RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO BATISTA – SC

EXERCÍCIO DE 2025

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de São João Batista – SC, nos termos do disposto na Lei Federal n° 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal n° 3.729/2017 e pelo Decreto Municipal n° 3.643/2019, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2025.

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de São João Batista tem suas competências previstas na Lei Municipal n° 3.729/2017 e no Decreto n° 3.643/2019, atuando no processo de interlocução entre o cidadão e a administração pública. Entre as suas atribuições, está o recebimento, apuração de procedência e encaminhamento de consultas, críticas, denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões ou demais manifestações da população, tendo como objetivo promover o exercício da cidadania e zelar pela contínua melhoria nos serviços públicos.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

São canais de atendimento da Ouvidoria do Poder Executivo do Município de São João Batista:

- E-mail: ouvidoria@sjbatista.sc.gov.br

- Telefone: (48) 2050-0900

- Site (via plataforma Fala.BR): https://falabr.cgu.gov.br/web/home?modoOuvidoria=1

- Aplicativo (Android e iOS): Facilita+SJB

- Atendimento presencial: Sede da Prefeitura Municipal de São João Batista (situada na Praça Deputado Walter Vicente Gomes, n° 89, Centro), com atendimento de segunda a sexta-feira (exceto feriados e pontos facultativos), nos mesmos horários da Prefeitura Municipal.

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do sistema Fala.BR. Eventuais manifestações recebidas por escrito, e-mail, aplicativo, telefone ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema de Ouvidoria da Controladoria Geral da União (Fala.BR) para tramitação eletrônica.

2. DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

Em 2025, foram recebidas 326 manifestações (sendo três destas arquivadas após pedidos de complementações às solicitações não terem sido respondidas pelos usuários). O número, que é o maior registrado em um ano desde a implantação do sistema de Ouvidoria On-line no município em 2019, representa um crescimento de 12,41% em comparação a 2024 e de 0,92% em relação a 2023. Este avanço pode ser atribuído a um maior conhecimento por parte da população em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria Municipal e a implantação de um novo canal de entradas de manifestações (o aplicativo 'Facilita+SJB'), ampliando, assim, a participação dos usuários na administração pública.

3. DO PRAZO DE RESPOSTA

A quase totalidade das manifestações recebidas no ano de 2025 foi respondida tempestivamente, com um prazo médio de 20,01 dias, cumprindo-se, assim, os prazos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017. Apenas duas manifestações foram respondidas poucos dias após o prazo, devido a atrasos no repasse de informações por parte dos setores competentes.



4. SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES

A distribuição por mês das manifestações recebidas em 2025 ocorreu da seguinte forma: Janeiro – 34, Fevereiro – 37, Março – 37, Abril – 31, Maio – 21, Junho – 23, Julho – 31, Agosto – 34, Setembro – 23, Outubro – 28, Novembro – 11 e Dezembro – 16.



5. DOS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações recebidas em 2025 tiveram as seguintes motivações: 182 comunicações/denúncias (55,82%), 68 solicitações (20,85%), 68 reclamações (20,85%) e 5 elogios (1,56%). Três manifestações (0,92%) foram arquivadas por insuficiência de dados.

6. DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

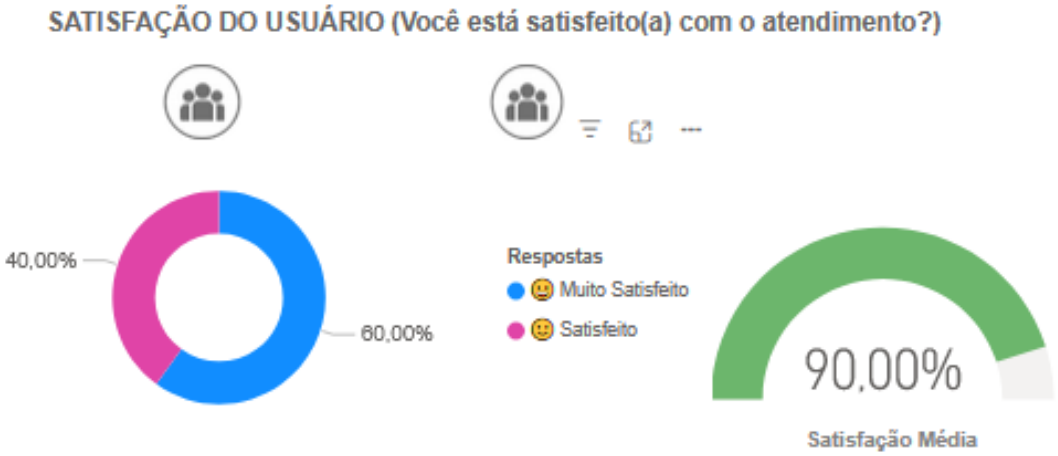
Quanto aos pontos recorrentes, observa-se uma maior incidência de manifestações relacionadas a solicitações de serviços urbanos, limpeza de terrenos baldios, serviços de atenção básica em Saúde, esclarecimentos sobre problemas na coleta de lixo e denúncias de irregularidades ambientais, assim como de questões relacionadas à Educação.

7. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Como padrão, ao receber uma manifestação, a Ouvidoria aciona o órgão competente, seja ele vinculado à administração direta, fundacional ou autárquica, para encontrar a melhor solução possível. Cita-se, como exemplo, o caso de solicitações de serviços urbanos, que estão entre os pontos recorrentes das manifestações recebidas, em que o atendimento à demanda é averiguado pelo setor responsável e, havendo viabilidade, entra no cronograma de trabalhos. Quando a manifestação recebida não está atrelada a algum serviço atribuído ao Município, orienta-se o usuário a entrar em contato com a Ouvidoria do órgão responsável.

8. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Em 2025, a satisfação média, entre os usuários que utilizaram os serviços da Ouvidoria e responderam à pesquisa disponível no sistema on-line, foi de 90%, sendo que 60% avaliaram como 'Muito Satisfeito' e 40% como 'Satisfeito'.



Em conjunto com a Secretaria Municipal de Saúde, também foi realizada uma avaliação de atendimento dos serviços prestados pela Unidade Básica de Saúde (UBS) Centro, por meio de sistema próprio elaborado pelo órgão. No período compreendido entre 22 de setembro e 23 de dezembro de 2025, foram registradas 751 respostas. A nota média geral para o atendimento foi 8,9 sobre um total de 10 possível.

Além disso, com o lançamento do aplicativo ‘Facilita+SJB’, em novembro de 2025, os usuários ganharam uma nova ferramenta tanto para o registro de ouvidorias como para a avaliação de serviços. Por meio do aplicativo, é possível opinar sobre o desempenho geral da Prefeitura de São João Batista, assim como os atendimentos na área da Saúde e da Educação, classificando-os como ‘Péssimo’, ‘Ruim’, ‘Indiferente’, ‘Bom’ ou ‘Excelente’.

Dos 20 usuários que responderam à pesquisa até o dia 31 de dezembro de 2025, a Prefeitura recebeu 13 avaliações ‘Excelente’, 6 ‘Bom’ e ‘Péssimo’. Na Saúde, foram 8 avaliações como ‘Excelente’, 10 ‘Bom’ e 2 ‘Ruim’. Já na Educação, foram 7 ‘Excelente’ e ‘13’ Bom.

9. DO ENCAMINHAMENTO

O relatório de gestão será:

I - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de Ouvidoria;

II - Disponibilizado integralmente na internet.

São João Batista – SC, 31 de janeiro de 2026.

gov.br
Documento assinado digitalmente
DANIEL RUFATTO
Data: 03/02/2026 09:54:34-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

DANIEL RUFATTO
Responsável pela Ouvidoria Municipal