



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE PINHEIRO PRETO **REFERENTE AO ANO DE 2024**

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 e Portaria nº 95 de 24 de janeiro de 2025, a qual é responsável por essa demanda desde a data de publicação das Portarias citadas, e pelo presente relatório, cujos dados aqui constantes foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria e de relatórios arquivados no setor, referente às manifestações presenciais, por telefone e atendimentos via *1Doc*.

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 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 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 e 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

Pela tabela abaixo, constata-se que, no período de 01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria do Município de Pinheiro Preto recebeu um total de 90 manifestações pelo portal FalaBR. Além dessas, houve mais 17 manifestações por telefone, presencialmente e por protocolo de atendimento no *1Doc*, sendo um total de 107 manifestações no ano, entre denúncias, comunicações, reclamações e pedidos de acesso à informação.



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
00919202400009062	Reclamação	Cidadão		Outros em Saúde			Internet	09-12-2024
00919202400008929	Solicitação	Cidadão		Comunicações			Internet	08-12-2024
00919202400008848	Comunicação	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	27-11-2024
00919202400008767	Comunicação	Cidadão		Outros em Educação			Internet	27-11-2024
00919202400008686	Comunicação	Cidadão		Contêido			Internet	27-11-2024
00919202400008502	Comunicação	Cidadão		Água			Internet	27-11-2024
00919202400008414	Comunicação	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	27-11-2024
00919202400008333	Comunicação	Cidadão		Agente Público			Internet	06-11-2024
00919202400008252	Denúncia	Cidadão		Denúncia de irregularidades de servidores			Internet	29-10-2024
00919202400008171	Denúncia	Cidadão		Animais			Internet	24-10-2024
00919202400008090	Comunicação	Cidadão		Conduta Ética			Internet	21-10-2024
00919202400007957	Comunicação	Cidadão		Infraestrutura Urbana			Internet	14-10-2024
00919202400007876	Acesso à Informação	Cidadão		Legislação			Internet	09-10-2024
00919202400007795	Denúncia	Cidadão		Auxílio			Internet	03-10-2024
00919202400007604	Denúncia	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	03-10-2024
00919202400007523	Reclamação	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	03-10-2024
00919202400007442	Comunicação	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	27-09-2024
00919202400007361	Comunicação	Cidadão		Educação Básica			Internet	26-09-2024
00919202400007280	Comunicação	Cidadão		Denúncia de irregularidades de servidores			Internet	19-09-2024
00919202400007106	Comunicação	Cidadão		Infraestrutura Urbana			Internet	18-09-2024
00919202400007019	Comunicação	Cidadão		Educação Básica			Internet	17-09-2024
00919202400006985	Comunicação	Cidadão		Educação Básica			Internet	16-09-2024
00919202400006902	Comunicação	Cidadão		Denúncia de irregularidades de servidores			Internet	05-09-2024
00919202400006713	Comunicação	Cidadão		Denúncia de irregularidades de servidores			Internet	27-08-2024
00919202400006632	Comunicação	Cidadão		Conduta Ética			Internet	08-08-2024
00919202400006551	Comunicação	Cidadão		Acesso à Informação			Internet	02-08-2024
00919202400006470	Comunicação	Cidadão		Agricultura			Internet	24-07-2024

NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura
00919202400006390	Comunicação	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	17-07-2024
00919202400006209	Comunicação	Cidadão		Agente Público			Internet	17-07-2024
00919202400006128	Comunicação	Cidadão		Defesa e vigilância sanitária			Internet	16-07-2024
00919202400006047	Comunicação	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	10-07-2024
00919202400005963	Comunicação	Cidadão		Patrimônio Cultural			Internet	10-07-2024
00919202400005822	Comunicação	Cidadão		Acesso à Informação			Internet	10-07-2024
00919202400005741	Denúncia	Cidadão		Animais			Internet	27-06-2024
00919202400005669	Comunicação	Cidadão		Licitações			Internet	27-06-2024
00919202400005580	Comunicação	Cidadão		Licitações			Internet	27-06-2024
00919202400005407	Comunicação	Cidadão		Assédio moral	Conduta imprópria nas relações de trabalho		Internet	26-06-2024
00919202400005318	Comunicação	Cidadão		Outros em Administração			Internet	20-06-2024
00919202400005237	Comunicação	Cidadão		Outros em Administração			Internet	20-06-2024
00919202400005156	Denúncia	Cidadão		Construção			Internet	19-06-2024
00919202400005075	Comunicação	Cidadão		Atendimento			Internet	05-06-2024
00919202400004931	Solicitação	Cidadão		Serviços Urbanos			Internet	28-05-2024
00919202400004850	Comunicação	Cidadão		Agente Público			Internet	23-05-2024
00919202400004770	Comunicação	Cidadão		Agente Público			Internet	23-05-2024
00919202400004699	Comunicação	Cidadão		Defesa e vigilância sanitária			Internet	14-05-2024
00919202400004508	Comunicação	Cidadão		Denúncia de irregularidades de servidores			Internet	09-05-2024
00919202400004427	Reclamação	Cidadão		Atendimento			Internet	08-05-2024
00919202400004348	Comunicação	Cidadão		Educação Básica			Internet	08-05-2024
00919202400004265	Comunicação	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	05-05-2024
00919202400004184	Comunicação	Cidadão		Conduta Ética			Internet	26-04-2024
00919202400004001	Comunicação	Cidadão		Outros em Educação			Internet	25-04-2024
00919202400003960	Solicitação	Cidadão		Outros em Administração			Internet	25-04-2024
00919202400003889	Comunicação	Cidadão		Agente Público			Internet	24-04-2024
00919202400003706	Comunicação	Cidadão		Conduta Ética			Internet	19-04-2024

NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura
00919202400003617	Acesso à Informação	Cidadão		Acesso à Informação			Internet	16-04-2024
00919202400003536	Comunicação	Cidadão		Agente Público			Internet	15-04-2024
00919202400003455	Comunicação	Cidadão		Agente Público			Internet	13-04-2024
00919202400003374	Comunicação	Cidadão		Infraestrutura Urbana			Internet	11-04-2024
00919202400003293	Comunicação	Cidadão		Serviços Urbanos			Internet	11-04-2024
00919202400003102	Comunicação	Cidadão		Defesa e vigilância sanitária			Internet	11-04-2024
00919202400003021	Denúncia	Cidadão		Assédio moral			Internet	10-04-2024
00919202400002996	Comunicação	Cidadão		Educação Básica			Internet	10-04-2024
00919202400002807	Comunicação	Cidadão		Conduta Ética			Internet	09-04-2024
00919202400002726	Comunicação	Cidadão		Agente Público			Internet	08-04-2024
00919202400002645	Comunicação	Cidadão		Agente Público			Internet	05-04-2024
00919202400002564	Comunicação	Cidadão		Ouvitoria			Internet	27-03-2024
00919202400002483	Comunicação	Cidadão		Conduta Docente			Internet	27-03-2024
00919202400002300	Comunicação	Cidadão		Combate a Epidemias			Internet	27-03-2024
00919202400002211	Comunicação	Cidadão		Conduta Docente			Internet	27-03-2024
00919202400002130	Comunicação	Cidadão		Conduta Ética			Internet	27-03-2024
00919202400002050	Comunicação	Cidadão		Atendimento			Internet	27-03-2024
009192024000019116	Comunicação	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	26-03-2024
00919202400001835	Comunicação	Cidadão		Serviços Urbanos			Internet	26-03-2024
00919202400001754	Solicitação	Cidadão		Saneamento Básico Urbano			Internet	20-03-2024
00919202400001673	Comunicação	Cidadão		Infraestrutura Urbana			Internet	18-03-2024
00919202400001592	Comunicação	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	15-03-2024
00919202400001401	Comunicação	Cidadão		Outros em Administração			Internet	15-03-2024
00919202400001320	Comunicação	Cidadão		Defesa e vigilância sanitária			Internet	15-03-2024
00919202400001240	Comunicação	Cidadão		Acesso à Informação			Internet	04-03-2024
00919202400001169	Comunicação	Cidadão		Outros em Energia			Internet	04-03-2024
00919202400001086	Comunicação	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	04-03-2024



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
00919202400000944	Solicitação	Cidadão		Educação Básica			Internet	09-02-2024
00919202400000863	Solicitação	Cidadão		Outros em Administração			Internet	06-02-2024
00919202400000782	Comunicação	Cidadão		Serviços Públicos			Internet	06-02-2024
00919202400000600	Comunicação	Cidadão		Ouvidoria			Internet	02-02-2024
00919202400000510	Comunicação	Cidadão		Outros em Esporte e Lazer			Internet	28-01-2024
00919202400000430	Comunicação	Cidadão		Infraestrutura Urbana			Internet	25-01-2024
00919202400000359	Comunicação	Cidadão		Agente Público			Internet	16-01-2024
00919202400000278	Comunicação	Cidadão		Acesso à Informação			Internet	16-01-2024
00919202400000197	Comunicação	Cidadão		Acesso à Informação			Internet	02-01-2024

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 que os assuntos mais abordados nas manifestações tratam-se dos serviços públicos, sendo a maioria de pedidos para fazer algum tipo de serviço em determinado local, explicações sobre serviços efetuados, entre outros. Há também recorrência de manifestações sobre agentes públicos, principalmente no que concerne a desvios de funções de servidores, e também de reclamações de usuários sobre serviços administrativos, de saúde e de educação; 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, e dependendo do assunto, quando necessário, é enviado também para a Polícia Militar ou Polícia Civil, como é o caso de denúncias sobre maus tratos. Dependendo da gravidade da manifestação sobre irregularidades de servidores, o Secretário(a) ou o Prefeito enviam para apuração em Sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar a ser realizado por Comissão designada.

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 manifestações 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. 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, denúncias, reclamações 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 2024 todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo. 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, podendo enviar sua manifestação e solicitar medidas necessárias para solução de problemas, uma forma de auxiliar a Administração para melhorar o serviço prestado ao cidadão.

Observou-se que no ano de 2024 a Administração Pública tentou resolver todas as demandas solicitadas, e dentro do prazo previsto, respondendo a todas as manifestações enviadas que tivessem os elementos mínimos necessários para tratativa, sendo que todos os Secretários, 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.



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

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, 03 de fevereiro de 2025.

Letícia Maiara Sabatke
Ouvidora Geral