



# Relatório Analítico Ouvidoria Geral

Referência 01/01/2025 a 30/11/2025

Com fulcro no art. 14, II, da Lei 13.460/2017



# Administração 2025 a 2028

- ▶ Prefeito: Cassiano Rojas Maia
- ▶ Secretário de Governo: André Luís Bacalá Ribeiro
- ▶ Controlador Interno: Giuliano Sávio Dias
- ▶ Ouvidor- Geral: Cristiano dos Santos Pereira

# Manifestações Mensais no Período

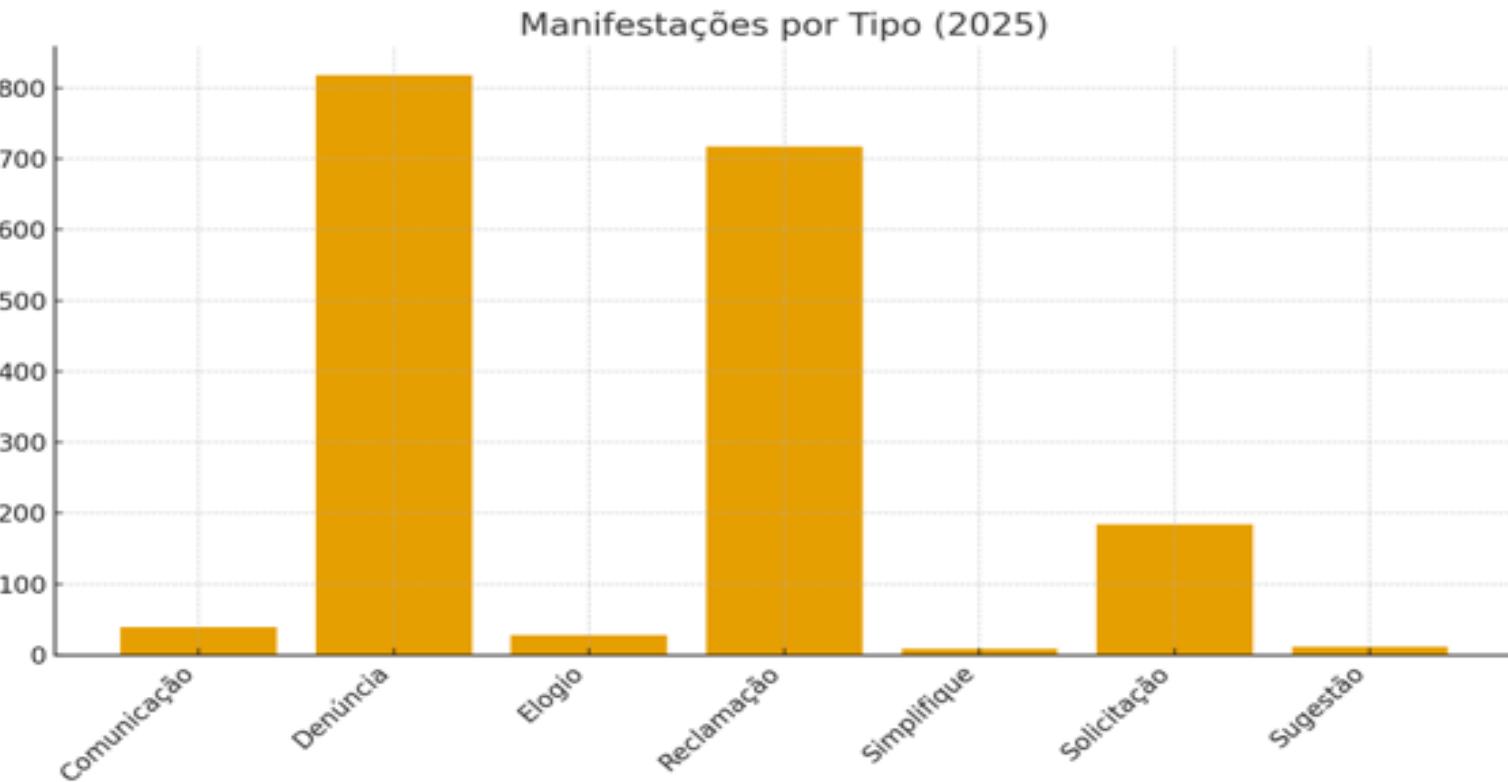
## Total de demandas recepcionadas: 1810

### ► Análise dos Resultados

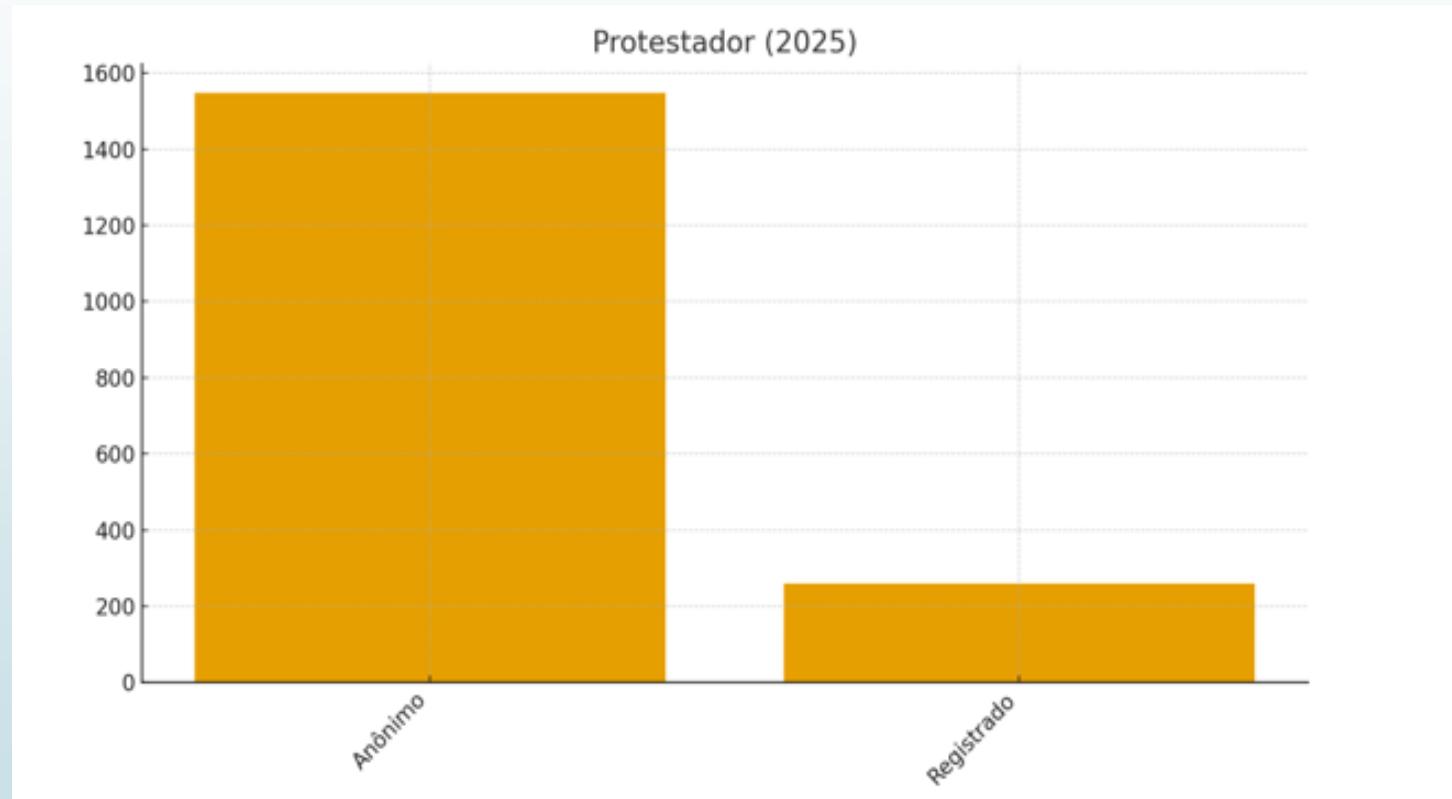
O volume total de manifestações registradas em 2025 foi de 1.810. Observa-se predominância significativa de denúncias (45,32%) e reclamações (39,72%), demonstrando forte demanda de fiscalização e correção de serviços. O setor de Infraestrutura, Transporte e Trânsito concentrou 58,78% das demandas, seguido de Saúde (15,41%).

## Dados Estatísticos de 2025

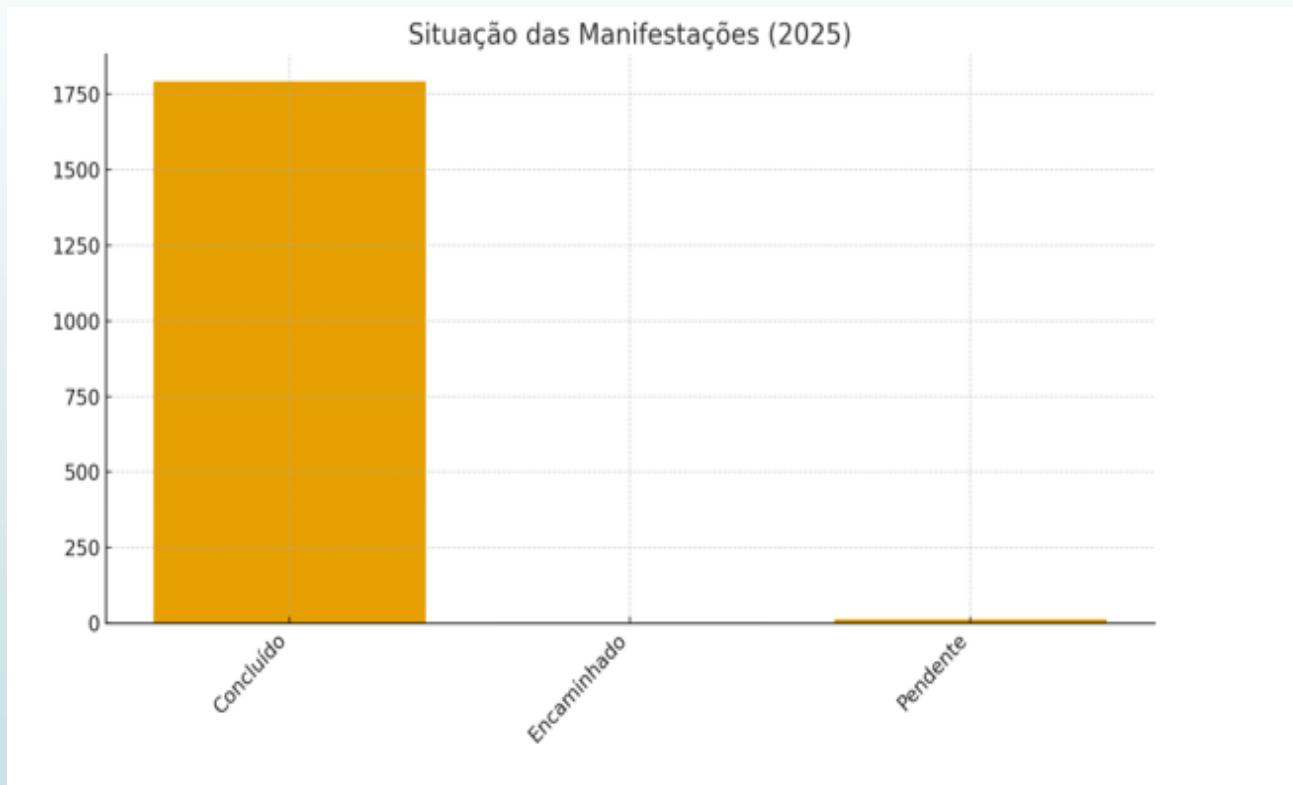
### 2.1 Manifestações por Tipo



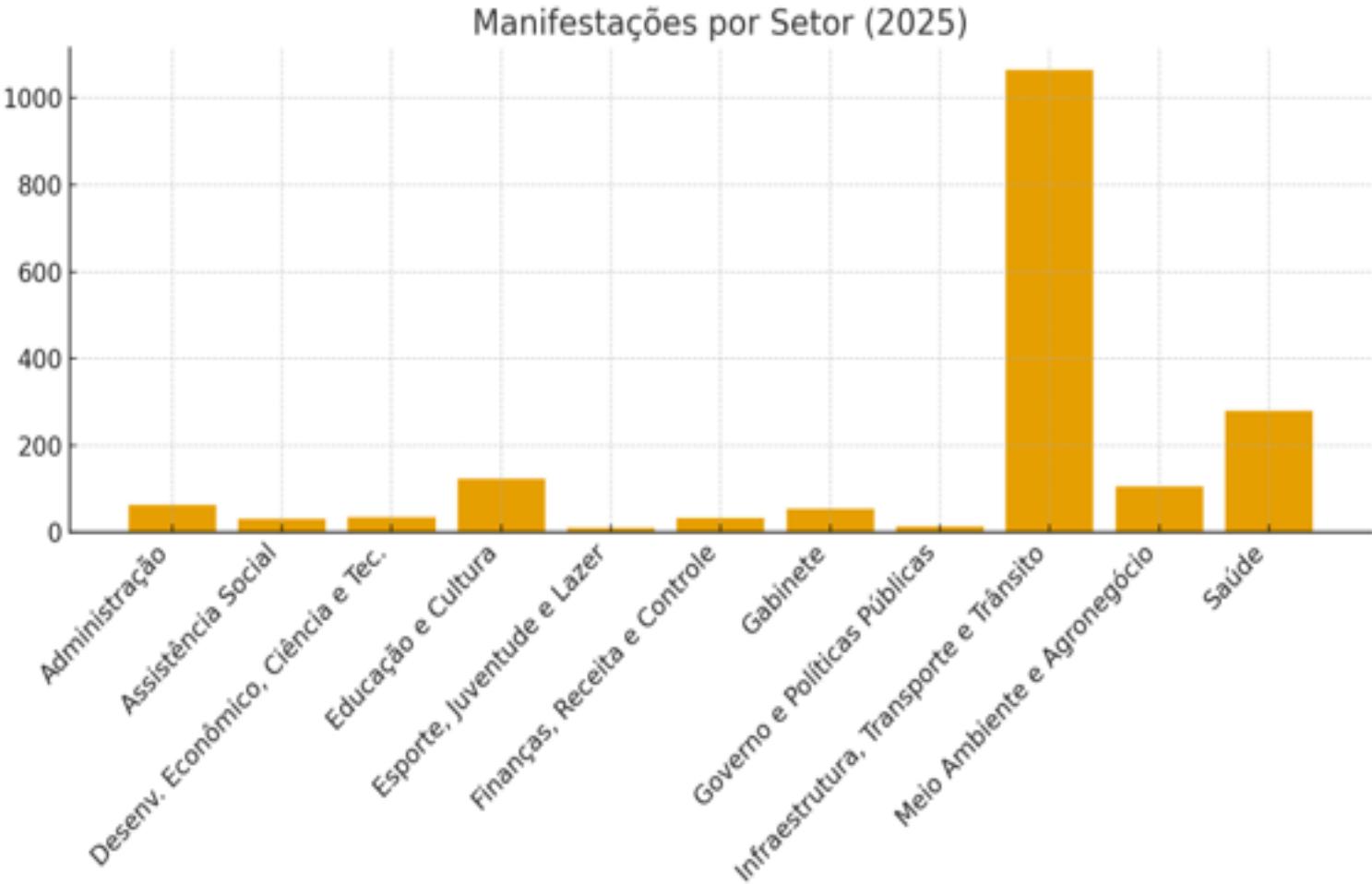
# Perfil do manifestante



# Situação dos Atendimentos



# Disposição das demandas por setores



# Propostas de Melhoria para 2026

- • Implementar painel de acompanhamento em tempo real para setores demandados.
- • Criar protocolo unificado de resposta para manifestações recorrentes.
- • Ampliar campanhas educativas sobre canais de atendimento e formas corretas de registro.
- • Realizar reuniões trimestrais com os setores mais demandados para monitoramento contínuo.
- • Desenvolver relatórios setoriais detalhados para identificar gargalos operacionais.



# Conclusão

- O ano de 2025 apresentou elevada participação social, com resultados expressivos em resolutividade (99,12%). As análises demonstram a importância estratégica da Ouvidoria como instrumento de gestão pública e controle social. Com as melhorias propostas, espera-se elevar a eficiência e transparência no exercício de 2026.