

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE AGUDOS

RELATÓRIO DE GESTÃO

**1º Semestre
2025**



Ouvidoria Geral do Município de Agudos

Relatório de Gestão 1º Semestre de 2025

“A maior glória da cidadania e da democracia

é garantir que sua voz seja ouvida.”

Franklin D. Roosevelt

Assinado por 1 pessoa: FRANKLIN ROBERTO DA SILVA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://agudos.1doc.com.br/verificacao/FF04-3B2C-BD41-29F6> e informe o código FF04-3B2C-BD41-29F6





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

Agradecimentos

Este Relatório da Ouvidoria Geral Municipal é mais do que um registro técnico das atividades desenvolvidas: é o reflexo de um trabalho construído paulatinamente, sustentado por valores éticos e pelo compromisso de servir à sociedade com responsabilidade, empatia e eficiência.

Antes de tudo, rendemos nossa mais **profunda gratidão a Deus, fonte de luz e sabedoria**, que nos inspira diariamente a perseverar na missão de ouvir, acolher, encaminhar e acompanhar as manifestações dos cidadãos, com prudência e sensatez.

Ao **Chefe do Executivo Municipal, Excelentíssimo Senhor Rafael Lima Fernandes**, registramos nossa mais elevada consideração e gratidão pela confiança, apoio e visão de uma gestão pautada no diálogo, que enaltece o papel da Ouvidoria como verdadeiro elo de credibilidade e aproximação entre a Administração Pública e a comunidade.

Aos **Secretários(as) e Diretores(as) Municipais**, agradecemos a parceria, a disponibilidade e o espírito colaborativo, que tornam possível a transformação das demandas da sociedade em respostas concretas. Cada secretaria, com seu empenho e comprometimento, contribuiu para que o cidadão fosse atendido com dignidade e respeito.

De modo especial, estendemos nossa sincera gratidão a todos os **servidores municipais** que, com presteza, agilidade, profissionalismo e dedicação, revelam-se verdadeiros protagonistas na efetivação da cidadania participativa, dando pleno sentido ao princípio maior de servir com sensibilidade e atenção às necessidades da coletividade.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

Este relatório nasce, portanto, do esforço conjunto de todos os envolvidos, e evidencia que a boa governança se constrói quando a escuta se transforma em ação, quando o compromisso se traduz em resultado, e quando a união de propósitos fortalece a confiança da população.

Com este espírito, entregamos este documento à Gestão Municipal e à comunidade, convictos de que cada página aqui registrada transcende números e análises, refletindo a essência de uma construção coletiva alicerçada na fé, na gratidão e na responsabilidade compartilhada.





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

Sumário

APRESENTAÇÃO	2
1. Importância Histórica e Institucional da Ouvidoria	2
2. A Ouvidoria Geral do Município de Agudos	5
I. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR IDENTIFICAÇÃO	10
1. Análise das Manifestações por Identificação	11
2. Causas e Motivos	12
3. Consequências e Relevância para a Gestão.....	12
II. RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	14
1. Análise dos dados das Resoluções das Manifestações.....	15
a. Possíveis Motivos e Causas	15
b. Consequências.....	16
III. MAPA DE CALOR	17
1. Mapa de Calor e sua Utilidade para a Gestão Municipal.....	17
IV. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	19
1. Tipos de Manifestações e Distribuição Percentual	19
a. A importância estratégica da análise dos tipos de manifestações de Ouvidoria	20
V. PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO	22
VI. DEMANDAS POR SECRETARIAS E DIRETORIAS	26
1. Análise dos Protocolos de Ouvidoria por Secretarias e Diretorias	27
VII. EFICIÊNCIA NA RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES	31
1. Análise da Eficiência das Secretarias e Diretorias Municipais	32
VIII. CONCLUSÕES	35





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

APRESENTAÇÃO

Comprometida com a transparência, a escuta ativa e a construção conjunta de soluções, a Ouvidoria Geral do Município de Agudos, afirma-se como guardiã da voz cidadã e pilar essencial de uma democracia participativa, ética e efetiva.

Este Relatório de Gestão tem por finalidade apresentar de forma clara, precisa e fundamentada, as manifestações recebidas, processadas e encaminhadas ao longo do primeiro semestre do corrente ano, revelando não apenas estatísticas, mas vozes, expectativas, críticas e sugestões que refletem os anseios legítimos da população.

Uma gestão democrática exige canais institucionais de mediação entre os cidadãos e o poder público. A Ouvidoria, nesse sentido, mais do que um instrumento passivo de acolhimento de insatisfações, é uma ferramenta de gestão e aprimoramento contínuo das políticas públicas.

1. Importância Histórica e Institucional da Ouvidoria

A origem da Ouvidoria remonta ao modelo sueco de 1809, com o surgimento do "Ombudsman", um mediador público nomeado para proteger os direitos do cidadão contra abusos do Estado. Desde então, o modelo foi sendo adaptado e modernizado por diversas democracias.

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 consagrou a participação como princípio da administração pública (art. 37, caput), criando espaços legítimos para o exercício da cidadania ativa.





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

Em consonância, a **Lei Nacional nº 13.460/2017**, que trata da Defesa dos **Direitos do Usuário dos Serviços Públicos**, consolidou a Ouvidoria como **um órgão essencial** para o controle social e a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Estado.

A Ouvidoria Geral do Município de Agudos foi instituída pelo Decreto nº **7.843 de 23/11/2022** como uma unidade administrativa ligada ao Gabinete do Prefeito, caracterizada por sua independência, permanência e autonomia, para atuar como um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, sendo responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações aos órgãos e autoridades competentes. Além disso, acompanha o tratamento dado às solicitações até sua conclusão.

As ouvidorias públicas são reconhecidas como um dos mais modernos mecanismos da democracia e de exercício da cidadania, pois permitem que a sociedade exerça, de forma direta e ativa, seu direito à participação nas ações do Estado. Como observa Rosanvallon (2008)¹, democracia não é só votar ou participar. É também ter formas de acompanhar de perto e cobrar o governo de maneira constante. Por meio das Ouvidorias, os cidadãos podem fiscalizar, contribuir e influenciar a prestação de serviços e a atuação da Administração Pública, funcionando como um canal de comunicação entre a população e o governo, não como um simples canal de registro de reclamações, mas um sistema sensível que mede a percepção cidadã sobre as políticas públicas – um verdadeiro termômetro de sua atuação². Desempenham

¹ ROSANVALLON, Pierre. *La contrademocracia: la política en la era de la desconfianza*. Buenos Aires: Manantial, 2008

² “A ouvidoria atua como um termômetro, refletindo a satisfação e insatisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados.” (Ouvidoria Brasil, 2024)





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

função estratégica ao fornecer dados reais, consolidados e analisados, assegurando maior eficiência administrativa, transparência nos atos e democratização das decisões públicas.

Autores apontam que as **ouvidorias públicas desempenham papel central no fortalecimento da democracia ao atuarem como instrumentos de participação e controle social**. Lyra (2001; 2008)³ ressalta que esses canais elevam os cidadãos à posição de protagonistas no acompanhamento da gestão pública, permitindo que suas demandas se convertam em subsídios para políticas mais eficazes.

Estudos evidenciam que a Ouvidoria transcende a mera função de recepção de reclamações, passando a acolher, de maneira individualizada, os reclames, críticas, sugestões e denúncias apresentados pelo cidadão (MARQUES, 2009)⁴.

“As Ouvidorias atuam como verdadeiros representantes do cidadão e viabilizam a sua participação na Administração Pública... também podem ser um eficiente instrumento de gestão, na medida em que permitem ao administrador identificar falhas e oportunidades de melhoria...” (TC-SP)

“A Ouvidoria é o termômetro de qualidade da administração. (...) Através das demandas que chegam até nós por seu intermédio, podemos conhecer quais são as áreas no Estado mais sensíveis, que merecem uma atenção maior por parte do governo.” (CGE – MT)

³ LYRA, R. P. *A ouvidoria pública e a questão da autonomia*. In: Participação, democracia e segurança pública. João Pessoa: UFPB, 2008.

⁴ MARQUES, Paulo M.F. *Estrutura, funcionamento e pontos críticos da Ouvidoria-Geral da Previdência Social*. In Modalidades de ouvidoria pública no Brasil. Eliana Pinto e Rubens Pinto Lyra (Org.). João Pessoa. Editora Universitária da UFPB, 2009. pp. 121-134.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

2. A Ouvidoria Geral do Município de Agudos

A Ouvidoria Geral do Município de Agudos é uma unidade administrativa ligada ao Gabinete do Prefeito, caracterizada por sua independência, permanência e autonomia.

É importante salientar que a **Ouvidoria Geral** não possui caráter executivo ou deliberativo, ou seja, **não tem a capacidade de tomar decisões, realizar ações ativas e efetivas para atender as solicitações**, tão pouco a capacidade de emitir pareceres ou deliberações sobre a conduta/procedimentos dos órgãos e servidores envolvidos nas demandas que lhes são submetidas. **Sua função precípua é a mediação entre as demandas e manifestações do cidadão e os Órgãos responsáveis da Administração Municipal.**

Nesse sentido, segundo o caput do art. 2º do **Decreto nº 7.843 de 23/11/2022**, a **Ouvidoria atua apenas por meio de ações de interlocução**, ou seja, facilitando a comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, recebendo, analisando e encaminhando aos setores/órgãos competentes para a resolução das manifestações, e acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das solicitações dos usuários.

Para realizar suas atividades, a **Ouvidoria Geral do Município deve atuar em conformidade com os princípios administrativos da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência**, dentre outros.





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

A Ouvidoria Geral pode ser acionada por qualquer cidadão, nos seguintes canais de acesso:

- **Formulário Eletrônico** via web da Ouvidoria Geral do Município, que se encontra disponibilizado no portal oficial do Município no endereço www.agudos.sp.gov.br, no Menu “Fale Conosco” e clicando em “Ouvidoria” onde encontrará as opções de identificação "Sem Sigilo", "Sigilosa" e "Anônima", devendo, caso tiver cadastro, acrescentar seu e-mail, solucionar o *Captcha* e dar prosseguimento. O acesso também poderá ser feito através do cadastro Gov.br, conta Google ou via Certificado Digital ICP Brasil, garantindo assim a lisura e a transparência nos processos realizados dentro da plataforma.
- **Atendimento presencial** na sala de atendimento da Ouvidoria Geral do Município, localizada na Rua Sete de Setembro nº 188 – Centro, Agudos/SP, piso superior;
- **Correspondência escrita**, encaminhada à Ouvidoria Geral do Município de Agudos, no endereço Rua Sete de Setembro nº 188 – Centro, Agudos/SP, piso superior, CEP 17.120-011, devendo conter, obrigatoriamente, seu nome completo, CPF, telefone(s) e e-mail para contato, a manifestação detalhada do “pedido” e demais informações, podendo anexar documentos e imagens que julgar relevantes ao assunto em questão.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

Podem [ser protocolados na Ouvidoria](#) Geral do Município os seguintes tipos de demandas ou manifestações, desde que relacionados à competência do executivo municipal: [Elogio, solicitação, reclamação e denúncia](#):

- **Elogio** é a manifestação positiva sobre a qualidade de um serviço recebido, a atuação de um servidor ou a eficiência de um órgão. É a apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de um procedimento, de um atendimento recebido, de um serviço prestado ou do funcionamento de Órgão ou Entidade da Administração Municipal;

Exemplo: Um cidadão elogia o atendimento prestado por um agente de saúde que demonstrou empatia e agilidade no serviço.

- **Solicitação** é o pedido formal feito pelo cidadão para obter um serviço, informação ou providência por parte do órgão ou entidade.

Exemplo: Uma instalação de redutor de velocidade (lombada) em um cruzamento movimentado para melhorar a segurança viária.

- **Reclamação**, é uma queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação, acerca de um procedimento, de uma solicitação administrativa ou de um serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada pelos canais próprios de atendimento dos Órgãos ou Entidades da Administração Municipal. É uma insatisfação com um serviço prestado, apontando falhas ou descumprimento de prazos, qualidade ou eficiência.

Exemplo: Um usuário reclama que sua solicitação de reparo em buraco na frente de sua residência não foi atendida dentro do prazo informado pela prefeitura.





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

- **Denúncia**, é a comunicação de uma irregularidade, ilegalidade ou ato ilícito cometido por um agente público ou entidade, que pode demandar investigação ou providências corretivas.

Exemplo: Um cidadão denuncia um servidor público por priorizar conhecidos ou amigos, prejudicando a ordem de atendimento dos demais cidadãos.





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

O RELATÓRIO

Durante o primeiro semestre de 2025, no período de 6 de janeiro a 30 de junho de 2025, a Ouvidoria Geral do Município de Agudos recebeu 85 manifestações registradas pela população, das quais 13 foram apresentadas na forma anônima e 72 identificadas, sendo 60 de caráter não sigiloso e 12 classificadas como sigilosas.

Tendo em vista o que dispõe o art. 7º do Regulamento da Ouvidoria Geral do Município, as manifestações anônimas, via de regra, não são passíveis de processamento formal, motivo pelo qual não seguem os trâmites administrativos usuais – como o direito de acompanhamento do andamento ou a obtenção de resposta conclusiva. Sendo assim, no presente relatório, tais registros serão contabilizados exclusivamente na estatística de identificação. Assim, para fins analíticos e de detalhamento qualitativo, o presente relatório considerará apenas as 72 manifestações identificadas (sigilosas e não sigilosas), formalmente processadas no período.





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

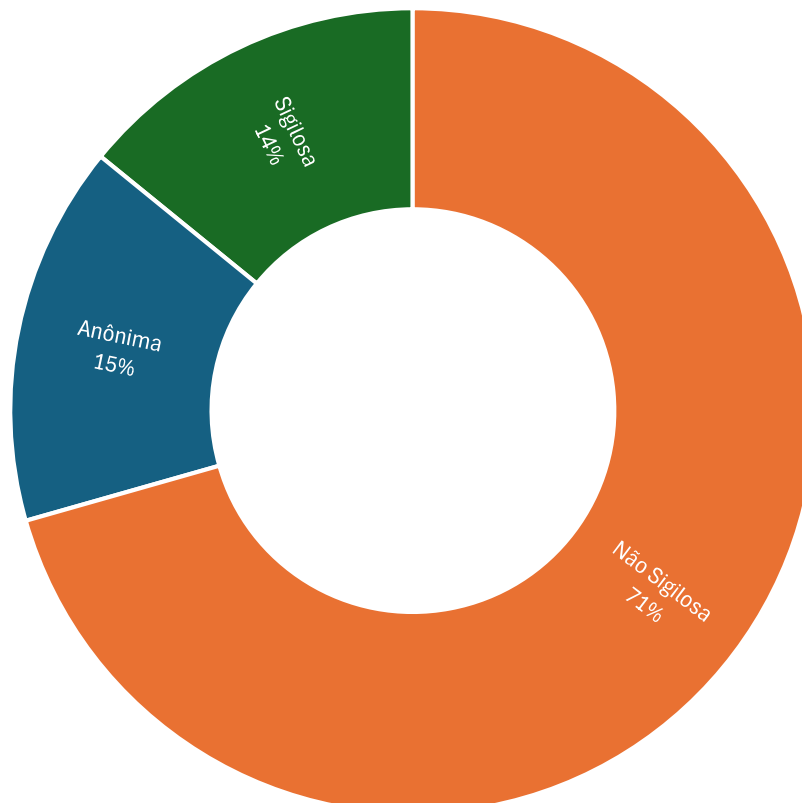
Ouvidoria Geral

I. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR IDENTIFICAÇÃO

Tabela Detalhada

Identificação	%	Qtde
Anônima	15%	13
Não Sigilosa	71%	60
Sigilosa	14%	12
Totais	100%	85

IDENTIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

1. Análise das Manifestações por Identificação

Durante o primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria Geral do Município de Agudos registrou 85 manifestações, classificadas em três categorias de identificação:

- Não Sigilosa – 60 manifestações (71%)
- Sigilosa – 12 manifestações (14%)
- Anônima – 13 manifestações (15%)

A predominância de manifestações **Não Sigilosas (71% - 60 registros)** revela um dado positivo: **a maioria dos cidadãos sente-se segura para se identificar e participar ativamente do controle social.** Esse resultado corrobora a visão de que a confiança na Ouvidoria e na gestão municipal é um pilar para a efetividade das políticas públicas. Essa modalidade garante acompanhamento e resposta oficial.

Já as manifestações **Sigilosas (14% - 12 registros)** evidenciam a **intenção de proteção de identidade em casos que podem envolver eventuais riscos ao manifestante.** Essa modalidade garante acompanhamento e resposta oficial, preservando a integridade do denunciante. Conforme os diversos canais de ouvidoria, a possibilidade de sigilo do denunciante é um elemento crucial para incentivar a participação e a confiança da sociedade em participar em canais de denúncia, tanto na esfera pública quanto na privada. **A garantia de que a identidade do denunciante será protegida, seja através do anonimato ou da confidencialidade, é fundamental para encorajar as pessoas a manifestarem seus anseios, preocupações ou inconformismos de forma segura, sem receio de retaliações, garantindo que a voz da sociedade seja ouvida de maneira livre e responsável.**



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

O percentual de **manifestações anônimas (15% - 13 registros)** pode estar relacionado a dois fatores principais:

- Temor de retaliação em situações que envolvem denúncias sensíveis ou relações de proximidade com os envolvidos;
- Percepção de que a manifestação anônima agiliza o envio, dispensando formalidades.

Embora legítimas, **manifestações anônimas não permitem a plena tramitação no canal oficial**, conforme estabelece o Regulamento da Ouvidoria, **pois carecem de regular processamento, acompanhamento formal e direito a uma resposta conclusiva**. No entanto, tais registros podem servir como subsídios estratégicos para diagnósticos e planejamentos internos, contribuindo para a prevenção de problemas.

2. Causas e Motivos

A análise qualitativa sugere que **o elevado número de manifestações Não Sigilosas** pode decorrer de:

- Efetividade na comunicação institucional da Ouvidoria;
- Facilidade de acesso aos canais oficiais;
- Credibilidade quanto a imparcialidade e eficácia na resolução das demandas.

Por outro lado, **a persistência de manifestações Anônimas** indica que ainda há espaço para reforçar campanhas educativas sobre garantias de sigilo e canais seguros de acolhimento de manifestações da sociedade.

3. Consequências e Relevância para a Gestão

Estatisticamente, **o alto índice de manifestações identificadas (sigilosas ou não sigilosas)** amplia as condições da Ouvidoria de oferecer respostas mais assertivas pois possibilita um retorno individualizado ao



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

cidadão, monitoramento mais detalhado da tramitação e identificação de padrões e reincidências.

Organizações internacionais como a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)⁵ revelam que dados são essenciais para aprimorar a gestão de desempenho, a formulação de políticas públicas e o desenho e entrega de serviços.

Para cumprir essa função, os governos devem valorizar os dados como um ativo estratégico, ou seja, a boa governança exige enxergar os dados como patrimônio estratégico do Estado, comparável a recursos financeiros ou humanos. Sem esse olhar, perde-se a oportunidade de transformar informações em políticas públicas mais justas, eficientes e participativas (tradução livre).

Os dados de identificação das manifestações não são apenas números; são termômetros da confiança social e indicadores da maturidade democrática da nossa sociedade.

Fortalecer esse diálogo é garantir que o cidadão não seja apenas espectador, mas coprotagonista na construção de uma cidade mais justa, ética e eficiente.

⁵ A OECD é a sigla em inglês para *Organisation for Economic Co-operation and Development*, em português Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE). Disponível em: <https://www.oecd.org/en.html>





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

II. RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

A seguir, disponibiliza-se um quadro analítico contendo o quantitativo total de manifestações identificadas (excluídas as anônimas) registradas pela Ouvidoria Municipal durante o primeiro semestre de 2025, acompanhado das quantidades e da respectiva taxa de resolução.

Tabela Detalhada

	Total	Resolvidas	Não Resolvidas
Manifestações	72	57	15
Taxa de Resolução		79%	21%

Em gráfico, temos:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES (72)





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

1. Análise dos dados das Resoluções das Manifestações

No período analisado, a Ouvidoria Geral do Município de Agudos registrou **72 manifestações identificadas, das quais 57 (79%) foram resolvidas** e **15 (21%) permaneceram não resolvidas**. **Esse desempenho, apesar de não ser o ideal, reflete um índice de resolutividade acima da média nacional**, considerando que, **segundo a Controladoria-Geral da União (CGU, 2023)⁶, a taxa média de atendimento conclusivo das ouvidorias públicas no Brasil situa-se em torno de 70%**.

Esse dado revela que a Ouvidoria de Agudos tem alcançado **níveis satisfatórios de resposta às demandas da população**, o que demonstra empenho da maioria dos setores envolvidos na busca de soluções e **reforça a importância da ouvidoria como canal de participação social**. Como afirma Pierre Rosanvallon (2008, p. 96), *“a democracia se fortalece não apenas pelo voto, mas também pela escuta ativa e contínua das demandas sociais”⁷*.

a. Possíveis Motivos e Causas

- **Alto índice de resolutividade (79%)** – decorre, basicamente:
 - o do **engajamento da maioria dos setores administrativos** e empenho de seus servidores em fornecer respostas dentro dos prazos estabelecidos, bem como do atendimento dos pedidos submetidos;
- **Manifestações não resolvidas (21%)** – podem estar relacionadas a:
 - o demandas de **alta complexidade técnica**;
 - o **falta de engajamento de algum setor administrativo**;
 - o **limitações orçamentárias e operacionais**;

⁶ CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (CGU). Relatório de Ouvidorias 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias>

⁷ ROSANVALLON, Pierre. *A Contrademocracia: A política na era da desconfiança*. São Paulo: Martins Fontes, 2008.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

b. Consequências

- **Positivas:** fortalecimento da confiança do cidadão no poder público; maior legitimidade administrativa; dados concretos para subsidiar eventuais planejamentos estratégicos da gestão municipal.
- **Negativas:** as manifestações não resolvidas podem gerar desgaste institucional, **reincidência de demandas** semelhantes e uma consequente **diminuição da confiança pública**.

Como destaca Chiavenato (2014, p. 215) *“a eficiência está ligada ao fazer corretamente, mas a eficácia relaciona-se a alcançar os resultados esperados”*⁸. Portanto, não basta responder: é preciso resolver de forma definitiva.

⁸ CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 8. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

III. MAPA DE CALOR

1. Mapa de Calor e sua Utilidade para a Gestão Municipal

O **Mapa de Calor** consiste em uma ferramenta de visualização que permite identificar, de forma rápida e intuitiva, as áreas do município com maior concentração de manifestações registradas na Ouvidoria. O recurso possibilita à gestão municipal compreender **onde estão localizadas as demandas mais recorrentes**.

Essa análise favorece o **planejamento estratégico**, orientando a alocação de recursos, a priorização de políticas públicas e a definição de ações preventivas. Além disso, o Mapa de Calor contribui para a **transparência e eficiência administrativa**, ao transformar dados de participação social em informações acessíveis e úteis para a tomada de decisão.





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

Ao revelar padrões espaciais de reclamações ou sugestões, **o mapa orienta a priorização de ações, alocação de recursos e intervenções mais eficientes no espaço urbano, tendo em vista os locais com maior demanda.**





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

IV. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

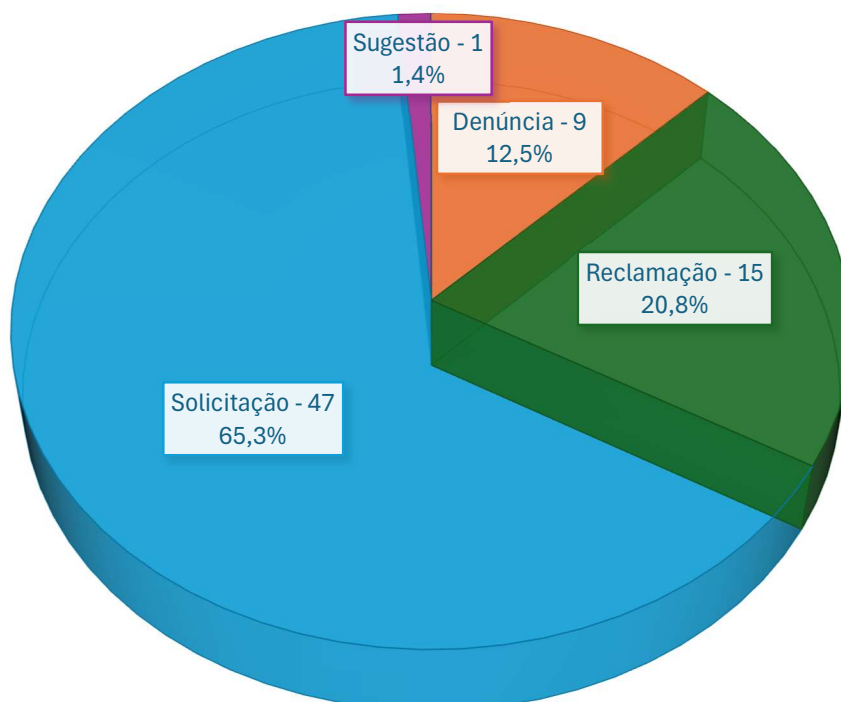
1. Tipos de Manifestações e Distribuição Percentual

A Ouvidoria registrou, no período analisado, **72 manifestações**, já excluídas as anônimas, distribuídas entre os seguintes tipos:

Tipo de Manifestação	Qtde	%
Denúncia	09	12,5%
Reclamação	15	20,8%
Solicitação	47	65,3%
Sugestão	01	1,4%
Totais	72	100%

Em GRÁFICO, temos

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

a. A importância estratégica da análise dos tipos de manifestações de Ouvidoria

No primeiro semestre de 2025, a Ouvidoria do município de Agudos registrou **72 manifestações identificadas**, distribuídas em quatro categorias: **Solicitações (47; 65,3 %)**, **Reclamações (15; 20,8 %)**, **Denúncias (9; 12,5 %)** e **Sugestões (1; 1,4 %)**.

Esses números revelam uma clara predominância das solicitações, seguida pelas reclamações, denúncias e sugestões.

A predominância das solicitações é compatível com o observado em outras esferas públicas no Brasil.

Segundo Relatório de Gestão da **Ouvidoria Geral da União (OGU) do exercício de 2022**, “o Ministério da Cidadania recebeu da CGU um total de **1.562** manifestações. (...) **Essas manifestações estão relacionadas principalmente a solicitações** (...)”⁹.

A prevalência das solicitações como principal tipo de manifestação repete-se em distintas esferas da sociedade, incluindo administrações municipais, instituições de ensino superior e organizações de caráter nacional.

Autores reforçam que a **predominância de solicitações** evidencia que a população enxerga a Ouvidoria como **porta de entrada para o acesso a serviços públicos** (MARQUES, 2009¹⁰; SILVA, 2014¹¹). Já as **reclamações e**

⁹ Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral da União de 2022. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/77115>

¹⁰ MARQUES, Fábio. *Ouvidoria pública: espaço democrático de participação e controle social*. Belo Horizonte: Fórum, 2009.

¹¹ SILVA, Maria Lúcia da. *Ouvidorias públicas no Brasil: participação, cidadania e controle social*. São Paulo: Atlas, 2014.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

denúncias desempenham papel essencial de **controle social**, revelando insatisfações ou possíveis irregularidades (LYRA, 2001)¹².

As **sugestões**, por sua vez, tendem a ser menos frequentes, mas são interpretadas como indicativo de disposição do cidadão em contribuir para o aprimoramento da gestão pública (MARTINS, 2020, *Revista do Serviço Público*)¹³.

Importante constar que, grande parte das vezes, foi necessário considerarmos, por analogia, **um princípio jurídico denominado de princípio da fungibilidade**. Isso nos permitiu que, **uma espécie de manifestação, protocolada num tipo equivocado, fosse aceita como se fosse o tipo de manifestação correta**. Por exemplo, um cidadão que teria protocolado uma denúncia solicitando o reparo em um buraco, quando na verdade deveria ter iniciado o processo como uma solicitação. Nesse caso, a Ouvidoria deu andamento à denúncia como se solicitação fosse. A faculdade **Legale**¹⁴, localizada no município de São Paulo, destaca que **o princípio da fungibilidade serve para evitar formalismos excessivos, permitindo que atos sejam aproveitados, mesmo que não tenham seguido o caminho mais correto à primeira vista**. No fundo, seu papel é **garantir bom senso, equilíbrio e resultados efetivos**.

¹² LYRA, R. P. *A experiência da Universidade Federal da Paraíba e o Instituto da Ouvidoria*. João Pessoa: UFPB, 2001.

¹³ MARTINS, A. F. *A contribuição das ouvidorias públicas para a gestão democrática*. *Revista do Serviço Público*, Brasília, v. 71, n. 2, 2020.

¹⁴ **Faculdade Legale**. *Princípio da Fungibilidade*. Disponível em: <https://legale.com.br/blog/principio-da-fungibilidade/>. Acessado em 03/09/2025.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

V. PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

A seguir, apresentamos a tabela de dados e o gráfico dos assuntos mais cobrados nas demandas apresentadas pela população agudense durante o 1º Semestre de 2025:

Tabela Detalhada

Assunto	Quantidade de Manifestações
Buraco	8
Limpeza em Terreno Baldio	7
Limpeza Urbana	7
Conduta de Funcionários	5
Abuso de Poder	4
Coleta Pesada	4
Limpeza e Conservação	4
Recursos Humanos	4
Estabelecimento sem Alvará	3
Iluminação e Energia	3
Professores	3
Calçadas	2
Mato Alto	2
Outros	2
Acessibilidade Para Deficientes Visuais	1
Asfalto	1
Bloqueio na via	1
Coleta de Lixo Comum	1
Construção Irregular	1
Demora em Marcar Consulta/Procedimento	1
Demora em Obra Pública	1
Entulho em via pública	1
Imóvel Abandonado (“da Prefeitura”)	1
Médicos	1
Placas de Sinalização	1
Ponto de Tráfego de Drogas	1
Postos de Saúde	1
Via sem Pavimentação (Estrada de Chão)	1
Total	72



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

Gráfico Simplificado



O gráfico apresenta a **distribuição das 72 manifestações**, organizadas por assunto e revela um panorama diversificado das demandas da população.

Para facilitar a visualização, incrementamos a categoria “Outros”, que continha apenas 2 manifestações (uma, referente corte de árvores e, outra, sobre não recebimento de carnê de IPTU), para **abarcар temas variados que, por ocorrerem apenas uma vez cada, foram agrupados para fins de simplificação visual**, concentrando o maior número de registros, com **16 manifestações (22,2%)**. Entre os assuntos destacam-se: **acessibilidade para deficientes visuais, pavimentação asfáltica, bloqueio de via, coleta de lixo comum, construção irregular, demora em consultas e procedimentos, atraso em obras públicas, presença de entulho em vias, imóveis abandonados, atendimento médico, sinalização de trânsito, pontos de tráfico de drogas, serviços de postos de saúde e estradas sem pavimentação.** **Ainda que sejam isolados,**



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

em termos numéricos, tais registros carregam relevância social, pois representam situações que impactam diretamente a vida cotidiana e o exercício de direitos fundamentais. Como ressalta Paes de Paula (2005)¹⁵, a escuta pública não deve se restringir às manifestações majoritárias, mas contemplar também demandas pontuais, que podem indicar problemas emergentes e/ou historicamente negligenciados.

Entre os temas mais recorrentes, destaca-se o “Buraco”, com 8 registros (11,1%), seguido de “Limpeza Urbana” e “Limpeza em Terreno Baldio”, ambos com 7 manifestações (9,7%). Esses dados demonstram que questões ligadas à infraestrutura urbana e à manutenção da cidade constituem preocupações centrais da população agudense. Segundo Abrucio (2017)¹⁶, a qualidade da prestação de serviços básicos, sobretudo aqueles visíveis no espaço público, influencia diretamente a confiança dos cidadãos na administração.

Outro ponto relevante refere-se às manifestações sobre “Conduta de Funcionários” (5 registros, 6,9%), que evidenciam preocupações com ética e comportamento no serviço público. Esse dado reforça a necessidade de ações de capacitação continuada, fortalecimento de políticas de integridade¹⁷ e compliance¹⁸, uma vez que, conforme observa Motta (2013)¹⁹, a postura do servidor é determinante para a legitimidade e credibilidade das instituições públicas.

¹⁵ PAES DE PAULA, Ana Paula. *Por uma nova gestão pública: limites e potencialidades da experiência contemporânea*. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

¹⁶ ABRUCIO, Fernando Luiz. *Trinta anos de Constituição de 1988: a consolidação do sistema federativo brasileiro*. Revista de Administração Pública, v. 51, n. 1, p. 147-155, 2017.

¹⁷ Políticas de integridade são conjuntos planejados e estruturados de orientações, práticas e mecanismos destinados a promover comportamentos éticos e transparentes entre os servidores públicos.

¹⁸ Compliance, no contexto da administração pública, representa o compromisso do servidor em atuar em conformidade com as leis, regulamentos, princípios éticos e normas internas da instituição.

¹⁹ MOTTA, Fernando C. Prestes. *Transformação organizacional: a teoria e a prática de mudar as organizações*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2013.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

Já os assuntos de menor frequência, como **“Mato Alto”**, **“Calçadas”** e **“Professores” (2 registros cada, 2,8%)**, representam demandas isoladas, mas que não podem ser desconsideradas, pois refletem necessidades igualmente relevantes para certos segmentos da população.

A conservação das calçadas está diretamente vinculada ao direito fundamental à mobilidade e à acessibilidade. Buracos, desníveis e más condições de pavimentação comprometem a circulação de pedestres, especialmente idosos, crianças e pessoas com deficiência. Assim, **manifestações recebidas pela Ouvidoria sobre buracos e irregularidades em calçadas devem ser entendidas como alertas de risco à coletividade e, sendo assim, como indicadores extremamente relevantes de necessidades de melhoria na área voltada à manutenção e segurança viária.**

Assim, a análise dos dados e do gráfico mostra que a Ouvidoria funciona como **um canal de escuta plural**, que concentra desde questões estruturais (buracos, limpeza) até aspectos organizacionais (recursos humanos, conduta de funcionários).

Mais do que contabilizar dados, esses dados revelam tendências e prioridades para a gestão municipal, oferecendo subsídios estratégicos para orientar políticas públicas mais eficazes e ajustadas às necessidades sociais.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

VI. DEMANDAS POR SECRETARIA E DIRETORIAS

Por Secretarias e Diretorias, podemos verificar a seguinte distribuição de demandas, discriminada em quantidades e porcentagens:

Tabela Detalhada

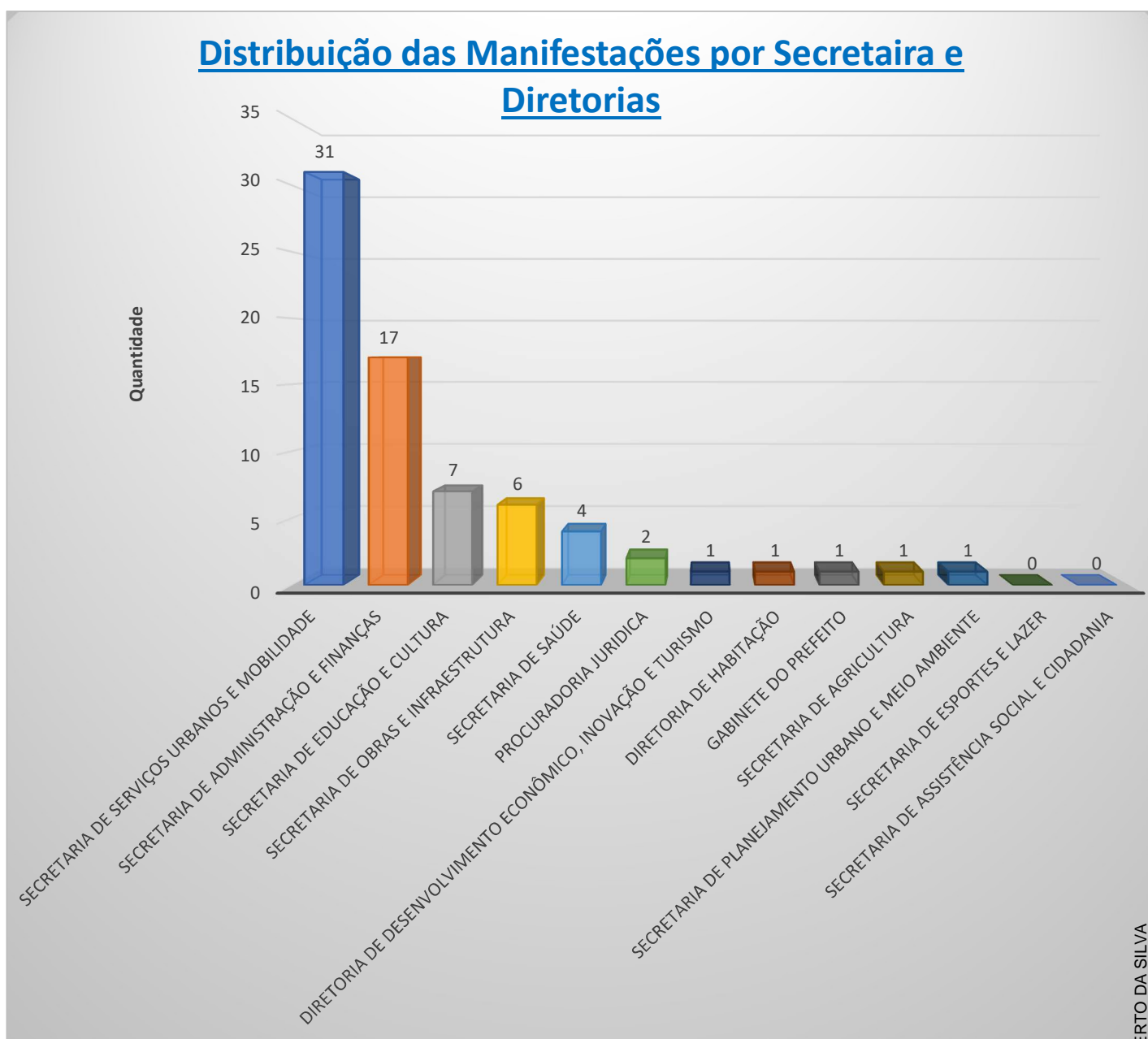
Secretarias e Diretorias	Qtde	%
Secretaria de Serviços Urbanos e Mobilidade	31	43%
Secretaria de Administração e Finanças	17	24%
Secretaria de Educação e Cultura	7	10%
Secretaria de Obras e Infraestrutura	6	8%
Secretaria de Saúde	4	6%
Procuradoria Jurídica	2	3%
Diretoria de Desenvolvimento Econômico, Inovação e Turismo	1	1%
Diretoria de Habitação	1	1%
Gabinete do Prefeito	1	1%
Secretaria de Agricultura	1	1%
Secretaria de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	1	1%
Secretaria de Esportes e Lazer	0	0%
Secretaria de Assistência Social e Cidadania	0	0%



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

Gráfico



1. Análise dos Protocolos de Ouvidoria por Secretarias e Diretorias

A análise das manifestações de Ouvidoria encaminhadas às Secretarias e Diretorias do Município de Agudos no primeiro semestre de 2025 revela importantes subsídios para a formulação e avaliação de políticas públicas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

O maior volume de demandas foi direcionado à **Secretaria de Serviços Urbanos e Mobilidade (31 registros)**, seguido pela **Secretaria de Administração e Finanças (17)** e pela **Secretaria de Educação e Cultura (7)**. Em contrapartida, áreas como **Planejamento Urbano e Meio Ambiente, Agricultura e Gabinete do Prefeito** receberam apenas 1 protocolo cada. Já as áreas como Secretaria de Educação e Cultura, Secretaria de Esportes e Lazer e Secretaria de Assistência Social e Cidadania, não registraram nenhuma manifestação durante o período.

Esse panorama evidencia que a **população recorre mais intensamente à Ouvidoria em áreas diretamente ligadas à prestação de serviços cotidianos, como limpeza urbana, manutenção de vias, mobilidade e questões administrativas**. Segundo Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2021)²⁰, a Administração Pública deve atuar de forma eficiente, garantindo que a atividade estatal atenda ao interesse coletivo com o menor custo e maior efetividade possível. **Quando a Ouvidoria aponta concentração de reclamações em determinados setores, isso sinaliza lacunas na gestão operacional e abre espaço para reorientação de prioridades**.

A concentração de 31 manifestações na Secretaria de Serviços Urbanos e Mobilidade é coerente com o que autores como Abrucio (2007)²¹, que descrevem como a "demanda pela gestão do espaço público", em que os cidadãos evidenciam em seus cotidianos problemas de infraestrutura urbana e mobilidade, tornando-os foco das críticas e solicitações. Buracos, calçadas irregulares, demora na coleta de restos de poda de árvores e transporte urbano são exemplos de serviços cuja ausência de eficiência impacta de modo imediato a qualidade de vida.

²⁰ DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. 34. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

²¹ ABRUCIO, Fernando Luiz. *Os avanços e os dilemas do modelo pós-burocrático: a reforma da administração pública brasileira*. Revista Brasileira de Ciências Sociais, v. 22, n. 64, 2007



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

Por sua vez, os 17 registros na Secretaria de Administração e Finanças refletem preocupações ligadas à fiscalização de posturas no ambiente urbano e serviços administrativos como pedidos de alvarás, licenças, questões referentes débitos de impostos e taxas, Oetc. A alta demanda nesse setor pode apontar para necessidade de atenção na concentração de investimentos nas áreas de treinamento e de técnicas administrativas de eficiência – como por exemplo, poderia se pensar em método de organização e gestão da qualidade, refletindo na eficiência, na gestão do tempo e na acessibilidade a serviços como tributos, alvarás, licenciamento, fiscalização de posturas urbanas, dentre outras.

Já a **Educação e Cultura** (7) e a **Saúde** (4) aparecem com volumes menores, mas ainda relevantes. Estudos sobre cidadania ativa indicam que **setores sociais básicos são tradicionalmente alvos de insatisfação**. Segundo pesquisa da Revista de Administração Pública (RAP, 2022)²², **manifestações em saúde e educação, ainda que em menor número, possuem maior impacto político, pois afetam direitos fundamentais**.

Por outro lado, **Secretarias como Agricultura, Planejamento Urbano, Meio Ambiente e até mesmo o Gabinete do Prefeito** receberam apenas 1 protocolo cada. Isso pode indicar duas situações: a primeira é que esses setores podem ter pouco contato direto com o dia a dia da população; a segunda é que as pessoas podem não ter clareza suficiente sobre as funções e responsabilidades dessas áreas, o que faz com que registrem menos manifestações.

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal demonstra que, no período em questão, **as Secretarias de Esportes e Lazer e a Secretaria de Assistência Social e Cidadania** não registraram qualquer demanda formalizada pela população.

²² RAP – Revista de Administração Pública. *Cidadania e serviços públicos: a participação social nos processos decisórios*. Rio de Janeiro: FGV, 2022. Disponível em: <https://periodicos.fgv.br/rap/issue/archive>.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

Esse cenário de **ausência de manifestações**, embora à primeira vista possa sugerir uma ausência de problemas ou de insatisfações, demanda reflexão mais aprofundada. **Diversos estudos apontam que a inexistência de manifestações em canais oficiais de escuta social nem sempre se correlaciona diretamente com a plena satisfação do cidadão.** Pelo contrário, **pode indicar fatores como: pouca informação** da população sobre o que é a Ouvidoria e como registrar uma manifestação (Souza & Oliveira, 2019)²³; **desconfiança** nas respostas do poder público, o que faz muitas pessoas não registrarem suas reclamações e buscarem soluções informais (Avritzer, 2016)²⁴; **algumas políticas públicas têm efeitos pouco visíveis**, o que diminui a percepção imediata de problemas e dificulta a identificação de melhorias necessárias (Pinho, 2008)²⁵.

Estudos acadêmicos enfatizam que a ausência de manifestações deve ser analisada com cautela, sob risco de interpretar equivocadamente um “silêncio social” como sinônimo de eficiência plena.

Para Meirelles (2018)²⁶, **a ausência de manifestações não deve ser interpretada automaticamente como eficiência, mas pode revelar distanciamento entre a política pública e o conhecimento do cidadão sobre ela.**

²³ SOUZA, C. A.; OLIVEIRA, R. *Participação social e canais institucionais: desafios para a efetividade das Ouvidorias Públicas*. Revista Brasileira de Administração Pública, v. 53, n. 4, 2019.

²⁴ AVRITZER, Leonardo. *Democracia e os sentidos da participação*. São Paulo: UNESP, 2016

²⁵ PINHO, José Antonio Gomes de. *Accountability: democracia e reforma administrativa*. Revista de Administração Pública, v. 42, n. 3, 2008

²⁶ MEIRELLES, Hely Lopes. *Direito Administrativo Brasileiro*. 44. ed. São Paulo: Malheiros, 2018.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

VII. EFICIÊNCIA NA RESOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

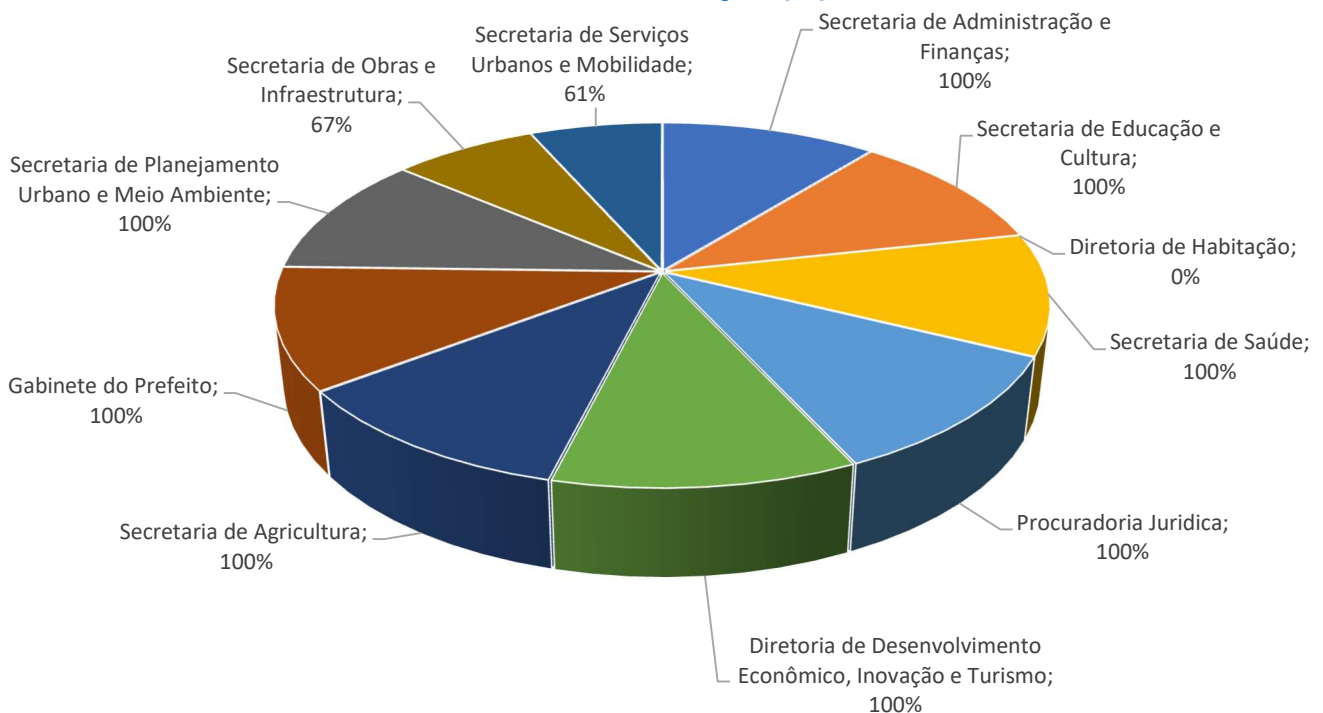
Tabela Detalhada

Secretarias e Diretorias	Resolvido (%)	Qtde	Resolvido	Não Resolvido
Secretaria de Administração e Finanças	100%	17	17	0
Secretaria de Educação e Cultura	100%	7	7	0
Diretoria de Habitação	0%	1	0	1
Secretaria de Saúde	100%	4	4	0
Procuradoria Jurídica	100%	2	2	0
Diretoria de Desenvolvimento Econômico, Inovação e Turismo	100%	1	1	0
Secretaria de Agricultura	100%	1	1	0
Gabinete do Prefeito	100%	1	1	0
Secretaria de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	100%	1	1	0
Secretaria de Obras e Infraestrutura	67%	6	4	2
Secretaria de Serviços Urbanos e Mobilidade	61%	31	19	12
Totais		72	57	15

Gráfico

EFICIÊNCIA DAS SECRETARIAS E DIRETORIAS MUNICIPAIS

Resolução (%)



Assinado por 1 pessoa: IRAN ROBERTO DA SILVA
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://agudos.1doc.com.br/verificacao/FF04-3B2C-BD41-29F6> e informe o código FF04-3B2C-BD41-29F6





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

1. Análise da Eficiência das Secretarias e Diretorias Municipais

A avaliação da eficiência das Secretarias Municipais constitui ferramenta essencial para o fortalecimento da gestão pública. **Ao observar o desempenho no tratamento das manifestações da população, é possível identificar avanços, dificuldades e potenciais soluções para a melhoria contínua dos serviços prestados.**

Avaliar e tornar visíveis os resultados dos setores públicos não significam expor fragilidades, mas sim abrir um espaço valioso para refletir, aprimorar e redirecionar ações com inteligência e responsabilidade.

Inicialmente, destacam-se os setores que apresentaram **100% de resolutividade**, como a **Secretaria de Administração e Finanças**, **Secretaria de Educação e Cultura**, **Secretaria de Saúde**, **Procuradoria Jurídica**, **Secretaria de Agricultura e Diretoria de Desenvolvimento Econômico, Inovação e Turismo**. Esses índices revelam um alinhamento efetivo entre as demandas dos cidadãos e a capacidade de resposta institucional. Conforme defende **Maria Sylvia Zanella Di Pietro (2017)²⁷**, **a eficiência administrativa deve ser entendida como a capacidade de transformar recursos em resultados concretos, assegurando a satisfação do interesse público.** Nesse sentido, tais secretarias caminham em consonância com referenciais de qualidade na gestão pública.

Por outro lado, setores como a **Secretaria de Obras e Infraestrutura** (67%) e, sobretudo, a **Secretaria de Serviços Urbanos e Mobilidade** (61%), **apresentam índices que acendem um alerta.** Juntas, concentram 14 das 16 manifestações não resolvidas, ou seja, **quase 90% dos casos pendentes.** Isso demonstra que os maiores desafios da gestão pública estão concentrados em áreas diretamente ligadas ao cotidiano dos cidadãos, especialmente infraestrutura urbana e manutenção de serviços

²⁷ DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. *Direito Administrativo*. São Paulo: Atlas, 2017.





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

básicos. Os estudos de gestão pública confirmam que setores ligados a serviços de rua e infraestrutura tendem a ser os mais demandados e criticados, justamente por sua visibilidade e impacto direto na qualidade de vida (Denhardt & Denhardt, *The New Public Service*, 2015)²⁸.

Outro ponto relevante é a **inocorrência de resolução no setor Diretoria de Habitação**, que registrou 0% de eficiência. Embora o número de demandas seja pequeno, apenas uma, esse dado não deve ser desconsiderado. Como afirma **Bresser-Pereira (1998)**²⁹, a confiança da sociedade no poder público depende não apenas do volume de respostas, mas de soluções efetivas para todas as demandas. **Uma única demanda não atendida em áreas sensíveis pode comprometer a credibilidade institucional.**

(Denhardt & Denhardt, 2015) enfatiza que a legitimidade do Estado moderno está intrinsecamente vinculada à sua capacidade de dar respostas tempestivas e adequadas a todas às necessidades da população. **Nesse sentido, a ausência de resolutividade em setores estratégicos, ainda que em pequena escala, revela fragilidades organizacionais que podem se transformar em símbolos de ineficiência.** O fenômeno também é explicado por autores como Bouckaert e Halligan (2008)³⁰, para os quais **a governança pública contemporânea deve ser analisada também pela ótica da confiança cidadã, sendo que falhas pontuais, quando não tratadas, tendem a gerar efeitos multiplicadores de insatisfação.**

É importante destacar que a Diretoria de Habitação lida com questões de alta sensibilidade social. A inocorrência de soluções nessa área pode intensificar descontentamentos e gerar tensões, conforme assinala Souza (2006)³¹ em seus estudos sobre políticas públicas

²⁸ DENHARDT, Janet; DENHARDT, Robert. *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge, 2015.

²⁹ BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. *Reforma do Estado para a cidadania*. São Paulo: Editora 34, 1998.

³⁰ BOUCKAERT, G.; HALLIGAN, J. *Managing Performance: International Comparisons*. London: Routledge, 2008.

³¹ SOUZA, C. *Políticas públicas: uma revisão da literatura*. Sociologias, v. 8, n. 16, p. 20-45, 2006.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

no Brasil. Assim, ainda que os números sejam quantitativamente reduzidos, qualitativamente eles representam potenciais riscos à governabilidade e à imagem institucional da administração municipal.





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

VIII. CONCLUSÕES

O presente Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Agudos, referente ao primeiro semestre de 2025, demonstra de forma clara e detalhada nosso compromisso com a eficiência, transparência, a ética e a participação cidadã.

Os resultados alcançados – como o índice de resolutividade superior à média nacional e a predominância de manifestações identificadas – refletem não apenas a confiança da população nesse canal de diálogo, mas também o empenho dos setores da Prefeitura em promover respostas efetivas aos anseios da sociedade.

A análise aqui apresentada revela avanços significativos na consolidação da Ouvidoria como instrumento de fortalecimento democrático e participação popular, ao mesmo tempo em que evidencia desafios a serem enfrentados pela Gestão Municipal.

Reconhecer as áreas que necessitam de maior atenção é um exercício de aprimoramento institucional, que reafirma a busca por uma gestão pública cada vez mais eficiente, inclusiva e sensível às necessidades do cidadão.

Assim, a Ouvidoria Geral reafirma sua vocação como guardiã da voz ativa da sociedade, convertendo manifestações individuais em subsídios estratégicos para a melhoria contínua das políticas públicas municipais.

O trabalho desenvolvido no primeiro semestre fortalece o compromisso da Gestão Municipal com a governança democrática, assegurando que cada manifestação recebida seja entendida como oportunidade de aprimorar o serviço público e de construir, de forma coletiva, uma cidade mais justa, participativa e transparente.





PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Ouvidoria Geral

Este relatório, portanto, não encerra um ciclo, mas abre novas possibilidades de diálogo e de construção coletiva, reafirmando o compromisso da Prefeitura Municipal de Agudos com uma gestão que respeita, escuta e valoriza sua população.

É o relatório.

Agudos, 09 de setembro de 2025.

Iran Roberto da Silva
Ouvidoria³²

³² Responsável desde 29/11/2024





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: FF04-3B2C-BD41-29F6

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ IRAN ROBERTO DA SILVA (CPF 157.XXX.XXX-25) em 24/09/2025 10:27:01 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://agudos.1doc.com.br/verificacao/FF04-3B2C-BD41-29F6>