



OUVIDORIA

CONSIDERAÇÕES AO RELATÓRIO ANUAL

2025
RELATÓRIO DE FECHAMENTO

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Mineiros do Tietê apresenta as Considerações ao Relatório Anual referente ao exercício de 2025, contendo os resultados obtidos no período compreendido entre janeiro e dezembro.

Os dados consolidados neste relatório foram extraídos dos sistemas oficiais utilizados para o registro, tratamento e acompanhamento das manifestações dos municípios. Ressalta-se que, durante o exercício de 2025, o Município utilizou dois sistemas distintos: o e-Ouve, empregado até o término do contrato com a empresa prestadora do serviço, e, posteriormente, a plataforma FlowDocs, que passou a ser o único sistema oficial de Ouvidoria adotado pela Administração Municipal, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, que disciplina a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

O presente documento tem por finalidade assegurar a transparência da atuação administrativa, subsidiar os gestores municipais e fortalecer os mecanismos de controle social.

CONSIDERAÇÕES

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, relativo ao exercício de 2025, consolida as informações produzidas ao longo do ano, apresentando dados estatísticos que refletem o comportamento das manifestações recebidas e o desempenho institucional da Ouvidoria Municipal.

No período analisado, foram registradas 125 (cento e vinte e cinco) manifestações por meio do sistema e-Ouve, correspondentes ao intervalo em que o contrato com a empresa prestadora do serviço esteve vigente. Todas as demandas registradas nesse sistema foram devidamente finalizadas, o que resultou em 100% de índice de eficiência, considerando a totalidade das manifestações concluídas.

Observa-se que as manifestações apresentaram predominância



das categorias Reclamação (35,2%) e Denúncia (34,4%), seguidas por Solicitações (17,6%), Pedidos de Informação (10,4%), Sugestões (1,6%) e Elogios (0,8%). Esses dados indicam que a Ouvidoria permanece sendo utilizada majoritariamente como instrumento de fiscalização social e de busca por providências administrativas corretivas.

Quanto aos canais de entrada, verifica-se a manutenção da preferência pelos meios digitais. No período inicial do exercício, destacou-se o site e-Ouve como principal canal de registro das manifestações. Após a migração do sistema, o FlowDocs passou a concentrar a quase totalidade das demandas, além de registros realizados de forma presencial, por telefone, e-mail, WhatsApp e outros meios integrados à plataforma. De forma complementar, os dados consolidados do FlowDocs demonstram expressivo volume de manifestações recebidas ao longo do exercício de 2025. A plataforma passou a operar como canal exclusivo da Ouvidoria Municipal, permitindo maior centralização das informações, rastreabilidade das demandas, padronização dos fluxos internos, bem como maior agilidade no encaminhamento às secretarias competentes e no controle dos prazos de resposta.

No que se refere ao perfil dos manifestantes, constata-se elevada incidência de manifestações anônimas, o que reforça a relevância da Ouvidoria como canal seguro para o exercício da cidadania, especialmente em casos sensíveis, como denúncias. A maior parte dos registros não apresentou identificação de gênero, faixa etária ou bairro, circunstância comum em manifestações anônimas e que impacta diretamente na análise territorial e demográfica dos dados.

Ainda assim, dentre as manifestações com indicação de localidade, observa-se maior concentração no bairro Centro, seguido da opção “Outros”, padrão semelhante ao observado em exercícios anteriores. Tal cenário decorre, em grande parte, da utilização de bairros de referência quando o manifestante opta pelo anonimato.

No tocante às secretarias e setores demandados, destaca-se maior volume de manifestações direcionadas à Ouvidoria, Saúde, Serviços Gerais, Fiscalização, Educação e Gabinete, refletindo áreas sensíveis da administração pública e de maior contato direto com a população. Ressalta-se que todas as manifestações foram devidamente encaminhadas aos setores competentes para análise e adoção das providências cabíveis.

Algumas demandas ensejaram a necessidade de apuração mais aprofundada, inclusive com encaminhamento para sindicâncias administrativas ou comunicação a órgãos externos, nos termos do artigo 18 da Lei Municipal nº 2.160/2022.

De modo geral, os dados analisados demonstram a consolidação da Ouvidoria Municipal como importante canal de interlocução entre a Administração Pública e a sociedade. No exercício de 2025, considerando-se ambos os sistemas utilizados, foram registradas 274 (duzentas e setenta e quatro) manifestações, sendo 125 pelo e-Ouve e 149 pelo FlowDocs. Esse volume evidencia o fortalecimento da cultura de participação social e permite não apenas o tratamento individual das demandas, mas também a identificação de fragilidades recorrentes nos serviços públicos, subsidiando ações de melhoria, planejamento administrativo e aprimoramento da gestão.



pública.

CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Mineiros do Tietê desempenhou, no exercício de 2025, papel fundamental no fortalecimento da participação social, assegurando aos cidadãos o direito de serem ouvidos e de terem suas manifestações devidamente analisadas e respondidas.

O elevado índice de eficiência, aliado ao volume de manifestações recebidas e tratadas, evidencia a credibilidade do canal junto à população. Recomenda-se, entretanto, a continuidade e ampliação das ações de divulgação institucional da Ouvidoria, de modo a promover maior engajamento e participação da coletividade.

A Ouvidoria permanece à disposição da Administração Municipal e da população, reafirmando seu compromisso com a transparência, a ética, a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da cidadania.

INFORMAÇÕES Ouvidoria Municipal

Endereço: Avenida Frederico Ozanan nº 255 – Centro
Mineiros do Tietê – SP – CEP 17320-000

Telefone: (14) 3646-9090

E-mail: ouvidoria@mineirosdotiete.sp.gov.br

Site: www.mineirosdotiete.sp.gov.br