



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

## **RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

---

**EXERCÍCIO 2025**

**CACONDE – SP**

**2026**



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

**SUMÁRIO**

1.	INTRODUÇÃO .....	1
2.	CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS .....	1
2.1	Portal da Ouvidoria .....	1
2.2	Sistema e-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão .....	2
2.3	Portal Minha Cidade.....	2
2.4	Atendimento presencial.....	2
2.5	Atendimento telefônico.....	2
2.6	Atendimento por e-mail.....	2
3.	DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS .....	3
4.	DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS .....	5
5.	RECOMENDAÇÕES.....	8
6.	CONCLUSÃO .....	9



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

**LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 – Manifestações registradas por canal de atendimento e tipologia – 2025. .3	
Tabela 2 – Perfil de identificação dos manifestantes – 2025. ....4	
Tabela 3 – Status das manifestações registradas – 2025.....4	



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

## **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria do Município de Caconde, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, que estabelece as diretrizes da Ouvidoria, e com a Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso à informação por meio do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2025.

Instituída pela Lei Municipal nº 2.684 de 19 de março de 2018, a Ouvidoria Municipal tem como atribuição intermediar as relações entre os cidadãos e os órgãos da Administração Pública, promovendo a melhoria da comunicação institucional, a colaboração mútua e o fornecimento de informações estratégicas para a evolução contínua da gestão municipal.

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), regulamentado pelos Decretos Municipais nº 3483 e nº 3488, ambos de 2019, constitui um dos canais de atendimento da Ouvidoria, garantindo ao cidadão o acesso a informações públicas e o registro de manifestações de forma transparente e eficiente.

## **2. CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Caconde disponibiliza aos cidadãos os seguintes canais de atendimento.

### **2.1 Portal da Ouvidoria**

As demandas da Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do Portal da Ouvidoria Pública, disponível no endereço eletrônico [Ouvidoria Pública](#). O sistema permite ao usuário registrar a qualquer momento – de forma anônima ou identificada – reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações, acompanhar o andamento das manifestações, bem como acessar os dados estatísticos das manifestações realizadas.



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

## 2.2 Sistema e-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas por meio do Sistema e-SIC, com interface disponível na internet no endereço [e-SIC](#). A ferramenta permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o andamento das solicitações, receba respostas da Administração Municipal e, se necessário, apresente recursos.

## 2.3 Portal Minha Cidade

Os atendimentos também podem ser realizados por meio do *Portal Minha Cidade*, disponível no endereço eletrônico [Minha Cidade](#). A plataforma oferece aos cidadãos acesso a informações institucionais e serviços municipais, permitindo o registro e acompanhamento de demandas de forma ágil e segura.

## 2.4 Atendimento presencial

A Ouvidoria também realiza atendimento presencial, no qual o usuário é ouvido de forma detalhada, sendo todas as informações registradas e encaminhadas à unidade responsável. O atendimento ocorre no prédio da Prefeitura, localizado na Rua Duque de Caxias, nº 236, Centro, de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h e das 12h às 17h.

## 2.5 Atendimento telefônico

O atendimento telefônico é realizado de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h e das 12h às 17h, pelo número (19) 97107-9293, oferecendo orientação e suporte aos cidadãos em relação às demandas registradas junto à Ouvidoria Municipal.

## 2.6 Atendimento por e-mail

A Ouvidoria Municipal disponibiliza o e-mail [ouvidoria@caconde.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@caconde.sp.gov.br) para



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

contato com os cidadãos, oferecendo orientações e recebendo manifestações de forma formal e documentada.

### **3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS**

No período em análise, correspondente ao exercício de 2025, a Ouvidoria registrou manifestações encaminhadas pelos diversos canais de atendimento disponibilizados aos munícipes. Os registros recebidos foram analisados e classificados quanto ao canal de ingresso, à tipologia, à condição de identificação (anônima ou identificada) e ao status de tratamento, conforme demonstrado nas Tabelas 1, 2 e 3.

Tabela 1 – Manifestações registradas por canal de atendimento e tipologia – 2025.

<b>Canal de Atendimento</b>	<b>Denúncia</b>	<b>Reclamação</b>	<b>Sugestão</b>	<b>Elogio</b>	<b>Solicitação</b>	<b>Total</b>	<b>Percentual</b>
Site	144	72	9	6	3	234	74,76%
e-SIC	0	0	0	0	15	15	4,79%
Minha Cidade	1	5	1	1	12	20	6,39%
Presencial	4	13	0	0	6	23	7,35%
Telefone	1	5	0	0	2	8	2,56%
E-mail	2	2	0	0	9	13	4,15%
<b>Total</b>	<b>152</b>	<b>97</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>47</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaboração própria, com base em dados da Ouvidoria Municipal (2025).



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

Tabela 2 – Perfil de identificação dos manifestantes – 2025.

<b>Identificação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Anônima	211	67,41%
Identificada	102	32,59%

Fonte: Elaboração própria, com base em dados da Ouvidoria Municipal (2025).

Tabela 3 – Status das manifestações registradas – 2025.

<b>Status das manifestações</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Manifestações concluídas no prazo	274	87,54%
Manifestações concluídas com atraso	21	6,71%
Manifestações concluídas com pedido de prorrogação	10	3,19%
Manifestações em andamento dentro do prazo	7	2,24%
Manifestações com prazo expirado	1	0,32%
Total	313	100%

Fonte: Elaboração própria, com base em dados da Ouvidoria Municipal (2025).

A análise dos dados indica que o site institucional foi o principal canal de atendimento utilizado pelos cidadãos no ano de 2025, concentrando 74,76% das manifestações registradas pela Ouvidoria. Considerando o conjunto das manifestações recebidas por todos os canais de atendimento, observa-se a predominância de denúncias e reclamações, seguidas de solicitações, sugestões e elogios, o que demonstra a utilização da Ouvidoria como ferramenta de diálogo entre a sociedade e a Administração Pública, bem como sua relevância para a identificação de demandas recorrentes e oportunidades de melhoria dos serviços públicos.

Registra-se que, dentre as manifestações oriundas do site institucional, um elogio corresponde a um registro de natureza técnica, realizado pela empresa



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

responsável pelo sistema. De modo semelhante, no portal “*Minha Cidade*”, a única sugestão registrada foi classificada como inelegível, em razão do conteúdo apresentado, indicando a possibilidade de registro realizado para fins de teste do sistema ou de inclusão efetuada de forma não intencional. Embora tais registros não se caracterizem como demandas válidas, foram mantidos na contabilização das tabelas, por constarem formalmente no sistema e integrarem a base de dados utilizada para fins estatísticos, de transparência e rastreabilidade.

Quanto à forma de identificação, as manifestações foram registradas de maneira anônima e identificada, correspondendo a 67,41% e 32,59%, respectivamente, assegurando ao cidadão a liberdade de escolha quanto à sua identificação, em conformidade com os princípios que regem a Ouvidoria Pública.

No que se refere à situação das manifestações, do total de 313 registros, 305 encontram-se concluídos, o que corresponde a um percentual de resolatividade de 97,44%. Permanecem sete manifestações em andamento, todas dentro do prazo legal de resposta e sob acompanhamento da Ouvidoria. Registra-se, ainda, uma manifestação sem resposta formal, referente a atendimento telefônico ocorrido em período anterior à padronização dos procedimentos de registro e acompanhamento, não tendo sido localizado o respectivo registro formal no sistema.

De modo geral, os dados reforçam o papel da Ouvidoria como instância qualificada de interlocução entre o cidadão e a Administração, contribuindo para o fortalecimento da transparência, do controle social e da gestão participativa no âmbito municipal. Ressalta-se que todas as informações e dados apresentados neste relatório referem-se às manifestações registradas e acompanhadas pela Ouvidoria até 31 de dezembro de 2025.

#### **4. DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS**

Observa-se expressiva incidência de manifestações relacionadas à fiscalização e à apuração de supostas irregularidades, especialmente envolvendo os setores de Vigilância, Fiscalização e Meio Ambiente. Esses registros abordaram, de forma



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

reiterada, situações relativas a imóveis em condições inadequadas, como quintais com mato alto, acúmulo de lixo e entulho, descarte irregular de resíduos sólidos, bem como condições favoráveis à proliferação de vetores e animais sinantrópicos, a exemplo de focos de dengue, baratas, escorpiões e caramujos.

Também se verificou a frequência de manifestações relacionadas à criação irregular de animais em áreas urbanas, animais soltos, maus-tratos ou abandono, além de reclamações envolvendo perturbação do sossego e poluição sonora, especialmente atribuídas a estabelecimentos comerciais. Ademais, foram registradas denúncias sobre obras executadas em desacordo com a legislação municipal, bem como relatos sobre estabelecimentos comerciais com indícios de irregularidades sanitárias, demandando a atuação integrada dos órgãos de fiscalização, inspeção sanitária e controle de zoonoses e endemias.

Outro eixo temático relevante refere-se às manifestações direcionadas à área da saúde, envolvendo unidades, profissionais e fluxos de atendimento. Os registros abordaram, predominantemente, questões relacionadas à qualidade do atendimento, conduta de profissionais, demora no agendamento de consultas e orientações prestadas aos usuários, tornando evidente a centralidade do setor na prestação de serviços essenciais e a necessidade permanente de otimização dos processos assistenciais e da comunicação com a população.

Na área da educação, as manifestações concentraram-se, principalmente, em temas relacionados ao transporte escolar e à conduta de servidores, destacando insatisfações quanto à organização e à prestação desses serviços, bem como a necessidade de acompanhamento e aprimoramento das rotinas administrativas e operacionais.

No que se refere às demandas direcionadas ao Departamento de Obras e Infraestrutura, foram registradas solicitações relacionadas a providências em vias públicas, incluindo pedidos de poda de árvores, reparos e manutenção em estradas rurais, limpeza de ribeirões, roçagem de mato, além de pedidos de informação sobre a falta de água em diversos pontos do município e solicitações de abastecimento de caixas d'água, demandando atuação técnica e operacional desses departamentos.



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

Também foram registradas manifestações direcionadas ao Gabinete do Prefeito, nas quais se concentraram, predominantemente, denúncias e reclamações relacionadas à conduta e ao comportamento de servidores públicos, incluindo registros de mau atendimento, postura funcional e atuação de agentes vinculados a diferentes áreas da Administração. Na maioria dos casos, foram adotadas medidas de caráter orientativo e não punitivo, com esclarecimentos e orientações quanto às situações relatadas. Em casos específicos, contudo, diante da existência de elementos suficientes e consistentes de materialidade e autoria de suposta infração disciplinar, houve a necessidade de instauração de sindicância ou de processo administrativo para apuração dos fatos e eventual aplicação de penalidades, nos termos da legislação vigente.

Foram recorrentes, ainda, demandas de maior complexidade, com necessidade de esclarecimentos e análise em nível hierárquico superior. Ademais, observaram-se manifestações relacionadas a temas socialmente sensíveis e a serviços essenciais, como assistência social, transporte da saúde, vagas em creche, bem como registros pontuais de assédio, questionamentos administrativos, sugestões e elogios, sinalizando o Gabinete como instância de referência para a apreciação de matérias de sensibilidade institucional ou relevância estratégica para a gestão municipal.

De forma transversal aos setores, as manifestações de denúncia e reclamação evidenciaram situações recorrentes que demandaram apuração e resposta técnica, enquanto as solicitações revelaram, em sua maioria, dúvidas, pedidos de informação e esclarecimentos sobre procedimentos administrativos e serviços públicos. As sugestões e elogios, ainda que menos frequentes, trouxeram contribuições relevantes ao apontar práticas consideradas positivas e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos.

Do ponto de vista qualitativo, a atuação da Ouvidoria Municipal mostrou-se fundamental no recebimento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações, bem como na mediação entre o cidadão e a Administração Pública. Esse trabalho possibilitou a apuração dos fatos relatados, o cumprimento dos fluxos



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

institucionais e o adequado retorno aos manifestantes, assegurando transparência e efetividade no tratamento das demandas.

Em suma, os demonstrativos qualitativos mostram que as manifestações recebidas ao longo do exercício configuram-se como importante instrumento de gestão e planejamento, ao possibilitar à Administração Municipal compreender as principais demandas da sociedade, orientar a tomada de decisões e direcionar ações voltadas à melhoria contínua dos serviços públicos, reafirmando o papel estratégico da Ouvidoria como canal de participação cidadã e de controle social.

## **5. RECOMENDAÇÕES**

A reiteração de determinados temas ao longo do exercício expõe fragilidades operacionais e de comunicação, especialmente nos setores com atendimento direto à população, indicando a necessidade de ações preventivas e de maior padronização dos procedimentos administrativos.

Diante desse cenário, a Ouvidoria Municipal recomenda à Administração Municipal o fortalecimento do conhecimento institucional, por parte de gestores e responsáveis pelos departamentos e setores, quanto aos fluxos e prazos de tramitação das manifestações, a fim de assegurar respostas mais ágeis, qualificadas e em conformidade com os parâmetros estabelecidos. Recomenda-se, ainda, a melhoria da celeridade e da qualidade das informações encaminhadas à Ouvidoria, evitando respostas genéricas e garantindo maior clareza ao cidadão quanto às providências adotadas ou previstas.

Por fim, destaca-se a necessidade de aperfeiçoar a comunicação institucional com o cidadão, promovendo a divulgação de informações acessíveis e atualizadas sobre serviços, fluxos administrativos e prazos, bem como ampliando a divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria Municipal, como mecanismo de participação social, fortalecimento da cidadania e suporte ao planejamento e à melhoria contínua da gestão pública.



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

## **6. CONCLUSÃO**

O presente relatório revela a importância da Ouvidoria Municipal como canal permanente de escuta, diálogo e mediação entre a Administração Pública e o cidadão. A análise das manifestações recebidas ao longo do exercício permitiu identificar demandas recorrentes, fragilidades operacionais e oportunidades de aprimoramento nos fluxos administrativos e na comunicação institucional, especialmente nos setores com atendimento direto à população.

As informações consolidadas neste relatório reforçam a necessidade de fortalecer os procedimentos internos, garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos e qualificar as respostas encaminhadas à Ouvidoria, a fim de assegurar maior transparência, eficiência e resolutividade no tratamento das demandas apresentadas. Destaca-se, ainda, a importância da utilização estratégica dos dados produzidos pela Ouvidoria como subsídio ao planejamento, à tomada de decisões e à melhoria contínua da administração pública.

Finalmente, reafirma-se o papel da Ouvidoria Municipal como instrumento de participação cidadã, cuja atuação contribui para o aperfeiçoamento dos serviços públicos e para o fortalecimento da confiança da população na Administração Municipal.

Caconde, 05 de fevereiro de 2026.

Roseli Batista Apolinário  
Ouvidoria Municipal