

**PREFEITURA MUNICIPAL DE ROSEIRA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA**



**Relatório Trimestral**  
**Janeiro a Março 2026**

**Roseira, abril de 2026**

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Roseira apresenta o Relatório Trimestral, referente aos meses de janeiro, fevereiro e março de 2026. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações da população interna e externa solicitada à Prefeitura, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelos departamentos e secretarias do município.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, sugestões ou solicitações sobre as atividades desenvolvidas pela Prefeitura, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

A Lei de Acesso a Informação (LAI) determina que todo órgão e entidade pública deve oferecer o serviço de acesso à informação.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto o público interno da Prefeitura Municipal de Roseira (servidores, contratados terceirizados e estagiários), quanto o público externo (população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

## 1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Prefeitura Municipal de Roseira, situada na praça Sant'Ana, nº 201, Bairro Centro, Roseira/SP, com horário de atendimento das 08h00min às 14h00min.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Do sistema de Ouvidorias, no site da Prefeitura Municipal de Roseira (<https://www.roseira.sp.gov.br/ouvidoria>);
- Do e-mail institucional: [ouvidoria@roseira.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@roseira.sp.gov.br);
- Ligação telefônica através do número (12) 3646-9900;
- Atendimento presencial no Paço Municipal.
- Correspondência recebida

## 2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2026

No primeiro trimestre de 2026 a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Roseira recebeu 86 (oitenta e seis) manifestações. O gráfico 01, a seguir, demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês.

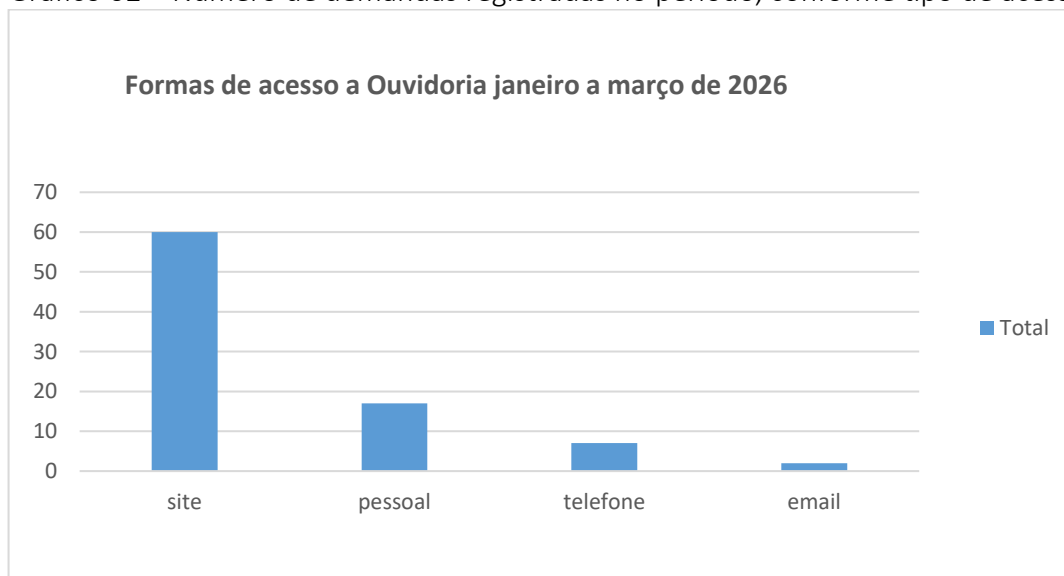
Gráfico 01 – Número de manifestações registradas no período:



Fonte: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Roseira

Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria neste primeiro trimestre de 2026 foram os seguintes: o sistema de Ouvidorias (60), e-mail institucional (2), telefone (7) e presencialmente (17) conforme demonstra o Gráfico 02.

Gráfico 02 – Número de demandas registradas no período, conforme tipo de acesso:

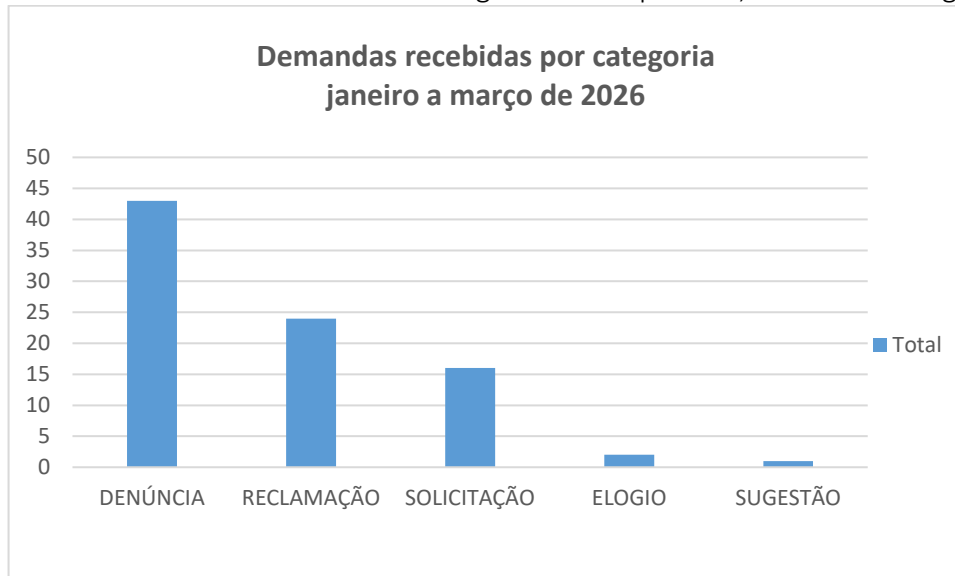


Fonte: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Roseira

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em cinco categorias: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio.

Observa-se no Gráfico 03 que as manifestações mais recorrentes registradas de janeiro a março de 2026 foram as denúncias com 43 registros.

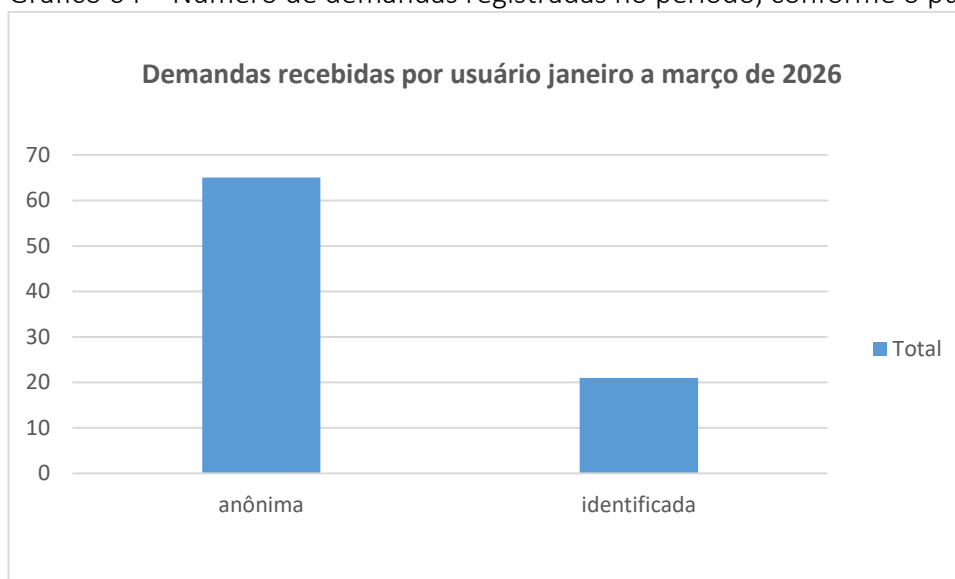
Gráfico 3 – Número de demandas registradas no período, conforme categoria:



Fonte: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Roseira

Os dados apresentados neste relatório também foram computados e classificados conforme o público: identificado (21) e denúncias anônimas (65). No Gráfico 04 pode-se visualizar a participação desses grupos nas manifestações registradas no primeiro trimestre de 2026.

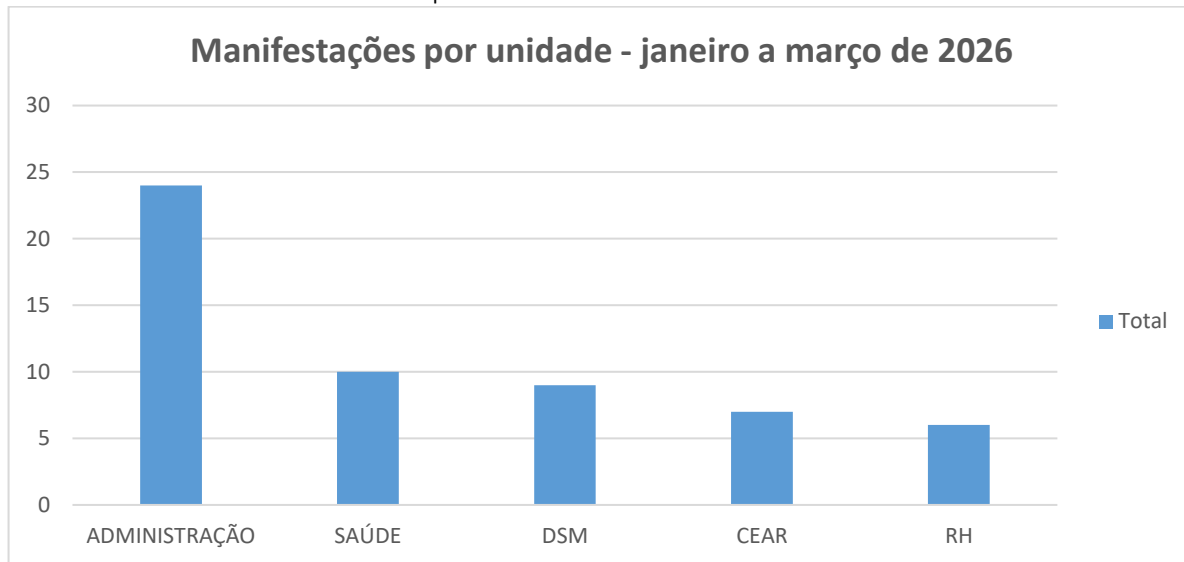
Gráfico 04 – Número de demandas registradas no período, conforme o público:



Fonte: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Roseira

Analisamos também, os setores que possuem maior número de demandas no período: Administração, Sec. Saúde, Departamento de Serviços Municipais (DSM), CEAR e RH. O Gráfico 05 apresenta de forma detalhada os cinco principais setores do município que foram demandados pela Ouvidoria.

Gráfico 05: Demandas recebidas por unidade:



Fonte: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Roseira

Na tabela 01, a seguir, destacamos as demandas por assunto ocorrido no primeiro trimestre de 2026. Os maiores números de manifestações foram assuntos relacionados a Administração geral.

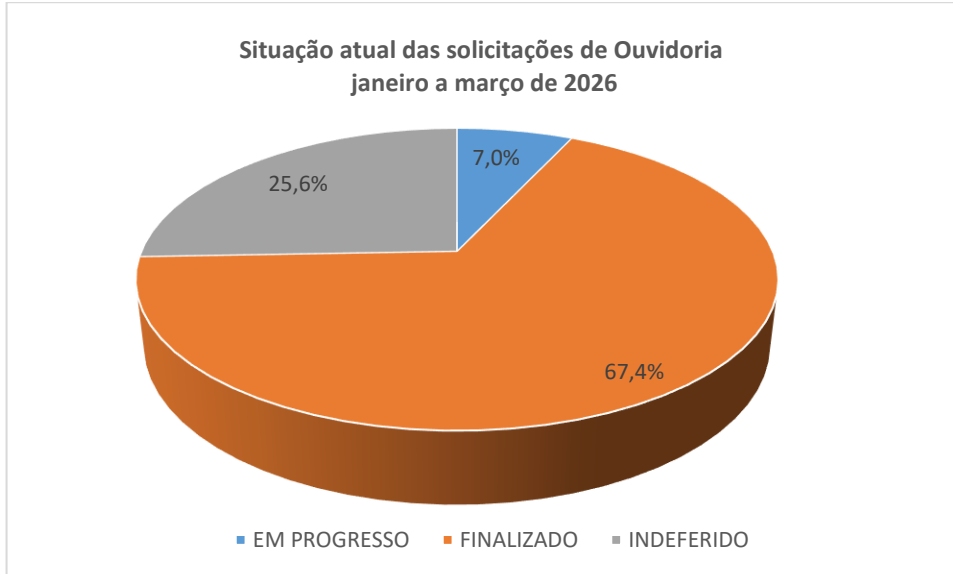
Tabela 01: Assuntos demandados a Ouvidoria – janeiro a março de 2024

Setor	Assuntos Demandados
Administração	Comportamento de funcionários, fiscalização de posturas, cargos comissionados, portal de transparência e compras.
Sec. Saúde	Comportamento de funcionários, procedimentos internos, conservação do espaço público e atendimento
DSM	Iluminação pública, sugestões e comportamento de funcionários.

Fonte: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Roseira

A Ouvidoria encaminha as solicitações, o mais breve possível, após registro do solicitante. De modo geral, as manifestações são respondidas em 11 dias. No gráfico 06 pode-se verificar a atual situação das manifestações.

Gráfico 06: Situação atual do atendimento as manifestações registradas no período:



Fonte: Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Roseira

### 3. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Roseira procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. Quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos setores com o intuito de solicitar a manifestação e providências, porventura cabíveis, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

As demandas recebidas são registradas pela Ouvidoria e então instruídas, analisadas e recebem um tratamento formal e adequado, seguindo o fluxo interno de recebimento, análise, execução, acompanhamento, resposta ao demandante e encerramento.

Todas as manifestações, mesmo as indeferidas recebem um número de protocolo.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ouvidoria é um canal que permite o diálogo entre o cidadão e a Administração. Deve ser compreendida como uma instância que auxilia o cidadão em suas relações com a Administração. Atua no processo de interlocução, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Atenta aos princípios da legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência para solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos. A Ouvidoria Municipal tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela municipalidade sejam apreciadas de forma independente e imparcial. Possui natureza mediadora, exercendo suas atividades junto às unidades administrativas para o alcance de suas finalidades, não possuindo caráter administrativo, deliberativo, executivo ou judicativo.

A Ouvidoria manterá o sigilo da fonte e a proteção das informações do demandante, em obediência ao que preceitua o direito individual dos cidadãos e a inviolabilidade de sua intimidade, sempre que julgar necessário, independentemente de solicitação do demandante.

Roberto Ortiz Cabral  
Ouvidoria da Prefeitura de Roseira