



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO

ESTADO DE SÃO PAULO

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL EXERCÍCIO DE 2025 OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PARAÍSO-SP

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Paraíso-SP, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e regulamentação estabelecida pela Lei Municipal nº 1.277/2021, apresenta o Relatório de Gestão Anual referente ao exercício de 2025, consolidando as atividades desenvolvidas no período, em atendimento às suas atribuições legais.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município constitui-se como instrumento de participação e controle social, atuando como canal institucional de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública. Sua finalidade é receber, analisar e encaminhar manifestações, tais como reclamações, denúncias, sugestões, solicitações, pedidos de informação e elogios, contribuindo para o aprimoramento dos serviços públicos e para a transparência da gestão municipal.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações foram recebidas predominantemente por meio do sistema eletrônico de ouvidoria FLOWDOCS, disponível no portal oficial do Município de Paraíso-SP, acessível pelo endereço eletrônico www.paraíso.sp.gov.br, na aba “Canal do Cidadão – Ouvidoria”.

Adicionalmente, foram registradas manifestações por meio do endereço eletrônico institucional (ouvidoria@paraíso.sp.gov.br) e por atendimento telefônico, ampliando o acesso da população aos serviços da Ouvidoria.

DO NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO

No exercício de 2025, foram registradas 35 manifestações por meio do sistema FLOWDOCS, das quais 32 foram devidamente analisadas e respondidas, com prazo médio de atendimento de aproximadamente 30 dias.

As manifestações recebidas por e-mail também seguiram o mesmo fluxo de análise e resposta, observando rigorosamente os prazos estabelecidos no artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017 e no artigo 10 da Lei Municipal nº 1.277/2021.



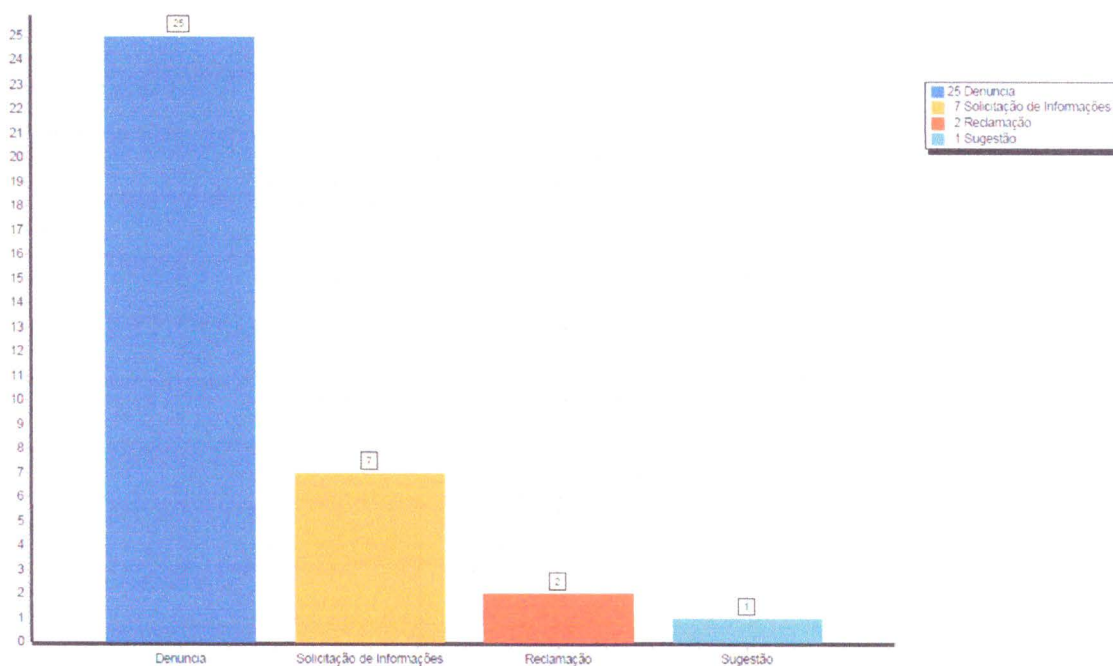
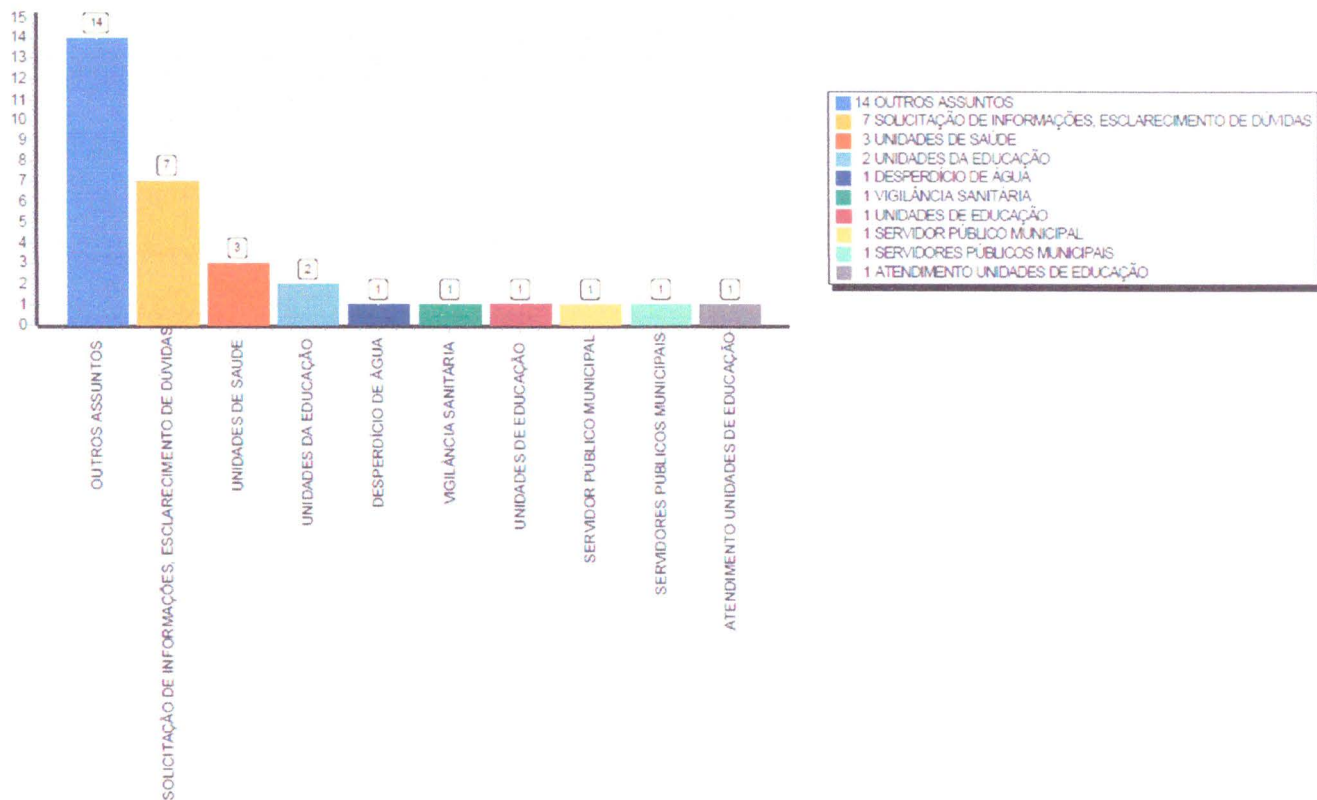


PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

DA CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações registradas foram classificadas conforme sua natureza, conforme demonstrado nos gráficos a seguir:





PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

Filtros aplicados ao relatório: Tipo de fluxo igual a 5. Data e hora de inclusão maior ou igual a 01/01/2025 00:00:01. Data e hora de inclusão menor ou igual a 31/12/2025 23:59:59

Assunto	Abertos	Em movimento	Encerradas	Total			
Denúncia - CRIADOUROS, PROLIFERAÇÃO - DENGUE / I FISHMANIOSE	0	0%	1	3,12%	1		
Denúncia - DEMAIS UNIDADES ADMINISTRATIVAS MUNICIPAIS	0	0%	1	3,12%	1		
Denúncia - DESPERDÍCIO DE ÁGUA	0	0%	1	3,12%	1		
Denúncia - EXECUÇÃO IRREGULAR DE ATIVIDADE (COMERCIAL/INDUSTRIAL/SERVIÇOS)	0	0%	1	3,12%	1		
Denúncia - OUTROS ASSUNTOS	0	0%	14	43,75%	14		
Denúncia - SERVIDOR PÚBLICO MUNICIPAL	0	0%	1	3,12%	1		
Denúncia - UNIDADES DA EDUCAÇÃO	0	0%	2	6,25%	2		
Denúncia - UNIDADES DE SAÚDE	0	0%	3	9,38%	3		
Denúncia - VIGILÂNCIA SANITÁRIA	0	0%	1	3,12%	1		
Reclamação - SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS	0	0%	1	3,12%	1		
Reclamação - UNIDADES DE EDUCAÇÃO	0	0%	1	3,12%	1		
Solicitação de Informações - SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES, ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS	3	100%	4	12,5%	7		
Sugestão - ATENDIMENTO UNIDADES DE EDUCAÇÃO	0	0%	1	3,12%	1		
Total	3	8,57%	0	0%	32	91,43%	35

Verifica-se predominância de manifestações classificadas como denúncias, ainda que parte delas tenha sido posteriormente indeferida por ausência de elementos mínimos de materialidade. Ainda assim, esse tipo de manifestação representa parcela significativa das demandas recebidas, abordando temas diversos, como falhas administrativas, condutas de servidores públicos, questões relacionadas à saúde e, principalmente, ao setor educacional.

As reclamações também se fizeram presentes, em menor volume, mas tratando de temas semelhantes, especialmente no que se refere à atuação de servidores e à prestação de serviços na área da educação.

DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR E-MAIL

Observou-se volume expressivo de manifestações recebidas por e-mail, abrangendo principalmente solicitações de informações e documentos. Destaca-se que parte significativa dessas demandas foi originada por membros do Poder Legislativo Municipal.

Além disso, foram registradas denúncias envolvendo possíveis irregularidades em eventos públicos, acúmulo indevido de cargos, situações relacionadas à área da saúde, ocorrências no ambiente escolar, nomeações sem observância de requisitos legais, solicitações de certidões, agendamento de reuniões, pedidos de instauração de sindicâncias e apontamentos sobre possíveis irregularidades na aplicação da prova SAEB.

DA ANÁLISE DAS DEMANDAS RECORRENTES

A análise qualitativa das manifestações evidencia maior incidência de demandas relacionadas ao setor da Educação, especialmente na forma de denúncias envolvendo nomeações, condutas de servidores, ocorrências no ambiente escolar e aplicação de avaliações educacionais.





PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAISO

ESTADO DE SÃO PAULO

Também foram identificadas manifestações relacionadas a eventos públicos, desvio de função, transporte escolar e conduta de servidores em diferentes setores da Administração.

Observa-se que parte relevante das manifestações envolve questões funcionais, como acúmulo de cargos, realização de plantões e pagamento de horas extras. Nesse contexto, verifica-se a necessidade de maior clareza normativa, especialmente quanto à definição de carga horária de plantões e aos critérios de conversão de horas, uma vez que a ausência de regulamentação detalhada pode gerar insegurança e questionamentos quanto à regularidade dos pagamentos.

Outro ponto relevante refere-se às manifestações envolvendo conduta de servidores, indicando a necessidade de ações voltadas à capacitação e ao fortalecimento das relações institucionais, especialmente nos setores com atendimento direto ao público.

Constata-se, ainda, que algumas manifestações podem decorrer de conflitos internos entre servidores, o que sugere a adoção de estratégias de valorização profissional e incentivo ao trabalho colaborativo, com vistas à melhoria do ambiente organizacional.

De modo geral, apesar da concentração de demandas em determinados setores, os demais registros apresentaram caráter pontual e foram solucionados de forma adequada pelos setores responsáveis.

DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

As denúncias recebidas foram analisadas individualmente e encaminhadas aos órgãos competentes, especialmente ao Controle Interno e à Procuradoria Jurídica do Município, sempre com ciência da Chefia do Poder Executivo.

Após a análise preliminar, procedeu-se à verificação da veracidade dos fatos, com a devida apuração dos elementos apresentados. Concluída essa etapa, as manifestações foram respondidas aos usuários, sendo classificadas, em sua maioria, como processos de ouvidoria concluídos, e, em alguns casos, como recusados, quando ausente materialidade suficiente.

As manifestações relacionadas a pedidos de informação foram encaminhadas aos setores competentes, que prestaram os esclarecimentos necessários dentro dos prazos legais.

As solicitações de serviços, especialmente aquelas relacionadas à manutenção urbana, foram direcionadas às áreas responsáveis, que procederam à análise de viabilidade e inclusão em cronograma de execução, quando cabível.

Filtros aplicados ao relatório: Tipo de fluxo igual a 5, Data e hora de inclusão maior ou igual a 01/01/2025 00:00:01, Data e hora de inclusão menor ou igual a 31/12/2025 23:59:59

Motivo arquivamento	Quantidade	Percentual
PROCESSO ARQUIVADO POR FALTA DE DOCUMENTOS	1	3,12%
PROCESSO DE OUVIDORIA CONCLUÍDO	24	75%
PROCESSO DE OUVIDORIA RECUSADO	7	21,88%
Total	32	





PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAÍSO

ESTADO DE SÃO PAULO

CONCLUSÃO

A Ouvidoria do Município de Paraíso-SP, instituída pela Lei Municipal nº 1.277/2021, consolidou-se como importante instrumento de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade, promovendo transparência, participação social e melhoria contínua dos serviços públicos.

Durante o exercício de 2025, observou-se o cumprimento integral das diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 13.460/2017, incluindo a ampla divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, disponibilização de canais de atendimento, nomeação de ouvidor e orientação à população quanto à utilização do sistema.

Destaca-se como aspecto positivo a efetividade da Ouvidoria na identificação e correção de falhas apontadas pelos cidadãos, evidenciando sua relevância como mecanismo de controle social.

Por outro lado, verifica-se a necessidade de aprimorar a compreensão da população quanto à finalidade da Ouvidoria, uma vez que o canal ainda é majoritariamente utilizado para denúncias, em detrimento de outras formas de manifestação, como sugestões, elogios e solicitações de serviços.

Dessa forma, recomenda-se o fortalecimento das ações de orientação e conscientização dos usuários, bem como o aperfeiçoamento contínuo dos processos internos, com vistas à ampliação da eficiência, transparência e qualidade dos serviços prestados.

Paraíso-SP, 20 de janeiro de 2026



GUSTAVO CAMPARI LLAMA
Ouvidor Municipal