



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA DE PEREIRAS – SP – EXERCÍCIO 2025

(diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017)

1. Identificação e Apresentação

- **Órgão:** Prefeitura Municipal de Pereiras
- **Exercício:** 2025
- **Ouvidora Responsável:** Flaviana Contó Foltran
- **Objetivo:** Cumprir o Art. 14 da Lei 13.460/2017, apresentando a análise das manifestações e as melhorias implementadas no serviço público municipal.

2. Canais de Atendimento Disponíveis

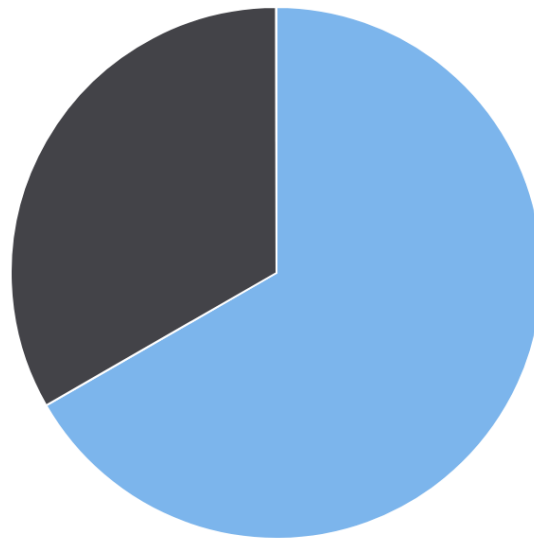
- **Digital:** [Sistema de Ouvidoria Municipal](#) .
- **E-mail:** ouvidoria@pereiras.sp.gov.br
- **Presencial:** Sede da Prefeitura (Rua Dr. Luiz Vergueiro, 151 - Centro).
- **Telefone:** (14) 3888-8100.
-

3. Dados Quantitativos (Estatísticas)

Assuntos solicitados



Assunto	Quantidade	Porcentagem
Denúncia	2	11.1%
Elogio	0	0%
Reclamação	7	38.9%
Solicitação	7	38.9%
Sugestão	2	11.1%

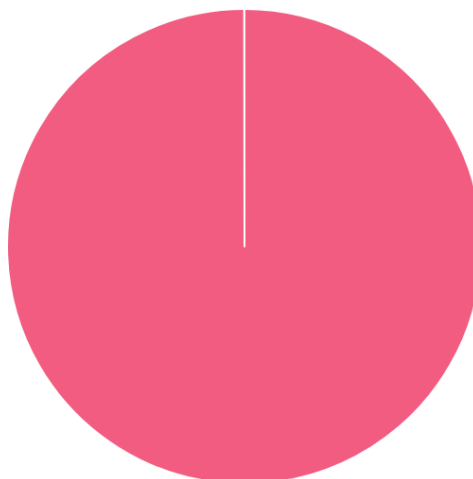


● Feminino ● Masculino ● Não informado

Highcharts.com

Gênero	Quantidade	Porcentagem
Feminino	2	66.7%
Masculino	1	33.3%
Não informado	0	0%

Perfil dos Solicitantes Pessoa Física – Escolaridade



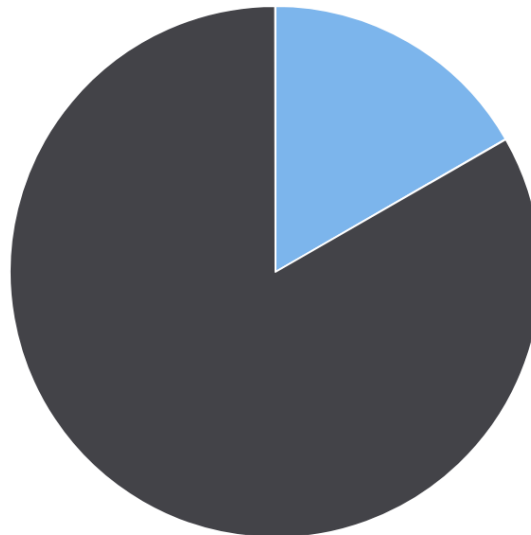
● Fundamental completo ● Fundamental incompleto ● Médio completo
● Médio incompleto ● Não informado ● Superior completo
● Superior incompleto

Highcharts.com



Escolaridade	Quantidade	Porcentagem
Fundamental completo	0	0%
Fundamental incompleto	0	0%
Médio completo	0	0%
Médio incompleto	0	0%
Não informado		0%
Superior completo	3	100%
Superior incompleto	0	0%

Tipos de chamado



● Identificação ● Sem identificação

Highcharts.com

Tipo	Quantidade	Porcentagem
Identificação	3	16.7%
Sem identificação	15	83,3%

- **Total de Manifestações:** 15
- **Classificação por Tipo:**

Assunto	Quantidade	Porcentagem
Denúncia	1	11.1%
Elogio	0	0%
Reclamação	7	38.9%
Solicitação	6	38.9%
Sugestão	1	11.1%



4. Análise de Desempenho

- **Tempo Médio de Resposta:** 3 dias
- **Secretarias Mais Demandadas:** Obras
- **Status das Demandas:** Resolvidas

5. Melhorias e Recomendações

- **Providências Adotadas:** Com base nas manifestações recebidas pela Ouvidoria, a Administração Municipal implementou um fluxo de resposta prioritária junto às Secretarias competentes. As principais providências incluíram a correção imediata de falhas na prestação de serviços urbanos, a revisão de processos de atendimento ao público e a utilização de sugestões dos cidadãos para o planejamento de novas frentes de trabalho. Tais ações visam garantir o cumprimento da Lei nº 13.460/2017 e fortalecer a transparência pública.
- **Metas para 2026:** Criação de **Painel de Business Intelligence (BI)** com o objetivo de desenvolver um painel interno que gere gráficos em tempo real sobre os bairros com mais reclamações, auxiliando o Prefeito na tomada de decisões; **Pesquisa de Satisfação Pós-Atendimento:** Implementar uma avaliação obrigatória ao final de cada processo (nota de 1 a 5) com a meta de manter média superior a **4.0**.
- **Recomendações:** a) **Aprimoramento do Sistema de Registro com a otimização** do fluxo de cadastro de manifestações (reclamações, solicitações, sugestões), garantindo maior segurança e rastreabilidade dos pedidos, conforme perguntas e respostas do Governo Federal; **Redução do Tempo de Resposta:** Implementação de ferramentas internas que agilizaram a triagem e o encaminhamento das demandas para as secretarias competentes, visando maior eficiência; **Ações Corretivas Baseadas em Dados:** Análise contínua das reclamações recorrentes, gerando relatórios de sugestões enviados diretamente às secretarias para melhoria dos serviços públicos.

6. Conclusão

- Após a análise técnica dos dados consolidados neste Relatório de Gestão, esta Ouvidora manifesta-se favoravelmente à sua aprovação. Observa-se que a Ouvidoria Municipal de Pereiras cumpriu rigorosamente os preceitos da Lei nº 13.460/2017, atuando como canal efetivo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública. Os indicadores demonstram um fluxo de atendimento eficiente e o comprometimento das Secretarias na resolução das demandas. Diante do exposto, o presente relatório reflete fielmente as atividades do período, servindo como instrumento de transparência e controle social.