

## RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2025

### APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Araras, nos termos do dispositivo da Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 6.897 de 19 de julho de 2021, apresenta o Relatório de Gestão referentes às atividades realizadas em 2025 em cumprimento a suas atribuições.

### MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS: **7.138**

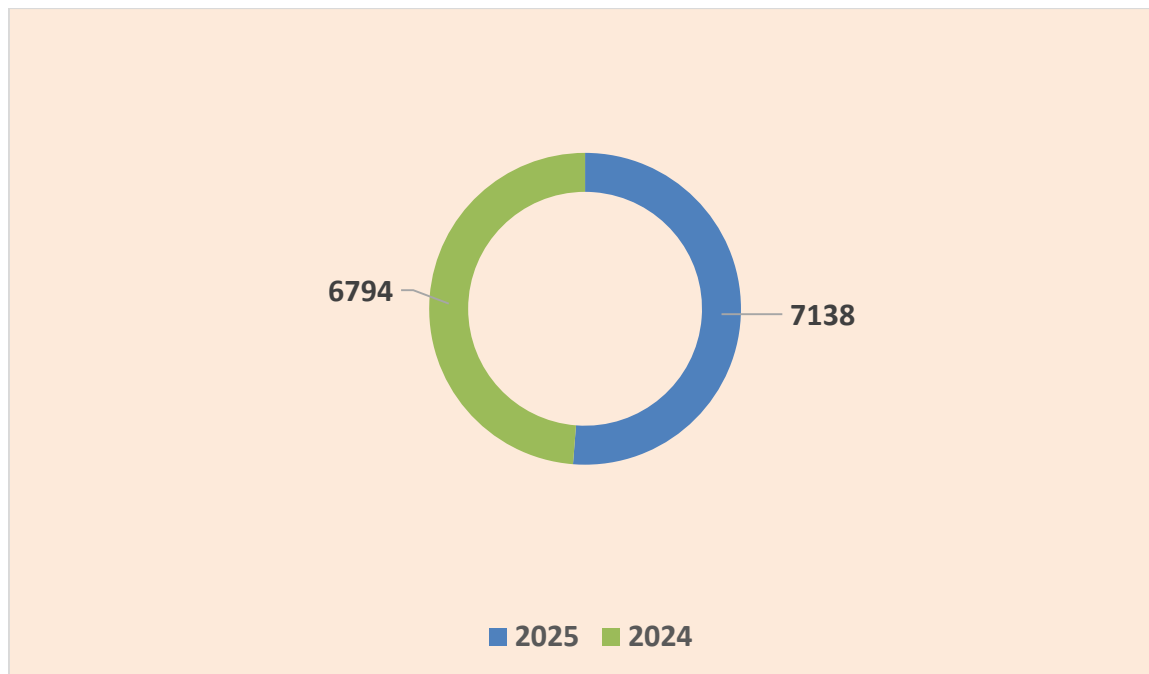
FINALIZADAS: 6.421

ANDAMENTO: 717

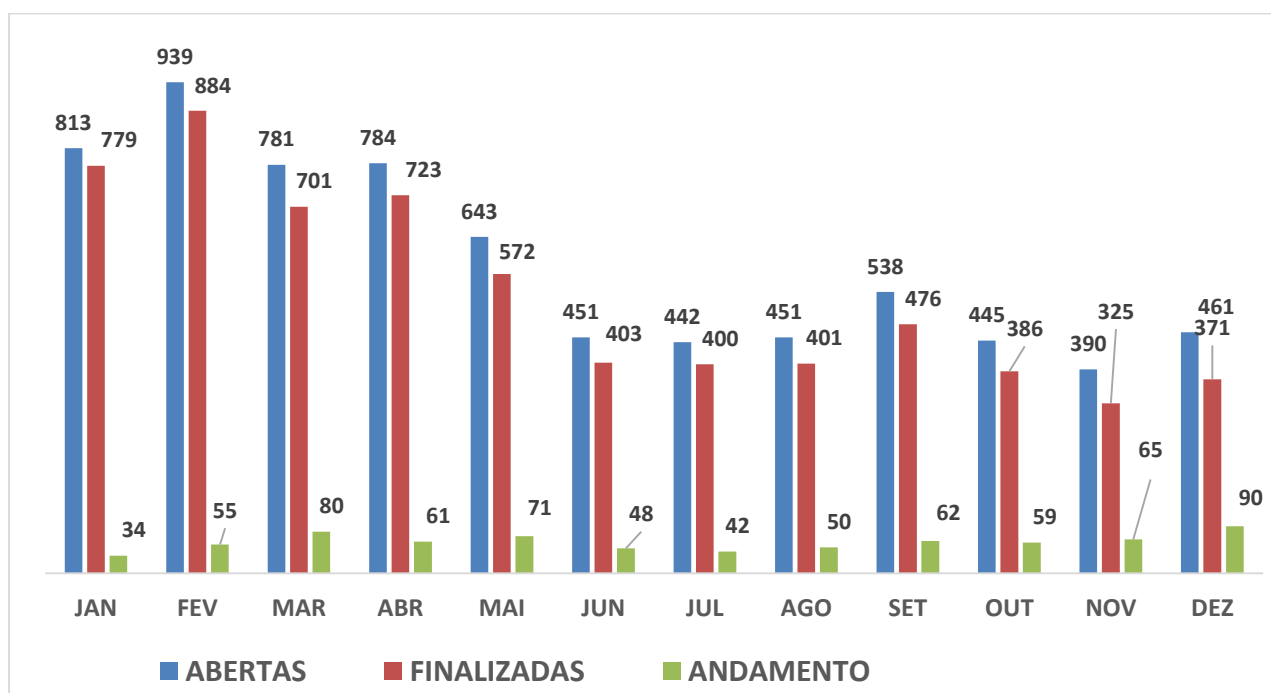




**COMPARATIVO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS – ANOS 2024/2025**

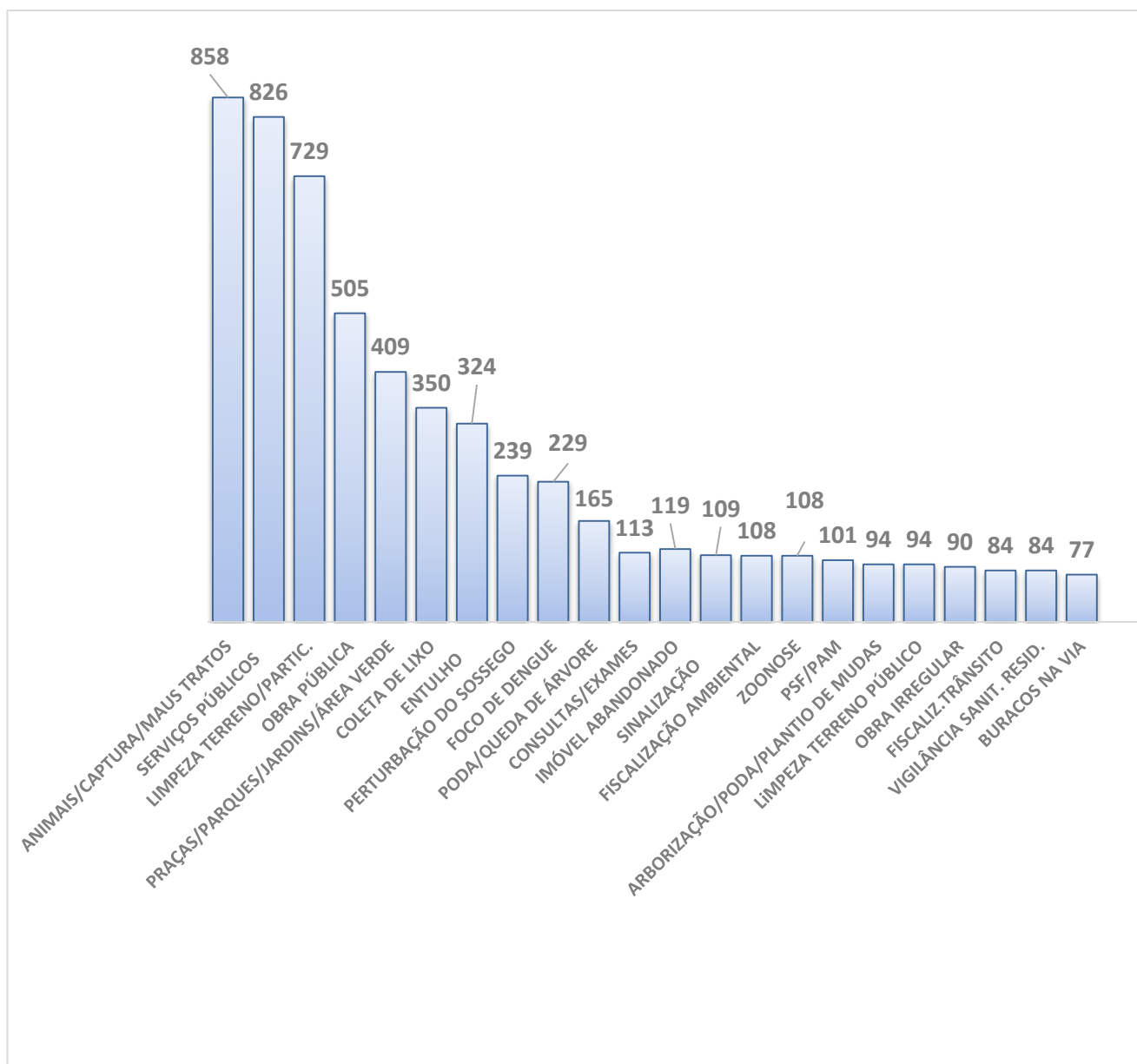


**RELATÓRIO MENSAL**



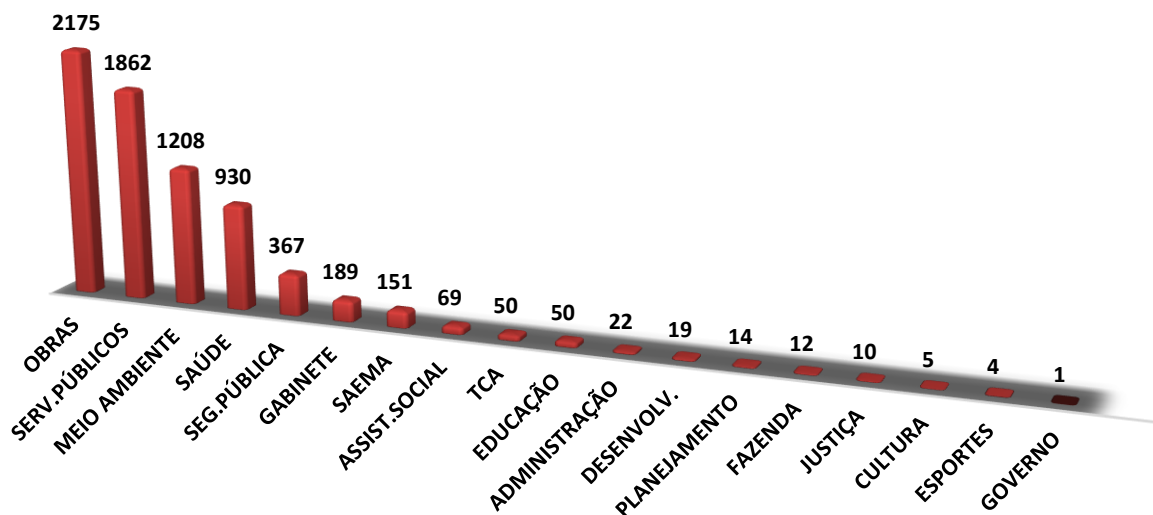


**MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES - PONTOS RECORRENTES**

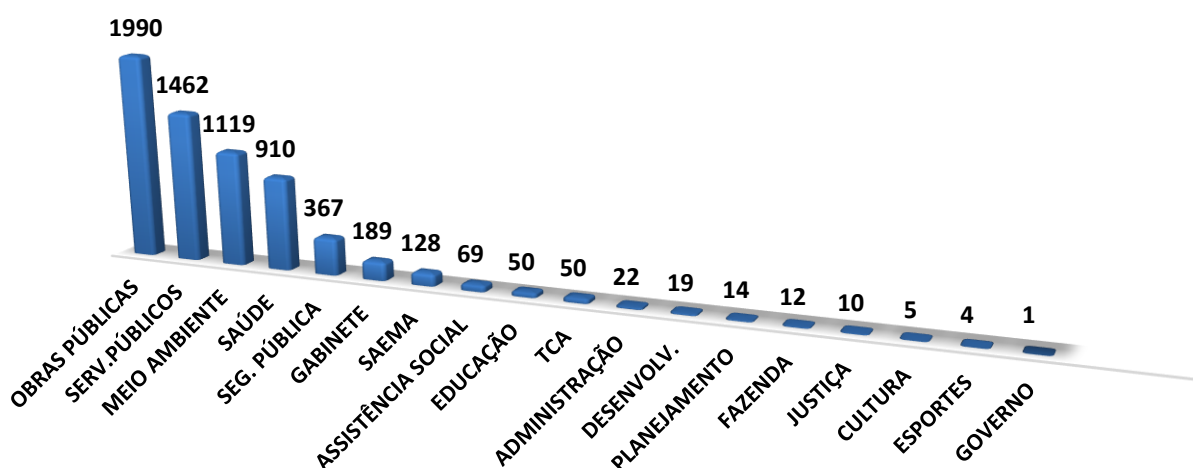




**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR SECRETARIA**



**MANIFESTAÇÕES FINALIZADAS POR SECRETARIA**



## CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providência e solicitação de simplificação. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:

**Reclamação:** queixa, protesto ou manifestação de desagrado acerca de serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público considerado ineficiente, não efetivo ou ineficaz.

**Denúncia:** comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, bem como de atos que contrariam o código de posturas do município.

**Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido por servidor público.

**Sugestão:** manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço dos órgãos ou entidades da Administração Municipal, Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional.

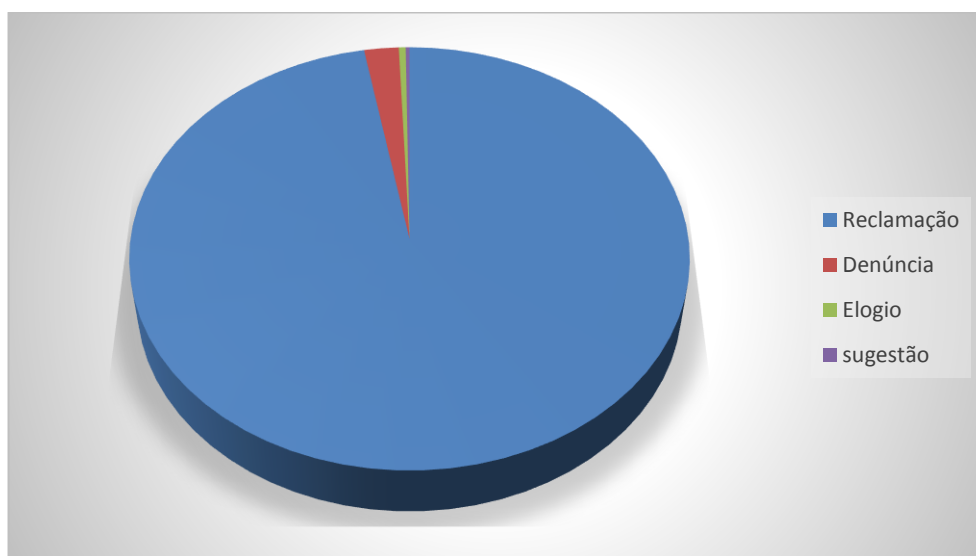
## Atendimento por tipo de manifestação

Reclamação 6.934

Denúncia 156

Elogio 31

Sugestão 17





## CANAIS PARA ATENDIMENTO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público, onde as denúncias, reclamações, solicitações, sugestões ou elogios são registradas e inseridas no Sistema Eletrônico da Ouvidoria, para geração de um número de protocolo e tramitação eletrônica.

O munícipe pode entrar em contato com a Ouvidoria através dos seguintes canais:

Telefones: 156 e (19)3547-3068

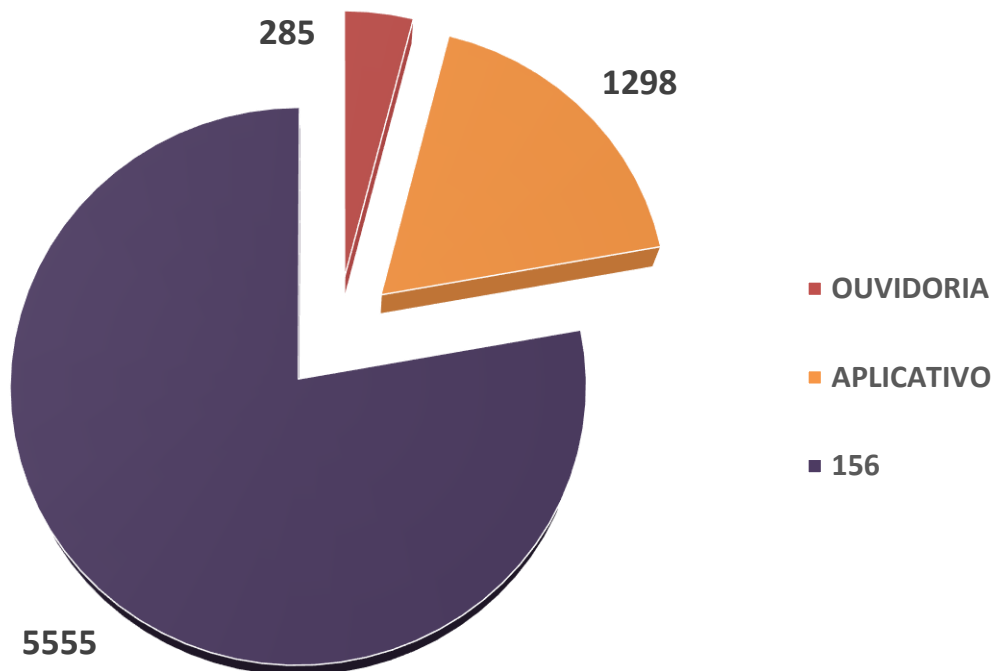
Aplicativo de celular (Android e IOS)

E-mail: ouvidoria@araras.sp.gov.br

Site da Prefeitura: araras.sp.gov.br, na aba FALE CONOSCO

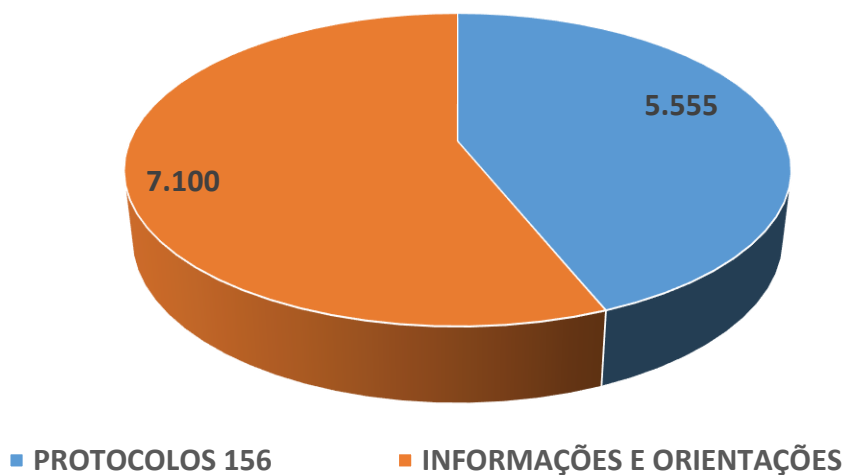
Pessoalmente no Departamento de Ouvidoria, no Paço Municipal, na Rua Pedro Álvares Cabral, 83- Centro.

## MANIFESTAÇÕES PROTOCOLADAS PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO





**ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO 156**



**156- ATENDIMENTO MENSAL**

