



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO DE

PIRATININGA

2025

RELATÓRIO DE GESTÃO **OUVIDORIA**





PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO DE

PIRATININGA

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

ELABORAÇÃO E REVISÃO

ELISANGELA VILELLA
Controladora Interna.

APOIO TÉCNICO
CONSINTER

Telefone: (14) 3265-9530 (Ouvidoria)

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

Endereço: Praça Dr. Mario Ribeiro Da Silva, 14 Piratininga - SP, 17490-000

Horário de atendimento: Segunda a Sexta das 8:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00
Horas.

PIRATININGA/SP - 30 DE JANEIRO DE 2025



SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	4
3 MANIFESTAÇÕES	6
3.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	6
3.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO.....	7
3.3 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO	8
3.6 TIPO DE REQUERENTES	12
3.7 FORMAS DE CONTATO.....	14
3.8 ANÁLISE GERAL DOS DADOS.....	15
4 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS	16
5 AÇÕES DA OUVIDORIA E MELHORIAS REALIZADAS.....	18
6 E-SIC	19
6.1 ESTRUTURA DO E-SIC.....	19
7.2 DADOS ESTATÍSTICOS DAS INFORMAÇÕES	20
6.2.1 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE ACESSO RECEBIDOS, ATENDIDOS E INDEFERIDOS.	20
6.2.3 PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA.....	22
6.2.4 QUANTIDADE DE DOCUMENTOS CLASSIFICADOS E DESCLASSIFICADOS NOS ÚLTIMOS 12 (DOZE MESES).....	22
6.3 ANÁLISE GERAL DOS DADOS E-SIC	22
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23



1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Piratininga constitui-se como canal fundamental de comunicação entre a administração pública municipal e os cidadãos, conforme estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017. Esta lei, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, fundamenta a atuação da Ouvidoria como instrumento de aprimoramento da gestão pública e garantia da qualidade dos serviços ofertados à população.

Nesse contexto, a Ouvidoria assume papel estratégico ao:

- Receber, analisar e encaminhar manifestações dos cidadãos;
- Promover a participação social na administração pública;
- Acompanhar a prestação dos serviços municipais;
- Propor melhorias nos processos e políticas públicas; e
- Mediar relações entre usuários e administração.

O presente Relatório de Gestão consolida as atividades desenvolvidas no ano de 2025, apresentando dados quantitativos e qualitativos sobre as manifestações recebidas, suas naturezas e os encaminhamentos realizados. Ao disponibilizar estas informações à sociedade e ao Chefe do Poder Executivo, a Ouvidoria de Piratininga reafirma seu compromisso com a transparência, o controle social e a contínua melhoria dos serviços públicos, em conformidade com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460/2017.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO DE

PIRATININGA

2 ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município de Piratininga – SP é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a administração pública municipal. Ela tem como função principal garantir que a população possa participar ativamente da gestão pública, seja por meio de sugestões, denúncias, reclamações, elogios ou solicitações. Atuando sob princípios como ética, transparência, sigilo e imparcialidade, a Ouvidoria busca assegurar que os serviços prestados pelo município sejam eficientes e estejam alinhados com as necessidades da comunidade.

Entre as principais competências da Ouvidoria estão o recebimento e a análise de manifestações, o encaminhamento adequado das demandas aos órgãos responsáveis, o monitoramento do tempo de resposta e a garantia de sigilo quando solicitado pelo cidadão. É de competência da Ouvidoria também produzir relatórios que ajudam o município a identificar problemas recorrentes e a melhorar continuamente a qualidade dos serviços públicos.

Para facilitar o acesso da população, a Ouvidoria oferece diversos canais de comunicação. O atendimento presencial é realizado na sede da Controladoria Interna do Município, localizada na Praça Dr. Mário Ribeiro da Silva, 14, Centro, Piratininga - SP, de Segunda a Sexta das 8:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 Horas.

Também é possível entrar em contato pelo telefone [\(14\) 3265-9530](tel:(14)3265-9530) / Ramal [9563](tel:(14)3265-9563), pelo e-mail ouvidoria@piratininga.sp.gov.br, ou ainda por meio do formulário eletrônico disponível no site da Prefeitura. Dessa forma, qualquer pessoa pode registrar uma manifestação na Ouvidoria, independentemente de ser moradora do município ou apenas usuária dos serviços públicos locais.

O processo para registrar uma manifestação é simples. O cidadão deve acessar o sistema eletrônico ou dirigir-se pessoalmente à Ouvidoria. Em seguida, deve se cadastrar, escolher o tipo de manifestação se será sem sigilo, com sigilo ou anônima, indicar o setor público envolvido e descrever de forma clara o motivo do



contato. Após o envio, a manifestação é registrada e se não for anônima recebe um número de protocolo, que permite o acompanhamento da solicitação.

Para registrar manifestações, a Ouvidoria solicita apenas nome, e-mail e telefone, permitindo que o cidadão realize a sua manifestação de forma simples e sem dificuldades, sempre com a proteção dos dados conforme a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados.

Em resumo, a Ouvidoria do Município de Piratininga é um instrumento essencial para o exercício da cidadania e para o aprimoramento contínuo da gestão pública, promovendo o diálogo transparente e responsável entre o poder público e a população.

3 MANIFESTAÇÕES

Os dados estatísticos que serão aqui apresentados correspondem às manifestações registradas pela Ouvidoria Geral do Município de Piratininga, o total recebido, triado, tratado e respondido no período em análise.

No exercício de **2025**, foram registradas **90 manifestações**, representando aumento expressivo em relação ao exercício anterior (2024), que havia contabilizado 32 manifestações.

O volume de manifestações em 2025 evidencia maior utilização dos canais de participação social e intensificação do controle social sobre a Administração Pública. O crescimento não deve ser interpretado isoladamente como fator negativo, mas como indicativo de maior acesso, confiança e visibilidade dos mecanismos institucionais de escuta do cidadão.

3.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17, sendo elas:



I - Elogio: ato de reconhecimento e/ou demonstração de satisfação sobre os serviços oferecidos ou atendimento recebido;

II - Reclamação: ato de demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III - Denúncia: ato de comunicar prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

IV - Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

V - Solicitação de informações (LAI): Requerimento para solicitar informações que estejam correlacionadas à Lei de Acesso à Informação.

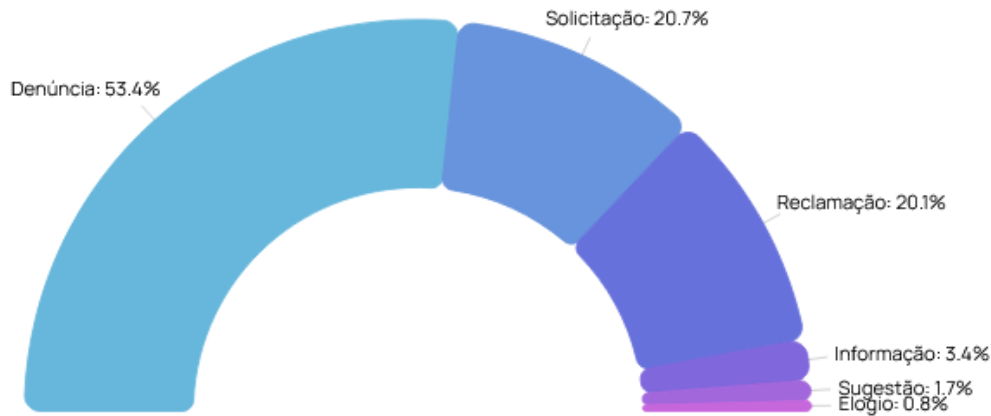
3.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

RECLAMAÇÃO	18
DENÚNCIA	48
SUGESTÃO	2
ELOGIO	0
INFORMAÇÃO	3

Gráfico 1- Tipos de Manifestações



Tipos de Manifestação



Fonte: <https://piratininga.1doc.com.br/b.php?pg=o/transparencia&data=2025>

3.3 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

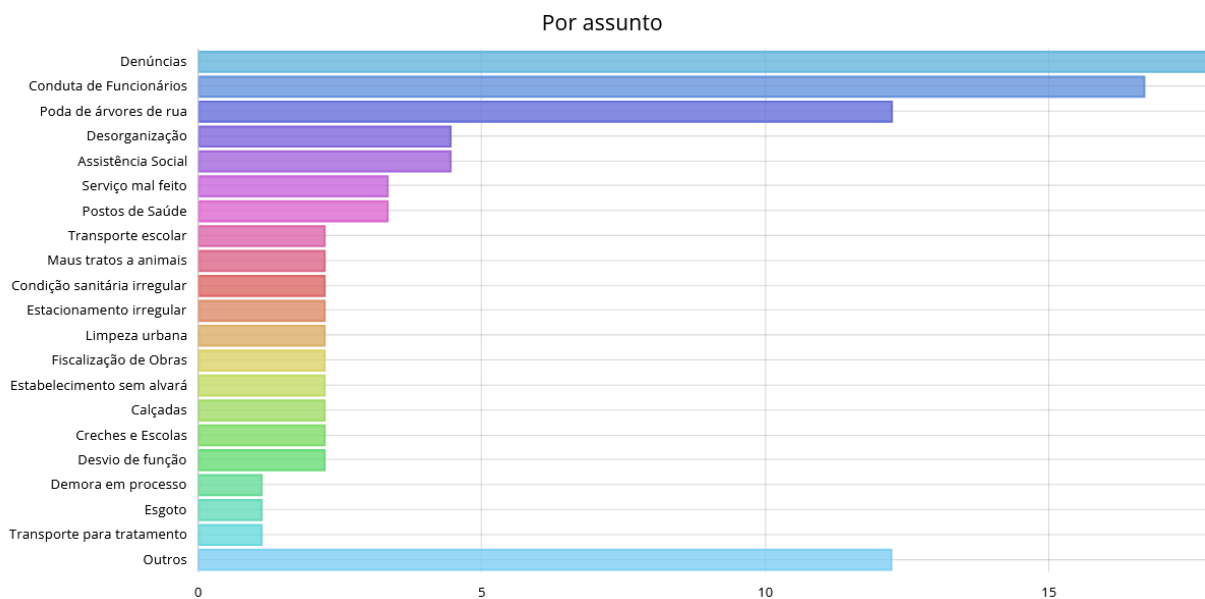
Os assuntos mais recorrentes nas manifestações na Ouvidoria estão identificados a seguir:

Assunto	Total	Porcentagem (%)
Denúncias	16	17.78
Conduta de Funcionários	15	16.67
Poda de árvores de rua	11	12.22
Desorganização	4	4.44
Assistência Social	4	4.44
Serviço mal feito	3	3.33



Postos de Saúde	3	3.33
Transporte escolar	2	2.22
Maus tratos a animais	2	2.22
Condição sanitária irregular	2	2.22

Gráfico 2- Manifestações por assunto



Fonte: <https://piratininga.1doc.com.br>

3.4 POR COORDENADORIAS MUNICIPAL

Setor	Total	Porcentagem (%)
CI-OUV - Ouvidoria	90	35.86
CAMA - Coordenadoria de Agricultura e Meio Ambiente	13	5.18
CS-VS - Vigilância Sanitária	13	5.18



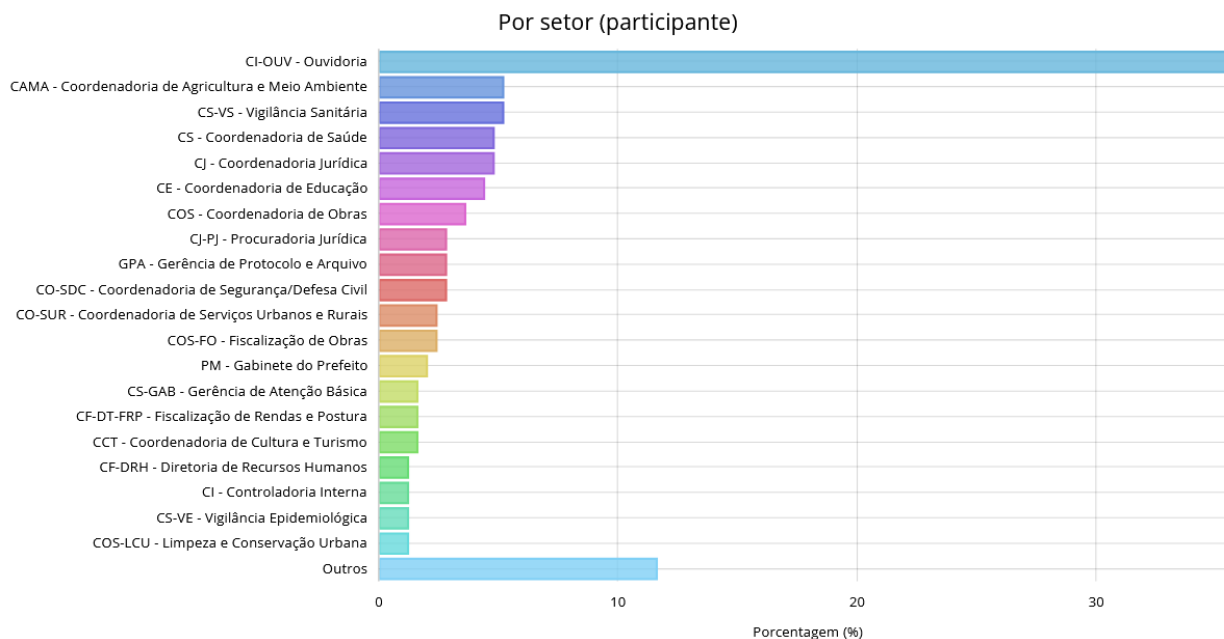
CS - Coordenadoria de Saúde	12	4.78
CJ - Coordenadoria Jurídica	12	4.78
CE - Coordenadoria de Educação	11	4.38
COS - Coordenadoria de Obras	9	3.59
CJ-PJ - Procuradoria Jurídica	7	2.79
GPA - Gerência de Protocolo e Arquivo	7	2.79
CO-SDC - Coordenadoria de Segurança/Defesa Civil	7	2.79
CO-SUR - Coordenadoria de Serviços Urbanos e Rurais	6	2.39
COS-FO - Fiscalização de Obras	6	2.39
PM - Gabinete do Prefeito	5	1.99
CS-GAB - Gerência de Atenção Básica	4	1.59
CF-DT-FRP - Fiscalização de Rendas e Postura	4	1.59
CCT - Coordenadoria de Cultura e Turismo	4	1.59
CF-DRH - Diretoria de Recursos Humanos	3	1.2
CI - Controladoria Interna	3	1.2
CS-VE - Vigilância Epidemiológica	3	1.2
COS-LCU - Limpeza e Conservação Urbana	3	1.2
CSUR-FM - Frota Municipal	3	1.2



CF - Coordenadoria de Finanças	3	1.2
CS-PSF3 - PSF 3 – Dr. Antenor N. de Abreu	2	0.8
CO-DP - Diretoria de Projetos	2	0.8
CF-LT - Diretoria de Tributos/Lançadoria Municipal	2	0.8
CP - Coordenadoria de Planejamento	2	0.8
CS-CCZ - Centro de Controle de Zoonoses	2	0.8
EN-TER-SET-SCMP - Santa Casa de Misericórdia de Piratininga	2	0.8
CAS - Coordenadoria de Assistência Social	2	0.8
CS-GAB-EBP - EAP de Brasília Paulista	1	0.4
CS-PSF2 - PSF 2 – João Aparecido Siqueira	1	0.4
CS-SM - Saúde Mental	1	0.4
CS-PSF1 - PSF 1 – Ana Maria S.M. Falqueiro	1	0.4
DIR-CVPC - Diretoria de Convênios e Prestação de Contas	1	0.4
CS-ADM - Administrativo - Saúde	1	0.4
CF-F - Fiscalização de Tributos	1	0.4
CS-CEM - Chefia da Equipe Médica	1	0.4
CS-SS - Serviço Social	1	0.4



Gráfico 3- Secretaria Municipal



Fonte: <https://piratininga.1doc.com.br>

3.5 SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Situação	Total	Porcentagem (%)
Resolvido	69	76.67
Parcialmente resolvido	19	21.11
Em aberto	2	2.22

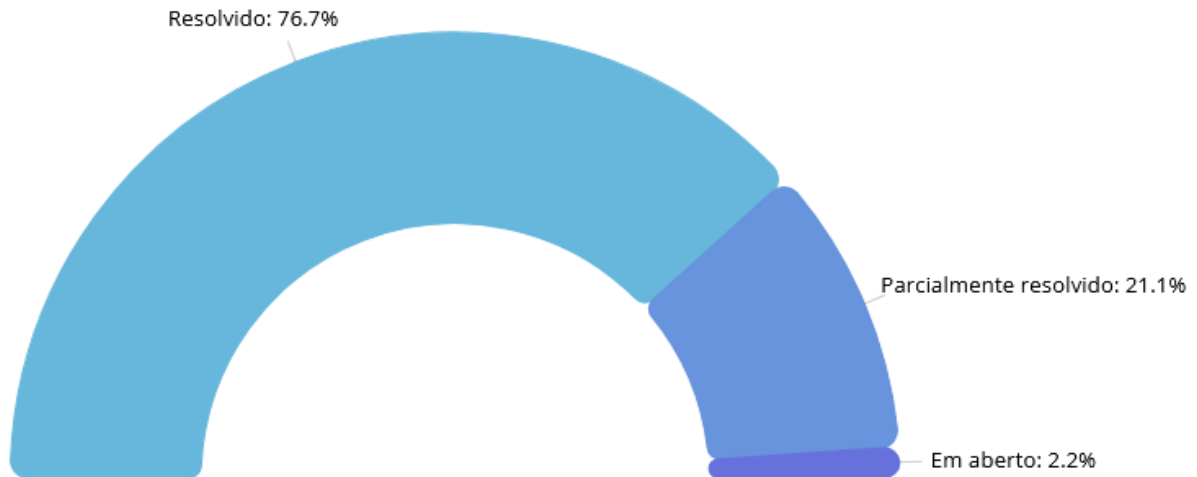
Gráfico 4: Situação das Manifestações



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO DE

PIRATININGA

Por situação (geral)



Fonte: <https://piratininga.1doc.com.br>

3.6 TIPO DE REQUERENTES

Identificação	Total	Porcentagem (%)
Anônima	39	43.33
Sem sigilo	30	33.33
Sigilosa	21	23.33

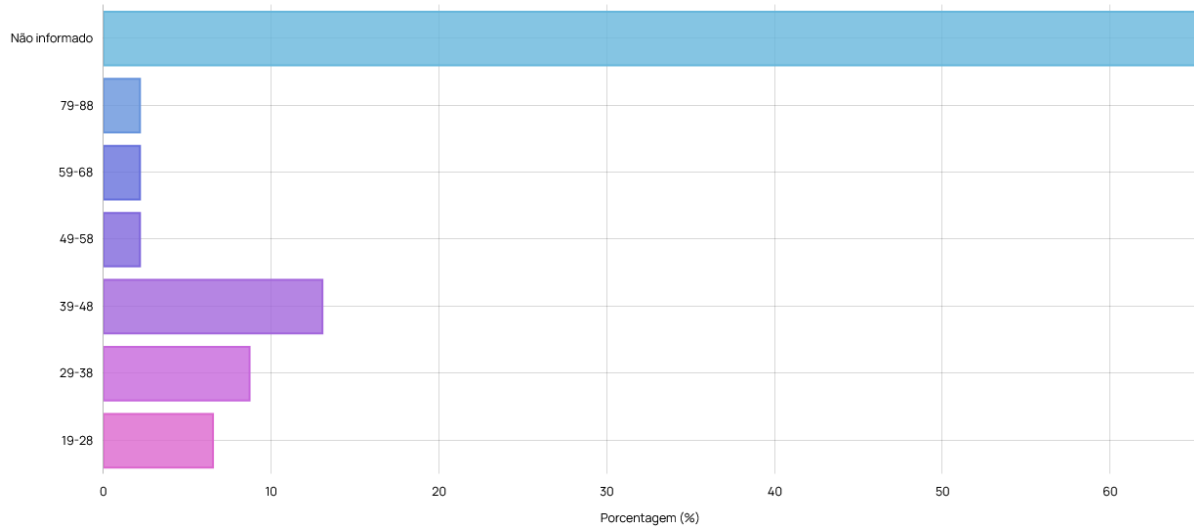
Gráfico 5- Tipos de Requerentes



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO DE

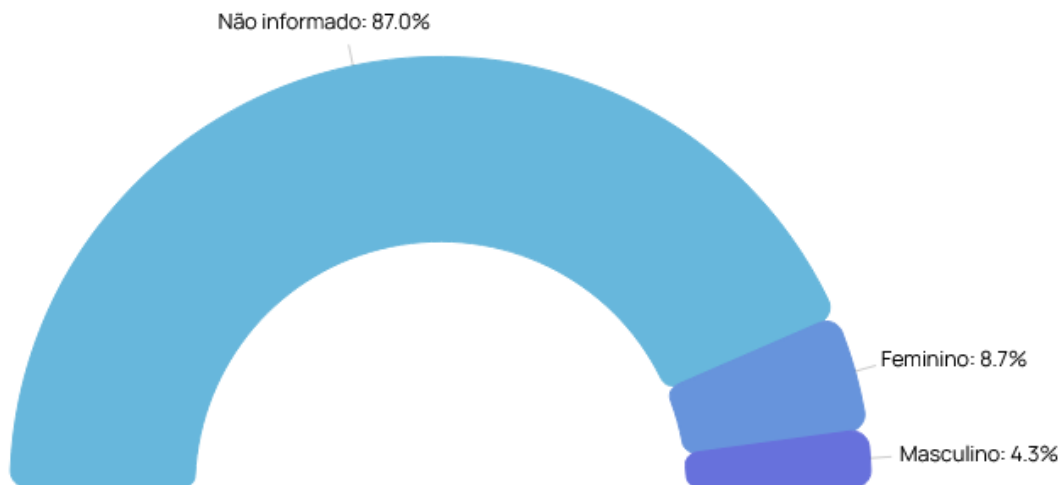
PIRATININGA

Faixa Etária Solicitantes



Fonte: <https://piratininga.1doc.com.br/b.php?pg=o/transparencia&data=2025>

Gênero Solicitantes



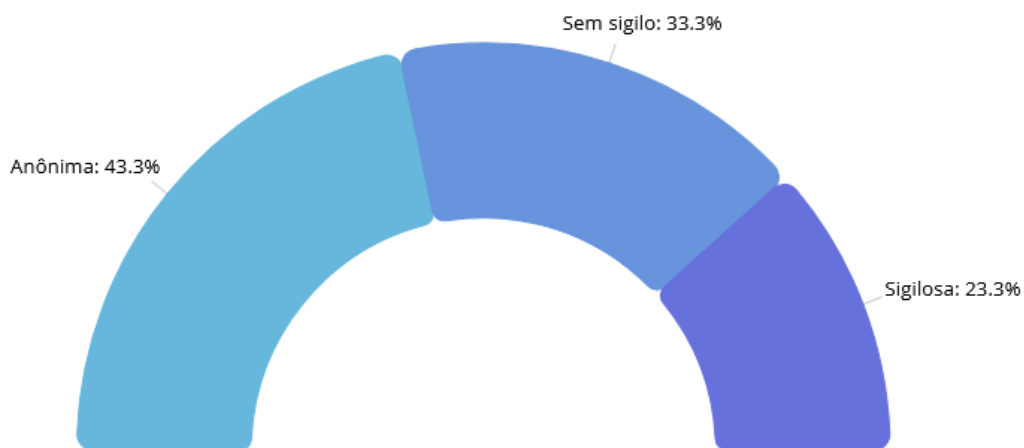
Fonte: <https://piratininga.1doc.com.br/b.php?pg=o/transparencia&data=2025>



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO DE

PIRATININGA

Por identificação

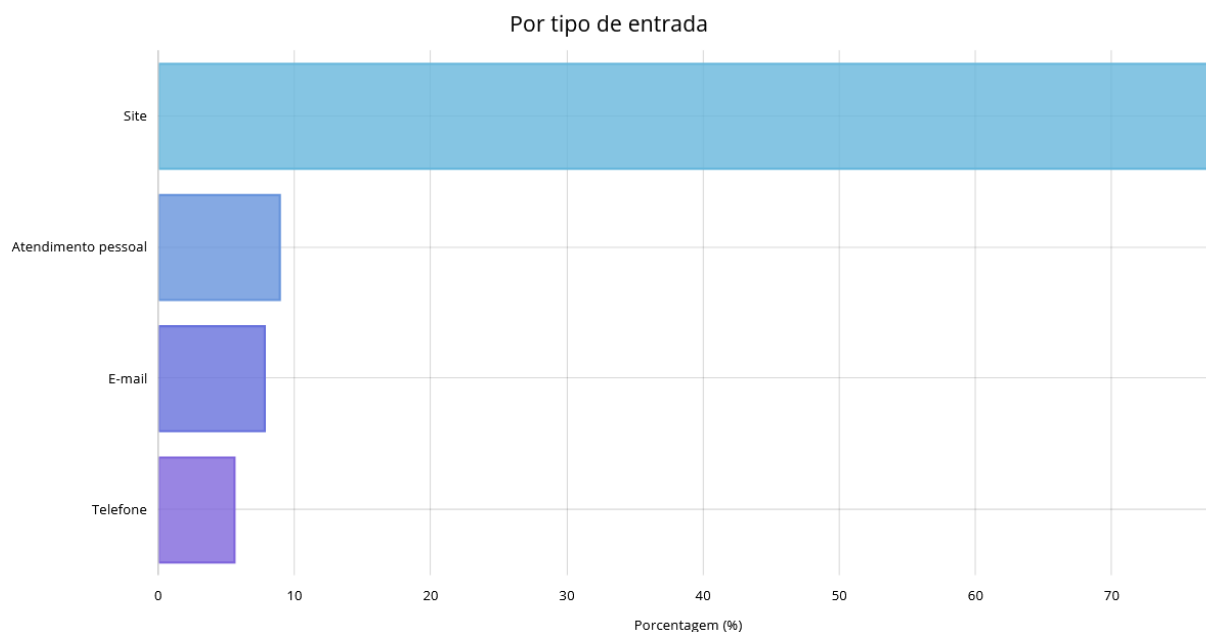


Fonte: <https://piratininga.1doc.com.br>

3.7 FORMAS DE CONTATO

Tipo de entrada	Total	Porcentagem (%)
Site	70	77.78
Atendimento pessoal	8	8.89
E-mail	7	7.78
Telefone	5	5.56

Gráfico 6 - Formas de contato



Fonte: <https://piratininga.1doc.com.br>

3.8 ANÁLISE GERAL DOS DADOS

A análise consolidada das manifestações registradas pela Ouvidoria Geral do Município de Piratininga no exercício de 2025 permite avaliar, sob a ótica do controle social e da governança pública, a efetividade dos canais de participação do cidadão e a capacidade da Administração Municipal em absorver, tratar e responder às demandas da sociedade.

O aumento significativo do número de manifestações, de 32 registros em 2024 para 90 em 2025, evidencia maior conhecimento da população acerca dos mecanismos de participação institucional, bem como maior confiança na Ouvidoria como instância legítima de escuta, mediação e encaminhamento das demandas. Tal crescimento deve ser interpretado como indicador positivo de transparência e fortalecimento da cidadania, e não como agravamento isolado da qualidade dos serviços públicos.



Do ponto de vista qualitativo, observa-se a predominância das manifestações classificadas como **denúncias e reclamações**, o que revela o uso da Ouvidoria como instrumento de fiscalização da atuação administrativa, em consonância com o disposto no artigo 13 da Lei Federal nº 13.460/2017. Esse perfil demanda atenção permanente da Administração, uma vez que tais manifestações sinalizam potenciais riscos administrativos, operacionais e de conformidade legal.

A análise dos assuntos recorrentes possibilita identificar áreas sensíveis da gestão municipal, fornecendo subsídios objetivos para a atuação preventiva do Controle Interno e para o aprimoramento dos processos administrativos. Nesse aspecto, a Ouvidoria cumpre papel relevante ao transformar demandas individuais em informações gerenciais estratégicas, aptas a orientar decisões administrativas e a formulação de ações corretivas.

Quanto às formas de acesso utilizadas pelos cidadãos, constata-se a predominância dos canais eletrônicos, o que reforça a necessidade de contínua manutenção e aperfeiçoamento em meios digitais, garantindo acessibilidade, rastreabilidade das manifestações e transparência nos fluxos de atendimento.

Dessa forma, os dados analisados demonstram que a Ouvidoria Geral do Município atua de maneira alinhada às diretrizes estabelecidas pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, contribuindo para o fortalecimento do controle social, para a mitigação de riscos administrativos e para a melhoria contínua da gestão pública municipal



4 PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria Geral realiza a análise prévia e, se necessário, a encaminha para as áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias com a emissão de comprovante de recebimento da manifestação.

Já em seguida da análise e obtenção de informações junto às unidades responsáveis, a Ouvidoria dará ciência ao usuário com resposta esclarecedora e completa.

No período, registra-se que as manifestações encaminhadas foram devidamente apresentadas as decisões e esclarecimentos administrativos com a respectiva resposta conclusiva, das quais destacamos as seguintes providências adotadas pela administração:

Quadro 1 - Providências adotadas pela gestão

ASSUNTO	UNIDADES ENVOLVIDAS	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Denúncias	Saúde / Educação	As manifestações foram devidamente apuradas pelos setores competentes, com análise da procedência e veracidade das informações. As situações confirmadas foram tratadas dentro dos limites administrativos e operacionais do Município, resultando na adoção das medidas corretivas cabíveis.
Conduta de Funcionários	Saúde / Educação	As denúncias recebidas foram formalmente encaminhadas aos setores responsáveis para apuração. As respostas foram prestadas de forma tempestiva e, quando constatada necessidade, foram emitidas orientações



		administrativas e funcionais aos servidores envolvidos, com caráter preventivo e educativo
Poda de árvores de rua	Meio Ambiente / Defesa Civil	Foram realizadas vistorias técnicas e executadas podas em árvores que apresentavam risco à segurança da população. Paralelamente, os munícipes denunciante foram orientados quanto à vedação de podas drásticas e à necessidade de autorização prévia para intervenções em árvores situadas em vias públicas.
Desorganização	Administração	Foi expedida recomendação formal aos setores envolvidos, com orientações sobre o correto fluxo de tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria, visando padronizar procedimentos, melhorar o controle das demandas e assegurar respostas mais eficientes ao cidadão.
Serviço mal feito	Obras	As manifestações recebidas referiam-se, em sua maioria, a falhas na iluminação pública. Após encaminhamento à Secretaria responsável, foram realizadas as intervenções necessárias, com substituição e manutenção dos pontos identificados, solucionando as demandas apresentadas.
Transporte escolar	Diretoria de Transportes	A situação relatada foi analisada pela Diretoria de Transportes, que promoveu orientação formal ao motorista e ao aluno quanto aos procedimentos corretos de embarque e desembarque, com foco na segurança e no cumprimento das normas do transporte escolar.



5 AÇÕES DA OUVIDORIA E MELHORIAS REALIZADAS

Com base na análise das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal, bem como na identificação de recorrências relacionadas a atrasos, fluxos despadronizados e fragilidades no tratamento das demandas, a Ouvidoria, promoveu as seguintes ações institucionais:

- Emissão de recomendação formal aos Coordenadores Municipais e responsáveis setoriais, orientando sobre: a obrigatoriedade de observância dos **prazos legais para resposta às manifestações de Ouvidoria**; a responsabilização administrativa pelo descumprimento injustificado dos prazos; a necessidade de priorização das demandas oriundas da Ouvidoria como instrumento de controle social e melhoria da gestão.
- Realização de orientações técnicas aos servidores e gestores quanto: à importância da Ouvidoria como ferramenta de gestão e prevenção de irregularidades; à necessidade de respostas objetivas, fundamentadas e conclusivas; à vedação de respostas genéricas, evasivas ou meramente formais.
- Fortalecimento da atuação integrada entre Ouvidoria e Controladoria Interna, permitindo: utilização das manifestações como insumo para ações preventivas; identificação de fragilidades estruturais e procedimentais; proposição de melhorias administrativas e correção de rotinas internas.
- Aprimoramento do processo de resposta ao munícipe, assegurando: linguagem clara e acessível; respostas conclusivas e fundamentadas; fortalecimento da confiança do cidadão na Administração Pública Municipal.

6 E-SIC

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) é a plataforma digital que possibilita o acesso às informações públicas de forma ágil e transparente, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (LAI - Lei nº



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO DE

PIRATININGA

12.527/2011). Por meio desse sistema, qualquer cidadão pode solicitar dados, documentos ou esclarecimentos à administração pública.

Em Piratininga, o sistema está integrado à Ouvidoria - Geral, reforçando o compromisso do município com a transparência e o atendimento às demandas da população.

6.1 ESTRUTURA DO E-SIC

O Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão (e-SIC) de Piratininga foi implementado para assegurar o pleno exercício do direito de acesso à informação, conforme estabelecido pela Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) e regulamentado no âmbito municipal pelo Decreto nº 3363/2022. Este marco regulatório local define os procedimentos, prazos e responsabilidades dos órgãos municipais no tratamento das solicitações de informação por parte dos cidadãos.

O sistema oferece duas modalidades de atendimento para acomodar as diferentes necessidades da população. Na versão digital, disponível no portal da Prefeitura, os cidadãos podem preencher um formulário eletrônico que apresenta a flexibilidade de identificação: enquanto alguns optam por fornecer dados pessoais como nome, e-mail e CPF, outros podem escolher a opção "Sigiloso", preservando assim seu sigilo.

O formulário online permite a descrição detalhada da informação solicitada e o anexo de documentos complementares quando necessário, gerando um número de protocolo para acompanhamento. O município mantém também a opção de atendimento presencial, esta modalidade segue a mesma estrutura do sistema eletrônico, sendo posteriormente encaminhada para o setor competente para processamento.

Independentemente do canal utilizado, todas as solicitações estão sujeitas ao mesmo prazo legal de resposta - 20 dias, prorrogáveis por mais 20 mediante justificativa formal. O sistema foi concebido para integrar-se com a Ouvidoria-Geral,



permitindo que eventuais irregularidades identificadas nas solicitações de informação sejam automaticamente encaminhadas para apuração complementar.

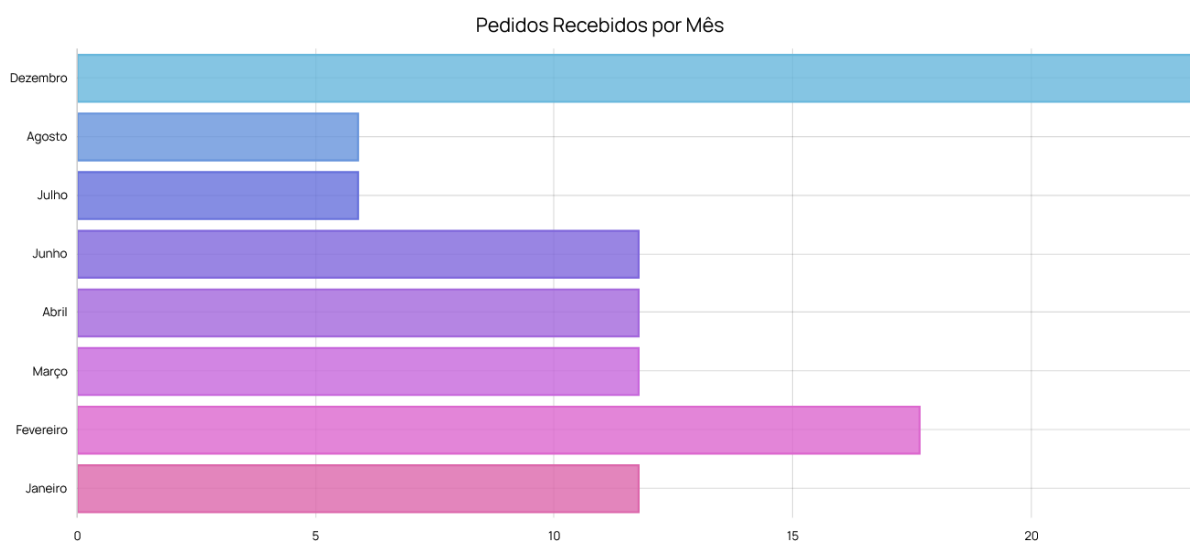
Esta estrutura reflete o compromisso da administração pública de Piratininga com os princípios de acesso à informação, controle social e eficiência administrativa, oferecendo aos cidadãos ferramentas adequadas para o exercício pleno de sua cidadania.

7.2 DADOS ESTATÍSTICOS DAS INFORMAÇÕES

6.2.1 QUANTIDADE DE PEDIDOS DE ACESSO RECEBIDOS, ATENDIDOS E INDEFERIDOS.

RECEBIDOS	17
ATENDIDOS	16
INDEFERIDOS	0

Gráfico 16: Situação das Manifestações



Fonte: <https://piratininga.1doc.com.br/b.php?pg=o/transparencia&data=2025>

6.2.2 PERFIL DOS SOLICITANTES



Gênero	Quantidade
Não informado	11
Masculino	3
Feminino	2

Gráfico 17: Situação das Manifestações

Gênero Solicitantes



Fonte: <https://piratininga.1doc.com.br/b.php?pg=o/transparencia&data=2025>

6.2.3 PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA

TEMPO MÉDIO RESPOSTA	3 DIAS
----------------------	--------

6.2.4 QUANTIDADE DE DOCUMENTOS CLASSIFICADOS E DESCLASSIFICADOS NOS ÚLTIMOS 12 (DOZE MESES)



CLASSIFICADOS	0
DESCLASSIFICADOS	0

6.3 ANÁLISE GERAL DOS DADOS E-SIC

A análise dos dados consolidados do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) do Município de Piratininga demonstra adequado funcionamento do mecanismo de acesso à informação, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e com o Decreto Municipal nº 3363/2022.

No período analisado, foram registrados **17 pedidos de acesso à informação**, dos quais **16 foram atendidos**, não havendo registros de indeferimento. Esse resultado evidencia postura institucional favorável à transparência, com atendimento às solicitações formuladas pelos cidadãos, sem restrições injustificadas ao direito de acesso à informação.

O **prazo médio de resposta apurado foi de 3 (três) dias**, significativamente inferior ao prazo legal máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa. Tal indicador revela eficiência administrativa e adequada tramitação interna das demandas encaminhadas por meio do e-SIC.

Quanto ao perfil dos solicitantes, observa-se predominância de solicitações com **gênero não informado**, situação compatível com a possibilidade legal de solicitação sigilosa ou com identificação facultativa, nos termos da legislação vigente, não comprometendo a regularidade do sistema.

No tocante à classificação da informação, não houve registro de documentos classificados ou desclassificados nos últimos 12 (doze) meses, indicando que as informações solicitadas possuíam, em sua maioria, natureza pública e não demandaram aplicação de restrições legais de acesso.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO DE

PIRATININGA

Dessa forma, os dados analisados demonstram que o e-SIC do Município de Piratininga vem cumprindo sua finalidade legal, assegurando ao cidadão o acesso tempestivo às informações públicas, em consonância com os princípios da publicidade, eficiência e transparência administrativa.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Piratininga, referente ao exercício de 2025, foi elaborado em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017 e às orientações do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, com a finalidade de demonstrar os resultados alcançados, a efetividade dos canais de participação social e a contribuição da Ouvidoria para o aprimoramento da Administração Pública Municipal.

A análise dos dados evidencia crescimento significativo no volume de manifestações registradas, indicando maior utilização dos canais institucionais pelos cidadãos e fortalecimento do controle social. Tal cenário demonstra avanço na transparência administrativa e na acessibilidade aos mecanismos de escuta do usuário dos serviços públicos.

As manifestações recebidas, em especial aquelas classificadas como denúncias e reclamações, constituem importante fonte de informação gerencial, permitindo à Administração identificar fragilidades, riscos operacionais e oportunidades de melhoria nos serviços prestados. Nesse contexto, a Ouvidoria atua como instrumento de apoio à gestão, ao fornecer subsídios objetivos para a adoção de medidas corretivas e preventivas.

Registra-se que a Ouvidoria exerce função essencialmente orientadora, mediadora e preventiva, não possuindo caráter sancionatório, mas contribuindo para o aprimoramento dos processos administrativos e para o fortalecimento da governança pública, em consonância com os princípios constitucionais da legalidade, eficiência, publicidade e transparência.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO DE

PIRATININGA

Dessa forma, conclui-se que a Ouvidoria Geral do Município de Piratininga cumpriu, no exercício de 2025, suas atribuições institucionais, mantendo-se como canal permanente de diálogo entre a Administração Pública e a sociedade, e como ferramenta relevante de apoio à melhoria contínua da gestão municipal, nos termos das boas práticas recomendadas pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

ELISANGELA VILELLA
Ouvidoria Geral do Município