

Sexta-feira, 21 de Fevereiro de 2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**SANTA ADÉLIA**

### Sumário

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| <b>PREFEITURA MUNICIPAL</b>               | 2  |
| Relatório de Gestão da Ouvidoria - 2024   | 2  |
| Atos Realizados pela Vigilância Sanitária | 11 |

21 DE FEVEREIRO DE 2025

## Diário Oficial

Edição nº 25

### Expediente

Diário Oficial de Santa Adélia é uma publicação sob a responsabilidade das entidades da Administração Direta e Indireta do Município de Santa Adélia.

Demais edições do Diário Oficial de Santa Adélia poderão ser consultadas por meio do endereço eletrônico:  
<https://santaadelia.sp.gov.br/diariooficial>.

As consultas são de acesso gratuito e não necessitam de qualquer realização de cadastro.

#### Prefeitura Municipal de Santa Adélia

**CNPJ:** 46.599.270/0001-61**Endereço:** Avenida Duque de Caxias, nº 303 - Centro - Santa Adélia/SP**Telefone:** (17) 3511-8800**Site:** <https://santaadelia.sp.gov.br>



**Prefeitura Municipal de Santa Adélia**

**Sistema de Ouvidoria**

---

# **RELATÓRIO GERENCIAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL - 2024**

**SANTA ADÉLIA**

**2024**



## Prefeitura Municipal de Santa Adélia

### Sistema de Ouvidoria

---

#### SUMÁRIO

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Introdução .....                      | 03 |
| Dados Gerais .....                    | 04 |
| Análise das Manifestações .....       | 06 |
| Pontos de Melhoria da Ouvidoria ..... | 07 |
| Conclusão .....                       | 09 |

## INTRODUÇÃO

O presente Relatório Gerencial de Ouvidoria tem como objetivo apresentar uma análise detalhada das manifestações recebidas pela Prefeitura Municipal de Santa Adélia ao longo do ano de 2024. A ouvidoria, enquanto canal de diálogo entre a administração pública e a população, desempenha um papel fundamental na identificação de demandas, sugestões, elogios e críticas, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos e para a transparência da gestão municipal.

Neste documento, são abordados os dados consolidados das manifestações recebidas pelo Sistema de Ouvidoria em 2024, categorizadas por tipo (reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações de informação), bem como sua distribuição de ocorrência nos meses do ano e quais meios utilizados pelos cidadãos, que atualmente pode ser via: e-mail, telefone, e-SIC no Portal da Transparência, Sistema de Ouvidoria Pública (SOP) no site da Prefeitura ou ainda de forma presencial.

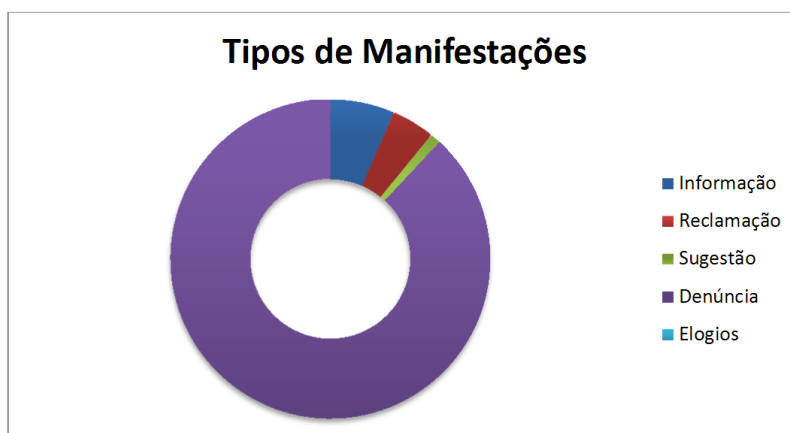
Além desses dados, o documento aborda quais são os principais temas tratados nas manifestações, compreendendo as principais preocupações e expectativas dos cidadãos santa-adelienses.

Tal análise resulta em um material rico para entender quais setores possuem mais ocorrências e entender quais melhorias podem ser realizadas durante o próximo período. Isso será feito orientando a tomada de decisão estratégica, o aprimoramento das políticas públicas e à promoção do bem-estar coletivo. Este relatório consolida, portanto, um esforço contínuo de escuta ativa e gestão participativa, alinhado aos princípios de transparência e eficiência que norteiam a administração pública.

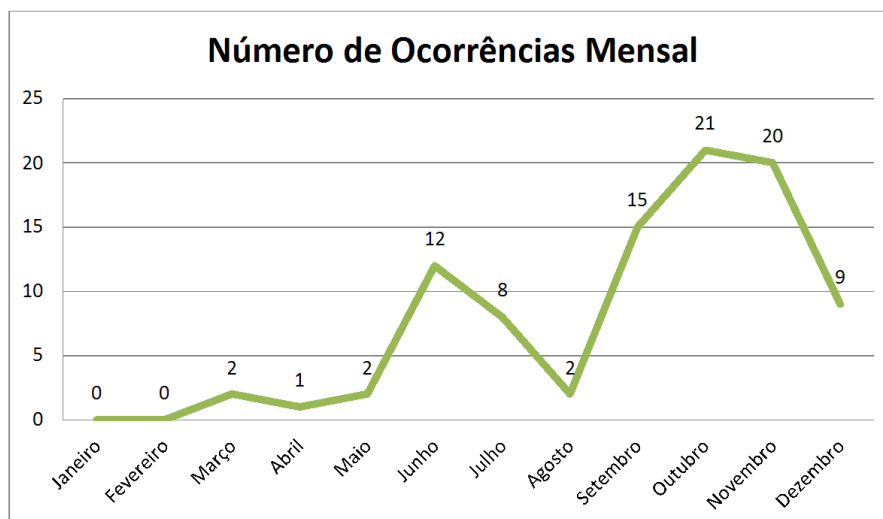
## DADOS GERAIS

Com o intuito de cumprir com o compromisso da Prefeitura de Santa Adélia com a **transparência**, a **prestação de contas** e a **melhoria contínua** da gestão pública, serão apresentados para a população alguns dados da Ouvidoria Municipal de Santa Adélia. Para uma análise inicial, ordenamos todas as manifestações recebidas pela em 2024.

Foi recebido um total de 92 manifestações, sendo 81 Denúncias, 06 Solicitações de Informação, 04 Reclamações e 01 Sugestão. Conforme disposto visualmente pelo gráfico abaixo:



As denúncias estão distribuídas ao longo do ano, com picos em meses como Outubro e Novembro, que concentram um número significativo de casos. O último quadrimestre, em geral, apresentou um nível de atividade maior, conforme visualmente exposto pelo gráfico:



Apesar do alto número de manifestações recebidas, não podemos concluir que a participação cidadã tem uma alta adesão no município de Santa Adélia, visto que mais de 93% das manifestações recebidas partiram de um único munícipe. Isso se reflete na análise dos meios utilizados para acessar a Ouvidoria Municipal, onde se observa uma concentração da abordagem via e-mail, em detrimento de outras opções disponíveis.



Lembrando que a Ouvidoria Municipal pode ser acessada via:

- e-mail: [ouvidoria@santaadelia.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@santaadelia.sp.gov.br) ;
- telefone pelo número: (17)3511-8800 ;
- e-SIC (Portal da Transparência) ;
- Sistema de Ouvidoria Pública (SOP) no site [www.santaadelia.sp.gov.br](http://www.santaadelia.sp.gov.br) ;
- presencialmente se dirigindo a Secretaria do Gabinete no Paço Municipal (Avenida Duque de Caxias, nº 303 – Santa Adélia-SP)

## ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Detalhando um pouco mais a análise das manifestações recebidas, podemos observar informações relevantes para a gestão pública como um todo. Ao saber quais os principais setores que foram acionados pela Ouvidoria para resposta ao cidadão podemos entender onde o controle social tem atuado. Além disso, ao entender quais são os temas mais recorrentes, avaliam-se as fragilidades e quais pontos devem ter atenção por parte dos gestores.

Na análise por setor, temos na seguinte ordem:

- **Secretaria de Saúde:** Foi o setor mais demandado, com 27 denúncias, com queixas principalmente relacionadas à conduta de funcionários e desvios de função já apurados.
- **Garagem Municipal:** Outro setor com alta demanda, com 15 denúncias, envolvendo principalmente fiscalização, manutenção de veículos e documentação de funcionários.
- **Setor de Obras e Posturas:** Registrou 13 denúncias, principalmente sobre manutenção de vias públicas, limpeza, e fiscalização de serviços terceirizados.
- **Secretaria de Educação:** Recebeu 11 denúncias, com foco em questões como atribuição de aulas, uso consciente de energia elétrica e manutenção de equipamentos como interfonos e telefones.

Quanto a temas recorrentes, podemos citar:

- **Condutas de funcionários:** Um dos temas mais recorrentes, com denúncias sobre uso de celular em horário de serviço, desvios de função, e funcionários fora do local de trabalho.
- **Fiscalização:** Muitas denúncias relacionadas à fiscalização de serviços públicos, como limpeza de áreas verdes, manutenção de vias, e uso indevido de veículos públicos.
- **Problemas estruturais:** Várias denúncias sobre falta de água, vazamento de esgoto, e manutenção de equipamentos públicos.

Cabe aqui citar que o próprio manifestante é quem categoriza o tipo de manifestação na Ouvidoria, sendo assim, muitas das manifestações que foram listadas como Denúncias, ao analisar detalhadamente, deveriam ser categorizadas como Reclamação ou ainda como Informação.

Como o nome “Denúncia” traz apelo de urgência para o solicitante e para o solicitado, esta categoria é atualmente utilizada de forma ligeiramente banalizada. Isto porque, **TODAS AS MANIFESTAÇÕES (100%) FORAM RESPONDIDAS** pela Ouvidoria Municipal.

Então, cabe ao munícipe entender se aquela manifestação é mesmo uma denúncia de irregularidade ou um mero descontentamento pessoal. Não é necessário dar urgência mediante a categoria “Denúncia” para obter resposta da Ouvidoria.

## PONTOS DE MELHORIA DA OUVIDORIA

Com base na análise das atividades desenvolvidas ao longo de 2024, identificamos oportunidades de aprimoramento para a Ouvidoria Municipal, visando aumentar a eficiência do atendimento e a satisfação dos cidadãos. Três aspectos centrais merecem destaque para o planejamento das ações em 2025:

### 1. Encerramento Formal de Processos no SOP (Sistema de Ouvidoria Pública)

Atualmente, observa-se que a ouvidoria não realiza o encerramento formal de processos de maneira sistemática no Sistema de Ouvidoria Pública (SOP), o que pode gerar inconsistências na gestão das demandas e dificultar o acompanhamento do status real das manifestações. Para solucionar essa lacuna, propõe-se um fluxo de encerramento formal de processos no sistema, com os seguintes benefícios:

- Transparência e organização: Garantir que todas as manifestações sejam devidamente encerradas após a resolução, evitando processos "abertos" sem necessidade.
- Melhoria na prestação de contas: Permitir que os cidadãos recebam uma comunicação clara sobre o encerramento de suas demandas, reforçando a confiança no serviço público.
- Indicadores mais precisos: Facilitar a geração de relatórios e métricas confiáveis sobre o desempenho da ouvidoria, como taxas de resolução e tempo médio de encerramento.
- Redução de pendências: Identificar e resolver casos que permanecem em aberto indevidamente, melhorando a eficiência da gestão de demandas.

### 2. Aferição do Tempo de Resposta e Taxa de Resolução para Construção de Indicadores

Um dos principais desafios identificados foi a necessidade de consolidar indicadores mais precisos e transparentes sobre o desempenho da ouvidoria. Para isso, propõe-se a implementação de um sistema de monitoramento contínuo do tempo de resposta e da taxa de resolução das manifestações. Esses indicadores serão fundamentais para:

- Avaliar a eficiência do fluxo de atendimento.
- Identificar gargalos no processo de resolução de demandas.
- Estabelecer metas claras e mensuráveis para a equipe.
- Garantir maior transparência e prestação de contas à população.

A padronização desses indicadores permitirá, ainda, comparativos com períodos anteriores e o estabelecimento de benchmarks com outras ouvidorias municipais, contribuindo para a melhoria contínua do serviço.

### **3. Criação de uma Pesquisa de Satisfação do Serviço**

Outra iniciativa estratégica para 2025 é a implementação de uma pesquisa de satisfação direcionada aos cidadãos que utilizam os serviços da ouvidoria. Essa ferramenta permitirá:

- Avaliar o nível de satisfação dos manifestantes em relação ao atendimento recebido.
- Identificar pontos fortes e áreas que necessitam de ajustes.
- Coletar feedbacks qualitativos para orientar melhorias no processo de comunicação e resolução de demandas.
- Fortalecer o vínculo entre a administração pública e a população, demonstrando que as opiniões dos cidadãos são valorizadas e consideradas.

A pesquisa poderá ser realizada por meio de questionários eletrônicos, enviados após o encerramento de cada manifestação, garantindo praticidade e ampla participação.

Essas ações, alinhadas aos princípios de transparência e eficiência, têm como objetivo consolidar a ouvidoria como um instrumento cada vez mais efetivo de gestão participativa, contribuindo para a construção de uma administração pública mais ágil, responsiva e próxima das necessidades da população.

## CONCLUSÃO

Apesar de ter sido instituída por Lei Municipal desde 2018 e estar em funcionamento desde então, a Ouvidoria Pública elaborou seu primeiro relatório gerencial somente sobre o ano de 2023. Evidenciada a necessidade de consolidação dos dados, o relatório gerencial de 2024 é resultado destes avanços.

A consolidação dos dados permitiu avanços significativos, como a ampliação dos canais de comunicação e maior controle no atendimento de diversas demandas. No entanto, também evidenciou desafios que exigem atenção contínua, especialmente no que se refere ao controle sobre o tempo de resposta e à necessidade de indicadores mais robustos para monitorar a eficiência dos processos mostrados no tópico anterior.

As propostas de melhoria para 2025, como a implementação de um sistema de aferição de indicadores e a criação de uma pesquisa de satisfação, reforçam o compromisso da Ouvidoria em se tornar uma ferramenta cada vez mais estratégica para a gestão municipal. Essas iniciativas visam não apenas aprimorar a qualidade dos serviços prestados, mas também fortalecer o diálogo com a população, garantindo que suas vozes sejam ouvidas e transformadas em ações concretas.

Por fim, este relatório reforça a importância da ouvidoria como um instrumento essencial para a promoção da cidadania e da gestão participativa. A Prefeitura Municipal de Santa Adélia reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos, sempre pautada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência.



PABLO HENRIQUE PAZINATI  
Controlador Interno

Venho através desta solicitar que seja publicado no Diário Oficial da Prefeitura Atos realizados pela Vigilância Sanitária.

15. Protocolo nº 15/25

Unimed de Catanduva Cooperativa de trabalho Médico.

Data 28/01/2025

Renovação de licença Sanitária.

16. Protocolo 16/25

RX Santa Casa de Misericórdia.

Data 10/02/2025

Renovação de licença Sanitária.

17. Protocolo 18/25

Eliana Soler de Godoy Stefano-ME.

Data 11/02/2025

Renovação de licença Sanitária.

18. Protocolo 19/25

Paulo Rogerio de Lima.

Data 11/02/2025

Renovação de licença Sanitária.

19. Protocolo 21 /25

Farmácia da Unidade Básica Dr(o) Benedito de Oliveira Bicudo.

Data 12/02/2025

Renovação de licença Sanitária.

Eliana de Aquino Bereta

Coordenadora da Vigilância Sanitária