

MUNICÍPIO DE UBIRAJARA  
Estado de São Paulo

CNPJ 46.231.882/0001-05

---

**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE UBIRAJARA**

**OUVIDOR DO MUNICÍPIO**

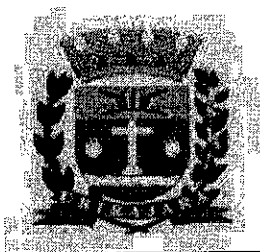
**LUCAS SILVA DE OLIVEIRA**

**RELATÓRIO REFERENTE AO 3º  
QUADRIMESTRE 2025.**

**UBIRAJARA-SP**

**Relatório de Gestão da Ouvidoria**

**3º Quadrimestre 2025**

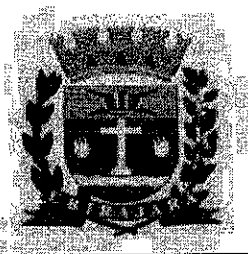


A Ouvidoria Municipal de Ubirajara, nos termos do disposto no Decreto Municipal n. 002/2020, de 18 de fevereiro de 2020, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no 3º quadrimestre de 2025 em cumprimento a suas atribuições.

## **1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Assim, em 18 de fevereiro de 2020 foi instituído o Decreto 002/2020 que disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informações ao Cidadão- SIC em respeito à Lei n. 12527/11, legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação.



## 2. CANAIS DE ATENDIMENTO.

As demandas de ouvidoria são recebidas, 90%, por meio do telefone 14-3472-1201, mas disponibilizamos a população o e-mail [gabinete@ubirajara.sp.gov.br](mailto:gabinete@ubirajara.sp.gov.br), e também pelo site [www.ubirajara.sp.gov.br](http://www.ubirajara.sp.gov.br) na aba contato onde está inserido a ouvidoria e o e-SIC.

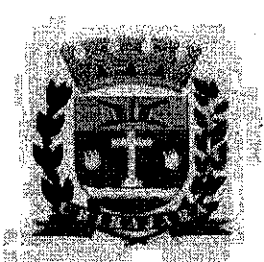
As demandas relacionadas à lei de Acesso à Informação são recebidas, em sua maioria por meio presencial e raras vezes pelo e-SIC, com interface disponível na internet em [www.ubirajara.sp.gov.br](http://www.ubirajara.sp.gov.br) na aba contato.

## 3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

No terceiro quadrimestre de 2025, houve 00 reclamação, 00 solicitações anônima, 00 sugestões, 00 elogios e 02 solicitações identificadas de informações recebida pela ouvidoria. Os problemas são recebidos por telefone e presencialmente nos setores da Prefeitura, em virtude de o município ser de pequeno porte.

### **Comparativo de registro de demandas no 3º quadrimestre 2025:**

Demandas registradas 3º quadrimestre 2025: 02 pela Ouvidoria.



Através do e-SIC referente 3º quadrimestre 2025 não houve nenhum registro.

Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas da Ouvidoria, permite ao cidadão realizar o acionamento e o acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência ao processo e maior proximidade com a sociedade.

Tipos das Demandas registradas:

Serviços: 00 -

Reclamações: 0

Denúncias: 00

Informações: 00

Sugestões: 0

Elogios: 0

Solicitações anônimas: 00

Solicitações com identificação do requerente: 02

#### **4. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA**

Em que pese o esforço enviado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da ouvidoria e e-SIC ainda está aquém do grande quantitativo de manifestações recebidas. A população está

