

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL -
EXERCÍCIO 2025**

Em cumprimento às exigências legais, juntamos a Prestação de Contas do exercício de 2025, o presente Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal, onde procuramos demonstrar alguns indicadores que contribuirão para a avaliação da gestão deste órgão, sob o ponto de vista da legalidade, eficiência, eficácia, economicidade e efetividade na utilização dos recursos públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

No ano de 2025, foram registradas 2.468 manifestações protocoladas, além de 15 demandas encaminhadas por meio do aplicativo Cidadão Online. Do total de registros, 191 manifestações são provenientes da Ouvidoria do SUS.

II - os motivos das manifestações;

As manifestações são acerca de elogios, denúncias, entrega de documentos, recolhimento de podas, solicitações, sugestões e reclamações.

III - a análise dos pontos recorrentes;

No ano de 2025, a maior demanda registrada concentrou-se nos pedidos encaminhados à Secretaria Municipal de Obras, Trânsito e Segurança, abrangendo solicitações de reparos em ruas e estradas, manutenção da iluminação pública e requerimentos diversos direcionados ao Departamento de Trânsito.

Destacam-se, ainda, o expressivo número de denúncias relativas a terrenos com vegetação excessiva, todas devidamente encaminhadas ao Setor de Fiscalização de Posturas para as providências cabíveis.

Foram igualmente registradas diversas manifestações destinadas ao Departamento de Bem-Estar Animal, incluindo denúncias de supostos maus-tratos, bem como pedidos de informação e solicitações de castração de cães.

Por fim, verificou-se também um quantitativo significativo de denúncias e solicitações diversas encaminhadas ao Departamento de Meio Ambiente.

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas;

Como providência, todos os pedidos foram devidamente protocolados e encaminhados aos respectivos setores e departamentos competentes. Cada demanda foi analisada individualmente, com a adoção das medidas cabíveis e a realização dos atendimentos conforme as possibilidades administrativas e operacionais.

Realizou-se, ainda, capacitação acerca da Ouvidoria Municipal, suas atribuições e diretrizes, por meio do programa Escola de Governo, visando ao aprimoramento dos serviços prestados.

Ademais, foi desenvolvido o aplicativo Cidadão Online, por meio do qual os munícipes podem encaminhar suas demandas de forma digital. A plataforma permite o envio de fotografias, localização e informações complementares que o cidadão julgar pertinentes.

Ressalta-se que o objetivo da Administração é ampliar e modernizar continuamente os canais de comunicação, facilitando o acesso do cidadão aos serviços públicos e promovendo maior eficiência e transparência na gestão.

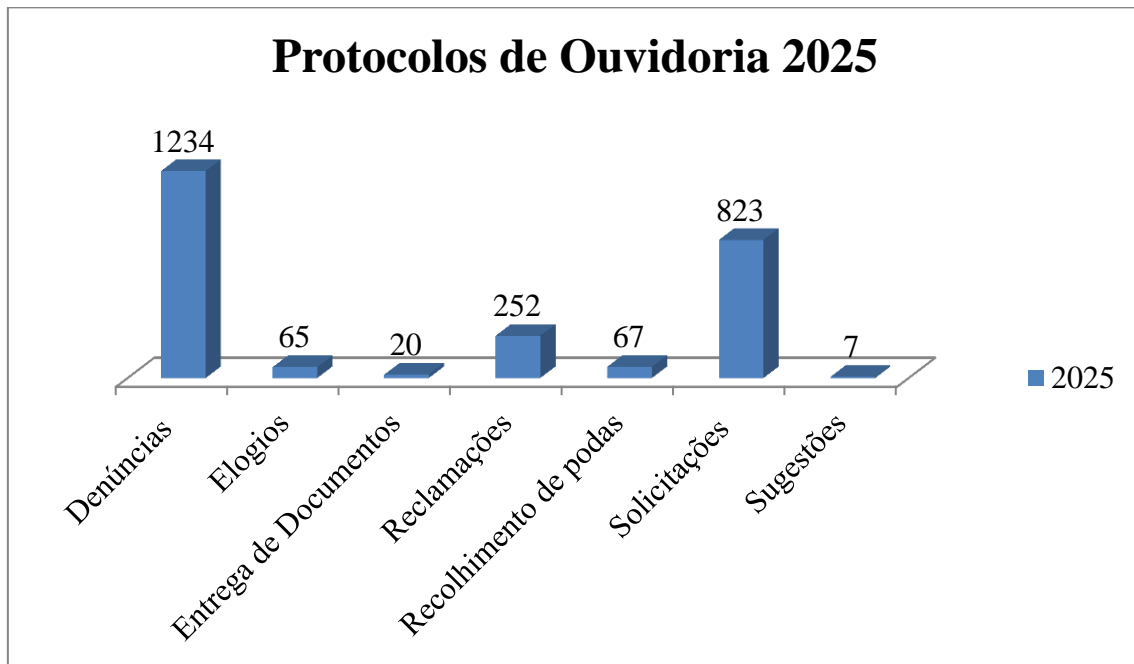
Através deste Relatório de Gestão da Ouvidoria Municipal procuramos enfocar, de forma resumida, os principais aspectos decorrentes da execução do atendimento do exercício de 2025. Com uma análise dos protocolos integrantes desta Prestação de Contas, é possível obter uma visão mais detalhada sobre todo atendimento prestado a população no referido exercício.

ATIVIDADES REALIZADAS ANO DE 2025 PELA OUVIDORIA MUNICIPAL:

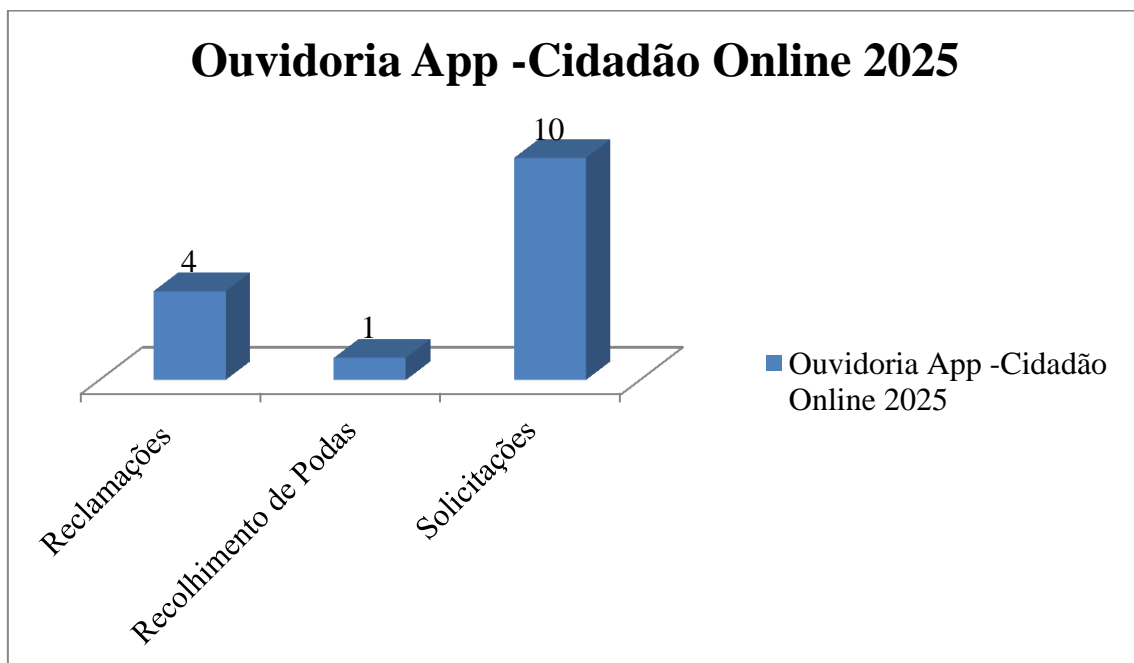
A ouvidoria municipal tem como atividades principais atuar como um canal de comunicação entre a população e a administração pública. Ela é responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informações. Além disso, a ouvidoria busca garantir que os direitos dos cidadãos sejam respeitados, promover a transparência na gestão pública e contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos pelo município. Os atendimentos podem ser realizados de forma presencial, e-mail, telefônico, whatsapp, formulário online através do site oficial da prefeitura, carta e aplicativo Cidadão online (momentaneamente disponível apenas para celulares com tecnologia androide).

Existem atendimentos que são apenas informativos e para tirar dúvidas, entretanto em sua maioria, os atendimentos geram protocolos de atendimento os mesmos podem ser acompanhados pelo site oficial, aplicativo ou mesmo conosco na própria Ouvidoria. Salvo raríssimas situações atípicas, os protocolos são entregues nas secretarias no

mesmo dia em que são feitos. Abaixo, gráfico de atendimentos referente ao ano de 2025.



Total de 2468 atendimentos.



Total de 15 atendimentos.