



# *Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição*

*Estado de São Paulo*

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DA CONCEIÇÃO**

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**Exercício de 2024**

## **1. Introdução**

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria do Município de Santa Cruz da Conceição, referente ao exercício de 2024, tem como objetivo apresentar a consolidação das manifestações recebidas no período de **01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024**.

O documento atende ao princípio da transparência e busca subsidiar a Administração Municipal com informações relevantes para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados à população.

## **2. Atribuições da Ouvidoria**

A Ouvidoria Municipal atua como canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, possibilitando o registro de manifestações em diversas naturezas: denúncias, reclamações, solicitações de serviço, sugestões e pedidos de informação. Além disso, busca assegurar o respeito aos direitos do usuário, conforme estabelecido na **Lei Federal nº 13.460/2017**, artigo 13 e seguintes.

## **3. Consolidação das Manifestações Recebidas**

Durante o exercício de 2024, foram registradas **25 manifestações** de usuários dos serviços públicos municipais, distribuídas da seguinte forma:

- **Denúncias:** 10
- **Informações:** 8
- **Reclamações:** 4
- **Solicitações de serviços:** 2
- **Sugestões:** 1



# *Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição*

*Estado de São Paulo*

Quadro Resumo:

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Quantidade</b>
Denúncias	10
Informações	8
Reclamações	4
Serviços	2
Sugestões	1
<b>Total</b>	<b>25</b>

## **4. Análise Geral**

As manifestações recebidas em 2024 demonstram a relevância do canal da Ouvidoria para o exercício da cidadania.

- **As denúncias** representaram o maior número de registros (40% do total), evidenciando a preocupação do cidadão em colaborar com a fiscalização da gestão pública.
- **Os pedidos de informação** corresponderam a 32% das manifestações, demonstrando o interesse da população em conhecer melhor as ações da Administração.
- **As reclamações e solicitações de serviços** totalizaram 24%, refletindo demandas ligadas à qualidade e eficiência dos serviços públicos.
- **As sugestões**, embora em menor número, reforçam a participação social na busca por melhorias.

## **5. Encaminhamentos e Resultados**

Todas as manifestações recebidas foram devidamente analisadas e encaminhadas aos setores competentes, dentro dos prazos legais, garantindo resposta ao cidadão. A Ouvidoria permanece acompanhando os desdobramentos das demandas com o objetivo de aprimorar a efetividade das soluções apresentadas.

## **6. Considerações Finais**

O exercício de 2024 evidenciou a importância da Ouvidoria Municipal como instrumento de diálogo entre a população e a Prefeitura de Santa Cruz da Conceição.



## *Prefeitura Municipal de Santa Cruz da Conceição*

*Estado de São Paulo*

A consolidação das manifestações possibilita identificar áreas que necessitam maior atenção da Administração, contribuindo para o planejamento de ações corretivas e preventivas.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso de atuar com **transparência, ética e responsabilidade**, fortalecendo a participação cidadã e promovendo a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

**Santa Cruz da Conceição, 02 de outubro de 2025**

**Ouvidoria Municipal**  
Prefeitura de Santa Cruz da Conceição

PREFEITURA MUNICIPAL SANTA CRUZ CONCEIÇÃO  
RUA VEREADOR JUVENAL LEME MOURAO,770 - CENTRO - CEP: 13625-043  
CNPJ: 44.751.725/0001-97

**Resumo de Ocorrências por Tipo de Solicitação**

Página 1

Período de 01/01/2024 até 31/12/2024

<b>Tipo de Solicitação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Denúncia	10	40,00%
Informação	8	32,00%
Reclamação	4	16,00%
Serviço	2	8,00%
Sugestão	1	4,00%
<b>Total</b>	<b>25</b>	

PREFEITURA MUNICIPAL SANTA CRUZ CONCEIÇÃO  
RUA VEREADOR JUVENAL LEME MOURAO,770 - CENTRO - CEP: 13625-043  
CNPJ: 44.751.725/0001-97

### Resumo de Ocorrências por Estado

Página 1

Respeita data de criação dentro do período e estado da ocorrência atual

Período de 01/01/2024 até 31/12/2024

Estado	Quantidade	Percentual
Abertas	0	0,00%
Em Movimentação	0	0,00%
Encerradas	25	100,00%
Total	25	