



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA MUNICIPAL DE CÂNDIDO RODRIGUES **Exercício de 2025**

1. APRESENTAÇÃO

O Relatório de Gestão tem como objetivo principal apresentar um panorama detalhado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal de Cândido Rodrigues durante o exercício de 2025. Essa apresentação busca atender ao que está disposto tanto na Lei Federal nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, quanto no Decreto Municipal nº 2.188/2020, responsável por regulamentar o Sistema de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Municipal.

O relatório reúne informações extraídas do sistema eletrônico da Ouvidoria Municipal, incluindo todas as manifestações registradas ao longo do ano, além de descrever as ações administrativas adotadas com foco na regularização e organização dos registros.

2. BASE LEGAL

As atividades realizadas pela Ouvidoria Municipal fundamentam-se em um arcabouço normativo robusto, composto pelos seguintes instrumentos legais:

- Lei Federal nº 13.460/2017 – Estabelece regras sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.
- Decreto Municipal nº 2.188, de 09 de março de 2020 – Institui e regulamenta o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.
- Portaria nº 3.300, de 03 de dezembro de 2025 – Nomeia formalmente a Ouvidora Municipal.

3. ESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA EM 2025

No ano de 2025, a Ouvidoria Municipal passou por um processo de reorganização administrativa, que culminou na nomeação formal da Ouvidora Municipal no mês de dezembro. Esse processo foi fundamental para a institucionalização do setor e trouxe importantes mudanças na condução das atividades.

Durante a reorganização, foram identificadas manifestações registradas em períodos anteriores, muitas das quais estavam sem tramitação ativa ou resposta conclusiva. A principal causa dessa situação foi a ausência, até então, de uma estrutura formalmente constituída, o que dificultava o acompanhamento e a resposta adequada às demandas.



4. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO EXERCÍCIO

4.1 Quantitativo Analisado

No exercício de 2025, foram analisadas dez manifestações, todas devidamente registradas no sistema eletrônico da Ouvidoria Municipal, cada uma com protocolo individualizado, garantindo o registro e o acompanhamento de cada solicitação.

4.2 Tipologia das Manifestações

As manifestações apresentaram caráter diversificado, abrangendo:

- Solicitações de informação por parte dos cidadãos;
- Reclamações relacionadas à prestação de serviços públicos;
- Comunicações de natureza administrativo-financeira;
- Registros de teste do sistema eletrônico;
- Demandas gerais de orientação ao cidadão.

É importante ressaltar que parte dessas manifestações não se enquadrava como reclamações formais. Em muitos casos, tratava-se de pedidos administrativos ou testes para verificação do funcionamento do canal de Ouvidoria.

5. TRATAMENTO E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

5.1 Encerramento Administrativo de Manifestações Pretéritas

Considerando o tempo decorrido desde o registro de algumas manifestações, a ausência de movimentação ativa e o processo de reorganização administrativa ocorrido em 2025, optou-se pelo encerramento administrativo das manifestações antigas. Essa decisão foi acompanhada da devida comunicação formal aos manifestantes, informando o procedimento adotado.

5.2 Comunicação ao Cidadão

Para todas as manifestações analisadas, foi enviada uma resposta padronizada aos cidadãos, informando sobre o encerramento administrativo da manifestação, a inexistência de prejuízo ao direito do cidadão, a possibilidade de novo registro da demanda caso ainda persista e a indicação dos canais oficiais da Ouvidoria, incluindo o e-mail institucional. Este procedimento está alinhado com o Decreto Municipal nº 2.188/2020, especialmente no que diz respeito à transparência e garantia do direito à manifestação.

6. CANAIS DE ATENDIMENTO DISPONÍVEIS

A Ouvidoria Municipal de Cândido Rodrigues oferece aos cidadãos os seguintes canais oficiais de atendimento:



- Sistema eletrônico de Ouvidoria, acessível no site oficial do município;
- E-mail institucional: ouvidoria@candidorodrigues.sp.gov.br

Esses canais têm como objetivo garantir o amplo acesso aos serviços, incentivar a participação social e proporcionar tratamento adequado a todas as manifestações recebidas.

7. AVALIAÇÃO GERAL

A análise dos dados coletados evidência que a Ouvidoria Municipal se encontra em fase de consolidação institucional. Houve a regularização do passivo de manifestações de exercícios anteriores e foram implementadas medidas administrativas importantes para assegurar segurança jurídica, transparência e organização dos registros. Com essas ações, o Município passa a contar com uma estrutura formalizada e com responsável designado, o que fortalece o controle social e a participação cidadã.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 representou um importante marco para a Ouvidoria Municipal de Cândido Rodrigues, pois consolidou a institucionalização do setor e a organização dos registros existentes. As providências adotadas demonstram o compromisso da Administração Municipal com a melhoria contínua dos serviços públicos, a transparência administrativa e o respeito aos direitos dos usuários.

O presente relatório está apto a subsidiar futuras ações de planejamento, controle interno, prestação de contas e divulgação institucional.