RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

EXERCICIO DE 2025

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Peritiba/SC, nos termos da Lei n.º 13.460/2017, regulamentado pelo Decreto Municipal n.º115/2019, apresenta **Relatório de Gestão** referente às atividades realizadas no exercício de 2025 em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria funciona junto a Controladoria Geral do Município, como canal de comunicação direta entre sociedade e a Administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos

CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral da União, **Fala.BR** plataforma integrada de ouvidoria (https://falabr.cgu.gov.br/PainelServidor/Principal.aspx), e no endereço eletrônico ouvidoria@peritiba.sc.gov.br, pelo telefone 49-3453-1122, presencial junto a Secretaria de Administração e Finanças, no endereço Rua Frei Bonifácio, 63, centro, Peritiba-SC.

SIC – (Serviço de Informação ao Cidadão): Eletrônico e físico no mesmo endereço da ouvidoria acima.

DO NUMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2025

No ano de 2025, foram recebidas 104 (cento e quatro) manifestações pela Ouvidoria Municipal, classificadas da seguinte forma:

- Solicitações: 16
- Denúncias: 01
- Reclamações: 01

- Comunicações: 86

Todas as manifestações recebidas foram devidamente analisadas, observadas as particularidades de cada caso e os meios de contato disponibilizados pelos usuários. Parte das demandas já recebeu resposta conclusiva, enquanto algumas permaneceram em andamento para continuidade da apuração e adoção das providências necessárias no exercício de 2026, especialmente em razão da complexidade dos fatos relatados, da necessidade de diligências complementares e da dependência de informações ou manifestações de outros setores competentes.

Verifica-se que a capacidade operacional da Ouvidoria tem sido suficiente para atender satisfatoriamente ao quantitativo de manifestações recebidas, garantindo o adequado encaminhamento, acompanhamento e resposta das demandas apresentadas pelos cidadãos.

DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas referiram-se a diversos assuntos relacionados à Administração Pública Municipal, dentre os quais destacam-se: acesso à informação, acesso à terra, agendamentos, atuação de agentes públicos, agricultura, animais, assédio moral, assistência à criança e ao adolescente, assistência à pessoa com deficiência, atendimento ao público, assistência estudantil, atendimento básico, cadastros e documentação, cidadania, concursos públicos e processos seletivos, conduta docente, conduta ética, educação básica, gestão pública, transporte, racismo e discriminação, taxas e cadastros, bem como outros temas relacionados aos serviços e atividades da Administração Municipal.

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Houveram algumas manifestações recorrentes, as mesmas foram encaminhadas ao departamento jurídico para providências, a grande maioria foram todas foram acompanhadas e sanadas.

DAS PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

A Administração Pública trata com a devida atenção todas as manifestações recebidas, considerando sua relevância e adotando as medidas necessárias para a adequada apuração dos fatos. Quando necessário, são solicitadas informações aos setores e servidores envolvidos, bem

como adotadas as providências administrativas cabíveis nos casos em que forem constatadas irregularidades ou falhas na prestação dos serviços.

A Administração entende que o Sistema de Ouvidoria constitui ferramenta importante e indispensável para o aperfeiçoamento contínuo das atividades administrativas, funcionando como canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público.

Ressalta-se que, nas manifestações classificadas como "comunicação", o cidadão somente receberá retorno acerca das providências adotadas caso informe, no momento do registro, algum meio de contato para resposta, como endereço eletrônico (e-mail), por exemplo. Na ausência dessas informações, eventual solicitação de retorno deverá ser realizada posteriormente por meio de novo pedido de informação.

Embora o sistema possibilite o registro de manifestações com ou sem identificação do usuário, observa-se que grande parte dos cidadãos opta pelo encaminhamento sem inserção de dados pessoais, caracterizando manifestação anônima. Nessas situações, não é possível o envio de resposta individual ao manifestante.

As manifestações recebidas foram encaminhadas às Secretarias competentes, sendo que os assuntos apresentados foram analisados, solucionados ou devidamente esclarecidos aos usuários, conforme cada caso. Todas as manifestações possuem registro no sistema, acompanhadas das respectivas respostas e orientações prestadas

É o relatório.

Colocamo-nos à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessários.

DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos é disponibilizada de forma permanente à população, em atendimento à Lei nº 13.460/2017, permanecendo aberta durante todo o ano para participação dos cidadãos.

A pesquisa pode ser respondida de forma online, por meio do link disponível no site oficial do Município:

👉 https://peritiba.sc.gov.br/pesquisa-de-satisfacao-e-ouv-lei-no-13-460/

As manifestações e avaliações registradas pelos usuários são utilizadas para elaboração de relatórios e para subsidiar ações de melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

A Administração Municipal agradece a participação de todos os cidadãos, cuja colaboração contribui para o aprimoramento da qualidade do atendimento e dos serviços prestados à comunidade.

PERITIBA-SC., em 28 de maio de 2026.

ADRIANA BOLL:82505764972
Assinado de forma digital por ADRIANA BOLL:82505764972
Dados: 2026.05.28 14:07:37 -03'00'

ADRIANA BOLL

Auditora de Controle Interno

Através da participação do cidadão, a Ouvidoria pode identificar situações a serem melhoradas e propor o aprimoramento de serviços prestados!

Fala.BR - Peritiba/SC

