RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE PINHEIRO PRETO REFERENTE AO ANO DE 2025

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pinheiro Preto constitui-se em um importante canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, possibilitando a participação direta da população na melhoria contínua dos serviços públicos. Por meio da Ouvidoria, os munícipes podem registrar elogios, denúncias, reclamações, sugestões, solicitações gerais e pedidos de acesso à informação.

A atuação da Ouvidoria Municipal está em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, bem como com o Decreto Municipal nº 5.024, de 20 de maio de 2019, e o Decreto Municipal nº 5.908, de 23 de maio de 2023, que regulamenta o tratamento de denúncias anônimas, aplicando-se a legislação federal nos casos de divergência.

A Ouvidora Geral do Município é a servidora efetiva Letícia Maiara Sabatke, nomeada pelas Portarias nº 567/2023 e nº 95/2025, responsável pelo recebimento, tratamento, encaminhamento, e resposta das manifestações registradas, e também pelo presente relatório, cujos dados aqui constantes foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria (FalaBR), painel resolveu da Controladoria Geral da União, e de relatórios arquivados no setor, referente às manifestações presenciais, atendimentos via *1Doc*, e comunicações enviadas pelo Tribunal de Contas de Santa Catarina.

Este relatório atende ao disposto no artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e tem como objetivo dar transparência às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no exercício de 2025, apresentando o quantitativo de manifestações recebidas, os principais assuntos abordados, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela Administração Pública Municipal.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

O principal canal de comunicação oficial é a plataforma FalaBR do Gov, que pode ser acessada através do link: https://falabr.cgu.gov.br/Login/Identificacao/Identificacao.aspx, ou direto no site municipal através da aba “OUVIDORIA” no canto direito inferior, sendo de fácil

visualização e acesso aos usuários. Mas há também a possibilidade de protocolo via *1Doc*, presencialmente ou via telefone, para quem desejar.

As denúncias, reclamações, sugestões, solicitações gerais e elogios, podem ser feitas de forma anônima, ou identificada, ficando a critério do usuário escolher a opção desejada.

3. ATIVIDADES

As atividades da Ouvidoria Municipal concentraram-se, prioritariamente, no recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações relacionadas à prestação dos serviços públicos municipais.

Para desempenhar com eficiência tais atividades é necessário o contato constante com todos os órgãos da Administração Direta, visando o atendimento a todas as manifestações que chegam periodicamente através dos canais disponíveis, para que as demandas possam ser respondidas pelas áreas afins de forma eficiente e eficaz.

Essa atividade é realizada de forma documental via memorando no sistema *1Doc*, sendo as manifestações encaminhadas diretamente ao Prefeito Municipal, às Secretarias da área e demais unidades de gestão pública, para que possam ser apreciadas e tomadas as providências necessárias, no intuito de promover a transparência e a lisura no processo manifestado pelo cidadão. Depois de a mensagem ser examinada e respondida, a ouvidoria comunica o parecer ao manifestante, funcionando como um canal mais humano de interlocução com o público, visando propiciar maior confiança e credibilidade no atendimento das manifestações.

4. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025, a Ouvidoria Municipal de Pinheiro Preto registrou 80 manifestações pelo portal FalaBR, 23 atendimentos via *1Doc,* 15 comunicações enviadas pelo Tribunal de Contas de Santa Catarina, 05 pedidos de acesso à informação via *1Doc*, 3 manifestações por e-mail, 1 presencial, e 1 enviada pela Câmara de Vereadores de Pinheiro Preto pelo portal FalaBR, sendo um total de **128 manifestações no ano**, entre solicitações, denúncias, comunicações, elogios, reclamações e pedidos de acesso à informação, conforme detalhamento a seguir:

NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura
00919202500007983	Comunicação	Cidadão		Educação Básica	Educação Básica Municipal		Internet	19-12-2025
00919202500007800	Acesso à Informação	Cidadão		Transparência e acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	10-12-2025
00919202500007711	Acesso à Informação	Cidadão		Transparência e acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	10-12-2025
00919202500007630	Solicitação	Cidadão		Transparência e acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	05-12-2025
00919202500007550	Acesso à Informação	Cidadão		Transparência e acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	01-12-2025
00919202500007479	Acesso à Informação	Cidadão		Transparência e acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	01-12-2025
00919202500007398	Reclamação	Cidadão		Assédio moral	Apuração de assédio moral		Internet	27-11-2025
00919202500007207	Acesso à Informação	Cidadão		Transparência e acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	05-11-2025
00919202500007126	Reclamação	Cidadão		Condições Rodovia	Buracos e irregularidades no pavimento Sinalização inadequada ou ausente Iluminação pública deficiente Problemas em acostamentos Pontes e viadutos com manutenção precária Acúmulo de detritos ou lixo na rodovia Segurança viária (ex: pontos perigosos, falta de barreiras) Obras ou reparos em andamento Denúncia de acidentes ou risco iminente Condições climáticas e seus impactos na rodovia		Internet	30-10-2025
00919202500007045	Acesso à Informação	Cidadão		Transparência e acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	27-10-2025
00919202500006901	Comunicação	Cidadão		Assédio moral	Conduta imprópria nas relações de trabalho		Internet	15-10-2025

NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura
00919202500006820	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores	Informações sobre servidores		Internet	13-10-2025
00919202500006740	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores	Conduta de servidores		Internet	13-10-2025
00919202500006669	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores	Frequência de servidores		Internet	07-10-2025
00919202500006588	Denúncia	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores	Frequência de servidores		Internet	24-09-2025
00919202500006405	Acesso à Informação	Cidadão		Transparência e acesso à informação	Informações em geral		Internet	19-09-2025
00919202500006316	Acesso à Informação	Cidadão		Transparência e acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	17-09-2025
00919202500006235	Acesso à Informação	Cidadão		Transparência e acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	10-09-2025
00919202500006154	Acesso à Informação	Cidadão		Transparência e acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	10-09-2025
00919202500006073	Comunicação	Cidadão		Crimes Ambientais	Denúncia sobre crimes ambientais		Internet	09-09-2025
00919202500005930	Solicitação	Cidadão		Gestão de Pessoas	Elogios e Reclamações		Internet	09-09-2025
00919202500005859	Acesso à Informação	Cidadão		Transparência e acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	29-08-2025
00919202500005778	Acesso à Informação	Cidadão		Acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	18-08-2025

NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura
00919202500005697	Acesso à Informação	Cidadão		Acesso à informação	Solicitação de informação sobre pagamento de notas fiscais		Internet	18-08-2025
00919202500005506	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores	Conduta de servidores		Internet	12-08-2025
00919202500005425	Comunicação	Cidadão		Patrimônio histórico, artístico e cultural	Irregularidades		Internet	20-07-2025
00919202500005344	Comunicação	Cidadão		Gestão em Saúde	Informações		Internet	07-07-2025
00919202500005263	Comunicação	Cidadão		Assistência Social	Informações		Internet	07-07-2025
00919202500005182	Comunicação	Cidadão		Animais	Informações		Internet	07-07-2025
00919202500005000	Acesso à Informação	Cidadão		Acesso à informação			Internet	03-07-2025
01622202500000888	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores	Informações sobre servidores		Internet	09-06-2025
00919202500004968	Comunicação	Cidadão		Infraestrutura Urbana			Internet	30-04-2025
00919202500004887	Comunicação	Cidadão		Outros em Cultura			Internet	21-04-2025
00919202500004704	Comunicação	Cidadão		Ouvidoria			Internet	20-04-2025
00919202500004615	Comunicação	Cidadão		Ouvidoria			Internet	20-04-2025
00919202500004534	Comunicação	Cidadão		Outros em Administração			Internet	19-04-2025
00919202500004453	Comunicação	Cidadão		Outros em Administração			Internet	19-04-2025
00919202500004372	Comunicação	Cidadão		Planejamento e Gestão			Internet	19-04-2025

NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura
00919202500004291	Comunicação	Cidadão		Convênio			Internet	17-04-2025
00919202500004100	Comunicação	Cidadão		Serviços Urbanos			Internet	17-04-2025
00919202500004020	Comunicação	Cidadão		Animais			Internet	17-04-2025
00919202500003996	Comunicação	Cidadão		Agendamento de Consultas			Internet	17-04-2025
00919202500003805	Comunicação	Cidadão		Combate a endemias e epidemias			Internet	17-04-2025
00919202500003724	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores			Internet	16-04-2025
00919202500003643	Comunicação	Cidadão		Convênio			Internet	16-04-2025
00919202500003562	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores			Internet	15-04-2025
00919202500003481	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores			Internet	15-04-2025
00919202500003309	Acesso à Informação	Cidadão					Internet	15-04-2025
00919202500003210	Comunicação	Cidadão		Outros em Educação			Internet	08-04-2025
00919202500003139	Denúncia	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores			Internet	04-04-2025
00919202500003058	Comunicação	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	31-03-2025
00919202500002914	Elogio	Cidadão		Agradecimento aos profissionais da			Internet	23-03-2025

NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura
00919202500002833	Comunicação	Cidadão		Educação Básica			Internet	21-03-2025
00919202500002752	Acesso à Informação	Cidadão		Outros em Administração			Internet	20-03-2025
00919202500002671	Comunicação	Cidadão		Ouvidoria			Internet	19-03-2025
00919202500002590	Comunicação	Cidadão		Ouvidoria			Internet	19-03-2025
00919202500002400	Comunicação	Cidadão		Esporte Comunitário			Internet	19-03-2025
00919202500002329	Reclamação	Cidadão		Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde			Internet	16-03-2025
00919202500002248	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores			Internet	15-03-2025
00919202500002167	Comunicação	Cidadão		Educação Básica			Internet	11-03-2025
00919202500002086	Comunicação	Cidadão		Legislação			Internet	11-03-2025
00919202500001942	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores			Internet	27-02-2025
00919202500001861	Solicitação	Cidadão		Ouvidoria			Internet	27-02-2025
00919202500001780	Solicitação	Cidadão		Assistência Hospitalar e Ambulatorial			Internet	27-02-2025
00919202500001608	Comunicação	Cidadão		Atendimento			Internet	20-02-2025
00919202500001519	Comunicação	Cidadão		Outros em Saúde			Internet	19-02-2025
00919202500001438	Denúncia	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores			Internet	14-02-2025
00919202500001357	Comunicação	Cidadão		Legislação			Internet	13-02-2025

NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura
00919202500001276	Comunicação	Cidadão		Legislação			Internet	13-02-2025
00919202500001195	Comunicação	Cidadão		Assistência à Criança e ao Adolescente			Internet	11-02-2025
00919202500001004	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores			Internet	07-02-2025
00919202500000970	Comunicação	Cidadão		Legislação			Internet	01-02-2025
00919202500000890	Comunicação	Cidadão		Serviços Urbanos			Internet	29-01-2025
00919202500000709	Comunicação	Cidadão		Educação Básica			Internet	29-01-2025
00919202500000628	Comunicação	Cidadão		Ouvidoria			Internet	21-01-2025
00919202500000547	Comunicação	Cidadão		Agente Público			Internet	21-01-2025
00919202500000466	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores			Internet	16-01-2025
00919202500000385	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de servidores			Internet	16-01-2025
00919202500000202	Comunicação	Cidadão		Serviços Urbanos			Internet	14-01-2025
00919202500000113	Comunicação	Cidadão		Infraestrutura Urbana			Internet	14-01-2025

Ouvidorias recebidas por outros meios:
- Atendimento 001/2025 – Data: 10/02/2025
- Comunicação 313/2025 TCE-SC – Data: 11/02/2025
- Atendimento 002/2025 – Data: 17/02/2025
- Comunicação 355/2025 TCE-SC – Data: 17/02/2025
- Pedido – Lei de Acesso à Informação 001/2025 – Data: 04/03/2025
- Comunicação Ouvidoria 485/2025 TCE/SC – Data: 05/03/2025

- Comunicação Ouvidoria 488/2025 TCE/SC – Data: 05/03/2025
- Comunicação Ouvidoria 532/2025 TCE/SC – Data: 10/03/2025
- Comunicação Ouvidoria 533/2025 TCE/SC – Data: 10/03/2025
- Denúncia Presencial – Data: 20/03/2025
- Pedido – Lei de Acesso à Informação 002/2025 – Data: 24/03/2025
- Comunicação Ouvidoria 657/2025 TCE/SC – Data: 24/03/2025
- Comunicação Ouvidoria 686/2025 TCE/SC – Data: 25/03/2025
- Atendimento 003/2025 – Data: 29/03/2025
- Atendimento 004/2025 – Data: 02/04/2025
- Atendimento 005/2025 – Data: 02/04/2025
- Solicitação de melhorias via e-mail – Data: 10/04/2025
- Pedido - Lei de Acesso à Informação 003/2025 – Data: 14/04/2025
- Pedido - Lei de Acesso à Informação 004/2025 – Data: 15/04/2025
- Comunicação da Ouvidoria 892/2025 TCE/SC – Data: 16/04/2025
- Comunicação da Ouvidoria 936/2025 TCE/SC – Data: 25/04/2025
- Atendimento 006/2025 – Data: 04/05/2025
- Solicitação de informação via e-mail – Data: 06/05/2025
- Pedido - Lei de Acesso à Informação 005/2025 – Data: 06/05/2025
- Atendimento 007/2025 – Data: 12/05/2025
- Comunicação da Ouvidoria 1048/2025 TCE/SC – Data: 12/05/2025
- Atendimento 008/2025 – Data: 13/05/2025
- Atendimento 009/2025 – Data: 13/05/2025
- Comunicação da Ouvidoria 1077/2025 TCE/SC – Data: 15/05/2025
- Comunicação da Ouvidoria 1111/2025 TCE/SC – Data: 20/05/2025
- Atendimento 010/2025 – Data: 23/05/2025
- Atendimento 011/2025 – Data: 09/06/2025
- Atendimento 012/2025 – Data: 10/06/2025
- Atendimento 013/2025 junto com Atendimento 014/2025 – Data: 11/06/2025
- Atendimento 015/2025 – Data: 12/06/2025 – mesmo teor dos Atendimentos 013/2025 e 014/2025
- Atendimento 016/2025 – Data: 17/06/2025
- Comunicação 01622202500000888 encaminhada via Portal Fala.BR pela Câmara de Vereadores, na data de 09/07/2025.
- Comunicação via e-mail – Data: 11/07/2025
- Comunicação da Ouvidoria 1594/2025 TCE/SC – Data: 18/07/2025
- Atendimento 017/2025 – Data: 10/09/2025
- Atendimento 018/2025 – Data: 18/09/2025
- Atendimento 019/2025 – Data: 29/09/2025
- Atendimento 020/2025 – Data: 13/10/2025
- Atendimento 021/2025 – Data: 14/11/2025
- Atendimento 022/2025 – Data: 02/12/2025
- Atendimento 023/2025 – Data: 04/12/2025
- Comunicação da Ouvidoria 2979/2025 TCE/SC – Data: 30/12/2025

Observou-se que grande parte das manifestações registradas no período tratou de pedidos de esclarecimentos, acompanhamentos de serviços e solicitações administrativas, evidenciando a utilização da Ouvidoria como importante instrumento de orientação ao cidadão e de aproximação entre a população e o Poder Público Municipal.

No âmbito das solicitações administrativas, destacaram-se os pedidos de verificação de pagamento de notas fiscais encaminhados por empresas privadas, com a finalidade de confirmar a quitação de serviços prestados e/ou fornecimento de produtos ao Município. Na maioria dos casos, constatou-se que os pagamentos já haviam sido realizados, sendo encaminhados os respectivos comprovantes às empresas solicitantes.

Os pedidos de acesso à informação estiveram relacionados, predominantemente, a serviços públicos e legislações municipais, abrangendo diversas áreas da Administração Pública. Na área administrativa, verificou-se maior incidência de pedidos de acesso à informação relacionados a legislações municipais, convênios, bem como denúncias envolvendo servidores, e reclamações gerais sobre serviços administrativos.

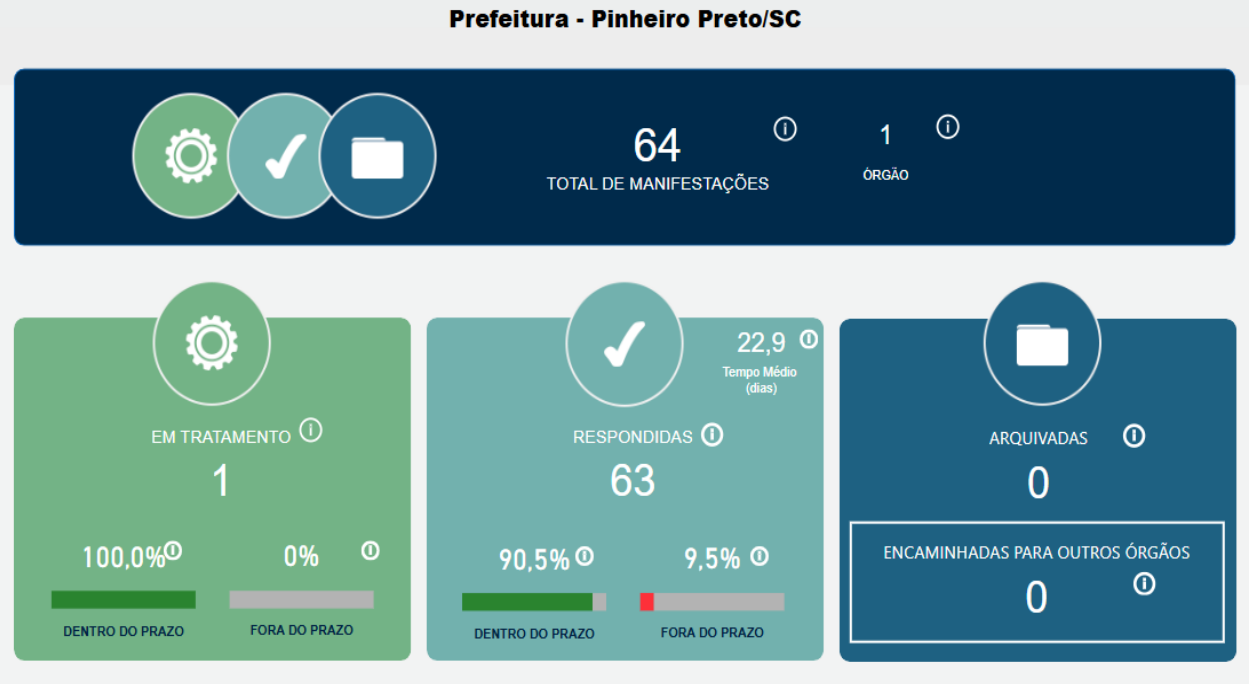
Na área da Saúde e Assistência Social, as manifestações concentraram-se, em sua maioria, em denúncias envolvendo possíveis irregularidades na conduta de servidores, na saúde especialmente quanto ao atendimento prestado aos pacientes, bem como situações de assédio moral entre servidores, sendo a primeira recorrente nesta Secretaria desde os anos anteriores. Registra-se, ainda, o recebimento de um elogio direcionado a servidor da Secretaria Municipal de Saúde e Assistência Social, evidenciando o reconhecimento da população pelos serviços prestados.

Na Secretaria de Educação, Cultura e Esportes, as manifestações abrangeram denúncias relacionadas à atuação de servidores e a prestação de serviços, sendo o principal foco as condutas de servidores no ambiente escolar. Na área da Agricultura, as manifestações concentraram-se em denúncias referente a atuação de servidores, e cobranças de serviços públicos. Já na Secretaria de Obras e Desenvolvimento Urbano, além de denúncias relacionadas a servidores, houve manifestações sobre serviços públicos, condições das estradas municipais e solicitações de melhorias.

Quando as manifestações envolveram indícios de irregularidades ou assuntos de maior gravidade, estas foram encaminhadas ao Controle Interno Municipal e, conforme o caso, às autoridades competentes, podendo resultar na instauração de sindicâncias ou processos administrativos disciplinares.

O prazo médio de resposta das manifestações no ano de 2025 foi de até 30 (trinta) dias, sendo que as demandas mais simples foram respondidas em prazos inferiores. As manifestações que demandaram apuração mais detalhada tiveram prazos estendidos, sempre com acompanhamento da Ouvidoria. Ainda assim, teve manifestações respondidas fora do prazo, mas de modo geral, as respostas ocorreram dentro dos prazos legais, com o devido acompanhamento junto às Secretarias responsáveis.

No Painel Resolveu da Controladoria-Geral da União, que detalha os dados recebidos pelas ouvidorias no sistema Fala.BR, não são considerados os pedidos de acesso à informação. Dessa forma, a análise contempla apenas as 64 manifestações diversas recebidas via FalaBR. Observa-se que o tempo médio de resposta foi de 22,9 dias, sendo que 90,5% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, enquanto 9,5% foram respondidas fora do prazo ou com prorrogação, conforme segue:



Importante ressaltar que a Ouvidora faz o tratamento das manifestações e o caminho entre o usuário e a Administração Pública, buscando atender de forma eficiente a todas as demandas, e solicitando sempre aos Secretários atenção aos pedidos, e seriedade na apuração dos fatos concretos e dentro do prazo estabelecido pela legislação.

5. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Municipal de Pinheiro Preto reafirmou, ao longo do ano de 2025, seu papel como instrumento fundamental de democracia participativa, transparência e fortalecimento da gestão pública. Por meio das manifestações recebidas, foi possível identificar demandas da população, esclarecer dúvidas, orientar cidadãos e contribuir para a melhoria dos serviços públicos municipais.

A atuação da Ouvidoria pautou-se pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, garantindo, quando necessário, o sigilo e a confidencialidade das informações, bem como a segurança no tratamento dos dados dos manifestantes.

A análise sistemática das manifestações, com monitoramento de indicadores de desempenho, tais como o tempo médio de resposta e o percentual de atendimentos dentro dos prazos legais, consolida-se como importante instrumento de avaliação. Esse acompanhamento possibilita a Administração Municipal identificar pontos mais delicados, promover ajustes nos

fluxos internos e aperfeiçoar procedimentos, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria Municipal.

Além disso, a atuação da Ouvidoria favoreceu a participação da população e o fortalecimento do controle social, aproximando os cidadãos da gestão pública e promovendo um diálogo contínuo. Esse retorno da sociedade contribui para o planejamento das ações governamentais e para a formulação de políticas públicas mais alinhadas às necessidades dos munícipes.

Observou-se ainda, que a Administração Pública Municipal tentou resolver todas as demandas solicitadas, na maioria das vezes dentro do prazo previsto, respondendo a todas as manifestações enviadas que tivessem os elementos mínimos necessários para tratativa, colaborando para o retorno destas.

Conclui-se, portanto, que as manifestações recebidas ao longo de 2025 constituíram relevante ferramenta de apoio à gestão pública, fortalecendo a transparência, o controle social e a melhoria contínua da prestação dos serviços à população do Município de Pinheiro Preto.

Pinheiro Preto, 12 de janeiro de 2026.

LETICIA MAIARA SABATKE:09558410977

Assinado de forma digital por LETICIA MAIARA SABATKE:09558410977
Dados: 2026.01.12 11:15:51 -03'00'

Letícia Maiara Sabatke
Ouvidora Geral