



RELATÓRIO ANUAL DE MANIFESTAÇÕES – 2025

A Ouvidoria do Poder Executivo de Rio Grande da Serra, com fundamento na Lei nº 12.527/2011 e no Decreto Municipal nº 2.812/2021, apresenta o conjunto de atividades realizadas entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025, em cumprimento às suas atribuições legais de atendimento ao cidadão, mediação e promoção da transparência pública.

1. Funcionamento da Ouvidoria

Este relatório tem por objetivo:

- Consolidar os dados das manifestações recebidas;
- Avaliar a efetividade das respostas encaminhadas;
- Identificar pontos críticos recorrentes;
- Sugerir melhorias nos serviços públicos municipais.

A Ouvidoria também atua como Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), centralizando pedidos de acesso a informações diversas e oferecendo atendimento integrado ao cidadão.

2. Canais de Atendimento

A população pode registrar suas manifestações pelos seguintes meios:

- Plataforma Integrada de Ouvidoria, disponível no site oficial da Prefeitura;
- E-mail: ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br;
- Telefone: (11) 2770-0212;
- Atendimento presencial: Rua Prefeito Carlos José Carlson, nº 280 – Centro.

3. Número de Manifestações Recebidas

Em **2024**, a Ouvidoria registrou 387 manifestações.



☎ 11 2770-0212

✉ ouvidoria@riograndedaserra.sp.gov.br

📍 Rua Prefeito Carlos Carlson, 280 - Centro - Rio Grande da Serra - SP



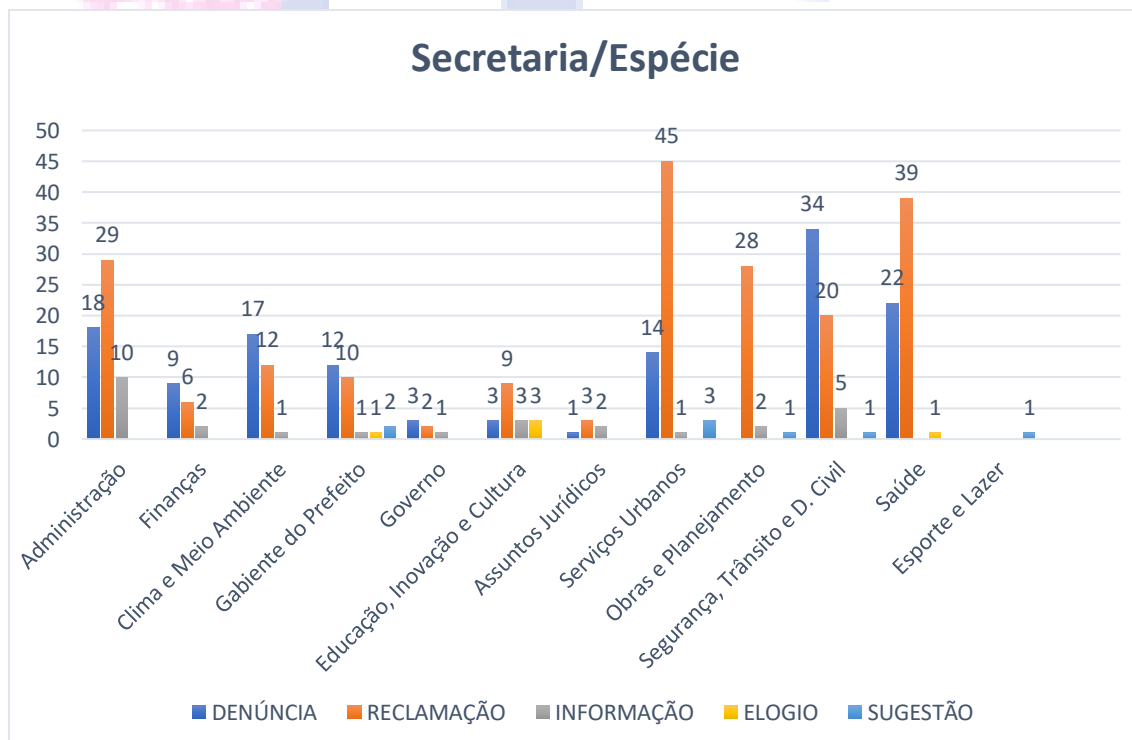
Em **2025**, foram recebidas 385 manifestações, o que representa uma leve redução, sem diferença significativa no total de registros entre os dois anos.

As manifestações são classificadas em:

- **Denúncias:** comunicação de irregularidades ou ilícitos, com apuração mesmo quando anônimas, desde que haja indícios mínimos;
- **Solicitações/Informações:** pedidos de providências ou informações a órgãos municipais;
- **Elogios:** reconhecimento positivo ao serviço público ou ao atendimento;
- **Reclamações:** insatisfação relacionada a serviços, procedimentos ou conduta de agentes públicos;
- **Sugestões:** propostas de melhorias nos serviços oferecidos.

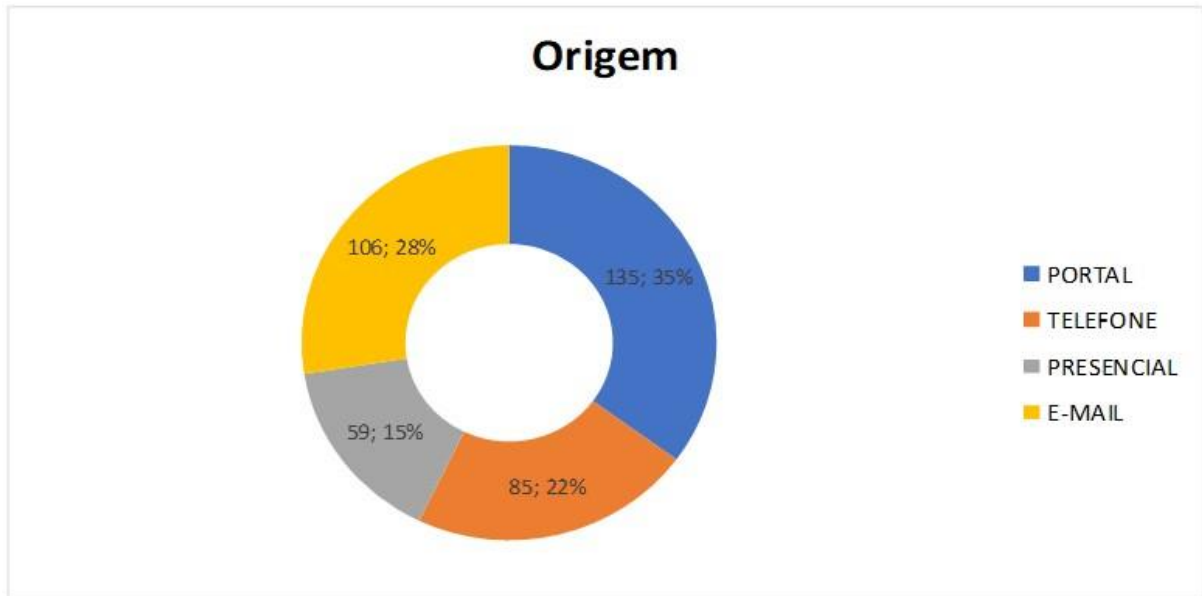
Tipologia das Manifestações

Portal da Ouvidoria – Rio Grande da Serra



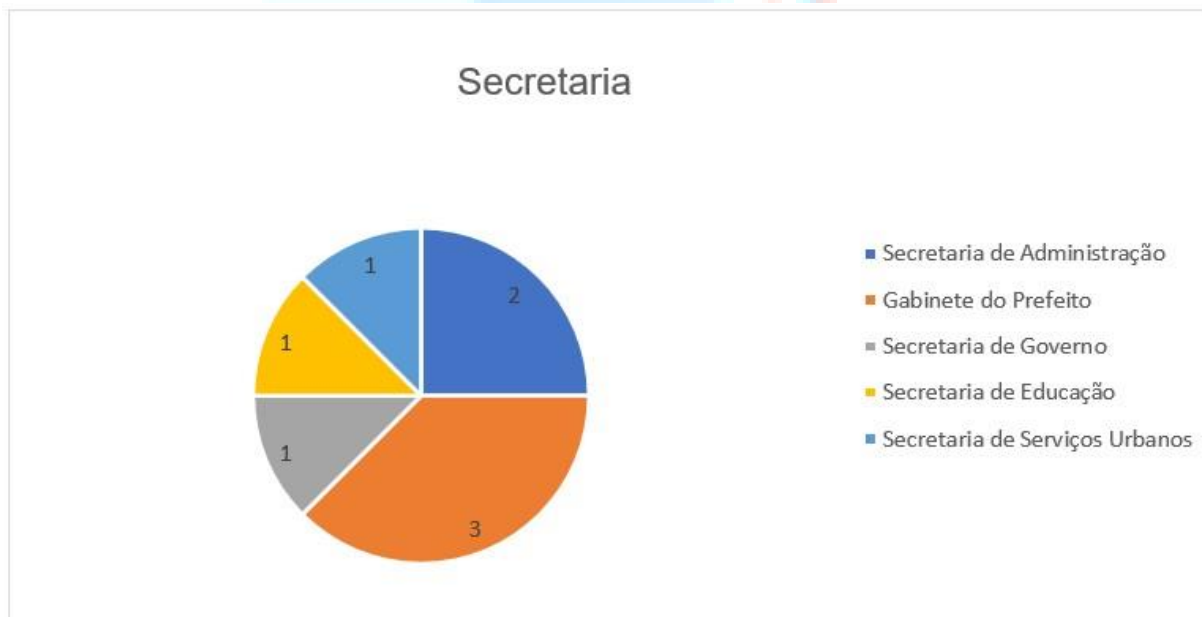


Origem das Manifestações por Canal de Atendimento



Sistema e-SIC

Do total de 385 atendimentos registrados em 2025, 8 foram enviados diretamente pelo **Sistema e-SIC**.





4. Análise dos Pontos Recorrentes

As demandas mais frequentes em **2025** envolveram:

- Falta de iluminação pública;
- Perturbação do sossego;
- Conduta de servidores;
- Necessidade de manutenção de vias, incluindo limpeza, roçagem e conservação;
- Dificuldades no atendimento telefônico;
- Solicitações de informações sobre IPTU e concursos públicos.

A Ouvidoria tem buscado orientar as áreas responsáveis quanto à importância de elaborar respostas claras, simples e objetivas, facilitando a compreensão do cidadão. Além disso, tem incentivado que, quando não for possível atender integralmente à demanda, sejam apresentadas justificativas fundamentadas, garantindo maior transparência e qualidade nas respostas.

5. Providências Adotadas pela Administração Municipal

Cada manifestação é analisada individualmente, permitindo identificar:

- O responsável ou setor competente;
- A procedência ou não da demanda;
- As medidas necessárias para solução ou esclarecimento.

Denúncias, elogios, reclamações, solicitações e sugestões são tratadas de forma estruturada, garantindo respostas fundamentadas, ações corretivas quando cabíveis e recomendações para o aprimoramento dos serviços públicos.



6. Conclusão

Ressalta-se que 18 das manifestações registradas no período analisado não foram solucionadas dentro do prazo em razão da necessidade de análises técnicas e providências por parte dos setores responsáveis. Tais demandas permanecem em acompanhamento pela Ouvidoria, que segue monitorando os encaminhamentos junto aos setores responsáveis até a devida conclusão e retorno ao manifestante.

A atuação da Ouvidoria Municipal tem fortalecido o relacionamento entre o cidadão e a Administração Pública, promovendo transparência, participação social e a melhoria contínua dos serviços oferecidos.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso em:

- Atuar com imparcialidade, transparência e diálogo;
- Orientar o cidadão com clareza e respeito;
- Encaminhar recomendações às Secretarias;
- Promover o aperfeiçoamento constante dos serviços municipais.

RIO GRANDE DA SERRA
CIDADE QUE CUIDA & PRESERVA!