



MUNICÍPIO DE VISTA ALEGRE DO ALTO

Praça Dr. E. H. Ower Sandolth, 278 – Fone (16) 3277-8300 – CEP: 15920-000

Vista Alegre do Alto – Estado de São Paulo

www.vistaalegredoalto.sp.gov.br | pmvaa@vistaalegredoalto.sp.gov.br

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL – 2025

Município de Vista Alegre do Alto – SP

1. Introdução

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Vista Alegre do Alto/SP, referente ao exercício de 2025, apresenta um panorama completo das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025. O objetivo principal é promover a transparência sobre a atuação deste importante instrumento de participação social e apoio à gestão pública. A Ouvidoria Municipal atua como um canal permanente de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, promovendo uma escuta qualificada, encaminhando as manifestações aos setores competentes e acompanhando as respostas. Todas as ações são pautadas pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

2. Conceito e Finalidade da Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal configura-se como um canal institucional de comunicação, possibilitando ao cidadão registrar sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações de informação acerca dos serviços públicos municipais. Consiste em um mecanismo de participação e controle social, contribuindo para o aperfeiçoamento da administração pública e o fortalecimento da cidadania. Os procedimentos da Ouvidoria visam estabelecer uma comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a Administração Municipal, funcionando como elo para identificar oportunidades de melhoria nos serviços públicos e aprimorar a gestão.

3. Classificação das Manifestações (Dados Consolidados)

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal registrou um total de 20 manifestações, classificadas da seguinte forma:

- Denúncias: manifestações relacionadas à conduta de agentes públicos, possíveis irregularidades administrativas, questões jurídicas e prestação de serviços públicos essenciais;
- Reclamações: registros de insatisfação quanto a atendimentos e serviços públicos, especialmente nas áreas de saúde, transporte e segurança;



MUNICÍPIO DE VISTA ALEGRE DO ALTO

Praça Dr. E. H. Ower Sandolth, 278 – Fone (16) 3277-8300 – CEP: 15920-000

Vista Alegre do Alto – Estado de São Paulo

www.vistaalegredoalto.sp.gov.br | pmvaa@vistaalegredoalto.sp.gov.br

- Solicitações de informação: pedidos formais de esclarecimentos, inclusive fundamentados na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

As manifestações foram recebidas tanto de forma identificada quanto anônima, sendo todas devidamente registradas, analisadas e tratadas no âmbito da Ouvidoria Municipal.

4. Canais de Acesso à Ouvidoria

Os cidadãos puderam encaminhar suas manifestações por meio dos seguintes canais de comunicação:

→ Portal da Ouvidoria: <https://www.vistaalegredoalto.sp.gov.br/ouvidoria>

→ e-mail : ouvidoria@vistaalegredoalto.sp.gov.br

→ Atendimento Presencial: Praça Dr Emilio Henrique Ower Sandolth, nº 278, Centro Vista Alegre do Alto-SP - De Segunda a Sexta-Feira.

Todos os canais permaneceram ativos e acessíveis ao longo do exercício de 2025.

5. Atendimentos da Ouvidoria

Todas as 20 manifestações registradas no período analisado receberam tratamento formal, com encaminhamento às Secretarias e/ou Setores competentes e resposta conclusiva. Isso resultou em 100% dos registros com status de atendimento finalizado no sistema. As respostas emitidas pelas Secretarias e Setores responsáveis estão devidamente arquivadas junto à Ouvidoria Municipal.

6. Pontos Recorrentes Identificados

A análise das manifestações recebidas permitiu identificar alguns pontos recorrentes:

- Denúncias e questionamentos envolvendo a área jurídica e administrativa do Município;
- Manifestações relacionadas à atuação e valorização da Guarda Municipal;
- Reclamações e denúncias relativas à prestação de serviços de saúde;
- Solicitações de acesso à informação pública;
- Solicitação de acesso à informações tributárias.

7. Providências e Ações Adotadas

Para cada manifestação recebida, a Ouvidoria Municipal adotou as seguintes providências:



MUNICÍPIO DE VISTA ALEGRE DO ALTO

Praça Dr. E. H. Ower Sandolth, 278 – Fone (16) 3277-8300 – CEP: 15920-000

Vista Alegre do Alto – Estado de São Paulo

www.vistaalegredoalto.sp.gov.br | pmvaa@vistaalegredoalto.sp.gov.br

- Registro formal das demandas;
- Encaminhamento às Secretarias e aos setores competentes;
- Solicitação de esclarecimentos técnicos e jurídicos;
- Acompanhamento das tratativas internas;
- Comunicação conclusiva aos manifestantes.

Nos casos de maior complexidade, especialmente aqueles envolvendo matéria jurídica, houve manifestação técnica da Secretaria de Negócios Jurídicos.

8. Análise Institucional

A atuação da Ouvidoria Municipal em 2025 revelou sua importância como instrumento de transparência, controle social e mediação institucional. Mesmo diante de manifestações sensíveis, muitas delas anônimas, a Ouvidoria agiu de forma responsável, ética e imparcial, respeitando os limites legais de apuração. Algumas demandas exigiram maior tempo de análise devido à complexidade ou à necessidade de manifestação de outros órgãos, reforçando a relevância da atuação integrada entre os diversos setores da Administração Municipal de Vista Alegre do Alto.

9. Considerações Finais

Por meio deste relatório, a Ouvidoria Municipal de Vista Alegre do Alto reafirma seu compromisso com a escuta ativa do cidadão, com a transparência administrativa e com a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos.

O fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de gestão contribui diretamente para o aprimoramento das políticas públicas e para o estreitamento da relação entre a Administração Municipal e a população, consolidando-se como importante canal de participação social.

Após acompanhamento e análise constante das manifestações, por parte desta Ouvidoria, consideramos pertinente sinalizar as seguintes sugestões:

Sugerimos que todas as Secretarias e Setores Responsáveis comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Recomendamos que seja observado o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta, uma vez que a ausência de retorno (positivo ou negativo) resulta em descrédito do cidadão em relação a prestação de serviços da Administração Pública.

Recomendamos a utilização do Órgão de Ouvidoria, como um instrumento de gestão pública, tanto pela Administração, quanto pelo Cidadão.



MUNICÍPIO DE VISTA ALEGRE DO ALTO

Praça Dr. E. H. Ower Sandolth, 278 – Fone (16) 3277-8300 – CEP: 15920-000

Vista Alegre do Alto – Estado de São Paulo

www.vistaalegredoalto.sp.gov.br | pmvaa@vistaalegredoalto.sp.gov.br

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – GRÁFICOS 2025

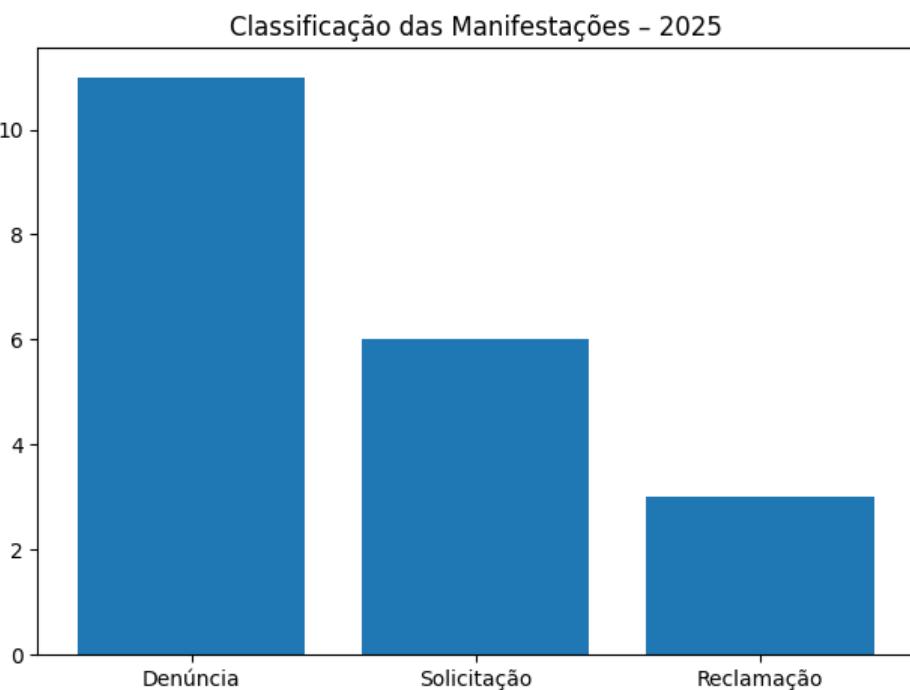
1. Quadro Resumo das Manifestações

No exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal recebeu um total de 20 manifestações, todas devidamente atendidas e nenhuma em acompanhamento.

- Total de Manifestações Recebidas: 20
- Total de Manifestações Atendidas: 20
- Manifestações em Acompanhamento: 0

2. Classificação das Manifestações

As manifestações foram agrupadas em denúncias, reclamações e solicitações de informação, conforme detalhado na seção de dados consolidados.



3. Manifestações Identificadas x Anônimas

O relatório evidencia que as manifestações ocorreram tanto de forma identificada, com o registro do nome do manifestante, quanto de maneira anônima, garantindo o direito de sigilo e proteção ao cidadão.



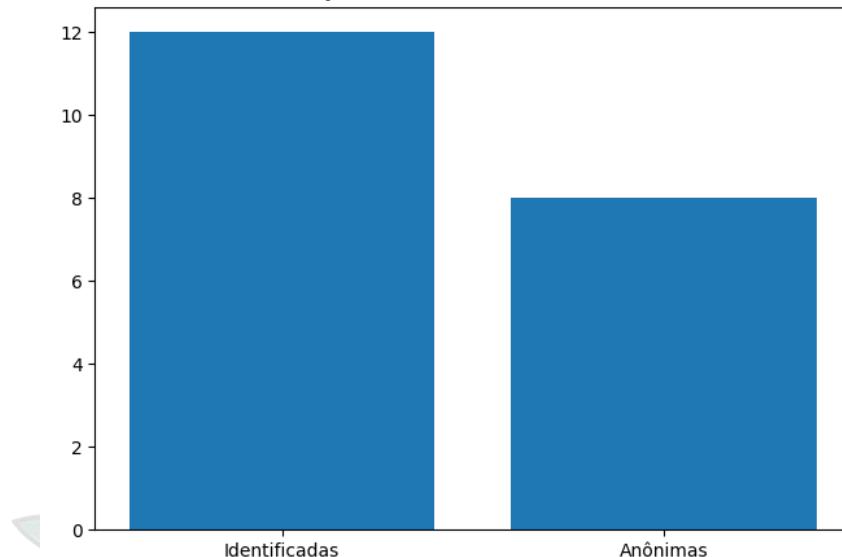
MUNICÍPIO DE VISTA ALEGRE DO ALTO

Praça Dr. E. H. Ower Sandolth, 278 – Fone (16) 3277-8300 – CEP: 15920-000

Vista Alegre do Alto – Estado de São Paulo

www.vistaalegredoalto.sp.gov.br | pmvaa@vistaalegredoalto.sp.gov.br

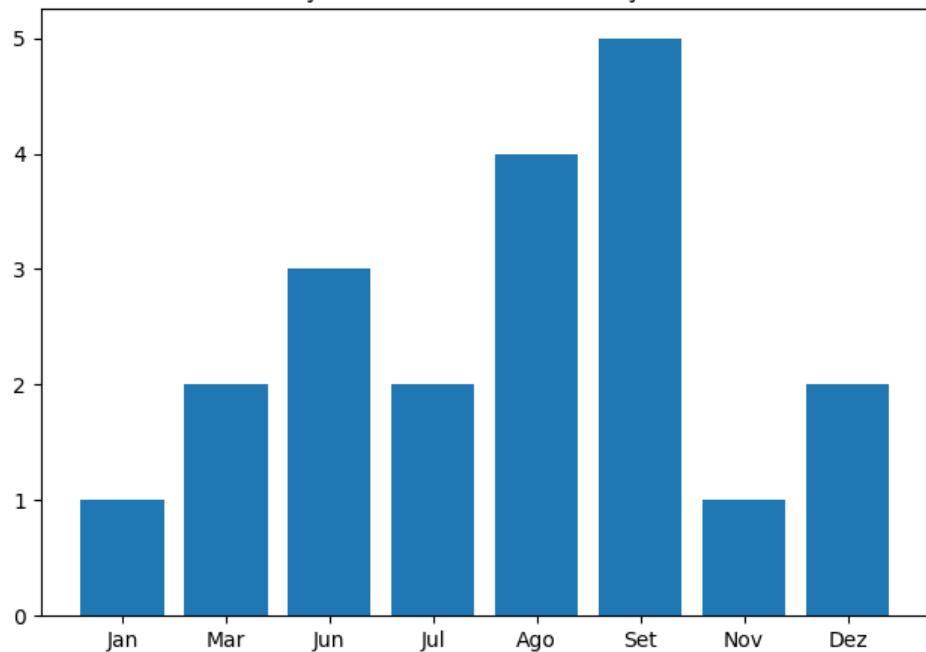
Manifestações Identificadas x Anônimas – 2025



4. Distribuição Mensal das Manifestações

Ao longo do ano de 2025, as manifestações foram distribuídas mensalmente, conforme registro cronológico detalhado no gráfico a seguir.

Distribuição Mensal das Manifestações – 2025





MUNICÍPIO DE VISTA ALEGRE DO ALTO

Praça Dr. E. H. Ower Sandolth, 278 – Fone (16) 3277-8300 – CEP: 15920-000

Vista Alegre do Alto – Estado de São Paulo

www.vistaalegredoalto.sp.gov.br | pmvaa@vistaalegredoalto.sp.gov.br

Registro de Manifestações em Ordem Cronológica

Visão Geral das Manifestações

Esta seção apresenta o registro cronológico das manifestações, detalhando data, horário, número de protocolo, nome ou entidade manifestante e o status de cada caso. Todas as ocorrências listadas foram atendidas.

Manifestações por Data

Data	Horário	Número de Protocolo	Situação
22/01/2025	06:28	39xxxxx72025	Atendido
19/03/2025	15:55	44xxxxx72025	Atendido
19/03/2025	15:56	56xxxxx62025	Atendido
26/03/2025	22:21	80xxxxx72025	Atendido
15/04/2025	18:09	53xxxxx22025	Atendido
12/06/2025	16:52	77xxxxx42025	Atendido
27/06/2025	07:50	45xxxxx72025	Atendido
01/07/2025	06:38	60xxxxx32025	Atendido
17/07/2025	07:55	90xxxxx02025	Atendido
05/08/2025	14:11	97xxxxx72025	Atendido
19/08/2025	15:11	50xxxxx12025	Atendido
20/08/2025	07:09	94xxxxx72025	Atendido
20/08/2025	07:29	76xxxxx72025	Atendido
27/08/2025	13:32	53xxxxx72025	Atendido
08/09/2025	14:18	18xxxxx62025	Atendido
15/09/2025	09:53	34xxxxx52025	Atendido
15/09/2025	16:17	52xxxxx42025	Atendido
18/09/2025	11:46	57xxxxx52025	Atendido



MUNICÍPIO DE VISTA ALEGRE DO ALTO

Praça Dr. E. H. Ower Sandolth, 278 – Fone (16) 3277-8300 – CEP: 15920-000

Vista Alegre do Alto – Estado de São Paulo

www.vistaalegre do alto.sp.gov.br | pmvaa@vistaalegre do alto.sp.gov.br

03/11/2025	09:04	75xxxxx92025	Atendido
21/12/2025	19:34	79xxxxx42025	Atendido

Resumo

Todas as manifestações registradas na tabela acima foram tratadas e marcadas como "Atendido". O recebimento de manifestações tanto identificadas quanto anônimas reforça o processo transparente e inclusivo promovido pela Ouvidoria Municipal.

