



SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA - OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL

Outros Atos



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO CLARO/SP

Relatório de Fechamento – 2025

Meses: Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos setores responsáveis para tomar providências em seus devidos setores.

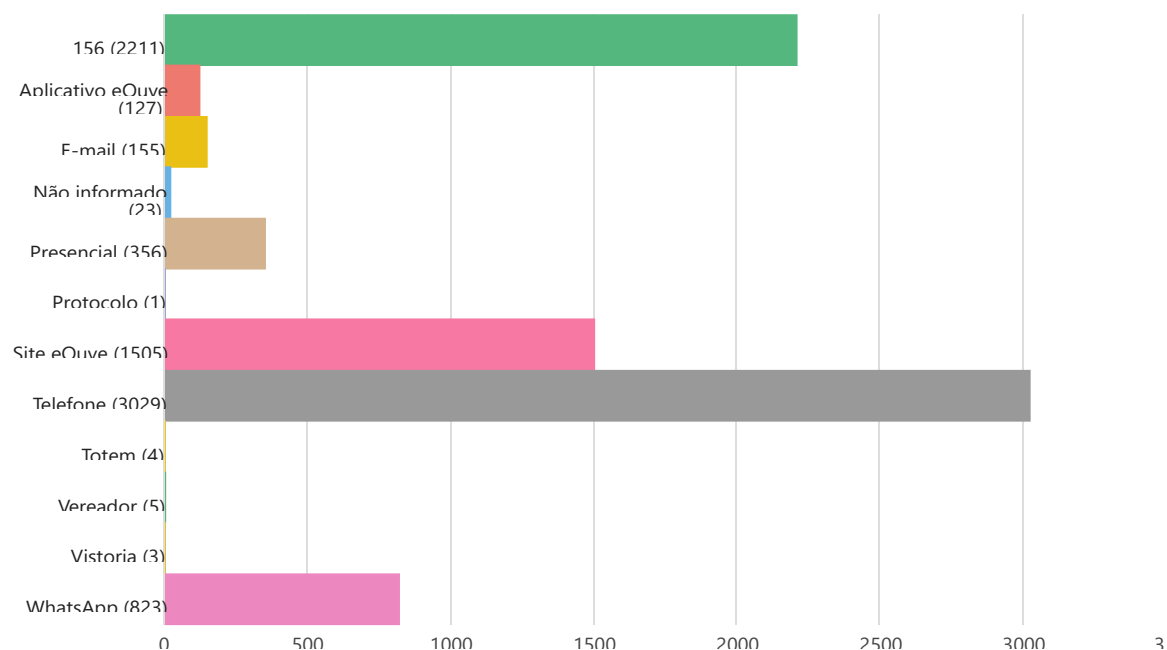
O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2025, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

No ano de 2025 foram de 8.242 solicitações sendo que de 2024 foram feitas 10.573 protocolos, tendo uma redução em torno de 28%. Tendo uma média de 22,58 protocolos abertos por dia.

A média de atendimento diário entre a Ouvidoria e a Central de Informações varia em torno de 176 atendimentos diários. A maioria em busca de informações de serviços ou tirar dúvidas.

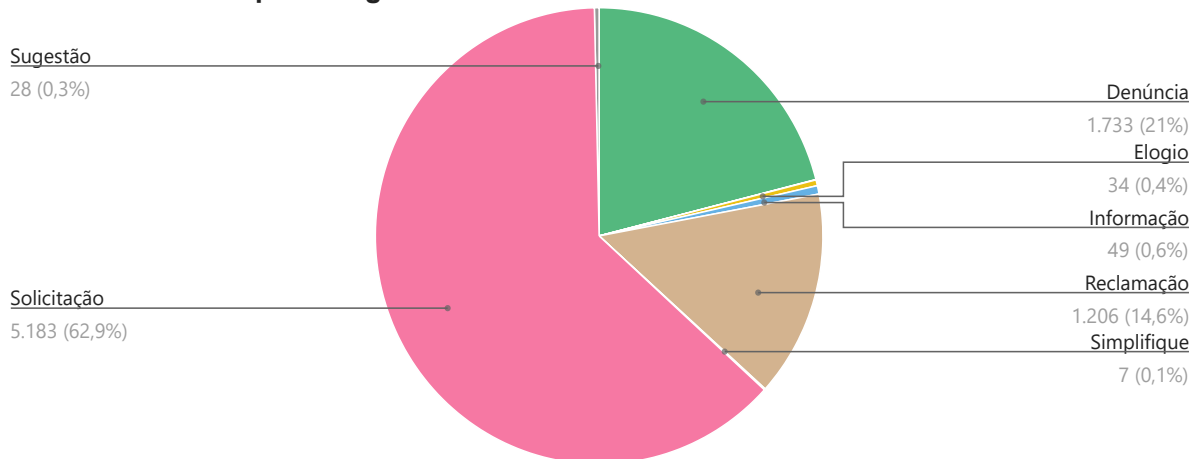
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

1.0- Relatório de eficiência



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

1.1 – Percentual por categoria

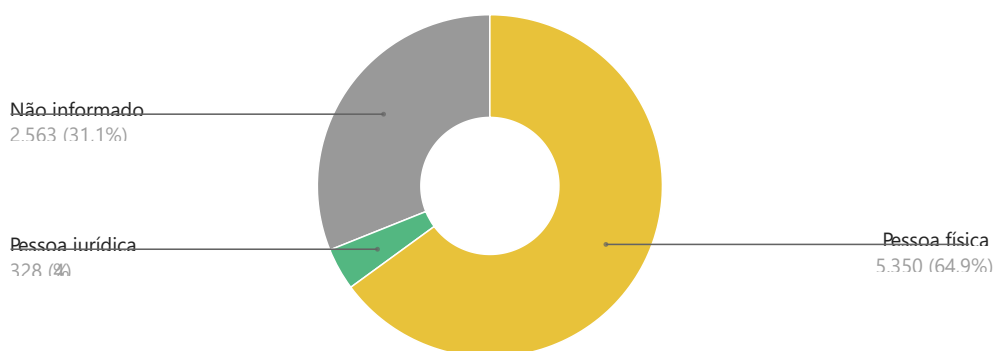


Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

2.0- Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por pessoa física ou jurídica

Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do tipo das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

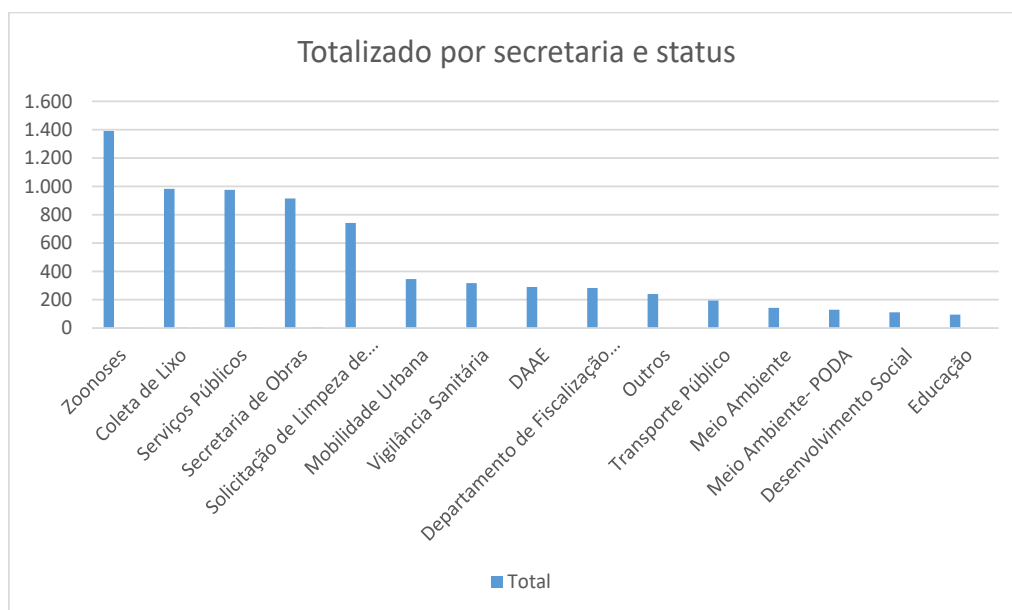


2.0- Relatório das secretarias

Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do tipo das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

3.0 - Relatório das secretarias

3.1 – Gráfico com as 15 Secretarias ou Departamentos com maiores solicitações em 2025



3.2. Tabela de forma decrescente com todas as Secretarias ou Departamentos com solicitações em 2025

- Totalizador por secretaria e categoria

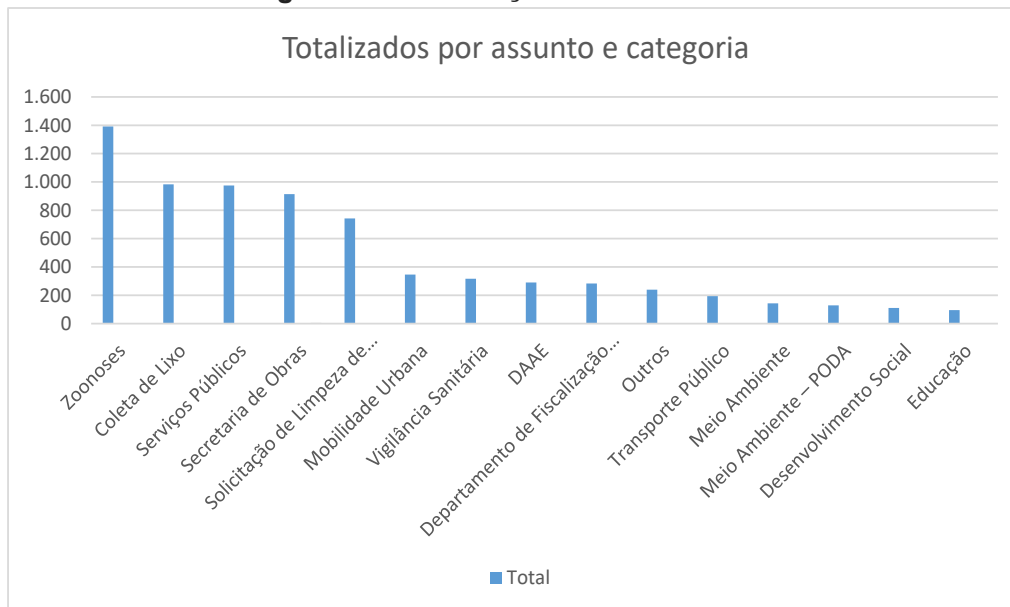
Secretaria	Total
Zoonoses	1.391
Departamento de Resíduos Sólidos (Coleta de Lixo)	983
Serviços Públicos	975
Obras Públicas	914
Solicitação de Limpeza de Terrenos Abertos de Fechados	742
Obras (Fiscalização de Obras e de Calçadas)	426
Mobilidade Urbana	346
Vigilância Sanitária	317
DAAE- Departamento de Agua e Esgoto	290
Departamento de Fiscalização de Postura	283



Outros	240
Transporte Público	194
Meio Ambiente	143
Meio Ambiente -Poda de Arvores	129
Desenvolvimento Social	111
Educação	95
Saúde	89
Segurança	86
Administração	63
Comissão de Acumuladores	61
Denúncia de Maus Tratos De Animais.	61
Invasão de Áreas Públicas	55
Atende Fácil	52
Habitação	36
Esportes	33
Agricultura	27
Turismo	22
Cultura	14
Procon	14
Gabinete do Prefeito	11
Desenvolvimento Econômico	9
Imóveis fechados (sem fiscalização)	8
Denúncia de Soltura de Fogos de Artíficos com Estopindo	7
Departamento de Rendas Mobiliárias	5
Fundo Social	5
Defesa Civil	4
Finanças	1
Total	8.242

4.0 - Relatório dos assuntos

4.1 – 15 mais categorias de solicitações feitas em 2025



4.1. Tabela de todos os Serviços ou Categorias solicitados em 2025

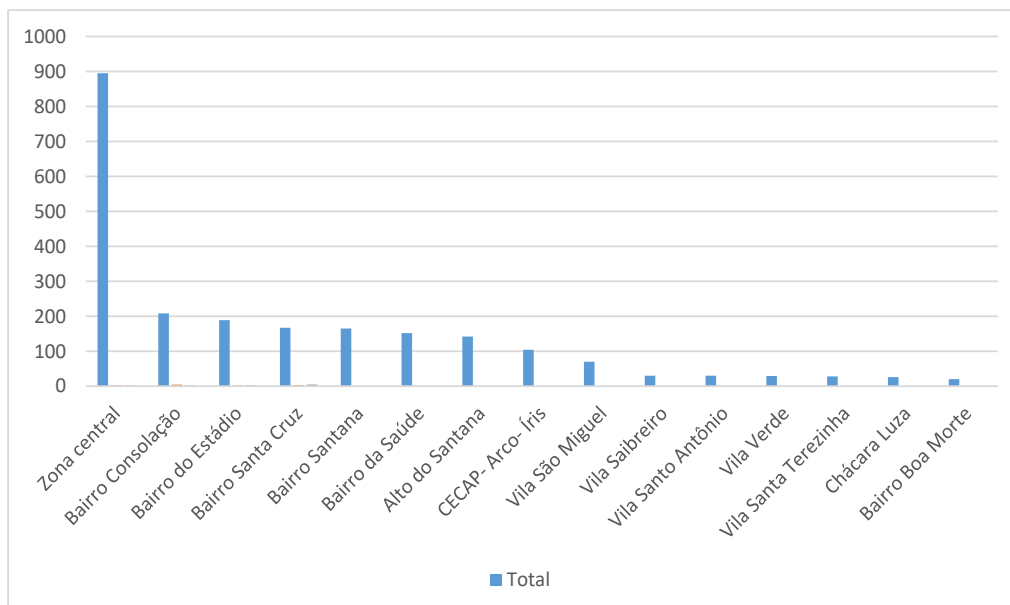
Assunto	Total
Obras (Buracos e Recapeamento)	639
Zoonoses (Aplicação de Raticida)	633
Solicitação de Limpeza de Terrenos Abertos e Fechados (Terrenos Abertos)	445
Obras (Outros)	426
Serviços Públicos (Poda de Árvores)	389
Zoonoses (Denúncia de Foco de Dengue)	337
Serviços Públicos (Outros)	328
Coleta de Lixo (Lixo Hospitalar)	320
Zoonoses (Orientação aos Moradores)	285
Solicitação de Limpeza de Terrenos Abertos ou Fechados (Terrenos Fechados)	278
Coleta de Lixo (Cata Bagulho)	264
Vigilância Sanitária (Fiscalização)	245
Outros – Outros	240
Mobilidade Urbana (Solicitação de Sinalização de Trânsito)	214
Coleta de Lixo (Lixo Residencial)	207
Departamento de Fiscalização de Posturas (Perturbação de Sossego)	203
Transporte Público (Reclamações/Dúvidas)	194
Obras (Outros)	187
Zoonoses (Outros)	136
DAAE (Outros)	135
Mobilidade Urbana (Outros)	128
Serviços Públicos (Manutenção de Praças e Jardins)	120
DAAE (Buraco)	118
Coleta de Lixo (Coleta Seletiva)	109



Assunto	Total
Serviços Públicos (Solicitação de Varrição)	98
Obras (Reparos de Guias e Sarjetas)	86
Coleta de Lixo (Outros)	83
Meio Ambiente (Poda de Árvores – Outros)	77
Meio Ambiente (Outros)	72
Vigilância Sanitária (Outros)	72
Saúde (Outros)	71
Segurança (Solicitação de Apoio da Guarda)	68
Meio Ambiente (Poluição)	64
Denúncia de Maus-Tratos de Animais	54
Desenvolvimento Social (Outros)	54
Meio Ambiente (Emissão de Laudos – Poda de Árvores)	52
Departamento de Fiscalização de Postura (Outros)	44
Departamento de Fiscalização de Postura (Ambulantes/Alvarás)	36
Serviços Públicos (Solicitação de Limpeza de Terrenos Abertos)	33
DAAE (Vazamento de Água)	33
Comissão de Acumuladores (Denúncia a ser Apurada)	32
Administração (Sobre Funcionários Públicos)	27
Atende Fácil (Reclamação)	23
Turismo (Outros)	22
Desenvolvimento Social (CREAS)	21
Invasão de Áreas Públicas (Com Moradia)	20
Solicitação de Limpeza de Terrenos (Outros)	19
Invasão de Áreas Públicas (Outros)	18
Desenvolvimento Social (Cadastro Único)	17
Invasão de Áreas Públicas (Sem Moradia)	17
Atende Fácil (Outros)	16
Administração (Outros)	15
Comissão de Acumuladores (Zoonoses)	15
Agricultura (Estrada Rural)	14
Segurança (Encaminhamento Interno)	14
Administração (Cemitério e Funerária)	13
Desenvolvimento Social (CRAS)	10
Cultura (Outros Assuntos)	9
Educação (Merenda)	9
Procon (Denúncias/Fiscalização)	9
Comissão de Acumuladores (Atenção Básica)	9
Imóveis Particulares Fechados (Outros)	8
Saúde (Consultas Médicas)	8
Desenvolvimento Econômico (Outros)	6
Saúde (Transporte de Pacientes)	6
Meio Ambiente (Dúvidas sobre Poda de Árvore)	5
Procon (Outros)	5
Educação (Falta de Professores)	4

Assunto	Total
Defesa Civil (Solicitação e Orientação)	4
Segurança (Denúncia de Fogos de Artifício)	4
Saúde (Medicamentos)	4
DAAE (Denúncia de Ligação Clandestina)	4
Cultura (Evento Cultural)	4
ISSQN (Outros)	3
ISSQN (Dúvidas)	2
Meio Ambiente (Funcionários)	2
Agricultura (Feira Livre e do Agricultor)	2
Agricultura (Doação de Árvores)	1
Administração (Manutenção de Prédio Público)	1
Cultura (Biblioteca)	1
Comissão de Acumuladores (Desenvolvimento Social)	1
Comissão de Acumuladores (Saúde Mental)	1
Comissão de Acumuladores (Vigilância Sanitária)	1

5.1. Gráfico com os 15 Bairros com mais solicitações



5.2 Tabela com todos os bairros com solicitações em 2025

Bairro Total (ordem decrescente)

JARDIM CERVEZON	224
BAIRRO CONSOLACAO	208
BAIRRO DO ESTADIO	189
CIDADE JARDIM	176
BAIRRO SANTA CRUZ	167
BAIRRO SANTANA	165
JARDIM AMERICA	163



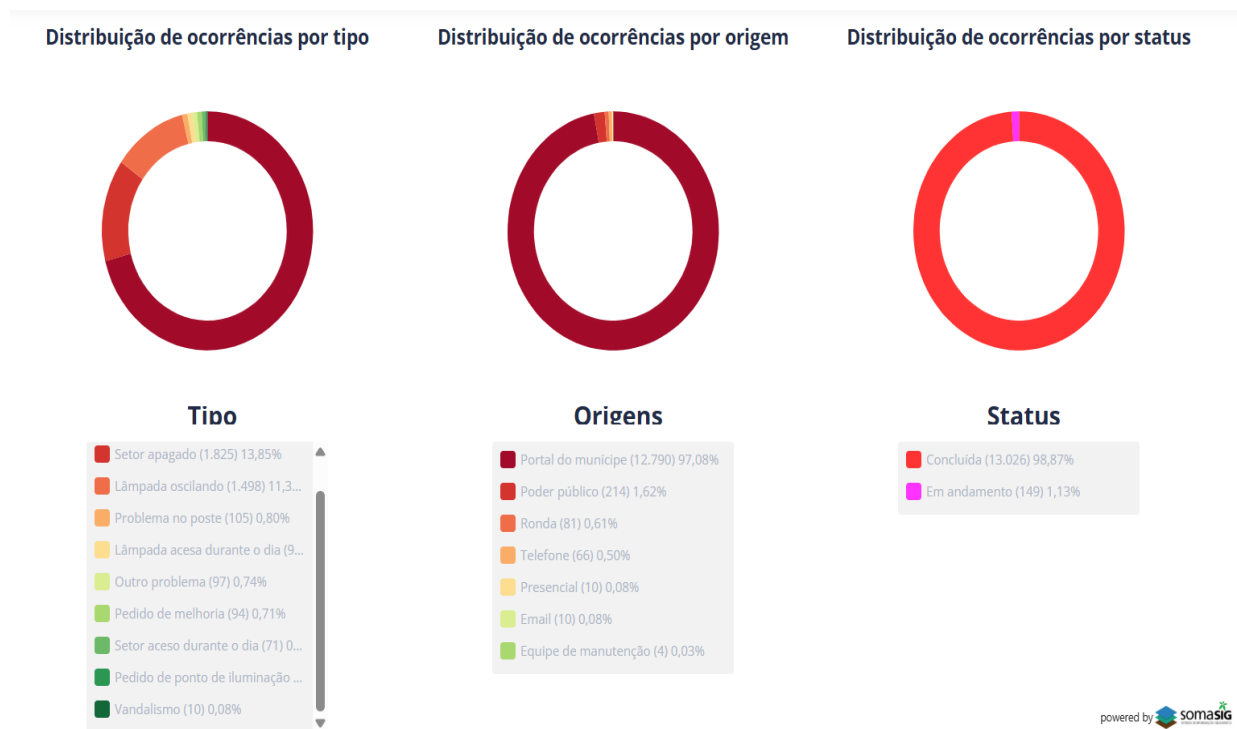
PARQUE MAE PRETA	159
BAIRRO DA SAUDE	152
JARDIM NOVO I	152
PARQUE UNIVERSITARIO	151
ALTO DO SANTANA	142
CIDADE NOVA	139
JARDIM BELA VISTA	135
JARDIM FLORIDIANA	130
JARDIM SÃO PAULO	126
Outros	122
JARDIM RESIDENCIAL DAS PALMEIRAS	115
CECAP – (ARCO IRIS)	104
JARDIM DAS PAINEIRAS	97
DISTRITO INDUSTRIAL	92
JARDIM CLARET	89
JARDIM NOVO II	87
JARDIM SANTA MARIA	79
JARDIM OLINDA	70
NOVO JARDIM WENZEL	70
JARDIM RESIDENCIAL SANTA ELISA	65
JARDIM INOCOOP	63
JARDIM ITAPUA	59
JARDIM NOVA RIO CLARO	59
JARDIM DONANGELA	58
JARDIM MIRASSOL	57
JARDIM CENTENARIO	53
JARDIM PAULISTA II	51
JARDIM BANDEIRANTES	48
JARDIM BOM SUCESSO	47
JARDIM GUANABARA II	46
RESIDENCIAL FLORENCA	46
RECANTO PARAISO	45
DISTRITO DE AJAPI	43
JARDIM SANTA CLARA II	43
JARDIM BOA VISTA (NOSSO TETO)	42
JARDIM CONDUTA	42
JARDIM GUANABARA	42
DIARIO VILLE 1	40
JARDIM PORTUGAL	39
JARDIM SAO PAULO II	39
JARDIM INDEPENDENCIA	38
JARDIM WENZEL	37
PARQUE FLORIDA	37
JARDIM PRIMAVERA	36
RECREIO AGUAS CLARAS	36
JARDIM DONA REGINA PICELLI	35
JARDIM MARIA CRISTINA	35
JARDIM PANORAMA	35
JARDIM VILAGE	35
CONJ. HABIT. RESID. DAS FLORES	34
RESIDENCIAL DOS BOSQUES	34
JARDIM PROGRESSO	32
JARDIM BRASILIA	31
JARDIM DO HORTO	30
JARDIM HIPODROMO	29



JARDIM KENNEDY	29
PARQUE SAO JORGE	28
JARDIM ARAUCARIA	27
JARDIM PARQUE RESIDENCIAL	27
PARQUE DAS INDUSTRIAS	27
CHACARA LUZA	26
JARDIM SÃO CAETANO II	26
JARDIM IPE	25
JARDIM PAULISTA I	25
JARDIM RIO CLARO	25
JARDIM SAO JOAO	25
BAIRRO DA BOA MORTE	20
JARDIM IPANEMA	19
BAIRRO SÃO BENEDITO	18
BOM RETIRO	18
CIDADE CLARET	18
DISTRITO DE ASSISTENCIA	18
JARDIM BRASILIA II (PE NO CHAO)	18
JARDIM CIDADE AZUL	17
JARDIM ANHANGUERA	16
JARDIM RESIDENCIAL BIANCHINI	16
JARDIM BOA VISTA II	15
JARDIM FIGUEIRA	14
JARDIM NOVA VENEZA	14
JARDIM PORTO FINO	14
LOT. BENJAMIN DE CASTRO	11
LOTEAMENTO BOSQUES DE RIO CLARO	11
PARQUE DOS EUCALIPTOS	11
RESIDENCIAL ORESTES A. GIOVANI	11
JARDIM MATHEUS MANIEIRO	10
GRANJA REGINA	9
JARDIM ALFREDO KARAN	9
JARDIM AZUL	9
BAIRRO DE BATOVI	8
IMÓVEIS PARTICULARES FECHADOS	8
CHACARA BOM RETIRO	7
FONTES E BOSQUES ALAM GREI	7
JARDIM SANTA CLARA	7
LOTEAMENTO CHACARA RUPIARA	7
NAO TEM	7
CONJ. HAB. SÃO JOSÉ	6
JARDIM CAMPO BELO	6
JARDIM ESMERALDA	6
JARDIM QUITANDINHA	6
JARDIM SAO CAETANO	6
PARQUE INDUSTRIAL MARGARETE	5
RESIDENCIAL GRACIOLLI	5
CONJ. RESID. BOA ESPERANÇA	4
JAD. NOSSA SENHORA DA SAÚDE	4
BAIRRO DE FERRAZ	3
GLEBA A2 CHACARA BOA ESPERANÇA	3
JAD. RESIDENCIAL SAN MARINO	3
LOTEAMENTO RES. SÃO JOSÉ (DISTR. ASSISTÊNCIA)	3
MUNICIPIO	3
SEBASTIAO DOS SANTOS LIMA	3

COND. RES. CHAC. DAS PALMEIRAS II	2
CONDOMINIO JARDIM EUROPA	2
DISTRITO DE ITAPÉ	2
JARDIM ALTO DO SANTANA	2
JARDIM LEBLON	2
JARDIM TERRAS DE AJAPI	2
RESIDENCIAL PARADA DAS PEDRAS	2
BAIRRO CACHOEIRINHA	1
CHACARA BOA VISTA	1
CIDADE CLARET II	1
COND. RESIDENCIAL VILA DO HORTO	1
CONDOMINIO RESIDENCIAL CAMPOS DO CONDE	1
CORPORATE PARK RIO CLARO	1
JARDIM DO TREVO	1
JARDIM DOS SABIÁS	1
JARDIM IPANEMA – EXPANSÃO	1
RECANTO VERDE	1
RESIDENCIAL VILLA ROSA	1

6.0 Iluminação Pública



7.0- Trabalho em Conjunto com a Corregedoria Geral do Município

Desde de Julho de 2025 com a criação da Corregedoria Geral do Município a qual após a Reforma Administrativa a Ouvidoria Geral faz parte, vem desenvolvendo em conjunto um acompanhamento contínuo das solicitações feitas pelos munícipes através de relatórios semanais enviados pela Ouvidoria.

Relatório sobre a Atuação Conjunta da Corregedoria Geral do Município e da Ouvidoria Geral do Município de Rio Claro.

A atuação da Ouvidoria Geral do Município e da Corregedoria Geral do Município de Rio Claro está amparada pela legislação federal e municipal, destacando-se:

✦ Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, estabelecendo a obrigatoriedade da existência de ouvidorias públicas como canais formais de recebimento de manifestações dos cidadãos, tais como reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios.

No âmbito municipal, a atuação da Ouvidoria e da Corregedoria encontra respaldo especialmente nas seguintes normas:

✦ Lei Complementar Municipal nº 209

Dispõe sobre a organização administrativa do Município de Rio Claro, estabelecendo as competências dos órgãos municipais, incluindo os mecanismos de controle interno e de atendimento ao cidadão.

✦ Lei Complementar Municipal nº 210

Complementa a estrutura administrativa municipal, definindo atribuições específicas dos órgãos de controle, fiscalização e acompanhamento administrativo, entre eles a Corregedoria Geral do Município, bem como sua atuação integrada com a Ouvidoria Geral do Município. Essas normas asseguram a legalidade da atuação conjunta dos órgãos, fortalecendo os princípios da transparência, eficiência e controle da Administração Pública Municipal.

4. Acompanhamento Semanal das Demandas

É realizado acompanhamento semanal das demandas recebidas pela Ouvidoria, com as seguintes ações:

- Monitoramento do andamento das solicitações encaminhadas;
- Controle dos prazos de resposta;
- Solicitação de informações e providências junto às secretarias e departamentos;
- Identificação de demandas que necessitam de análise ou atuação da Corregedoria Geral do Município.

Esse acompanhamento contínuo garante maior efetividade na resolução das solicitações dos munícipes e contribui para a melhoria dos serviços públicos.

Os relatórios subsidiam a tomada de decisões pela Administração Municipal, fortalecem o controle interno e promovem a melhoria contínua da gestão pública.

Conclusão



Através desse relatório, a Ouvidoria Rio Claro junto com a Corregedoria Geral do Município, demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.

Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, uma de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.

Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

Ouvidoria Pública do Município de Rio Claro