



**PREFEITURA MUNICIPAL DE
ÁGUAS DE LINDÓIA**

Relatório de Fechamento - 2023

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

INTRODUÇÃO

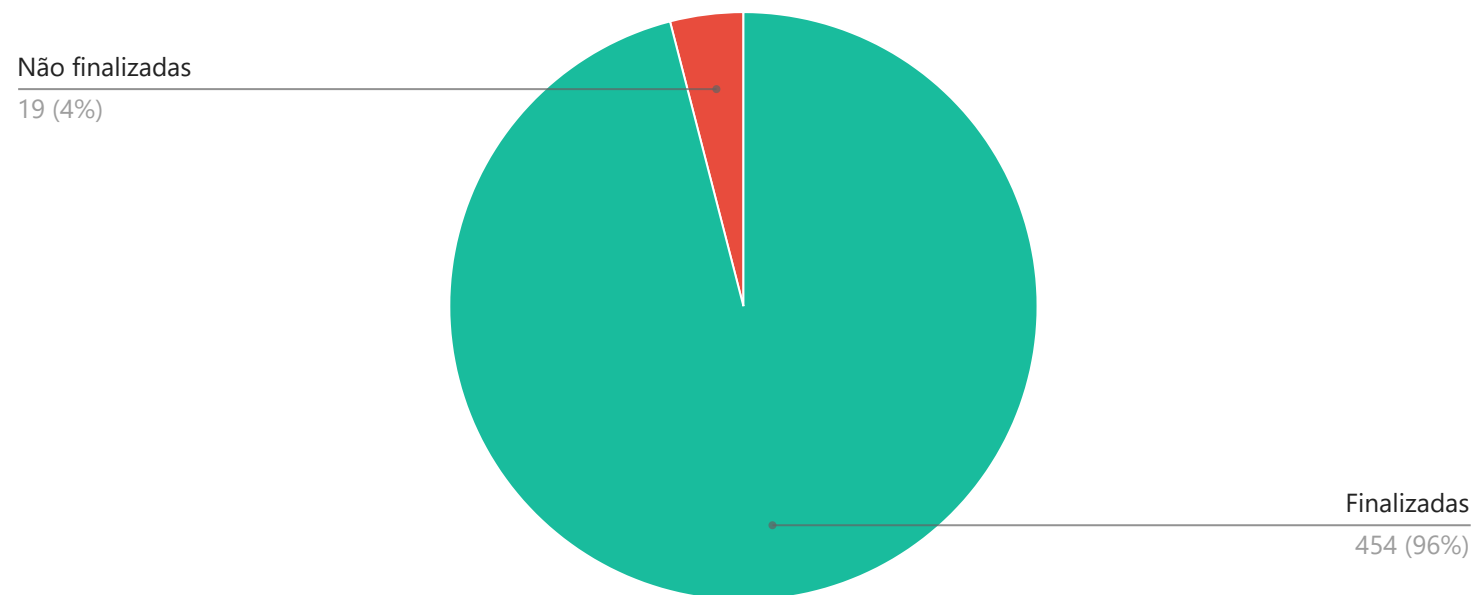
A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as 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 2023, 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.

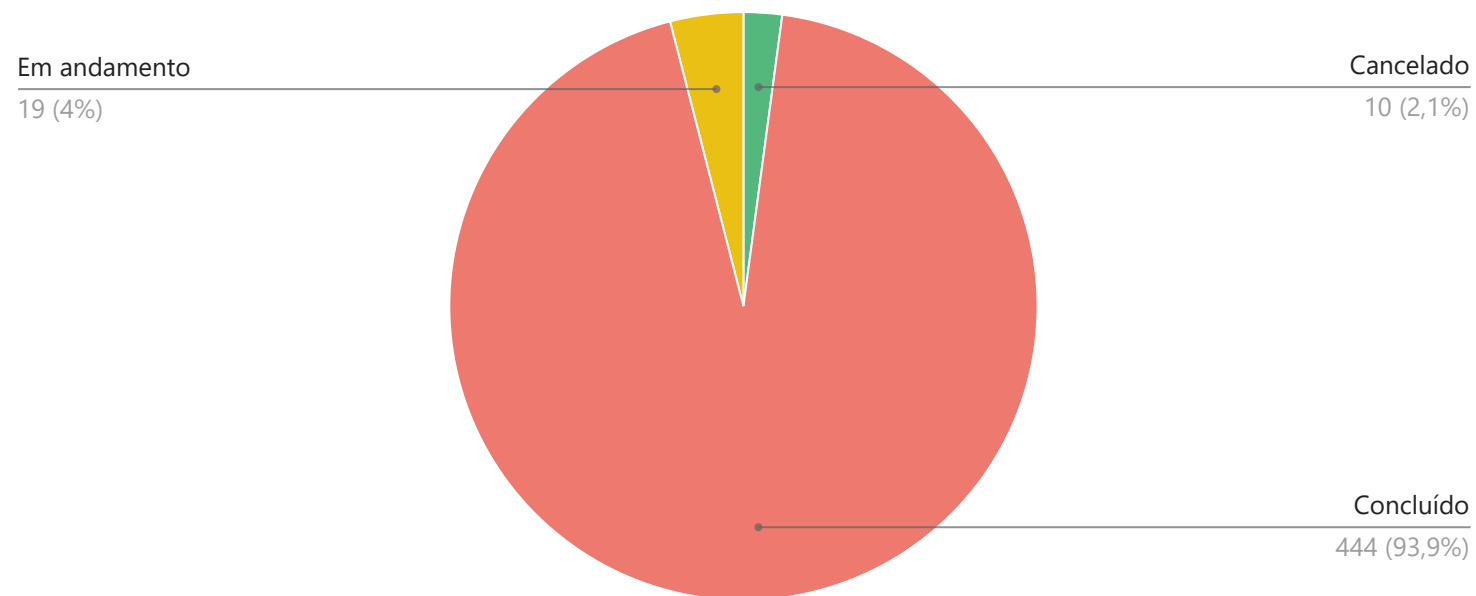
1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência



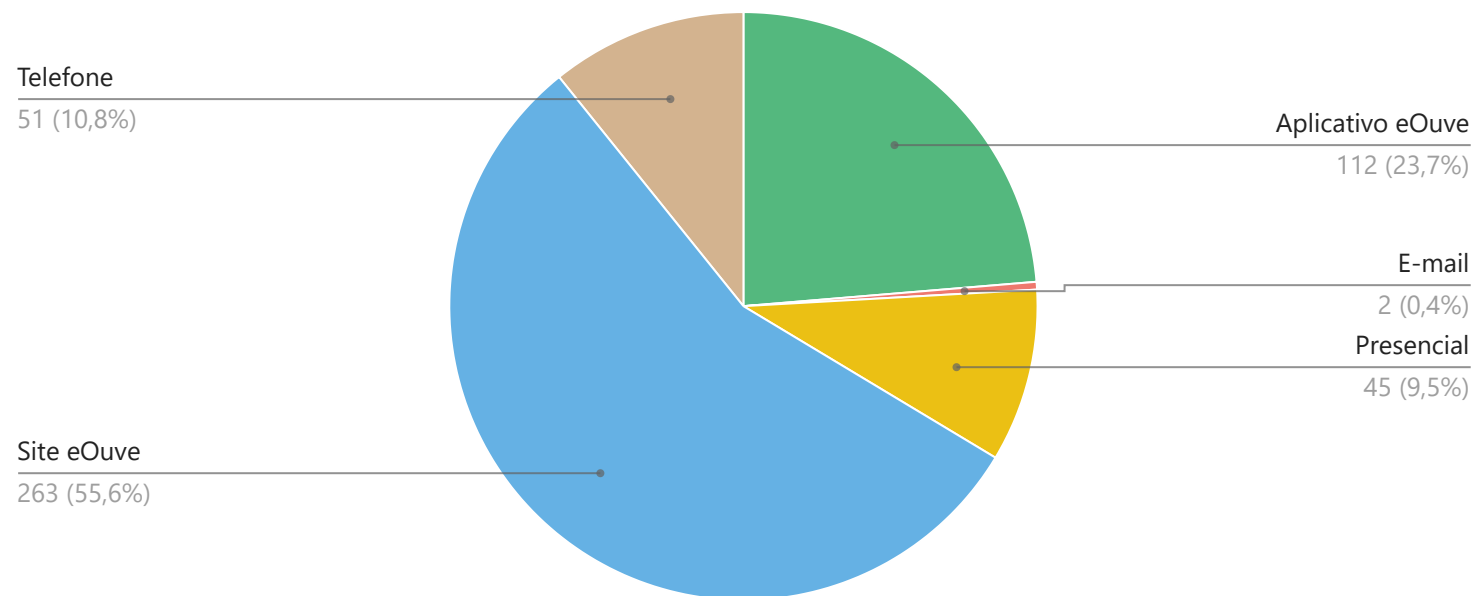
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

1.2 - Percentual por status



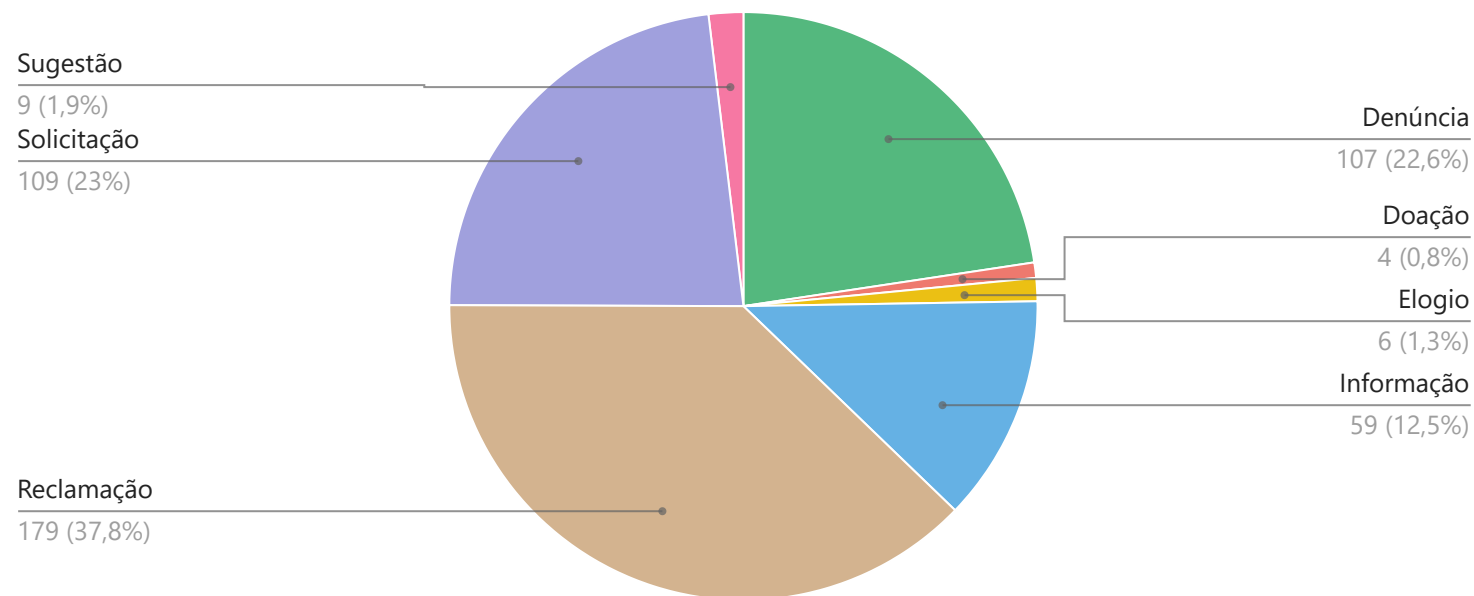
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

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.

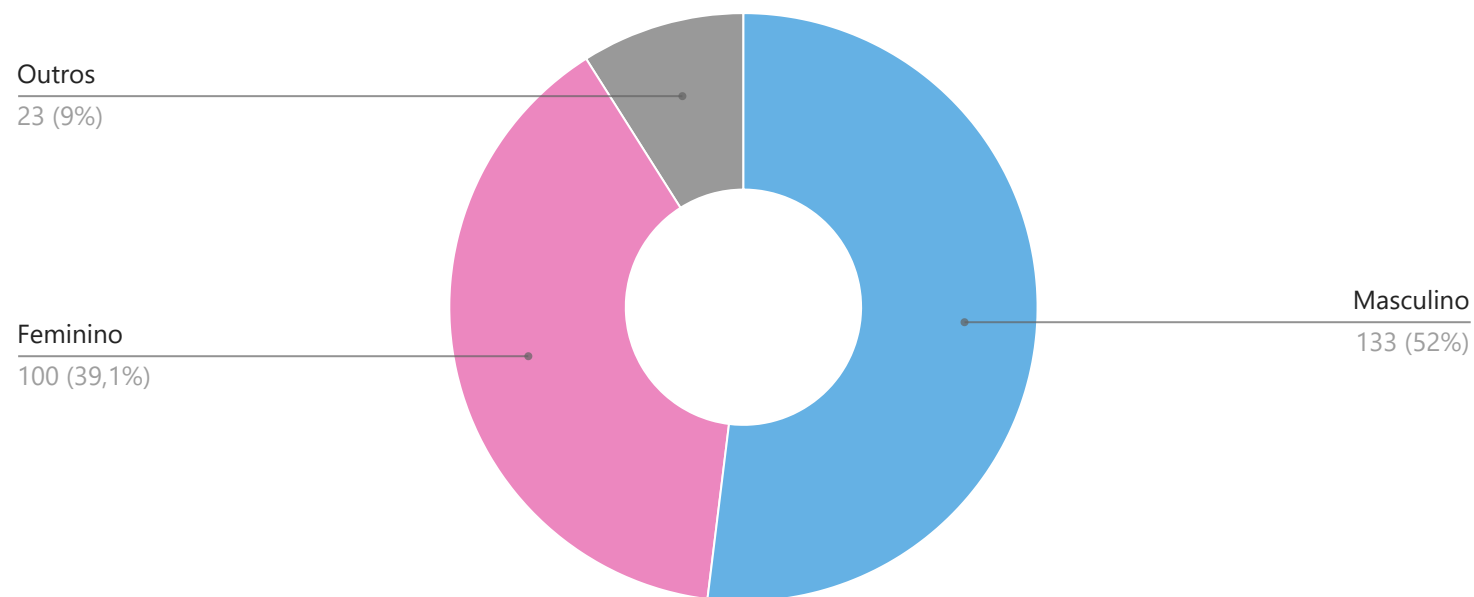
1.4 - Percentual por categoria



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

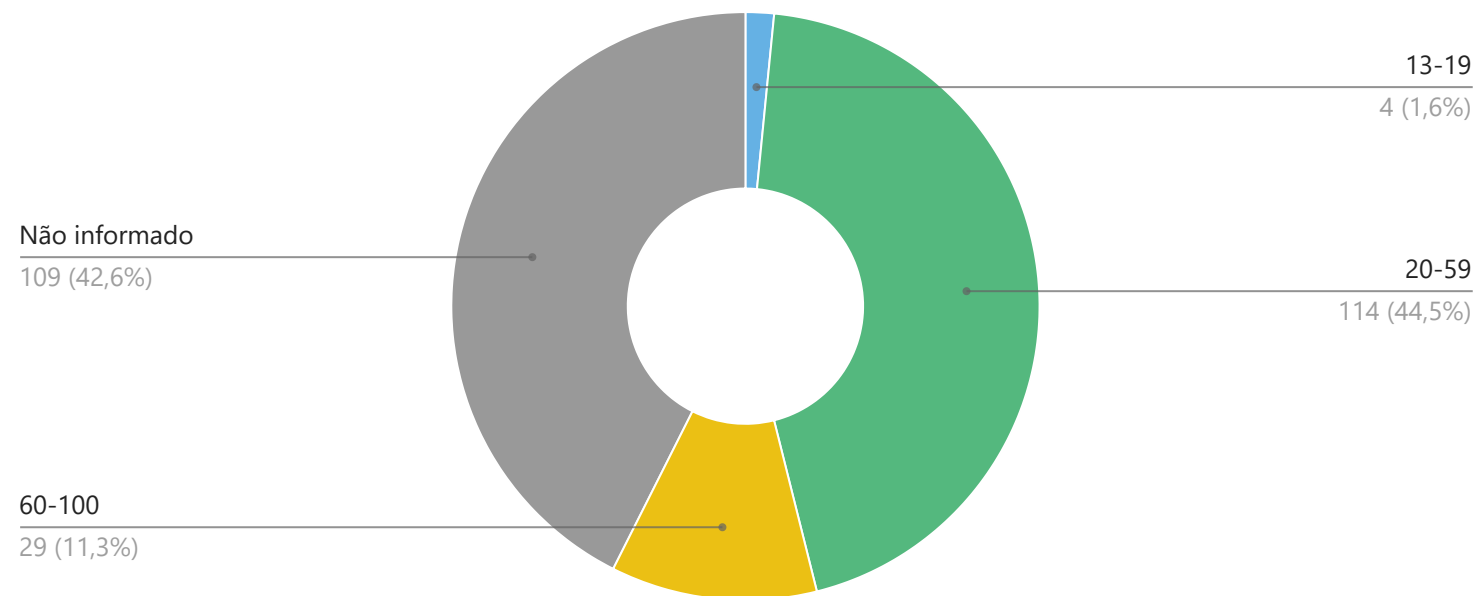
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por gênero



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do gênero 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
Administração	10	0	0	18	23	0	8	1	60
Agricultura, Meio Ambiente	16	1	0	2	5	0	8	0	32
Assistência e Desenvolvimento Social	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Defesa Civil	1	0	0	1	1	0	6	0	9
Educação	4	3	1	10	9	0	6	5	38
Esportes e Lazer	0	0	0	0	7	0	1	0	8
Fazenda	7	0	0	11	9	0	10	0	37
Gabinete	0	0	1	0	1	0	1	0	3
Jurídico	0	0	0	1	1	0	2	0	4
Obras	18	0	0	3	67	0	44	0	132
Ouvidoria	0	0	0	7	7	0	2	0	16
SAAE - Água e Esgoto	2	0	0	0	2	0	1	0	5
Saúde	44	0	4	2	36	0	7	0	93

Trânsito	4	0	0	1	8	0	12	1	26
Turismo e Cultura	1	0	0	2	3	0	1	2	9
Vigilância Sanitária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	22,62%	0,85%	1,3%	12,5%	37,84%	0%	23,04%	2,0%	473

3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Administração	0	0	1	47	12	0	60
Agricultura, Meio Ambiente	0	0	0	30	2	0	32
Assistência e Desenvolvimento Social	0	0	0	1	0	0	1
Defesa Civil	0	0	1	8	0	0	9
Educação	0	0	0	38	0	0	38
Esportes e Lazer	0	0	0	8	0	0	8
Fazenda	0	0	0	33	4	0	37
Gabinete	0	0	0	3	0	0	3
Jurídico	0	0	0	4	0	0	4
Obras	0	0	0	132	0	0	132
Ouvidoria	0	0	4	12	0	0	16
SAAE - Água e Esgoto	0	0	1	4	0	0	5
Saúde	0	0	0	93	0	0	93
Trânsito	0	0	2	23	1	0	26
Turismo e Cultura	0	0	1	8	0	0	9

Vigilância Sanitária	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	2,11%	93,9%	4,02%	0%	473

4.0 - Relatório dos assuntos

4.1 - Totalizador por assunto e categoria

Assunto	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Administração - Compras e Licitações	3	0	0	4	0	0	1	0	8
Administração - Outros	6	0	0	10	23	0	6	1	46
Administração - Recursos Humanos	1	0	0	4	0	0	1	0	6
Agricultura, Meio Ambiente - Coleta de Lixo	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Agricultura, Meio Ambiente - Eletrônicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agricultura, Meio Ambiente - Fiscalização e Denúncia	8	0	0	0	1	0	1	0	10
Agricultura, Meio Ambiente - Maus Tratos com Animais	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Agricultura, Meio Ambiente - Outros	1	1	0	1	2	0	3	0	8

Agricultura, Meio Ambiente - Poda de Árvores	1	0	0	1	1	0	3	0	6
Agricultura, Meio Ambiente - Queimadas	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Agricultura, Meio Ambiente - Recolhimento de Resíduos Sólidos	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Assistência e Desenvolvimento Social - Benefícios Assistenciais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistência e Desenvolvimento Social - Outros	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Assistência e Desenvolvimento Social - Violência Contra a Criança	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistência e Desenvolvimento Social - Violência Contre Idócos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistência e Desenvolvimento Social - Vulnerabilidade	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Defesa Civil - Defesa Civil	1	0	0	1	1	0	4	0	7

Defesa Civil - Outros	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Educação - Creches	1	2	0	1	3	0	1	1	9
Educação - em " Pedro Fachinni"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação - em "creusa Mariano"	0	1	1	0	0	0	1	0	3
Educação - em "gerald Mantovani"	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Educação - em "luís Barbosa"	0	0	0	3	0	0	1	0	4
Educação - Outros	3	0	0	6	3	0	2	4	18
Educação - Tranposte Escolar e Subsídeo	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Educação - Vagas e Matrículas	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Esportes e Lazer - Aulas e Atividades de Lazer	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Esportes e Lazer - Outros	0	0	0	0	3	0	1	0	4
Esportes e Lazer - Projetos Externos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Esportes e Lazer - Torneios e	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Campeonatos									
Fazenda - Contabilidade	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda - Convênios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda - Fiscalização	6	0	0	0	3	0	2	0	11
Fazenda - Impostos Municipais	0	0	0	2	1	0	4	0	7
Fazenda - Lançadoria	1	0	0	6	4	0	3	0	14
Fazenda - Nota Fiscal	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Fazenda - Outros	0	0	0	2	0	0	1	0	3
Gabinete - Assédio Moral	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete - Outros	0	0	1	0	1	0	1	0	3
Jurídico - Leis Municipais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jurídico - Outros	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Jurídico - Processos Municipais	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Obras - Fiscalização de Obras Particulares	5	0	0	0	0	0	1	0	6

Obras - Fiscalização de Obras Públicas	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Obras - Iluminação Pública	0	0	0	0	6	0	11	0	17
Obras - Manutenção de Calçadas e Terrenos	4	0	0	0	13	0	10	0	27
Obras - Manutenção de Ruas e Vieiras	1	0	0	0	7	0	11	0	19
Obras - Outros	7	0	0	3	40	0	11	0	61
Ouvidoria - Outros	0	0	0	7	7	0	2	0	16
SAAE - Água e Esgoto - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAAE - Água e Esgoto - Serviço de Água e Esgoto	2	0	0	0	2	0	1	0	5
Saúde - Agendamentos, exames, Consultas e Procedimentos	1	0	0	1	8	0	2	0	12
Saúde - Hospital	1	0	1	0	2	0	0	0	4
Saúde - Medicamentos	2	0	0	1	1	0	0	0	4

Saúde - Outros	40	0	1	0	4	0	4	0	49
Saúde - Postos de Saúde	0	0	2	0	9	0	0	0	11
Saúde - Transporte	0	0	0	0	12	0	1	0	13
Trânsito - Estradas Municipais	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Trânsito - Manutenção de Ruas	0	0	0	0	2	0	1	0	3
Trânsito - Outros	3	0	0	1	3	0	10	1	18
Trânsito - Zona Azul	1	0	0	0	2	0	0	0	3
Turismo e Cultura - Calendário de Eventos	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Turismo e Cultura - Oficinas Culturais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Turismo e Cultura - Outros	1	0	0	1	1	0	1	1	5
Turismo e Cultura - Programação de Eventos	0	0	0	0	2	0	0	1	3
Vigilância Sanitária - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância Sanitária -	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Providências									
	22,62%	0,85%	1,3%	12,5%	37,84%	0%	23,04%	2,0%	473

4.2 - Totalizador por assunto e status

Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Administração - Compras e Licitações	0	0	0	8	0	0	8
Administração - Outros	0	0	1	36	9	0	46
Administração - Recursos Humanos	0	0	0	3	3	0	6
Agricultura, Meio Ambiente - Coleta de Lixo	0	0	0	2	0	0	2
Agricultura, Meio Ambiente - Eletrônicos	0	0	0	0	0	0	0
Agricultura, Meio Ambiente - Fiscalização e Denúncia	0	0	0	8	2	0	10
Agricultura, Meio Ambiente - Maus Tratos com Animais	0	0	0	2	0	0	2
Agricultura, Meio Ambiente - Outros	0	0	0	8	0	0	8
Agricultura, Meio Ambiente - Poda de Árvores	0	0	0	6	0	0	6
Agricultura, Meio Ambiente - Queimadas	0	0	0	1	0	0	1
Agricultura, Meio Ambiente - Recolhimento de Resíduos Sólidos	0	0	0	3	0	0	3
Assistência e Desenvolvimento Social - Benefícios Assistenciais	0	0	0	0	0	0	0
Assistência e Desenvolvimento Social - Outros	0	0	0	1	0	0	1

Assistência e Desenvolvimento Social - Violência Contra a Criança	0	0	0	0	0	0	0
Assistência e Desenvolvimento Social - Violência Contre Idócos	0	0	0	0	0	0	0
Assistência e Desenvolvimento Social - Vulnerabilidade	0	0	0	0	0	0	0
Defesa Civil - Defesa Civil	0	0	0	7	0	0	7
Defesa Civil - Outros	0	0	1	1	0	0	2
Educação - Creches	0	0	0	9	0	0	9
Educação - em " Pedro Fachinni"	0	0	0	0	0	0	0
Educação - em "creusa Mariano"	0	0	0	3	0	0	3
Educação - em "gerald Mantovani"	0	0	0	1	0	0	1
Educação - em "luís Barbosa"	0	0	0	4	0	0	4
Educação - Outros	0	0	0	18	0	0	18
Educação - Tranposte Escolar e Subsídeo	0	0	0	2	0	0	2
Educação - Vagas e Matrículas	0	0	0	1	0	0	1
Esportes e Lazer - Aulas e Atividades de Lazer	0	0	0	4	0	0	4
Esportes e Lazer - Outros	0	0	0	4	0	0	4
Esportes e Lazer - Projetos Externos	0	0	0	0	0	0	0

Esportes e Lazer - Torneios e Campeonatos	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda - Contabilidade	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda - Convênios	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda - Fiscalização	0	0	0	10	1	0	11
Fazenda - Impostos Municipais	0	0	0	6	1	0	7
Fazenda - Lançadoria	0	0	0	13	1	0	14
Fazenda - Nota Fiscal	0	0	0	1	1	0	2
Fazenda - Outros	0	0	0	3	0	0	3
Gabinete - Assédio Moral	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete - Outros	0	0	0	3	0	0	3
Jurídico - Leis Municipais	0	0	0	0	0	0	0
Jurídico - Outros	0	0	0	2	0	0	2
Jurídico - Processos Municipais	0	0	0	2	0	0	2
Obras - Fiscalização de Obras Particulares	0	0	0	6	0	0	6
Obras - Fiscalização de Obras Públicas	0	0	0	2	0	0	2
Obras - Iluminação Pública	0	0	0	17	0	0	17
Obras - Manutenção de Calçadas e	0	0	0	27	0	0	27

Terrenos							
Obras - Manutenção de Ruas e vielas	0	0	0	19	0	0	19
Obras - Outros	0	0	0	61	0	0	61
Ouvidoria - Outros	0	0	4	12	0	0	16
SAAE - Água e Esgoto - Outros	0	0	0	0	0	0	0
SAAE - Água e Esgoto - Serviço de Água e Esgoto	0	0	1	4	0	0	5
Saúde - Agendamentos ,exames, Consultas e Procedimentos	0	0	0	12	0	0	12
Saúde - Hospital	0	0	0	4	0	0	4
Saúde - Medicamentos	0	0	0	4	0	0	4
Saúde - Outros	0	0	0	49	0	0	49
Saúde - Postos de Saúde	0	0	0	11	0	0	11
Saúde - Transporte	0	0	0	13	0	0	13
Trânsito - Estradas Municipais	0	0	1	1	0	0	2
Trânsito - Manutenção de Ruas	0	0	0	3	0	0	3
Trânsito - Outros	0	0	1	16	1	0	18
Trânsito - Zona Azul	0	0	0	3	0	0	3
Turismo e Cultura - Calendário de Eventos	0	0	0	1	0	0	1

Turismo e Cultura - Oficinas Culturais	0	0	0	0	0	0	0
Turismo e Cultura - Outros	0	0	0	5	0	0	5
Turismo e Cultura - Programação de Eventos	0	0	1	2	0	0	3
Vigilância Sanitária - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância Sanitária - Providências	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	2,11%	93,9%	4,02%	0%	473

5.0 - Relatório dos bairros

5.1 - Totalizador por bairro e categoria

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Assunção	6	1	1	6	38	0	8	0	60
Bela Vista	16	0	1	8	21	0	5	0	51
Centro	23	0	2	18	58	0	24	1	126
Francos	11	0	0	0	8	0	6	0	25
Jaboticabal	2	0	0	3	3	0	2	0	10
Outros	32	0	0	18	45	0	44	8	147
Populares	7	3	2	3	5	0	11	0	31
Porfírios	10	0	0	3	1	0	9	0	23
	22,62%	0,85%	1,3%	12,5%	37,84%	0%	23,04%	2,0%	473

5.2 - Totalizador por bairro e status

Bairro	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Assunção	0	0	1	58	1	0	60
Bela Vista	0	0	3	47	1	0	51
Centro	0	0	4	119	3	0	126
Francos	0	0	0	24	1	0	25
Jaboticabal	0	0	0	10	0	0	10
Outros	0	0	2	133	12	0	147
Populares	0	0	0	30	1	0	31
Porfirios	0	0	0	23	0	0	23
	0%	0%	2,11%	93,9%	4,02%	0%	473

6.0 - Relatório das unidades

6.1 - Totalizador por unidade e categoria

Unidade	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Contabilidade	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contabilidade	0	0	0	2	1	0	4	0	7
	22,2%	0,88%	1,22%	12,42%	37,74%	0%	23,63%	2,0%	7

6.2 - Totalizador por unidade e status

Unidade	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Contabilidade	0	0	0	0	0	0	0
Contabilidade	0	0	0	6	1	0	7
	0%	0%	2,1%	93,83%	4,1%	0%	7

8.0 - Relatório de manifestações sigilosas por categorias

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Administração - Compras e Licitações	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Administração - Outros	1	0	0	2	2	0	2	1	8
Administração - Recursos Humanos	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Agricultura, Meio Ambiente - Coleta de Lixo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agricultura, Meio Ambiente - Eletrônicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agricultura, Meio Ambiente - Fiscalização e Denúncia	1	0	0	0	0	0	0	0	1

Agricultura, Meio Ambiente - Maus Tratos com Animais	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Agricultura, Meio Ambiente - Outros	0	1	0	0	0	0	2	0	3
Agricultura, Meio Ambiente - Poda de Árvores	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Agricultura, Meio Ambiente - Queimadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agricultura, Meio Ambiente - Recolhimento de Resíduos Sólidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistência e Desenvolvimento Social - Benefícios Assistenciais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistência e Desenvolvimento Social - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistência e Desenvolvimento Social - Violência Contra a Criança	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistência e Desenvolvimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Social - Violência Contre Idócos									
Assistência e Desenvolvimento Social - Vulnerabilidade	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Defesa Civil - Defesa Civil	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Defesa Civil - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação - Creches	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Educação - em "Pedro Fachinni"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação - em "creusa Mariano"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação - em "gerald Mantovani"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação - em "luís Barbosa"	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação - Tranposte Escolar e Subsídeo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação - Vagas e Matrículas	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Esportes e Lazer - Aulas e Atividades de Lazer	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Esportes e Lazer - Outros	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Esportes e Lazer - Projetos Externos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Esportes e Lazer - Torneios e Campeonatos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda - Contabilidade	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda - Convênios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda - Fiscalização	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda - Impostos Municipais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda - Lançadoria	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Fazenda - Nota Fiscal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete - Assédio Moral	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete -	0	0	0	0	0	0	1	0	1

Outros									
Jurídico - Leis Municipais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jurídico - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jurídico - Processos Municipais	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Obras - Fiscalização de Obras Particulares	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Fiscalização de Obras Públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Iluminação Pública	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Obras - Manutenção de Calçadas e Terrenos	1	0	0	0	3	0	0	0	4
Obras - Manutenção de Ruas e Vias	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Obras - Outros	0	0	0	0	7	0	1	0	8
Ouvidoria - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAAE - Água e Esgoto - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0

SAAE - Água e Esgoto - Serviço de Água e Esgoto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Agendamentos ,exames, Consultas e Procedimentos	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Saúde - Hospital	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Medicamentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Outros	2	0	0	0	1	0	0	0	3
Saúde - Postos de Saúde	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Saúde - Transporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Estradas Municipais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Manutenção de Ruas	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Trânsito - Outros	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Trânsito - Zona Azul	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Turismo e Cultura -	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Calendário de Eventos									
Turismo e Cultura - Oficinas Culturais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Turismo e Cultura - Outros	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Turismo e Cultura - Programação de Eventos	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Vigilância Sanitária - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância Sanitária - Providências	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	22,3%	0,88%	1,22%	12,4%	37,9%	0%	23,5%	2,0%	55

Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria Águas de Lindóia 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 Águas de Lindóia

Gerado em: 15/03/2024 às 10:47

Servidor: GRASIELLE TOLEDO