



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE MONDAÍ
Departamento de Controle Interno
Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL



ANO REFERÊNCIA: 2024



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE MONDAÍ
Departamento de Controle Interno
Ouvidoria Municipal

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Mondaí tem como principal função servir como canal de comunicação entre a administração pública e a população. Este relatório tem como objetivo apresentar as atividades realizadas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2024, bem como os resultados obtidos, desafios enfrentados e ações de melhoria implementadas.

Apesar de ser um órgão relativamente novo e com divulgação limitada, a Ouvidoria tem buscado se consolidar como um espaço de escuta, resolução de conflitos e sugestões para melhorar os serviços públicos.

2. OBJETIVOS DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal tem os seguintes objetivos:

- a) **Receber e registrar manifestações:** Reclamações, denúncias, sugestões e elogios por parte dos cidadãos.
- b) **Promover a transparência:** Informar a população sobre ações e decisões da administração pública.
- c) **Contribuir para a melhoria da gestão pública:** Auxiliar na resolução de problemas identificados e sugerir melhorias nos serviços prestados.
- d) **Fomentar o diálogo entre a gestão pública e os cidadãos:** Facilitar a comunicação e o engajamento social.

3. METODOLOGIA DE ATUAÇÃO

A Ouvidoria utiliza diversos canais para receber e processar as manifestações da população, incluindo:

- a) **Atendimento presencial:** no prédio da prefeitura, durante o horário comercial, junto ao Departamento de Controle Interno;
- b) **Atendimento telefônico:** contato telefônico divulgado no sítio oficial do Ente Público;
- c) **Plataforma online:** sistema Fala.BR;



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE MONDAÍ
Departamento de Controle Interno
Ouvidoria Municipal

Outrossim, há página divulgada no site do Poder Executivo Municipal com informações sobre como realizar o registro das informações, bem como direcionamento ao portal desenvolvido a nível federal para as ouvidorias do país (<https://mondai.sc.gov.br/ouvidoria/>).

Os dados são registrados em um sistema simples, mas funcional, para garantir a rastreabilidade das manifestações e suas respectivas resoluções.

4. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o período de 2024, as principais atividades realizadas foram:

- a) **Recebimento e registro das manifestações:** a Ouvidoria registrou um total de 25 manifestações, sendo 68% relativas a comunicações, 16% a denúncias, 4% reclamações e 12% solicitações;
- b) **Análise e encaminhamento:** As manifestações foram analisadas e encaminhadas para as secretarias responsáveis. A Ouvidoria também prestou orientações sobre o andamento de algumas solicitações;
- c) **Encaminhamento para resolução:** Em casos de conflito, a Ouvidoria atuou como mediadora entre os cidadãos e a administração municipal.

5. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Conforme supramencionado, durante o período compreendido entre 01/01/2024 e 31/12/2024, foram registradas 25 manifestações, conforme detalhado na tabela abaixo:

Situação	NUP	Tipo	Assunto	Data de Abertura
Concluída	01440202400000113	Comunicação	Frequência de Servidores	11/01/2024
Concluída	01440202400000202	Comunicação	Outros em Educação	18/01/2024
Concluída	01440202400000385	Comunicação	Assédio moral	29/02/2024
Concluída	01440202400000466	Comunicação	Normas e Fiscalização	14/04/2024
Concluída	01440202400000547	Comunicação	Corrupção	10/05/2024
Concluída	01440202400000628	Comunicação	Outros em Educação	21/05/2024
Concluída	01440202400000709	Denúncia	Outros em Economia e Finanças	20/06/2024



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE MONDAÍ
Departamento de Controle Interno
Ouvidoria Municipal

Concluída	01440202400000890	Comunicação	Tributos	02/07/2024
Concluída	01440202400000970	Comunicação	Recursos Humanos	12/07/2024
Concluída	01440202400001004	Reclamação	Normas e Fiscalização	18/07/2024
Concluída	01440202400001195	Solicitação	Acesso à informação	01/08/2024
Concluída	01440202400001276	Comunicação	Conduta Docente	01/08/2024
Concluída	01440202400001357	Comunicação	Assédio moral	05/08/2024
Concluída	01440202400001438	Denúncia	Outros em Saúde	06/08/2024
Concluída	01440202400001519	Solicitação	Acesso à informação	14/08/2024
Concluída	01440202400001608	Comunicação	Infraestrutura Urbana	26/08/2024
Concluída	01440202400001780	Comunicação	Normas e Fiscalização	27/08/2024
Concluída	01440202400001861	Denúncia	Outros em Economia e Finanças	28/08/2024
Concluída	01440202400001942	Denúncia	Outros em Economia e Finanças	29/08/2024
Concluída	01440202400002086	Comunicação	Legislação	03/09/2024
Concluída	01440202400002167	Solicitação	Licitações	02/10/2024
Prorrogada	01440202400002248	Comunicação	Agente Público	10/11/2024
Prorrogada	01440202400002329	Comunicação	Licitações	11/11/2024
Concluída	01440202400002400	Comunicação	Atendimento	28/11/2024
Cadastrada	01440202400002590	Comunicação	Denúncia de irregularidades de servidores	06/12/2024

6. PONTOS RECORRENTES

Da análise das informações, percebe-se a baixa quantidade de manifestações pelo portal, diante do que inexistem parâmetros para estabelecer fatos que possam ser interpretados como situações recorrentes.

As manifestações registradas abordam assuntos distintos, com a devida resposta e solução para os casos apresentados.

7. DESAFIOS E PERSPECTIVAS

Apesar dos progressos, a Ouvidoria enfrenta desafios típicos de um município pequeno, como:



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE MONDAÍ
Departamento de Controle Interno
Ouvidoria Municipal

- a) **Baixa adesão da população:** Muitos cidadãos ainda não conhecem a Ouvidoria ou não sabem como utilizá-la;
- b) **Limitação de recursos:** A falta de apoio para divulgação da forma de funcionamento e importância da ouvidoria é um limitador ao seu avanço no Município;
- c) **Dificuldade de articulação entre secretarias:** Em algumas situações, a comunicação entre os departamentos ainda é lenta, o que impacta o tempo de resposta.

Para o ano de 2025, as perspectivas incluem a ampliação dos canais de comunicação, por meio de pequenas campanhas e maior divulgação por parte do Poder Executivo Municipal, e o aperfeiçoamento no treinamento contínuo da equipe da Ouvidoria, especialmente pela participação no evento “Ouvidoria Day”, promovido anualmente pelo Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina.

8. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Municipal de Mondai cumpriu um papel importante durante o ano de 2024, apesar das limitações iniciais.

Os resultados mostraram que a população, mesmo com um conhecimento ainda restrito sobre o serviço, tem se beneficiado com o espaço de diálogo proporcionado.

A continuidade das ações de aprimoramento e a busca por mais participação popular são fundamentais para consolidar a Ouvidoria como um instrumento de melhoria contínua da gestão pública local.

Nesse viés, parece fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, a fim de resguardar a participação popular para a construção de uma Administração Pública cada vez mais eficiente.



ESTADO DE SANTA CATARINA
MUNICÍPIO DE MONDAÍ
Departamento de Controle Interno
Ouvidoria Municipal

Por fim, encaminhar-se-á o presente relatório de gestão à autoridade máxima do órgão para fins de ciência e adoção das medidas pertinentes, bem como haverá a divulgação no sítio oficial do Ente Público¹.

Mondaí, 06 de janeiro de 2025.

Lucas Eduardo Toner
Analista de Controle Interno e Ouvidor Municipal
Município de Mondaí

Ciente:

Elizandro Mainardi
Prefeito Municipal

¹ Art. 15, p.u., inc. I e II, Lei 13.460/2017;