



**MUNICÍPIO DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SETOR DE OUVIDORIA**

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2023:

## ATENDIMENTOS ÀS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Janeiro/2023 a Dezembro/2023

CNPJ 82.844.754/0001-92  
R. Manoel Cecílio Ribeiro, 68. Centro  
[bomjardimdaserra.sc.gov.br](http://bomjardimdaserra.sc.gov.br)  
(49) 3232 0197



**MUNICÍPIO DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SETOR DE OUVIDORIA**

**OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL DE BOM JARDIM  
DA SERRA - SANTA CATARINA**

Rua Manoel Cecílio Ribeiro, 68, Centro, Bom Jardim da Serra - SC, CEP  
88.640-000

Contato: (49) 3232-0197

[ouvidoria@bomjardimdaserra.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@bomjardimdaserra.sc.gov.br)

**OUVIDOR MUNICIPAL**  
**Giuliano Cordella Melo**

CNPJ 82.844.754/0001-92  
R. Manoel Cecílio Ribeiro, 68. Centro  
bomjardimdaserra.sc.gov.br  
(49) 3232 0197



**MUNICÍPIO DE BOM JARDIM DA SERRA**  
**SETOR DE OUVIDORIA**

## SUMÁRIO

1. FINALIDADE.....	4
2. REFERÊNCIAS.....	4
3. INFORMAÇÕES GERAIS.....	4
4. RESULTADOS DA OUVIDORIA NO ANO DE 2023.....	5
5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES .....	5
6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS.....	5
7. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS .....	6
8. FORMA DE CADASTRAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES .....	7
9. CONCLUSÃO E MELHORIAS .....	7



## MUNICÍPIO DE BOM JARDIM DA SERRA

### SETOR DE OUVIDORIA

#### 1. FINALIDADE

Apresentar as informações relativas ao atendimento de manifestações de ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Bom Jardim da Serra (SC) no ano de 2023, a partir dos dados de controle levantados no decorrer do ano, permitindo à Administração Municipal analisar os resultados e desempenho obtidos com foco no planejamento, gestão e otimização dos procedimentos administrativos e operações.

O Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria 2023 (01/01/2023 à 31/12/2023) é um importante instrumento para o acompanhamento de ações e serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal. O relatório tem como base a análise estatística de todas as manifestações, constantes no banco de dados do Sistema de Ouvidoria. A disponibilização de informações qualitativas e quantitativas por meio de relatório, possibilita à Administração Municipal dar visibilidade do atendimento realizado pelas Secretarias Municipais, Diretorias e Setores, bem como das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria dos serviços prestados, favorecendo os ajustes nas atividades desenvolvidas em sintonia com as demandas da sociedade, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

#### 2. REFERÊNCIAS

a) Sistema Integrado de Ouvidorias da Corregedoria Geral da União (Plataforma FalaBR).

#### 3. INFORMAÇÕES GERAIS

O atendimento de Ouvidoria se inicia a partir do contato realizado pelo usuário de produtos e serviços do Governo Estadual por meio do Sistema Informatizado de Ouvidoria – Sistema FalaBR, podendo também ser iniciado por meio de e-mail, carta, telefone ou presencialmente.

Após o registro das manifestações, a Ouvidoria procede à análise preliminar e as encaminham para as Secretarias/Diretorias Municipais, de acordo com o objeto ou teor da manifestação, para que respondam e devolvam para Ouvidoria Municipal, que fica responsável por analisar e classificar a resposta como satisfatória ou insatisfatória. As insatisfatórias voltam para as



## MUNICÍPIO DE BOM JARDIM DA SERRA SETOR DE OUVIDORIA

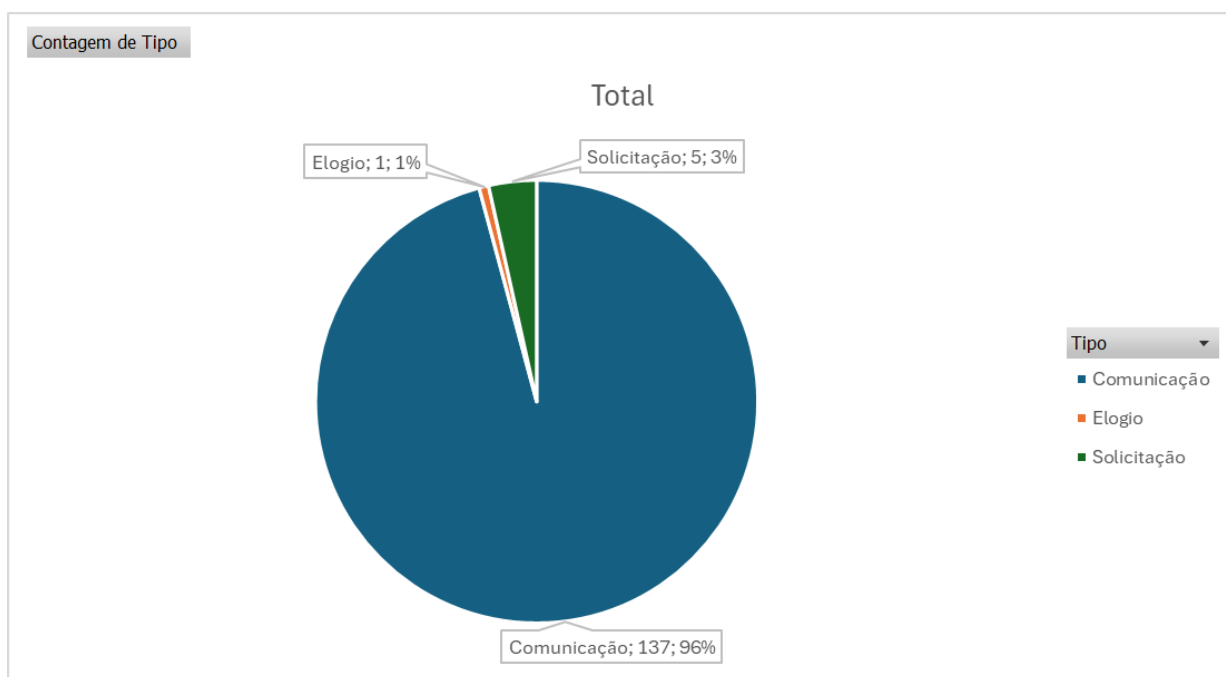
Secretarias/Diretorias para serem complementadas ou alteradas. Já as respostas satisfatórias, após analisada a resposta, é enviado a Decisão Administrativa Final ao usuário no prazo legalmente estabelecido, que atualmente é de até 30 dias.

### 4. RESULTADOS DA OUVIDORIA NO ANO DE 2023

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal registrou 143 manifestações no ano de 2023. Todas as manifestações foram respondidas e o tempo médio de resposta foi de 7,02 dias.

### 5. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A maior parte das manifestações (96%) atendidas pela Ouvidoria do Poder Executivo pertencem ao tipo Comunicação. O tipo Solicitação alcança o percentual de 3% e o tipo Elogio o percentual de 1%.



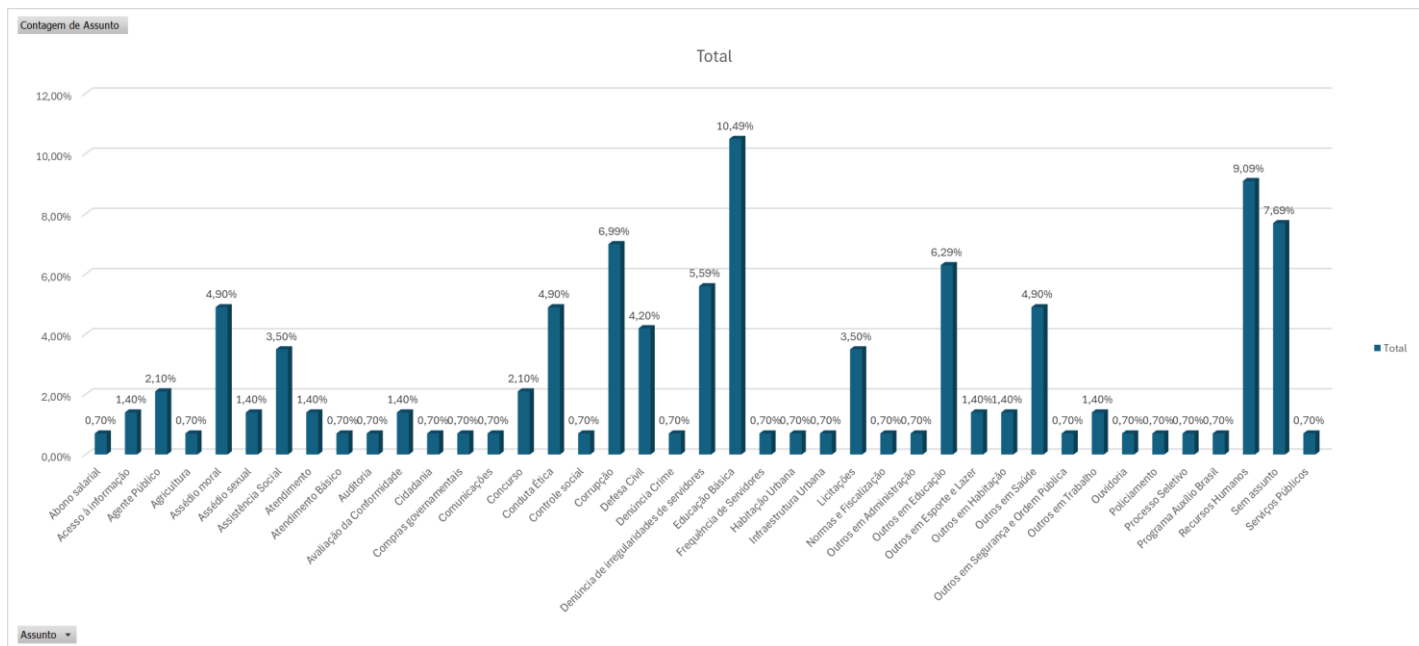
### 6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Os assuntos mais demandados no ano de 2023 pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal foram relacionados à Educação Básica (10,49%), Recursos Humanos (9,09%), Corrupção (6,99%), Outros em Educação (6,29%) e Outros em Saúde (4,90%). Temas não



## MUNICÍPIO DE BOM JARDIM DA SERRA SETOR DE OUVIDORIA

caracterizados por assunto no momento do cadastramento da manifestação atingiram a marca de 7,69%.



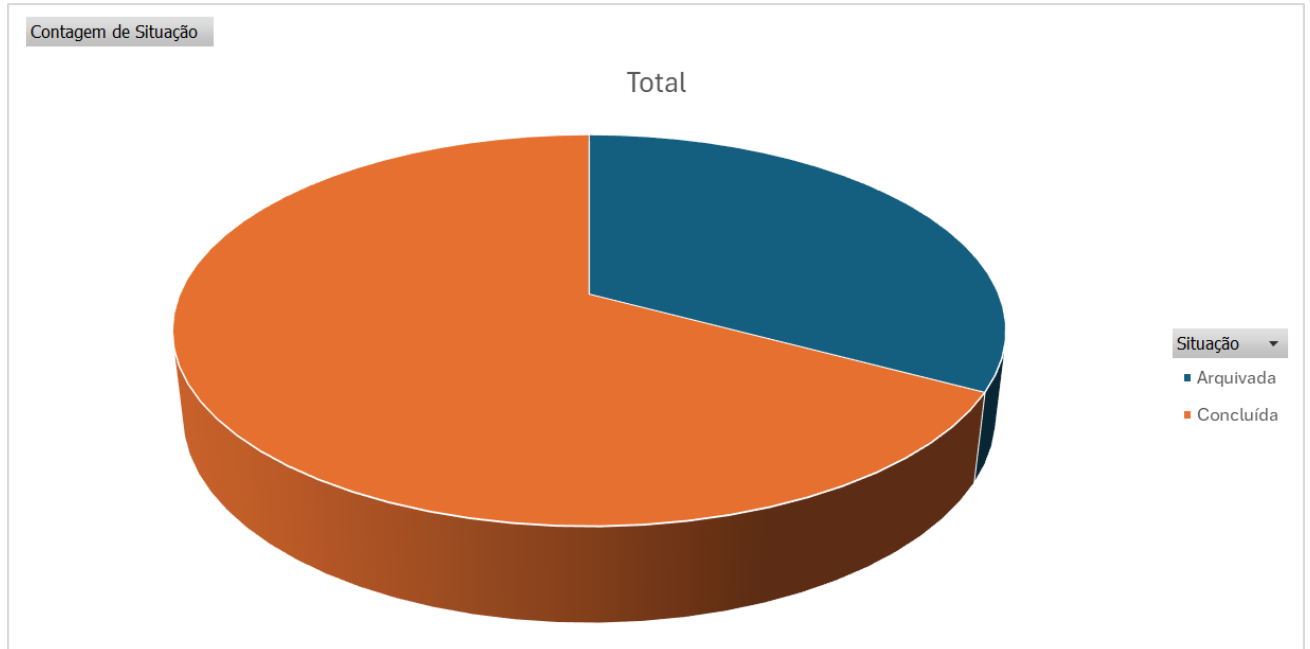
Um esclarecimento pertinente nessa questão de Assuntos Mais Demandados na Ouvidoria Municipal, é que a classificação da manifestação é realizada pelo próprio manifestante no portal do FalaBR no momento do cadastro. Após as análises preliminares ou a resposta definitiva, a classificação pode sofrer alterações. Ademais, o simples fato de o manifestante cadastrar a manifestação em um tema específico (por ex.: Outros em Saúde), não significa procedência ou improcedência da demanda, e que está de fato atrelada ao tema cadastrado, que só será apurado ao final, depois de todos os procedimentos necessários e o envio da resposta definitiva ao manifestante.

### 7. SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS

Todas as 143 manifestações cadastradas na Ouvidoria Municipal no ano de 2023 foram atendidas. Desse total 47 (32,8%) foram arquivadas e, 96 (67,2%) concluídas com o envio da resposta definitiva ao manifestante.



## MUNICÍPIO DE BOM JARDIM DA SERRA SETOR DE OUVIDORIA



As manifestações que apresentam a situação de Arquivadas, são aquelas que apresentavam no seu cadastro tema já cadastrado em outra manifestação (duplicidade de manifestação), com linguagem de difícil entendimento ou com falta de indícios (falta de clareza / insuficiência de dados), linguagem pejorativa, de cunho estritamente partidário e/ou pessoal (falta de urbanidade / manifestação imprópria ou inadequada), as encaminhadas apenas para ciência dos órgãos ou que tratavam de temas já resolvidos (perda de objeto).

### 8. FORMA DE CADASTRAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Todas as 143 manifestações foram recebidas pela Internet, através da Plataforma FalaBR da Corregedoria Geral da União – CGU.

### 9. CONCLUSÃO E MELHORIAS

A partir dos tópicos abordados neste relatório, evidenciam-se providências a serem adotadas na gestão das manifestações de ouvidoria do Poder Executivo Municipal, bem como, transformá-las em ferramentas de aprimoramento dos processos e serviços públicos oferecidos à sociedade. A Ouvidoria Municipal atua como canal entre a Administração Pública e os usuários, inclusive na mediação de conflitos, propondo medidas corretivas ou de aprimoramento aos processos e serviços.



## MUNICÍPIO DE BOM JARDIM DA SERRA SETOR DE OUVIDORIA

A Ouvidoria, além de instrumento de interação entre a população e o Poder Executivo Municipal, também possibilita a elaboração de diagnósticos que auxiliam na identificação dos pontos fortes e fracos que envolvem rotinas e processos internos da corporação, bem como nos serviços prestados à sociedade.

Dessa forma, sugerimos a implementação das medidas abaixo, como forma de fortalecimento dos serviços públicos prestados pela Administração Municipal:

- a) Melhorar a regulamentação da Ouvidoria Municipal, criando lei e regulamentações específicas. Atualmente não há lei específica municipal que regulamente a Ouvidoria. Entretanto, privar o usuário de serviço público de realizar as manifestações que entenda pertinente, por esse motivo, não seria a medida mais prudente para a boa gestão do serviço público. Cabe à administração municipal regularizar a situação, com o objetivo de melhorar o atendimento de sua ouvidoria;
- b) Criação do Conselho de Usuários, nos termos dos artigos 18 a 22 da Lei Federal 13.460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- c) Capacitar, ao menos, um servidor por Secretaria Municipal, para atuar como responsável imediato no atendimento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria ao seu setor, melhorando a presteza de informações e a celeridade das respostas aos usuários;
- d) Para evitar o aviltamento do uso de manifestações na Ouvidoria Municipal, providenciar junto ao órgão gestor do sistema de ouvidoria da Plataforma FalaBR, nos moldes já realizados pelo Ministério Público de Santa Catarina, que nas manifestações cadastradas por meio eletrônico, seja possível requerer meio de certificação da identidade do usuário, respeitado o sigilo, quando devidamente justificado (art. 10, §§ 5º e 7º da Lei 13.460/17).

Espera-se que com essas ações a Ouvidoria possa contribuir com a melhoria contínua dos produtos e serviços colocados à disposição da sociedade bonjardinense pelo Poder Executivo Municipal.

Giuliano Cordella Melo  
Ouvidor Poder Executivo  
Matrícula 2412 - Portaria 374/2022

CNPJ 82.844.754/0001-92  
R. Manoel Cecílio Ribeiro, 68. Centro  
bomjardimdaserra.sc.gov.br  
(49) 3232 0197