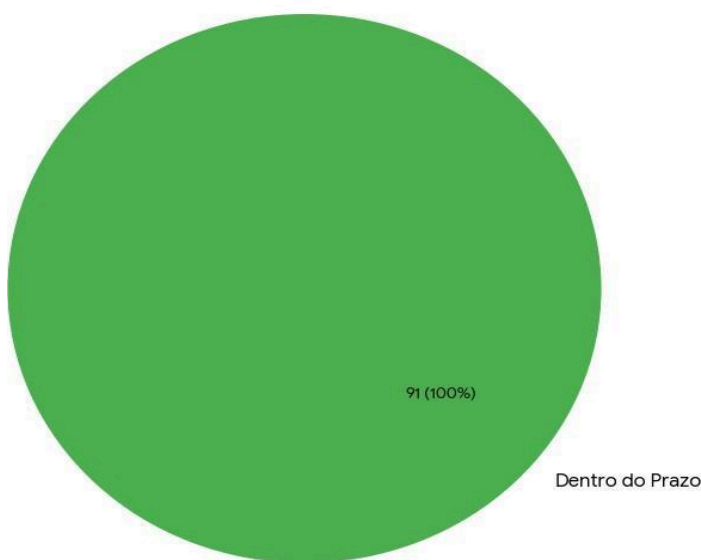


Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria - Exercício 2025

No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2025, a Ouvidoria da **Perpart S/A** registrou o total de **91 manifestações** por meio do Sistema **OUBE.PE**. O fluxo abrangeu as seguintes manifestações: elogios, reclamações, denúncias, solicitações e Pedidos de Acesso à Informação - PAI.

É importante destacar a **excelência no índice de resolatividade**, uma vez que **100%** das demandas foram respondidas e concluídas rigorosamente dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria Geral do Estado - OGE. Tal desempenho reflete o compromisso desta Ouvidoria com a transparência e a eficiência no atendimento ao cidadão.

Status de Conclusão das Manifestações (Total: 91)



Informações Adicionais:

- **Volume de Atendimento:** 91 manifestações processadas.
- **Ferramenta de Gestão:** Sistema OUBE.PE.
- **Performance:** 100% de conformidade com os prazos legais/internos.
- **Qualidade:** Índice de resposta total (zero pendências).

- **Média Mensal:** A média foi de aproximadamente **7,6 manifestações/mês**.
- **Destaque Positivo:** Apesar do pico de novembro ser quase o triplo da média mensal, o índice de 100% de prazos cumpridos foi preservado.
- **Temas/pontos recorrentes nas manifestações:** erros de digitação em Escrituras e Títulos de Propriedade; dificuldade na obtenção de documentos arquivados no Arquivo Público Geral do Estado, localizado em Cabo de Santo Agostinho/PE.
- **Principais Providências adotadas pela Administração:** visando reduzir a recorrência de erros de digitação em Escrituras e Títulos de Propriedade, foi designado servidor responsável pela revisão dos documentos, contando ainda com o apoio da Unidade de Controle Interno da PERPART, que realizou o levantamento e o monitoramento das inconsistências mais frequentes. Quanto aos documentos arquivados no Arquivo Público Geral do Estado, a Divisão de Documentação (DDOC) da PERPART foi acionada em caráter de urgência para agilizar a localização e o encaminhamento dos arquivos solicitados, contribuindo para a redução das reclamações apresentadas pelos usuários.

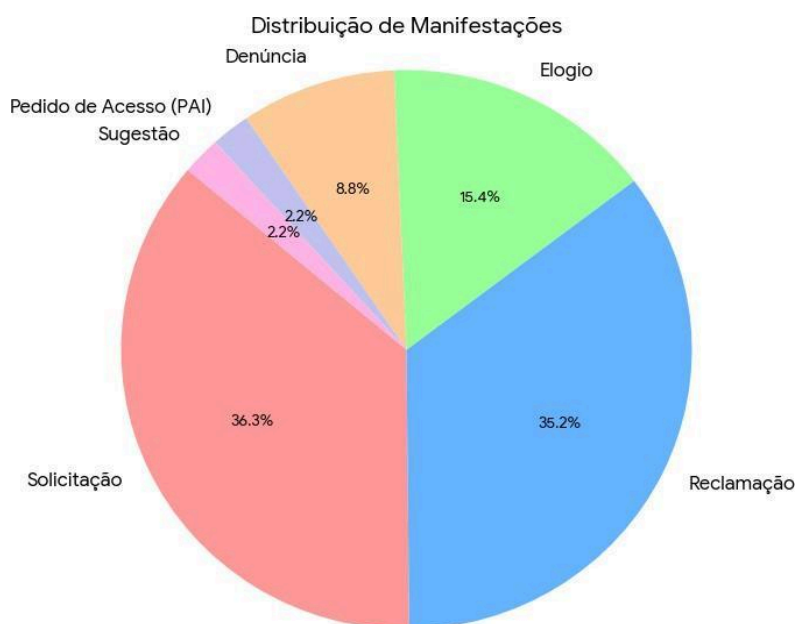
Análise do Fluxo de Atendimento:

- **Sazonalidade:** Observa-se uma oscilação no volume de atendimentos, com uma concentração mais expressiva no primeiro trimestre (31 manifestações) e um pico isolado no mês de **novembro**, que registrou cerca de **21% do volume total anual**.
- **Capacidade de Resposta:** Mesmo diante do aumento atípico de demanda em novembro, a Ouvidoria manteve a eficiência, assegurando que todas as 91 manifestações fossem concluídas tempestivamente, conforme mencionado anteriormente.



Quantitativo por Tipo de Manifestação:

- Solicitações: 33
- Reclamações: 32
- Elogios: 14
- Denúncias: 08
- Pedidos de Acesso à Informação (PAI): 02
- Sugestões: 02



Índice de Reclamações:

Houve uma preponderância de reclamações e solicitações, sendo, em sua totalidade, solucionadas com medidas de gestão eficazes para bem atender os demandantes.