



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE PINHEIRO PRETO

REFERENTE AO ANO DE 2023

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pinheiro Preto é um canal de comunicação direta entre a população e a Administração Pública Municipal. Para atingir o seu objetivo de auxiliar na melhoria da qualidade dos serviços prestados à população, recebe elogios, denúncias, reclamações, sugestões e solicitações gerais.

Está em consonância com a Lei Federal nº 13.460/2017, Decreto Municipal nº 5.024 de 20 de maio de 2019, e Decreto Municipal nº 5.908 de 23 de maio de 2023 que regulamenta o tratamento de denúncias anônimas, sendo utilizada a Lei Federal no que divergir.

A Ouvidora Geral atualmente é a servidora efetiva Letícia Maiara Sabatke, nomeada pela Portaria nº 567 de 02 de outubro de 2023, a qual é responsável por essa demanda desde a data de publicação da Portaria citada, e pelo presente relatório, cujos dados aqui constantes foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria.

O presente documento indicará o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas, em consonância com o artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017. Objetivando proporcionar transparência aos resultados, constituindo-se num importante instrumento de gestão.

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 presencial, 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 estão dispostas nos regulamentos supracitados, sendo de forma prioritária, responsável pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas 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 *1Doc*, sendo as manifestações encaminhadas diretamente ao Prefeito Municipal ou às Secretarias 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

Pela tabela abaixo, constata-se que, no período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria do Município de Pinheiro Preto recebeu um total de 40 manifestações, sendo: 4 denúncias, 21 solicitações, 3 reclamações, 1 sugestão, 10 comunicações, 1 pedido de acesso à informação, e nenhum elogio; cujo meio de recebimento deu-se, diretamente, pelo canal FalaBR.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE PINHEIRO PRETO
Capital Catarinense do Vinho

NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura
00919202300000160	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	03-01-2023
00919202300000241	Solicitação	Cidadão	Sim				Internet	09-01-2023
00919202300000322	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	17-01-2023
00919202300000403	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	02-02-2023
00919202300000594	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	07-02-2023
00919202300000675	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	15-02-2023
00919202300000756	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	15-03-2023
00919202300000837	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	20-03-2023
00919202300000918	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	24-04-2023
00919202300001051	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	08-05-2023
00919202300001132	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	22-05-2023
00919202300001213	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	01-06-2023
00919202300001302	Comunicação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	20-06-2023
00919202300001485	Comunicação	Cidadão	Sim	Conduta Ética			Internet	20-06-2023
00919202300001566	Comunicação	Cidadão	Sim	Outros em Educação			Internet	27-06-2023
00919202300001647	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	03-07-2023
00919202300001728	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	03-07-2023
00919202300001809	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	03-07-2023
00919202300001990	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	07-08-2023
00919202300002023	Reclamação	Cidadão	Sim	Agente Público			Internet	16-08-2023
00919202300002104	Acesso à Informação	Cidadão	Sim	Tributos			Internet	04-09-2023
00919202300002295	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	04-09-2023
00919202300002376	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	11-09-2023
00919202300002457	Sugestão	Cidadão	Sim	Educação Básica			Internet	28-09-2023
00919202300002538	Solicitação	Cidadão	Sim	Licitações			Internet	05-10-2023
00919202300002619	Reclamação	Cidadão	Sim	Agente Público			Internet	22-10-2023
00919202300002708	Comunicação	Cidadão	Sim	Denúncia de irregularidades de servidores			Internet	24-10-2023
00919202300002880	Comunicação	Cidadão	Sim	Denúncia de irregularidades de servidores			Internet	24-10-2023
00919202300002961	Solicitação	Cidadão	Sim	Acesso à informação			Internet	08-11-2023
00919202300003003	Comunicação	Cidadão	Sim	Agente Público			Internet	10-11-2023
00919202300003186	Comunicação	Cidadão	Sim	Assédio moral			Internet	13-11-2023
00919202300003267	Comunicação	Cidadão	Sim	Agente Público			Internet	13-11-2023
00919202300003348	Comunicação	Cidadão	Sim	Conduta Ética			Internet	22-11-2023
00919202300003429	Reclamação	Cidadão	Sim	Assistência à Criança e ao Adolescente			Internet	24-11-2023
00919202300003500	Denúncia	Cidadão	Sim	Outros em Educação			Internet	24-11-2023
00919202300003690	Denúncia	Cidadão	Sim	Outros em Educação			Internet	24-11-2023
00919202300003771	Comunicação	Cidadão	Sim	Agente Público			Internet	07-12-2023
00919202300003852	Denúncia	Cidadão	Sim	Agente Público			Internet	08-12-2023
00919202300003933	Denúncia	Cidadão	Sim	Agente Público			Internet	08-12-2023
00919202300004077	Solicitação	Cidadão	Sim	Serviços Públicos			Internet	14-12-2023

Além dessas manifestações, foi feita uma denúncia de forma presencial no dia 14/12/2023, que tratava de denúncia de atendimento de servidor público.

De todas as manifestações enviadas, algumas foram arquivadas por falta de elementos necessários ao prosseguimento e apuração dos fatos, conforme dispõe o Decreto Municipal nº 5.908 de 23 de maio de 2023.

Fazendo a análise dos pontos recorrentes, é possível verificar no relatório que os assuntos mais abordados nas manifestações tratam-se de licitações e agentes públicos, principalmente no que concerne a desvio de função de servidores e solicitações de questionamentos de licitações, sendo que todas as manifestações encaminhadas foram apuradas e respondidas pelos responsáveis. No caso de denúncias que envolvem assuntos mais sérios, estas são encaminhadas posteriormente ao Controle Interno municipal.

Os motivos para as manifestações são diversos, e todos são avaliados e enviados para apreciação do responsável, se estiver de acordo com o disposto nos regulamentos da Ouvidoria. Caso seja necessário pedido de complementação, o mesmo é feito e enviado pela manifestação via plataforma FalaBR para que o usuário a complemente,



objetivando melhorar a apuração dos fatos, pois há denúncias e reclamações que não constam todos os elementos necessários. Se após o prazo aplicado não houver complementação por parte do usuário, a manifestação é arquivada.

A Administração adotou como solução a verificação do problema ou solicitação enviada, e a possibilidade de atendimento no que está sendo pedido sempre que possível. No caso de denúncias contra servidores, se comprovado, é feita uma ata de sessão dando uma advertência, dependendo do caso e da veracidade dos fatos é também aplicado Termo de Ajuste de Conduta, quando necessário. Para solicitações de acesso à informação é concedido o que está sendo solicitado. Para as sugestões é verificado se é possível a modificação, e para as comunicações e demais manifestações é analisado caso a caso o que pode ser feito.

A maioria das denúncias é feita de forma anônima, e o prazo das respostas em média é de 30 (trinta) dias, sendo algumas respondidas mais rápido quando se trata de assuntos mais simples. Porém quando depende de uma apuração mais detalhada o prazo se estende. No ano de 2023 apenas uma solicitação ultrapassou o limite de 30 (trinta) dias, sendo respondida com 4 (quatro) dias de atraso, mas dentro ainda do limite de mais 30 (trinta) dias de prorrogação. Quando o prazo está se findando a Ouvidora avisa os Secretários para retornar em tempo hábil, visando sempre a eficiência e agilidade do serviço ao usuário, e que este tenha o retorno de forma efetiva e transparente.

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.

5. CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Município de Pinheiro Preto apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública.

Observou-se que no ano de 2023 a Administração Pública tentou resolver todas as demandas solicitadas, e dentro do prazo previsto, sendo que todos os Secretários,



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE PINHEIRO PRETO
Capital Catarinense do Vinho

bem como o Prefeito Municipal e demais servidores envolvidos colaboraram para o retorno dessas manifestações.

Ressalto que esta ouvidoria se pautou na legalidade, observando a política de sigilo e confidencialidade, no que tange ao trato das requisições, visando a eficiência e segurança deste serviço ao cidadão.

Por fim, friso que é através da análise dessas demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal, que pode se fazer o aprimoramento dos serviços públicos e da gestão pública em si.

Pinheiro Preto, 25 de março de 2024.

Letícia Maiara Sabatke
Ouvidora Geral