



PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves, 176
CEP 14.150-000 – Serrana - SP
www.serrana.sp.gov.br - gabinete@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL – 2025

Período: 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025

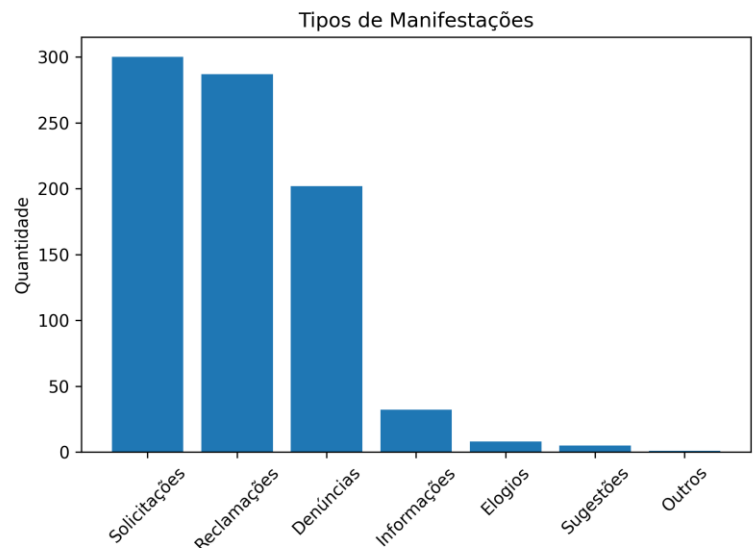
1. Resumo Executivo

Em atendimento às disposições da Lei Municipal nº 1.066/2004 e da Lei Federal nº 13.460/2017, que regulamentam a atuação da Ouvidoria e asseguram os direitos dos usuários dos serviços públicos, a Ouvidoria Municipal registrou, no exercício de 2025, o total de 835 manifestações, compreendendo solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de informação.

Verifica-se elevado índice de resolução das demandas apresentadas, demonstrando o compromisso da Administração Municipal com a transparência, a eficiência na prestação dos serviços públicos e o fortalecimento dos mecanismos de participação e controle social.

2. Tipos de Manifestações

Descrição	Quantidade
Solicitações	300
Reclamações	287
Denúncias	202
Informações	32
Elogios	8
Sugestões	5
Outros	1





PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

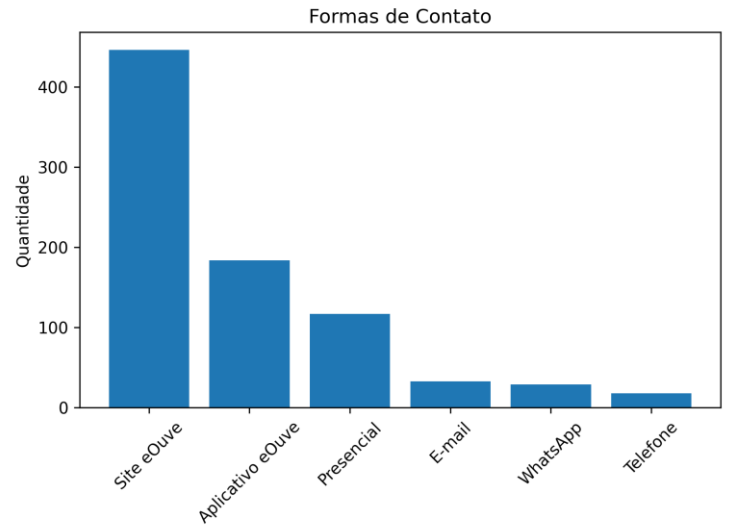
Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves, 176

CEP 14.150-000 – Serrana - SP

www.serrana.sp.gov.br - gabinete@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

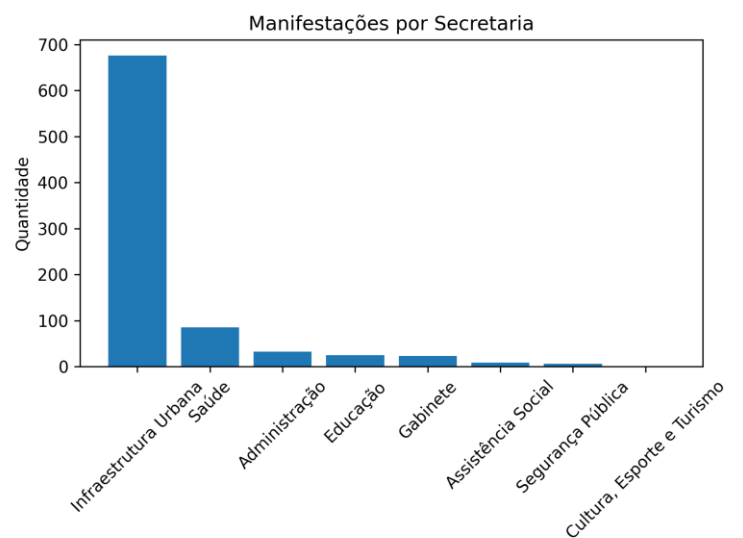
3. Formas de Contato

Descrição	Quantidade
Site eOuve	446
Aplicativo eOuve	184
Presencial	117
E-mail	33
WhatsApp	29
Telefone	18



4. Manifestações por Secretaria

Descrição	Quantidade
Infraestrutura Urbana	676
Saúde	85
Administração	32
Educação	25
Gabinete	23
Assistência Social	9
Segurança Pública	6
Cultura, Esporte e Turismo	1



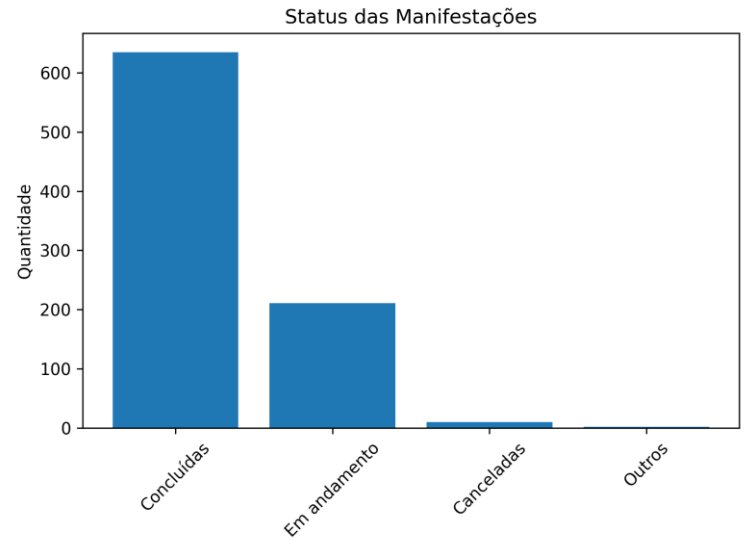


PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANA

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves, 176
CEP 14.150-000 – Serrana - SP
www.serrana.sp.gov.br - gabinete@serrana.sp.gov.br - 16 3489-2800

5. Status das Manifestações

Descrição	Quantidade
Concluídas	635
Em andamento	211
Canceladas	10



6. Conclusão

Os dados apresentados evidenciam a efetiva participação da população nos canais oficiais de comunicação com a Administração Pública, bem como um elevado índice de resolutividade das demandas registradas. A Ouvidoria Municipal consolida-se, assim, como instrumento fundamental de transparência, controle social e aprimoramento contínuo da prestação dos serviços públicos, contribuindo para uma gestão mais eficiente, participativa e alinhada às necessidades da coletividade.

Serrana, 30 de janeiro de 2026.

Frederico Augusto Vilela
Responsável de Ouvidoria