

# RELATÓRIO ANUAL ESTATÍSTICO – FALA.BR

## Exercício 2025

### 1. Introdução

O presente Relatório Anual Estatístico tem por finalidade apresentar os dados quantitativos e qualitativos das manifestações registradas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, no exercício de 2025, em observância ao princípio da transparência pública e ao dever de publicidade dos atos administrativos.

A elaboração deste relatório encontra fundamento no art. 30, inciso III, da Controladoria-Geral da União Lei nº 12.527/2011, que estabelece:

“Art. 30. A autoridade máxima de cada órgão ou entidade publicará, anualmente, em sítio à disposição na internet e destinado à veiculação de dados e informações administrativas, nos termos de regulamento:

(...)

III – relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.”

No período de janeiro a dezembro de 2025, foram recebidos 218 processos/manifestações por meio da Plataforma Fala.BR, abrangendo demandas relacionadas ao acesso à informação, comunicação institucional, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões.

Os dados apresentados neste relatório permitem avaliar o desempenho institucional quanto ao atendimento das manifestações recebidas, bem como aferir indicadores de resolutividade e eficiência administrativa, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos e fortalecimento dos mecanismos de participação e controle social.

## 2. Demonstrativo Estatístico das Manifestações



## 3. Indicador de Resolutividade



Considerando as manifestações com resposta conclusiva registrada, verifica-se que:

- 152 manifestações foram solucionadas;
- 8 manifestações permaneceram sem resolução;
- 58 manifestações não continham indicação conclusiva de resposta no sistema.

Importante ressaltar que dentre as manifestações consideradas sem conclusão, as mesmas fogem ao escopo da Prefeitura Municipal de Jacareí. O índice de resolutividade apurado no exercício de 2025 corresponde a aproximadamente 95%.

Assim, observa-se elevado percentual de resolutividade (95%) entre as demandas efetivamente analisadas com conclusão registrada.

#### **4. Considerações Finais**

Os dados estatísticos demonstram participação ativa da sociedade por meio da Plataforma Fala.BR, especialmente nas categorias de comunicação institucional e acesso à informação.

O relatório evidencia ainda elevado índice de resolutividade das manifestações analisadas, refletindo o comprometimento administrativo com os princípios da eficiência, transparência e atendimento ao cidadão.

Recomenda-se a continuidade das ações de aprimoramento dos fluxos internos de resposta, padronização dos registros conclusivos no sistema e fortalecimento dos mecanismos de monitoramento das demandas recebidas, visando maior efetividade no atendimento ao usuário e aprimoramento contínuo da gestão pública.

**Sylvia Regina de Amorim Leal**  
Ouvidor Geral do Município

