

Relatório Executivo de Gestão 2025

Ouvidoria Geral do Município e Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC

"Dados mostram o que aconteceu. A análise transforma informações em decisões para uma gestão pública mais eficiente."

Este relatório consolida e analisa os registros recebidos ao longo do exercício de 2025, transformando informações operacionais em conhecimento gerencial para subsidiar o planejamento, a tomada de decisão e o aperfeiçoamento das políticas públicas municipais.

Por Que Este Relatório Importa?

Transparência

Diálogo entre Administração e sociedade

Inteligência

Padrões, demandas e oportunidades de melhoria

Decisão

Subsídio para planejamento e políticas públicas

A Voz do Cidadão em Números

24.025

Registros Totais

Exercício 2025

23.727

Manifestações

Ouvidoria Geral

298

Pedidos e-SIC

Acesso à informação

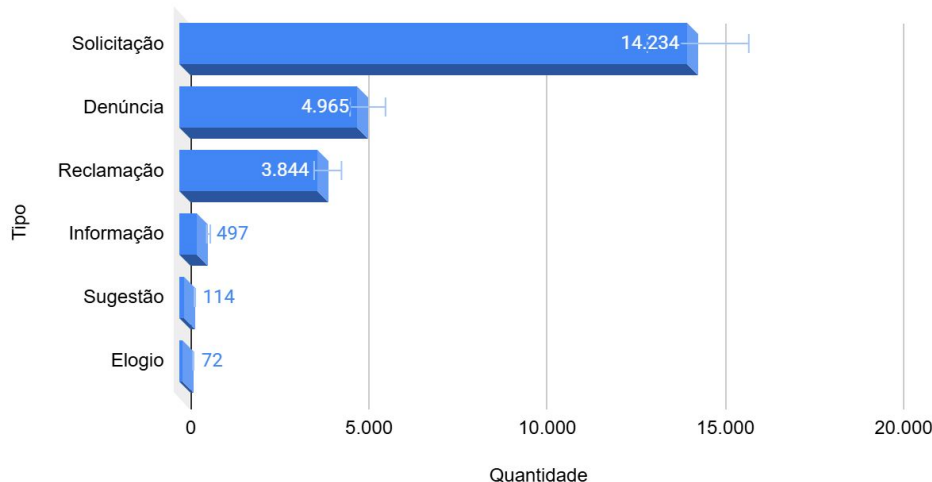
8

Em Aberto

Pendências ao final do Exercício

Perfil das Manifestações

Perfil das Manifestações



O que os dados revelam

Solicitações dominam: cidadãos buscam providências

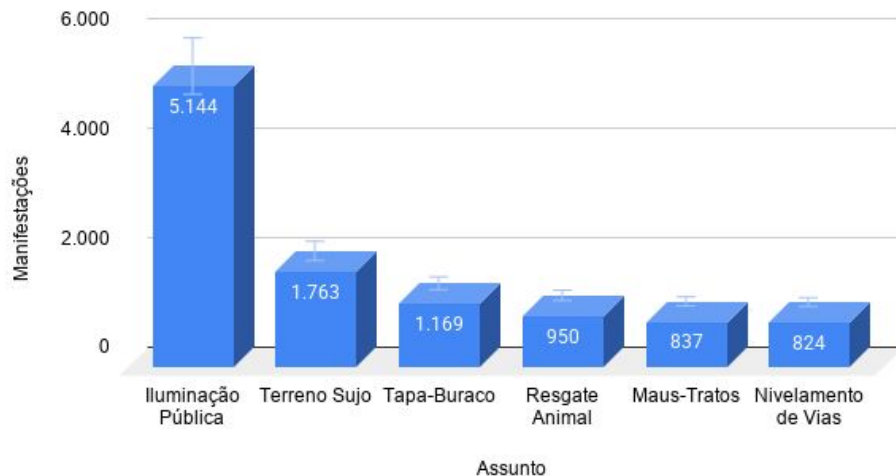
Denúncias expressivas: confiança na fiscalização

Reclamações: termômetro da qualidade dos serviços

Elogios e sugestões: boas práticas e participação

Assuntos Mais Recorrentes em 2025

Manifestações x Assunto



Leitura estratégica

Zeladoria urbana e infraestrutura concentram as maiores demandas.

Iluminação pública: principal demanda — segurança e mobilidade

Bem-estar animal: crescente participação cidadã

Oportunidade para ações preventivas e planejamento

Onde a Administração Pública Foi Mais Acionada

Manutenção Urbana

Maior volume de manifestações

Infraestrutura e Vias

Segunda maior demanda

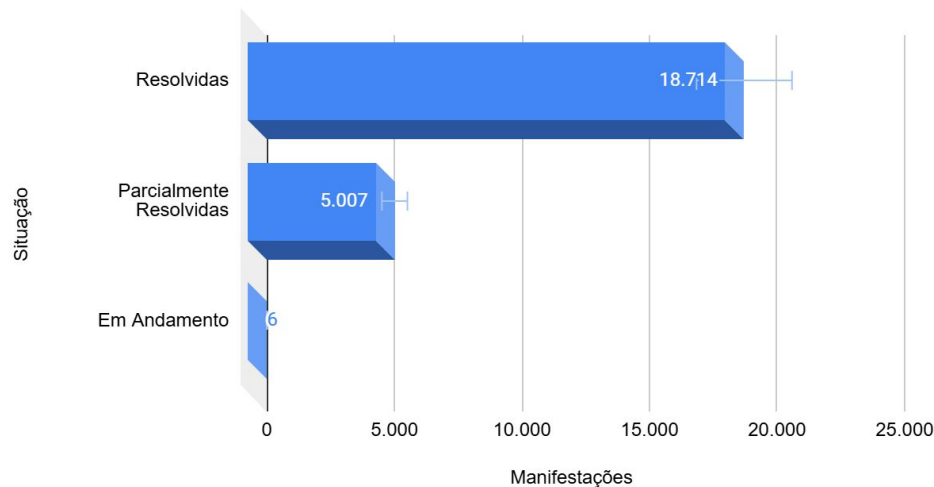
Fiscalização e Meio Ambiente

Terceira frente de atuação

Volume elevado reflete interação intensa com a população — não deficiência isolada.

Efetividade No Atendimento

Manifestações x Situação



Diagnóstico

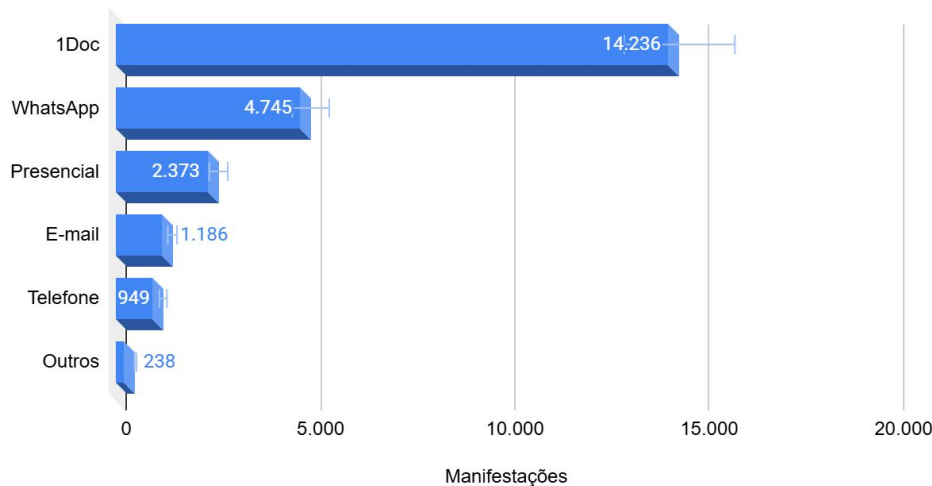
Alto índice de conclusão das manifestações

Pendências mínimas: fluxo eficiente

Parcialmente resolvidas: oportunidade de melhoria

Como o Cidadão Acessa a Prefeitura

Canais de Atendimento



Leitura estratégica

Canais digitais predominam: transformação em curso

Presencial e telefone: essenciais para inclusão

Investir em digitalização e manter acessibilidade

Diagnóstico Institucional

Concentração de Demandas

Poucos serviços respondem pela maioria das manifestações

Termômetro da Cidade

Dados da Ouvidoria como indicadores permanentes de gestão

Confiança Institucional

Solicitações predominam:
cidadão reconhece a Ouvidoria

Resolutividade

Cidadão espera soluções, não apenas encerramento

Uso Estratégico

Dados podem apoiar mais intensamente o planejamento

O que a Ouvidoria Revela

A análise consolidada das manifestações de 2025 permite uma leitura estratégica que vai além dos indicadores quantitativos. Quando avaliadas de forma integrada, as informações da Ouvidoria tornam-se instrumento de fortalecimento da governança pública.

Aspecto Avaliado	Situação Observada	Nível de Atenção
Volume de manifestações	Elevado e compatível com o porte do Município	● Satisfatório
Capacidade de resposta	Satisfatória	● Satisfatório
Demandas recorrentes	Concentradas em poucos serviços	● Atenção
Integração entre Secretarias	Oportunidade de fortalecimento	● Atenção
Uso estratégico dos indicadores	Potencial de expansão	● Atenção
Monitoramento gerencial	Pode ser ampliado	● Atenção
Transparência e participação social	Consolidada	● Satisfatório

Mensagem à Gestão

A principal contribuição da Ouvidoria não está apenas na solução das manifestações individuais, mas na capacidade de transformar milhares de registros em **conhecimento estratégico** para orientar decisões e aperfeiçoar políticas públicas.

Bruna Marchetti

Ouvidora Geral do Município

Elaborado por Priscila Salia

Diretora do Depto. de Atendimento ao Municípe





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 2823-C57A-F6C8-F19B

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



BRUNA DE FATIMA CUNHA MARCHETTI (CPF 286.XXX.XXX-00) em 03/07/2026 16:40:26 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



DANIEL DA ROCHA MARTINI (CPF 306.XXX.XXX-94) em 07/07/2026 15:54:18 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://atibaia.1doc.com.br/verificacao/2823-C57A-F6C8-F19B>