

# Relatório da Ouvidoria

**154 Manifestações**

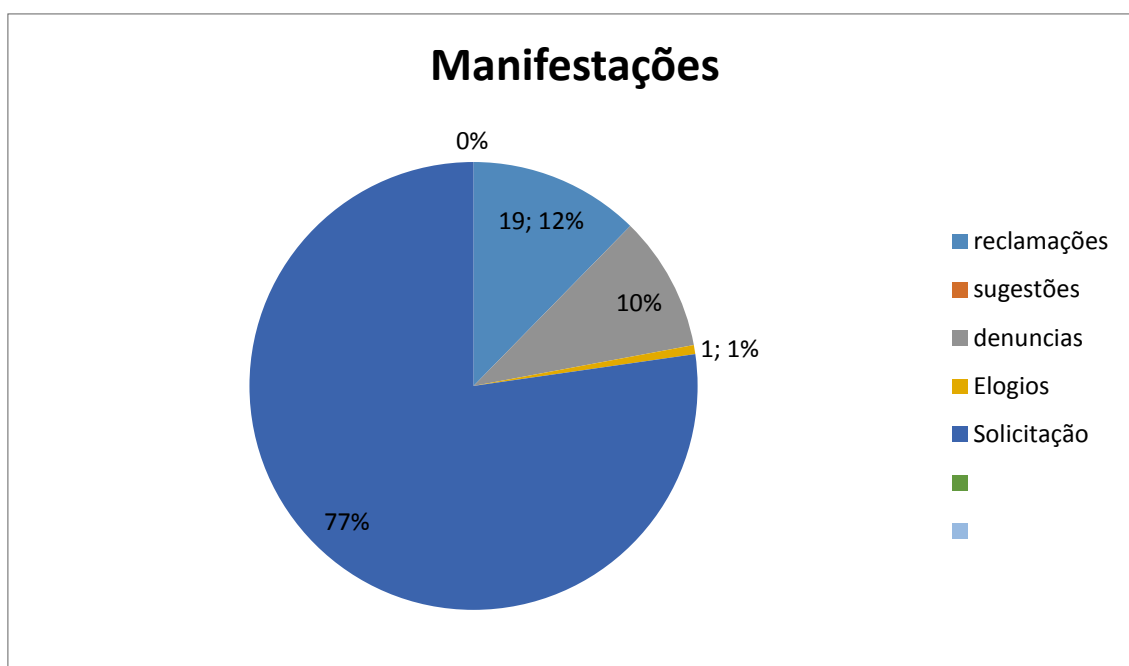


Figura 1. Total de manifestações registradas 2025

## Meios de Atendimento

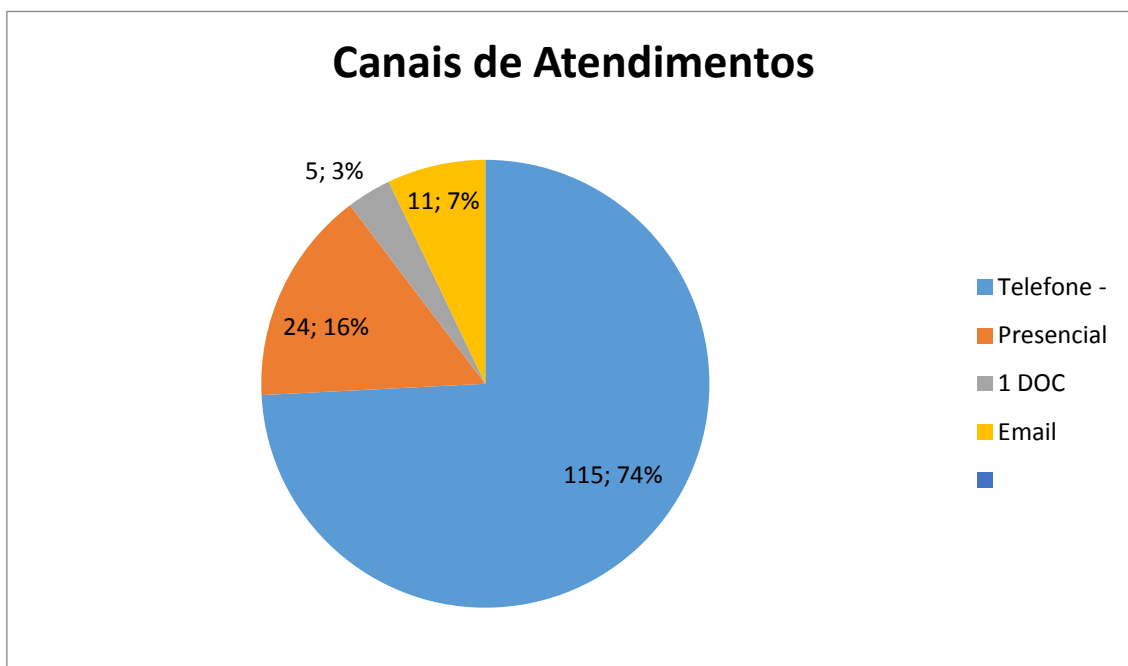


Figura 3. Total de manifestações registradas por meio de cada canal de recebimento.

A Ouvidoria Municipal de Cajati tem como principal finalidade promover a aproximação entre os cidadãos e a administração pública, oferecendo canais de escuta e resposta às demandas da população. No terceiro trimestre de 2025, foram recebidas **154 manifestações**, que refletem tanto o exercício da cidadania quanto a confiança depositada no órgão como meio de diálogo institucional. Este relatório tem como objetivo apresentar os principais dados quantitativos e qualitativos referentes ao período, destacando tendências, canais de atendimento mais utilizados e as principais áreas de reclamação.

**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.

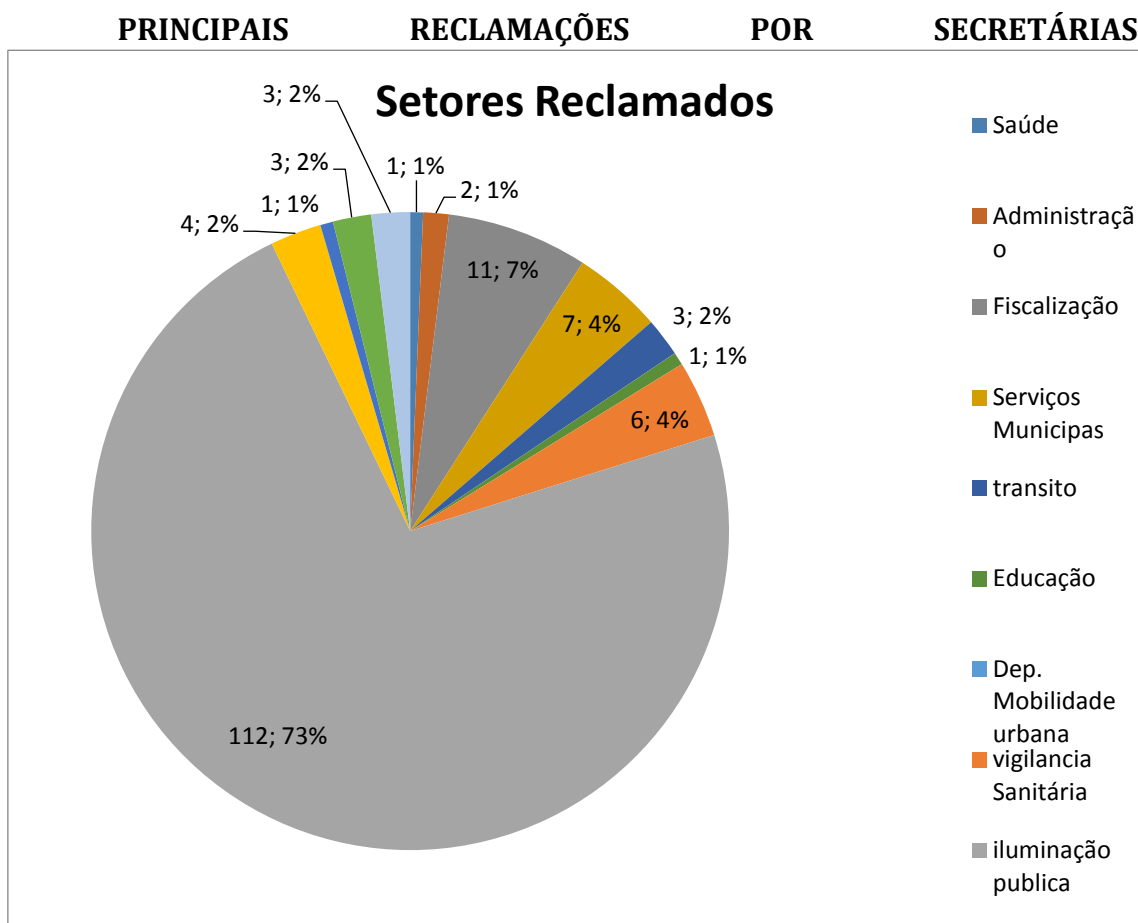


Figura 4. Distribuição das manifestações e pedidos de acesso à informação quanto ao teor.

### Principais Reclamações

**Iluminação Pública:** Lâmpadas em vários pontos da cidade queimada.

**Fiscalização:** As principais reclamações no setor de Fiscalização são as Obras irregulares e fiscalização de obras.

**Serviços Municipais:** manutenção de estrada.

**Trânsito:** Bloqueio de via.

**Vigilância Sanitária:** Limpeza de Terreno baldio, Mato Alto.

### **Considerações Finais**

O terceiro trimestre de 2025 reafirma o papel da Ouvidoria como espaço de escuta ativa e participação social. As manifestações recebidas permitem identificar gargalos e orientar as secretarias municipais quanto às prioridades percebidas pela população. O alto número de reclamações sobre iluminação pública e serviços de manutenção de estradas, por exemplo, demonstra a necessidade de fortalecer políticas públicas voltadas à infraestrutura urbana e rural.

Outro aspecto relevante é o índice elevado de manifestações anônimas, que reforça a importância de promover campanhas de conscientização junto à população, destacando as vantagens do registro identificado, que possibilita acompanhamento e retorno mais efetivo.

Por fim, ressalta-se que o trabalho da Ouvidoria contribui diretamente para a **transparência, eficiência administrativa e fortalecimento da cidadania**, constituindo-se como elo fundamental entre a sociedade e o poder público.

### **CONTATO**

#### **Ouvidoria**

Praça do Paço Municipal, nº 10

Setor Jurídico, Cajati/SP -

Telefone: (13) 3854-8667

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

WhatsApp: 13 3854-8667

