

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA MUNICIPAL

2025



FICHA TÉCNICA

Prefeito Municipal

Milton Carlos de Mello

Vice-Prefeito

José Osanam Albuquerque Júnior

Controladoria Geral do Município

Eliane Pullig

Luana Lopes Coev

Matheus Silva Rigonato

Michael Hellison Jantorpe Gomes

Soraia de Araújo Souza

Ouvidoria Municipal

Eliane Pullig

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	4
2 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2025	4
2.1 – Canais de Comunicação	6
2.2 – Tipos de manifestação	6
2.3 – Assuntos	6
3 – DEMANDAS VENCIDAS	7
4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS: APONTAMENTOS E SUGESTÕES	8
ANEXO I – REGISTRO DE LIGAÇÕES	10

1 – INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal foi instituída pela Lei Municipal n.º 10.910, de 15 de junho de 2022, sendo órgão subordinado à Controladoria Geral do Município.

Possui como missão precípua facilitar a comunicação do cidadão, usuário do serviço, com o Poder Público. Representa, assim, um instrumento democrático que possibilita a participação e o exercício do controle social da Administração Pública. Além disso, serve como importante instrumento de gestão, por ser um canal destinado a cadastrar e encaminhar as reclamações, solicitações, denúncias, informações, elogios e sugestões, e, a partir dessas manifestações, propor ações e sugerir prioridades, visando à eficiência e à eficácia na prestação dos serviços públicos.

Para demandas de ouvidoria, a legislação aplicável é a Lei Federal n.º 13.460/2017 – Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos.

Para demandas de Pedidos de Informação, a legislação aplicável é a Lei Federal n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, o Decreto Municipal n.º 22.789/2012, recentemente alterado pelo Decreto n.º 36.819/2025.

As demandas de ouvidoria ou de Pedido de Informação (*e-SIC*) são recepcionadas, registradas e encaminhadas ao setor competente através de plataforma de comunicação oficial - 1Doc.

O prazo legal para manifestação final à Ouvidoria Municipal é de vinte dias, que, por sua vez, tem o prazo de dez dias para retornar ao cidadão. Assim, a Ouvidoria Municipal deve encaminhar a decisão administrativa final ao usuário observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

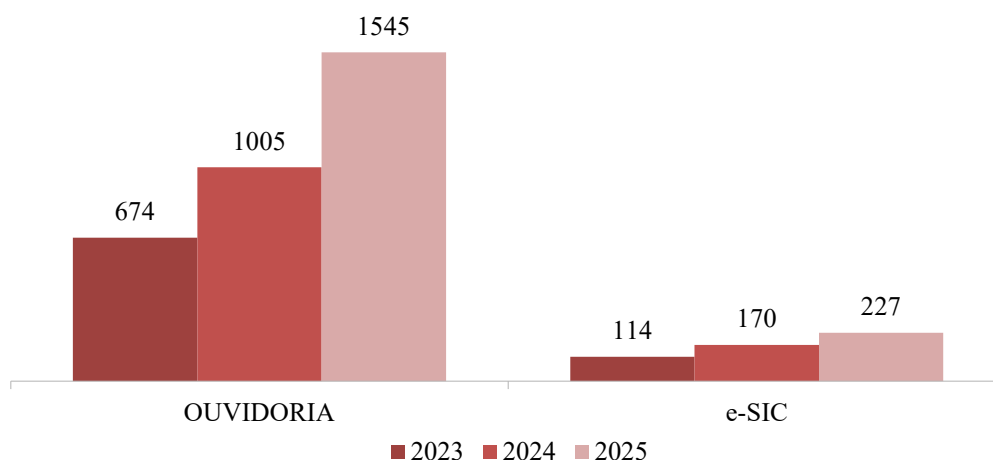
2 – QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2025

No período analisado, de 1º/01/2025 a 31/12/2025, a Ouvidoria Municipal recebeu 1.772 (um mil, setecentos e setenta e duas) manifestações, das quais 227 foram Pedidos de Informação (*e-SIC*) e 1.545 ouvidorias.

No mesmo período do ano de 2024, foram registradas 1.175 manifestações, das quais 170 foram Pedidos de Informação (*e-SIC*) e 1.005 ouvidorias.

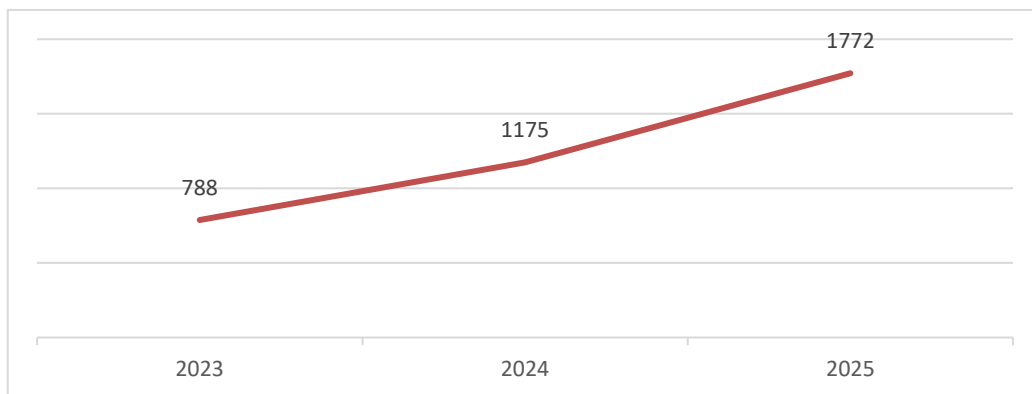
No mesmo período do ano de 2023, foram registradas 788 manifestações, das quais 114 foram Pedidos de Informação (*e-SIC*) e 674 ouvidorias.

O gráfico a seguir demonstra a evolução crescente dos registros de ouvidoria e Pedidos de Informação (*e-SIC*) ao longo dos últimos anos.



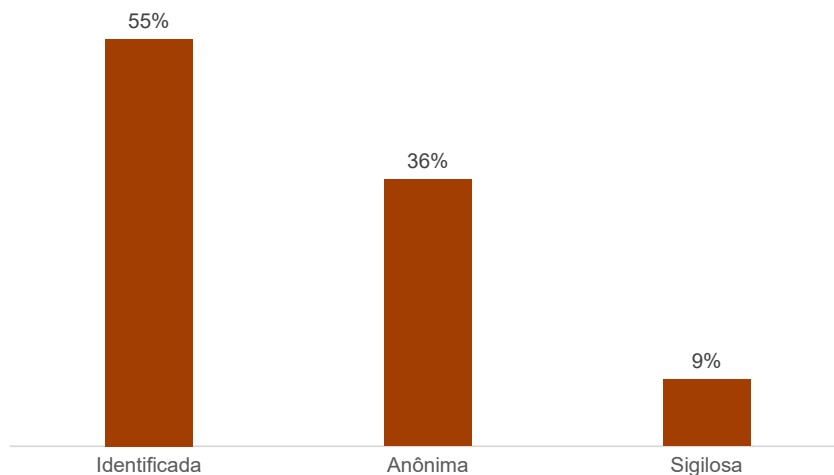
Comparando-se as quantidades totais de registros, tem-se que, em 2025, houve um acréscimo de 50,81% em relação aos registros de 2024 e um acréscimo de 49,11 % entre 2024 e 2023.

Nos termos acima, nos últimos dois anos os registros de ouvidoria mais que duplicaram.

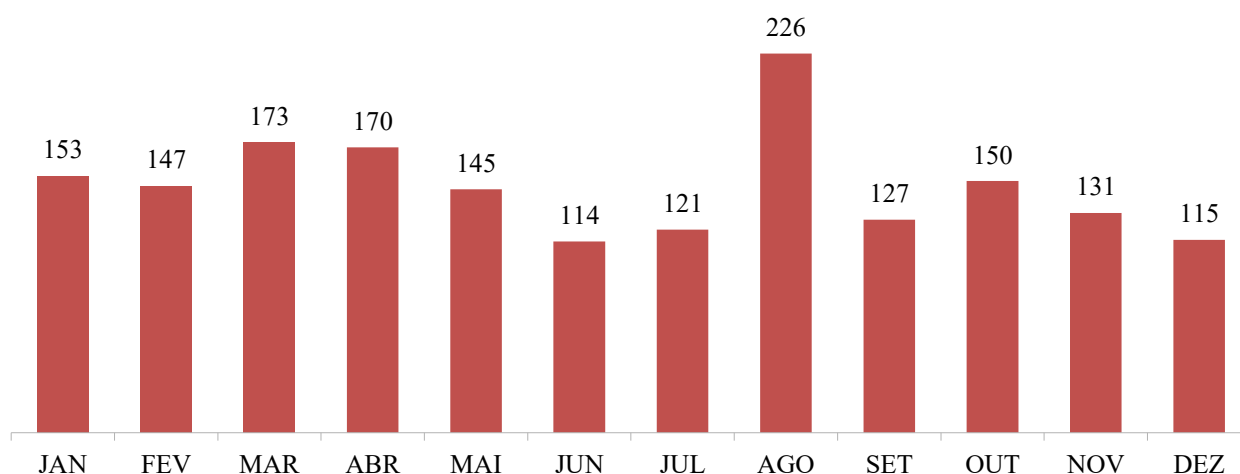


Todas as demandas foram registradas em plataforma de comunicação oficial - 1Doc e inseridas em planilha específica para gerenciamento de dados e prazos, sem contar as pequenas orientações por telefone, *e-mail* e presencialmente, as quais dispensam registro.

Garantindo o acesso democrático aos canais de comunicação, elucida-se que as manifestações podem ser registradas como: identificadas, sigilosas ou anônimas.



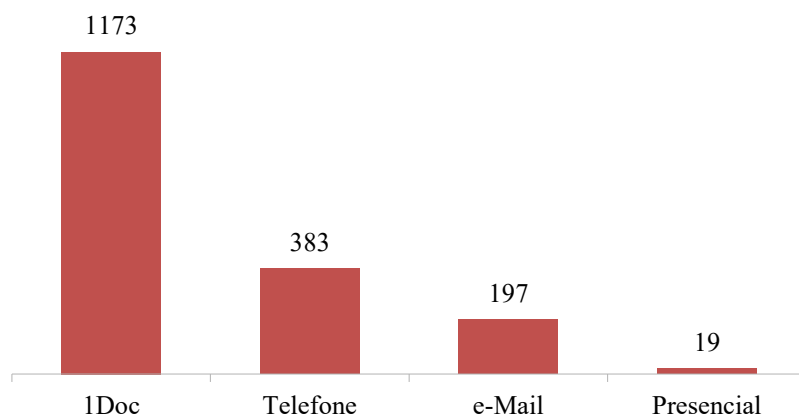
O gráfico abaixo demonstra o total de demandas recebidas ao longo do ano de 2025, relacionadas mês a mês.



Importante esclarecer que houve um acréscimo atípico de registros no mês de agosto que extrapolou a série histórica de registros. Consolidou-se uma situação esporádica em virtude de 80 registros somente de “Iluminação Pública”.

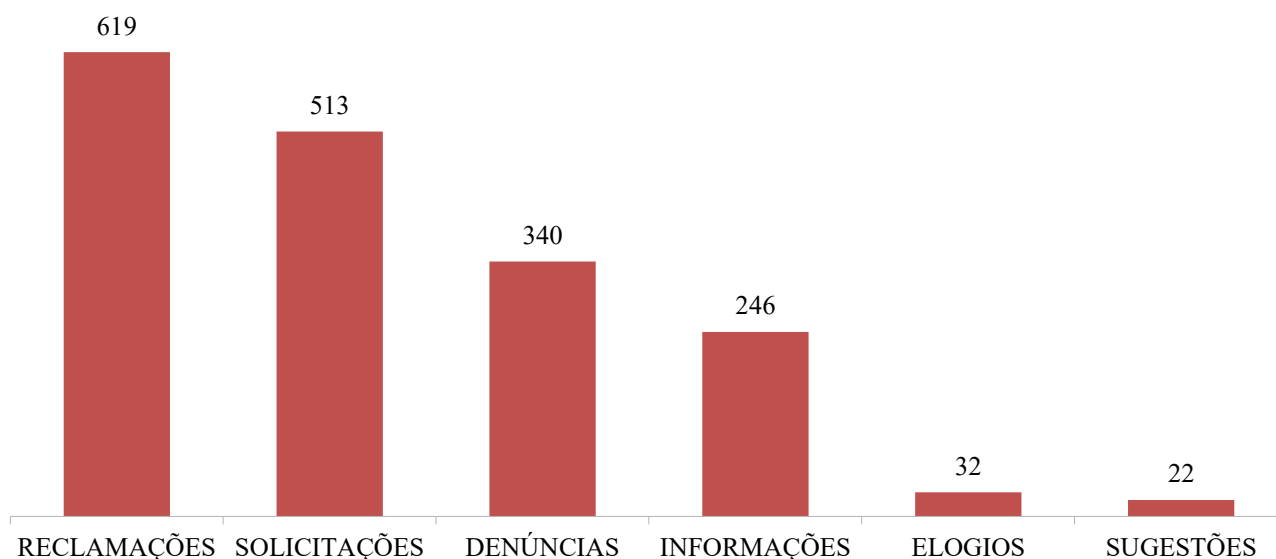
2.1 – Canais de Comunicação

As manifestações dos usuários, durante o ano de 2025, foram recepcionadas através do *site* municipal (plataforma 1Doc), *e-mail*, telefone e presencialmente, demonstradas conforme o gráfico a seguir.



2.2 – Tipos de manifestação

As manifestações dos usuários são classificadas como: reclamações, solicitações, denúncias, informações, elogios e sugestões. Segue o quantitativo das manifestações registradas no ano de 2025.

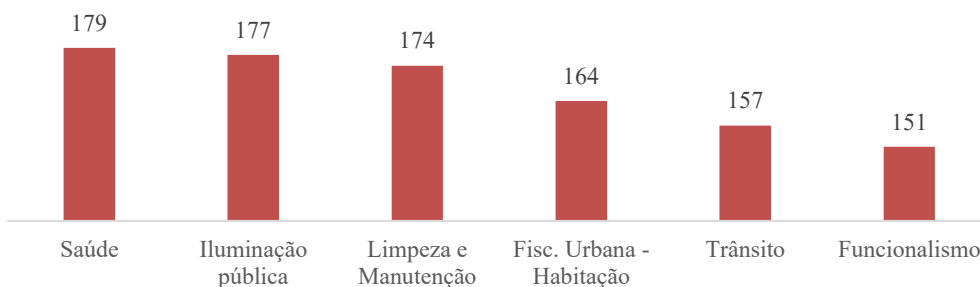


Evidencia-se, novamente, significativo acréscimo, porquanto, em comparação com o ano de 2024, tenham sido realizados, respectivamente, 189 solicitações, 9 elogios e 3 sugestões.

2.3 – Assuntos

Atualmente as manifestações podem ser registradas segundo a listagem de assuntos: Agricultura, Animais, Assistência social, Coleta de lixo, Covid-19, Educação, Em branco, Fisc. Comércio, Fisc. Urbana – Habitação, Funcionalismo, Iluminação pública, Limpeza e Manutenção, Meio ambiente, Orçamento (contratos, compras), Outros, Reparo asfalto, Saúde, Tecnologia, Trânsito (multas, infrações, sinalizações), Transporte coletivo, Tributação e Turismo.

Dentre as opções anteriores, os assuntos mais recorrentes foram: Saúde, Iluminação pública, Limpeza e Manutenção, Fisc. Urbana – Habitação, Trânsito e Funcionalismo.



3 – DEMANDAS VENCIDAS

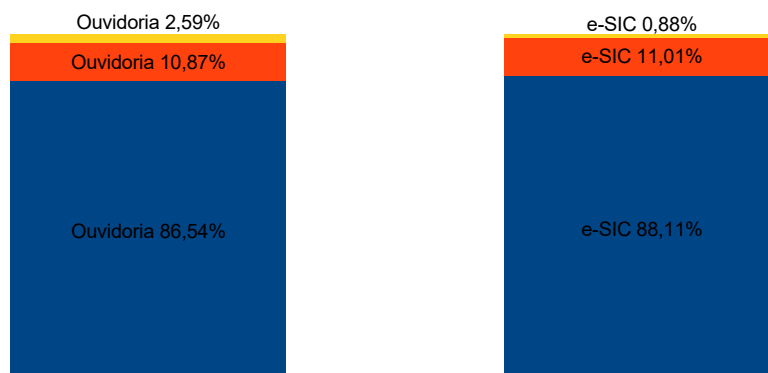
“O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar o cumprimento de prazos e normas procedimentais.” (Art. 5º, VI, Lei Federal n.º 13.460/2017).

Quanto aos registros de ouvidoria, tem-se que 1.337 foram respondidos no prazo, 168 foram respondidas fora do prazo e 40 não foram respondidos.

Quanto aos registros de Pedidos de Informação (*e-SIC*), 200 foram respondidos no prazo, 25 foram respondidas fora do prazo e 2 não foram respondidos.

PRAZO DE RESPOSTA

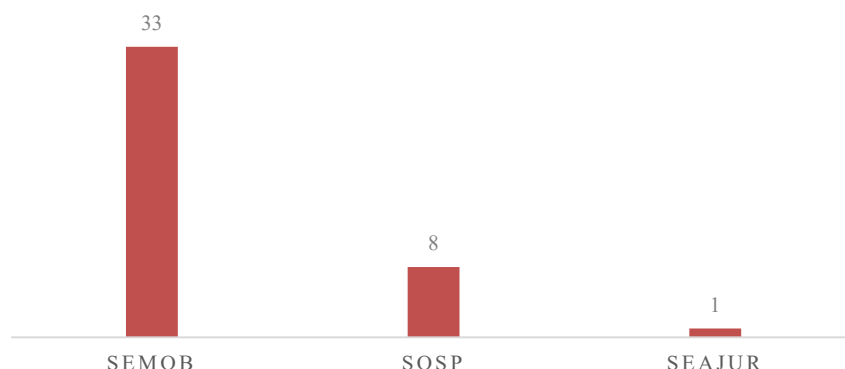
■ no prazo ■ fora do prazo ■ não respondida



O atendimento das manifestações dentro do prazo faz-se extremamente importante para garantir a satisfação dos usuários, melhorar a gestão, promover ações corretivas tempestivas, evitar litígios e problemas de imagem ao Poder Público municipal, promovendo a transparência e confiança da população.

Em 2025, 40 registros de ouvidoria foram encerrados sem resposta, bem como 2 Pedidos de Informação (*e-SIC*). O gráfico abaixo demonstra a quantidade de registros, por Secretaria Municipal.

ENCERRADAS SEM RESPOSTA



Mensalmente, a Ouvidoria Municipal elabora relatório quantitativo de demandas vencidas e encaminha à Controladoria Geral do Município, para conhecimento e providências cabíveis, oportunidade em que essa encaminha Memorandos aos gestores das Pastas para que tomem ciência.

4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS: APONTAMENTOS E SUGESTÕES

Considerando os apontamentos anteriores, tem-se que a Ouvidoria Municipal vem se consolidando enquanto canal de comunicação: maior expressividade a cada ano.

As reclamações representaram 40% dos registros de ouvidoria e as solicitações, 33%. Importante ressaltar que, durante o ano de 2025, foram realizadas diversas mobilizações no sentido de informar a população sobre o trabalho realizado pela Ouvidoria Municipal e sobre a importância de se utilizar corretamente os canais disponibilizados pela Administração Pública municipal aos usuários dos serviços públicos.

Estima-se a redução dos registros de solicitação de serviços por meio da Ouvidoria Municipal para o ano de 2026.

Os assuntos mais recorrentes registrados nas demandas de ouvidoria permanecem sendo: limpeza e manutenção, fiscalização urbana – habitação, trânsito e funcionalismo. Por estarem em constante evidência, demonstram claramente onde o Poder Público precisa atuar. Destaca-se, igualmente, um acréscimo nos registros de Saúde e Iluminação pública.

Durante todo o ano de 2025 houve um grande empenho por parte da Ouvidoria Municipal no sentido de divulgar o trabalho realizado, bem como promover a integridade e o combate à corrupção:

- No mês de fevereiro, houve divulgação de folheto elucidativo dos trabalhos de ouvidoria, por meio da Circular 18.059/2025, visando atingir o público interno e externo;
- No mês de março, houve a realização de palestra voltada aos servidores públicos municipais, com o tema: “Faça a coisa certa – Sempre”, a qual contou com o apoio do Tribunal de Contas e do Ministério Público do Estado de São Paulo;
- No mês de agosto, em cooperação com a campanha nacional “Agosto Lilás”, a Ouvidoria Municipal distribuiu às Secretarias Municipais adesivos para serem fixados nos banheiros femininos utilizados pelas servidoras públicas municipais. Ainda no mês de agosto, com a finalidade de aprimorar a tramitação dos Pedidos de Informação (*e-SIC*) e adequá-los à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Ouvidoria Municipal solicitou alteração parcial do Decreto Municipal n.º 22.789/2015;
- No mês de outubro, a Ouvidoria Municipal, com a finalidade de promover a valorização do trabalhador da Administração Pública municipal, realizou, presencialmente, visita em 10 unidades públicas, contemplando diversas Secretarias Municipais;
- Em continuidade, no mês de dezembro, houve divulgação de Mapa Mental proporcionando a todos os interessados um melhor entendimento das normas legais, em especial, da Lei Federal n.º 12.527/2011.

No mês de novembro, a Ouvidoria Municipal, com o objetivo de aprimorar o desempenho de suas atribuições legais e qualificar-se, participou do XXVIII Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman.

Observou-se que, ao longo do ano de 2025, alguns gestores e agentes públicos que tratam diretamente as demandas de ouvidoria, manifestaram claro desinteresse em garantir o bom andamento dos procedimentos e da melhora na prestação dos serviços públicos, dificultando que a resposta fornecida ao cidadão esteja em conformidade com os limites legais.

Dentre as dificuldades enfrentadas atualmente pela Ouvidoria Municipal, a maior delas refere-se ao quadro de pessoal reduzido, uma vez que as atribuições legais estritas são desempenhadas por apenas 1 servidora pública, *in casu*, que conta com o apoio dos demais servidores públicos integrantes do quadro de pessoal da Controladoria Geral do Município.

Outra dificuldade enfrentada diz respeito à publicidade e transparência dos serviços públicos municipais ofertados, ocasionando registros e tramitações equivocadas e desnecessárias.

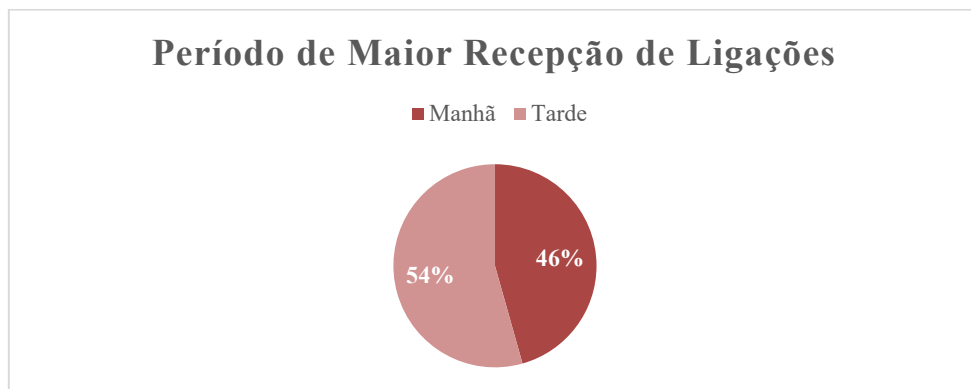
A despeito disso, a Ouvidoria Municipal busca constantemente aprimorar os métodos e procedimentos, com o objetivo de garantir que os usuários possam expressar suas demandas e que os gestores públicos municipais recebam informações relevantes que contribuam para a melhoria das políticas

públicas e dos serviços prestados.

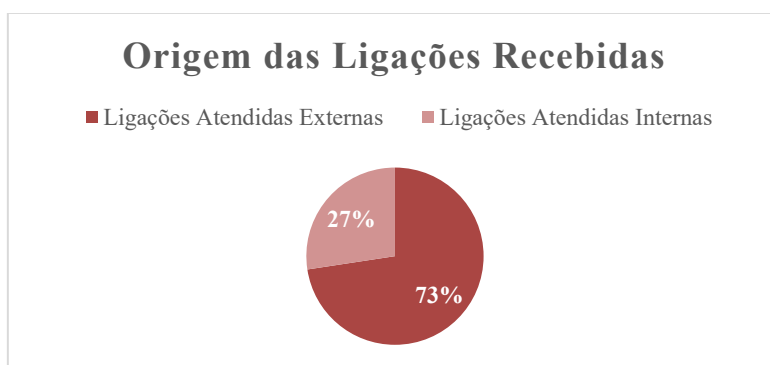
ANEXO I – REGISTRO DE LIGAÇÕES

De forma inédita, a Ouvidoria Municipal iniciou a contabilização dos telefonemas recepcionados para atendimento.

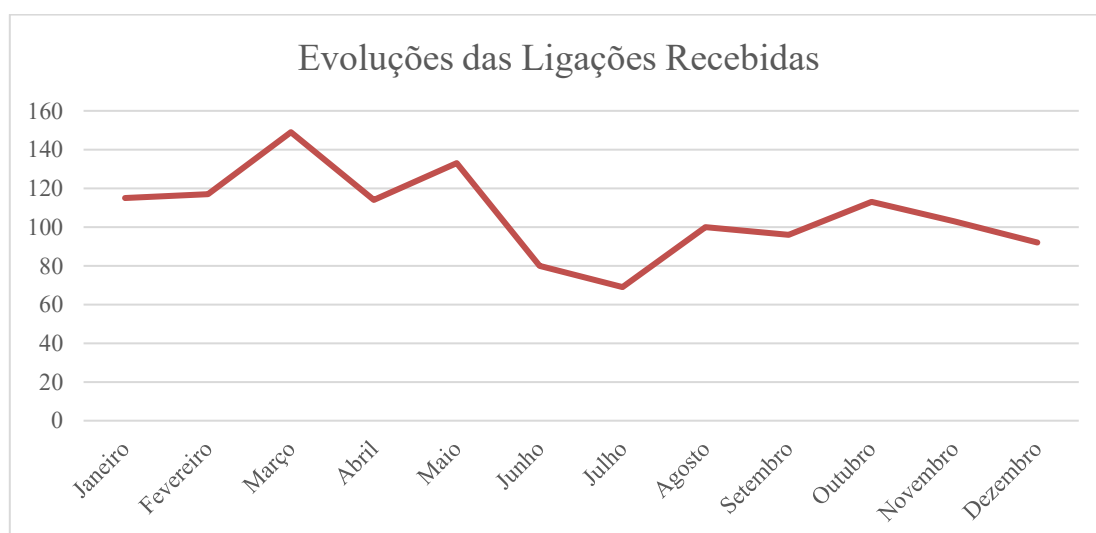
Ao total, foram 2.073 ligações, o que contabilizou 89 horas, 57 minutos e 11 segundos de ligações. Com maior fluxo no período da tarde, cada ligação tem duração, em média, de 4 minutos de 28 segundos.



Observa-se que, 73% das ligações são efetuadas diretamente para a Ouvidoria Municipal e 27% são oriundas de transferências de outros departamentos do Atende Prudente.



O fluxo das ligações, ao longo do ano, segue com o comportamento abaixo relacionado.



Presidente Prudente, 4 de fevereiro de 2026.