

# **Relatório da Anual**

## **JANEIRO A DEZEMBRO**

### **2025**

---

**668**

**Atendimentos**

**CAJATI | DEZEMBRO DE 2025**

## **SOBRE A OUVIDORIA**

A Ouvidoria Municipal é uma unidade setorial vinculada à Prefeitura Municipal de Cajati, responsável por acolher as demandas dos cidadãos, zelando pela qualidade dos serviços públicos prestados. Constitui-se em um canal institucional por meio do qual o cidadão pode apresentar **reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias** relacionadas à Administração Pública Municipal.

Ressalta-se que a Ouvidoria não possui caráter fiscalizatório ou investigativo. No entanto, pode receber denúncias e **encaminhá-las aos órgãos competentes**, assegurando o sigilo das informações e a proteção da identidade do(a) manifestante.

## **FUNÇÕES DA OUVIDORIA PÚBLICA**

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, realiza a análise preliminar, orienta e encaminha cada demanda às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir dessas manifestações, torna-se possível **identificar oportunidades de melhoria**, sugerir ajustes nos processos administrativos e apontar eventuais situações que demandem atenção da gestão pública.

A atuação da Ouvidoria reforça o controle social e a participação cidadã, pautando-se pelos seguintes princípios:

- Reconhecimento do cidadão como sujeito de direitos, sem qualquer distinção;
- Escuta qualificada e compreensão das diferentes formas de manifestação;
- Tratamento adequado das demandas, com linguagem clara e acessível;
- Correta caracterização das situações apresentadas e de seus contextos;
- Demonstração dos resultados produzidos a partir da participação do cidadão, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública.

## **NOSSA EQUIPE**

### **Daniele de Souza Novaes – Ouvidora Municipal**

Servidora efetiva da Prefeitura Municipal de Cajati desde fevereiro de 2011, com atuação

no Departamento Jurídico. Desde outubro de 2022, foi designada por meio da Portaria nº 1401/2022 para exercer a função de Ouvidora Municipal.

## **PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS E CAPACITAÇÃO**

Ao longo de 2025, a Ouvidoria Municipal participou de ações institucionais voltadas à orientação da população e ao aprimoramento das atividades de ouvidoria.

Destaca-se a participação na **Feira de Profissões da Escola Mary Azevedo**, contribuindo com a divulgação do papel da Ouvidoria e o esclarecimento de informações aos estudantes.

Ressalta-se, ainda, a participação em **evento promovido pelo Ministério Público**, voltado ao fortalecimento institucional e à troca de experiências entre órgãos públicos.

Além disso, foram realizados  **cursos de capacitação**, que contribuíram para o aperfeiçoamento técnico e a melhoria contínua do atendimento prestado ao cidadão.

## **DADOS REGISTRADOS – 2025**

Esta seção apresenta os dados relativos às manifestações registradas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2025. As informações foram coletadas e consolidadas por meio das ferramentas de gestão utilizadas pelo setor.

Para a elaboração deste relatório, foram consideradas as manifestações registradas no período de **02 de janeiro de 2025 a 19 de dezembro de 2025**.

### **Total de Manifestações**

Ao longo do ano de 2025, foram registradas **668 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

- Janeiro a março: 204 manifestações.
- Abril a junho: 152 manifestações.
- Julho a setembro: 154 manifestações.
- Outubro a dezembro: 159 manifestações.

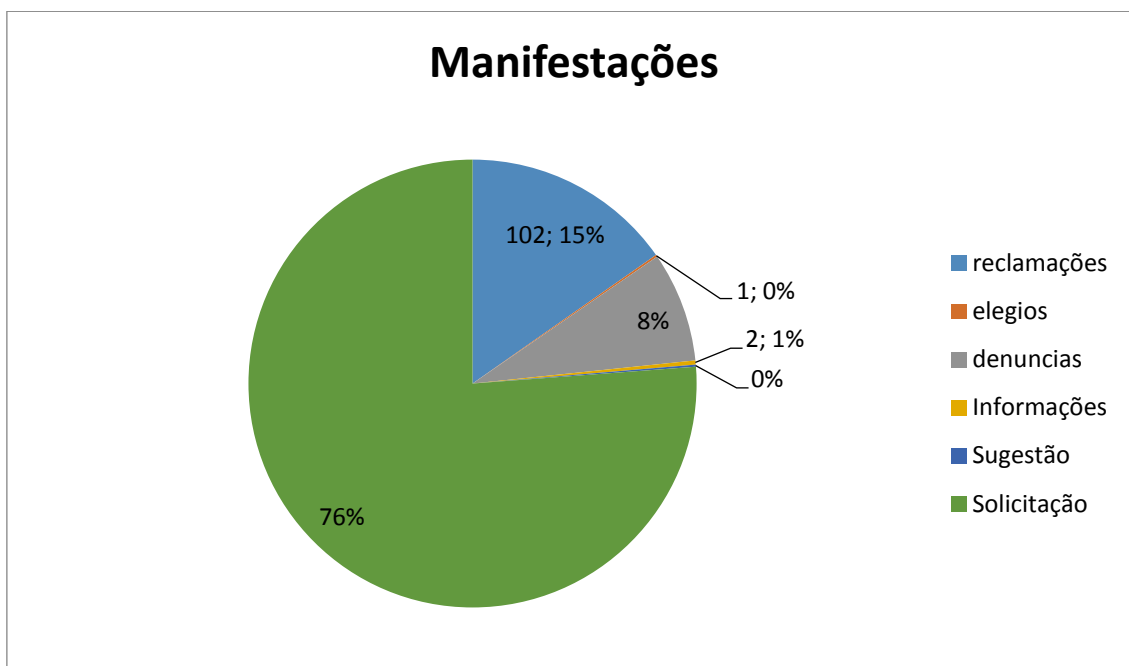


Figura 1. Total de manifestações registradas 2025

## Meios de Atendimento

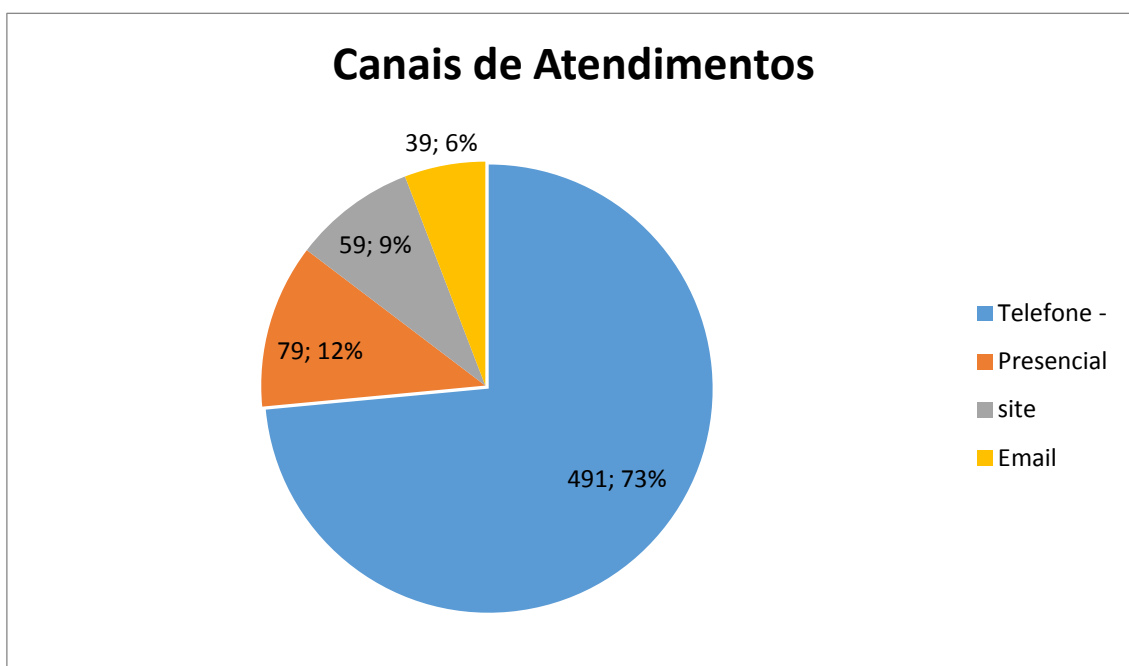


Figura 3. Total de manifestações registradas por meio de cada canal de recebimento.

Para cumprir sua missão, a Ouvidoria deve estimular o diálogo dos cidadãos com a administração pública. Existem várias possibilidades de interação e diversos canais de comunicação podem ser utilizados, de acordo com as os recursos disponíveis em cada Ouvidoria, apresentados a seguir:

**Telefone:** o cidadão se comunica por telefone com um atendente da Ouvidoria.

**Atendimento presencial:** o atendimento ao cidadão é realizado no órgão ou entidade

**1 DOC :** todas as manifestações – seja qual for o meio de comunicação utilizado – devem ser registradas em sistema informatizado. Esse procedimento permite que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela Ouvidoria quanto pelo cidadão.

Vale apontar que, o maior canal de atendimento é a atendimento telefônico, presencial e via 1 Doc vale resaltar que em todos os atendimentos o índice de anonimato é muito alto, e que em todos atendimentos deixamos bem claro que aos atendimentos anônimos os não tem acessos a reclamação.

### **Formas de Divulgação dos Canais de Comunicação da Ouvidoria**

Embora ainda não tenhamos alcançado os níveis desejados de divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria hoje a forma de divulgação da Ouvidoria é pelo site da Prefeitura Municipal de Cajati.

A divulgação deve esclarecer aos cidadãos sobre a missão e objetivos da Ouvidoria, incentivando-os, de forma didática, a participar das melhorias dos serviços prestados e da gestão pública do município. A divulgação poderá ser feita mediante palestras para grupos e instituições (associações civis, igrejas escolas, outros grupos organizados etc.), bem como usando recursos audiovisuais (notícias em rádios; cartazes afixados em órgãos públicos, prestadores de serviços, sedes de entidades da sociedade civil e equipamentos públicos em geral, etc.).

## PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES POR SECRETÁRIAS

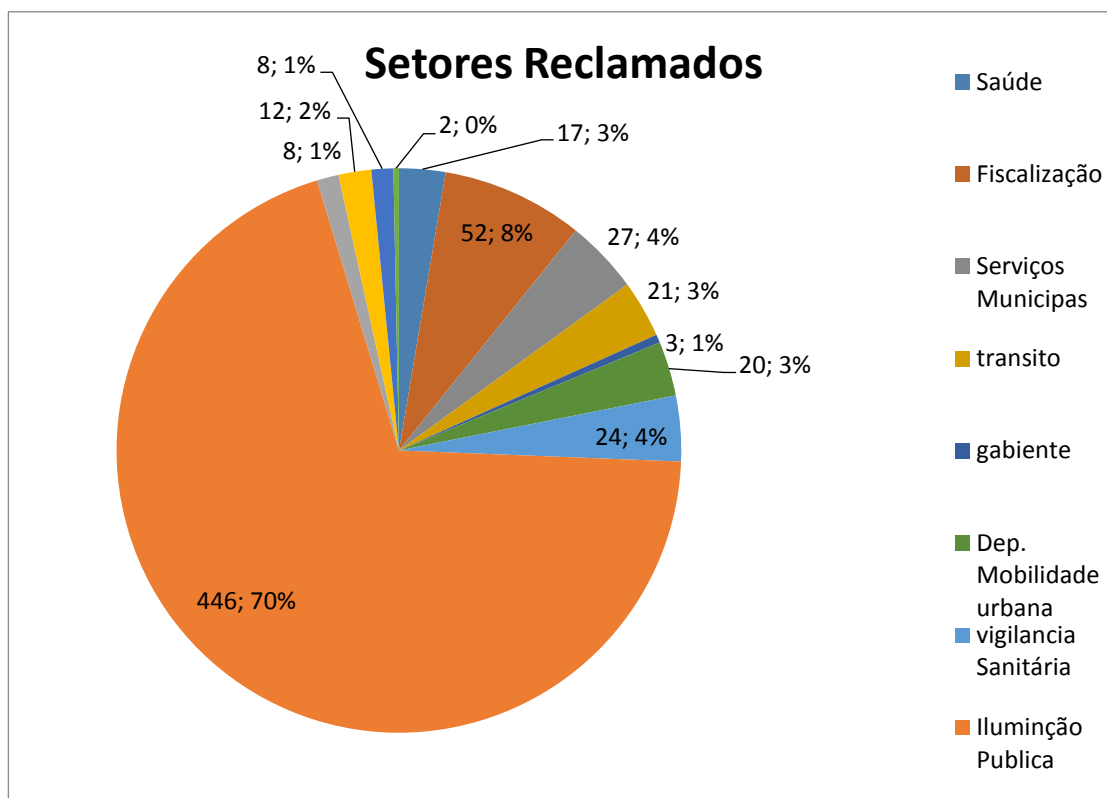


Figura 4. Distribuição das manifestações e pedidos de acesso à informação quanto ao teor.

### Principais Reclamações

- **Iluminação Pública:** maior volume de reclamações, relacionadas principalmente à manutenção e substituição de luminárias.
- **Saúde:** reclamações referentes ao atendimento médico e às unidades de saúde. Considerando que o Departamento de Saúde possui a Ouvidoria do SUS, as manifestações recebidas são encaminhadas à Ouvidoria SUS para as providências cabíveis, sendo posteriormente arquivadas por este setor.

- **Fiscalização:** demandas relacionadas a obras irregulares e à fiscalização de construções.
- **Serviços Municipais:** reclamações concentradas na coleta de lixo.
- **Educação:** manifestações relacionadas à manutenção das unidades escolares e ao transporte escolar.
- **Mobilidade Urbana:** ocorrências envolvendo ocupação irregular de áreas.
- **Trânsito:** reclamações sobre estacionamento irregular.
- **Vigilância Sanitária:** demandas relacionadas à limpeza de terrenos baldios e mato alto.
- **Gabinete:** expedientes que já haviam sido registrados como reclamação em outros setores, mas também foram protocolados junto ao Gabinete.

### **RECOMENDAÇÕES**

As manifestações registradas em 2025 permitem evidenciar, a partir de uma análise baseada no volume de manifestações, os principais problemas encontrados, a necessidade de melhoria nos departamentos identificados ao longo deste relatório não deve ser encarada como uma crítica, mais ao forçamos em áreas e colaboração de todos os departamentos será essencial para um bom serviço a municipalidade. Principalmente quanto ao prazo de resposta das manifestações.

Recomendação Final: Aprimorando a atuação da Ouvidoria após uma análise das demandas recebidas e do desempenho da ouvidoria no período abordado neste relatório, apresentamos as seguintes recomendações destinadas a fortalecer ainda mais o papel fundamental da ouvidoria na organização:

Implementação de Treinamentos Específicos: Propomos a implementação de programas de treinamento especializados para a Ouvidora. Esses programas devem abordar áreas específicas identificadas como oportunidades de desenvolvimento, aprimorando as habilidades de comunicação, mediação e resolução de conflitos.

#### 2. Aperfeiçoamento

O sucesso do trabalho realizado pela Ouvidoria depende diretamente da capacidade de acolher as demandas do cidadão e oferecer respostas satisfatórias às suas necessidades. A capacitação do Ouvidor é um aspecto que contribui para a prestação de um serviço de qualidade

## CONTATO

Ouvidoria

Praça do Paço Municipal, nº 10

Setor Jurídico, Cajati/SP -

Telefone: (13) 3854-8667

WhatsApp: 13 99658-8833

Email: [ouvidoria@cajati.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cajati.sp.gov.br)

