



Prefeitura do Município de  
**BASTOS**

Secretaria Municipal Dos Negócios Jurídicos

OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE BASTOS/SP

*RELATÓRIO  
ANUAL*

**2024**

“Utilize as Ouvidorias. Sua voz é lei, sua participação é o futuro”.

## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL.

Exercício: 2024.

Município: Bastos/SP.

### **A Importância das Ouvidorias como Instrumento de Participação Popular e Fortalecimento da Gestão Pública.**

As Ouvidorias Públicas, tanto a Geral quanto a Especializada em Saúde, são pilares essenciais para a construção de uma gestão pública transparente, eficiente e alinhada às necessidades da população. Elas representam um **canal direto de diálogo entre o cidadão e o poder público**, garantindo que as **vozes da comunidade sejam ouvidas, analisadas e transformadas em ações concretas**.

#### **Ouvidoria Geral: A Voz Coletiva na Gestão Municipal.**

**A Ouvidoria Geral atua como um termômetro social**, recebendo e processando demandas relacionadas a todos os serviços municipais, como educação, infraestrutura, segurança e meio ambiente. Sua importância reside em:

**Democratização do Acesso:** Permite que qualquer cidadão, de forma anônima ou identificada, expresse críticas, sugestões, elogios ou denúncias, independentemente de sua condição social.

**Transparência e Controle Social:** Ao divulgar dados sobre solicitações e respostas, a Ouvidoria promove a prestação de contas e permite que a população monitore a eficiência das políticas públicas.

**Melhoria Contínua:** Reclamações sobre buracos em vias públicas, falhas no transporte escolar ou irregularidades ambientais, por exemplo, direcionam investimentos e correções prioritárias.

#### **Ouvidoria de Saúde: Garantia de Qualidade no SUS.**

A Ouvidoria de Saúde é estratégica para o aperfeiçoamento do Sistema Único de Saúde (SUS), assegurando que os serviços cheguem à população **com equidade e resolutividade**. Sua relevância inclui:

**Humanização do Atendimento:** Denúncias sobre demora em consultas, falta de medicamentos ou conduta inadequada de profissionais são investigadas, corrigindo falhas que impactam diretamente a vida dos usuários.

**Participação no Planejamento:** Dados sobre reclamações recorrentes (ex.: filas em unidades de saúde) orientam a alocação de recursos e a reformulação de processos.

**Empoderamento do Cidadão:** Pesquisas de satisfação e campanhas de conscientização incentivam o cidadão a ser protagonista na avaliação dos serviços, fortalecendo o vínculo entre usuário e gestão.

### **Impacto na Democracia Participativa**

As Ouvidorias transcendem a função de “caixa de reclamações”. Elas são ferramentas de **accountability e governança colaborativa**, onde:

**Leis são cumpridas:** Respeitam a Lei nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário de Serviços Públicos) e a LGPD, protegendo a identidade dos manifestantes.

**Políticas públicas são aprimoradas:** Dados estatísticos gerados pelas Ouvidorias (ex.: 62% das reclamações em saúde, com base nestas informações, a gestão, aperfeiçoa seus serviços.

**A cidadania é exercida:** Ao relatar um problema ou sugerir uma melhoria, o indivíduo deixa de ser mero espectador e passa a coautor da transformação social.

### **Participação Indireta: Como Funciona?**

A participação indireta ocorre quando o cidadão, sem ocupar cargos políticos, influencia decisões governamentais por meio de **canais institucionalizados**. As Ouvidorias são um exemplo claro desse modelo, pois:

A Lei nº 13.460/2017: Conhecida como Estatuto do Usuário de Serviços Públicos, garante o direito de manifestação e resposta ágil do poder público.

#### **Por Que é Jurídico?**

As Ouvidorias não são meros canais de comunicação. **São instrumentos legais**, respaldados por:

Constituição Federal (Art. 37): Exige que a administração pública seja eficiente e transparente.

Lei de Acesso à Informação (12.527/2011): Assegura transparência nas respostas às demandas.

LGPD (Lei 13.709/2018): Protege a identidade dos manifestantes, incentivando a adesão sem medo de retaliações.

Em Bastos, o Decreto Municipal nº 1.662/2023 regulamenta prazos e fluxos de atendimento na área de saúde, garantindo que cada solicitação seja tratada com rigor técnico.

### **O Papel do Cidadão Bastense**

Manter esses mecanismos vivos é responsabilidade de todos. Ao utilizar as Ouvidorias, o cidadão:

Exercita a cidadania ativa: Transforma insatisfação em solução.

Fiscaliza o uso de recursos: Contribui para evitar desperdícios.

Constrói uma cidade mais justa: Demandas de bairros periféricos, por exemplo, ganham visibilidade e prioridade.

#### **“Participar é Transformar”**

**A sociedade bastense tem nas Ouvidorias um poderoso aliado jurídico e social.** Cada manifestação registrada é um passo para:

Legitimar políticas públicas: As demandas populares direcionam onde o recurso público deve ser investido.

Fortalecer a democracia: “Quando o cidadão se faz ouvir, o Estado se faz responsável”.

Escrever a história da cidade: Bastos só avança se todos forem protagonistas.

#### **“Nenhuma mudança é pequena quando feita por muitos.”**

Ouvidoria Pública Municipal de Bastos/SP.

## DADOS DA OUVIDORIA GERAL- 2024.

Responsável Pela Ouvidoria Geral: José Reginaldo dos Santos Ferreira.

### Introdução

Este relatório consolida as atividades realizadas pela Ouvidoria Pública Municipal de Bastos/SP no período de 01/01/2024 a 31/12/2024, conforme exigido pela legislação vigente e em atendimento às diretrizes de transparência e prestação de contas. As informações foram tratadas para garantir a proteção de dados pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

### 2. Dados Estatísticos

Categoria	Quantidade
Pedidos novos	0
Pedidos em progresso	1
Pedidos finalizados	36
Pedidos aguardando resposta	0
Pedidos indeferidos	1
Taxa de Conclusão	94,7%

### 3. Análise Temática das Solicitações

Principais Assuntos Demandados

#### Limpeza e Conservação Urbana:

Relatos relacionados a mato alto, entulho em vias públicas e limpeza de terrenos baldios.

**Educação:**

Solicitações sobre transporte escolar, falta de vagas e condições de infraestrutura.

**Denúncias:**

Condições sanitárias irregulares, ocupação indevida de áreas públicas e falta de higiene.

**Recursos Humanos:**

Solicitações genéricas sobre conduta de servidores públicos.

**Perfil dos Usuários**

As solicitações foram registradas de forma anônima ou com dados pessoais omitidos, garantindo a privacidade dos demandantes.

**4. Situação dos Pedidos**

Pedido em Andamento: 1 registro (status: Em progresso).

Pedido Indeferido: 1 registro (motivo: não atendimento aos critérios legais estabelecidos).

Taxa de Resolução: 94,7% dos casos foram solucionados dentro do prazo estipulado.

Responsável pela Elaboração: Ouvidoria Pública Municipal de Bastos/SP.

Ouvidor: JOSÉ REGINALDO DOS SANTOS FERREIRA.

**Data de Publicação: 27/03/2025.**

Email: [ouvidoria@bastos.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@bastos.sp.gov.br).

telefone: 14 3478 9800.

**Nota: Este relatório não contém dados pessoais ou informações sensíveis, em conformidade com a LGPD (Lei 13.709/2018).**



# OUVIDORIA DE SAÚDE

## RELATÓRIO ANUAL

2024



## **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BASTOS**

SECRETÁRIA DE SAÚDE

JOZIANE FAGUNDES DE SOUZA – até 12/08/2024

VANESSA PERSIGILI YAMANE – à partir de 13/08/2024

Responsável pela Ouvidoria de Saúde

Alice Baba Oki



## **Introdução**

A Ouvidoria em Saúde iniciou suas atividades em março de 2019, após a reorganização da Secretaria Municipal de Saúde, pela lei municipal nº 2.876 de 21/12/2018.

A Ouvidoria é um instrumento de gestão responsável por promover a participação e o controle social, um canal onde qualquer pessoa pode se manifestar sobre os serviços prestados pelo SUS, contribuindo para o aperfeiçoamento da qualidade e eficácia das ações.

O Relatório anual é um documento estatístico descritivo, que busca demonstrar as atividades e resultados alcançados no período. Estes resultados contribuirão para o processo de metas e estratégias de planejamento para o ano de 2025.

A Ouvidoria em Saúde tem o canal para recebimento de manifestações por meio da internet no site da Prefeitura Municipal (<https://www.bastos.sp.gov.br/ouvidoria>), celular/WhatsApp 14-99783-3219, telefone fixo 3478-1969, e-mail ([saudeouvidoria@bastos.sp.gov.br](mailto:saudeouvidoria@bastos.sp.gov.br)), carta ou presencialmente no endereço à rua Quinze de Novembro nº 316 de segunda à sexta feira das 7h às 11h e das 13h às 16:30h, e também realiza a pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de saúde por meio de formulários específicos dispostos em todas as unidades de saúde onde o cidadão deposita numa caixa coletora. Estas pesquisas são tabuladas, gerando uma tabela com dados estatísticos, informadas abaixo em Coleta de Pesquisas de Satisfação das Unidades de Saúde de Bastos.

Em julho de 2023, a Ouvidoria em Saúde passou a ter acesso via internet ao sistema de ouvidoria no portal da prefeitura, mas somente das manifestações relacionadas ao setor de saúde.

No portal da prefeitura, em <https://www.bastos.sp.gov.br/ouvidoria> estão disponíveis as demandas para:

**SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

**ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

**RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Fonte: Portal da Prefeitura Mun. de Bastos

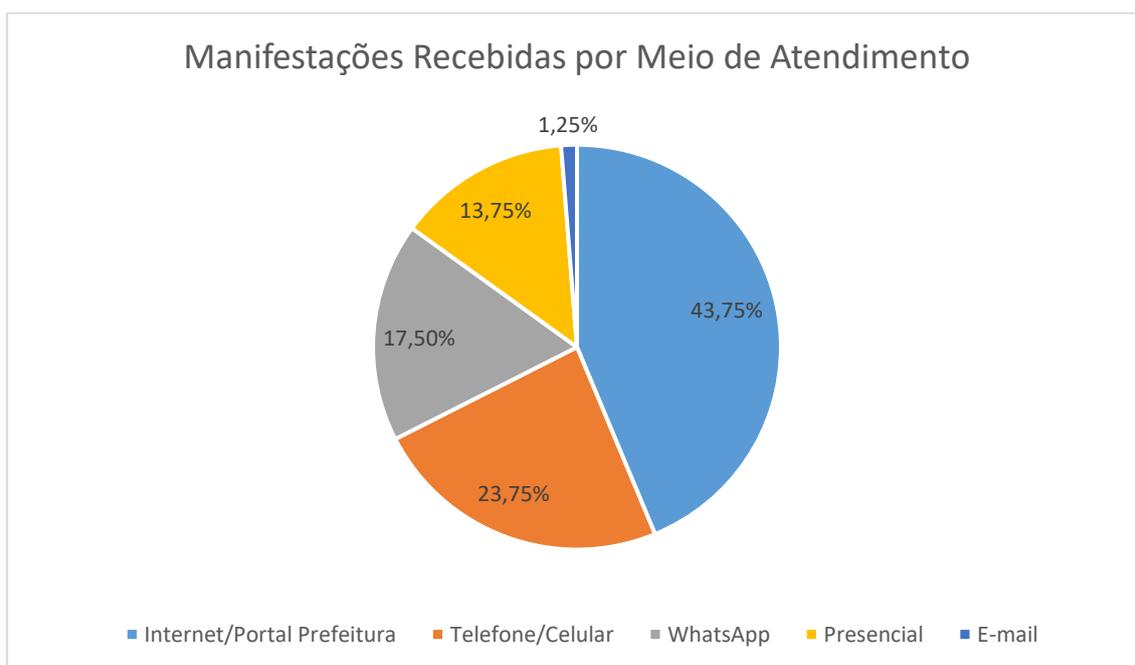


## I - Manifestações recebidas na Ouvidoria em Saúde

**Tabela 1 – Total de manifestações recebidas por meio de atendimento**

Meio de Atendimento	Quantidade	%
Internet/Portal Prefeitura	35	43,75
Telefone/Celular	19	23,75
Whatsapp	14	17,5
Presencial	11	13,75
E-mail	1	1,25
<b>Total Geral</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

**Gráfico 1 - Total de manifestações recebidas por meio de atendimento**



O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi a Internet/Portal da Prefeitura acessado 35 vezes, em 2023 com total de 118 demandas protocoladas o telefone/celular foi o mais empregado, por 46 vezes.



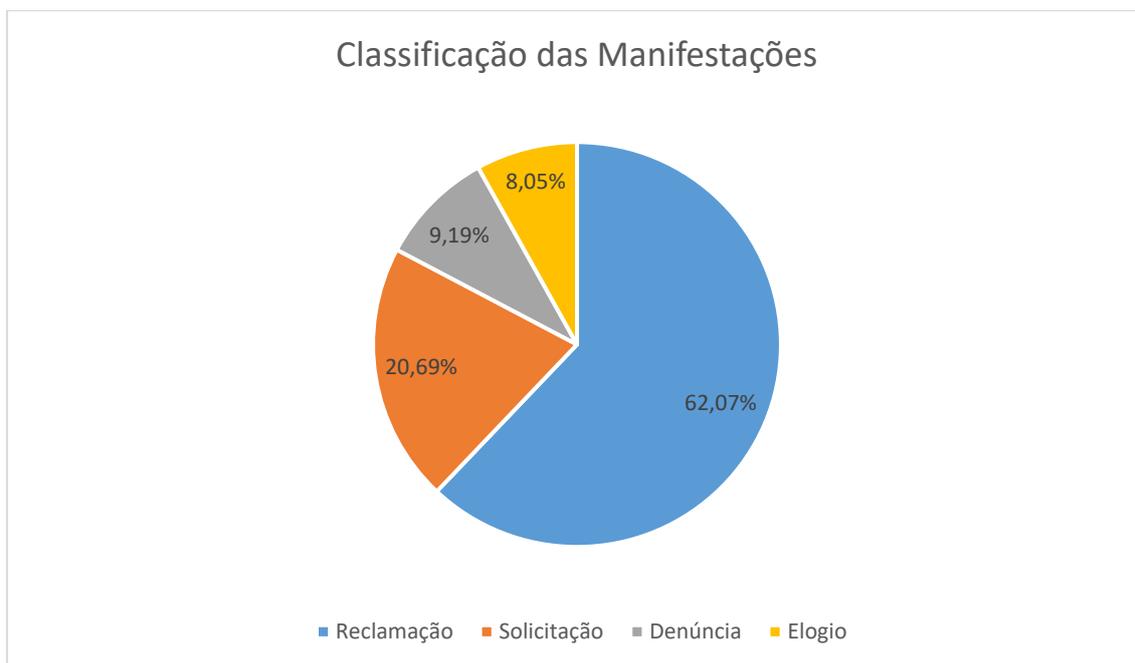
**Tabela 2 – Classificação das manifestações recebidas**

Classificação	Quantidade	%
Reclamação	54	62,07
Solicitação	18	20,69
Denúncia	8	9,19
Elogio	7	8,05
<b>Total Geral</b>	<b>87</b>	<b>100</b>

Na tabela 2 verifica-se que do total de manifestações recebidas as reclamações são 62,07%; houve um decréscimo em relação à 2023 onde a taxa foi de 78,57%.

Cabe informar que do total de 80 demandas protocoladas, algumas tiveram mais de um motivo de manifestação no mesmo registro, por exemplo, uma reclamação e sugestão, gerando um total de 87 manifestações.

**Gráfico 2 – Classificação das manifestações referentes a serviços prestados.**



## II – Unidades Demandadas por Classificação

**Tabela 3 – Classificação: RECLAMAÇÃO**

Rua Quinze de Novembro nº 316-Jd. Cerejeiras – CEP 17.694-332 – Bastos/SP  
Telefone: (14) 3478-1969 (14) 99783-3219 Site: [www.bastos.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.bastos.sp.gov.br/ouvidoria)  
e-mail: [saudeouvidoria@bastos.sp.gov.br](mailto:saudeouvidoria@bastos.sp.gov.br) ou [ouvidoriabastos@gmail.com](mailto:ouvidoriabastos@gmail.com)



Unidade	Quantidade	%
Vigilancia em Saúde	7	12,96
USF IV	7	12,96
USF V	6	11,12
USF II	5	9,26
Saúde Bucal	4	7,41
USF I	4	7,41
Ambul.Especialidade	3	5,56
CEO	3	5,56
Pronto Socorro	3	5,56
CAPS I	2	3,7
Central de Ambulancia	2	3,7
Fisioterapia	2	3,7
USF III	2	3,7
USF VI	2	3,7
CS II	1	1,85
CEME	1	1,85
<b>Total Geral</b>	<b>54</b>	<b>100</b>

**Tabela 4 –Classificação: SOLICITAÇÃO**

Unidade	Quantidade	%
USF VI	3	16,70
Vigilancia em Saúde	2	11,11
Saúde Bucal	2	11,11
CEO	2	11,11
USF II	2	11,11
USF V	2	11,11
CAPS I	1	5,55
CEME	1	5,55
SMS	1	5,55
USF IV	1	5,55
USF III	1	5,55
<b>Total Geral</b>	<b>18</b>	<b>100,00</b>

**Tabela 5 –Classificação: DENÚNCIA**



Unidade	Quantidade	%
Vigilância em Saúde	4	50
Saúde Bucal	1	12,5
CEO	1	12,5
CS II	1	12,5
USF II	1	12,5
Total Geral	8	100

**Tabela 6 –Classificação: ELOGIO**

Unidade		%
Saude Bucal	3	42,86
PSF IV	2	28,57
PSF VI	2	28,57
Total Geral	7	100

Entre as unidades de saúde, a Vigilância em Saúde foi a que mais recebeu reclamações com 7 registros (todos diversos); em 2023 foram 15 demandas na Vigilância. Em seguida a USF IV Rosemary Guedes Freires com 7 reclamações, duas referente a conduta de funcionário, duas sobre demora de atendimento das enfermeiras; depois a USF V Dr. Massami Tashiro com 6 reclamações, duas relativos à médica, outros diversos.

Foram 7 elogios em 2024, mas não nenhum elogio registrado na ouvidoria em 2023.

Tivemos 8 denúncias sobre venda de produto ilegal, estabelecimento sem alvará, venda sem inspeção sanitária e outros; em 2023 foi registrado uma denúncia.

Houve 6 manifestações entregues fora do prazo estipulado na lei nº 13460/2017 e decreto municipal nº 1662/23. As demandas foram respondidas aos manifestantes num prazo médio de 15 dias.

Embora esteja sob a mesma coordenação de saúde bucal, os casos ocorridos na atenção primária foram considerados como saúde bucal e aqueles que ocorreram na especialidade foram registrados como CEO.

Sugere-se capacitação aos funcionários, principalmente aos que atendem diretamente o público, com orientações sobre condutas e modos de acolhimento aos cidadãos.



### **III – Ponto recorrente**

Das manifestações protocoladas na Ouvidoria de Saúde, houve 22 reclamações referente as condutas de funcionários com atos diversos; 12 reclamações em não conseguir consulta médica para o dia ou demora em conseguir; 5 reclamações referente demora consultar com a especialidade (fisioterapia, fonoaudiólogo, proctologista). Os 7 elogios registrados foram à dentista, auxiliar bucal, enfermeiras, recepção e agente comunitária.

### **IV – Medidas adotadas pela administração**

Todas as demandas recebidas na Ouvidoria foram tratadas e enviadas ao setor responsável para análise e resposta, referente à manifestação realizada. Alguns casos urgentes, foram resolvidos com o responsável da unidade e respondidas no mesmo dia. Nas denúncias, aquelas que na primeira verificação houve indício de ilegalidade, foram encaminhados ao setor jurídico da prefeitura e talvez com abertura de sindicância.

## **COLETA DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DAS UNIDADES DE SAÚDE DE BASTOS.**

### **V – Pesquisa de Satisfação dos Usuários**

Com intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados e na tentativa de identificar as possíveis falhas no processo de trabalho, foi disponibilizado questionários de satisfação dos usuários com perguntas relacionadas aos serviços nas unidades de saúde. Os questionários possuem perguntas estruturadas em muito bom, bom, regular ou ruim e específicas para cada tipo de serviço, e espaço aberto para comentário.

Na tabela 7, tem se a quantidade por unidade, de cidadãos usuários que responderam à pesquisa em 2024. Para todos os dados da pesquisa foram desconsiderados os anulados, não respondidos e não teve contato.

**Tabela 7 – Número de pesquisas respondidas nos serviços, de janeiro a dezembro/2024.**



<b>UNIDADES</b>	<b>Total/Unidade</b>
USF I	40
USF II	19
USF III	14
USF IV	46
USF V	44
USF VI	26
CS II	38
Ambulatório Especialidades	77
C.Ambulancia	3
CAPS I	11
Casa de Apoio	132
CEO	31
E-Multi	13
Fisioterapia	31
Pronto Socorro	47
Vigilancia	1
Secret. Saúde	3
<b>TOTAL</b>	<b>576</b>

Temos uma pequena quantidade de adesão às pesquisas, no total de 576, em 2023 o resultado foi de 626 enquetes respondidas.

A ouvidoria continua sugerindo que para melhor análise e ampliação da amostra coletada as equipes ofereçam o formulário aos usuários estimulando a sua participação e manifestação para conhecimento a respeito dos serviços e atendimentos realizados, com objetivo de qualificar o atendimento aos mesmos.

Em 2024, foram registradas 361 manifestações de diversos tipos, com a seguinte distribuição:

#### **Tabela 8 – Tipo de Manifestação citada pelos usuários nos serviços de saúde**



Tipo Manifestação	Total/tipo	%
Elogio	144	39,89
Reclamação	124	34,35
Agradecimento	35	9,7
Solicitação	32	8,86
Sugestão	26	7,2
Total Geral	361	100

**Gráfico 3 – Tipo de manifestação**



Do total de 361 opiniões manifestadas na pesquisa obteve-se 144 declarações de elogios e 124 reclamações; em 2023 houve 229 elogios e 121 reclamações.

Nos quadros 1 ao 4, demonstra se as porcentagens atribuídas (Muito Bom/Bom/Regular/Ruim) para cada tipo de serviço ofertado, com suas respectivas porcentagens em relação ao total do ano 2024.



**Quadro 1 – Percentual de nota MUITO BOM atribuídas aos serviços ofertados em 2024.**

Notas atribuídas em relação ao serviço ofertado	Porcentagem
<b>3 - Muito Bom</b>	<b>73,17%</b>
Como voce se sentiu acolhido?	9,94%
Atendimento da Recepção	8,84%
Atendimento da Equipe Médica	5,92%
Atendimento da Equipe de Enfermagem	5,67%
Limpeza do Ambiente	5,58%
Tempo de Espera para Atendimento	5,33%
Acomodações	4,90%
Limpeza do Ambiente e Acomodações	4,65%
Informações recebidas na sua unidade sobre agendamento	4,53%
Orientação quanto ao uso correto e guarda de medicamentos	4,50%
Atendimento dos Motoristas	3,29%
Orientações Prestadas pela Recepção	3,29%
Atendimento de outros profissionais.Qual?	1,98%
Orientações prestadas pela Equipe	1,16%
Atendimento dos Fisioterapeutas	0,82%
Atendimento do Dentista	0,74%
Atendimento da Auxiliar Bucal	0,68%
Serviço Prestado pelo transporte/Van	0,42%
Atendimento do profissional	0,25%
Atendimento do Psicólogo	0,23%
Esclarecimentos quanto a informações, orientações e encaminhamentos	0,23%
Atendimento do(a) Assistente Social	0,17%
Serviço prestado pelo Transporte	0,06%

Nota se que “atendimento da recepção” e “como você se sentiu acolhido” tiveram as melhores porcentagens na nota Muito Bom, desde 2020 esses dois quesitos são os melhores.

**Quadro 2 – Percentual de nota BOM atribuída aos serviços ofertados, em 2024.**



Notas atribuídas em relação ao serviço ofertado	Porcentagem
<b>2 - Bom</b>	<b>14,62%</b>
Tempo de Espera para Atendimento	1,64%
Limpeza do Ambiente e Acomodações	1,61%
Como voce se sentiu acolhido?	1,56%
Atendimento da Recepção	1,50%
Informações recebidas na sua unidade sobre agendamento	1,44%
Orientação quanto ao uso correto e guarda de medicamentos	1,36%
Atendimento da Equipe Médica	1,30%
Acomodações	1,10%
Atendimento da Equipe de Enfermagem	0,96%
Limpeza do Ambiente	0,74%
Atendimento dos Motoristas	0,37%
Orientações prestadas pela Equipe	0,31%
Orientações Prestadas pela Recepção	0,28%
Atendimento de outros profissionais.Qual?	0,14%
Atendimento do(a) Assistente Social	0,08%
Atendimento da Auxiliar Bucal	0,06%
Atendimento do Dentista	0,06%
Atendimento do Psicólogo	0,03%
Serviço prestado pelo Transporte	0,03%
Serviço Prestado pelo transporte/Van	0,03%

Verifica se que para a nota Bom, “tempo de espera para atendimento” tem a melhor porcentagem, assim como foi de 2021 à 2023.

**Quadro 3 – Percentual de nota REGULAR atribuída aos serviços ofertados, em 2024.**



Notas atribuídas em relação ao serviço ofertado	Porcentagem
<b>1 - Regular</b>	<b>5,21%</b>
Tempo de Espera para Atendimento	0,91%
Atendimento da Equipe de Enfermagem	0,82%
Atendimento da Recepção	0,76%
Como voce se sentiu acolhido?	0,71%
Informações recebidas na sua unidade sobre agendamento	0,59%
Limpeza do Ambiente e Acomodações	0,54%
Atendimento da Equipe Médica	0,28%
Acomodações	0,25%
Orientação quanto ao uso correto e guarda de medicamentos	0,20%
Limpeza do Ambiente	0,11%
Orientações Prestadas pela Recepção	0,03%

O “tempo de espera para atendimento” foi o item mais escolhido, com maior porcentagem na nota Regular, assim também foi de 2021 à 2023.

#### Quadro 4 – Percentual de nota RUIM atribuída aos serviços ofertados, em 2024.

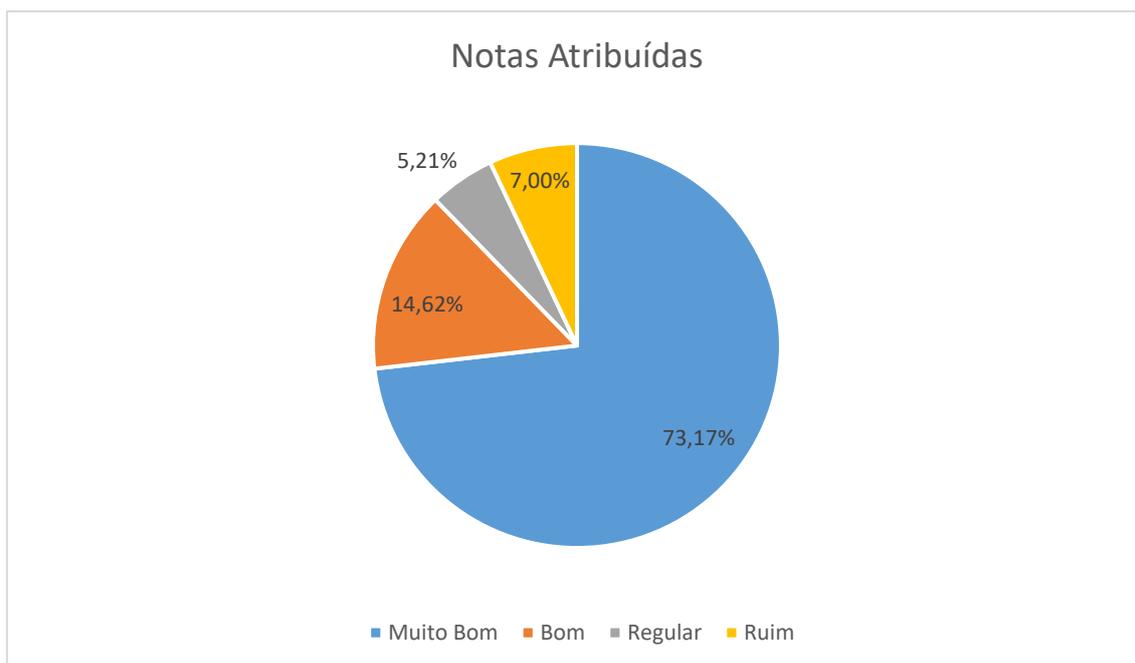
Notas atribuídas em relação ao serviço ofertado	Porcentagem
<b>0 - Ruim</b>	<b>7,00%</b>
Tempo de Espera para Atendimento	1,61%
Atendimento da Equipe Médica	1,16%
Como voce se sentiu acolhido?	1,10%
Atendimento da Equipe de Enfermagem	0,82%
Atendimento da Recepção	0,62%
Atendimento de outros profissionais.Qual?	0,45%
Limpeza do Ambiente e Acomodações	0,34%
Orientações prestadas pelas Equipes	0,23%
Limpeza do Ambiente	0,20%
Informações recebidas na sua unidade sobre agendamento	0,17%
Acomodações	0,14%
Orientação quanto ao uso correto e guarda de medicamentos	0,06%
Atendimento do Dentista	0,03%
Atendimento dos Motoristas	0,03%
Serviço Prestado pelo transporte/Van	0,03%

Nota se que o maior índice obtido para a nota Ruim foi “Tempo de espera p/atendimento”, igualmente de 2021 à 2023.

Curiosamente, o “Tempo de espera p/atendimento” está no topo para as notas Bom, Regular e Ruim.

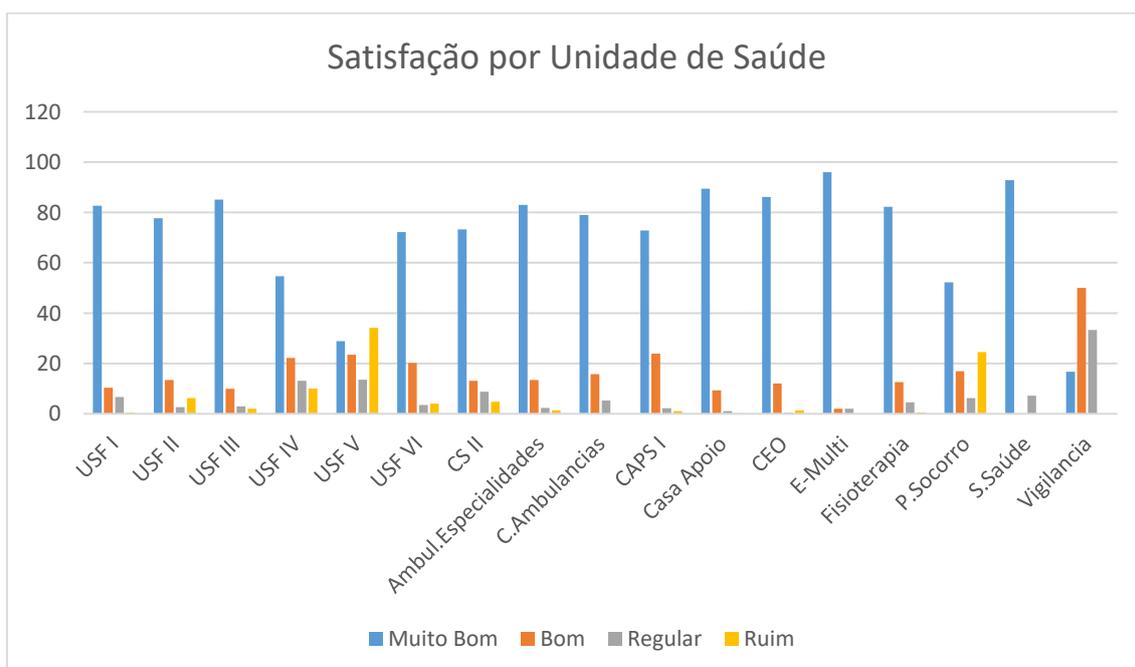


**Gráfico 4. Total das porcentagens atribuídas por nota.**



Tem-se quase três quartos, isto é 73,17% dos serviços considerados Muito Bom, sendo Bom a segunda melhor nota com 14,62%. Somando-se Muito Bom e Bom temos 87,79%.

**Gráfico 5. Satisfação dos usuários em relação ao atendimento, por Unidade de Saúde.**





Dentre os questionamentos dispostos nos formulários de pesquisa a maioria dos usuários optaram pelo Muito Bom, diante do gráfico acima, esta é a nota que prevalece em quase todas as unidades de saúde.

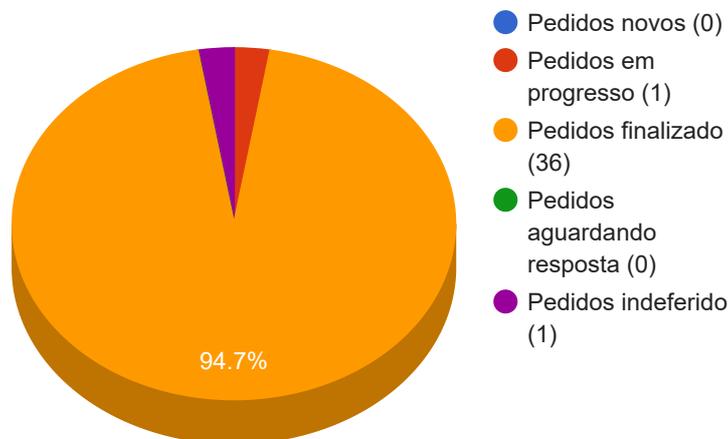
Bastos, 12 de fevereiro de 2025.

Alice Baba Oki

Responsável pela Ouvidoria de Saúde.

## Listagem de 01/01/2024 até 31/12/2024

### Atividades da Ouvidoria Pública Municipal



### Chamados - Ouvidoria Pública Municipal

Assunto	Usuário	Setor	Status	Data
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	09/12/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Em progresso	29/11/2024
Limpeza e Conservação - Mato alto	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	27/11/2024
Denúncia - Condição Sanitária Irregular	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	24/11/2024
Limpeza e Conservação - Mato alto	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	24/11/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	31/10/2024
Recursos Humanos	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	21/10/2024
Educação - Transporte Escolar	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	07/10/2024
Recursos Humanos	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	07/10/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	27/09/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	27/09/2024

Conduta de Funcionários	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	27/09/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	27/09/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	24/09/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	16/09/2024
Esgoto	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	04/09/2024
Educação - Professores	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	04/09/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	03/09/2024
Praça e ou quadra para lazer e esportes	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	03/09/2024
Conduta de Funcionários	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	24/08/2024
Educação - Falta de Vagas	[REDACTED]	Ouvidoria	Indeferido	22/08/2024
Educação - Falta de Vagas	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	22/08/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	21/08/2024
Limpeza e Conservação - Entulho em via pública	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	05/08/2024
Trânsito e Vias - Semáforos	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	02/08/2024
Limpeza e Conservação - Limpeza em terreno baldio	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	25/07/2024
Denúncia - Ocupação irregular de área pública	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	12/07/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	11/07/2024
Denúncia - sem saída de emergência	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	03/07/2024
Recursos Humanos	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	29/05/2024
Saúde - Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	28/05/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	19/05/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	03/04/2024
Recursos Humanos	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	13/03/2024

Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	09/02/2024
Outros	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	08/02/2024
Conduta de Funcionários	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	02/02/2024
Denúncia - Falta de Higiene	[REDACTED]	Ouvidoria	Finalizado	12/01/2024