



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE NOVO CABRAIS.

Em cumprimento das obrigações legais previstas nos artigos 15 a 17 da lei Municipal nº 2.204/2019.

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município de Novo Cabrais é o órgão responsável por receber, analisar e responder manifestações da população relativas às políticas e serviços públicos prestados pela Administração Pública Municipal, direta e indireta.

Atua na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, promovendo a participação cidadã e contribuindo para o aprimoramento da gestão, conforme disposto na Lei Municipal nº 2.204, de 18 de dezembro de 2019, que regulamenta no âmbito municipal a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O atual Ouvidor Municipal foi nomeado para o cargo por meio da Portaria nº 216/2025, de 18 de março de 2025. Ressalta-se que o tratamento das manifestações referentes ao exercício de 2024 foi de responsabilidade de outro servidor, cabendo ao ouvidor atual apenas a consolidação das informações para fins de cumprimento das obrigações legais previstas nos artigos 15 a 17 da Lei Municipal nº 2.204/2019.

Este Relatório Anual de Gestão apresenta:

- O número e a natureza das manifestações;
- Os principais motivos e pontos recorrentes;
- As providências adotadas pela Administração;
- Sugestões para melhoria da prestação dos serviços públicos.

2 – CONSOLIDAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

<i>Tipo</i>	<i>Assunto</i>	<i>Canal de Entrada</i>	<i>Data de Abertura</i>	<i>Respondente</i>	<i>Data Resp. Conclusão</i>
Comunicação	Defesa e vigilância sanitária	Internet	27/02/2024	Cleila Maria de Carvalho	04/06/2025
Comunicação	Defesa e vigilância sanitária	Internet	27/02/2024	Cleila Maria de Carvalho	04/06/2025
Comunicação	Defesa e vigilância sanitária	Internet	28/02/2024	Cleila Maria de Carvalho	19/05/2025
Comunicação	Defesa e vigilância sanitária	Internet	28/02/2024	Cleila Maria de Carvalho	04/06/2025
Comunicação	Defesa e vigilância sanitária	Internet	28/02/2024	Cleila Maria de Carvalho	04/06/2025
Comunicação	Defesa e vigilância sanitária	Internet	18/03/2024	Cleila Maria de Carvalho	04/06/2025
Comunicação	Assistência ao Idoso	Internet	16/04/2024	Cleila Maria de Carvalho	06/06/2025
Comunicação	Defesa e vigilância sanitária	Internet	05/07/2024	Cleila Maria de Carvalho	14/05/2025
Solicitação	Compras governamentais	Internet	23/08/2024	Cleila Maria de Carvalho	09/06/2025
Denúncia	Agente Público	Internet	23/09/2024	Cleila Maria de Carvalho	19/05/2025
Solicitação	Compras governamentais	Internet	04/12/2024	Cleila Maria de Carvalho	09/06/2025

3 – ANÁLISE DE PONTOS RECORRENTES – ART. 16, INCISO III

Durante o período analisado, observou-se que as principais demandas se concentraram nos seguintes pontos:

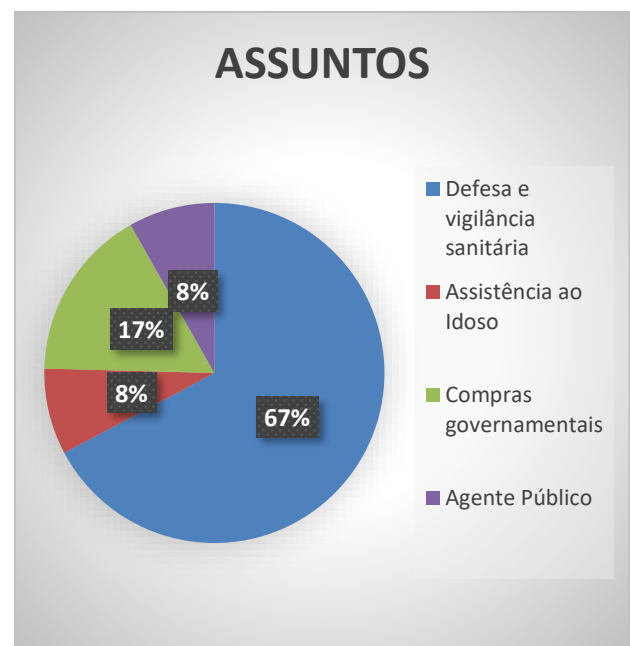
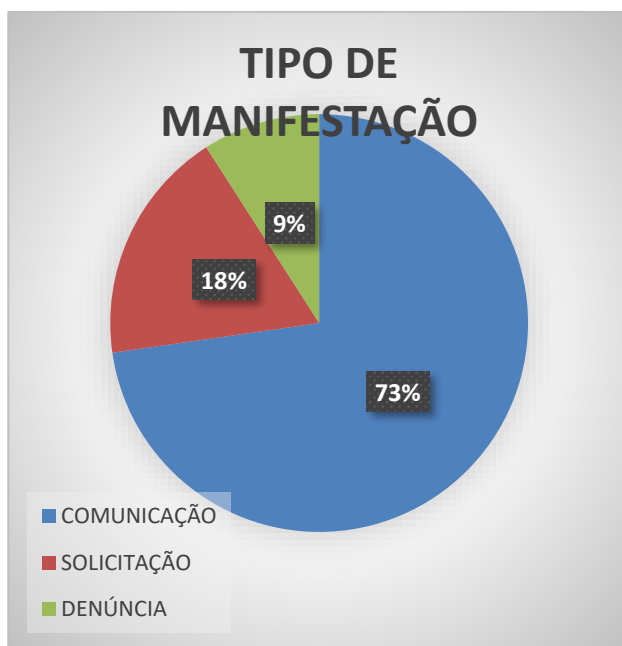


Defesa e vigilância sanitária - Conforme demonstrado no gráfico, a maioria das manifestações reportadas à Ouvidoria referem-se à Vigilância Sanitária, com destaque para relatos de empresas que atuam sem registro ou comercializam produtos sem a devida autorização. Todas as demandas recebidas, mesmo fora do prazo de atendimento, foram encaminhadas ao setor responsável, que procedeu à verificação das ocorrências, sendo as informações apuradas repassadas aos manifestantes.

Assistência ao idoso - Foi reportada à Ouvidoria uma possível situação de maus-tratos a idoso, acompanhada de indícios de uso indevido de seus rendimentos. A manifestação foi encaminhada à secretaria responsável, que realizou a verificação dos fatos e repassou ao manifestante as informações apuradas.

Compras governamentais - As demandas recebidas trataram de confirmações de pagamentos ou solicitações de informações sobre pagamentos pendentes. Todas as situações foram verificadas junto ao setor de Contabilidade, que confirmou que os pagamentos questionados foram realizados dentro do prazo previsto nos respectivos contratos.

Agente Público - Foi recebida denúncia de possível uso indevido de licença-saúde por parte de servidor público. A situação foi encaminhada para sindicância investigatória, e as informações sobre o andamento foram repassadas ao manifestante.



4 – PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO – ART. 16, INCISO IV

Com base nas informações referentes ao exercício de 2024, não foi possível identificar, nos registros disponíveis, quais providências foram adotadas pela Administração Municipal à época em resposta às manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral.

Entretanto, é importante destacar que, embora o presente relatório trate especificamente das informações relativas a 2024, no ano de 2025 a Administração Municipal implementou ações relevantes para a estruturação e fortalecimento da Ouvidoria Municipal, dentre as quais destacam-se:



- Direcionamento de todas as manifestações para o setor de Ouvidoria, seja por meio da plataforma Fala.BR, por e-mail, por telefone ou atendimento presencial;
- Manutenção de registros de todas as manifestações recebidas, com centralização das demandas na plataforma de gestão administrativa utilizada pelo Município (1Doc);
- Abertura de Edital de Chamamento Público visando à seleção de membros para o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – CMUSP, para análise e manifestação quanto à legalidade e conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Federal nº 13.460/2017 e a Lei Municipal nº 2.204/2019;
- O referido edital permaneceu publicado por 30 dias, com prazo posteriormente prorrogado, sem que houvesse interessados, permanecendo a Ouvidoria Municipal sem a composição do Conselho.

5 – SUGESTÕES DE MELHORIAS

Com base na análise das informações referentes ao exercício de 2024 e considerando o contexto atual da Ouvidoria Municipal, apresentam-se as seguintes sugestões para aprimorar a prestação dos serviços e ampliar a participação do cidadão:

É fundamental intensificar as ações de orientação popular sobre o uso adequado da Ouvidoria. Atualmente, observa-se que muitos cidadãos utilizam as redes sociais para apontar falhas nos serviços públicos. Embora essas plataformas sejam um espaço legítimo de livre manifestação, é importante que a população seja informada de que a Ouvidoria Municipal constitui um canal direto, oficial e estruturado de participação popular, capaz de encaminhar as demandas de forma formal e efetiva para as áreas competentes.

A atuação da Ouvidoria não deve se restringir a assegurar o cumprimento da legislação vigente — como a Lei Municipal nº 2.204/2019, que institui o Serviço de Ouvidoria no Município —, mas também servir como instrumento estratégico para que as manifestações dos usuários sejam aproveitadas como ferramentas de diagnóstico e melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos ofertados.

Para isso, recomenda-se:

- Maior divulgação sobre o funcionamento e a importância da Ouvidoria, com uso de diferentes canais (site oficial, redes sociais, rádios locais, murais públicos, eventos comunitários), esclarecendo como registrar manifestações e o valor desse ato para o aprimoramento da gestão pública;
- Capacitação dos servidores municipais para orientar os cidadãos a formalizarem suas demandas junto à Ouvidoria, sempre que receberem reclamações ou denúncias;
- Elaboração de materiais informativos simplificados (cartilhas, folders, vídeos curtos e posts digitais) explicando o papel da Ouvidoria, os tipos de manifestações que podem ser registradas e o fluxo de tratamento das demandas;
- Republicação do Edital de Chamamento Público para composição do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – CMUSP, com reforço da divulgação para garantir maior representatividade social;



- Ampliação do convênio com a plataforma Fala.BR, centralizando também as solicitações previstas na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011), para padronizar o registro e tratamento das demandas.

6 – ENCAMINHAMENTO E PUBLICIDADE

Em atendimento ao disposto no artigo 17 da Lei Municipal nº 2.204, de 18 de dezembro de 2019, o presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria-Geral do Município será:

1. Encaminhado ao Prefeito Municipal de Novo Cabrais, para conhecimento e adoção das medidas que julgar pertinentes;
2. Disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet, garantindo acesso público e transparência às informações;
3. Mantido nos arquivos da Ouvidoria-Geral para fins de registro histórico e acompanhamento das evoluções e melhorias na prestação dos serviços públicos.

Novo Cabrais, 15 de agosto de 2025.

Cleila Maria de Carvalho
Ouvidor Geral.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: E067-24DF-C278-9339

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



CLEILA MARIA DE CARVALHO (CPF 008.XXX.XXX-40) em 15/08/2025 16:27:04 GMT-03:00

Papel: Emitente

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



LEODEGAR RODRIGUES (CPF 595.XXX.XXX-34) em 18/08/2025 08:39:47 GMT-03:00

Papel: Atestar recebimento

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://novocabrais.1doc.com.br/verificacao/E067-24DF-C278-9339>