



PREFEITURA DE  
**Registro**

# OUVIDORIA GERAL

## RELATÓRIO ANUAL DE 2025

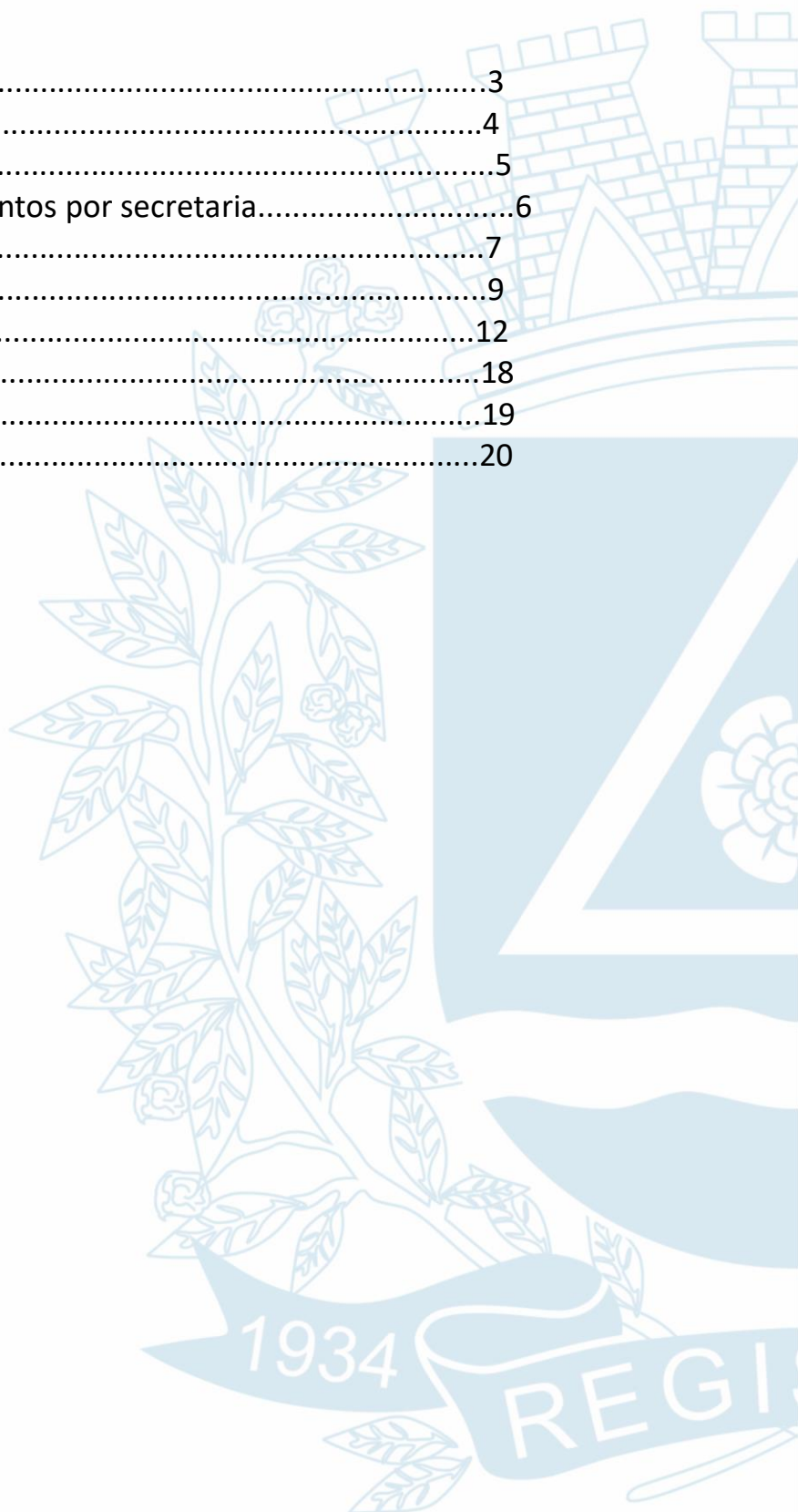
Janeiro de 2026

Secretaria de Governo - Ouvidoria Geral (13) 3828-1000 | (13)  
3828-1069

Rua José Antônio de Campos, nº 250  
Centro - Registro, SP  
[registro@registro.sp.gov.br](mailto:registro@registro.sp.gov.br)  
[www.registro.sp.gov.br/](http://www.registro.sp.gov.br/)

## Sumário

Apresentação .....	3
Introdução .....	4
Dados Estatísticos.....	5
Classificação dos atendimentos por secretaria.....	6
Bairros .....	7
Motivos.....	9
Motivos x Bairros .....	12
Conduta de funcionários.....	18
Considerações Gerais.....	19
Recomendações.....	20



# Apresentação

Publica-se o Relatório Anual da Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Registro divulgando à população e gestores os apontamentos mais relevantes da prestação do serviço público no município durante o ano de 2025.

Com recorde absoluto recebemos 919 manifestações dos usuários. Esse ano as ouvidorias que foram registradas diretamente na secretaria de saúde passaram a ser contabilizadas junto com os registros da Ouvidoria Geral. Ao longo do ano, foram realizados atendimentos por diversos meios de comunicação e o número de atendimentos eletrônicos no site da prefeitura se destaca como a maior entrada. Todos os registros foram encaminhados às respectivas secretarias cobrando posicionamento em cada uma delas primando sempre pelo cumprimento dos prazos estabelecidos em lei. Com pedidos de informações, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e denúncias, notam-se um aumento significativo na participação dos usuários dos serviços públicos prestados, bem como na fiscalização de sua correta prestação.

Apesar do aumento significativo no número de demandas, conseguimos dar seguimento a todas elas, cumprindo o compromisso de ser a voz do cidadão registrense.

Zelando pela transparência, contribuição na melhoria da gestão e garantia de se fazer ouvir cada cidadão, esta Ouvidoria busca colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, dignidade da pessoa humana durante seu atendimento no serviço público, liberdade de expressão além de livre acesso à informação.

Andréia Oliveira Lopes de Andrade

Ouvidora Geral Municipal

# Introdução

A Ouvidoria Geral do Município, cumprindo suas funções e atendendo às regulamentações, apresenta o relatório anual referente ao ano de 2025 compreendendo o período do dia 01 de janeiro até o dia 31 de dezembro.

Os dados foram classificados por bairro, motivo, tipo de demanda e secretaria envolvida e as correlações entre eles. O objetivo dessa classificação é fornecer elementos para melhoria da qualidade do serviço público, identificando a necessidade de cada bairro e qual setor da Administração tem sido mais acionado. O cruzamento desses dados fornece a informação necessária para o apontamento dos serviços que funcionam conforme o esperado e quais precisam de um olhar mais atento, levando em conta suas especificidades e carências.

Identificar as secretarias mais acionadas pela população permite uma avaliação completa dos serviços que cada um vem prestando, buscando sempre a melhoria no desempenho de suas funções bem como investir em capacitação de seus servidores.

Nota-se que a cada ano que passa aumenta a participação popular através da Ouvidoria. Em 2024 o número de atendimentos alcançou a marca de 489 que já representava um aumento de cerca de 75% em relação ao ano de 2022, em 2025 o número de atendimentos quase dobrou, chegando a 919 atendimentos. Esse dado comprova que a população está cada vez mais atenta à execução e fiscalização dos serviços públicos, não calando suas insatisfações.

Se considerarmos que apenas 20 foram registradas como elogio, podemos observar uma crescente insatisfação com o poder público municipal. Essa informação sozinha já é motivo de nos atentarmos ao serviço que estamos prestando à população e com os dados levantados é possível uma análise de onde cada secretaria pode melhorar e para quais bairros.

# Dados Estatísticos

Em 2025 a maioria das demandas chegou por meios eletrônicos, principalmente pelo site da prefeitura. A população está cada vez mais confiante na segurança e comodidade das tecnologias e usufruindo em seu favor. Esse ano também foi contabilizado as ouvidorias registradas na secretaria de saúde, que foram enviadas para a Ouvidoria Geral por memorando.

Recebemos as manifestações da seguinte forma:

- 506 no site
- 113 por telefone
- 119 e-mails
- 141 memorando
- 40 atendimentos presenciais

É comum que as denúncias e reclamações sejam feitas de forma anônima principalmente quando se trata de queixas contra vizinhos ou colegas de trabalho, pois o cidadão normalmente evita se expor por medo de represálias. A Ouvidoria recebe a informação, mas o denunciante não receberá número de protocolo, não poderá acompanhar o processo e não receberá resposta oficial.

No entanto, na Ouvidoria de Registro as manifestações sem identificação tramitam e seguem os prazos igualmente.

Em 2025 foram registradas 131 ouvidorias de forma anônima representando aproximadamente 14% de todos os registros do ano.

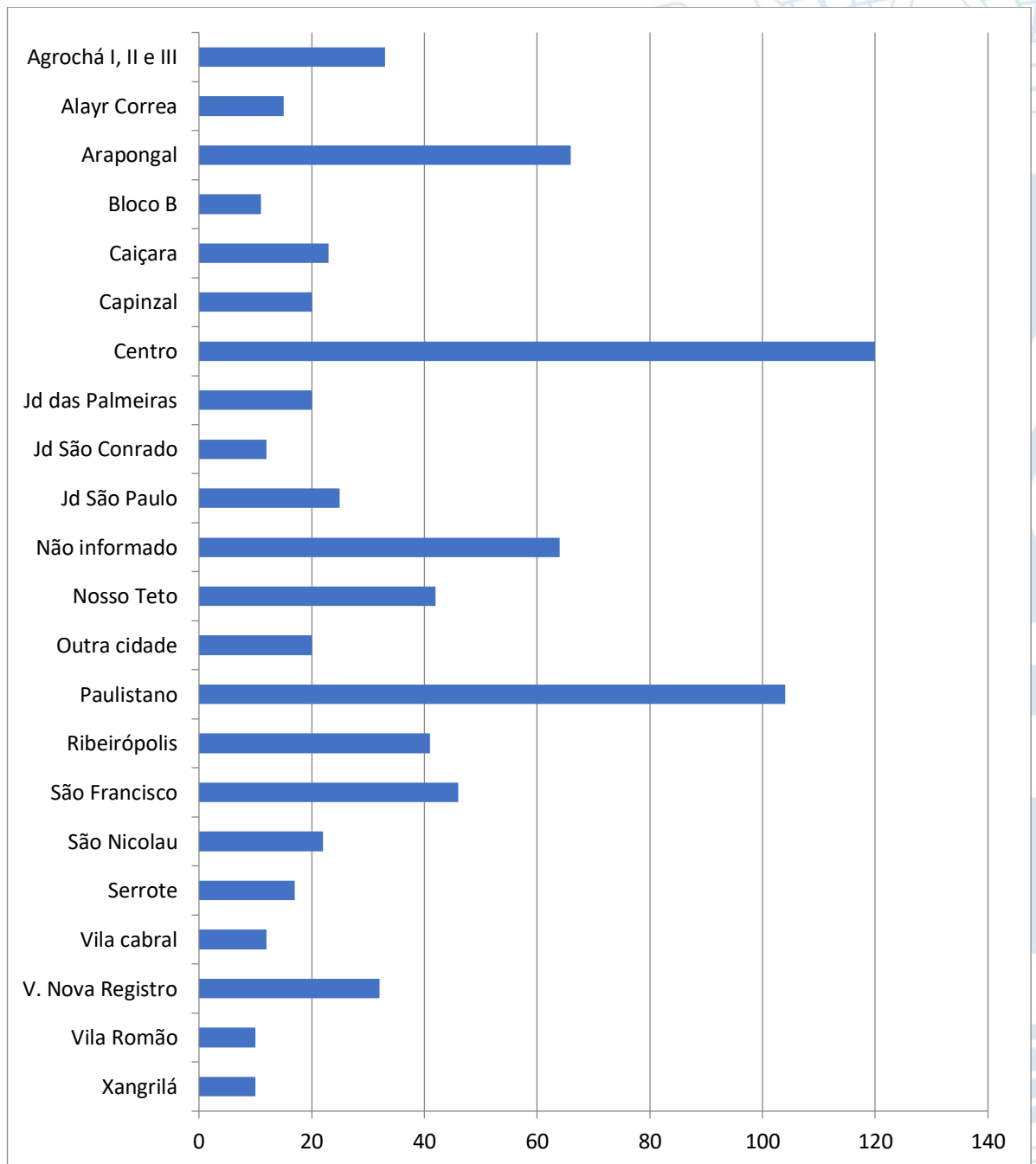
Foram registrados 20 elogios, sendo 07 para atendimentos recebidos na UPA. Esse número equivale a cerca de 2% dos registros, sendo a grande maioria de atendimentos para reclamações fica evidente que é necessário uma melhoria significativa na prestação do serviço público.

## Classificação dos atendimentos por secretaria

Diretoria	Elogio	Denúncia	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão
Administração	-	-	01	04	06	-
Agricultura	-	-	-	01	-	-
Ass. Social	-	-	-	02	02	01
CCZ	-	02	-	-	-	-
Conselho Tutelar	-	03	-	-	-	-
Controladoria	-	12	-	03	17	-
Cultura	-	-	-	01	-	-
Defesa Civil	-	-	-	-	01	-
Educação	-	04	02	38	36	01
Esportes	-	-	-	02	02	04
Fazenda	-	-	-	01	-	-
Governo	-	01	01	03	02	01
Infraestrutura	03	03	-	76	61	01
Jurídico	-	03	-	06	01	-
Meio Ambiente	-	09	-	11	08	01
Ouvidoria	-	02	01	04	02	-
Planejamento	-	11	03	111	38	-
Procuradoria	-	-	-	01	04	-
Saúde	17	08	04	259	42	01
Trânsito	-	02	-	22	19	04
Tributação	-	-	-	04	01	-
Vig. Epidemiológica	-	01	-	01	-	-
Vig. Sanitária	-	06	01	13	-	-
	20	67	13	563	242	14

# Bairros

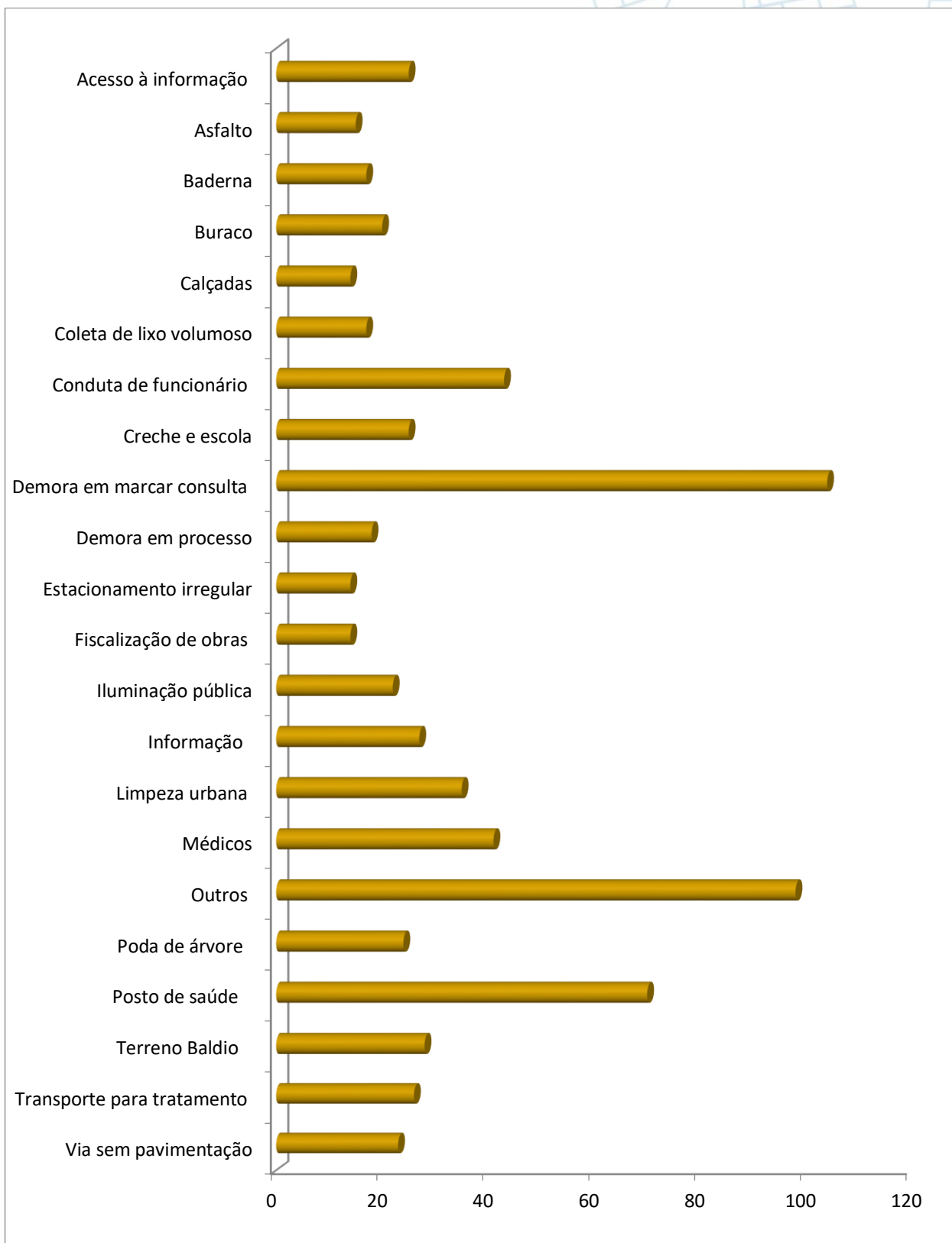
Em 2025 os atendimentos originaram de todas as regiões da cidade. Com grande destaque para o bairro Paulistano que registrou um aumento significativo nos registros de reclamações e solicitações de serviços.



Identificamos um índice de ocorrências baixo em grande parte dos bairros da cidade. A seguir relacionam-se bairros que registraram menos de 10 ocorrências.

	Bairros	Qnt de registros
01	Alzira Kotona	01
02	Belas Artes	05
03	Bloco D1	04
04	Bloco D2	03
05	Boa Vista	05
06	Caiçara II	02
07	Cecap	06
08	Condomínio Blue	02
09	Distrito Industrial	02
10	Eiji Matsumura	01
11	Guaviruva	01
12	Hatori	06
13	Ipanema	09
14	Jd América	05
15	Jd Brasil	08
16	Jd Esperança	07
17	Jd Leblon	03
18	Jd Paraná	02
19	Jd Paulista	03
20	Jd Planalto	05
21	Jd São Matheus	06
22	Jd Valeri	07
23	Jd Virgínia	03
24	Jd Vista Verde	01
25	Jd Vitoria	01
26	Jd Ype	05
27	Jurumirim	01
28	Ribeirão Branco	03
29	Ribeirão de Registro	06
30	Tiatã	03
31	Vila Alvorada	05
32	Vila Fatima	06
33	Vila Flórida	03
34	Vila Nova Ribeira	08
35	Vila Ouro	01
36	Vila Tupy	07
37	Vila Yoshida	01
38	Votupoca	02

# Motivos



O motivo “Outros” refere-se a motivos muitos específicos que não se encaixam em assuntos pré-estabelecidos, como solicitação de documento por exemplo. São direcionados a várias secretarias diferentes, principalmente a educação, saúde e planejamento.

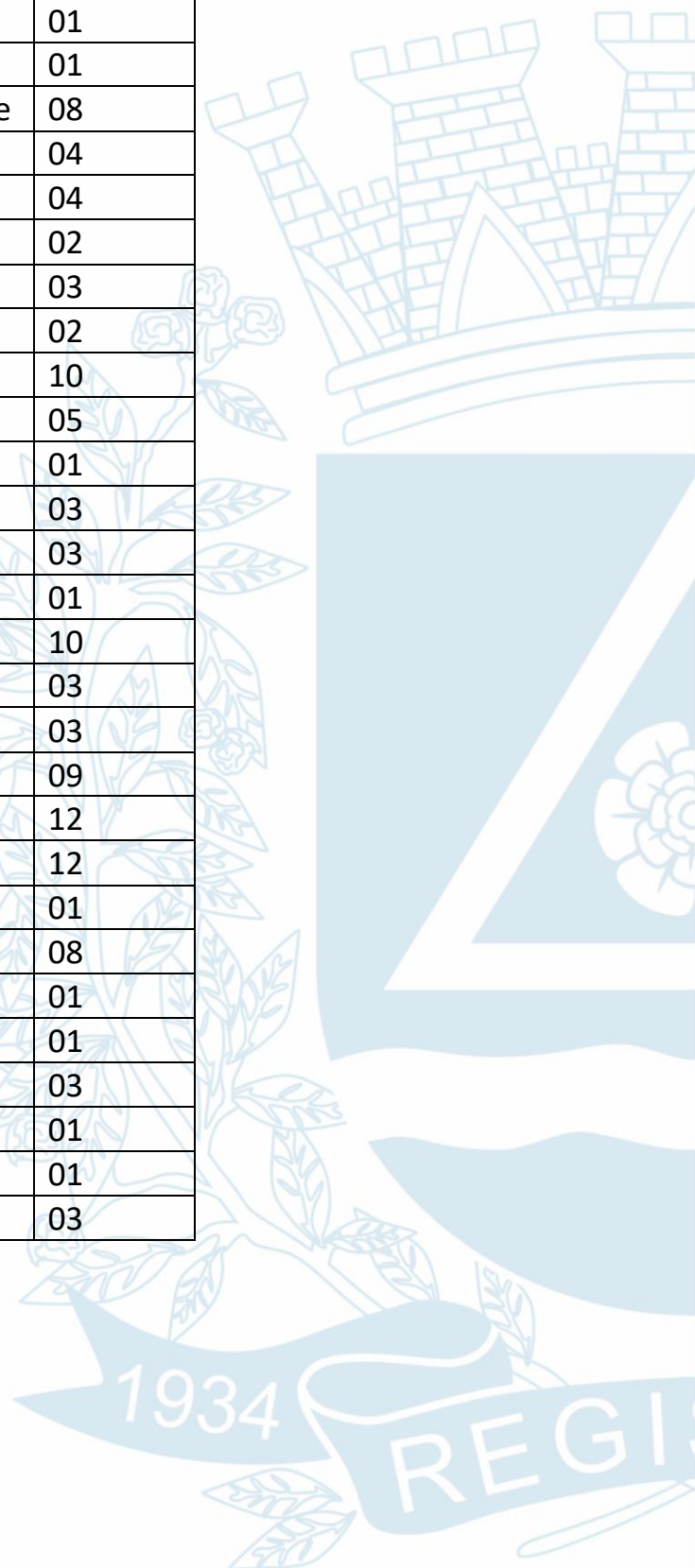
Apesar de alguns motivos serem recorrentes, destaca-se o aumento nas queixas de conduta de funcionários. A maioria dessas queixas é direcionada à secretaria de saúde, fato já apontado em relatórios anteriores.

Outro motivo que registrou aumento é a Coleta de lixo volumoso. Desde que se tornou necessário prévio agendamento, o serviço de coleta de volumosos tem mostrado grande ineficiência. Frequentemente os moradores colocam o material na calçada antes de ligar para agendar, a data agendada normalmente demora mais de 15 dias fazendo com que as calçadas fiquem bloqueadas com o material por muitos dias. Além disso, quando o material excede a quantidade estabelecida pela secretaria é necessário novo agendamento gerando retrabalho e ainda tem casos que é agendado o dia da coleta e os funcionários não aparecem. E por fim, o fato de irem ao bairro para coletar apenas o agendado faz com que o caminhão tenha que voltar ao mesmo bairro com mais frequência para atender outros moradores da região gerando desperdício de tempo e recursos.

### Outros Motivos:

	Motivo	Qnt
01	Assédio moral	02
02	Assédio sexual	02
03	Assistência social	03
04	Bloqueio na via	03
05	Coleta de lixo comum	06
06	Coleta de lixo reciclável	02
07	Condição sanitária irregular	11
08	Conflito de interesses	01
09	Construção irregular	11
10	Desvio de bens públicos	01
11	Desvio de conduta ética	04
12	Desvio de função	03
13	Entulho em via pública	04
14	Esgoto	03

15	Estabelecimento sem alvará	11
16	Estrutura/manutenção de escola	05
17	Faixa de pedestre	01
18	Falta de higiene	01
19	Falta de materiais em posto de saúde	08
20	Falta de medicação	04
21	Falta de vagas	04
22	Foco de dengue	02
23	Horários de ônibus	03
24	Hospital São João	02
25	Imóvel abandonado	10
26	Infestação de animais	05
27	Invasão de área pública	01
28	Lombadas	03
29	Maus tratos à animais	03
30	Ocupação irregular de área pública	01
31	Placas de sinalização	10
32	Poluição ambiental	03
33	Ponto de ônibus	03
34	Praça ou quadra de lazer	09
35	Professores	12
36	Queimada irregular	12
37	Risco de desmoronamento	01
38	Roçada	08
39	Sinalização de trânsito	01
40	Sugestão	01
41	Transporte escolar	03
42	Transporte irregular	01
43	UPA	01
44	Vacinas	03

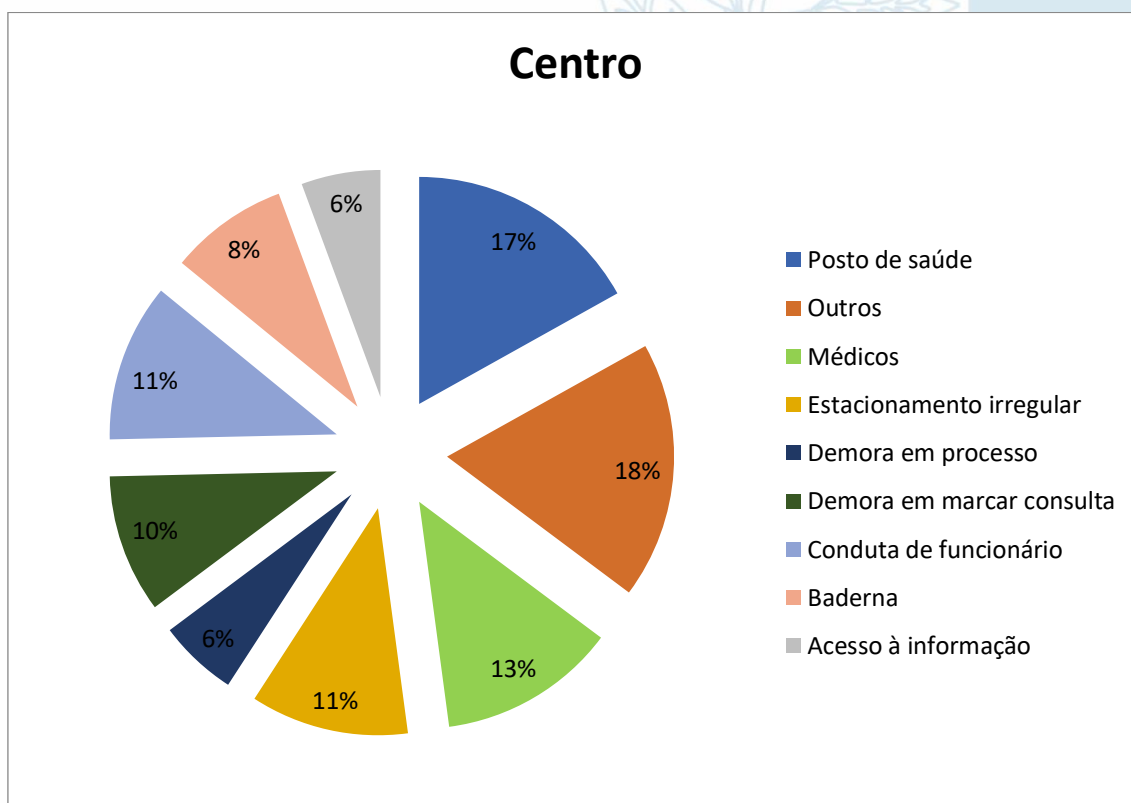


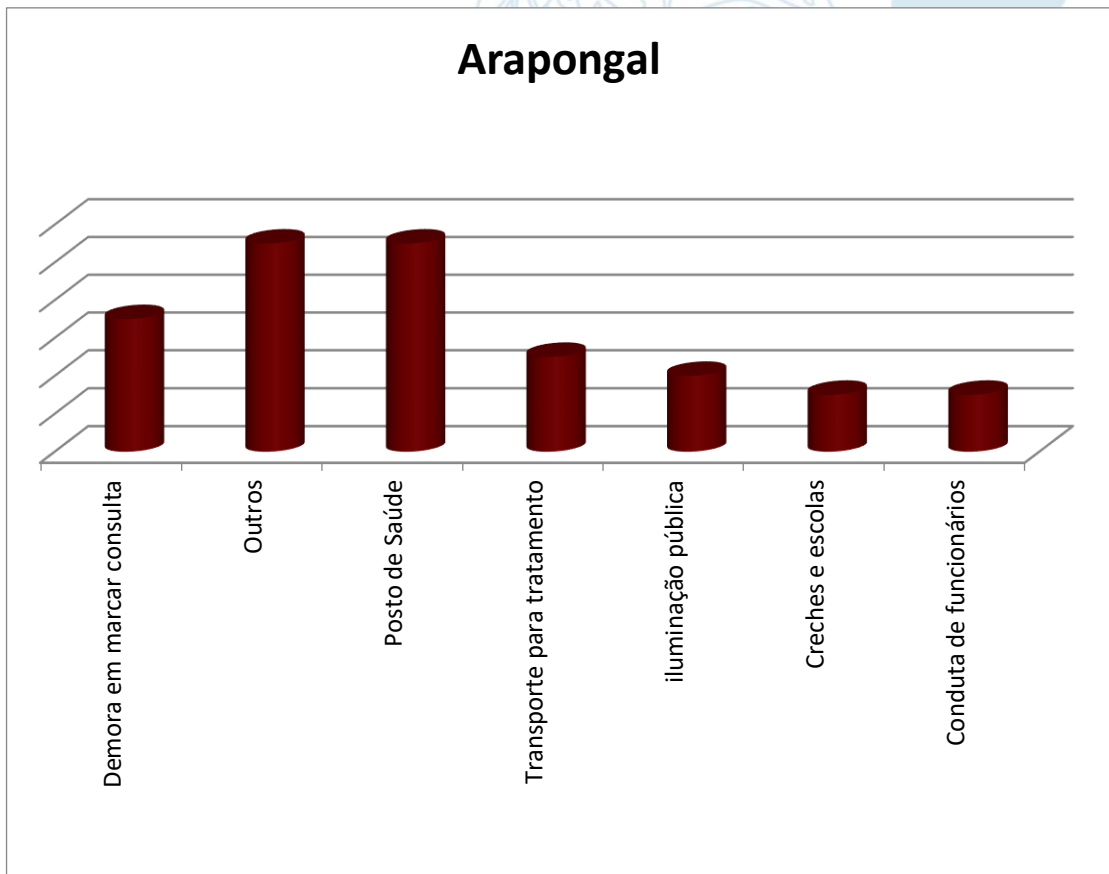
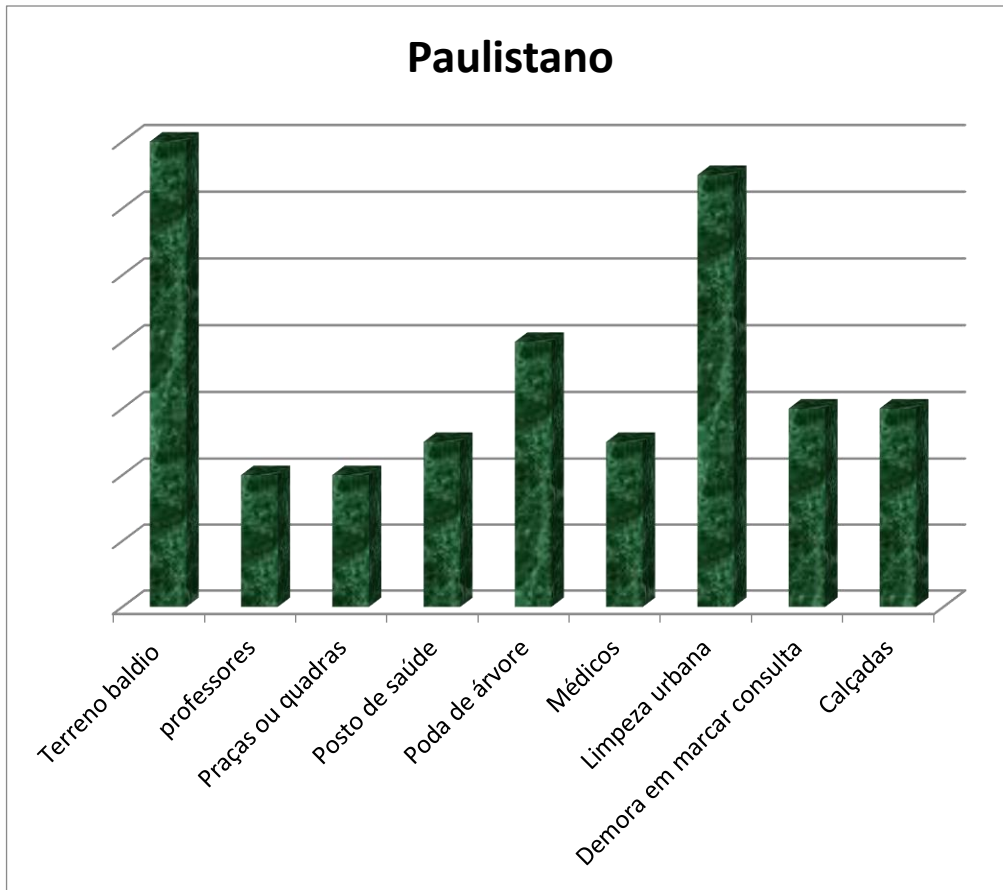
## Motivo x Bairro

Para aprimorar a prestação do serviço público é de suma importância compreender as necessidades dos cidadãos. Visto que o desenvolvimento da cidade não uniforme é importante identificar as prioridades de cada bairro e assim podem-se buscar medidas para melhorar o atendimento regional.

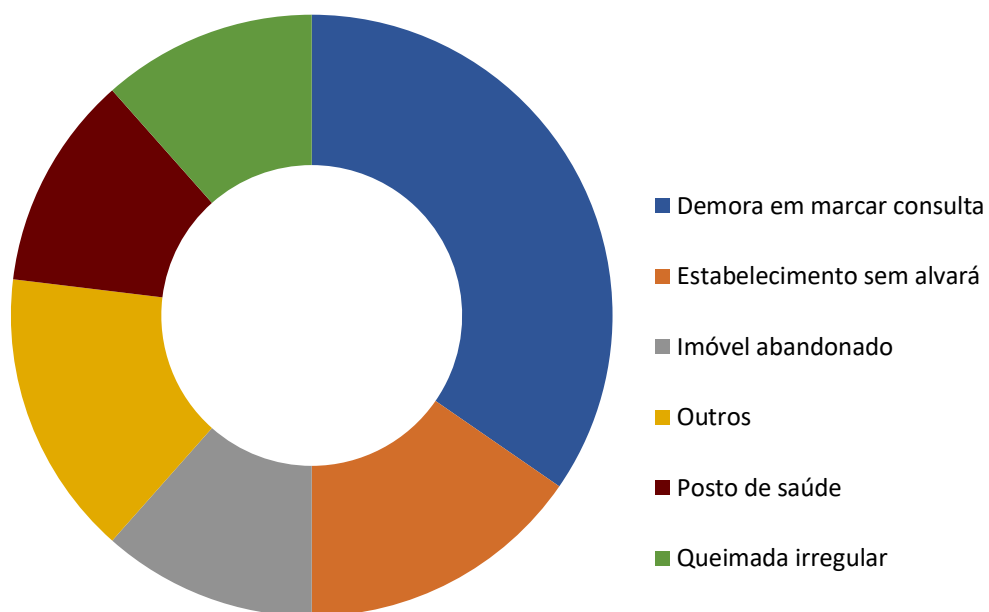
Os bairros que mais entraram em contato com a Ouvidoria foram: Centro, Paulistano, Araçongal, São Francisco, Ribeirópolis, Nosso Teto e cidadãos que não informaram a origem.

Os principais motivos de contato desses bairros foram:

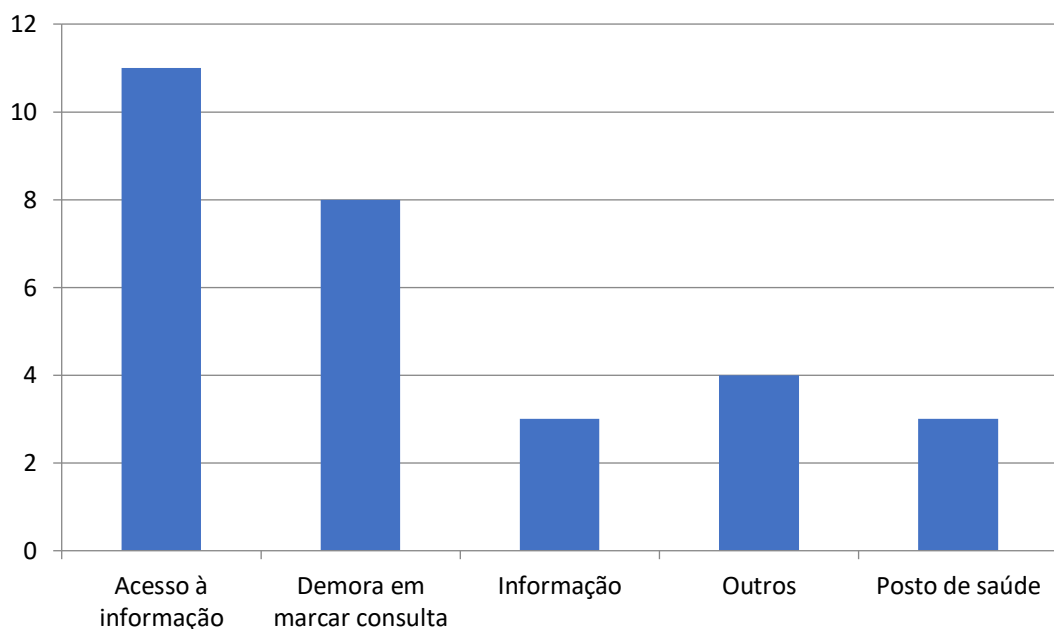




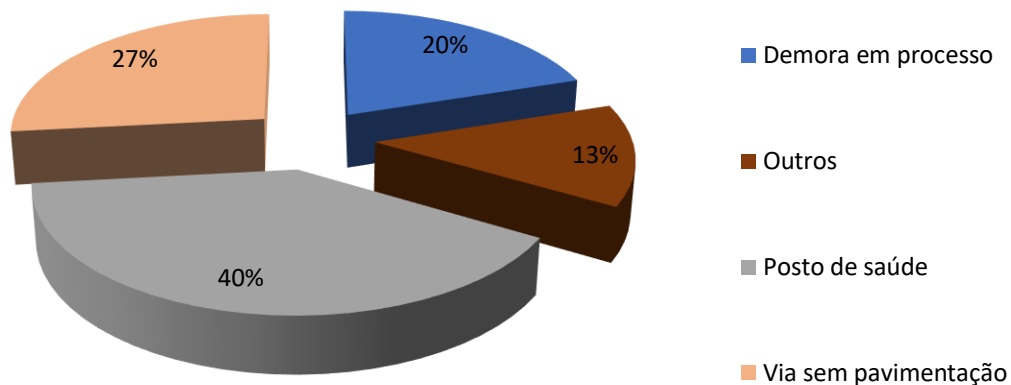
## São Francisco



## Ribeirópolis



## Nosso Teto



# Motivos mais frequentes x Bairro

Analisando os bairros que registraram demandas, nota-se que os serviços solicitados são bem variados. Agora as cinco demanda mais recorrente do ano e os bairros de maior incidência.

## Demora em marcar consulta/procedimento

	Bairro	Qnt
01	Agrochá I, II e III	11
02	Alayr Correa	06
03	Arapongal	07
04	Caiçara I e II	06
05	Centro	07
06	Não informado	19
07	Paulistano	06
08	Ribeirópolis	08
09	São Francisco	09

## Posto de saúde

	Bairro	Qnt
01	Agrochá I e II	05
02	Arapongal	11
03	Caiçara I e II	05
04	Centro	12
05	Nosso Teto	06
06	Paulistano	05
07	Ribeirópolis	03
08	São Francisco	03

## Médicos

	Bairros	Qnt
01	Agrochá I e II	04
02	Centro	09
03	Não informado	03
04	Paulistano	05
05	São Nicolau	06
06	Xangrilá	03

Vale ressaltar que 05 das 41 reclamações sobre os médicos eram para os médicos da UPA.

## Conduta de funcionários

	Bairro	Qnt
01	Arapongal	03
02	Bloco B	02
03	Centro	08
04	Não informado	04
05	Vila Romão	05
06	Nosso Teto	02

## Limpeza urbana

	Bairro	Qnt
01	Centro	03
02	Jd Brasil	03
03	Jd Esperança	03
04	Paulistano	13
05	São Francisco	02
06	São Matheus	02

# Conduta de funcionários

O DECRETO Nº 3.432 DE 24 DE OUTUBRO DE 2022 instituiu o Código de Ética, de Conduta e de Integridade do agente público municipal e da alta administração do município de Registro.

E no **Art. 8º** esclarece:

“O agente público observará, no exercício de suas funções, os padrões éticos de conduta que lhe são inerentes, visando a preservar e ampliar a confiança do público, na integridade, objetividade, imparcialidade e no decoro da Administração Pública, regendo-se pela legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência administrativas...”.

A falta de cumprimento de seus deveres fundamentais viola o compromisso da administração pública e o direito de todo e qualquer cidadão ser atendido com cordialidade e respeito. Assim, um dos motivos mais grave de manifestação popular é o que denuncia a conduta inapropriada do servidor público.

Em 2025 foram registradas 43 queixas de Conduta de funcionários, 03 delas denunciadas como desvio de conduta ética. Sabe-se que eventualmente o usuário do serviço público estará mais sensível e pode interpretar mal as orientações recebidas e por vezes até se sentir destrutado, ou ao ter sua demanda “recusada”. Porém cabe ao servidor manter a clareza das informações e o respeito ao tratar com os cidadãos.

É de suma importância identificar a origem dessas falhas, por isso relaciona-se a seguir a secretaria dos funcionários que receberam essas queixas.

	Secretaria	Qnt
01	Administração	01
02	Agricultura	01
03	Assistência Social	01
04	Educação	04
05	Infraestrutura	03
06	Meio Ambiente	01
07	Ouvidoria	01
08	Saúde	31

Dentre as 31 queixas direcionadas à Saúde, duas eram pela conduta de funcionários da UPA.

# Considerações Gerais

De acordo com o artigo 20, do Decreto 60.399/2014 da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo, que regulamenta a atuação das Ouvidorias, o prazo máximo de resposta ao usuário é de 20 dias, com possibilidade de prorrogação justificada por mais 10 dias, similar aos prazos estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. O mesmo artigo ressalta no § 3º que a tramitação interna das manifestações recebidas pelas Ouvidorias deverá considerar o prazo estabelecido no “caput”.

No Decreto Nº 2.152 de 17 de novembro de 2015 que dispõe sobre a Ouvidoria Municipal de Registro, no artigo 2 § 4º lê-se que “Toda a autoridade municipal, incluindo os secretários, responderão às demandas da ouvidoria no prazo máximo de 05 dias do seu recebimento”.

Quando uma Ouvidoria é aberta na Prefeitura de Registro, o sistema 1DOC já fornece prazo para encerramento daquela demanda de acordo com o assunto estabelecido. Buscamos sempre dar andamento com a maior brevidade possível, no entanto, alguns assuntos são mais complexos e/ou podem demandar maior apuração.

A lei estabelece prazos máximos para atendimento da ouvidoria e estamos sempre atentos a buscar junto às secretarias o compromisso com a transparência e atenção aos munícipes. Pedimos sempre atenção aos prazos e que cada setor da prefeitura atenda com agilidade e eficiência, e que a resposta seja clara, objetiva com linguagem acessível.

Mesmo que a resposta não atenda integralmente o serviço solicitado ou que a demanda fuja de sua atribuição, é importante encaminhar para o setor correto ou esclarecer as dúvidas do cidadão.

A Ouvidoria é parte fundamental da relação cidadão/poder público, deve ser respeitada como a voz da comunidade e tratada com a seriedade que merece.

# Recomendações

Diante da análise do exposto, entendeu-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações:

1. Recomendar aos Senhores Secretários e servidores que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos em lei.

2. Reiterar aos Senhores Secretários e servidores a importância do uso do sistema eletrônico 1DOC registrando todo e qualquer andamento das solicitações em aberto ou pedir prorrogação de prazo quando necessário mais tempo para apuração. Pois é importante para o acompanhamento da manifestação pela web por parte do usuário.

3. Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores especial atenção com servidores que atuem diretamente com o atendimento ao público, elaborando oficinas e/ou cursos de atendimento ao público e proporcionar capacitação constante.

4. Visto que a Diretoria de Saúde teve o maior número de queixas quanto à conduta de servidor e falha no atendimento em suas unidades, recomenda-se que os atendentes de postos de saúde recebam mais treinamentos de atendimento ao público. Assim como prestar esclarecimentos ao usuário antes de recomendar que abra uma ouvidoria.

5. Na Diretoria de Saúde é recorrente a queixa de demora em marcar consulta ou procedimento com especialista. A maioria das respostas nessas queixas informa que a vaga é fornecida pelo Estado e descreve o número de demandas reprimidas e a quantidade de vagas para o mês subsequente. É urgente que o Estado aumente o número de vagas ofertadas ou que se tome uma providência para diminuir essa espera, tem pacientes em filas de mais de um ano.