



**PREFEITURA MUNICIPAL
DE CAIUÁ/SP**

Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

ANO 2025

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

ANO - 2025

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Caiuá, atendendo a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente às atividades, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o ano de 2025.

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de auxiliar o poder público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, e a combater prática de atos ilícitos.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **Sugestão:** Através da sugestão, você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **Elogio:** Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Solicitação:** Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Reclamação:** Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.
- **Denúncia:** Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de endereço eletrônico ouvidoria@caiua.sp.gov.br, ouvidoriasaude@caiua.sp.gov.br, site oficial www.caiua.sp.gov.br, pessoalmente no prédio do Paço Municipal, Correios e Telefone 18-3278-9999.

4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

NATUREZA	TOTAL GERAL
DENÚNCIA	1
INFORMAÇÕES	14
SOLICITAÇÃO	06
RECLAMAÇÃO	11
ELOGIO	0
TOTAL	32

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS OUVIDORIA GERAL/OUVIDORIA SAÚDE/ ESIC/ E-MAILS	
ASSUNTO	Número de atendimento
ISS	02
IPTU	00
ITR	00
Dívida Ativa	00
Certidões	00
Licitação	00
Alvará	00
Contrato	00
Convenios	00
Reclamações	11
Informações	12
Denúncia	01
Leis	00
Solicitação	06
TOTAL	32

5. ANÁLISE

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria Municipal registrou 33 manifestações, que se deram, em maior parte, através do E-sic, Ouvidoria Geral, Ouvidoria Saúde, email institucional e telefone. Do Total das demandas recebidas, com identificação e anônimas, e as repostadas ao solicitante, através dos canais usados pelos mesmos.

Nos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal, os chamados foram relacionadas principalmente solicitações e informações em geral

O departamento realiza o serviço de fiscalização, considerando que alguns chamados não houve informações suficientes. Houve solicitações referente as informações e dúvidas referente ao chamamento do Concurso. Quanto as Reclamações, estão relacionados ao tratamento, atitudes e descontentamento com serviços, sendo encaminhadas para os departamentos responsáveis para averiguações e esclarecimentos dentro do prazo. A Denúncia e referente a uma situação dentro do local de trabalho, que foi resolvida e concluída.

6. CONCLUSÃO

Observou-se que os canais para o atendimento da Ouvidoria Municipal, tais como Site Oficial, E-mail Institucional, Telefone e Presencial, são eficientes para que o cidadão tenha fácil acesso ao serviço.

A Ouvidoria Municipal de Caiuá vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão,

Destacamos ainda que por se tratar de um município pequeno, a procura geralmente é de pessoas que residem fora do município, haja vista que a população tem acesso direto para resolver suas pendências junto aos departamentos.

Renata Vargas Fante de Mello
OUVIDORA MUNICIPAL