



ESTADO DE SANTA CATARINA
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUATAMBU

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 2024



Prefeitura Municipal de Guatambu – SC

Luiz Clovis Dal Piva
Prefeito Municipal exercício 2024

Flávio Júnior Stefanello
Controlador Interno do Município

2024

Município de Guatambu – SC
Rua Manoel Rolim de Moura, nº 825 – CEP.89.817-000
www.guatambu.sc.gov.br – e-mail: peçoal@guatambu.sc.gov.br
(49) 3336.0102



O que é Ouvidoria

A Lei Federal 13.460/2017 estabeleceu para a Administração Pública Direta e Indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, ressaltando o papel das ouvidorias públicas na promoção da participação social (art.13).



A Prefeitura Municipal de Guatambu regulamentou a Ouvidoria por meio do Decreto 358/2024.

A ouvidoria é um canal para você apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre você e a Administração Pública (que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

Manifestação

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, ou a combater a prática de atos ilícitos.

Tipos de Manifestações

A Lei n. 13.460/2017 definiu as manifestações dos usuários como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. Atualmente são 7 tipos.





ESTADO DE SANTA CATARINA
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUATAMBU

Quem pode se manifestar

Qualquer pessoa física ou jurídica.

Como é realizado uma manifestação

A manifestação pode ser feita de 4 formas:

- 1 Acessando o site do Município, aba Ouvidoria, será direcionado para o site do Fala Br;
- 2 E-mail (ouvidoria@guatambu.sc.gov.br);
- 3 Presencial (Endereço Rua. Manoel Rolim de Moura, 825 Sede Administrativa da Prefeitura).
- 4 Telefone (49) – 3336-0097

Fala Br

NÓS QUEREMOS OUVIR O QUE VOCÊ TEM A DIZER!

Fale com a Prefeitura diretamente pelo **PortalFala.Br - Guatambu / SC**

Accesse: www.guatambu.sc.gov.br
E-mail: ouvidoria@guatambu.sc.gov.br
(49) 3336.0102
Rua: Manoel Rolim de Moura 825

Menu items: Acesso à Informação, Denúncia, Elogio, Reclamação, Simplifique, Solicitação, Sugestão

Tipos de manifestações aceitas

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria realizará a análise preliminar, não é realizado juízo de valor acerca dos fatos narrados, e sim a avaliação da existência de elementos de convicção sobre a aptidão da denúncia para apuração.

IMPORTANTE

O papel da ouvidoria é realizar a análise preliminar da denúncia. A apuração dos fatos é responsabilidade da pertinente unidade técnica de apuração do órgão.

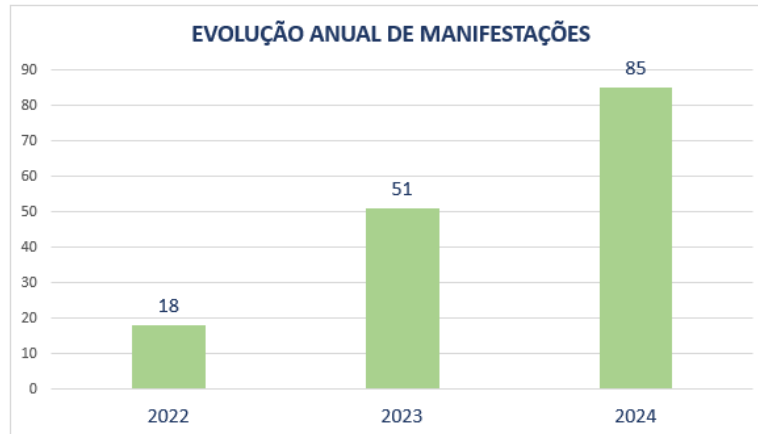
A habilitação da ouvidoria é analisada considerando critérios básicos protocolados na plataforma da ouvidoria, entre eles:

- I** – Versarem as manifestações sobre a prestação de serviços públicos de competência do ente municipal;
- II** – Conter descrição redigida com clareza e de maneira inteligível;
- III** – Conter informações sobre o fato, a autoria do fato, as circunstancias e os valores envolvidos, se houver;
- IV** – Se for denúncia sobre conduta, esta deve se referir a servidor público.



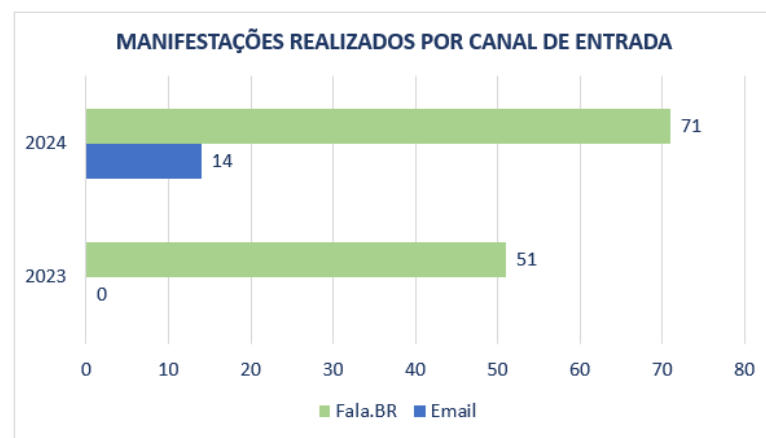
Relatório

Evolução anual das manifestações.



Análise: Conforme dados disponibilizados pelo sistema do Fala.Br, a quantidade de atendimentos em 2024 aumentou 66% em relação ao ano anterior. Esse aumento pode ser justificado por diversos fatores, como o crescimento da transparência dos canais e da oferta da ouvidoria, o aumento da participação cidadã e a maior detecção de irregularidades, entre outros. É relevante destacar que a Prefeitura Municipal de Guatambu recebeu o Selo Diamante de Transparência Pública em 2024. A avaliação realizada pelo PNTP é baseada na legislação vigente, como a Lei de Acesso à Informação (LAI), a Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) e em boas práticas de transparência. A metodologia combina a autoavaliação realizada pelos órgãos e entidades participantes e a validação dessas autoavaliações pelos auditores dos tribunais de contas. O objetivo do Programa é fortalecer a prestação de contas e incentivar a participação da sociedade civil no controle social.

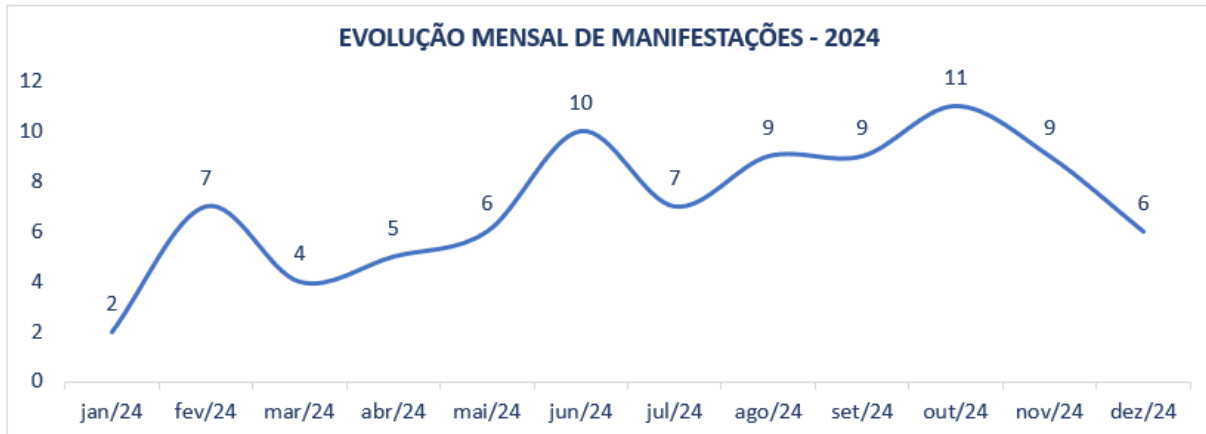
Manifestações realizados por canal de entrada





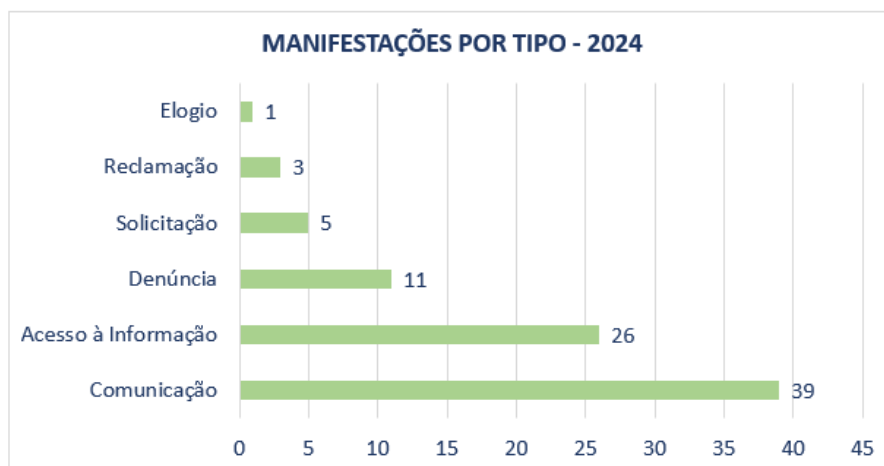
Análise: Conforme dados disponibilizados pelo sistema do Fala.Br, foi possível verificar que em 2024 houveram 71 manifestações pelo canal oficial (Fala. BR) e 14 registradas via e-mail. Com o intuito de sistematizar e proporcionar maior segurança de informações, o decreto 358/2024 regulamentou para que todos os e-mails recebidos fossem protocolados no sistema oficial Fala. BR.

Evolução mensal das manifestações em 2024



Análise: Conforme dados disponibilizados pelo sistema do Fala.Br, a **média mensal** de ouvidorias subiu para 8 em 2024. Entender a evolução é essencial por várias razões, entre elas, identificar padrões, avaliação de desempenhos, planejamento e alocação de recursos, detecção de problemas, além de avaliar a sobrecarga de trabalho e atividades.

Manifestações por tipo - 2024



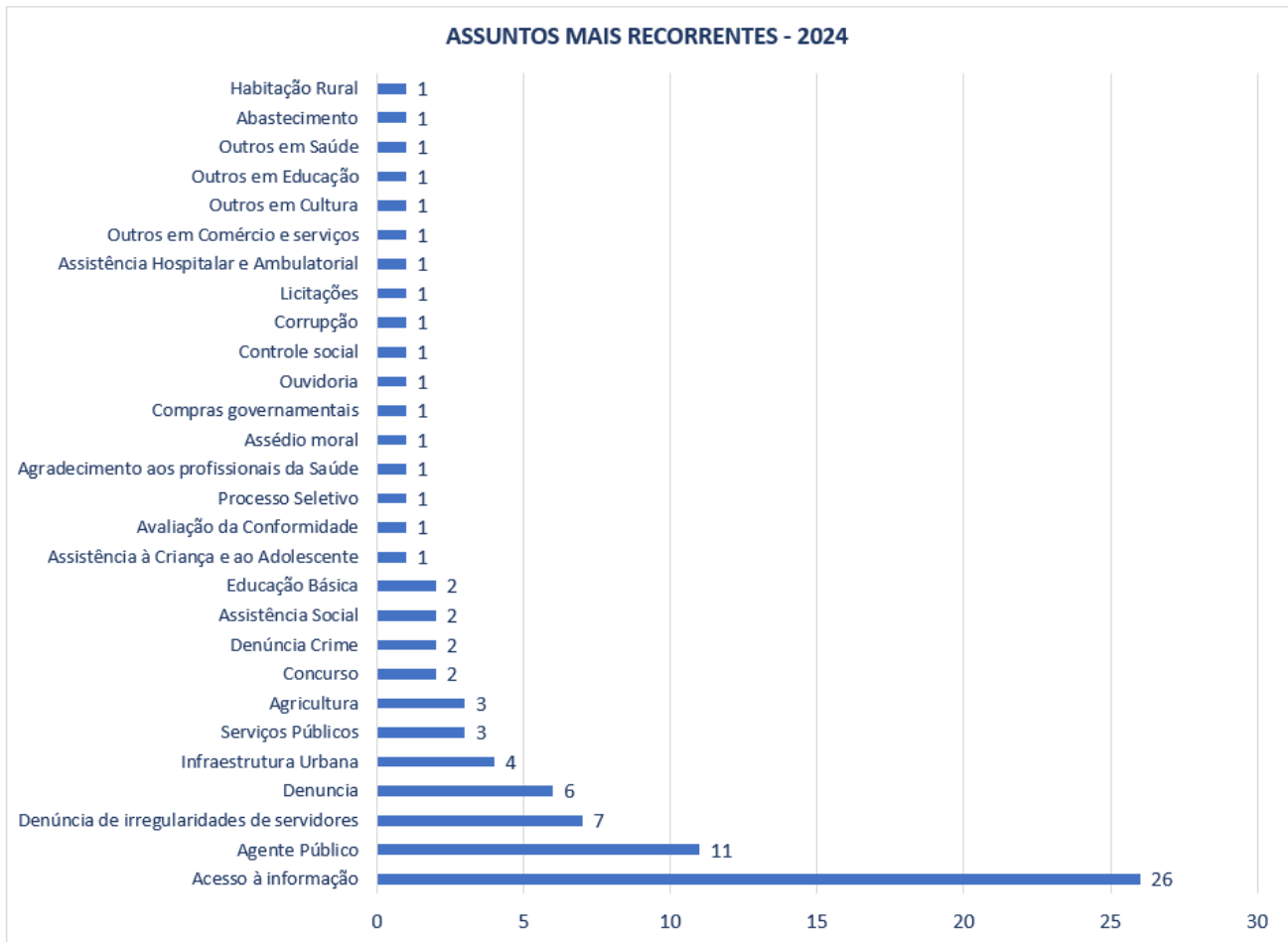
Análise: Conforme dados disponibilizados pelo sistema do Fala.Br, o tipo de manifestação que predominou foi o de Comunicação com cerca de 45% em 2024. Importante ressaltar o item acesso à



ESTADO DE SANTA CATARINA
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUATAMBU

informação que registrou 26 pedidos, no entanto, este possui uma particularidade. Dos 26 pedidos de acesso à informação, 14 são pedidos gerados automaticamente pela empresa que prestou serviço a Prefeitura Municipal, registrando solicitação de informações sobre o pagamento, mesmo sem estar vencido.

Assuntos mais recorrentes – 2024



Análise: Conforme dados disponibilizados pelo sistema do Fala.Br, entre os assuntos mais recorrentes predominou o pedido de acesso à informação e problemas relacionados a agentes públicos. Entender as manifestações mais recorrentes é crucial para identificar problemas crônicos, priorização de ações, melhoria contínua e prevenção de irregularidades. Dessa forma, a partir dos mapeamentos, poderá auxiliar o gestor na tomada de decisões.



Manifestações por secretaria - 2024



Análise: Em 2024 as secretarias que mais receberam manifestações foram a Secretaria de Saúde, Educação e Administração, nas quais juntas representam cerca de 78% das manifestações realizadas. A segmentação por secretaria tem o intuito de identificar quais possuíram maior frequência de ocorrências, assim como, possibilitar mapear o desempenho e as melhorias realizadas. No entanto, deve-se avaliar com cuidado essa informação, pois deve ser analisado juntamente com o tipo de manifestação, visto que, apesar de elevado número de ocorrências em uma secretaria, não necessariamente pode significar irregularidades, como o caso de Elogio, Solicitação e Sugestão.

Conclusão

Diante das 85 manifestações realizadas em 2024 foi possível inferir que **houve crescimento de 66% nas ouvidorias em relação a 2023.** A **média mensal ficou em 8 ouvidorias** e predominaram os **tipo Comunicação e pedidos de Acesso à informação** com 45% e 30% respectivamente. Os **assuntos mais recorrentes foram pedidos de Acesso à informação e denúncias sobre agentes público**s que juntos alcançaram 43% dos registros. Em relação as **secretarias que mais receberam** ouvidorias predominaram as Secretarias de **Saúde** com 23, **Educação** com 23 e **Administração** com 21.

Dessa forma, este relatório tem o objetivo de proporcionar identificar problemas e tendências, assim como, dar suporte a tomada de decisões. Como forma de aumentar a transparência dos procedimentos realizados, será incluído no relatório de 2025 a estratificação dos **motivos das manifestações arquivadas e tempo médio de resolução.**

Guatambu, 07 de janeiro de 2025.

CONTROLADOR INTERNO MUNICIPAL



ESTADO DE SANTA CATARINA
OUVIDORIA MUNICIPAL DE GUATAMBU

Referencias:

Manual de Ouvidoria Pública: Revista e ampliada, atualizada pela Lei n° 13460 e Decreto n° 9492/2018. Acesso em 02/07/2024. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/perguntas-frequentes-2019#resp1>