



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA
ESTADO DE SÃO PAULO**

OUVIDORIA GERAL

CNPJ 45.318.995/0001-71 - Inscr. Est. ISENTO

Rifaina, 05 de Janeiro de 2026.

**OUVIDORIA GERAL
MUNICIPAL DE RIFAINA**

Este relatório é elaborado em atendimento ao **Ofício CI nº 36/2025**, emitido pelo Controle Interno Municipal, consolidando as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral no período de **25 de agosto a 31 de dezembro de 2025**, bem como o encaminhamento dado a cada uma delas.

**Relatório Anual de Gestão
Exercício 2025**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA
ESTADO DE SÃO PAULO**

OUVIDORIA GERAL

CNPJ 45.318.995/0001-71 - Inscr. Est. ISENTO

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. CANAIS DE ATENDIMENTO / VIAS DE ACESSO.....	3
3. CONSOLIDAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS.....	3
4. QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES	4
5. PRINCIPAIS DEMANDAS IDENTIFICADAS.....	5
6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.....	5
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	6



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL

CNPJ 45.318.995/0001-71 - Inscr. Est. ISENTO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2025

A Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município de Rifaina/SP, apresenta a seguir o Relatório Anual de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2025 em cumprimento de suas atribuições.

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório é elaborado em atendimento ao **Ofício CI nº 36/2025**, emitido pelo Controle Interno Municipal, consolidando as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral no período de **25 de agosto a 31 de dezembro de 2025**, bem como o encaminhamento dado a cada uma delas.

O documento contempla:

- consolidação das manifestações;
- apontamento das principais demandas;
- registros dos encaminhamentos administrativos;
- recomendações para melhoria contínua dos serviços públicos.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO / VIAS DE ACESSO

A Ouvidoria Geral do Município de Rifaina/SP tem como principal finalidade atuar como mediadora entre o cidadão e a Administração Pública Municipal de modo a incentivar a participação do cidadão. É através da Ouvidoria do Município que são recebidas e encaminhadas manifestações como denúncias, informações, reclamações, solicitações de providências, sugestões e elogios referentes a procedimentos e ações da Administração Pública Municipal.

A comunicação entre os cidadãos e a Ouvidoria do Município ocorre de diferentes formas:

Além do recebimento de demandas por telefone, através do número (16) 3135-9500, a Ouvidoria do Município também recebe demandas por meio do e-mail: ouvidoriageral@rifaina.sp.gov.br e presencial à Rua Barão de Rifaina, nº 251, Centro, Rifaina-SP. Todas as manifestações recebidas por telefone, e-mail ou atendimento presencial são devidamente protocoladas, encaminhadas ao setor responsável e tratadas obedecendo à ordem de entrada.

3. CONSOLIDAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL

CNPJ 45.318.995/0001-71 - Inscr. Est. ISENTO

Entre 25/08/2025 e 31/12/2025, a Ouvidoria recebeu **18 manifestações**, distribuídas entre pedidos de informação, denúncias, pedidos de providências, solicitações referentes a concurso público e demandas relacionadas a serviços municipais.

A seguir, apresenta-se o quadro consolidado.

4. QUADRO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES

Protocolo	Assunto	Situação
01/2025 – Pedido de Informação	Caso registrado em boletim de ocorrência envolvendo criança da creche municipal.	Respondido Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos
02/2025 – Pedido de Providências	Vazamento de vídeos internos do sistema de segurança escolar.	Respondido Encaminhado ao Jurídico. Sindicância instaurada.
03/2025 – Pedido de Informação	Informações sobre processo administrativo.	Respondido Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos
04/2025 – Solicitação de Retificação	Concurso Público	Respondido em pela Comissão Organizadora.
05/2025 – Requerimentos de Informações	Lista de todos os servidores da Secretaria Municipal de Educação	Respondido por Responsável Recursos Humanos
06/2025 – Requerimentos de Informações	Escala de trabalho de Funcionária	Respondido por Responsável Recursos Humanos
07/2025 – Requerimentos de Informações	Contrato de manutenção do sistema CFTV	Respondido por Responsável Licitações
08/2025 – Requerimentos de Informações	Todos os contratos da Secretaria Municipal de Educação	Respondido por Responsável Licitações
09/2025 – Requerimentos de Informações	Lista de todos os profissionais de psicologia	Respondido por Responsável Recursos Humanos
10/2025 – Requerimentos de Informações	Regularização de débitos de IPTU e demais tributos municipais.	Respondido por Responsável Tributos
11/2025 – Requerimentos de Informações	Lista de todos os profissionais de psicologia	Respondido por Secretaria Municipal de Saúde
12/2025 – Renovação de Alvará	Renovação de Alvará	Respondido por Responsável Tributos
13/2025 – Solicitação de Professor de Apoio para Aluno	Solicitação de Professor de Apoio para Aluno	Respondido por Secretaria Municipal de Educação
14/2025 – Esclarecimentos	Concurso Público	Respondido em pela Comissão Organizadora.
15/2025 – Esclarecimentos	Concurso Público	Encaminhado a Comissão Organizadora.
16/2025 – Solicitação de Professor de Apoio para Aluno	Solicitação de Professor de Apoio para Aluno	Encaminhado à Secretaria de Educação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL

CNPJ 45.318.995/0001-71 - Inscr. Est. ISENTO

17/2025 – Denúncia Formal	Denúncia formal contra servidora.	Encaminhado a Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos para apuração.
18/2025 – Coleta de Lixo	Coleta de Lixo	Encaminhamento ao setor responsável.

5. PRINCIPAIS DEMANDAS IDENTIFICADAS

Durante o período, observou-se maior volume de manifestações nas seguintes áreas:

- **Concurso Público 001/2025:** pedidos de informação, retificação e esclarecimentos.
- **Educação:** solicitações de professor de apoio e denúncias envolvendo unidades escolares.
- **Jurídico:** encaminhamentos referentes a sindicâncias e procedimentos administrativos.
- **Serviços essenciais:** coleta de lixo e tributos.

Esses temas representam a maior parte das preocupações dos cidadãos e exigem acompanhamento contínuo.

6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal, sejam por telefone, e-mail ou atendimento presencial, foram devidamente protocoladas e encaminhadas aos setores competentes para análise e adoção das medidas necessárias. Cada manifestação foi tratada conforme sua natureza, pedido de informação, solicitação de providências, denúncia, sugestão ou elogio, garantindo resposta dentro dos princípios de transparência, eficiência e boa-fé administrativa.

As reclamações e solicitações de providências foram encaminhadas às Secretarias correspondentes, que analisaram cada caso e retornaram à Ouvidoria com as providências adotadas ou orientações pertinentes. Essas respostas, enviadas por escrito, permitiram o fechamento dos protocolos com informações claras sobre a resolução das ocorrências e os encaminhamentos realizados.

Os elogios e agradecimentos foram repassados diretamente às Secretarias envolvidas, para ciência dos servidores e equipes citadas, valorizando as boas práticas e reforçando o reconhecimento do usuário aos serviços públicos prestados.

No que diz respeito às denúncias, todas foram encaminhadas ao setor responsável para avaliação criteriosa. Cada caso foi analisado individualmente, levando em conta sua gravidade, elementos apresentados e possíveis impactos administrativos. As denúncias passaram por triagem, análise preliminar e adoção de medidas cabíveis, como abertura de investigação, encaminhamento ao setor jurídico ou instauração de sindicância, sempre observando rigor técnico, sigilo e cautela para verificar a veracidade dos fatos narrados.

A Administração Municipal, por meio das Secretarias e setores competentes, respondeu às demandas dentro dos prazos estabelecidos, adotando providências conforme a complexidade de cada manifestação e registrando formalmente todas as etapas do processo, de modo a assegurar transparência, controle e acompanhamento adequado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL

CNPJ 45.318.995/0001-71 - Inscr. Est. ISENTO

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados apresentados neste relatório, é possível afirmar que a Ouvidoria Geral do Município de Rifaina desempenhou seu papel como canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, fortalecendo a transparência, o diálogo institucional e o acompanhamento das políticas públicas municipais.

Ao longo do período analisado, observou-se um avanço significativo na forma como as manifestações foram recebidas, registradas, analisadas e encaminhadas aos setores competentes. O comprometimento dos servidores envolvidos e a cooperação das Secretarias contribuíram para a melhoria da resposta administrativa e para o aperfeiçoamento dos processos internos de atendimento.

Durante o exercício, houve aprimoramento na organização dos protocolos, na formalização dos encaminhamentos e na adoção de práticas que favoreceram maior clareza e agilidade na comunicação com os municípios. Ainda que algumas manifestações permaneçam em andamento em razão da complexidade ou da necessidade de análise técnica específica, a condução das demandas respeitou os princípios da legalidade, eficiência e transparência administrativa.

A Ouvidoria manteve seu compromisso institucional de atender a população com seriedade, acolhimento e respeito, atuando não apenas como mecanismo de recebimento de reclamações ou denúncias, mas também como instrumento de escuta ativa, que permite identificar pontos de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais.

Assim, reafirma-se a importância da Ouvidoria como espaço democrático de participação social, contribuindo para o fortalecimento da gestão pública, para a prevenção de conflitos e para o acompanhamento contínuo das ações administrativas. O trabalho desenvolvido no período demonstra que, com dedicação e cooperação entre os setores, é possível avançar na qualidade dos serviços prestados e na construção de uma administração mais próxima, acessível e transparente para a população de Rifaina.

Gabriela Pereira Teles de Souza
Ouvridora Geral do Município