



PREFEITURA MUNICIPAL DE
AGUAÍ

Relatório de Fechamento - 2022

Meses: Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro

INTRODUÇÃO

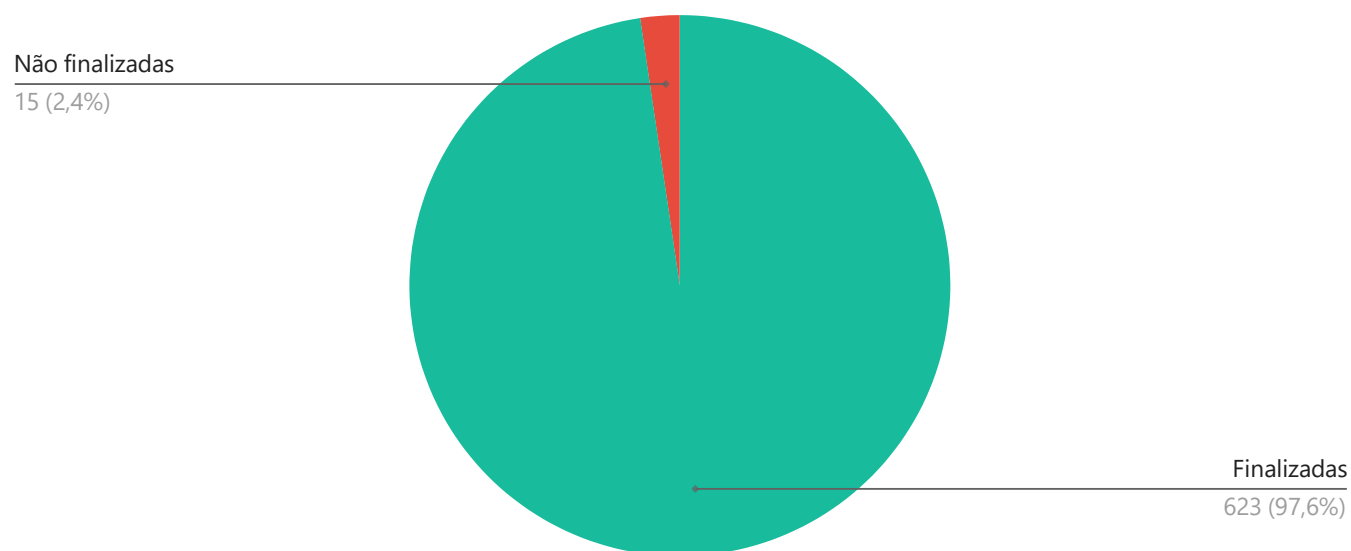
A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos setores responsáveis para tomar providências em seus devidos setores.

O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2022, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

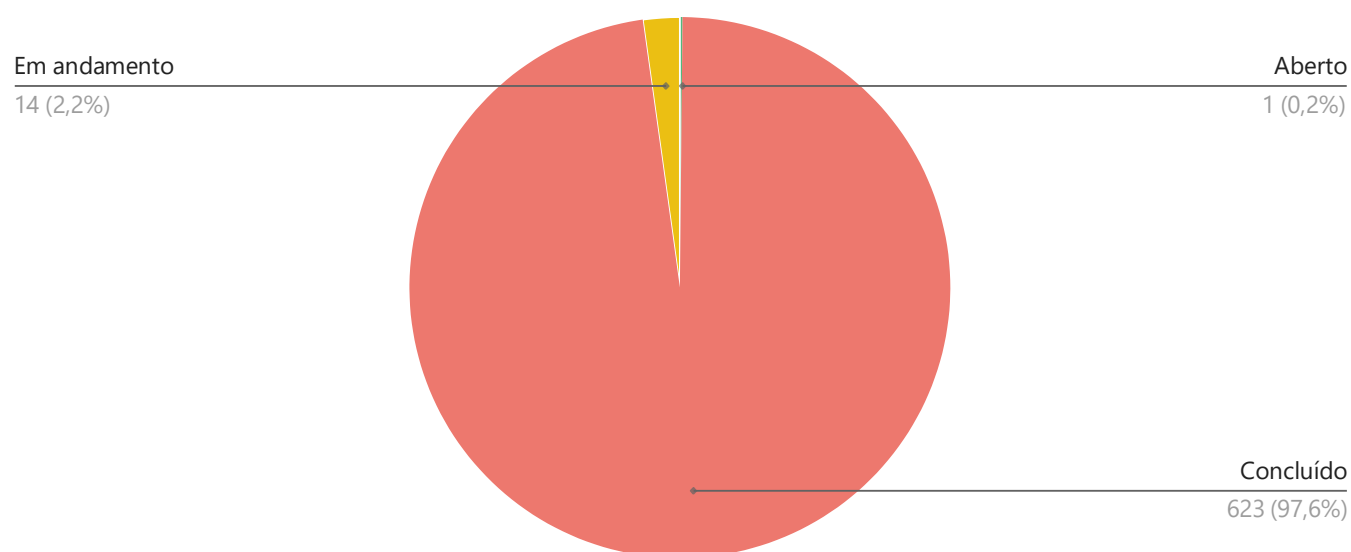
1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência



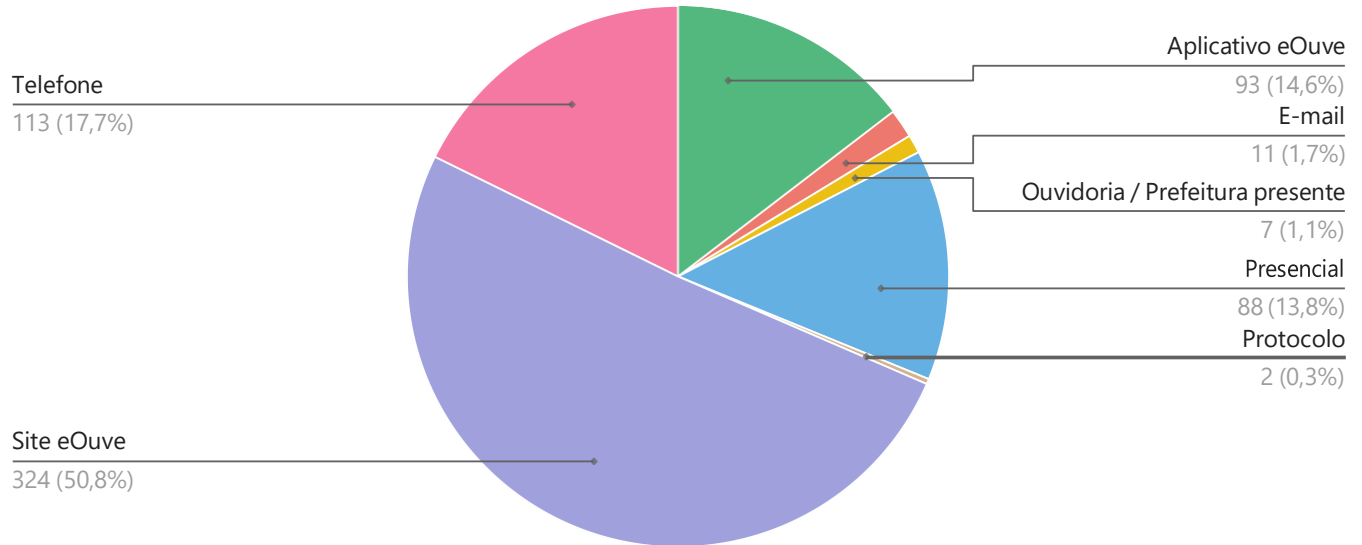
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

1.2 - Percentual por status



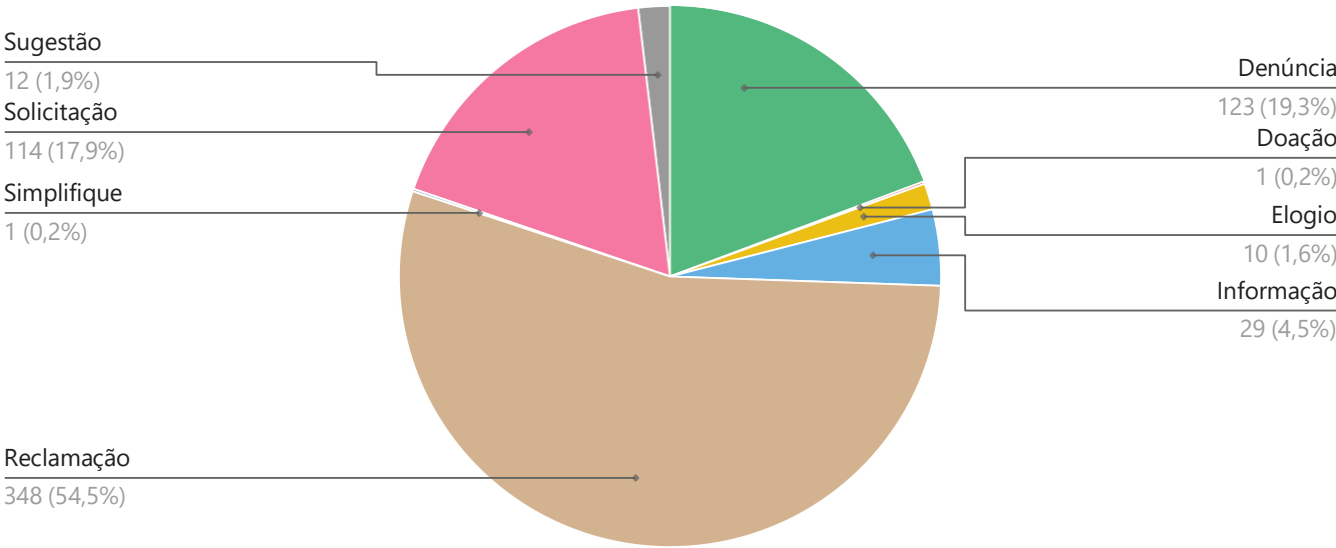
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

1.3 - Percentual por origem dos cadastros



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo município do ano vigente deste relatório.

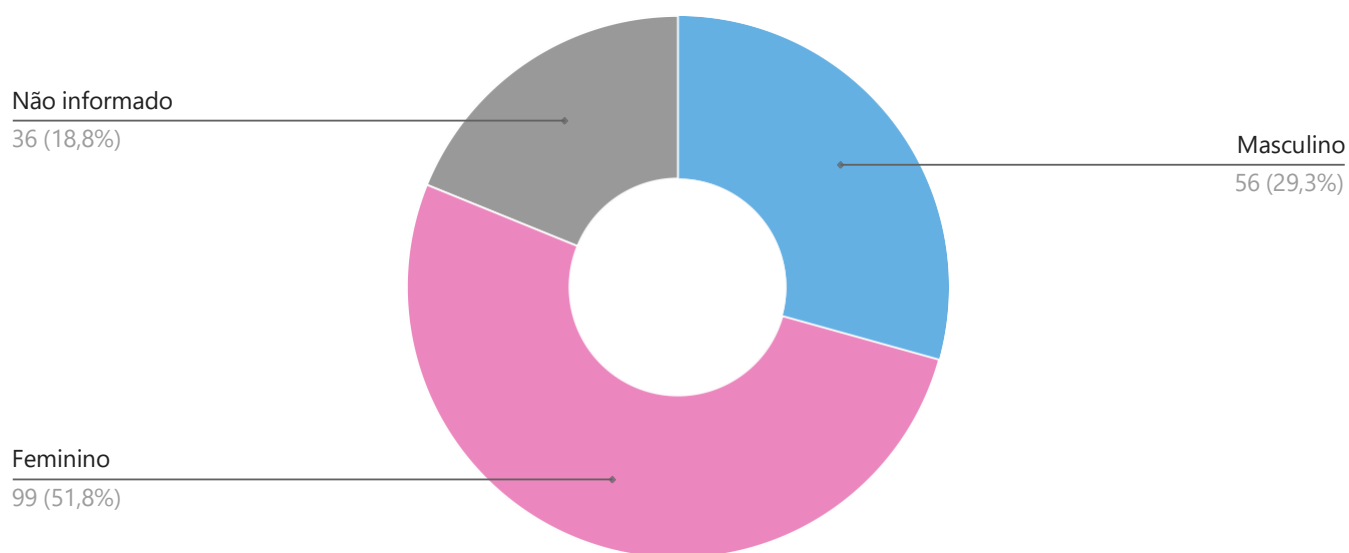
1.4 - Percentual por categoria



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

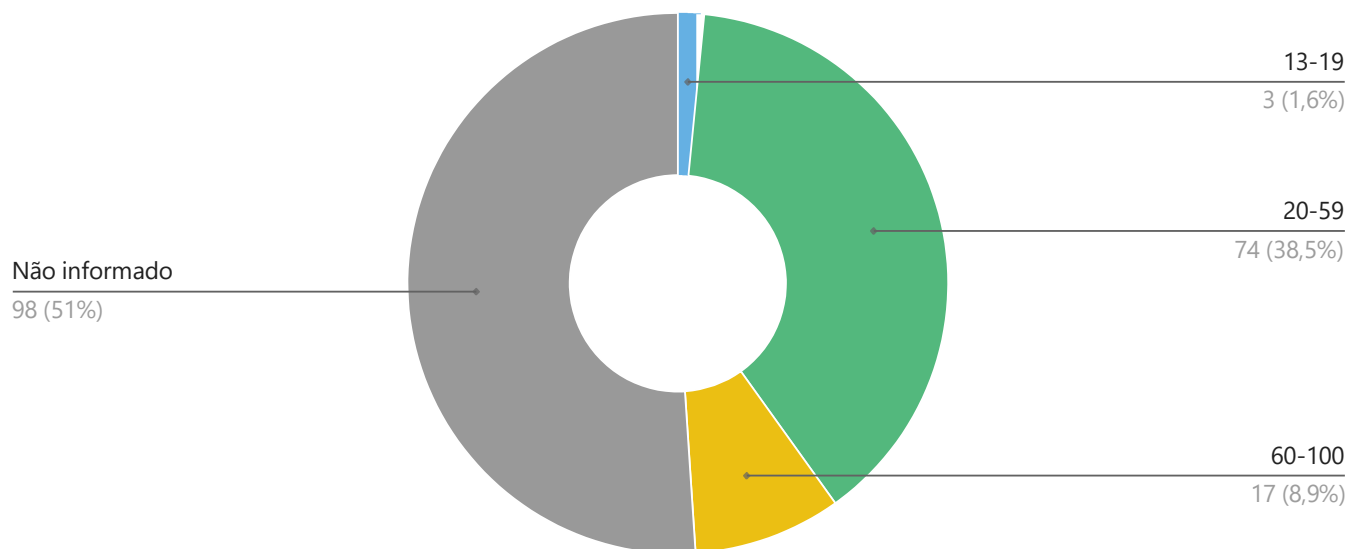
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por sexo



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil dos sexos das pessoas que se cadastraram na Ouvidoria.

2.2 - Percentual por faixa etária



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil da faixa etária das pessoas que se cadastraram na Ouvidoria.

3.0 - Relatório das secretarias

3.1 - Totalizador por secretaria e categoria

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
FARMÁCIA MUNICIPAL	0	0	1	0	3	0	0	1	5
GABINETE DO PREFEITO	4	0	2	8	4	0	0	0	18
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	0	0	0	1	9	1	41	0	52
Procon	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal da Fazenda	15	0	0	2	55	0	9	0	81
Secretaria Municipal de Administração	6	1	0	5	21	0	1	2	36
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo	0	0	0	1	2	0	0	1	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Família	3	0	0	1	1	0	4	1	10
Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Cultura	10	0	0	0	11	0	1	4	26
Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente	6	0	1	2	44	0	27	1	81
Secretaria Municipal de Saúde	17	0	6	7	55	0	5	2	92
Secretaria Municipal de Segurança Pública, Defesa Social e Patrimonial	28	0	0	2	43	0	4	0	77

VIGILÂNCIA EM SAÚDE	33	0	0	0	100	0	22	0	155
Zeladoria Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	19,3%	0,16%	1,6%	4,6%	54,6%	0,16%	17,9%	1,9%	638

3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
FARMÁCIA MUNICIPAL	0	0	0	5	0	0	5
GABINETE DO PREFEITO	0	0	0	18	0	0	18
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	0	0	0	52	0	0	52
Procon	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal da Fazenda	0	0	0	80	1	0	81
Secretaria Municipal de Administração	0	0	0	25	11	0	36
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo	1	0	0	3	0	0	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Família	0	0	0	9	1	0	10
Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Cultura	0	0	0	26	0	0	26
Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente	0	0	0	81	0	0	81
Secretaria Municipal de Saúde	0	0	0	92	0	0	92
Secretaria Municipal de Segurança Pública, Defesa Social e Patrimonial	0	0	0	77	0	0	77
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	0	0	0	154	1	0	155
Zeladoria Pública	0	0	0	0	0	0	0
	0,16%	0%	0%	97,7%	2,2%	0%	638

4.0 - Relatório dos assuntos

4.1 - Totalizador por assunto e categoria

Assunto	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
FARMÁCIA MUNICIPAL - Falta de Medicamento	0	0	0	0	2	0	0	0	2
FARMÁCIA MUNICIPAL - Outros	0	0	1	0	1	0	0	1	3
GABINETE DO PREFEITO - Controle Interno	0	0	1	2	2	0	0	0	5
GABINETE DO PREFEITO - Outros	4	0	1	6	2	0	0	0	13
ILUMINAÇÃO PÚBLICA - Outros	0	0	0	0	2	0	3	0	5
ILUMINAÇÃO PÚBLICA - TROCA DE LAMPADA	0	0	0	1	7	1	38	0	47
Procon - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal da Fazenda - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal da Fazenda - SECRETÁRIO	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria Municipal da Fazenda - TERRENO SUJO/MATO ALTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal da Fazenda - TESOURARIA	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria Municipal da Fazenda - TRIBUTAÇÃO	15	0	0	2	54	0	8	0	79
Secretaria Municipal de Administração -	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Alistamento Militar									
Secretaria Municipal de Administração - Apoio Logístico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - COMPRAS E LICITAÇÕES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - Contratos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - Escola de Governo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - Frota/Transportes	2	1	0	0	14	0	1	0	18
Secretaria Municipal de Administração - Informática	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - Licitações	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - Outros	1	0	0	0	4	0	0	0	5
Secretaria Municipal de Administração - Recursos Humanos	3	0	0	5	2	0	0	2	12
Secretaria Municipal de Administração - Segurança do trabalho	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo - Outros	0	0	0	1	2	0	0	1	4

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Família - Outros	3	0	0	1	1	0	4	1	10
Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Cultura - CULTURA	2	0	0	0	0	0	0	3	5
Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Cultura - EDUCAÇÃO	7	0	0	0	6	0	1	1	15
Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Cultura - ESPORTE	1	0	0	0	5	0	0	0	6
Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Cultura - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos - Outros	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente - Coleta de Lixo	0	0	0	0	10	0	6	0	16
Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente - Meio Ambiente	1	0	1	0	7	0	1	0	10
Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente - Outros	5	0	0	2	23	0	17	1	48
Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente - SERVIÇOS URBANOS	0	0	0	0	4	0	2	0	6

Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente - TRÂNSITO	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria Municipal de Saúde - FALTA DE ATENDIMENTO	6	0	0	0	15	0	3	0	24
Secretaria Municipal de Saúde - Falta de medicamento	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Secretaria Municipal de Saúde - Outros	10	0	6	7	40	0	2	2	67
Secretaria Municipal de Segurança Pública, Defesa Social e Patrimonial - Defesa Civil	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Secretaria Municipal de Segurança Pública, Defesa Social e Patrimonial - Guarda Civil Municipal	24	0	0	2	42	0	4	0	72
Secretaria Municipal de Segurança Pública, Defesa Social e Patrimonial - Outros	2	0	0	0	1	0	0	0	3
VIGILÂNCIA EM SAÚDE - ESCORPIÃO/ OUTROS	1	0	0	0	29	0	3	0	33
VIGILÂNCIA EM SAÚDE - Outros	0	0	0	0	1	0	0	0	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE - Vigilância Epidemiológica	2	0	0	0	0	0	0	0	2
VIGILÂNCIA EM SAÚDE - Vigilância Sanitária	25	0	0	0	29	0	1	0	55

VIGILÂNCIA EM SAÚDE - Vigilância Ambiental	5	0	0	0	41	0	18	0	64
Zeladoria Pública - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zeladoria Pública - Poda de Árvore	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zeladoria Pública - Tapa Buraco	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	19,3%	0,16%	1,6%	4,6%	54,6%	0,16%	17,9%	1,9%	638

4.2 - Totalizador por assunto e status

Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
FARMÁCIA MUNICIPAL - Falta de Medicamento	0	0	0	2	0	0	2
FARMÁCIA MUNICIPAL - Outros	0	0	0	3	0	0	3
GABINETE DO PREFEITO - Controle Interno	0	0	0	5	0	0	5
GABINETE DO PREFEITO - Outros	0	0	0	13	0	0	13
ILUMINAÇÃO PÚBLICA - Outros	0	0	0	5	0	0	5
ILUMINAÇÃO PÚBLICA - TROCA DE LAMPADA	0	0	0	47	0	0	47
Procon - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal da Fazenda - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal da Fazenda - SECRETÁRIO	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria Municipal da Fazenda - TERRENO SUJO/MATO ALTO	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal da Fazenda - TESOUREARIA	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria Municipal da Fazenda - TRIBUTAÇÃO	0	0	0	78	1	0	79
Secretaria Municipal de Administração - Alistamento Militar	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - Apoio Logístico	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - COMPRAS E LICITAÇÕES	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - Contratos	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - Escola de Governo	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - Frota/Transportes	0	0	0	15	3	0	18
Secretaria Municipal de Administração - Informática	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - Licitações	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Administração - Outros	0	0	0	5	0	0	5

Secretaria Municipal de Administração - Recursos Humanos	0	0	0	5	7	0	12
Secretaria Municipal de Administração - Segurança do trabalho	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo - Outros	1	0	0	3	0	0	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Família - Outros	0	0	0	9	1	0	10
Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Cultura - CULTURA	0	0	0	5	0	0	5
Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Cultura - EDUCAÇÃO	0	0	0	15	0	0	15
Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Cultura - ESPORTE	0	0	0	6	0	0	6
Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Cultura - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente - Coleta de Lixo	0	0	0	16	0	0	16
Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente - Meio Ambiente	0	0	0	10	0	0	10
Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente - Outros	0	0	0	48	0	0	48
Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente - SERVIÇOS URBANOS	0	0	0	6	0	0	6
Secretaria Municipal de Planejamento, Serviços Urbanos e Meio Ambiente - TRÂNSITO	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria Municipal de Saúde - FALTA DE ATENDIMENTO	0	0	0	24	0	0	24
Secretaria Municipal de Saúde - Falta de medicamento	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria Municipal de Saúde - Outros	0	0	0	67	0	0	67
Secretaria Municipal de Segurança Pública, Defesa Social e Patrimonial - Defesa Civil	0	0	0	2	0	0	2
Secretaria Municipal de Segurança Pública, Defesa Social e Patrimonial - Guarda Civil Municipal	0	0	0	72	0	0	72
Secretaria Municipal de Segurança Pública, Defesa Social e Patrimonial -	0	0	0	3	0	0	3

Outros							
VIGILÂNCIA EM SAÚDE - ESCORPIÃO/ OUTROS	0	0	0	33	0	0	33
VIGILÂNCIA EM SAÚDE - Outros	0	0	0	1	0	0	1
VIGILÂNCIA EM SAÚDE - Vigilância Epidemiológica	0	0	0	2	0	0	2
VIGILÂNCIA EM SAÚDE - Vigilância Sanitária	0	0	0	54	1	0	55
VIGILÂNCIA EM SAÚDE - Vigilância Ambiental	0	0	0	64	0	0	64
Zeladoria Pública - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Zeladoria Pública - Poda de Árvore	0	0	0	0	0	0	0
Zeladoria Pública - Tapa Buraco	0	0	0	0	0	0	0
	0,16%	0%	0%	97,7%	2,2%	0%	638

5.0 - Relatório dos bairros

5.1 - Totalizador por bairro e categoria

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Benedito Mamede Jr.	0	0	0	0	3	0	2	0	5
Bom Gosto	5	0	0	5	9	0	2	0	21
Carlota Rehder	4	0	0	0	6	0	2	1	13
Cecap	0	0	0	0	1	0	1	1	3
Centro	24	1	1	5	60	0	22	4	117
Cidade Nova	12	0	0	0	24	0	4	0	40
Cond. Terras De Aguai	0	0	0	1	3	0	3	0	7
Cond. Terras De São Paulo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito Industrial i	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Distrito Industrial li	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diva Assad	1	0	0	0	4	0	0	0	5
Dos Nazários	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ENGENHEIRO MENDES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Aeroporto	4	0	4	0	22	1	3	0	34
Jardim Das Flores	2	0	0	0	0	0	1	0	3
JARDIM DAS ROSAS I	0	0	0	0	1	0	0	0	1
JARDIM DAS ROSAS II	0	0	0	0	3	0	1	0	4
Jardim Dos Alpes	1	0	0	1	2	0	4	0	8
Jardim Flamboyant	0	0	0	0	7	0	0	2	9
Jardim Novo Milênio	0	0	0	0	5	0	0	0	5
JD NOVA AMERICA	1	0	0	1	1	0	0	0	3
Jd. Bela Vista	0	0	0	0	3	0	0	0	3

JD. CARLOTA REHDER	1	0	0	1	5	0	1	0	8
Jd. Center City	2	0	0	0	4	0	0	1	7
Jd. Do Eden	2	0	0	0	3	0	0	0	5
Jd. Milênio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jd. Novaguai	3	0	1	0	10	0	3	0	17
Jd. Planalto	0	0	1	0	1	0	1	0	3
Jd. Primavera	2	0	0	0	5	0	5	0	12
Jd. Santa Maria	2	0	0	0	6	0	0	1	9
Jd. Santa Úrsula	4	0	0	0	14	0	1	0	19
José Lopes da Silva Filho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Montevideo	4	0	0	0	6	0	1	0	11
Nova América	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Parque Das Palmeiras	13	0	0	1	15	0	13	0	42
Parque Interlagos	5	0	0	9	11	0	0	2	27
Parque Miguelito	4	0	1	1	12	0	7	0	25
Portal Dos Lagos	2	0	0	0	6	0	7	0	15
PQ. ECOLÓGICO CENTENÁRIO	2	0	0	0	9	0	0	0	11
Residencial Monte Líbano	2	0	0	0	6	0	3	0	11
Siriri	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tarcizio Alonso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teotônio Vilela	0	0	0	0	3	0	2	0	5
Vila Bom Gosto	2	0	0	2	10	0	0	0	14
Vila Braga	7	0	0	1	14	0	8	0	30
Vila Nova Aparecida	0	0	0	0	16	0	4	0	20
Vila Paraíso	0	0	0	0	5	0	3	0	8

Vila Redher	2	0	0	0	3	0	4	0	9
Vila Regina	1	0	0	1	5	0	0	0	7
Vila São José	4	0	2	0	3	0	3	0	12
Vista Da Colina	3	0	0	0	17	0	2	0	22
Zona Rural	1	0	0	0	4	0	1	0	6
	19,3%	0,16%	1,6%	4,6%	54,6%	0,16%	17,9%	1,9%	638

5.2 - Totalizador por bairro e status

Bairro	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Benedito Mamede Jr.	0	0	0	5	0	0	5
Bom Gosto	0	0	0	21	0	0	21
Carlota Rehder	0	0	0	13	0	0	13
Cecap	0	0	0	3	0	0	3
Centro	0	0	0	112	5	0	117
Cidade Nova	0	0	0	39	1	0	40
Cond. Terras De Aguai	0	0	0	6	1	0	7
Cond. Terras De São Paulo	0	0	0	0	0	0	0
Distrito Industrial i	0	0	0	1	0	0	1
Distrito Industrial li	0	0	0	0	0	0	0
Diva Assad	0	0	0	5	0	0	5
Dos Nazários	0	0	0	0	0	0	0
ENGENHEIRO MENDES	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Aeroporto	0	0	0	33	1	0	34
Jardim Das Flores	0	0	0	3	0	0	3
JARDIM DAS ROSAS I	0	0	0	1	0	0	1
JARDIM DAS ROSAS II	0	0	0	4	0	0	4
Jardim Dos Alpes	0	0	0	8	0	0	8
Jardim Flamboyant	0	0	0	9	0	0	9
Jardim Novo Milênio	0	0	0	5	0	0	5
JD NOVA AMERICA	0	0	0	3	0	0	3
Jd. Bela Vista	0	0	0	3	0	0	3
JD. CARLOTA REHDER	0	0	0	8	0	0	8
Jd. Center City	0	0	0	7	0	0	7
Jd. Do Eden	0	0	0	4	1	0	5

Jd. Milênio	0	0	0	0	0	0	0
Jd. Novaguai	0	0	0	17	0	0	17
Jd. Planalto	0	0	0	3	0	0	3
Jd. Primavera	0	0	0	12	0	0	12
Jd. Santa Maria	0	0	0	9	0	0	9
Jd. Santa Úrsula	0	0	0	19	0	0	19
José Lopes da Silva Filho	0	0	0	0	0	0	0
Montevideo	0	0	0	11	0	0	11
Nova América	0	0	0	1	0	0	1
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Parque Das Palmeiras	0	0	0	42	0	0	42
Parque Interlagos	1	0	0	22	4	0	27
Parque Miguelito	0	0	0	24	1	0	25
Portal Dos Lagos	0	0	0	15	0	0	15
PQ. ECOLÓGICO CENTENÁRIO	0	0	0	11	0	0	11
Residencial Monte Líbano	0	0	0	11	0	0	11
Siriri	0	0	0	0	0	0	0
Tarcizio Alonso	0	0	0	0	0	0	0
Teotônio Vilela	0	0	0	5	0	0	5
Vila Bom Gosto	0	0	0	14	0	0	14
Vila Braga	0	0	0	30	0	0	30
Vila Nova Aparecida	0	0	0	20	0	0	20
Vila Paraíso	0	0	0	8	0	0	8
Vila Redher	0	0	0	9	0	0	9
Vila Regina	0	0	0	7	0	0	7
Vila São José	0	0	0	12	0	0	12
Vista Da Colina	0	0	0	22	0	0	22
Zona Rural	0	0	0	6	0	0	6

	0,16%	0%	0%	97,7%	2,2%	0%	638

Apontamento de dificuldades:

Destaca-se como relevantes os problemas a serem superados:

- a morosidade no tratamento dos protocolos por parte de algumas Secretarias, que acabam por desrespeitar o prazo legal de resposta da Ouvidoria Municipal, exigindo reiteração por parte da ouvidora, que nem sempre têm sucesso;

- nas respostas aos manifestantes, evidencia-se o oferecimento de respostas superficiais, inadequadas.

Sugestão de melhorias:

Podemos apontar como melhoria em nosso sistema de atendimento:

- Elaboração do Manual da Ouvidoria, contendo instruções e sugestões no tratamento e elaboração de resposta aos munícipes, objetivando a capacitação dos servidores na atuação, dentro da área de interesse da Ouvidoria.

- Apontamento quanto a necessidade de criação de protocolo na Secretaria Municipal de Saúde, para recepção de encaminhamento de paciente para exames, consultas e cirurgias.

Análise e Considerações Finais

A principal meta da Ouvidoria Municipal é alcançar maior índice na conclusão de demandas e a satisfação do cidadão, com isso vem adotando critérios de celeridade as respostas das Secretarias, bem como, o cumprimento dos prazos, inclusive no uso de linguagem clara e objetiva.

As manifestações dos usuários são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las, considerando o índice de resolatividade de 97,6% bastante satisfatório, ainda assim optamos por um engajamento por meio de reuniões e contato direto com os gestores, frisando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social.

Diante do exposto, verifica-se que a Ouvidoria encontra-se adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramentos quanto a capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria (Solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio), contudo houve avanço considerável para melhor estruturação da unidade desde sua criação.

Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria Aguai demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.

Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, uma de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.

Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

Ouvidoria Pública do Município de Aguai

Ana Maria Capati Luciano
Ouvidora