



Prefeitura Municipal de Pedregulho

Estado de São Paulo

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PEDREGULHO – SP

EXERCÍCIO DE 2025

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Pedregulho apresenta os resultados das atividades desenvolvidas no exercício de 2025, em cumprimento ao disposto nos artigos 14, inciso II, e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, também nos termos do disposto na lei municipal nº 2.939/2021 ambas que dispõem sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

As informações aqui consolidadas têm por finalidade subsidiar a Administração Pública Municipal no acompanhamento da qualidade dos serviços prestados, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas, o fortalecimento da transparência administrativa e o incentivo ao controle social.

A Ouvidoria desempenha papel fundamental na promoção da transparência, do controle social e da aproximação entre a população e a Administração Pública. A atual Administração vem trabalhando de forma contínua na implantação e no aprimoramento de ferramentas de controle, monitoramento e gestão das manifestações recebidas, garantindo maior eficiência, organização e acompanhamento das demandas dos cidadãos. Essas ações reforçam o compromisso com uma gestão responsável, acessível e transparente, que valoriza a participação popular e busca constantemente a melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade.



Prefeitura Municipal de Pedregulho

Estado de São Paulo

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal de Pedregulho possui as seguintes formas de comunicação: via ligação telefônica, com o número: (16) 3171-9400 ramal 214 e o WhatsApp 16 98213-0055, o e-mail: ouvidoria@pedregulho.sp.gov.br também é disposto no site eletrônico da prefeitura municipal de Pedregulho <http://www.pedregulho.sp.gov.br/> link da Ouvidoria. Outra forma de comunicação é pessoalmente, onde o cidadão pode registrar sua manifestação na sala da Ouvidoria Municipal instalada em local de fácil acesso, onde a população poderá realizar consultas, reclamações, elogios, denúncias ou solicitar informações (o Serviço de Informação ao Cidadão é realizado pela Ouvidoria). Foi disponibilizado ao cidadão um novo canal de comunicação via aplicativo WhatsApp funcionando pelo número 16 98213-0055. Além disso, a Secretaria Municipal de Saúde aderiu ao sistema da Secretaria do Estado de São Paulo Ouvidoria SUS, sendo que Ouvidoria Municipal de Saúde é de responsabilidade da Ouvidoria Geral do município. A Ouvidoria recebe, trata e encaminha todas as manifestações que estejam relacionadas à atuação da Prefeitura com isenção e imparcialidade, e posteriormente informa aos cidadãos os resultados das demandas encaminhadas.

2. Canais de Atendimento Disponibilizados

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal disponibilizou os seguintes canais de comunicação à população:

- Atendimento telefônico: (16) 3171-9400 ramal 214.
- WhatsApp: (16) 98213-0055
- E-mail institucional: ouvidoria@pedregulho.sp.gov.br
- Atendimento presencial: na sala da Ouvidoria Municipal, rua Coronel André Vilela Nº 96 Bairro Centro
- Canal eletrônico: link da Ouvidoria no site oficial da Prefeitura Municipal <http://www.pedregulho.sp.gov.br/>

É importante salientar que no ano de 2025, foi fortalecido o atendimento via WhatsApp, ampliando o acesso da população e facilitando o registro de manifestações. Esse canal de atendimento via WhatsApp, acessível 24 (vinte e quatro) horas por dia, facilitando o encaminhamento de demandas de forma rápida e prática. Todas as denúncias e manifestações recebidas por esse canal são formalmente transformadas em manifestações oficiais, devidamente registradas no sistema da Ouvidoria. Após o registro, é gerado um número de protocolo, que é informado ao manifestante, possibilitando o acompanhamento da tramitação e das providências adotadas, garantindo transparência, controle e segurança no tratamento das informações.



Prefeitura Municipal de Pedregulho

Estado de São Paulo

3. PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO.

A ouvidoria recebe, analisa e encaminhar as manifestações diretamente às Secretarias e demais unidades de gestão pública para que possam ser apreciadas e tomadas às providências necessárias, se assim entenderem, no intuito de promover a transparência e a lisura no processo manifestado pelo cidadão, visando à eficiência e a eficácia do processo. Depois de a mensagem ser examinada e respondida, a ouvidoria comunica o parecer ao manifestante, funcionando como um canal mais humano de interlocução com o público. Todas as demandas, sejam presenciais ou por meio de ligação telefônica, Sistema, e-mail ou através do aplicativo WhatsApp são cadastradas por esta Ouvidoria no site da Prefeitura Municipal, tendo como objetivo acompanhar o quantitativo de demandas, gerar número de protocolo e armazená-las eletronicamente, tanto a manifestação, quanto a resposta apresentada.

4. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Manifestações Típicas de Ouvidoria

- Solicitação: pedido de providência, informação ou esclarecimento;
- Reclamação: manifestação de insatisfação quanto aos serviços públicos;
- Sugestão: proposta de melhoria na prestação dos serviços;
- Elogio: reconhecimento ou satisfação com os serviços prestados;
- Consulta ou Dúvida: questionamentos sobre procedimentos ou informações;
- Denúncia: comunicação identificada de indícios de irregularidades;
- Comunicação de Irregularidade: manifestação anônima sobre fatos irregulares.

A Ouvidoria Geral Municipal, após receber, analisar, classificar, trata e responde as seguintes categorias de demandas:

1. Manifestações típicas de Ouvidoria: Comunicação de Irregularidade, Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação, Consulta, Dúvida e Sugestão.

2. Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, através do Serviço de Informações ao Cidadão, nos termos da Lei, regulamenta o acesso a informações previsto no inciso XXXIII DO ART. 5º, INCISO II DO PARÁGRAFO 2º DO ART. 216 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL

No que diz respeito à tipologia, as manifestações típicas de Ouvidoria são assim classificadas:

- a- Solicitação: requerimento de acesso a informações, esclarecimento, orientação ou providência vinculada a algum assunto específico, atinente à atuação e/ou funcionamento da Prefeitura Municipal de Pedregulho,



Prefeitura Municipal de Pedregulho

Estado de São Paulo

- b- Reclamação: manifestação de insatisfação, desagrado ou protesto sobre ação dos setores da administração pública.
- c- Sugestão: manifestação que visa à melhoria da prestação dos serviços da Prefeitura Municipal de Pedregulho;
- d- Elogio: demonstração de satisfação, reconhecimento ou apreço em face dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Pedregulho;
- e- Consulta ou Dúvida: questionamentos básicos sobre procedimentos, localização de informações, andamento de processos, ou o significado de algo. Não envolvem necessariamente uma reclamação ou denúncia, mas sim a busca por orientação ou informação;
- f- Denúncia: manifestação encaminhada de forma identificada, sobre matéria de competência da Prefeitura Municipal de Pedregulho, encaminhada por cidadão, acerca de indícios de irregularidades ou ilegalidades praticadas por administrador, responsável ou interessado sujeito à sua jurisdição;
- g- Comunicação de irregularidade: manifestação encaminhada de forma anônima, feitas por pessoas não identificadas, ou que não cumprirem os requisitos de recebimento de denúncia, sobre irregularidades ou ilegalidades de atos e fatos da administração pública. Por sua vez, as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação, assim são classificadas: ☐ Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): solicitação de informação por meio do canal virtual disponibilizado aos usuários

5. PANORAMA GERAL DAS MANIFESTAÇÕES – 2025

No período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025, foram registradas:

- Total de manifestações recebidas: 264
- Total de manifestações concluídas: 263
- Índice de resolutividade: 99,6%

Os dados demonstram elevado comprometimento da Administração Municipal com a solução das demandas apresentadas pelos cidadãos.



Prefeitura Municipal de Pedregulho

Estado de São Paulo

6. INDICADORES DE DESEMPENHO

6.1 Tempo Médio de Primeira Resposta

- Tempo médio: 8 dias e 17 horas
- Respostas em até 24 horas: 19,1%

6.2 Tempo Médio de Conclusão

- Tempo médio de conclusão: 9 dias e 7 horas
- Demandas concluídas em até 7 dias: 52,9%

7. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

Secretaria / Setor	Quantidade
Ouvidoria Geral	166
Secretaria Municipal de Saúde	38
Guarda Civil Municipal	16
Secretaria Municipal de Educação	11
Engenharia	9
Cadastro	6

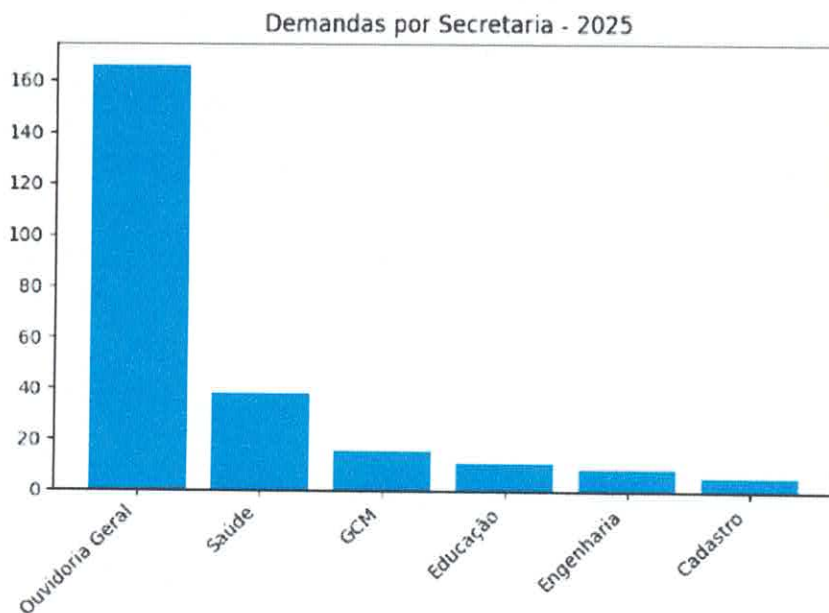
8. ANÁLISE GRÁFICA

Gráfico 1 – Demandas por Secretaria



Prefeitura Municipal de Pedregulho

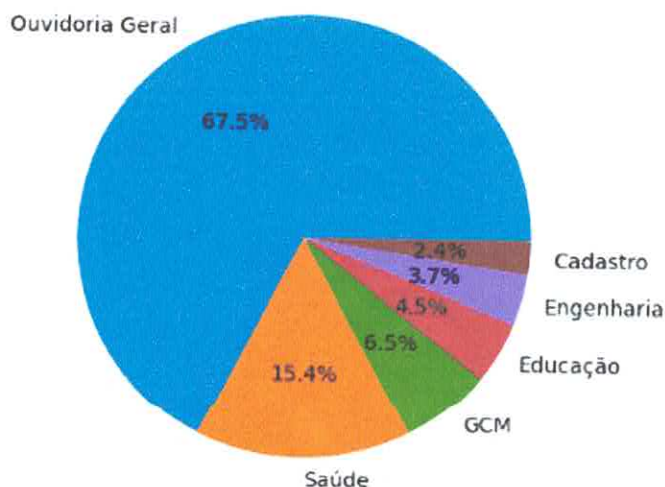
Estado de São Paulo



Representa a concentração das manifestações na Ouvidoria Geral e na Secretaria Municipal de Saúde.

Gráfico 2 – Distribuição Percentual das Demandas.

Distribuição das Demandas por Secretaria - 2025





Prefeitura Municipal de Pedregulho

Estado de São Paulo

Demonstra que aproximadamente **67,5%** das manifestações concentram-se na Ouvidoria Geral.

O gráfico demonstra que aproximadamente 67,5% das manifestações concentram-se na Ouvidoria Geral.

Ressalta-se, entretanto, que essa concentração decorre da forma de cadastramento no sistema, o qual não contempla, de maneira individualizada, todos os setores e serviços da Administração Municipal.

Dessa forma, diversas manifestações são registradas sob a rubrica "Ouvidoria Geral", embora sejam direcionadas e tratadas por diferentes Secretarias e setores da municipalidade.

Entre os principais assuntos demandados pelos cidadãos, destacam-se solicitações relacionadas à limpeza urbana, retirada de entulho, capina e roçagem, pedidos de providências diversas, substituição de lâmpadas da iluminação pública, demandas da área de bem-estar animal, além de outros serviços executados por diferentes áreas da Administração Pública Municipal.

Assim, a análise evidencia que, apesar do registro concentrado na Ouvidoria Geral, as demandas abrangem praticamente todos os setores da municipalidade, demonstrando a amplitude de atuação da Ouvidoria como canal centralizador e articulador das manifestações da população.

9. ANÁLISE GERENCIAL

A análise dos dados evidencia que a Ouvidoria Municipal desempenha papel estratégico na gestão pública, funcionando como instrumento de escuta ativa da população, correção de falhas administrativas e aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclusão e Considerações Finais

O exercício analisado representa um marco para a Ouvidoria Geral do Município, especialmente por se tratar do primeiro ano da nova gestão, período em que foram implementadas ações estruturantes voltadas ao fortalecimento institucional, à ampliação do acesso do cidadão e à qualificação dos serviços públicos.



Prefeitura Municipal de Pedregulho

Estado de São Paulo

Dentre os avanços registrados, destaca-se a criação, no mês de janeiro, de um espaço físico exclusivo destinado ao funcionamento da Ouvidoria, inexistente até então. Essa iniciativa proporcionou melhores condições de atendimento ao cidadão, maior organização dos fluxos internos e fortalecimento da identidade institucional da Ouvidoria no âmbito da Administração Municipal.

Outro ponto relevante foi o investimento na capacitação e no treinamento dos servidores, aliado ao estabelecimento de parceria com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Como resultado, o Município de Pedregulho passou a integrar oficialmente a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde do Estado de São Paulo, promovendo a interligação dos estabelecimentos de saúde municipais e a criação de uma sub-rede de Ouvidoria SUS. Essa integração contribuiu para maior padronização dos procedimentos, agilidade no encaminhamento das demandas e ampliação da capacidade de resposta ao cidadão.

Destaca-se, ainda, a implantação de um canal exclusivo de atendimento via WhatsApp, iniciativa que aproximou a população da Ouvidoria, ampliou o acesso aos serviços e facilitou o registro de manifestações, especialmente para cidadãos com maior dificuldade de deslocamento ou acesso aos meios tradicionais. Tal medida reforça o compromisso da Ouvidoria com a modernização, a inclusão e a escuta ativa da sociedade.

A análise das manifestações recebidas ao longo do período demonstra que a Ouvidoria consolidou-se como importante instrumento de participação social, transparência e apoio à gestão pública. As demandas registradas evidenciam tanto os desafios enfrentados pelo Município quanto as oportunidades de aprimoramento dos serviços ofertados, especialmente nas áreas de maior recorrência.

Ao final deste exercício, a Ouvidoria Geral do Município reafirma seu compromisso com os princípios da legalidade, eficiência, transparência e respeito ao cidadão, conforme disposto na Lei Federal nº 13.460/2017. O presente relatório, além de atender às exigências legais, configura-se como instrumento estratégico de gestão, contribuindo para o planejamento de ações futuras, o aprimoramento contínuo das políticas públicas e a construção de uma administração cada vez mais acessível, participativa e eficiente.

Fabrício Ferreira Barbosa

Diretor Geral da Ouvidoria do Município

Pedregulho 20 de janeiro 2026