

RELATÓRIO DE ATIVIDADES – OUVIDORIA MUNICIPAL

Município de Atalanta – SC

Período: Março a Agosto de 2025

Ouvidora: Karoline Germanik Saade Voss

1. Introdução

A Ouvidoria Municipal de Atalanta cumpre papel essencial na promoção da participação cidadã, atuando como elo entre a população e a administração pública. Seu objetivo principal é acolher, registrar, encaminhar e acompanhar manifestações dos cidadãos relativas aos serviços públicos e à conduta de servidores e órgãos municipais.

Este relatório apresenta as ações desenvolvidas no período de março a agosto de 2025, período que marca o retorno da Ouvidora Karoline Germanik Saade Voss, após licença-maternidade ocorrida entre agosto de 2024 e março de 2025.

Com a retomada dos trabalhos, foram reorganizadas rotinas internas, reativados os canais de atendimento e retomado o fluxo de encaminhamento e acompanhamento das demandas recebidas.

2. Retorno das Atividades e Organização Interna

A partir de março de 2025, a Ouvidora retomou integralmente suas funções. Durante os primeiros meses do retorno, houve um esforço concentrado para reestruturar os processos de recebimento, encaminhamento e resposta das novas demandas.

Todas as manifestações foram analisadas e encaminhadas de forma individualizada, observando a natureza da demanda e a competência do setor responsável.

3. Demandas Recebidas

Ao longo do período analisado, a Ouvidoria Municipal de Atalanta recebeu inúmeras manifestações por meio dos canais digitais e telefônicos disponibilizados à população. A maioria das demandas esteve relacionada a pedidos de

informações gerais, reflexo da busca da população por esclarecimentos quanto ao funcionamento dos serviços municipais.

3.1 Principais tipos de manifestações recebidas:

- **Pedidos de Informação:** maior volume, com questionamentos sobre serviços dos setores, localização de unidades públicas, contatos e pedidos de informações.
- **Solicitações:** relacionadas à condutas de secretários e falta de resposta à informações.
- **Reclamações:** envolvendo atrasos, falhas na prestação de serviços ou dificuldades de acesso.
- **Sugestões e elogios:** nenhum.

3.2 Procedimentos adotados:

- Arquivamento de cada manifestação;
- Encaminhamento ao setor competente;
- Acompanhamento da resposta;
- Devolutiva ao cidadão, sempre que possível, com base nas informações prestadas pelo setor;
- Reiteração de pedidos, quando necessário, para garantir retorno ao usuário.

4. Canais de Atendimento

Com a ausência de procura de atendimento presencial, a Ouvidoria Municipal de Atalanta concentrou seus esforços em canais digitais e remotos, o que permitiu atender a todas as manifestações de forma eficiente e segura.

4.1 WhatsApp e telefone exclusivo da Ouvidoria

Foi implantada uma linha telefônica exclusiva com acesso ao aplicativo WhatsApp, facilitando o contato direto e ágil entre os cidadãos e a Ouvidoria. Por esse canal, a população pôde enviar mensagens de texto, áudios, fotos e documentos de forma prática.

Este recurso se mostrou um dos mais eficazes do período, com alto índice de utilização e resposta rápida.

4.2 Formulário no site oficial da Prefeitura

Também foi criado um link específico no site oficial do Município de Atalanta, possibilitando que as manifestações fossem enviadas por meio de formulário digital. A ferramenta permite o registro formal da demanda, inclusive com anexos, além da rastreabilidade do atendimento.

4.3 Atendimento presencial

Não houve atendimento presencial durante o período de março a agosto de 2025. Toda a comunicação entre a Ouvidoria e os cidadãos ocorreu por canais remotos, o que se mostrou suficiente para o atendimento da demanda existente, considerando a estrutura atual da Ouvidoria e o perfil da população.

5. Encaminhamentos Internos e Articulação com os Setores

Para assegurar a resposta adequada às manifestações recebidas, a Ouvidoria Municipal de Atalanta manteve contato constante com os setores internos da Prefeitura. Entre as medidas adotadas, destacam-se:

- Encaminhamento das manifestações recebidas para os setores competentes;
- Requisição de informações, quando necessário, com base na Lei de Acesso à Informação;
- Contato direto com servidores e secretários das pastas envolvidas, com orientações sobre prazos, conduta e a importância da resposta institucional;
- Acompanhamento do andamento das solicitações até a resolução (ou até esgotadas as possibilidades de resposta).

6. Resultados Alcançados

Apesar das limitações operacionais, os principais resultados alcançados no período foram:

- Restabelecimento das atividades da Ouvidoria após o retorno da Ouvidora;

- Adoção de canais modernos e eficazes de comunicação com o cidadão;
- Resposta a todas as manifestações recebidas, respeitando os fluxos administrativos internos;
- Fortalecimento da interlocução com os setores da administração;
- Aumento da confiança da população nos canais oficiais da Prefeitura para esclarecimento de dúvidas e encaminhamento de demandas.

7. Desafios Identificados

Durante o período analisado, a Ouvidoria Municipal de Atalanta identificou alguns pontos que merecem atenção e ações futuras:

- Necessidade de maior integração entre os setores administrativos e a Ouvidoria para respostas mais ágeis e completas;
- Falta de um sistema informatizado de gestão de manifestações (plataforma própria ou aderência a sistemas oficiais como o e-Ouv);
- Necessidade de campanha educativa e de divulgação dos canais da Ouvidoria;

8. Considerações Finais

A Ouvidoria Municipal de Atalanta reforça seu papel como instrumento legítimo de participação popular, fiscalização social e aperfeiçoamento dos serviços públicos.

Foi possível garantir o atendimento eficiente de todas as demandas recebidas, com encaminhamentos responsáveis e comunicação transparente com os cidadãos.

Recomenda-se, para os próximos períodos:

- A adoção de uma política municipal de ouvidoria com diretrizes claras;
- A aquisição ou adesão a sistema de gestão de manifestações;
- A capacitação de servidores para o atendimento ao cidadão e resposta às manifestações;

- O fortalecimento da cultura de escuta e participação social como parte da gestão pública.

A Ouvidoria segue à disposição da população de Atalanta, com o compromisso de continuar promovendo uma administração mais acessível, justa e transparente.

Karoline Germanik Saade Voss

Ouvidora Municipal

Prefeitura Municipal de Atalanta – SC