

RELATÓRIO DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO 2025

1. O que é a Ouvidoria

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal. Sua principal função é receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da população, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos e para o fortalecimento da transparência, da participação social e do controle social.

Por meio da Ouvidoria, o cidadão pode registrar **denúncias, reclamações, elogios e sugestões**, garantindo que sua manifestação seja devidamente avaliada e respondida pelos setores competentes do Município.

2. Canais de Atendimento da Ouvidoria

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria do Município de Espírito Santo do Pinhal disponibilizou diversos canais de atendimento, garantindo acessibilidade, agilidade e proximidade com a população:

- **E-mail:** ouvidoria@pinhal.sp.gov.br
- **WhatsApp:** (19) 3651-7294
- **Telefone:** 156
- **Atendimento Presencial:**
Palácio do Café
Praça Rio Branco, s/nº – Centro
Espírito Santo do Pinhal – SP

Esses canais permitem que o cidadão escolha a forma mais conveniente para registrar sua manifestação, promovendo inclusão e eficiência no atendimento.

3. Tipos de Manifestações Recebidas

As manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo de 2025 foram classificadas nas seguintes categorias:

- **Denúncias:** Comunicação de irregularidades ou atos ilícitos;
 - **Reclamações:** Insatisfação relacionada a serviços públicos ou atendimento;
 - **Elogios:** Reconhecimento de boas práticas, serviços ou servidores;
 - **Sugestões:** Propostas de melhorias para os serviços e políticas públicas.
-

4. Importância da Ouvidoria para o Município

A Ouvidoria desempenha papel fundamental na construção de uma gestão pública mais eficiente, transparente e participativa. Por meio dela, o Município reafirma seu compromisso com o **diálogo permanente**, ouvindo a população e utilizando as manifestações como instrumento de aprimoramento dos serviços públicos.

O Município de Espírito Santo do Pinhal mantém-se sempre **aberto ao diálogo**, entendendo que ouvir o cidadão é essencial para identificar demandas, corrigir falhas e valorizar boas iniciativas.

5. Segurança e Confidencialidade

A Ouvidoria é um canal **seguro e confiável**, garantindo o sigilo das informações prestadas. As denúncias podem ser realizadas **de forma identificada ou anônima**, assegurando proteção ao manifestante e tratamento ético das informações recebidas, em conformidade com a legislação vigente.

6. Gráficos de Atendimento

Ao final deste relatório, seguem os **gráficos demonstrativos dos atendimentos realizados**, contemplando:

- Atendimentos **presenciais**;
- Atendimentos **telefônicos**;
- Atendimentos **online** (e-mail, WhatsApp e demais meios digitais);

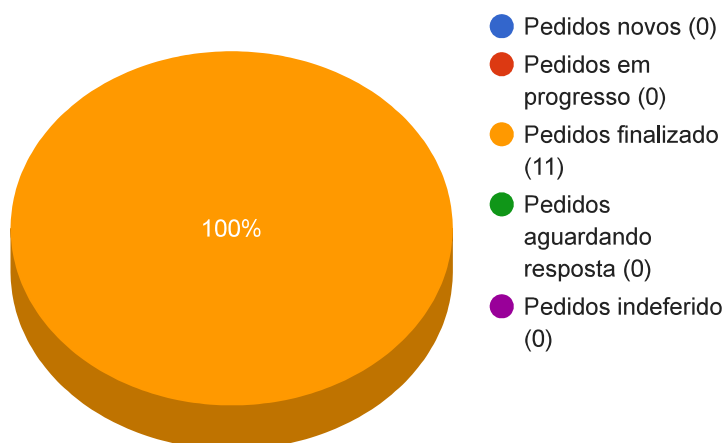
Os gráficos também apresentam a distribuição das manifestações por tipo: **denúncia, reclamação, elogio e sugestão**, permitindo uma análise clara e transparente do desempenho da Ouvidoria no exercício de 2025.



Relatório da ouvidoria

Listagem de 01/01/2025 até 30/12/2025

Atividades da Ouvidoria Pública Municipal



Chamados - Ouvidoria Pública Municipal

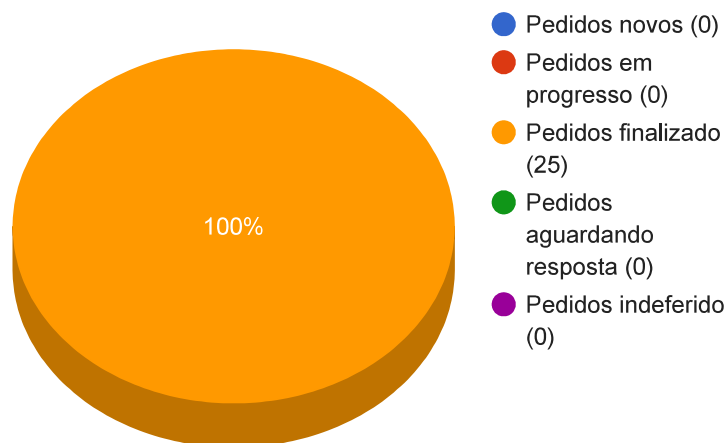
#	Assunto	Usuário	Setor	Status	Data
1580	Sugestão	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	22/12/2025
1578	Sugestão	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	16/12/2025
1577	Sugestão	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	16/12/2025
1506	Sugestão	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	21/08/2025
1496	Sugestão	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	24/07/2025
1493	Sugestão	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	24/07/2025
1470	Sugestão	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	23/06/2025
1468	Sugestão	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	09/06/2025
1450	Sugestão	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	15/04/2025
1437	Sugestão	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	18/03/2025
1417	Sugestão	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	30/01/2025



Relatório da ouvidoria

Listagem de 01/01/2025 até 30/12/2025

Atividades da Ouvidoria Pública Municipal



Chamados - Ouvidoria Pública Municipal

#	Assunto	Usuário	Setor	Status	Data
1570	Solicitação	G. N. FOODS COMERCIO E TRANSPORTES DE RAÇOES LTDA	Ouvidoria	Finalizado	28/11/2025
1569	Solicitação	Liliane Plenamente Garcia Pereira	Ouvidoria	Finalizado	27/11/2025
1568	Solicitação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	27/11/2025
1563	Solicitação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	18/11/2025
1528	Solicitação	Simone campi alves de Lima	Ouvidoria	Finalizado	15/10/2025
1526	Solicitação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	10/10/2025
1516	Solicitação	JAQUELINE RODRIGUES MATOS	Ouvidoria	Finalizado	12/09/2025
1511	Solicitação	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	04/09/2025
1509	Solicitação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	01/09/2025
1508	Solicitação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	26/08/2025
1503	Solicitação	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	12/08/2025
1497	Solicitação	G. N. FOODS COMERCIO E TRANSPORTES DE RAÇOES LTDA	Ouvidoria	Finalizado	29/07/2025
1489	Solicitação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	23/07/2025

1488	Solicitação	Matheus Scanavachi	Ouvidoria	Finalizado	22/07/2025
1487	Solicitação	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	17/07/2025
1469	Solicitação	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	10/06/2025
1443	Solicitação	Edilson Cardoso	Ouvidoria	Finalizado	30/03/2025
1442	Solicitação	Edilson Cardoso	Ouvidoria	Finalizado	30/03/2025
1436	Solicitação	Edilson Cardoso	Ouvidoria	Finalizado	15/03/2025
1431	Solicitação	Edilson Cardoso	Ouvidoria	Finalizado	08/03/2025
1423	Solicitação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	27/02/2025
1422	Solicitação	Edilson Cardoso	Ouvidoria	Finalizado	27/02/2025
1416	Solicitação	Edilson Cardoso	Ouvidoria	Finalizado	30/01/2025
1414	Solicitação	Edilson Cardoso	Ouvidoria	Finalizado	24/01/2025
1413	Solicitação	Edilson Cardoso	Ouvidoria	Finalizado	24/01/2025

Busca não retornou resultados.

Motivos: A Data Inicial é maior que a Data Final ou não foi passado nenhum valor na Data Final.

Por favor redefina sua busca.

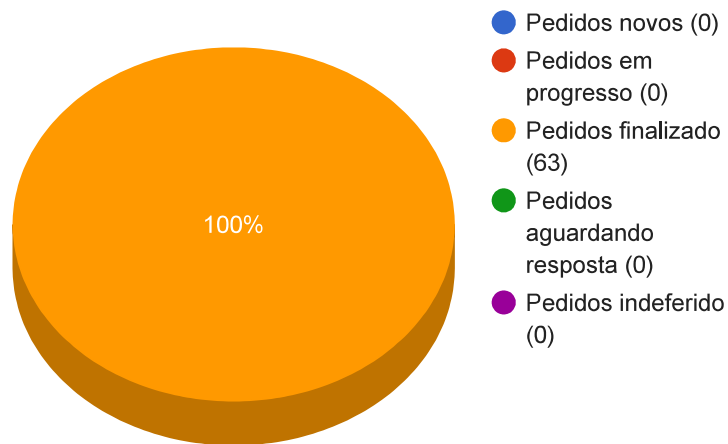


Município de **Espírito Santo do Pinhal** São Paulo

Relatório da ouvidoria

Listagem de todos os chamados

Atividades da Ouvidoria Pública Municipal



Chamados - Ouvidoria Pública Municipal

#	Assunto	Usuário	Setor	Status	Data
1581	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	23/12/2025
1579	Reclamação	Kolunna Serviços Ltda	Ouvidoria	Finalizado	18/12/2025
1576	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	05/12/2025
1575	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	01/12/2025
1574	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	01/12/2025
1573	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	01/12/2025
1562	Reclamação	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	18/11/2025
1559	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	12/11/2025
1558	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	11/11/2025
1554	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	09/11/2025

1550	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	06/11/2025
1547	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	05/11/2025
1545	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	05/11/2025
1543	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	04/11/2025
1542	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	04/11/2025
1540	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	04/11/2025
1535	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	30/10/2025
1533	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	28/10/2025
1532	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	28/10/2025
1527	Reclamação	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	14/10/2025
1524	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	08/10/2025
1523	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	06/10/2025
1522	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	29/09/2025
1521	Reclamação	NATALIA GUIDO	Ouvidoria	Finalizado	24/09/2025
1520	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	22/09/2025
1519	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	22/09/2025
1515	Reclamação	PEDRO PAULO FERRAZ MARTORANO	Ouvidoria	Finalizado	11/09/2025
1502	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	10/08/2025
1501	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	05/08/2025
1499	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	30/07/2025
1495	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	24/07/2025
1494	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	24/07/2025
1485	Reclamação	Alexandre Nunes	Ouvidoria	Finalizado	16/07/2025
1484	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	16/07/2025
1476	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	15/07/2025
1474	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	14/07/2025
1473	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	14/07/2025
1472	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	02/07/2025
1466	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	02/06/2025
1464	Reclamação	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	27/05/2025
1460	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	14/05/2025
1459	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	07/05/2025
1455	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	28/04/2025
1454	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	24/04/2025
1452	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	22/04/2025
1451	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	18/04/2025
1449	Reclamação	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	14/04/2025
1448	Reclamação	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	14/04/2025
1444	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	01/04/2025

1439	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	24/03/2025
1438	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	20/03/2025
1433	Reclamação	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	10/03/2025
1430	Reclamação	Edilson Cardoso	Ouvidoria	Finalizado	07/03/2025
1429	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	07/03/2025
1428	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	07/03/2025
1427	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	07/03/2025
1425	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	06/03/2025
1424	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	03/03/2025
1421	Reclamação	FERNANDA LEPORE RAMON	Ouvidoria	Finalizado	24/02/2025
1412	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	22/01/2025
1411	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	20/01/2025
1409	Reclamação	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	13/01/2025
1407	Reclamação	Rodrigo Del Giudice	Ouvidoria	Finalizado	02/01/2025

Busca não retornou resultados.

Motivos: A Data Inicial é maior que a Data Final ou não foi passado nenhum valor na Data Final.

Por favor redefina sua busca.



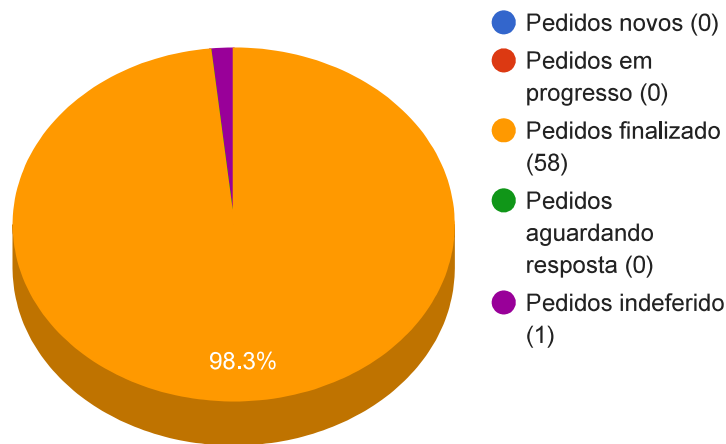
Município de Espírito Santo do Pinhal

São Paulo

Relatório da ouvidoria

Listagem de todos os chamados

Atividades da Ouvidoria Pública Municipal



Chamados - Ouvidoria Pública Municipal

#	Assunto	Usuário	Setor	Status	Data
1572	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	30/11/2025
1571	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	30/11/2025
1567	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	26/11/2025
1566	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	26/11/2025
1565	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	24/11/2025
1564	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	18/11/2025
1553	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	07/11/2025
1552	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	07/11/2025
1551	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	07/11/2025
1544	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	04/11/2025

1541	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	04/11/2025
1538	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	03/11/2025
1537	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	03/11/2025
1536	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	03/11/2025
1531	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	24/10/2025
1530	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	24/10/2025
1529	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	16/10/2025
1525	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	09/10/2025
1518	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	15/09/2025
1517	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	15/09/2025
1514	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	10/09/2025
1513	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	09/09/2025
1512	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	07/09/2025
1510	Denúncia	William Esperança	Ouvidoria	Finalizado	03/09/2025
1507	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	21/08/2025
1500	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	05/08/2025
1498	Denúncia	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	29/07/2025
1492	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	24/07/2025
1491	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	24/07/2025
1490	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	23/07/2025
1481	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	15/07/2025
1480	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	15/07/2025
1478	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	15/07/2025
1477	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	15/07/2025
1475	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	15/07/2025
1471	Denúncia	VICTOR ERIC SANTANA WANSCHHEL	Ouvidoria	Finalizado	26/06/2025
1467	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	03/06/2025
1463	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	26/05/2025
1462	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	26/05/2025
1461	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Indeferido	14/05/2025
1458	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	06/05/2025
1457	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	05/05/2025
1456	Denúncia	LUIS CARLOS DANTAS	Ouvidoria	Finalizado	29/04/2025
1453	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	24/04/2025
1447	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	11/04/2025
1446	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	07/04/2025
1445	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	02/04/2025
1441	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	27/03/2025
1440	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	27/03/2025
1435	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	12/03/2025

1434	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	10/03/2025
1432	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	10/03/2025
1426	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	06/03/2025
1420	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	24/02/2025
1419	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	14/02/2025
1418	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	04/02/2025
1415	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	24/01/2025
1410	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	17/01/2025
1408	Denúncia	Solicitação Anônima	Ouvidoria	Finalizado	02/01/2025

Reclamações por Departamento

