

2020

# OUVIDORIA MUNICIPAL DE CANOINHAS

RELATÓRIO 4º TRIMESTRE 2020



## SUMÁRIO

<b>1. EQUIPE .....</b>	<b>3</b>
<b>2. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>4. INSTALAÇÕES, FUNCIONAMENTO E ATIVIDADES .....</b>	<b>5</b>
<b>5. MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>7</b>
<b>5.1 Demandas por Mês .....</b>	<b>7</b>
<b>5.2. Demandas por categoria.....</b>	<b>7</b>
<b>5.3. Meios de Acesso .....</b>	<b>8</b>
<b>6. ORIGEM DAS DEMANDAS.....</b>	<b>9</b>
<b>7. DEMANDA POR SECRETARIA/SETOR.....</b>	<b>11</b>
<b>8. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES.....</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 quarto trimestre do ano de 2020.

## **3. 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.

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

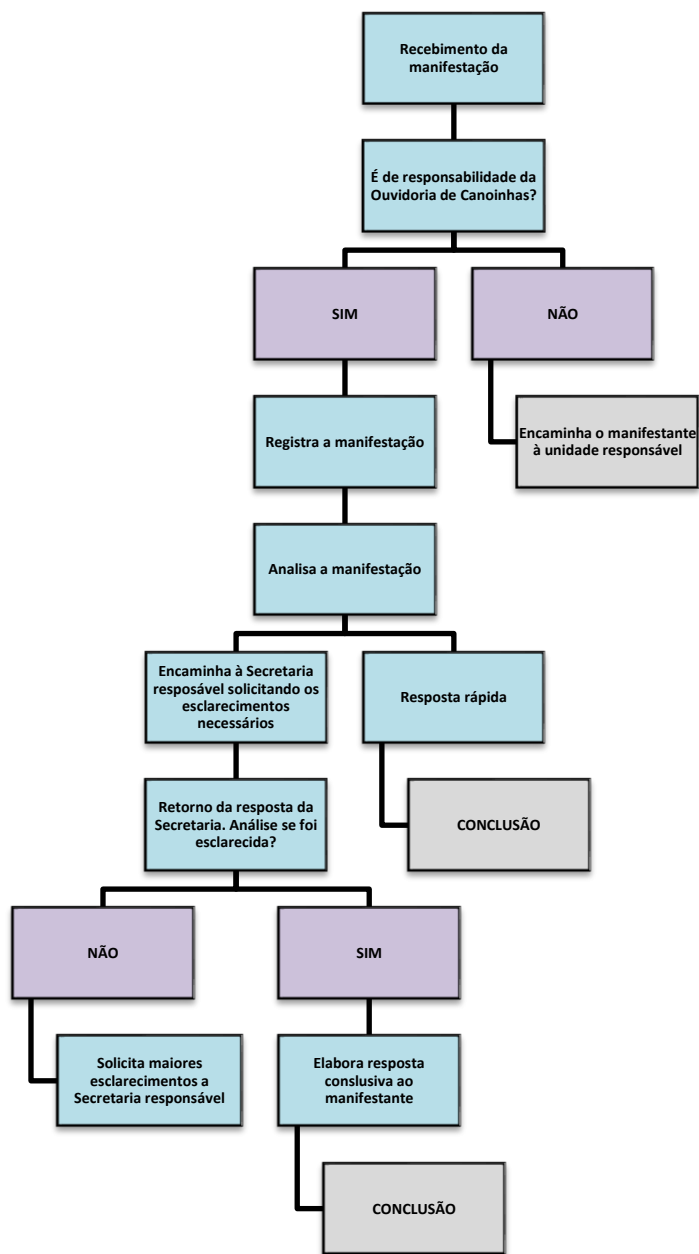
A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Canoinhas esta localizada no prédio da Prefeitura Municipal, na Rua Felipe Schmidt, nº 10. Dispõe atualmente de uma servidora que atende e recebe as manifestações dos cidadãos, podendo ser pessoalmente, por telefone (47) 3621-6113, ou online através do ícone da 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 às 17 horas, com intervalo das 12 às 13 horas.

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

manifestação, 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.

## 5. MANIFESTAÇÕES

### 5.1 Demandas por Mês

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria nos meses de outubro, novembro e dezembro do ano de 2020 foi de 55 (cinquenta e cinco), conforme demonstra o gráfico 1. Pode-se observar que o mês de novembro foi o que mais apresentou manifestações no quarto trimestre de 2020 com o total de 22 (vinte e dois) atendimentos.

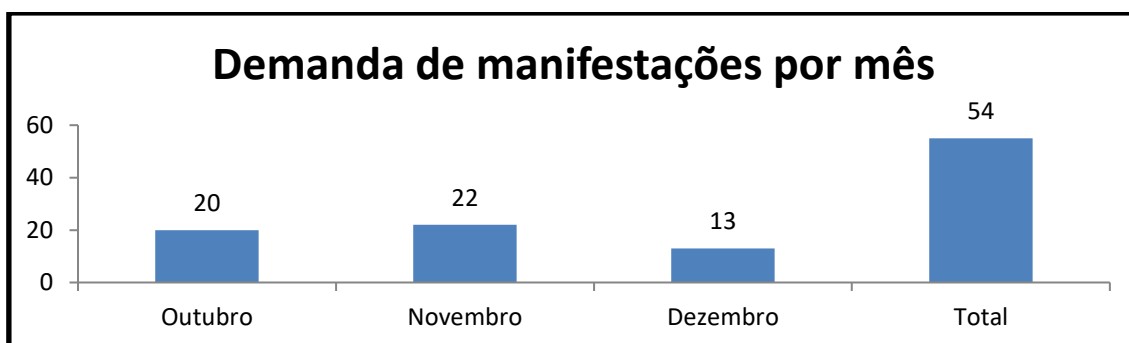


Gráfico 1 - Quantitativo de manifestações recebidas por mês pela Ouvidoria no quarto trimestre de 2020.

### 5.2. Demandas por categoria

As manifestações recebidas no quarto trimestre de 2020, para fins do relatório, estão classificadas em 04 (quatro) tipos: reclamação, solicitação, denúncia e elogio. A reclamação foi a modalidade de manifestação mais recebida pela Ouvidoria no quarto trimestre de 2020, com 34 (trinta e quatro) demandas registradas que representam 62% do total.

Seguido, as denunciais representaram 24% do total das demandas registradas na Ouvidoria, totalizando 13 (treze) manifestações durante o

quarto trimestre de 2020. As solicitações apresentadas por munícipes totalizam 07 (sete), que representam 13% do total das manifestações.

O elogio realizado pelo manifestante representa apenas 2% do total das demandas, sendo 01 (um) elogio.

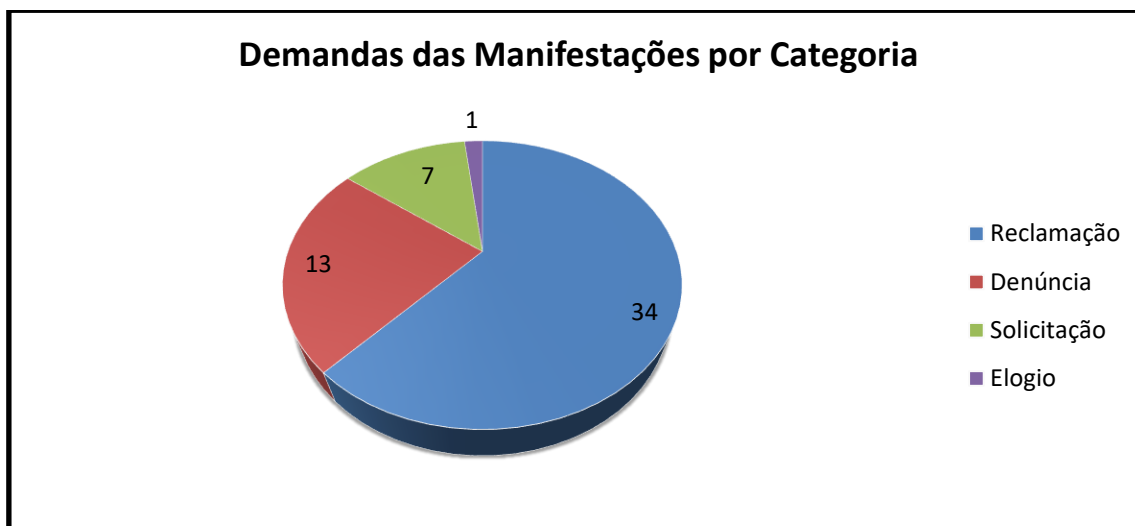


Gráfico 2 - Tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria no quarto trimestre de 2020.

### 5.3. Meios de Acesso

A Ouvidoria do Município de Canoinhas atende a população através de forma presencial, e-mail, 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 55 (cinquenta e cinco) manifestações recebidas durante o quarto trimestre de 2020, 21 (vinte e uma) foram atendidas através de contato telefônico, 17 (dezessete) registradas através de forma online, sendo através do Site ou Sistema Fala.BR e 17 (dezessete) através de atendimento presencial no setor da Ouvidoria Municipal.

Observa-se que a maioria dos usuários utilizou-se do contato telefônico para realizar suas manifestações na Ouvidoria, totalizando 38% do total das manifestações, conforme demonstra o gráfico 3. A forma de atendimento online, através do site, houve também grande procura neste trimestre, com 31% do total de atendimento, a situação da pandemia do



coronavírus (COVID-19) que enfrentamos neste período no nosso país, foi um fator que contribuiu para o aumento desta utilização por parte dos usuários. Na forma presencial, houve um aumento comparando com os outros trimestres, se igualando com a quantidade da forma online, quais os manifestantes se dirigiram ao setor da Ouvidoria no prédio da Prefeitura Municipal de Canoinhas, demonstrou também 31% do total, com o total de 17 (dezesete) atendimentos presenciais.

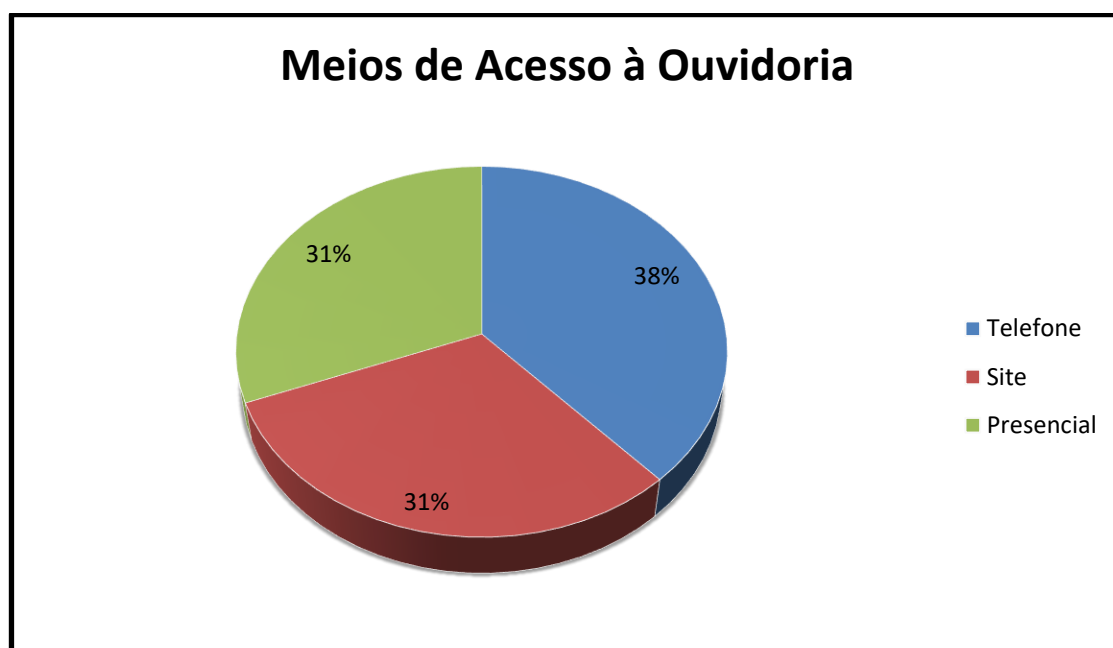


Gráfico 3 - Meios de acesso à Ouvidoria no quarto trimestre de 2020.

## 6. ORIGENS DAS DEMANDAS

As manifestações realizadas na Ouvidoria do Município de Canoinhas no quarto trimestre de 2020 são em quase sua totalidade realizadas por usuários que residem no município de Canoinhas/SC, do total das 55 (cinquenta e cinco) manifestações registradas, 53 (cinquenta e três) foram dos munícipes Canoinhenses, sendo apenas 02 (duas) manifestação registrada por outros municípios, sendo, Criciúma/SC e Major Vieira/SC.

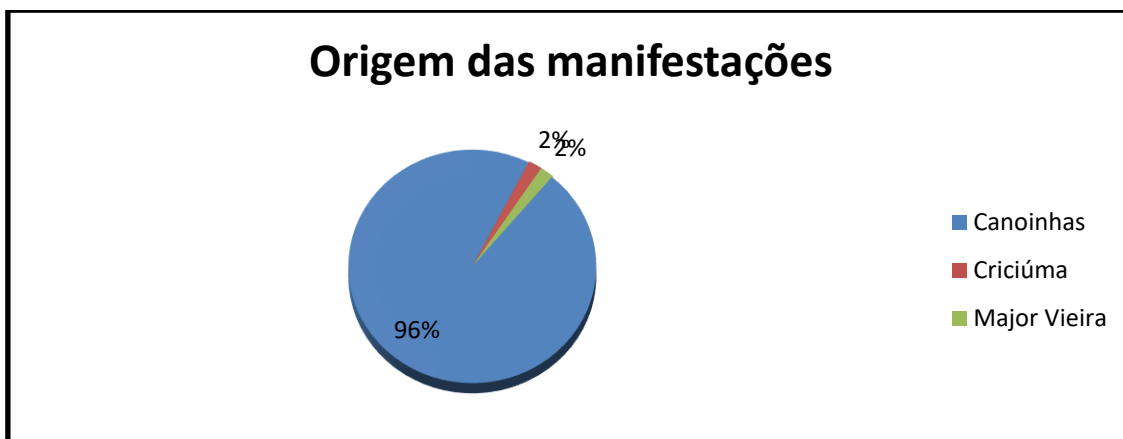


Gráfico 4 - Origem das demandas no quarto trimestre de 2020.

Os munícipes de Canoinhas/SC se manifestaram 53 (cinquenta e três) vezes durante o quarto trimestre de 2020. Dentre os registros pode-se observar no gráfico 5, que a maior parte das manifestações foram de moradores do Centro com 09 (nove) atendimentos, em seguida o Bairro Industrial 1 com 07 (sete) manifestações, os bairros Alto da Tijuca, Boa Vista, Piedade e Sossego com 03 (três) manifestações cada, os Bairros Campo da Água Verde e Jardim Esperança com 02 (duas) manifestações cada, seguido do bairro Tricolin e das localidades de Rio da Areia do Meio, Taunay e Marcilio dias com 01 (uma) manifestações cada. Do total das manifestações apresentadas no quarto trimestre de 2020, não foi possível identificar a origem do bairro de 17 (dezesete) atendimentos.

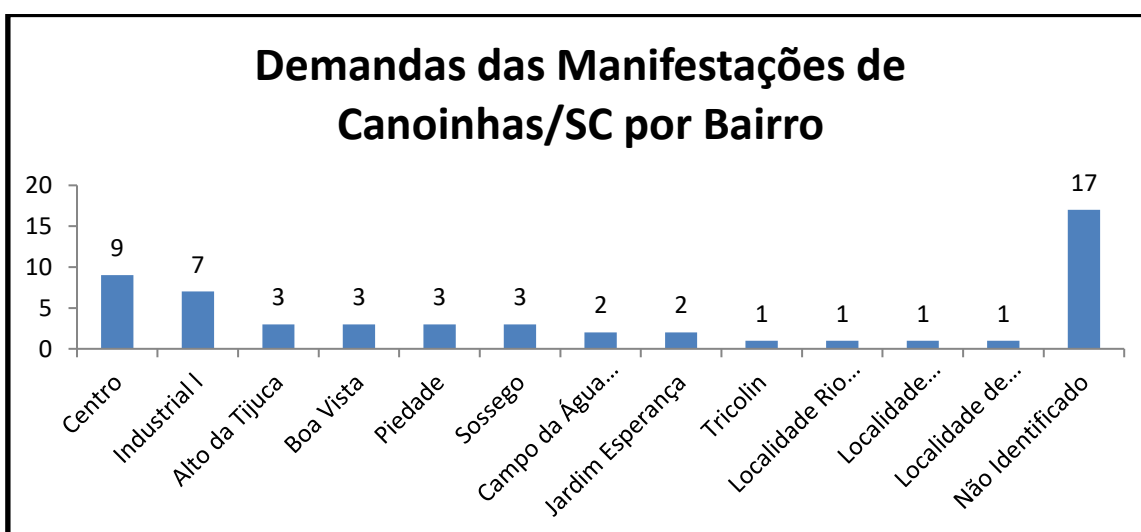


Gráfico 5 - Origem das demandas por bairro no quarto trimestre de 2020.

## 7. DEMANDA POR SECRETARIA/SETOR

As manifestações quando recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas as secretarias responsáveis pela demanda, sendo assim, das manifestações recebidas no quarto trimestre de 2020, a Secretaria Municipal de Saúde foi a que mais houve registro, com o total de 29 (vinte e nove), sendo 53% do total de todos os atendimentos feitos pela Ouvidoria Municipal de Canoinhas, seguido da Secretaria Municipal de Planejamento com 13 (treze), logo após as Secretarias Municipal de Administração, Finanças e Orçamento, a Secretaria Municipal de Obras e Desenvolvimento Urbano, o Gabinete do Prefeito e os setores da Defesa Civil e Transportes com 02 (dois) atendimentos e por último com 01 (uma) manifestação cada temos a Secretária Municipal de Desenvolvimento Econômico, a Secretaria Municipal de Educação e Secretaria Municipal de Meio Ambiente. No gráfico 6 pode-se observar esses dados em forma de percentual.

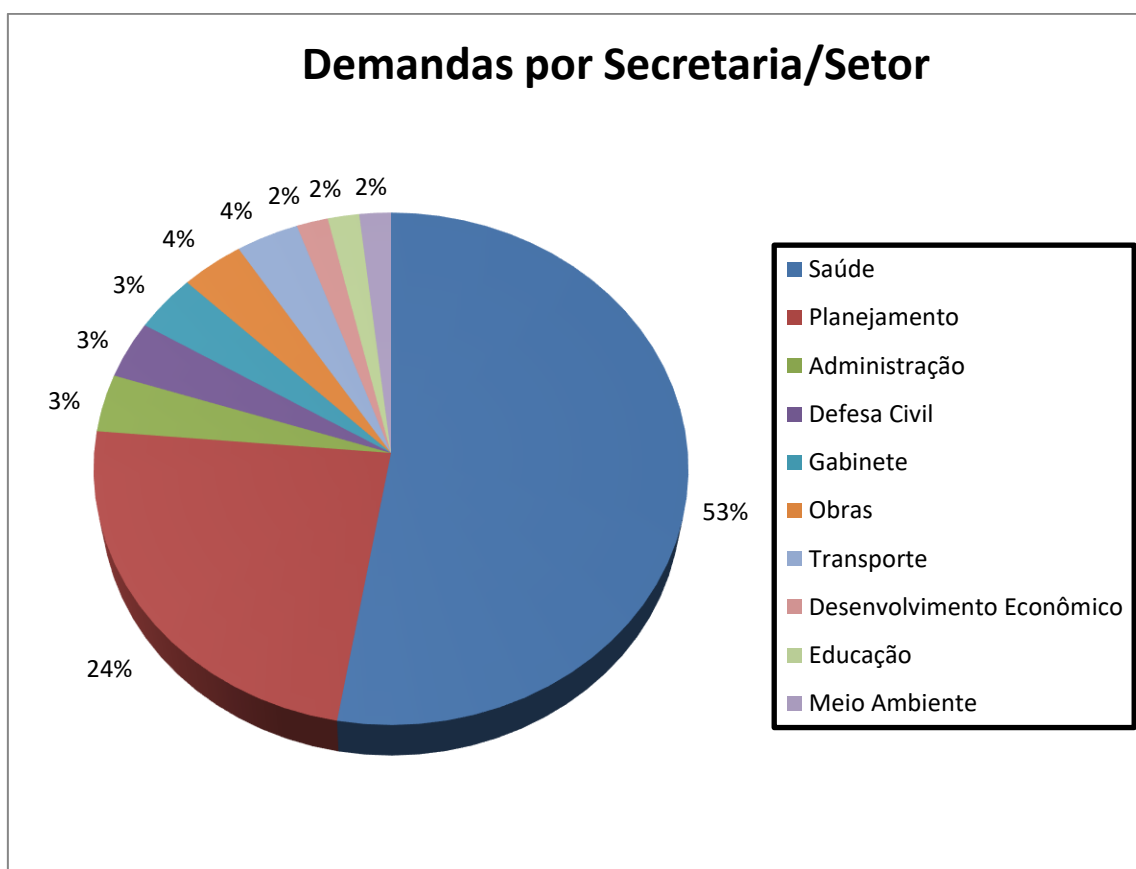
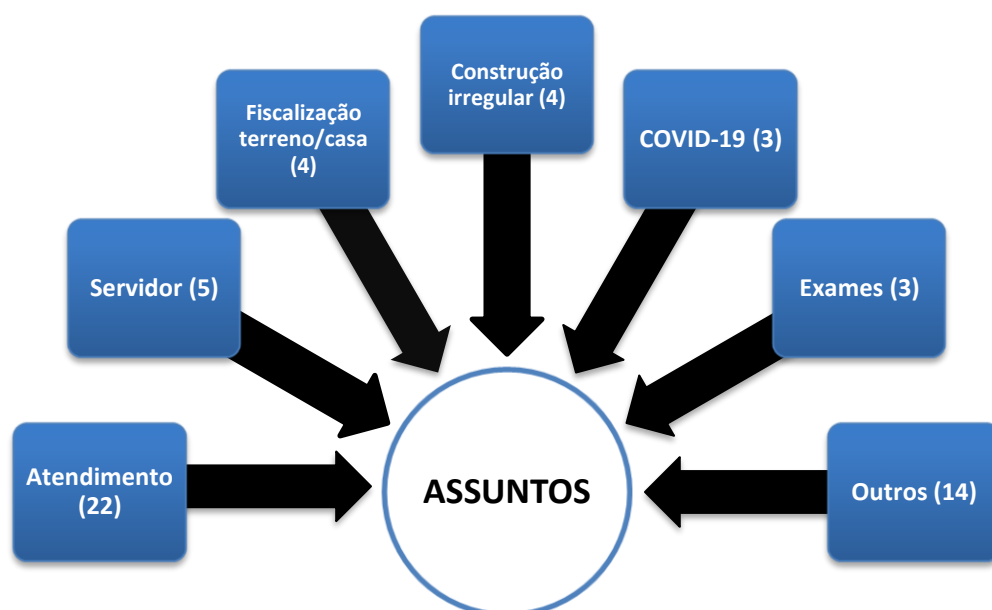


Gráfico 6 - Demanda por secretaria/setor no quarto trimestre de 2020.

## 8. ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Houve diversos assuntos recebidos nas manifestações registradas na Ouvidoria Municipal de Canoinhas no quarto trimestre de 2020. Na maioria das demandas, esses assuntos referem-se a atendimento dos servidores públicos nas unidades do poder público municipal, totalizando em 22 (vinte e duas) manifestações, seguido do assunto sobre lotação, cargos e funções de servidores, com 05 (cinco) manifestações, logo após os assuntos sobre fiscalização terreno/casa e construção irregular, com 04 (quatro) manifestações cada, seguido dos assuntos de COVID-19 e exames com 03 (três) manifestações cada.

Abaixo podemos observar de modo ilustrativo os assuntos e quantidades das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal de Canoinhas/SC, no quarto trimestre de 2020.



Entre outros assuntos das manifestações registradas são referentes a veículos municipais, informações administrativas, fiscalização ambiental, transporte de pacientes, pavimentação/lombada, calçadas, imóvel de situação de risco, projetos para aprovação na prefeitura e informações sobre Micro Empresa Individual (MEI).

## 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 secretaria/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 Ouvidoria no quarto trimestre de 2020, 11 (onze) ainda não foram respondidas aos manifestantes, devido as secretarias ou setores ainda não encaminharem a resposta. Foi necessário a Ouvidoria em alguns atendimentos realizar a prorrogação, porem todas elas estão dentro do prazo conforme a Lei nº 13.460/2019 e com justificativas para tal fato.

Algumas respostas são fornecidas rapidamente a ouvidoria pelas Secretarias pois tratam-se de informações do trabalho do dia a dia das mesmas, outras já demandam mais prazo para resposta, pois as Secretarias necessitam de fiscalização, consulta, verificação dos fatos, entre outros.

O prazo médio de resposta das Secretarias e Setores foi de 10 (dez) dias no quarto trimestre de 2020, e em sua maioria a Ouvidoria já repassa a resposta ao manifestante, porém algumas vezes é encontrada dificuldade quanto ao contato com a manifestante, como também há as manifestações anônimas, não sendo possível o contato final do manifestante.

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 (quarenta) 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, no quarto trimestre de 2020, por meio de seus canais de acesso, recebeu, ao todo, 55 (cinquenta e cinco) demandas, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida.

No desenvolvimento das atividades de Ouvidoria que culminou com a elaboração desse Relatório foram empreendidos todos os esforços, buscando sempre atuar com imparcialidade, tempestividade, dedicação, objetividade, transparência e confidencialidade, no intuito de reportar com a máxima fidedignidade todas as informações, a fim de aprimorar os serviços prestados pela Ouvidoria aos cidadãos canoinhenses.

Cabe informar que este relatório possui informações até o dia 28 de dezembro de 2020, visto o recesso da Prefeitura Municipal de Canoinhas, bem como também a exoneração com data de 31/12/2020 da servidora responsável pela Ouvidoria Municipal, optou-se por conclusão antecipada deste relatório.

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.

Camila Pereira  
Ouvidora Municipal