



Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Município de Bebedouro – SP

Período de Janeiro à Dezembro de 2025

Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal

"A Ouvidoria Geral do Município de Bebedouro, no exercício de suas atribuições institucionais e em estrita observância aos preceitos da **Lei Federal nº 13.460/2017** (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e da **Lei Federal nº 12.527/2011** (Lei de Acesso à Informação), bem como em cumprimento às competências estabelecidas pela **Lei Municipal Complementar nº 15, de 11 de maio de 2022**, notadamente em seu **artigo 26 e seguintes**, apresenta formalmente o Relatório de Gestão consolidado relativo ao exercício de 2025. O presente documento detalha as atividades e resultados alcançados no período compreendido entre **janeiro e dezembro de 2025**, reafirmando o compromisso da Administração Pública de Bebedouro com a transparência, a eficiência e o fortalecimento do controle social."

SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação dos serviços públicos.

À partir do recebimento das manifestações, a Ouvidoria analisa, orienta e encaminha o caso para as áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração e solicita resposta de cada departamento pertinente ao assunto solicitado e que está sinalizando por resposta.

Está localizada na praça José Stamato Sobrinho nº 45, no paço Municipal, com horário de atendimento ao público das 11:00 às 16:30 horas, de segunda à sexta-feira (dias úteis).

Os cidadãos podem acessar os serviços da Ouvidoria através do site www.bebedouro.sp.gov.br, no ícone Ouvidoria; pelo e-mail ouvidoria@bebedouro.sp.gov.br, ou e-mail faleconosco@bebedouro.sp.gov.br, pelo telefone 17 3342 2575 e presencialmente na sala da Ouvidoria.

Está em fase de implantação a "LARA", a nova atendente do chat com suporte através de Inteligência Artificial.



Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

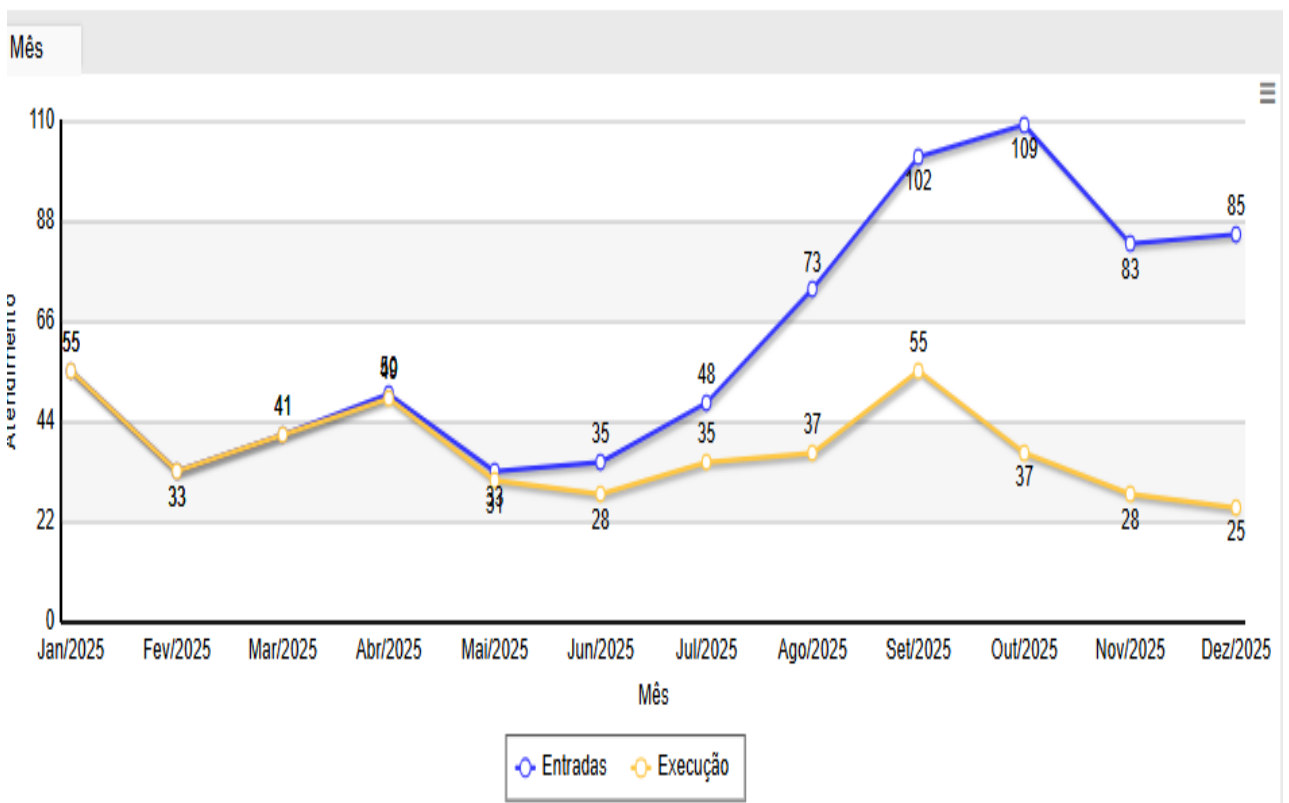
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM:

- Mês
- Canal
- Atendimentos por Status
- Secretaria
- Tipo de Pessoa
- Manifestação
- Top 10 - Serviços

No ano de 2025 foram registrados 747 protocolos, sendo 167 relacionados à Saúde e os demais referentes aos diversos segmentos da administração.

- 232 Solicitações;
- 201 Reclamações;
- 230 Denúncias;
- 80 Pedidos de informação e
- 04 elogios.

A média de resolução das manifestações protocoladas foi de 60,0 %, sendo que todos os protocolos foram analisados e encaminhados para os departamentos responsáveis e atendidos conforme a programação e demanda dos mesmos.





Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e solucionadas pelo setor responsável.

A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, contribuindo para obter melhorias no desempenho dos órgãos.

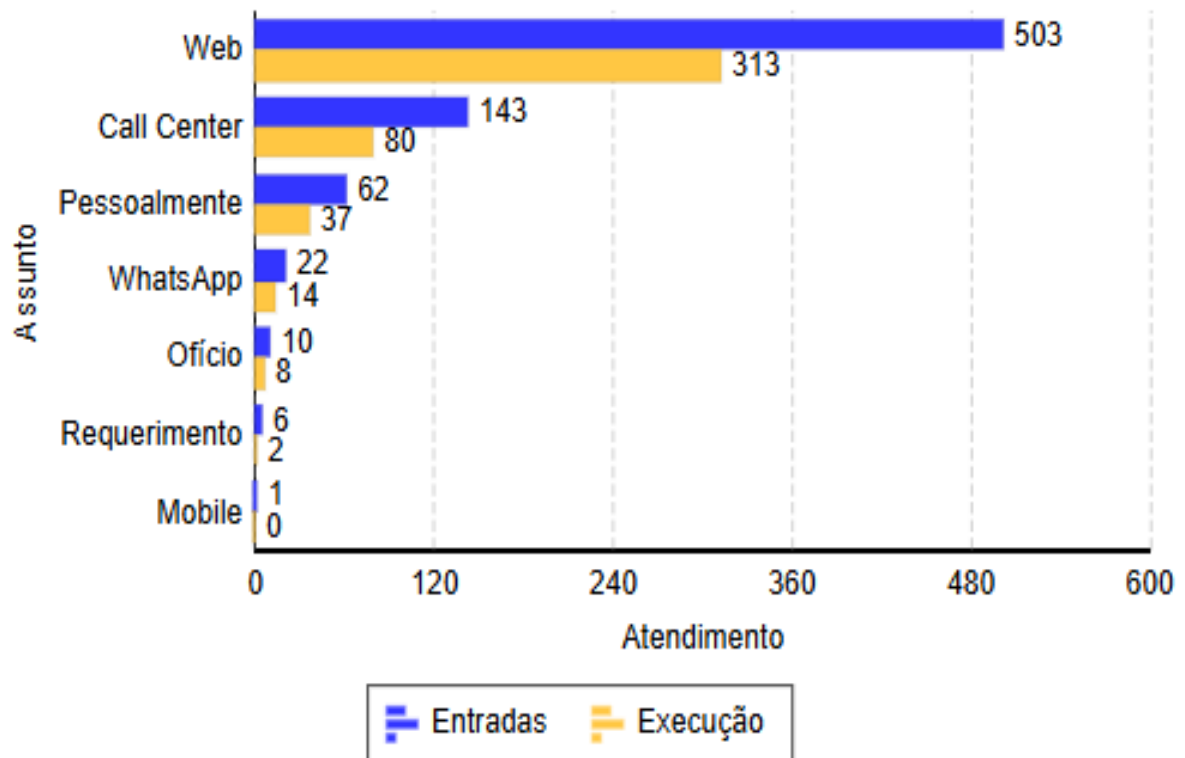
Marlene Carvalho - Ouvidora Geral do Município



Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

Canal

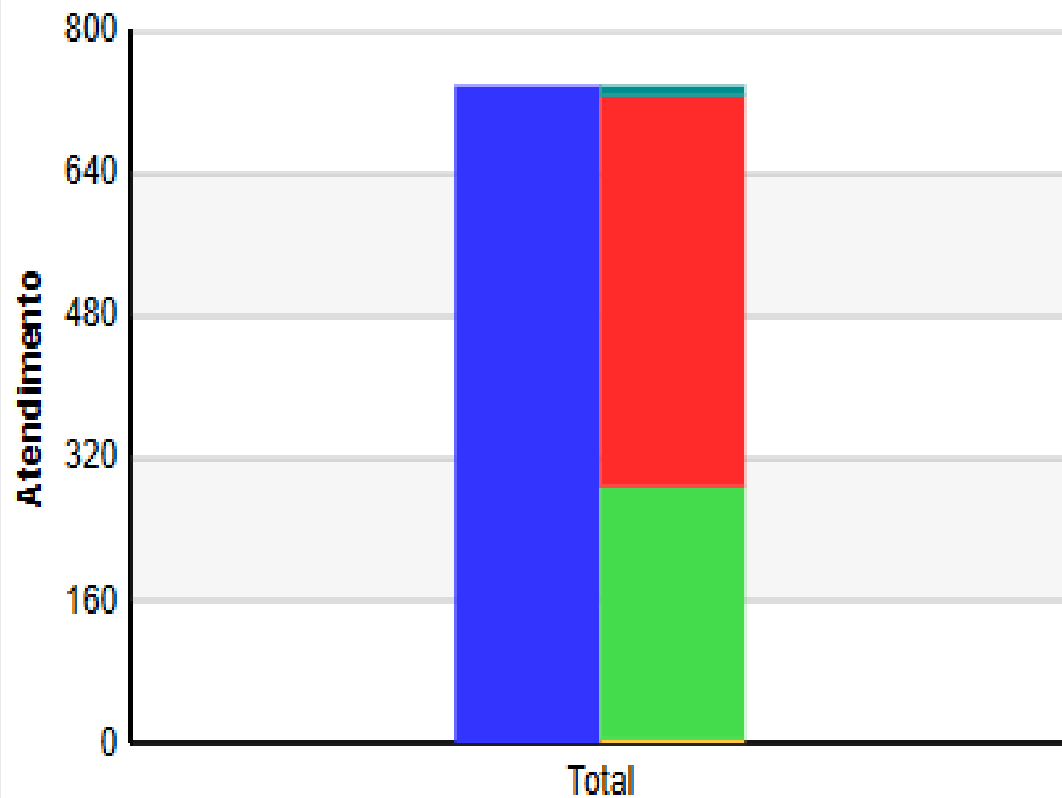




Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

Atendimentos por Status

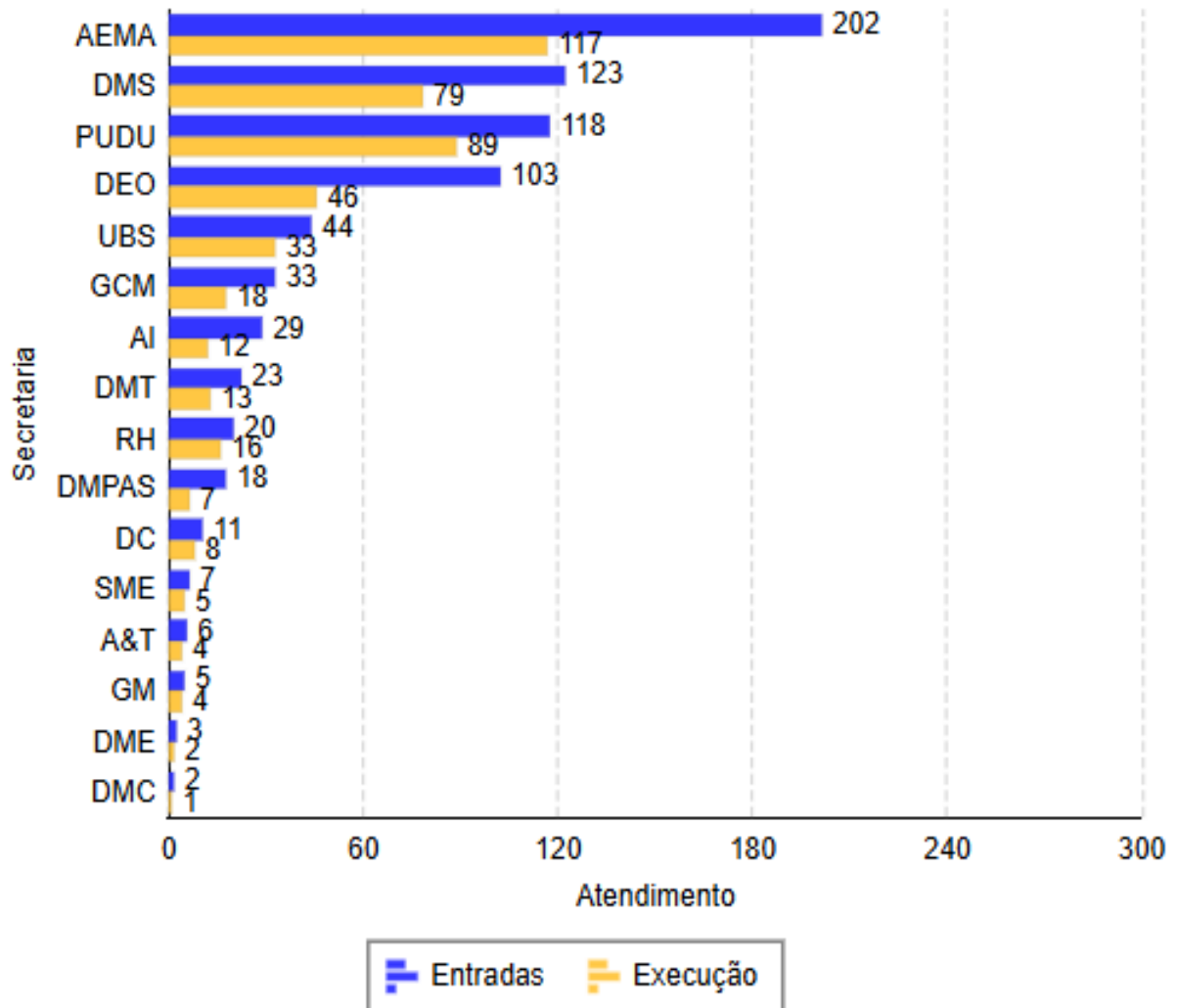




Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

Secretaria

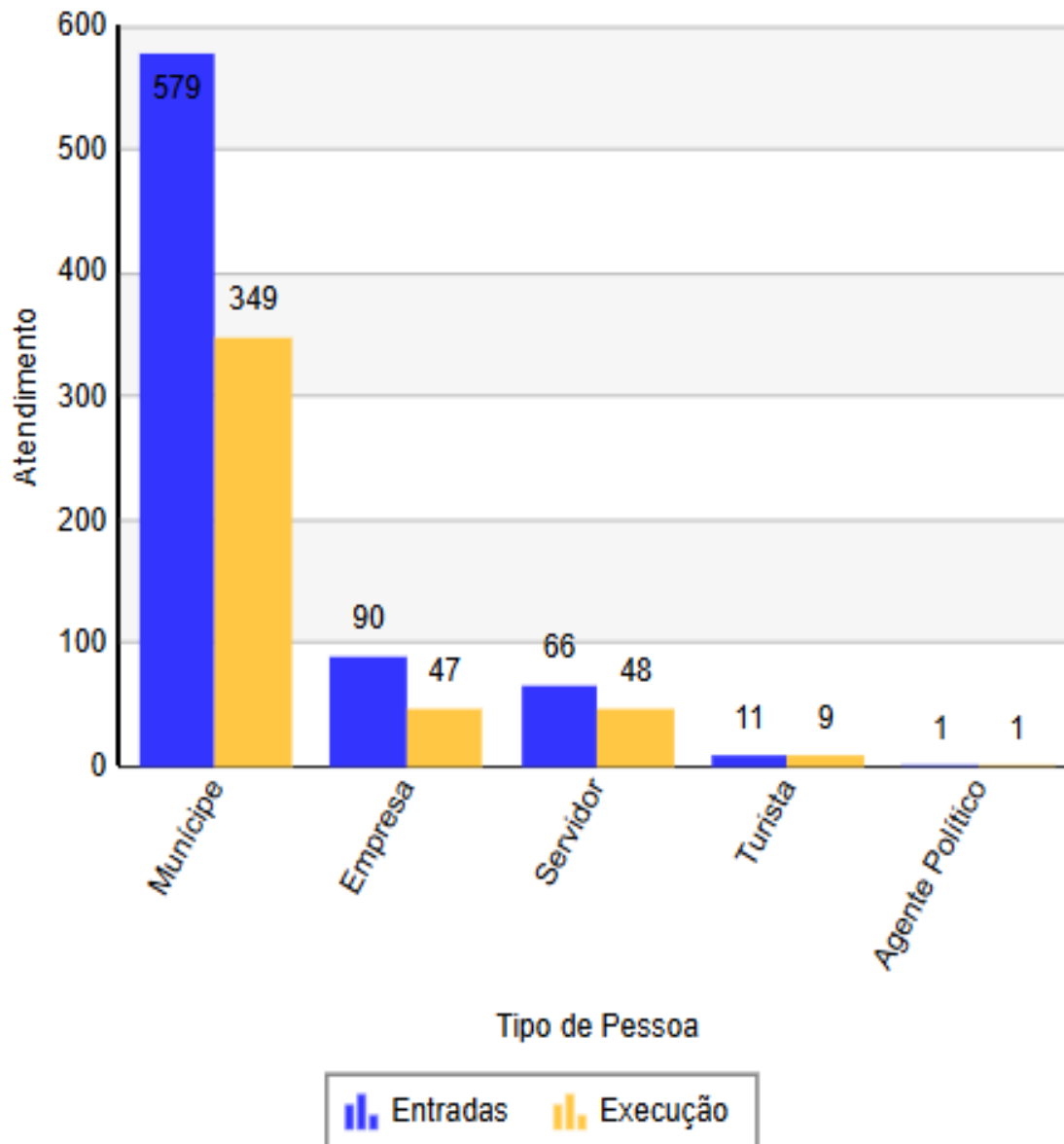




Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

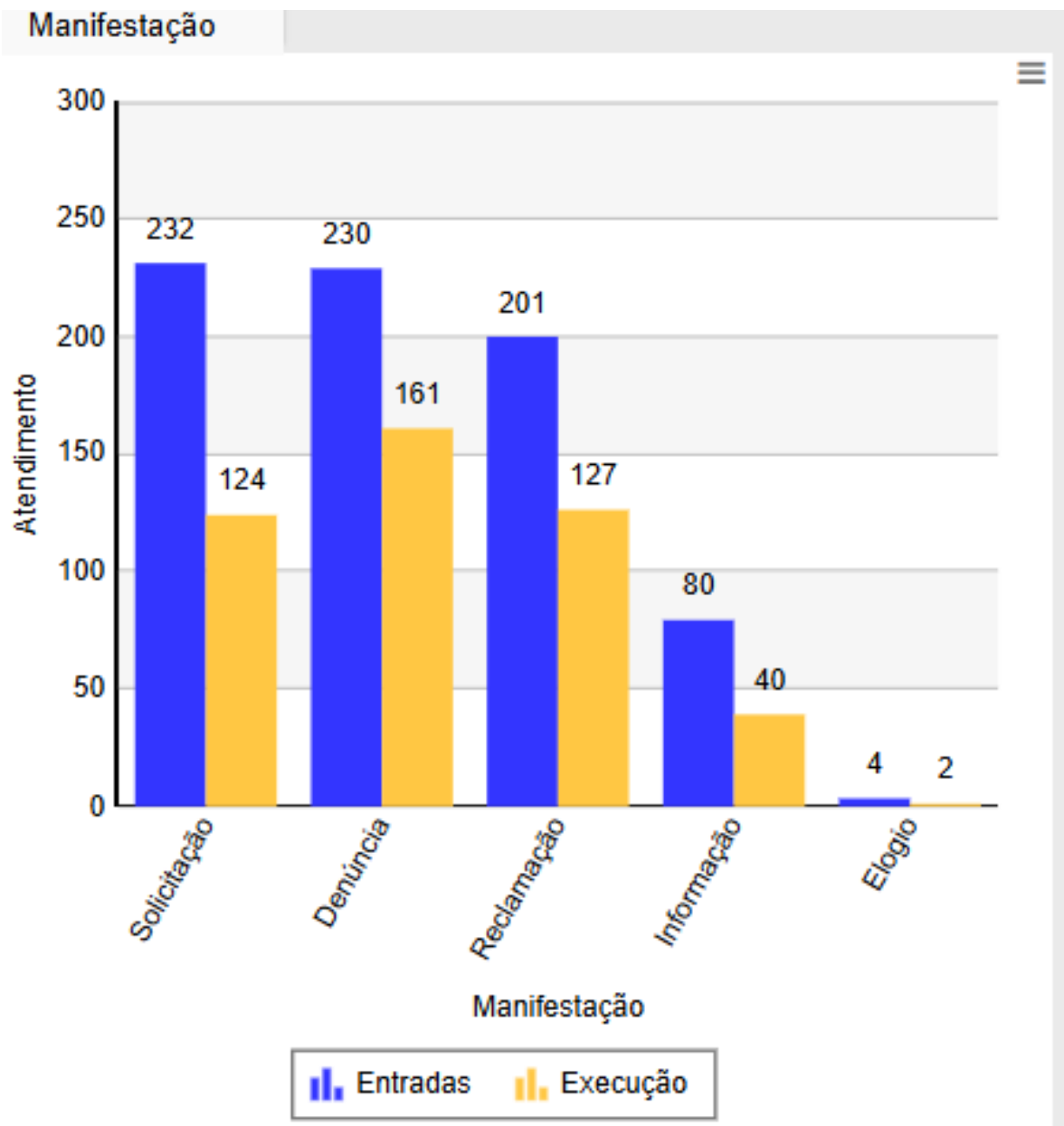
Tipo de Pessoa





Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br





Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

Top 10 - Serviços

