



PREFEITURA MUNICIPAL DE AREIAS

Ouvidoria Geral do Município
Ouvidor Geral: Elton Ribeiro Dos Santos

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal Exercício de 2025

Areias
2026



RELATÓRIO ANUAL CONSOLIDADO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO DE 2025

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Areias, atendendo a Lei Complementar Municipal nº 37, de 05 de julho de 2023, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente às atividades, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos durante o ano de 2025.

A Ouvidoria Municipal iniciou suas atividades em março de 2023, consolidando-se como um canal de comunicação essencial entre a população e a administração pública. Desde então, tem atuado no recebimento, registro e encaminhamento de manifestações, garantindo mais transparência e eficiência na gestão municipal.

É o canal oficial que conecta os cidadãos à administração pública, permitindo o registro, encaminhamento e acompanhamento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias. Este serviço é destinado a ouvir a população e aprimorar os serviços públicos por meio do diálogo e da transparência.

2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **Sugestão:** Através da sugestão, pode-se propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **Elogio:** Através do elogio, pode-se demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Informação:** Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Reclamação:** Meio em que é possível se demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.
- **Denúncia:** Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.



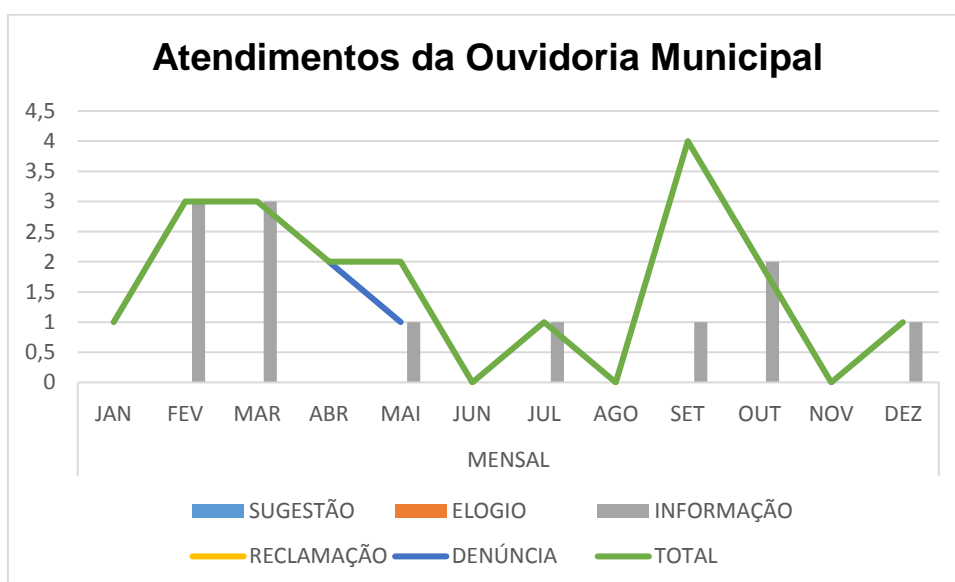
3. CANAIS DE ATENDIMENTO

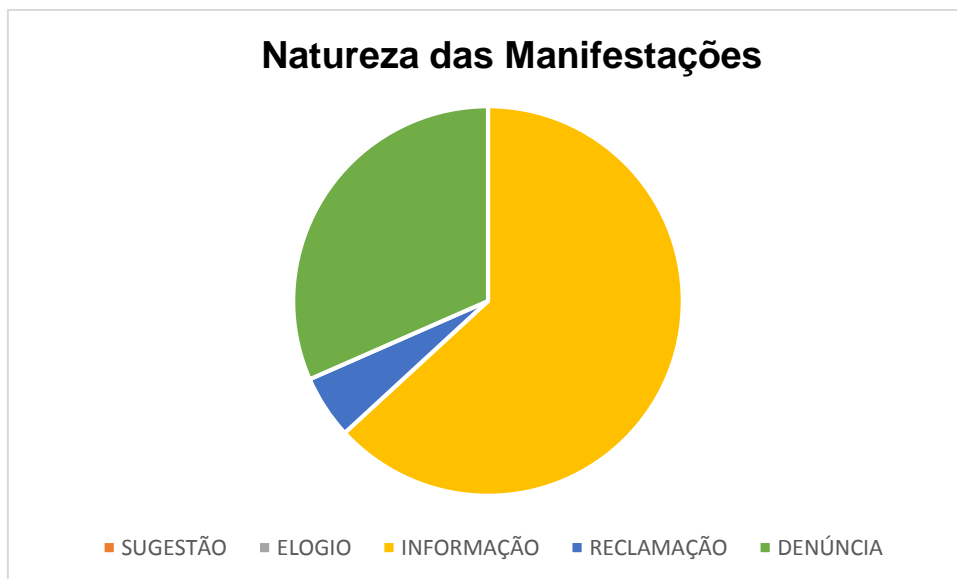
As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio do endereço eletrônico ouvidoria@areias.sp.gov.br site oficial da Prefeitura de Areias www.areias.sp.gov.br pessoalmente na sede da Prefeitura, localizada na Praça Nove de Julho, 202 - Centro - Areias/SP ou através do telefone (12) 3107-9100.

4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

NATUREZA	MENSAL												TOTAL GERAL	
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ		
SUGESTÃO														0
ELOGIO														0
INFORMAÇÃO		3	3		1		1		1	2		1		12
RECLAMAÇÃO									1					1
DENÚNCIA	1			2	1				2					6
TOTAL	1	3	3	2	2	0	1	0	4	2	0	1		19

Atividades referentes ao ano de 2025.





5. ANÁLISE

No decorrer do ano de 2025, a Ouvidoria Municipal de Areias registrou um total de 19 manifestações, as quais foram predominantemente realizadas por meio de e-mail e presencial também através do site oficial.

6. CONCLUSÃO

Ao longo do ano de 2025, a Ouvidoria Municipal cumpriu sua missão institucional e legal, atuando como interlocutora e mediadora entre o munícipe, usuário dos serviços públicos, e a Administração Pública – Prefeitura Municipal. Verificou-se que os canais de atendimento da Ouvidoria, como o Site Oficial, E-mail Institucional, Telefone e Atendimento Presencial, têm se mostrado eficientes, permitindo que o cidadão tenha fácil acesso aos serviços.

Com o propósito de otimizar continuamente os fluxos de trabalho e possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania promovam a melhoria constante dos serviços públicos, a Ouvidoria Municipal tem se dedicado a aprimorar suas práticas, por meio da revisão e implementação de novos modelos de atuação. O objetivo é sempre compreender as demandas e aprimorar a interlocução com as Secretarias envolvidas.



Prefeitura Municipal de Areias
Estado de São Paulo
Praça Nove de Julho, 202 Centro Tel.: (12) 3107-1200 - Areias - Cep: 12 820 000



A Ouvidoria Municipal reconhece que as demandas recebidas, sejam reclamações, denúncias ou sugestões, representam importantes mecanismos de aprimoramento dos fluxos de trabalho e uma fonte contínua de melhorias nos resultados da gestão pública. Nesse sentido, é essencial manter o engajamento entre todas as Secretarias Municipais, por meio de comunicações constantes, ressaltando sempre a relevância dos canais de atendimento ao munícipe como um poderoso instrumento de participação social.

Diante disso, é relevante destacar que a Ouvidoria Municipal segue, desde sua implantação, em um processo constante de evolução, sempre priorizando o melhor atendimento aos usuários dos serviços públicos. Também é importante ressaltar a necessidade de conscientização dos munícipes sobre o papel da Ouvidoria, uma ferramenta essencial para ampliar a transparência ativa e a eficiência no serviço público municipal, funcionando como um canal aberto para sugestões, com o objetivo de, em conjunto, continuar aprimorando este importante meio de comunicação.

Areias, 26 de fevereiro de 2026

Elton Ribeiro dos Santos
Ouvidor Municipal