



Prefeitura de  
**Formiga**

Administração com Responsabilidade



# **RELATÓRIO DE GESTÃO**

## **OUVIDORIA MUNICIPAL**

### **2022**



Fábio Junio da Silva  
Ouvidor Municipal

Daiane Leal Faria  
Controladora Municipal

Adriana Costa Prado de Oliveira  
Vice-Prefeita

Eugênio Vilela Junior  
Prefeito

***Missão:***

A Ouvidoria Pública tem como principal missão a recepção e encaminhamento de denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos, a realização de investigações, elaboração de relatórios e encaminhamento de recomendações e providências para os órgãos responsáveis.

É importante destacar que a Ouvidoria Pública não tem poderes de investigação ou sanção, mas sim de encaminhar as denúncias e problemas identificados para as autoridades competentes para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

***Visão***

“Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública”.

## APRESENTAÇÃO

Atendendo ao disposto na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, concerning a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, a Ouvidoria Pública do Município de Formiga, no exercício de suas funções, busca propiciar ao munícipe instrumentos de defesa de seus direitos. Ao ofertar um canal de comunicação ativo da população com a administração pública, espera-se aumentar a qualidade dos serviços prestados bem como dar efetivo valor aos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da legislação supracitada. É imprescindível destacar que as Ouvidorias encontram na democracia o campo que precisam para seu fortalecimento e crescimento. Destarte, ela deve ser compreendida como um espaço plural que busca a mediação nas demandas apresentadas pelos munícipes. Ao desempenhar essa tarefa, a Ouvidoria atua como um importante instrumento de gestão, capaz de subsidiar as decisões dos gestores, fornecendo um norte quanto a manutenção e prestação dos serviços públicos. A missão da Ouvidoria não deve se restringir apenas a ouvir os desejos da população formiguense, ela deve ser vista por todos os envolvidos como agente promotor de mudanças, pois é o canal ativo direto do cidadão, e seu pleno funcionamento além de cumprir a função social, ampara e estimula a participação democrática igualitária e a defesa dos usuários do serviço público. Dessa forma, passamos à exposição dos dados gerados pelo setor no ano de 2022:

## 1. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Pública do Município de Formiga, possui diferentes canais de atendimento ao munícipe, com horário de funcionamento de segunda-feira a sexta-feira, de 8h às 17h, onde sua manifestação pode ser registrada pelos seguintes meios:

- ✓ Presencial
- ✓ Telefônico
- ✓ Online

O atendimento presencial é realizado na sede da Prefeitura Municipal de Formiga, na Cel. José Gonçalves do Amarante 30, centro. O contato telefônico pode ser feito através dos números de contato 3329-1802 e 99952-1783 Whatsapp. Já o contato eletrônico é feito via *site* oficial, em [www.formiga.mg.gov.br](http://www.formiga.mg.gov.br), acessando aba “Ouvidoria”, onde o munícipe pode cadastrar e consultar sua manifestação.

No ano de 2022 foi criado um aplicativo, visando melhorar a comunicação entre a Administração Pública e os munícipes.

Aqui estão alguns dos benefícios mais importantes:

1. Acessibilidade: um aplicativo torna mais fácil e acessível para as pessoas reportarem problemas e fornecerem feedback à ouvidoria.
2. Eficiência: um aplicativo permite que as pessoas reportem problemas de forma mais rápida e eficiente, o que pode ajudar a resolver questões mais rapidamente.
3. Transparência: um aplicativo pode fornecer um canal de comunicação claro e transparente entre à ouvidoria e os munícipes, o que pode aumentar a confiança e a satisfação dos cidadãos.

O APP está acessível na Play Story.



## 2. DEMONSTRATIVO GERAL DE OUVIDORIAS NO ANO DE 2022

| SECRETARIA                | ASSUNTO                        | TIPO DE SOLICITAÇÃO   | RESPONDIDAS | EM ABERTO | QTD |
|---------------------------|--------------------------------|-----------------------|-------------|-----------|-----|
| OBRAS                     | Lâmpada queimada               | Pedido de Providência | 792         | 0         | 792 |
| OUVIDORIA                 | Atendimento                    | Dúvida                | 69          | 3         | 72  |
| REGULAÇÃO URBANA          | Limpeza de lote                | Denúncia              | 42          | 6         | 48  |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Limpeza urbana                 | Pedido de Providência | 35          | 5         | 40  |
| FAZENDA                   | IPTU                           | Dúvida                | 35          | 0         | 35  |
| FAZENDA                   | Telefone não atende            | Reclamação            | 24          | 0         | 24  |
| OBRAS                     | Tapa Buracos                   | Pedido de Providência | 19          | 1         | 20  |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Coleta de lixo e reciclável    | Reclamação            | 19          | 0         | 19  |
| SAÚDE                     | Vacinação                      | Dúvida                | 14          | 0         | 14  |
| FAZENDA                   | Alvará                         | Dúvida                | 14          | 0         | 14  |
| FAZENDA                   | Certidão                       | Solicitação           | 14          | 0         | 14  |
| OBRAS                     | Manutenção estrada rural       | Pedido de Providência | 13          | 0         | 13  |
| OBRAS                     | Pavimentação de ruas           | Pedido de Providência | 6           | 7         | 13  |
| SAAE                      | Tapa buraco (água)             | Pedido de Providência | 13          | 0         | 13  |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Capina                         | Elogio                | 11          | 0         | 11  |
| OBRAS                     | Escoamento pluvial             | Pedido de Providência | 4           | 7         | 11  |
| FAZENDA                   | Nota fiscal                    | Solicitação           | 11          | 1         | 12  |
| OBRAS                     | Transporte público             | Reclamação            | 10          | 0         | 10  |
| OBRAS                     | Calçamento solto               | Reclamação            | 8           | 3         | 11  |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Corte e poda de árvores        | Pedido de Providência | 9           | 1         | 10  |
| COMUNICAÇÃO               | Sinal de TV                    | Reclamação            | 9           | 0         | 9   |
| DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO | Concurso                       | Dúvida                | 9           | 0         | 9   |
| EDUCAÇÃO                  | Escola                         | Denúncia              | 8           | 0         | 8   |
| OBRAS                     | Construção Calçada             | Pedido de Providência | 7           | 1         | 8   |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Lixo na via pública            | Pedido de Providência | 8           | 0         | 8   |
| OBRAS                     | Poste e/ou braço de iluminação | Pedido de Providência | 3           | 5         | 8   |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Recolhimento de entulho        | Dúvida                | 8           | 0         | 8   |
| SAÚDE                     | UBS reclamação                 | Reclamação            | 7           | 0         | 7   |
| SAAE                      | Esgoto                         | Reclamação            | 6           | 1         | 7   |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Limpeza da margem do rio       | Pedido de Providência | 6           | 0         | 6   |
| SAAE                      | Vazamento de água              | Pedido de Providência | 6           | 0         | 6   |
| FAZENDA                   | Certidão                       | Dúvida                | 6           | 0         | 6   |
| FAZENDA                   | Solicitação de ITBI            | Solicitação           | 6           | 0         | 6   |
| OBRAS                     | Manutenção de via pública      | Pedido de Providência | 5           | 0         | 5   |
| SAÚDE                     | Covid                          | Dúvida                | 5           | 0         | 5   |
| OBRAS                     | Construção de Quebra-molas     | Pedido de Providência | 3           | 2         | 5   |
| OBRAS                     | Melhorias iluminação           | Pedido de Providência | 2           | 3         | 5   |
| EDUCAÇÃO                  | Matrícula escolar              | Dúvida                | 6           | 0         | 6   |
| SAÚDE                     | Telefone não atende            | Reclamação            | 5           | 0         | 5   |
| EDUCAÇÃO                  | Telefone não atende            | Reclamação            | 5           | 0         | 5   |



|                           |                                 |                       |   |   |   |
|---------------------------|---------------------------------|-----------------------|---|---|---|
| OBRAS                     | Faixa de pedestre e sinalização | Solicitação           | 4 | 1 | 5 |
| SAAE                      | Falta de água                   | Reclamação            | 5 | 0 | 5 |
| FAZENDA                   | MEI                             | Dúvida                | 4 | 0 | 4 |
| SAÚDE                     | Foco de dengue                  | Denuncia              | 4 | 0 | 4 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Placa de proibido jogar lixo    | Pedido de Providência | 4 | 0 | 4 |
| EDUCAÇÃO                  | Academia ao ar livre            | Pedido de Providência | 0 | 4 | 4 |
| OBRAS                     | Falta de drenagem na rua        | Reclamação            | 4 | 0 | 4 |
| OBRAS                     | Passagem de nível               | Reclamação            | 4 | 0 | 4 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Recolhimento de animal          | Denuncia              | 4 | 0 | 4 |
| SAÚDE                     | UPA                             | Reclamação            | 4 | 0 | 4 |
| OBRAS                     | Manutenção de praça             | Solicitação           | 4 | 0 | 4 |
| REGULAÇÃO URBANA          | Imóvel aberto                   | Denuncia              | 3 | 0 | 3 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Recolhimento de animal morto    | Pedido de Providência | 3 | 0 | 3 |
| DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO | Concurso                        | Dúvida                | 3 | 0 | 3 |
| EDUCAÇÃO                  | Transporte escolar              | Pedido de Providência | 3 | 0 | 3 |
| OBRAS                     | Placa de trânsito               | Pedido de Providência | 3 | 0 | 3 |
| DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO | Processo seletivo               | Dúvida                | 3 | 0 | 3 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Recolhimento de entulho         | Pedido de Providência | 4 | 0 | 4 |
| DESENVOLVIMENTO HUMANO    | Telefone não atende             | Reclamação            | 3 | 0 | 3 |
| CULTURA                   | Carnaval                        | Dúvida                | 3 | 0 | 3 |
| OBRAS                     | Banheiro público                | Reclamação            | 3 | 0 | 3 |
| DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO | Ambulante                       | Dúvida                | 3 | 0 | 3 |
| DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO | Documento                       | Solicitação           | 3 | 0 | 3 |
| SAÚDE                     | Médico                          | Denuncia              | 3 | 0 | 3 |
| EDUCAÇÃO                  | Número de telefone              | Dúvida                | 2 | 0 | 2 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Criação de Animais              | Denuncia              | 2 | 0 | 2 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Descarte de eletroeletrônicos   | Dúvida                | 2 | 0 | 2 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Recolhimento de caçamba         | Pedido de Providência | 2 | 0 | 2 |
| GABINETE                  | Manutenção da cidade            | Elogio                | 2 | 0 | 2 |
| DEFESA CIVIL              | Construção irregular            | Denuncia              | 2 | 0 | 2 |
| OBRAS                     | Funcionário/a                   | Reclamação            | 2 | 0 | 2 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Limpeza e capina                | Reclamação            | 2 | 0 | 2 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Maus tratos de animais          | Denuncia              | 2 | 0 | 2 |
| SAAE                      | Conta de água                   | Dúvida                | 2 | 0 | 2 |
| DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO | Telefone não atende             | Reclamação            | 2 | 0 | 2 |
| SAAE                      | Reparo tampa de bueiro          | Pedido de Providência | 2 | 0 | 2 |
| SAAE                      | Telefone não atende             | Reclamação            | 2 | 0 | 2 |
| OBRAS                     | Semáforo                        | Reclamação            | 1 | 1 | 2 |
| OBRAS                     | Limpeza de Bueiro               | Pedido de Providência | 2 | 0 | 2 |
| FAZENDA                   | Pagamentos                      | Dúvida                | 2 | 0 | 2 |
| CONTROLADORIA             | Documentos                      | Dúvida                | 2 | 0 | 2 |
| REGULAÇÃO URBANA          | Documento de lote               | Dúvida                | 2 | 0 | 2 |
| SAÚDE                     | TFD                             | Reclamação            | 2 | 0 | 2 |

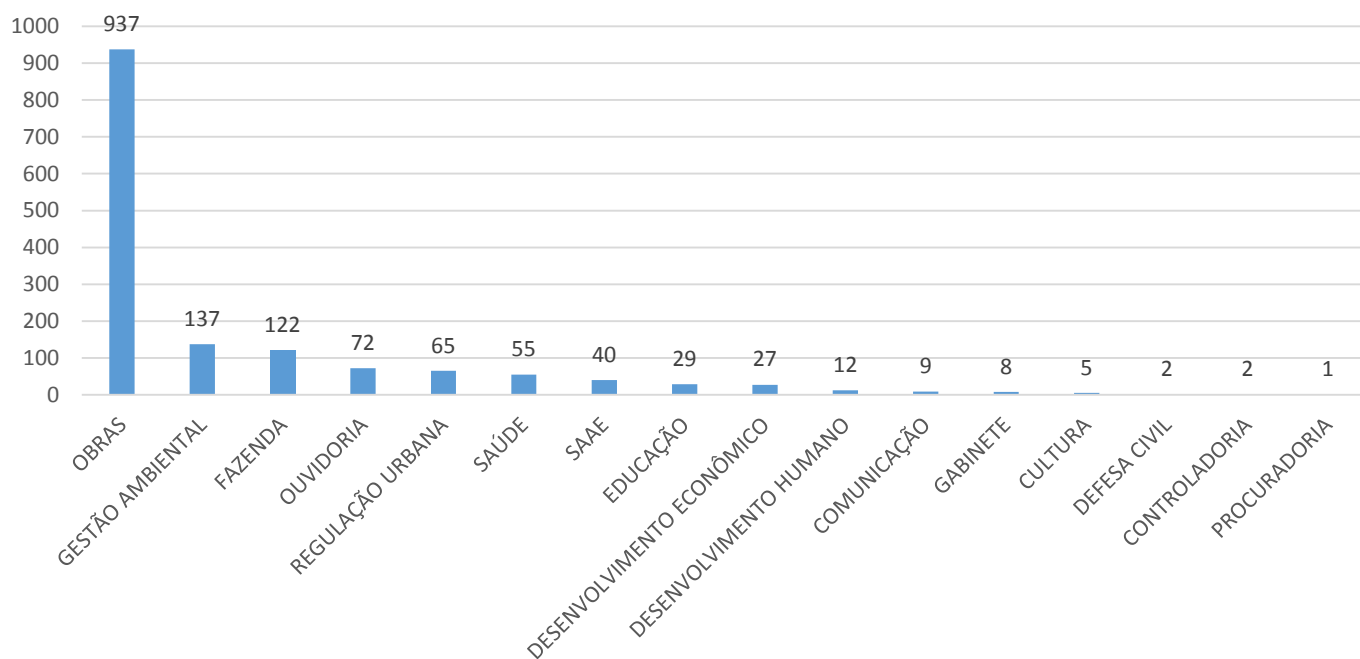


|                           |                               |                       |   |   |   |
|---------------------------|-------------------------------|-----------------------|---|---|---|
| SAÚDE                     | CAPs                          | Reclamação            | 2 | 0 | 2 |
| GABINETE                  | Solicitação de Leis           | Solicitação           | 2 | 0 | 2 |
| REGULAÇÃO URBANA          | Habite-se                     | Solicitação           | 2 | 0 | 2 |
| FAZENDA                   | MEI                           | Solicitação           | 2 | 0 | 2 |
| DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO | Comunicação                   | Pedido de Providência | 1 | 0 | 1 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Funcionário/a                 | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO | SINE                          | Dúvida                | 1 | 0 | 1 |
| GABINETE                  | Interdição de festa por Covid | Solicitação           | 1 | 0 | 1 |
| OBRAS                     | Manutenção na rodoviária      | Sugestão              | 1 | 0 | 1 |
| CULTURA                   | Oferta de show                | Sugestão              | 1 | 0 | 1 |
| SAÚDE                     | Uso de máscaras               | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Carga horária                 | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| PROCURADORIA              | Procon                        | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| SAAE                      | Desperdício de água           | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| OBRAS                     | Guaritas                      | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| DESENVOLVIMENTO HUMANO    | Cemitério                     | Solicitação           | 1 | 0 | 1 |
| REGULAÇÃO URBANA          | Vendedor ambulante            | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| DESENVOLVIMENTO HUMANO    | Cadastro único                | Dúvida                | 1 | 0 | 1 |
| DESENVOLVIMENTO HUMANO    | Funcionário/a                 | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| SAAE                      | Funcionário/a                 | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| REGULAÇÃO URBANA          | Funcionário/a                 | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Denuncia de mau cheiro        | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| GABINETE                  | Aplicativo                    | Sugestão              | 1 | 0 | 1 |
| GESTÃO AMBIENTAL          | Limpeza UBS                   | Solicitação           | 1 | 0 | 1 |
| DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO | Vale alimentação              | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| EDUCAÇÃO                  | Manutenção escolas            | Solicitação           | 1 | 0 | 1 |
| OBRAS                     | Manutenção de Mata-burro      | Pedido de Providência | 1 | 0 | 1 |
| SAÚDE                     | TFD                           | Elogio                | 1 | 0 | 1 |
| CULTURA                   | Show                          | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| SAÚDE                     | Fiscalização COVID            | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| OBRAS                     | Carro abandonado              | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| OBRAS                     | Ponto de ônibus               | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| OBRAS                     | Manutenção ponde              | Pedido de Providência | 1 | 0 | 1 |
| SAÚDE                     | Ultrassom estragado           | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| GABINETE                  | Junta Militar                 | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| SAÚDE                     | Marcação de exame             | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| REGULAÇÃO URBANA          | Ferro velho                   | Denuncia              | 2 | 0 | 2 |
| SAÚDE                     | Pragas                        | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| REGULAÇÃO URBANA          | Código de obras               | Dúvida                | 1 | 0 | 1 |
| SAAE                      | APP não funciona              | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| OBRAS                     | Semáforo                      | Solicitação           | 1 | 0 | 1 |
| DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO | SINE                          | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| FAZENDA                   | Alvará                        | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |



|                        |                                |                       |   |   |   |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------|---|---|---|
| FAZENDA                | Alvará                         | Solicitação           | 1 | 0 | 1 |
| REGULAÇÃO URBANA       | Aprovação de projeto           | Dúvida                | 1 | 0 | 1 |
| SAÚDE                  | Vacinação                      | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| DESENVOLVIMENTO HUMANO | Funerária                      | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| REGULAÇÃO URBANA       | Atualização de cadastro        | Solicitação           | 1 | 0 | 1 |
| GABINETE               | Site                           | Dúvida                | 1 | 0 | 1 |
| DESENVOLVIMENTO HUMANO | Cons. Da Criança e Adolescente | Solicitação           | 1 | 0 | 1 |
| GESTÃO AMBIENTAL       | APP                            | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| FAZENDA                | Pagamentos                     | Solicitação           | 1 | 0 | 1 |
| GESTÃO AMBIENTAL       | Codevida                       | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| SAÚDE                  | Cirurgia                       | Solicitação           | 0 | 1 | 1 |
| SAÚDE                  | Farmácia municipal não atende  | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| DESENVOLVIMENTO HUMANO | Cras3                          | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| REGULAÇÃO URBANA       | Material em via pública        | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| REGULAÇÃO URBANA       | Telefone não atende            | Reclamação            | 1 | 0 | 1 |
| DESENVOLVIMENTO HUMANO | Venda irregular                | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| REGULAÇÃO URBANA       | Certidão de desapropriação     | Solicitação           | 0 | 1 | 1 |
| DESENVOLVIMENTO HUMANO | Denuncia de violência          | Denuncia              | 2 | 0 | 2 |
| GESTÃO AMBIENTAL       | Corte irregular de árvore      | Denuncia              | 1 | 0 | 1 |
| GESTÃO AMBIENTAL       | Queima de resíduos             | Denuncia              | 2 | 0 | 2 |
| GESTÃO AMBIENTAL       | Limpeza de academia            | Pedido de Providência | 1 | 0 | 1 |

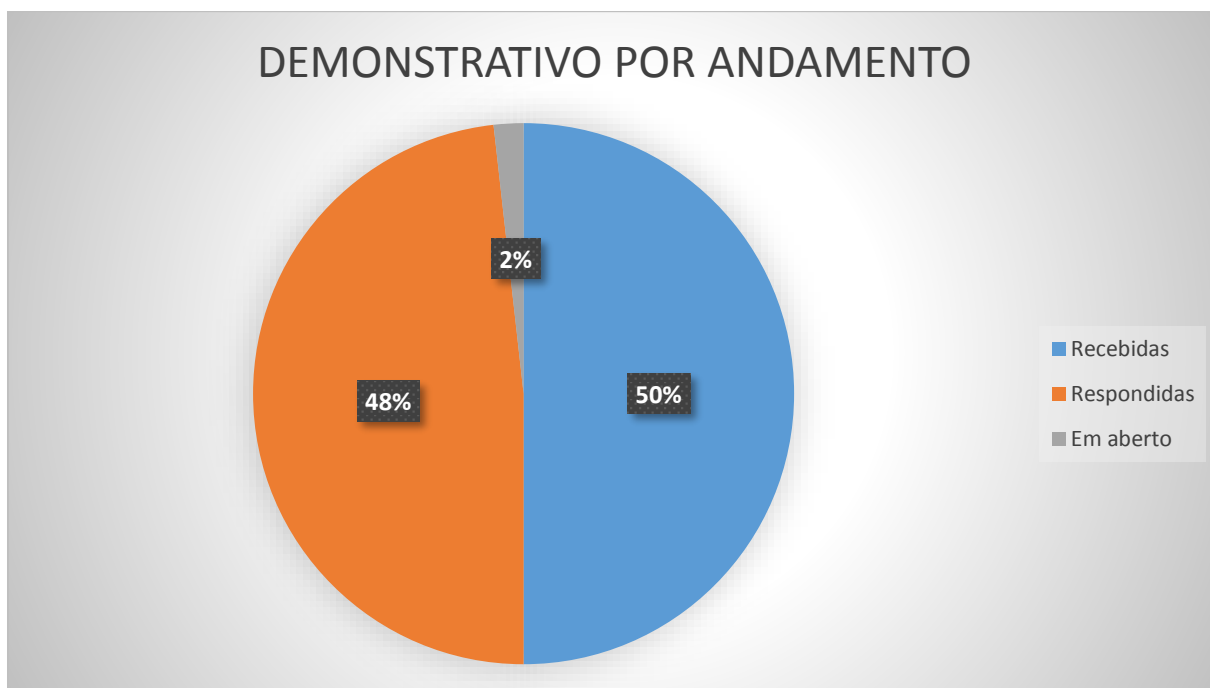
### DEMONSTRATIVOS POR SECRETARIAS



Devido ao grande número de reclamações em relação à iluminação pública, a Administração Municipal está modernizando o Parque de Iluminação Pública de Formiga com a substituição das lâmpadas já existentes por luminárias do tipo “LED”. A modernização acarretará eficiência energética, já que este tipo de lâmpada possui um sistema mais moderno e eficaz, produzindo maior luminosidade nas vias públicas com a utilização de menor potência, gerando, invariavelmente, economia aos cofres públicos.

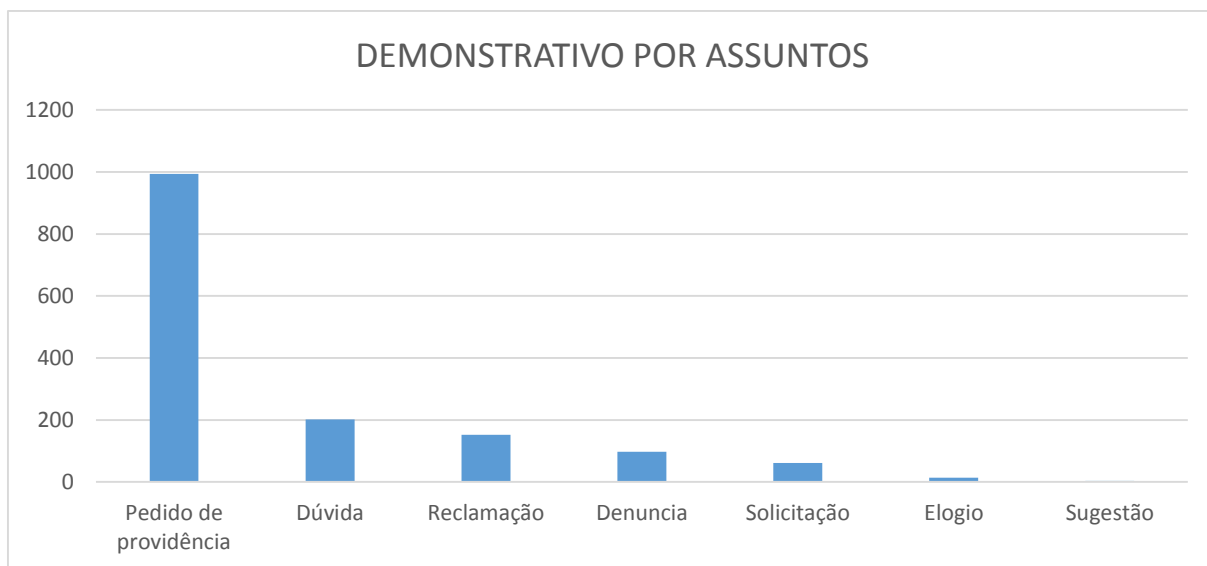
### 3. DEMONSTRATIVO POR ANDAMENTO

| SECRETARIA                | RECEBIDAS   | RESPONDIDAS | EM ABERTO |
|---------------------------|-------------|-------------|-----------|
| OBRAS                     | 937         | 906         | 31        |
| GESTÃO AMBIENTAL          | 137         | 131         | 6         |
| FAZENDA                   | 122         | 121         | 1         |
| OUVIDORIA                 | 72          | 69          | 3         |
| REGULAÇÃO URBANA          | 65          | 58          | 7         |
| SAÚDE                     | 55          | 54          | 1         |
| SAAE                      | 40          | 39          | 1         |
| EDUCAÇÃO                  | 29          | 25          | 4         |
| DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO | 27          | 27          | 0         |
| DESENVOLVIMENTO HUMANO    | 12          | 12          | 0         |
| COMUNICAÇÃO               | 9           | 9           | 0         |
| GABINETE                  | 8           | 8           | 0         |
| CULTURA                   | 5           | 5           | 0         |
| DEFESA CIVIL              | 2           | 2           | 0         |
| CONTROLADORIA             | 2           | 2           | 0         |
| PROCURADORIA              | 1           | 1           | 0         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>1523</b> | <b>1469</b> | <b>54</b> |

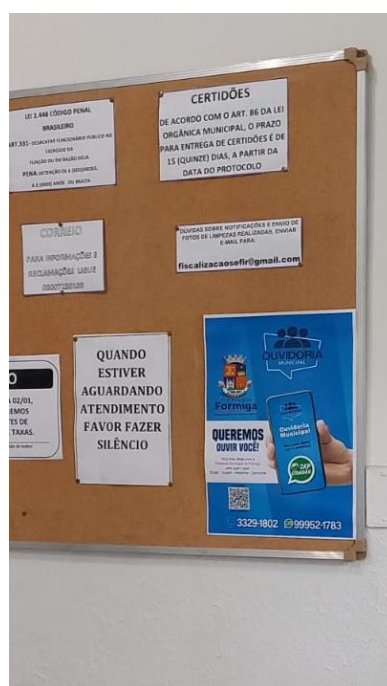


#### 4. DEMONSTRATIVO POR ASSUNTO

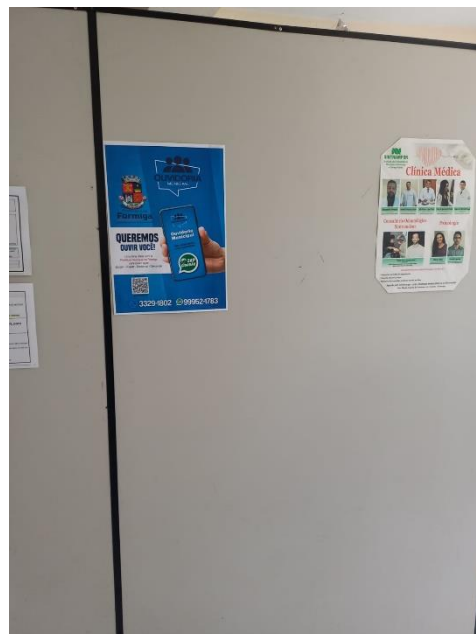
| ASSUNTO               | QUANTIDADE |
|-----------------------|------------|
| Pedido de providência | 994        |
| Dúvida                | 202        |
| Reclamação            | 152        |
| Denúncia              | 97         |
| Solicitação           | 61         |
| Elogio                | 14         |
| Sugestão              | 3          |



A divulgação adequada do serviço da Ouvidoria Municipal é fundamental para garantir a efetividade do seu papel como canal de comunicação entre a população e a prefeitura. É importante que a população conheça o serviço e saiba como utilizá-lo de maneira eficiente. Por isso, é necessário investir em ações de divulgação, como campanhas publicitárias e informações em locais públicos.







Com o objetivo de divulgar o trabalho da Ouvidoria Municipal e, assim, criar vínculos com os servidores e a população, foram feitas visitas às Secretarias da Administração Municipal e entregues cartazes com informações referentes aos contatos do setor.

Dessa forma, será possível aumentar a efetividade da Ouvidoria Municipal e garantir a satisfação da população com os serviços prestados pela prefeitura.

## **5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

Em face do relatório elaborado bem como a análise dos dados, pontua-se que a administração pública municipal recebeu no ano de 2022 o equivalente 1.523 manifestações. Nos termos do inciso IV, artigo 15, da Lei 13.460/2017, apresentamos algumas das providências adotadas pela Administração Pública ao longo do ano de 2022:

Devido ao grande número de reclamações em relação à iluminação pública, a Administração Municipal está modernizando o Parque de Iluminação Pública de Formiga com a substituição das lâmpadas já existentes por luminárias do tipo “LED”. A modernização acarretará eficiência energética, já que este tipo de lâmpada possui um sistema mais moderno e eficaz, produzindo maior luminosidade nas vias públicas com a utilização de menor potência, gerando, invariavelmente, economia aos cofres públicos.

A Administração Municipal irá nomear um dos classificados no Concurso Público vigente para suprir as necessidades da Secretaria de Fazenda, entre elas, a grande demanda de ligações telefônicas.

A Pavimentação de ruas proporciona mais conforto e qualidade de vida à população, melhorando condições de limpeza, o que contribui na minimização de enchentes e alagamentos. As ruas pavimentadas aumentam a segurança e geram economia no transporte de pessoas e mercadorias, através de menor desgaste de veículos particulares e de transporte público, e possibilita melhor mobilidade, corrigindo imperfeições nas vias que poderiam causar acidentes. Em Formiga, na atual gestão, no ano de 2022, foram pavimentadas aproximadamente 50 ruas e outros 36 logradouros receberam obras de recapeamento.

## 6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Pública Municipal tem como objetivo principal garantir a transparência e eficiência dos serviços públicos municipais, oferecendo um canal de comunicação eficiente entre a população e a prefeitura. A partir dos dados coletados, pode-se concluir que a Ouvidoria tem sido eficaz na solução de demandas e na melhoria dos serviços prestados ao cidadão. No entanto, ainda há espaço para melhorias, como aumentar a divulgação do serviço e aprimorar o processo de acompanhamento das demandas apresentadas. A Ouvidoria Pública Municipal é fundamental para a construção de uma cidade mais justa e democrática.