

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – EXERCÍCIO 2025

Prefeitura Municipal de Luiz Antônio – SP

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar o desempenho e o balanço consolidado das atividades da Ouvidoria Municipal de Luiz Antônio – SP durante o ano de 2025, em estrito cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Este documento institucional consolida as demandas apresentadas pela sociedade, avalia a eficiência das secretarias municipais no atendimento às manifestações e propõe melhorias contínuas na prestação do serviço público, servindo como instrumento de controle social, transparência e governança.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO E ACESSIBILIDADE

Com o propósito de assegurar o acesso universal ao cidadão e democratizar o contato com a administração pública, a Ouvidoria Municipal atuou de forma multicanal, disponibilizando plataformas que contemplam diferentes perfis de usuários:

- **Canal Digital:** Recebimento de manifestações via e-mail institucional e através do sistema web oficial da Prefeitura.
- **Canal Presencial/Telefônico:** Atendimento direto e personalizado realizado na sede do Paço Municipal, garantindo suporte inclusive aos cidadãos com restrições de acesso digital.

3. QUADRO DEMONSTRATIVO DE DEMANDAS

No exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal registrou e processou um total de 86 manifestações. A tabela abaixo apresenta a distribuição quantitativa das demandas por

órgão/secretaria, o respectivo status de resposta e a representação percentual sobre o montante global:

Órgão / Secretaria	Quantitativo	Status de Resposta	% do Total
Secretaria de Finanças	50	100% (Ciência)	58,1%
Secretaria de Infraestrutura	15	Concluída	17,4%
Secretaria de Meio Amb. e Agricultura	8	Concluída	9,3%
Secretaria de Saúde	5	Concluída	5,8%
Secretaria de Administração	4	100% Respondidas	4,7%
Secretaria de Educação	4	Concluída	4,7%
TOTAL GERAL	86	95,3% (Concluídas)	100%

4. ANÁLISE QUALITATIVA POR ÁREA

4.1 Setor de Finanças e Contratos

Observou-se um volume concentrado de consultas (50 e-mails) versando sobre pagamentos contratuais e cronogramas financeiros. Embora o tema não se enquadre estritamente na atividade-fim e nas atribuições tradicionais da Ouvidoria, todas as demandas foram integralmente processadas, triadas e encaminhadas diretamente ao Secretário Municipal de Finanças. Esta medida foi adotada por cortesia institucional e zelo administrativo, visando acelerar os trâmites internos e resguardar o bom relacionamento do município com seus fornecedores e prestadores de serviço.

4.2 Infraestrutura e Meio Ambiente

Estas duas pastas concentraram o maior volume de demandas de caráter estritamente operacional da administração (23 manifestações somadas). As solicitações dos munícipes versaram majoritariamente sobre serviços de zeladoria urbana, manutenção de vias, iluminação pública e serviços agrícolas, apresentando um excelente índice de resolutividade por parte das equipes técnicas de campo.

4.3 Secretaria de Administração

A pasta registrou um total de 4 manifestações via correio eletrônico, alcançando a marca de 100% de demandas respondidas dentro do período regulamentar. Do montante recebido, 2 e-mails trataram especificamente de dúvidas e contestações sobre a área de tributação municipal. O processamento célere desses pleitos garantiu a segurança jurídica e o esclarecimento adequado aos contribuintes.

4.4 Saúde e Educação

Apesar de registrarem um volume quantitativo inferior em comparação às demais áreas, estas pastas demandam atenção prioritária por tratarem de serviços de alta sensibilidade social e impacto direto na dignidade humana. No âmbito da Educação, destacaram-se os registros pontuais acerca da organização do quadro docente e da manutenção da continuidade pedagógica nas unidades escolares.

5. INDICADORES DE RESOLUTIVIDADE

Os indicadores de desempenho do período atestam a eficiência do fluxo de tramitação estabelecido pela Ouvidoria:

- **Demandas Totais Processadas:** 86
- **Demandas Concluídas:** 82
- **Demandas em Tramitação:** 4
- **Índice de Eficiência:** 95,3% de taxa de resolutividade e resposta.

Nota Técnica: O tempo médio de resposta às manifestações foi mantido rigorosamente dentro do prazo legal de 30 dias (prorrogável por igual período), em estrita observância ao disposto no

Artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017.

6. RECOMENDAÇÕES E PROVIDÊNCIAS

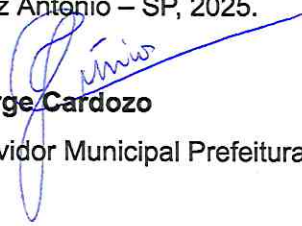
Diante do diagnóstico extraído das manifestações dos cidadãos no exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal recomenda formalmente à Gestão Executiva:

- **Aprimoramento em Segurança do Trabalho:** Intensificação da fiscalização das condições de acessibilidade arquitetônica nos prédios e repartições públicas municipais, bem como o monitoramento contínuo de riscos ocupacionais e ergonomia em unidades que apresentam alta rotatividade de servidores.
- **Transparência Ativa nas Finanças:** Estudo de viabilidade técnica para a implantação de um canal exclusivo de consulta a pagamentos e Notas Fiscais destinado a fornecedores diretamente no Portal da Transparência, o que mitigará o fluxo excedente de e-mails recebidos pela Ouvidoria.
- **Modernização e Descentralização Tributária:** Ampliação de informativos digitais e aprimoramento do sistema de autoatendimento para demandas tributárias na Secretaria de Administração, reduzindo dúvidas recorrentes dos contribuintes.
- **Gestão de Pessoal e Recursos Humanos (Educação):** Planejamento estratégico junto à pasta para a fixação e mitigação da rotatividade de quadros docentes, sobretudo em disciplinas que apresentam histórico de substituições frequentes.

7. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Municipal de Luiz Antônio consolidou-se, ao longo do exercício de 2025, como um elo vital e indispensável de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública. O expressivo índice de resolutividade alcançado (95,3%) reflete não apenas o comprometimento desta Ouvidoria, mas também a cooperação e a responsabilidade ética das secretarias municipais em conferir respostas rápidas, transparentes e eficientes aos anseios da nossa população.

Luiz Antônio – SP, 2025.


Jorge Cardozo

Ouvidor Municipal Prefeitura de Luiz Antônio – SP