



## PREFEITURA MUNICIPAL DE HERCULÂNDIA

R. Euclides da Cunha, 316 – Tel.: (14) 3486-9090 – CEP: 17.650-000 – Herculândia – SP.

[www.herculandia.sp.gov.br](http://www.herculandia.sp.gov.br)

CNPJ: 44.568.277/0001-90

*HERCULÂNDIA – CAPITAL DASCEREALISTAS DE AMENDOIM E DAS MUDAS*

### Relatório Anual De Gestão Da Ouvidoria Exercício 2025



# Ouvidoria

Sistema de Serviço de Ouvidoria

————— ao Cidadão —————

## Herculândia



# PREFEITURA MUNICIPAL DE HERCULÂNDIA

R. Euclides da Cunha, 316 – Tel.: (14) 3486-9090 – CEP: 17.650-000 – Herculândia – SP.

[www.herculandia.sp.gov.br](http://www.herculandia.sp.gov.br)

CNPJ: 44.568.277/0001-90

HERCULÂNDIA – CAPITAL DASCEREALISTAS DE AMENDOIM E DAS MUDAS

## Relatório Anual De Gestão Da Ouvidoria Exercício 2025

### 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Herculândia, em atendimento ao disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de julho de 2017, apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2025, contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos municipais ao longo do referido período.

A Ouvidoria Municipal iniciou suas atividades em 30 de abril de 2021, conforme Portaria nº 175/2021, consolidando-se como importante instrumento de participação social, transparência administrativa e aprimoramento da gestão pública.

Enquanto unidade responsável pelo acolhimento das demandas da população, a Ouvidoria atua na garantia da qualidade dos serviços públicos, possibilitando ao cidadão o encaminhamento de sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias relativas à atuação da Administração Pública Municipal. Nesse sentido, exerce papel fundamental como instância de interlocução entre o cidadão e o Poder Público, promovendo o controle social e o fortalecimento da cidadania.

### 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal são classificadas de acordo com sua natureza, conforme descrito a seguir:

- **Sugestão:** proposição de ideias ou propostas de aprimoramento da prestação dos serviços públicos, contribuindo para o aperfeiçoamento de normas, procedimentos e rotinas administrativas.
- **Elogio:** manifestação de reconhecimento ou satisfação em relação ao atendimento recebido ou ao serviço prestado por servidores ou unidades da Administração Pública Municipal.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE HERCULÂNDIA

R. Euclides da Cunha, 316 – Tel.: (14) 3486-9090 – CEP: 17.650-000 – Herculândia – SP.

[www.herculandia.sp.gov.br](http://www.herculandia.sp.gov.br)

CNPJ: 44.568.277/0001-90

HERCULÂNDIA – CAPITAL DASCEREALISTAS DE AMENDOIM E DAS MUDAS

- **Solicitação de informação:** pedido de informações ou esclarecimentos acerca dos serviços públicos ofertados, funcionando como instrumento de orientação ao cidadão.
- **Reclamação:** manifestação de insatisfação ou protesto quanto a serviço prestado, ação ou omissão da Administração Pública ou de seus servidores, incluindo críticas à eficiência ou à qualidade do atendimento.
- **Denúncia:** comunicação de irregularidades, ilícitos, atos de negligência, abuso de poder ou corrupção, cuja apuração depende da atuação dos órgãos de controle competentes.

### 3. CANAIS DE ATENDIMENTO

Com o objetivo de assegurar amplo e democrático acesso da população aos serviços públicos, a Ouvidoria Municipal disponibiliza diversos canais para o recebimento das manifestações, quais sejam: endereço eletrônico [ouvidoria@herculandia.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@herculandia.sp.gov.br); site oficial [www.herculandia.sp.gov.br](http://www.herculandia.sp.gov.br); telefone convencional (14) 3486-9090, ramal 240; celular e WhatsApp (14) 99600-1513; além do atendimento presencial no Paço Municipal, na sala da Ouvidoria.

No exercício de 2025, foram registradas 559 manifestações, sendo o canal Celular/WhatsApp o mais utilizado, com 226 registros (40,43%). Em seguida, o telefone convencional contabilizou 171 atendimentos (30,59%), evidenciando a preferência por meios de comunicação diretos e imediatos.

O atendimento presencial totalizou 133 registros (23,79%), demonstrando que, apesar da ampliação dos canais digitais, permanece significativa a demanda por contato pessoal. O site oficial registrou 26 manifestações (4,65%) e o canal ofício apresentou 3 registros (0,54%), representando os meios menos utilizados no período analisado.

Ressalta-se que parte das manifestações recebidas não teve prosseguimento em razão da ausência de informações essenciais, dados incompletos ou falta de esclarecimentos mínimos por parte dos manifestantes, o que inviabilizou o encaminhamento aos setores competentes para adoção das providências necessárias.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE HERCULÂNDIA

R. Euclides da Cunha, 316 – Tel.: (14) 3486-9090 – CEP: 17.650-000 – Herculândia – SP.

[www.herculandia.sp.gov.br](http://www.herculandia.sp.gov.br)

CNPJ: 44.568.277/0001-90

HERCULÂNDIA – CAPITAL DASCEREALISTAS DE AMENDOIM E DAS MUDAS

CANAIS	REGISTROS
Telefone Convêncional	<b>171</b>
Internet – Site Oficial	<b>26</b>
Presencial	<b>133</b>
Oficio	<b>3</b>
Celular - Whatsapp	<b>226</b>
<b>Total</b>	<b>559</b>

### 4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

NATUREZA	MENSAL												TOTAL GERAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
SUGESTÃO	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
ELOGIO	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	3
SOLICITAÇÃO	61	78	53	44	47	37	23	33	42	33	18	10	479
RECLAMAÇÃO	9	7	5	5	4	3	3	4	4	2	4	1	51
DENUNCIA	2	6	4	1	1	0	2	0	3	2	3	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>91</b>	<b>63</b>	<b>50</b>	<b>52</b>	<b>41</b>	<b>28</b>	<b>37</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>559</b>



## PREFEITURA MUNICIPAL DE HERCULÂNDIA

R. Euclides da Cunha, 316 – Tel.: (14) 3486-9090 – CEP: 17.650-000 – Herculândia – SP.

[www.herculandia.sp.gov.br](http://www.herculandia.sp.gov.br)

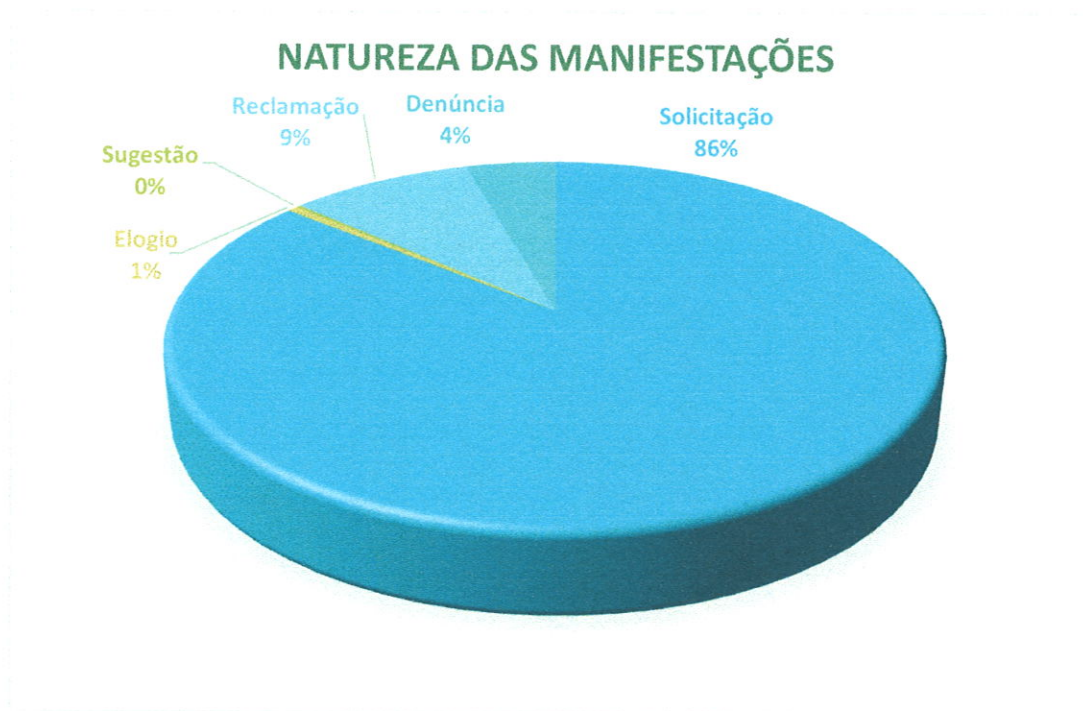
CNPJ: 44.568.277/0001-90

HERCULÂNDIA – CAPITAL DAS CEREALISTAS DE AMENDOIM E DAS MUDAS

No período analisado, as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal totalizaram 559 registros, assim distribuídos:

As manifestações foram encaminhadas, quando necessário, às unidades administrativas diretamente envolvidas, para conhecimento, análise e adoção das providências cabíveis, com posterior devolutiva à Ouvidoria para elaboração e envio das respostas aos manifestantes.

As demandas que não se enquadravam nas atribuições específicas da Ouvidoria tiveram seus usuários devidamente orientados quanto às unidades administrativas e aos servidores responsáveis, assegurando o correto direcionamento das solicitações.



### 5. ANÁLISE E SUGESTÕES

A análise dos dados demonstra a consolidação da Ouvidoria Municipal como importante canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, com predominância de manifestações registradas por meios digitais e telefônicos.

Ao longo do exercício de 2025, verificou-se evolução progressiva nos índices de resolutividade ao longo dos quadrimestres, resultando em uma efetividade média anual de 80,45%, enquanto as demandas não concluídas corresponderam a 19,55% do total, incluindo aquelas que não se enquadram nas competências legais da Administração Municipal.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE HERCULÂNDIA

R. Euclides da Cunha, 316 – Tel.: (14) 3486-9090 – CEP: 17.650-000 – Herculândia – SP.

[www.herculandia.sp.gov.br](http://www.herculandia.sp.gov.br)

CNPJ: 44.568.277/0001-90

HERCULÂNDIA – CAPITAL DASCEREALISTAS DE AMENDOIM E DAS MUDAS

Destaca-se a importância da comunicação tempestiva entre os setores administrativos e a Ouvidoria, a fim de garantir respostas céleres e coerentes aos cidadãos, bem como o cumprimento dos prazos legais previstos na Lei Federal nº 13.460/2017.

Como medidas de aprimoramento, ressalta-se a consolidação do uso do canal WhatsApp, a necessidade de implantação de serviço telefônico 0800 e, de forma complementar, a adoção de sistema de atendimento digital robotizado por meio do WhatsApp, com utilização de inteligência artificial. Tal ferramenta permitiria atendimento contínuo e automatizado, triagem inicial das demandas, orientação imediata ao cidadão e encaminhamento mais preciso aos setores competentes.

A implantação desse modelo apresenta vantagens relevantes, tais como maior agilidade no atendimento, redução do tempo de resposta, padronização das informações prestadas, otimização da força de trabalho e ampliação do acesso da população, considerando que o aplicativo WhatsApp está amplamente difundido e presente na rotina da maioria dos munícipes.

Destacam-se ainda a necessidade de normatização do regimento interno da Ouvidoria, a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário e o fortalecimento dos fluxos internos de atendimento, visando maior eficiência administrativa e qualidade na prestação dos serviços públicos.

### 6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Municipal de Herculândia consolidou-se, ao longo de sua trajetória e de forma especial no exercício de 2025, como instrumento estratégico de governança, transparência e fortalecimento da relação entre o cidadão e a Administração Pública, atuando com responsabilidade, eficiência e observância aos princípios constitucionais que regem a gestão pública.

Os resultados alcançados demonstram o comprometimento da Administração Municipal com a escuta ativa da população, a resolutividade das demandas apresentadas e a busca permanente pela melhoria dos serviços públicos, posicionando a Ouvidoria como diferencial institucional na produção de resultados concretos e na promoção da participação social.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE HERCULÂNDIA

R. Euclides da Cunha, 316 – Tel.: (14) 3486-9090 – CEP: 17.650-000 – Herculândia – SP.

[www.herculandia.sp.gov.br](http://www.herculandia.sp.gov.br)

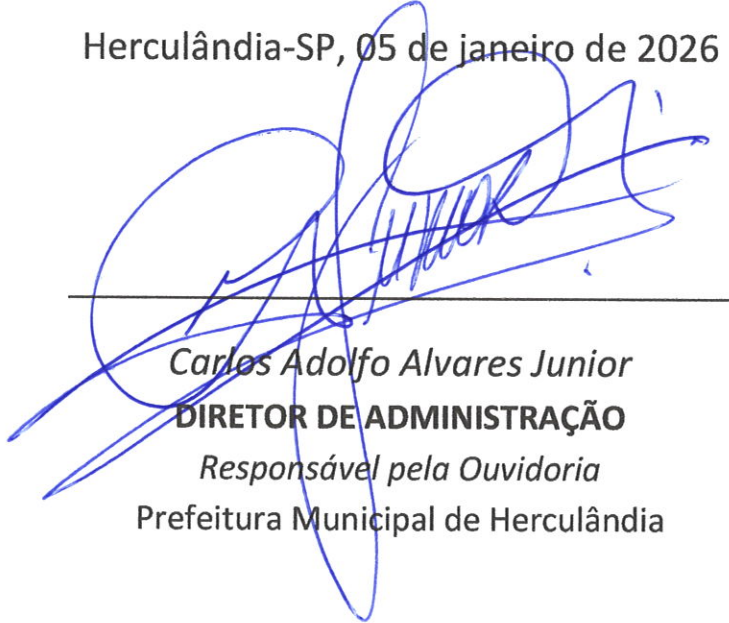
CNPJ: 44.568.277/0001-90

HERCULÂNDIA – CAPITAL DASCEREALISTAS DE AMENDOIM E DAS MUDAS

Registra-se, ainda, que já se encontra em implantação o Sistema APROVA, marco relevante no processo de modernização administrativa do Município, o qual assegura maior lisura, controle, rastreabilidade e transparência aos processos, além de representar avanço significativo na comunicação interna e na integração entre os setores da Administração, incluindo a atuação da Ouvidoria Municipal.

Diante desse cenário, conclui-se que a Ouvidoria Municipal exerce papel essencial no aprimoramento da gestão pública, contribuindo de forma efetiva para uma Administração mais acessível, eficiente e orientada ao interesse público, reafirmando o compromisso do Município de Herculândia com o cidadão e com a boa governança.

Herculândia-SP, 05 de janeiro de 2026



---

*Carlos Adolfo Alvares Junior*  
**DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO**  
*Responsável pela Ouvidoria*  
Prefeitura Municipal de Herculândia