

2019

# OUVIDORIA MUNICIPAL DE CANOINHAS

RELATÓRIO 2019



## SUMÁRIO

<b>1. EQUIPE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>4. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA .....</b>	<b>5</b>
<b>5. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO E ATIVIDADES .....</b>	<b>6</b>
<b>6. MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>8</b>
<b>6.1 Demandas por Mês .....</b>	<b>8</b>
<b>6.2. Demandas por categoria.....</b>	<b>8</b>
<b>6.3. Meios de Acesso .....</b>	<b>9</b>
<b>7. ORIGENS DAS DEMANDAS.....</b>	<b>10</b>
<b>8. DEMANDA POR SECRETARIA/SETOR.....</b>	<b>12</b>
<b>9. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS.....</b>	<b>13</b>
<b>10. DEMANDAS RESPONDIDAS E PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA .....</b>	<b>14</b>
<b>11. CONSIDERAÇÕES.....</b>	<b>15</b>

## 1. EQUIPE

A Ouvidoria do Município de Canoinhas vem prestando serviços relevantes para a Gestão Municipal. Sua finalidade tem parâmetro social relacionada às políticas públicas realizadas, além de ser um canal direto entre a população e os representantes do poder Executivo.

Prefeito Municipal de Canoinhas  
Gilberto dos Passos

Vice-Prefeito Municipal de Canoinhas  
Renato Jardel Gurtinski

Responsável pelo Setor de Ouvidoria  
Camila Pereira

## **2. INTRODUÇÃO**

O presente Relatório de Atividades da Ouvidoria do Município de Canoinhas/SC faz parte do cumprimento da disposição prevista no art. 14 inciso II e art. 15 da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, e no art. 5º da Lei Municipal 6.074 de 17 de Agosto de 2017, além de atender às exigências dos órgãos de controle externo e do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Este relatório gerencial apresenta informações das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Canoinhas durante o ano de 2019.

## **3. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos, além de desempenhar o papel de mediadora entre as secretarias municipais e os cidadãos.

A Ouvidoria Municipal de Canoinhas possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e as secretarias municipais, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa. A Ouvidoria é o canal de recebimento de solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões ao Parlamento assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade.

Seu objetivo é fornecer levantamento e possibilitar análise dos dados a respeito das manifestações dos usuários, que foram registradas nesta ouvidoria, permitindo ao gestor público visualizar as áreas que necessitam de uma cautela maior, fazendo com que identifique-se as áreas que mais necessitam de melhorias, e, consiga alocar os recursos públicos de uma maneira mais eficaz. Assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação

dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

#### **4. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA**

I - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

II - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

IX - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; e

X - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

## **5. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO E ATIVIDADES**

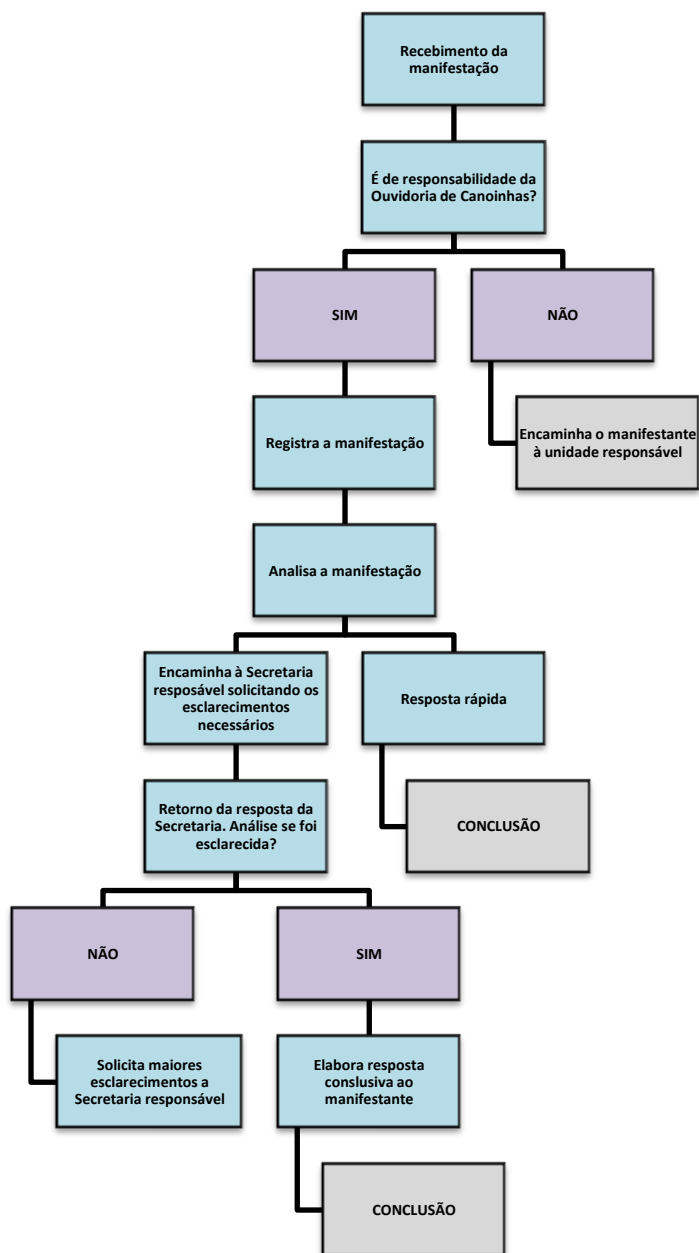
A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Canoinhas se localiza no prédio da Prefeitura Municipal, na Rua Felipe Schmidt, nº 10, dispõe atualmente de uma servidora que atende e recebe as manifestações dos cidadãos, podendo ser pessoalmente, por telefone (47) 3621-7735, ou online através do ícone da Ouvidoria Municipal disponível no site da Prefeitura, ([www.pmc.sc.gov.br](http://www.pmc.sc.gov.br)), e também, por e-mail ([ouvidoria@pmc.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@pmc.sc.gov.br)). O horário de atendimento ao público é de segunda a sexta-feira, das 8 as 17 horas, com intervalo das 12 as 13 horas.

A partir de 21 de maio de 2019, através da Portaria nº 626/2019, foi designada para exercer a respectiva função de Ouvidora Municipal a Sra. Camila Pereira.

Entre as atividades realizadas pela Ouvidoria está a permanente comunicação com o público usuário, objetivando mantê-lo informado sobre os assuntos de seu interesse, além de assegurar de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Pública.

O atendimento prestado pela Ouvidoria se inicia a partir do recebimento da manifestação, continua pela análise preliminar desta, a qual recebe tratamento e classificação adequada. Posteriormente, é encaminhada ao setor envolvido, para que o mesmo verifique a denúncia, retornando a esta Ouvidora com os devidos esclarecimentos e providências adotadas.

## FLUXO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA



Fluxograma 1 – Fluxo de atividades da Ouvidoria Municipal de Canoinhas

Com base nas informações recebidas, a Ouvidora Municipal comunica as providências adotadas ao manifestante através de uma resposta final, a qual contém os devidos esclarecimentos.

Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos e rotinas internas, a Ouvidoria, em conjunto com a unidade gestora, demandam as alterações necessárias.

## 6. MANIFESTAÇÕES

### 6.1 Demandas por Mês

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2019 foi de 91 (noventa e um), conforme demonstra o gráfico nº 1. Pode-se observar que o mês de Novembro foi o que mais teve manifestação no ano de 2019 com o total de 29 (vinte e nove) atendimentos.

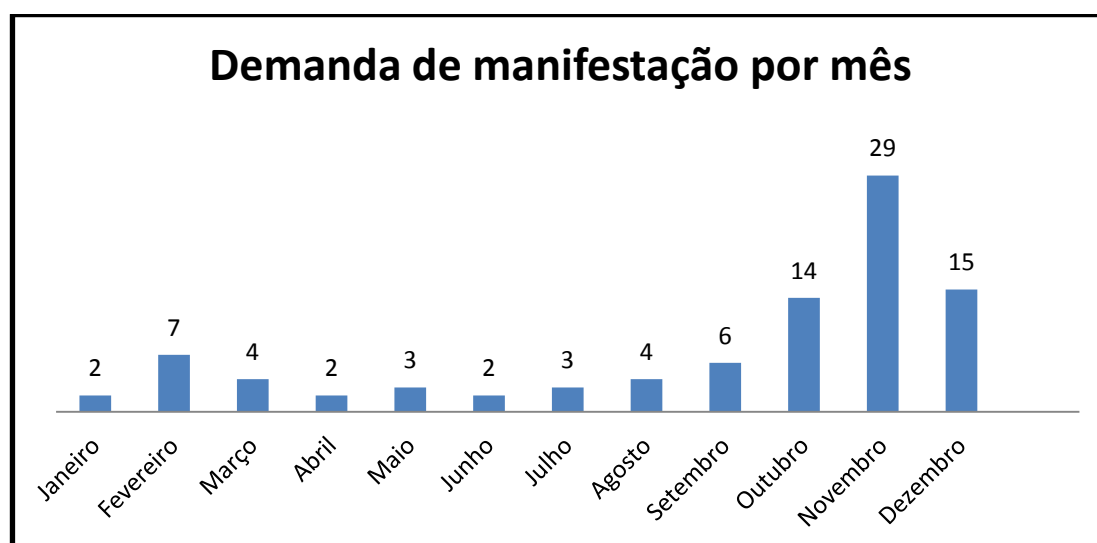


Gráfico 1 - Quantitativo de manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria no ano de 2019.

### 6.2. Demandas por categoria

As manifestações recebidas no ano de 2019, para fins do relatório, estão classificadas em 05 (cinco) tipos: reclamação, solicitação, denúncia, sugestão e elogio. As Reclamações foi o tipo de manifestação mais recebida pela Ouvidoria no ano de 2019, com 47 (quarenta e sete) demandas registradas que representam 52% do total. As reclamações na maioria foram relativas à atendimento dos servidores, tabulações de esgoto, processo de trabalho dos setores, equipamentos quebrados, cortes de benefício social, entre outros.

Seguido as denúncias representaram 30% do total das demandas registradas na Ouvidoria, terrenos baldios e maus cuidados que precisam de limpeza, atendimentos em postos de saúde, empresa operando de forma



irregular, horário de trabalho de servidores, criação de animais no perímetro urbano, entre outras, totalizando 27 (vinte e sete) manifestações durante do ano de 2019.

As solicitações apresentadas por munícipes totalizam 15 (quinze) quais expressam o interesse da população em postagem das repostas do concurso público, recapeamento de calçadas, instalação de faixa de elevação, troca da tubulação do esgoto, solicitação de asfalto e manutenção da ruas, valores de diárias, boletos de IPTU. As solicitações representam 16% do total das manifestações.

As sugestões realizadas pelos manifestantes representam 2% do total das demandas, totalizando em 02 (dois) sugestão, quais são referentes a troca de lâmpadas comum pelas lâmpadas de Led e as vagas do estacionamento rotativo de Canoinhas/SC.

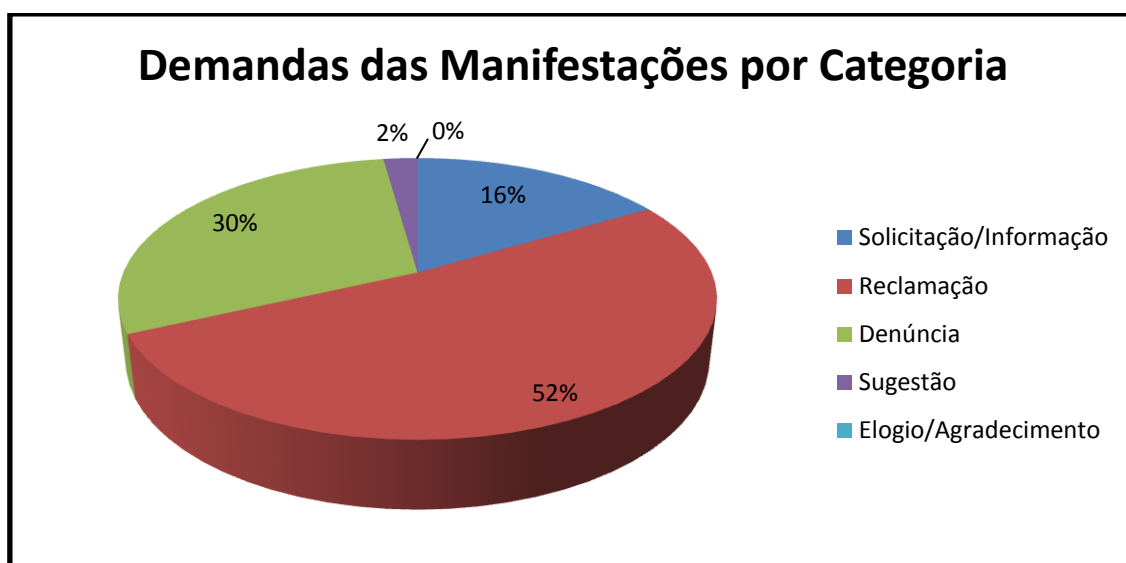


Gráfico 2 - Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2019.

### 6.3. Meios de Acesso

A Ouvidoria do Município de Canoinhas atende a população através de forma presencial, e-mail e contato telefônico e online através do Site da Prefeitura Municipal de Canoinhas e da plataforma integrada de Ouvidorias da Controladoria-Geral da União, o sistema Fala.BR. Das 91 (noventa e um) manifestações recebidas durante o ano de 2019, 33 (trinta e três) foram atendidas de forma presencial, 26 (vinte e seis) através de contato telefônico,

19 (dezenove) registrados através de envio de e-mail e 13 (treze) realizada de forma online.

Observa-se que a maioria dos usuários utilizou o setor da Ouvidoria no prédio da Prefeitura Municipal para realizar o registro de suas manifestações, totalizando 36% do total das manifestações, conforme demonstra o gráfico 3. O contato telefônico também foi outro meio muito utilizado pelos usuários, acredita-se que pela sua facilidade do contato com a Ouvidoria.

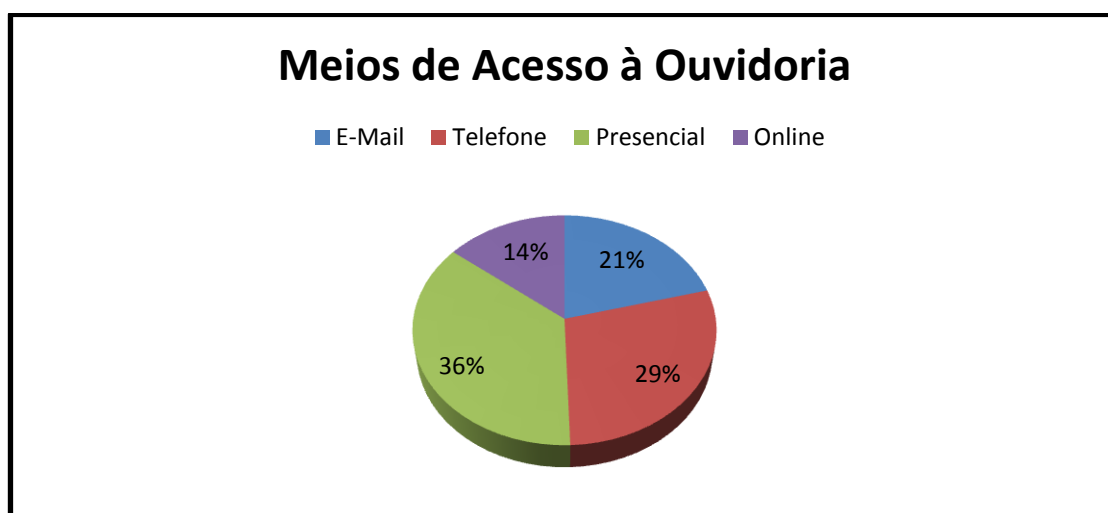


Gráfico 3 - Meios de acesso à Ouvidoria no ano de 2019.

## 7. ORIGENS DAS DEMANDAS

As manifestações realizadas na Ouvidoria do Município de Canoinhas são em sua maioria realizadas por usuários que residem no município de Canoinhas/SC, do total das 91 (noventa e um) manifestações registradas no ano de 2019, 65 (sessenta e cinco) delas foram por Municípios Canoinhenses, conforme demonstra o gráfico 4. Logo em seguida apresenta as manifestações não identificadas, pois muitas vezes os usuários não fazem o sua identificação, não registrando assim o endereço, impossibilitando que possamos identificar de qual município o usuário se manifesta. Das manifestações de usuários que não são do município de Canoinhas, apenas 03 (três) manifestações foram realizadas, sendo elas Chapecó/SC, Mafra/SC

e Porto União/SC, totalizando os três municípios juntos 3% do total das manifestações.

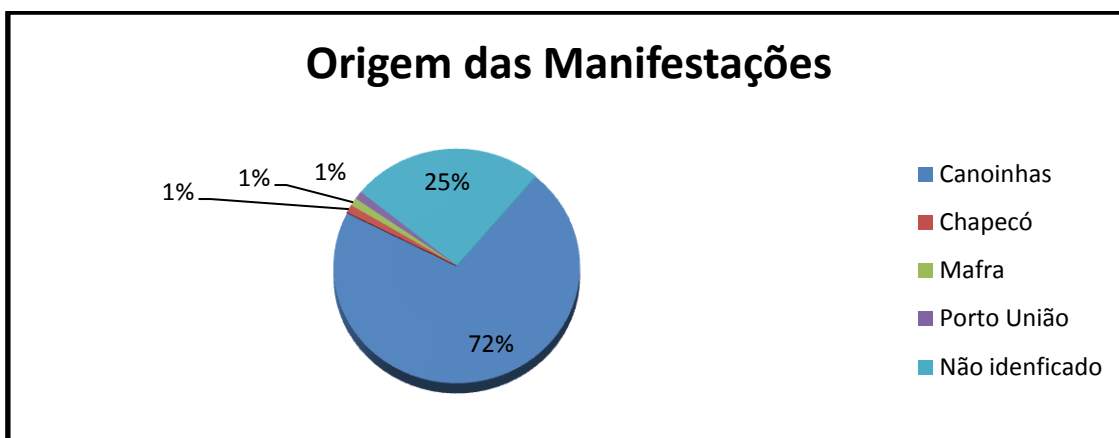


Gráfico 4 - Origem das Demandas

Os munícipes de Canoinhas/SC se manifestaram 65 (sessenta e cinco) vezes durante o ano de 2019. Dentre estas manifestações pode-se observar no gráfico 5 que a maioria das manifestações registradas foram de moradores do Centro de Canoinhas/SC com 18 (dezoito) registros, e também os que não identificaram o bairro, apenas a cidade, em seguida o bairro Campo da Água Verde com 10 (dez) manifestações, o bairro Boa Vista, Piedade e Industrial I com 04 (quatro) manifestação cada, o bairro Alto das Palmeiras com 03 (três) manifestações, o bairro Tricolin com 02 (duas) manifestações e por ultimo os bairros Jardim e Sossego com 01 (uma) manifestação cada.

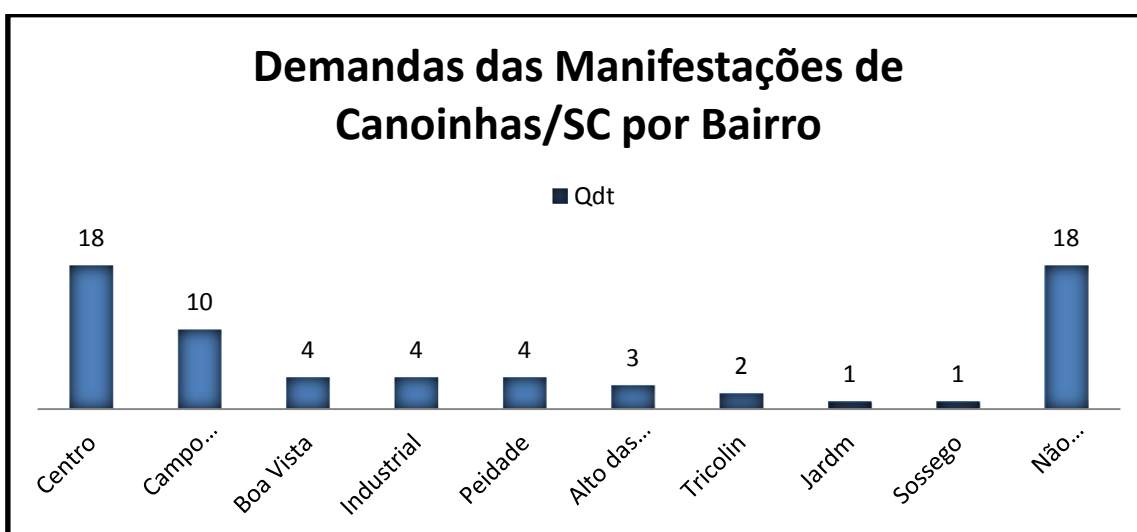


Gráfico 5 - Origem das Demandas por Bairro

## 8. DEMANDA POR SECRETARIA/SETOR

Das manifestações recebidas no ano de 2019, a Secretaria de Saúde foi a que mais houve registro, com o total de 37 (trinta e sete) cada, seguido da Secretaria de Obras com 11 (onze) e a Secretarias de Planejamento com 10 (dez), a Secretaria do Meio Ambiente com 06 (seis), já a Secretaria de Administração com 05 (cinco), o setor de Tributos com 04 (quatro), a Secretaria de Assistência Social, a Secretaria de Desenvolvimento Econômico e o Setor de Transporte com 03 (três) manifestações cada, o DETRACAN (Departamento de Trânsito de Canoinhas) e o PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) tiveram 02 (duas) manifestações cada e por ultimo com 01 (uma) manifestação cada esta a Secretária de Educação, a Secretaria de Habitação, o Terminal Rodoviário, a Junta Militar e a Imprensa.

No gráfico 6 pode-se observar esses dados em forma de percentual.

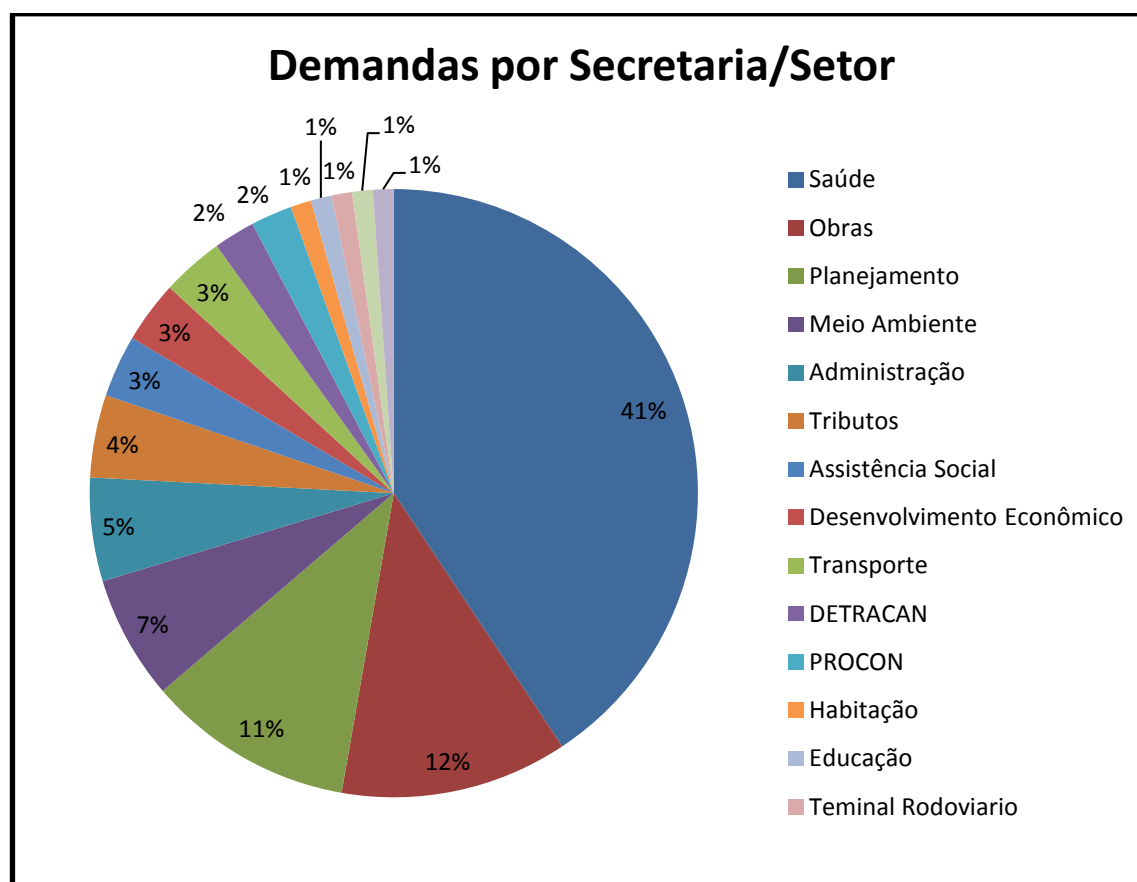


Gráfico 6 - Demanda por Secretaria/Setor

## 9. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A condução das manifestações recebidas pela Ouvidoria se inicia após análise prévia das demandas, onde se verifica a informação recebida, solicita-se complementação quando for o caso, e a partir desse momento segue um dos seguintes trâmites:

**Resposta imediata:** sempre que a demanda puder ser respondida através da verificação dos dados registrados no sistema ou de informações disponíveis nos canais oficiais, esta Ouvidoria responde às demandas de forma imediata, sempre verificando a atualização das informações.

**Consulta e encaminhamento as Secretarias e setores responsáveis:** Geralmente as manifestações são encaminhadas para as secretarias ou setores responsáveis para que apurem os fatos e se pronunciem sobre o assunto, e assim, informar, recomendar ou esclarecer ao manifestante quais as ações necessárias para a resolução da denúncia apresentada.

**Orientação ao manifestante:** em casos específicos ou quando a resposta não for satisfatória para o cidadão ou quando ainda pairar dúvida no questionamento realizado, esta Ouvidoria orienta o manifestante a entrar em contato diretamente com o setor responsável ou dentro da possibilidade do cidadão, para que ele compareça na Prefeitura Municipal.

**Manifestações anônimas:** nestes casos é enviado a secretária/setor responsável, qual manifesta a sua resposta, porém como a reclamação acontece no anonimato não é possível enviar a resposta obtida ao reclamante.

## **10. DEMANDAS RESPONDIDAS E PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA**

Dentre as demandas recebidas por esta Ouvidora no ano de 2019, das 91 (noventa e uma) apresentadas, apenas 08 (oito) não foram respondidas aos manifestantes, devido as secretarias ou setores não encaminharem a resposta, porem todas elas estão dentro do prazo conforme a Lei nº 13.460/2019.

O prazo de resposta da Ouvidoria ao cidadão é de 30 (trinta) dias, que podem ainda ser prorrogado por mais 30 (trinta), mediante justificativa, conforme previsto na Lei nº 13.460/2018 e na Instrução Normativa OGU nº 05/2018.

Também de acordo com a Lei Nº 13.460/2018, o prazo das áreas responsáveis pela tomada de providências e envio de informações deverão responder aos pedidos da Ouvidoria dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, deste que haja justificativa expressa.

Sendo assim a Ouvidoria tem o prazo total de 60 (sessenta) dias para fornecer a resposta conclusiva, sendo que a área interna responsável pelo assunto terá até 40 dias para prestar os esclarecimentos.

Estas contagens mencionadas exclui o dia do começo e inclui o do vencimento e é feita em dias corridos.

## 11. CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria é um canal de transformação, atua na busca de soluções junto às áreas da organização, recomendando mudanças em processos, influenciando e apoiando os gestores municipais para que o município tome a decisão mais correta e de acordo com os direitos dos cidadãos.

A Ouvidoria, no ano de 2019, por meio de seus canais de acesso, recebeu ao todo 91 (noventa e uma) demandas. O total de demandas representou um acréscimo de 71% em relação ao ano de 2018, demonstrando que a população esta cada vez mais procurando o meio para realizar suas manifestações, e que o setor tem cada vez mais eficácia no intermédio do contato entre o cidadão e a Prefeitura de Municipal de Canoinhas.

Todas as manifestações recebidas foram tratadas com imparcialidade e encaminhadas para as secretarias ou setores competentes, os quais são responsáveis pelo fornecimento da resposta de acordo com as providências adotadas. Ressalta-se que todas as secretarias e setores sempre foram receptivos e demonstraram interesse na solução das manifestações encaminhadas.

No ano de 2020, todas as manifestações recebidas por esta Ouvidoria serão registradas na plataforma integrada de Ouvidorias da Controladoria-Geral da União, o sistema Fala.BR, sendo elas recebida por quaisquer que sejam os meios, facilitando assim o controle e acesso das mesmas.

Contudo, cabe ressaltar que ainda há muito que se fazer. Muitos desafios irão surgir e trabalhar com eficiência, eficácia e efetividade, tornará esta ouvidoria um dos principais meios de contato com o cidadão.

Camila Pereira  
Ouvidora Municipal