



Prefeitura Municipal de Pedregulho

Estado de São Paulo

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUIDORIA EXERCÍCIO DE 2024

EXERCÍCIO DE 2024

Município de Pedregulho – Estado de São Paulo

Ouidoria Municipal

Apresentação

A Ouidoria Pública do Município de Pedregulho, cumprindo seu papel institucional de assegurar a transparência, a escuta ativa e o fortalecimento da relação entre a administração pública e o cidadão, apresenta o Relatório Anual referente ao exercício de 2024, nos termos do disposto na Lei Municipal nº 2.939/2021.

Este documento tem como objetivo apresentar as estatísticas, análises e principais demandas recebidas ao longo do ano, fornecendo subsídios para o aprimoramento das políticas públicas e a melhoria da gestão dos serviços prestados à população.

A Ouidoria é um canal democrático de participação social, essencial para garantir que as vozes dos cidadãos sejam ouvidas, respeitadas e consideradas no processo de gestão pública. Por meio dela, é possível identificar falhas, sugerir melhorias e reconhecer boas práticas nos serviços públicos municipais. Ao registrar, analisar e encaminhar manifestações, a Ouidoria atua como ponte entre o cidadão e a administração, contribuindo para a eficiência administrativa, a transparência e a cidadania ativa.

DO FUNCIONAMENTO DA OUIDORIA

A Ouidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a administração municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de



Prefeitura Municipal de Pedregulho

Estado de São Paulo

informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Dados Gerais – Ano de 2024

Total de manifestações registradas: 271

Tipos de manifestações:

- Solicitações: 74
- Reclamações: 177
- Informações: 13
- Denúncias: 4
- Elogios: 3

CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão pode enviar sua manifestação por meio dos seguintes canais de comunicação: →Central de atendimento FALE CONOSCO: (16) 3171-9400 e →Portal da Ouvidoria: <https://appouvidoria.com.br/app/registro/?id.orgao=1> e-mail : ouvidoria@pedregulho.sp.gov.br →Atendimento Presencial: R. Cel. André Vilela, 96 - Centro, De Segunda a Sexta

Canais de entrada utilizados:
- Atendimento presencial
- E-mail institucional
- Telefone fixo
- Sistema Fala.BR
- Aplicativo WhatsApp

Distribuição das Manifestações por Tipo

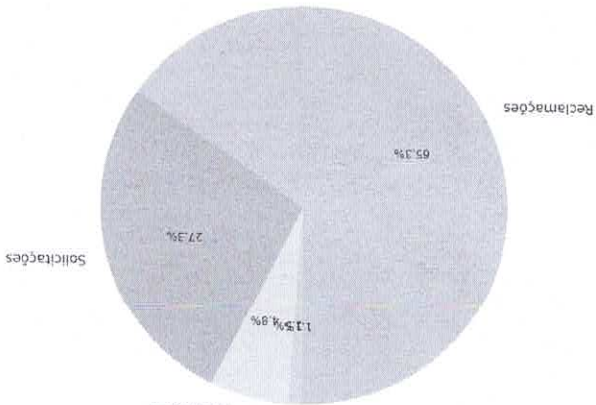
Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamações	177	65,3%
Solicitações	74	27,3%
Informações	13	4,8%
Denúncias	4	1,5%
Elogios	3	1,1%



Prefeitura Municipal de Pedregulho

Estado de São Paulo

Distribuição das Manifestações por Tipo - 2024



Principais Temas Abordados nas Manifestações
As manifestações recebidas em 2024 trataram de temas diversos. Entre os principais, destacam-se:

- Solicitações de limpeza urbana e notificação de terrenos sujeitos
- Reclamações sobre atendimento em unidades de saúde
- Solicitações de manutenção de vias públicas e iluminação
- Dificuldades no atendimento ao cidadão em setores administrativos
- Informações sobre serviços públicos e funcionamento dos setores municipais

Encaminhamentos e Respostas

Todas as manifestações recebidas foram devidamente registradas, analisadas e encaminhadas aos setores competentes. A Ouvidoria acompanhou os prazos e os retornos, mantendo o cidadão informado quanto ao andamento de sua demanda.

O compromisso com a resposta qualificada e no menor tempo possível foi mantido, garantindo a efetividade das ações da Ouvidoria.

Considerações Finais

A Ouvidoria Municipal de Pedregulho reafirma seu compromisso com a transparência, a escuta qualificada e o respeito à cidadania. Os dados apresentados neste relatório apontam para a importância do fortalecimento contínuo desse canal de diálogo entre a população e o poder público.

Em 2024, as manifestações revelaram aspectos que precisam de atenção da gestão municipal, bem como indicaram melhorias já percebidas por parte dos usuários dos serviços públicos.



Seguiremos trabalhando para promover o controle social, a humanização no atendimento público e a excelência na prestação dos serviços municipais.

Nota Técnica

Comunicamos que o presente relatório anual de atividades da Ouvidoria Municipal de Pedregulho, correspondente ao exercício de 2024, está sendo elaborado e publicado no ano de 2025, com a finalidade de regularizar a documentação institucional e assegurar a continuidade dos registros administrativos.

Destacamos que este documento está sendo produzido pela atual gestão da Ouvidoria, iniciada em janeiro de 2025, uma vez que não houve contecção do relatório referente a 2024 pela administração anterior. A elaboração deste material é de inteira responsabilidade da atual gestão, exclusivamente para fins de regularização administrativa, reafirmando o compromisso com a transparência pública e a preservação do histórico das manifestações da população

Pedregulho 20 de Janeiro 2025

Fabrizio Ferreira Barbosa

Diretor Geral da Ouvidoria

16 3171-9400