

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DE ALVORADA DO SUL



# ANO 2023

Marcos Antônio Voltarelli  
PREFEITO MUNICIPAL

Luis Garcia  
VICE-PREFEITO

Beatriz Fabiano  
OUVIDORA MUNICIPAL

**Elaboração:**

Beatriz Fabiano – Ouvidora Municipal

**Data da Elaboração: 08/01/2024**

## OUVIDORIA

A ouvidoria é uma conquista da sociedade civil na participação e gestão das políticas públicas, é um dos principais canais de comunicação entre os cidadãos e o Poder Público. Por este canal o cidadão pode registrar suas solicitações, sugestões, reclamações, elogios, dúvidas e denúncias. Os registros das manifestações são repassados ao setor responsável para elaboração de resposta da demanda e para análise das manifestações, contribuindo com o aumento da qualidade dos serviços prestados.

Neste sentido, a ouvidoria é um valioso instrumento para mensuração dos dados e manifestações, favorecendo na construção de um panorama situacional, revelando as potencialidades e limitações dos serviços. Contribuindo para as análises situacionais que embasarão a construção de políticas públicas a nível municipal.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

A ouvidoria geral possui os seguintes canais de atendimento:

**Presencial:** Rua Vereador José Pereira Lima, 525. Centro. Alvorada do Sul. CEP 86150.000. Atendimento: segunda-feira à sexta-feira. Horário: 8:30h às 11:00h e das 13:30h às 15:30h.

**Telefone:** (43) 3157-1097. Atendimento: segunda-feira à sexta-feira. Horário: 8:30h às 11:00h e das 13:30h às 16:30h.

**Whatsapp:** (43) 3157-1097. Atendimento: segunda-feira à sexta-feira. Horário: 8:30h às 11:00h e das 13:30h às 16:30h. As manifestações são colhidas 24h por este canal.

**E-mail:** [ouvidoria@alvoradadosul.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@alvoradadosul.pr.gov.br)

**Internet:** <https://www.alvoradadosul.pr.gov.br/ouvidoria/>

**Carta:** Ouvidoria Municipal, Rua Vereador José Pereira Lima, 525. Centro. Alvorada do Sul. CEP 86150.000

## RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL

O relatório anual de gestão da Ouvidoria Geral é o documento que divulga os dados estatísticos das manifestações colhidas pela ouvidoria ao longo do ano, especificando as manifestações e as quantidades por setor, teor, data, canal utilizado, tempo médio de atendimento e causa provável. Este documento tem por finalidade contribuir para a transparência das ações e para tornar público o panorama da qualidade dos serviços ofertados pelo município por meio das manifestações registradas no ano de 2023 pela Ouvidoria Geral de Alvorada do Sul.

## **CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

A Ouvidoria Geral de Alvorada do Sul vem se fortalecendo no caminhar do tempo e expandindo sua atuação, se tornando um canal de referência para busca de informações confiáveis do funcionamento dos serviços prestados à nível municipal, das políticas disponíveis a população alvoradense-do-sul nas demais esferas de governo, da busca de informações gerais relacionadas aos direitos constitucionais e suas formas de acesso, além da socialização de informações relacionadas ao controle social das políticas sociais.

Diante desta expansão, a ouvidoria tem se adequado conforme a capacidade operativa da pasta para absorver o aumento das demandas de modo a favorecer a qualidade das informações prestadas ao cidadão e para auxiliar na construção de dados estatísticos para os diagnósticos situacionais do município. Para que essa adequação fosse consonante com a capacidade operativa atual da ouvidoria, as manifestações são divididas em dois grupos de registros: a) registro integral; b) registro simples.

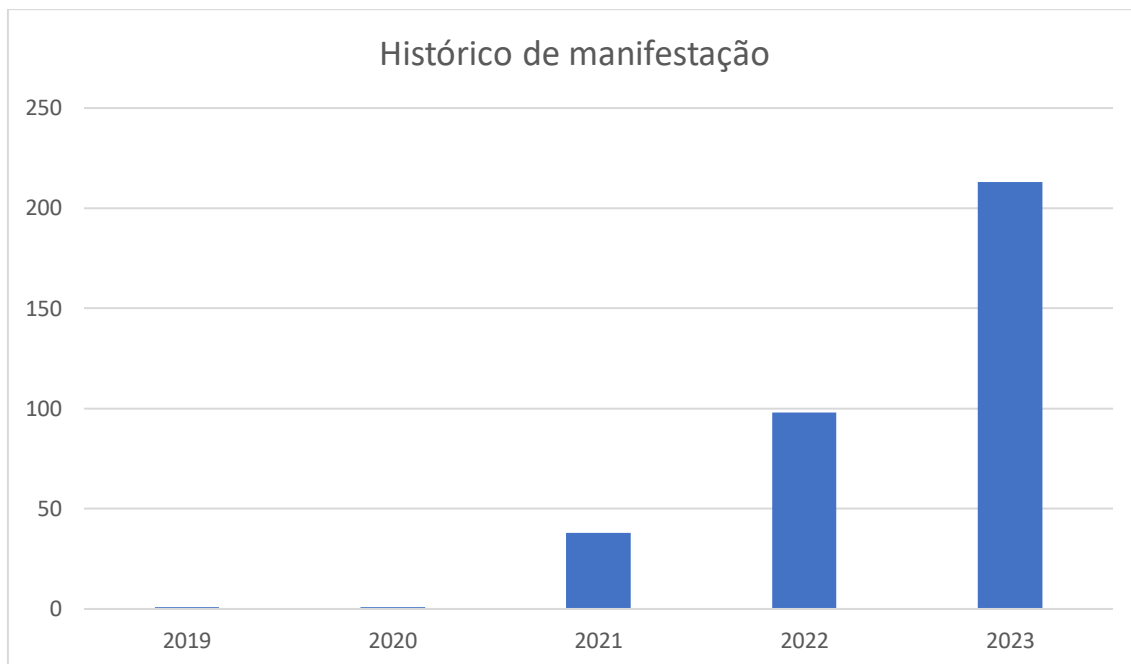
Por registro integral compreende-se os registros relacionados as reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações que necessitem de apoio de outras pastas, como as solicitações de insumos e medicações, de serviços voltados a vigilância sanitária, obras, entre outros serviços de maiores complexidades. O registro integral é realizado por documento escrito contendo número de identificação único, dados do manifestante, informações de contato pessoal e o relato. Este documento é encaminhado ao setor responsável para providência. O registro integral é juntado na planilha de controle das manifestações contendo o setor, a data, tipo de manifestação, tempo médio de atendimento, a causa provável e canal de atendimento utilizado.

Por registro simples compreende-se os registros relacionados a solicitações e outras manifestações de pronto-atendimento, de menor complexidade ou que não dependam de outros setores para providência. Ex: Socialização de informações gerais como telefones de contato, endereços, documentos necessários para algum serviço específico, dificuldades de comunicação com outro setor, socialização de informações relacionadas ao funcionamento e/ou os serviços disponíveis da rede municipal e referenciada. O registro simples é juntado a planilha de controle das manifestações, contendo informações do setor, a data, tipo de manifestação, tempo médio de atendimento, a causa provável e canal de atendimento

A divisão dos dois grupos de registro motiva-se pela necessidade de maximizar e agilizar a resolutividade além de desburocratizar os serviços de menor complexidade, sem impactar no levantamento de dados para análises estatísticas dos serviços prestados e das manifestações absorvidas por este canal.

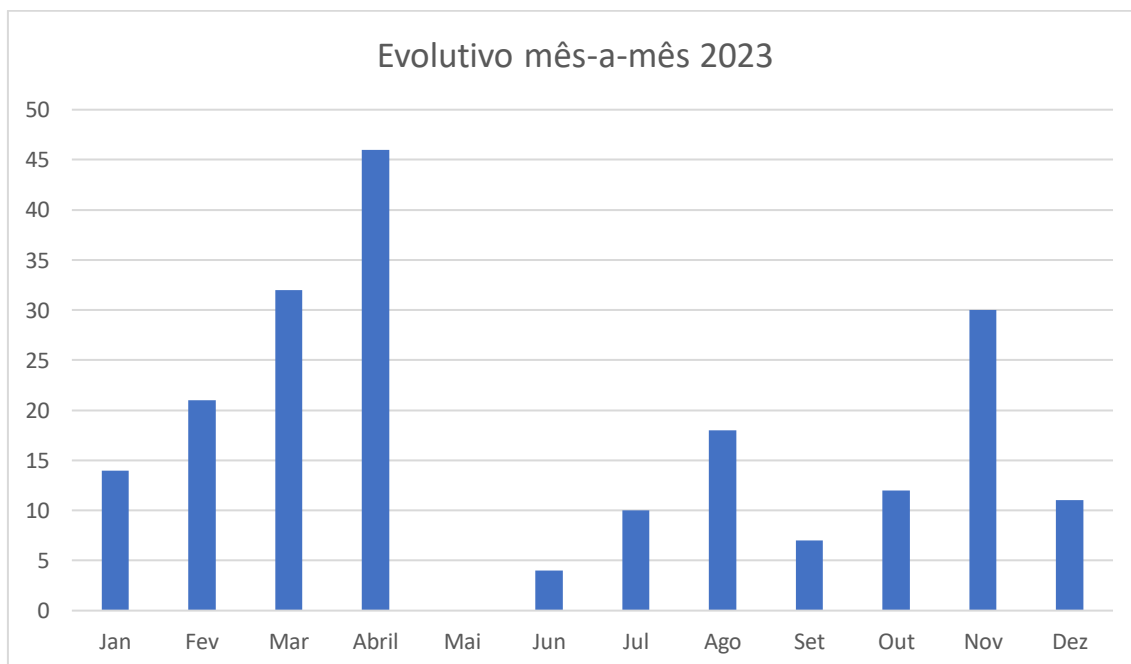
Para fins de comparação da atuação da Ouvidoria Geral no ano de 2023, utilizaremos o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal do Ano de 2022 e 2021.

## HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES



Em relação ao histórico de manifestações da ouvidoria, constata-se em breve análise, que no ano de 2023 a ouvidoria geral registrou uma maior atuação em relação aos anos anteriores, registrando um aumento de mais de 217% em relação ao ano de 2022, saltando de 98 manifestações em 2022 para 213 manifestações em 2023.

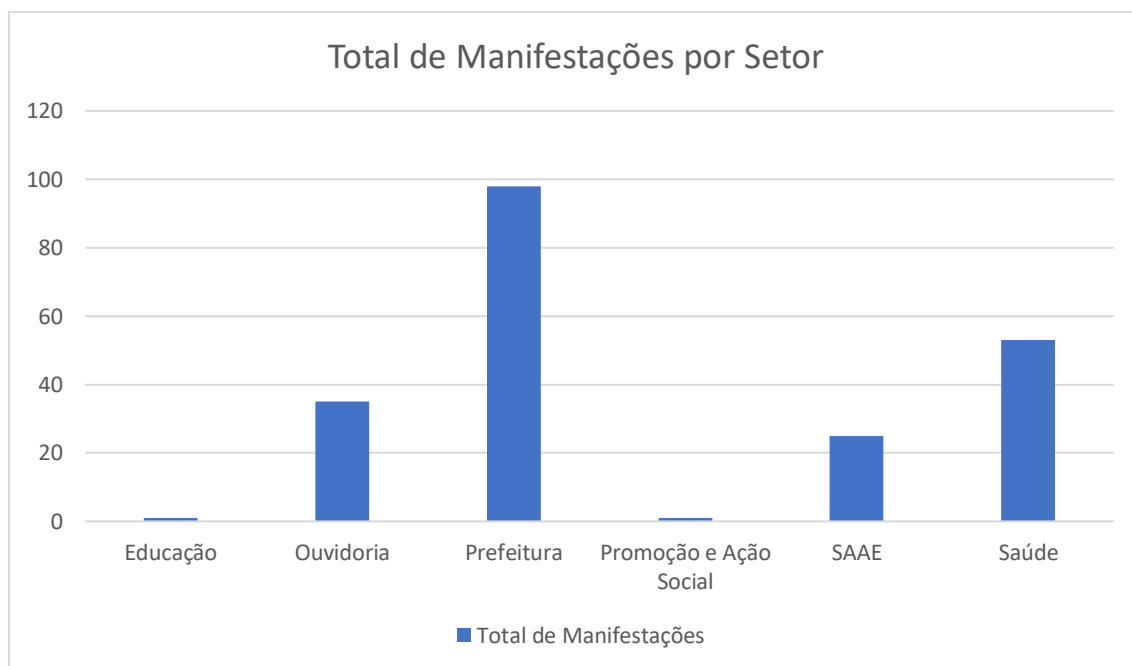
## EVOLUTIVO MÊS-A-MÊS



Em breve análise do quantitativo das manifestações do ano de 2023, constata-se que o mês com maior incidência de manifestações foi o mês de abril com 46 manifestações, seguindo pelo mês de março com 32 manifestações. Os meses com menor incidência foram os meses de maio com 0 manifestação, seguido por junho com 4 manifestações, visto que no ano de 2023 a ouvidoria geral possuía como recurso humano apenas 1 servidor, ocasionando um vazio assistencial no período de férias do servidor.

Observa-se que o volume das demandas se intensificou após as emissões das guias de IPTU do ano de 2023, visto que após o Decreto nº 205/2022 que regulamenta a Ouvidoria Geral, as informações dos canais de atendimento da ouvidoria passaram a ser divulgados pelos impressos de taxas, tarifas e demais tributos, aumentando a divulgação dos canais de atendimento e conseqüentemente, ocasionando o aumento das demandas ligadas a este serviço. Ademais, acentuou-se após a regulamentação, a divulgação dos canais de atendimento por cartazes informativos fixados nas unidades de atendimento presencial ao público, contribuindo para a socialização dos canais de atendimento e conseqüentemente, no aumento da busca deste serviço por parte dos cidadãos.

## MANIFESTAÇÕES POR SETOR



Em análise, verificou-se que houve a expansão de manifestação por setor em relação aos dados demonstrados no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal do Ano de 2022 e 2021. No ano de 2023 a ouvidoria geral registrou manifestação envolvendo todas as entidades públicas municipais, sendo elas: Prefeitura Municipal, Autarquia Municipal de Educação, Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE e Fundação Municipal da Saúde. Além da Secretaria de Promoção e Ação Social e Ouvidoria Geral.

No levantamento estatístico relacionado aos setores, constata-se que dessemelhante ao analisado por meio do RAG 2021 e 2022, no qual a Saúde foi a área mais demandada pela Ouvidoria Geral, a Prefeitura Municipal foi a área mais demandada no ano de 2023, grande parte das manifestações foram ligadas a solicitações de informações referente a tributação e IPTU.

Por meio dos dados, verificou-se um aumento de demanda envolvendo a Prefeitura Municipal em relação ao ano de 2022, saltando de 12 manifestações em 2022 para 98 manifestações em 2023. O aumento de demanda também foi observado na área da Ouvidoria, saltando de 18 manifestações em 2022 para 35 em 2023, assim como no Serviço de Autônomo de Água e Esgoto – SAAE, subindo de 4 manifestações em 2022 para 25 manifestações em 2023.

Em contramão, na área da Saúde e Promoção e Ação Social foi observado uma diminuição de demanda em relação ao ano de 2022. Na área da Saúde, a redução foi de 59 manifestações em 2022 para 53 manifestações em 2023 e na área da Promoção e Ação Social a redução foi de 4 manifestações em 2022 para 1 manifestação em 2023. Na área da Educação não houve mudança no quantitativo de demanda, sendo registrado 1 manifestação, assim como no ano de 2022.

## MANIFESTAÇÃO POR TIPO



Nas estatísticas de manifestação por tipo de manifestação destacou-se as manifestações de solicitação com 178 registros, seguido por denúncia com 16 registros e reclamação com 14 registros. O tipo com menor incidência foi a sugestão com 1 manifestação, seguido por elogio com 4 manifestações.

Em revisão comparativa, verificou-se que o tipo de manifestação predominante no ano de 2022 foi o mesmo de 2023, sendo o tipo de

manifestação de solicitação, apontando para uma compreensão do papel da ouvidoria como um canal orientador e facilitador no acesso às políticas públicas junto à comunidade.

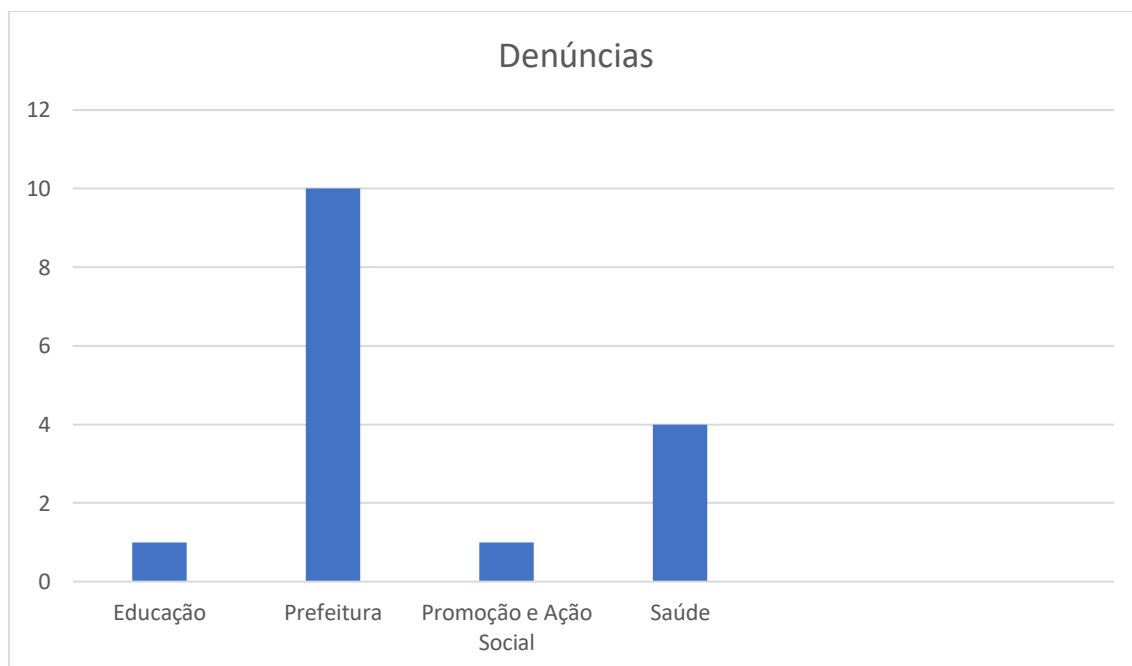
Em comparação com o ano de 2022, nota-se um aumento de manifestação do tipo denúncia, subindo de 6 denúncias no ano de 2022 para 16 denúncias no ano de 2023, um aumento de 266%, possivelmente indicando um fortalecimento do vínculo instituição-sociedade, fomentando o registro de denúncias, visto a garantia de sigilo das informações. Assim como notasse um aumento das manifestações do tipo solicitação, subindo de 60 solicitações em 2022 para 178 solicitações em 2023, um aumento de 296%.

Na contramão, foi observado uma diminuição de registros de manifestação do tipo reclamação, diminuindo de 27 registros em 2022 para 14 registros em 2023, uma redução de 51% de manifestação do tipo reclamação.

Em análise, notasse que não houveram mudanças no quantitativo de manifestações do tipo sugestão e elogio no ano de 2023 em relação ao ano de 2022, mantendo 1 manifestação de sugestão e 4 manifestações de elogio.

## TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

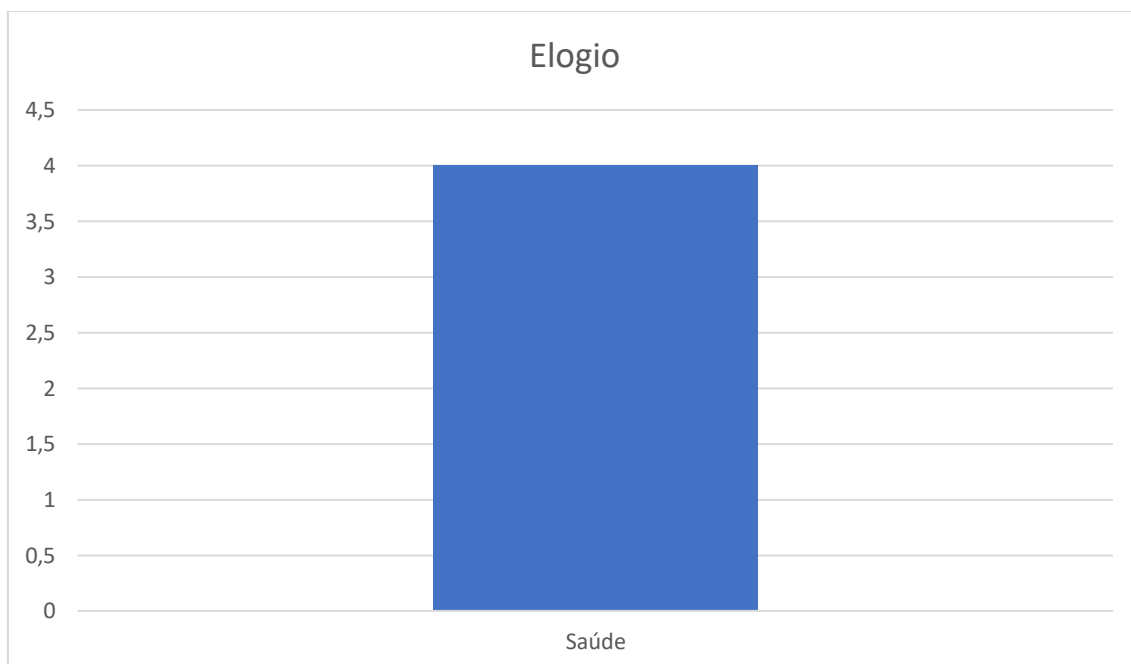
### Denúncia



Em pesquisa, verificou-se que em relação as manifestações de denúncia, o setor mais demandado foi a Prefeitura Municipal, com 10 denúncias, seguido por Saúde com 4 registros e Educação e Promoção e Ação Social com 1 denúncia cada. SAAE não registrou denúncia.

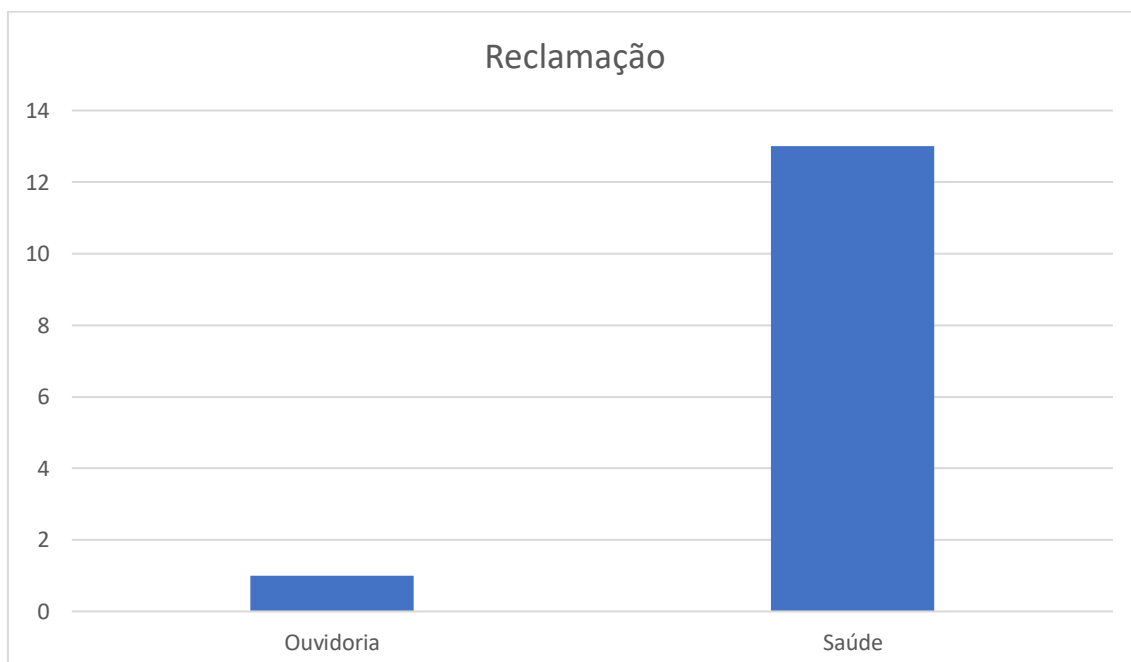
As principais causas de denúncias registradas foram ligadas às questões ambientais e obras, como criação irregular de animais, construção irregular, descarte irregular de lixo e entulho, questões ligadas a roçagem e limpeza de terrenos particulares, além de descarte irregular de esgoto.

## Elogio



Em análise das manifestações de elogio, verificou-se que no ano de 2023, apenas a área da Saúde registrou elogios, com o total de 4 elogios, tendo um aumento de 100% em relação ao ano de 2022, saltando de 2 elogios em 2022 para 4 elogios em 2023. Os setores de Educação, Prefeitura, Ouvidoria, Promoção e Ação Social e SAAE não tiveram elogios registrados.

## Reclamação

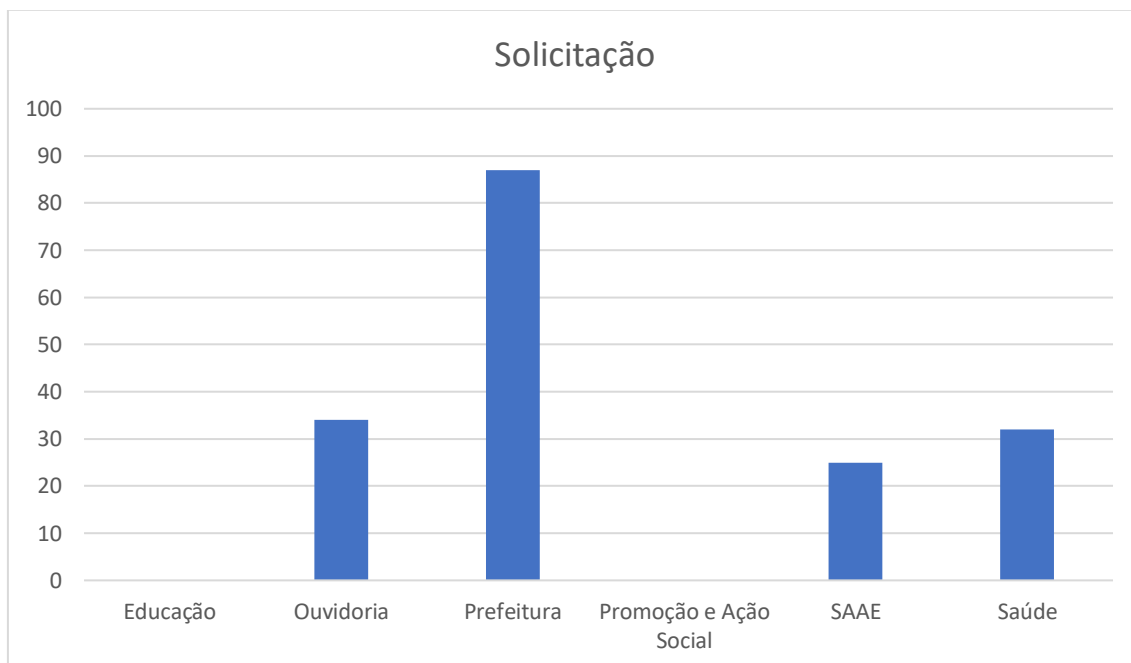


Em relação a manifestação de reclamação, verifica que o setor com maior registro de reclamação é a Saúde com 13 reclamações, seguido por Ouvidoria

com 1 reclamação. Prefeitura, Promoção e Ação Social, Educação e SAAE não registraram manifestação de reclamação.

Apesar de liderar as reclamações, foi notado uma redução de reclamações ligadas a área da Saúde, diminuindo de 23 reclamações em 2022 para 13 reclamações em 2023, uma redução de 56%. Em contramão, notasse um aumento de reclamações ligados a ouvidoria, subindo de 0 em 2022 para 1 em 2023.

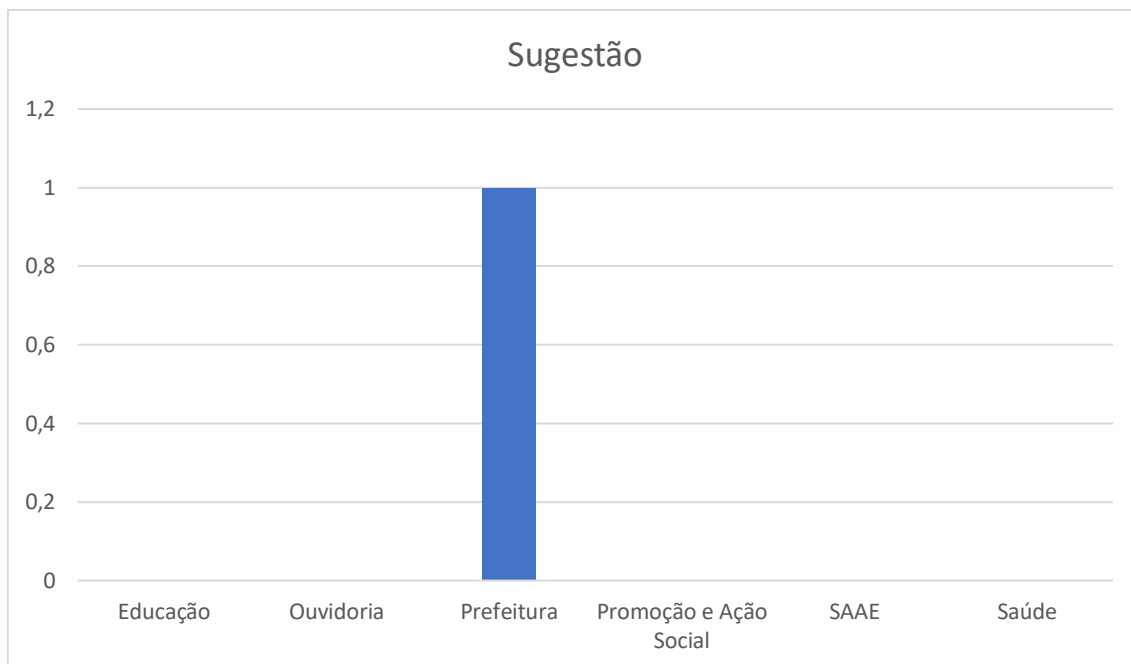
### Solicitação



Em relação as manifestações de solicitação, o setor mais demandado foi a Prefeitura com 87 solicitações, seguido pela Ouvidoria com 34 solicitações e Saúde com 32 solicitações. Foi notado um aumento nas manifestações de solicitação ligados a área da Prefeitura, saltando de 7 solicitações em 2022 para 87 solicitações em 2023 e Ouvidoria subindo de 18 em 2022 para 34 solicitações em 2023.

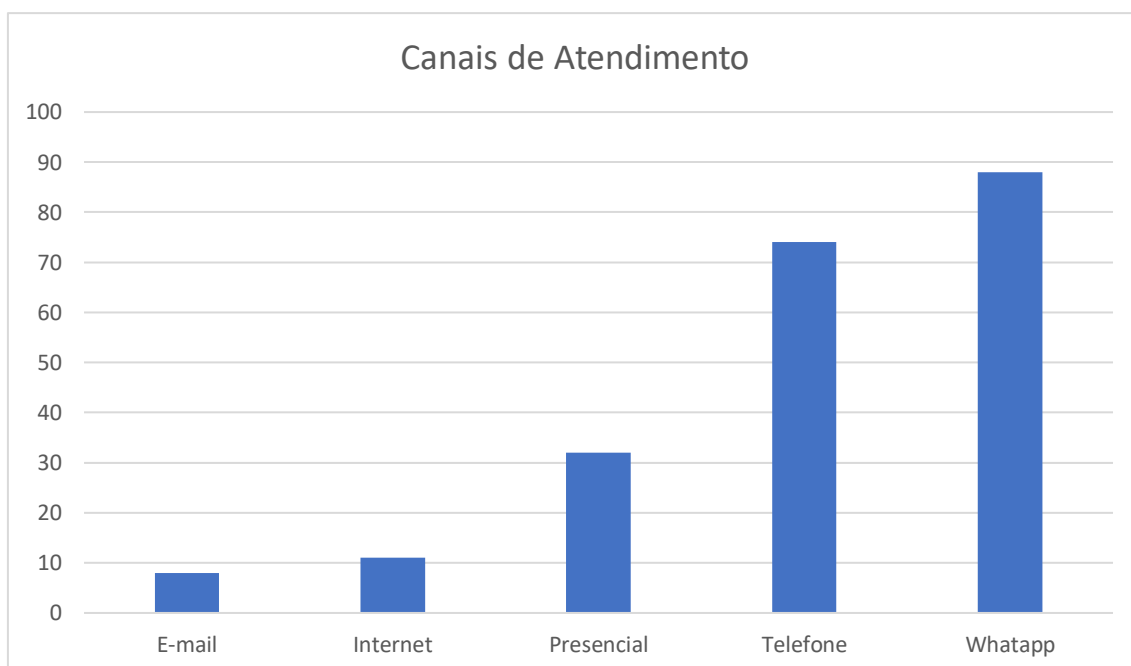
Os setores menos demandados por solicitação foi o SAAE, ainda assim, registrando 25 solicitações, um aumento de 625% em relação ao ano de 2022, no qual registrou 4 solicitações. Educação e Promoção e Ação Social não registraram solicitações. A área da Saúde pouco variou em relação as manifestações de solicitação, registrando 31 em 2022 e 32 solicitações em 2023.

### Sugestão



Em relação a manifestação de sugestão, apenas a Prefeitura registrou 1 manifestação deste tipo no ano de 2023, enquanto que no ano de 2022, apenas a Saúde havia registrado manifestação do tipo sugestão.

### CANAIS DE ATENDIMENTO



Considerando os canais de atendimento utilizados para registro da demanda no ano de 2023, destacou-se, diferentemente dos anos de 2021 e 2022 no qual o atendimento presencial dominou, os atendimentos realizados via Whatsapp, com o total de 88 atendimentos, seguido dos atendimentos realizados via telefone com 74 atendimentos e atendimento presencial com 32 atendimentos. O canal menos utilizado foi o e-mail com 8 registros e internet com 11 atendimentos.

É notável uma mudança na preferência de canal de atendimento por parte dos usuários da ouvidoria, onde é observado uma preferência pelos atendimentos à distância por meio de Whatsapp e ligação telefônica, contrastando com os anos de 2021 e 2022, onde a preferência era para os atendimentos realizados presencialmente.

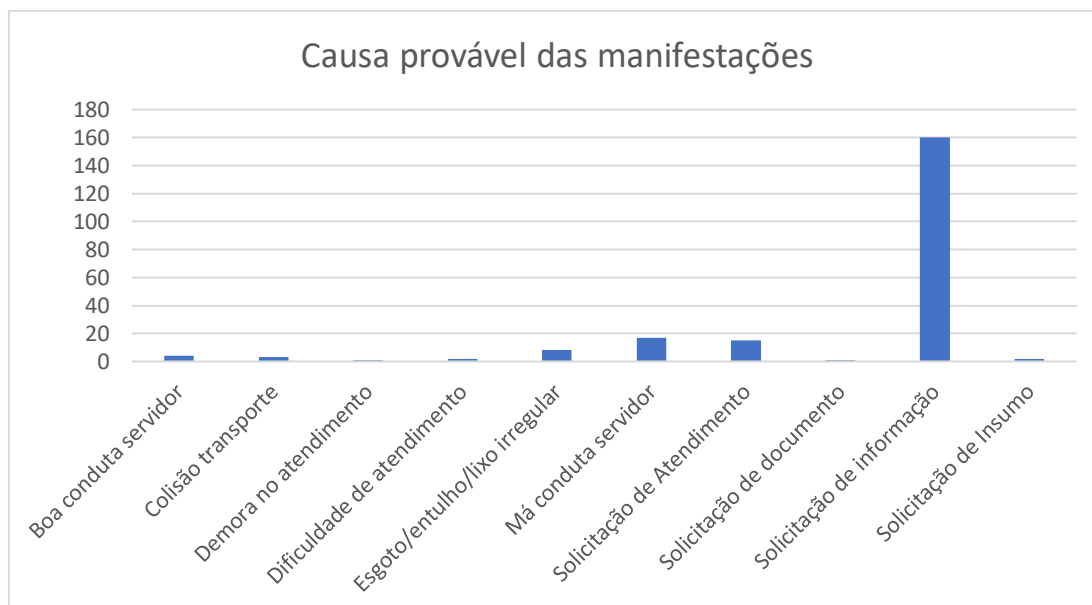
### TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Para cálculo do tempo médio, considerou-se a soma total da contagem de tempo entre a data de registro e a data de resposta da demanda ao cidadão de todas as manifestações, dividida pelo número de manifestações registradas e respondidas no ano. Concluindo que o tempo médio de atendimento da ouvidoria geral é de 11.9 dias, constatando um aumento no tempo médio de atendimento em 209% em relação ao tempo médio de atendimento do ano de 2022, no qual o tempo era de 5.68 dias. A manifestação com maior tempo de atendimento foi de 301 dias e a com menor tempo de 1 dia.

### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA POR SETOR

Setor	Tempo Médio de Resposta
Promoção e Ação Social	5 dias
Educação	33 dias
Ouvidoria	10 dias
Prefeitura	15 dias
SAAE	1 dia
Saúde	11 dias

### CAUSA PROVÁVEL DAS MANIFESTAÇÕES



Considerando as prováveis causas das manifestações, destacou-se a causa provável de solicitação de informação com 160 registros, seguido por má

conduta do servidor público com 17 manifestações, a causa provável de solicitação de atendimento registrou 15 manifestações, seguindo a ordem do ano de 2022, no qual registrou-se 34 registros de solicitação de informação, 26 registros de má conduta do servidor público e 9 registros de solicitações de atendimento.

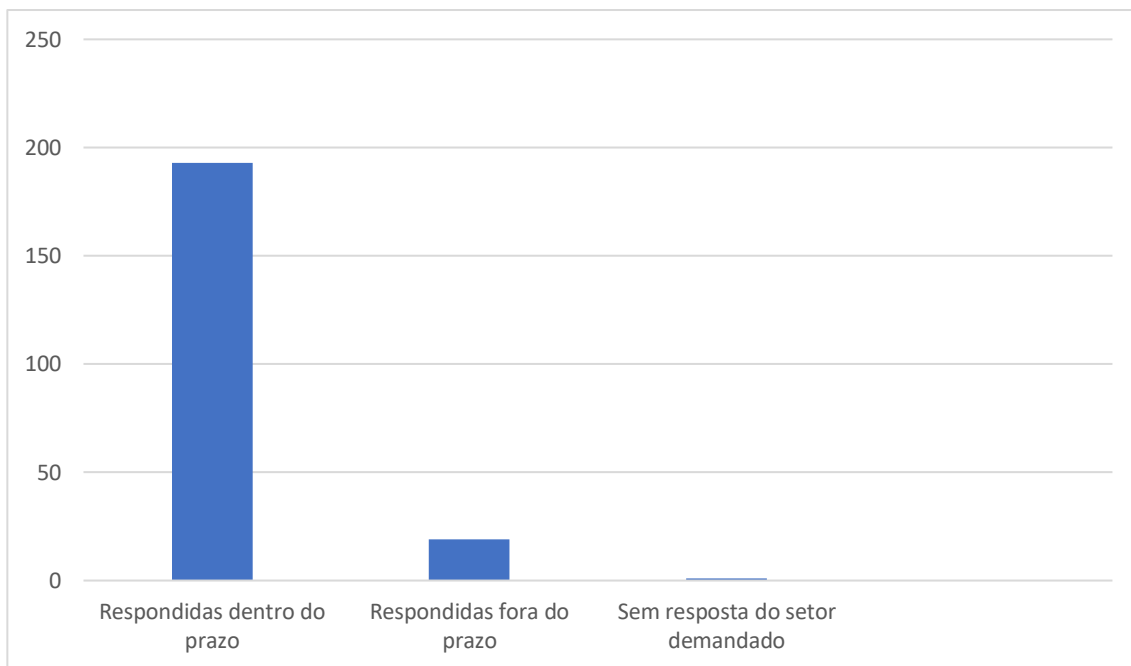
Diferente do apurado no ano de 2022, foi observado um aumento de manifestações com causa provável de descarte irregular de esgoto/entulho/lixo, subindo de 5 manifestações em 2022 para 8 manifestações em 2023, o aumento também foi percebido na causa provável colisão com veículo oficial, subindo de 2 em 2022 para 3 em 2023.

Pela análise também verificasse uma diminuição das demandas ligadas a demora no atendimento, dificuldade de atendimento, solicitação de documentos, má conduta do servidor público e solicitação de insumo. As demandas ligadas a demora no atendimento reduziram de 04 manifestações em 2022 para 1 manifestação em 2023. As demandas ligadas a dificuldade de atendimento reduziram de 4 em 2022 para 2 em 2023. As demandas ligadas a solicitação de documentos reduziram de 4 em 2022 para 1 em 2023. As demandas ligadas a solicitação de insumos reduziram de 6 manifestações em 2022 para 2 manifestações em 2023. As demandas ligadas a má conduta do servidor público diminuíram de 26 manifestações em 2022 para 17 manifestações em 2023. Não foi registrada alteração no quantitativo das manifestações com causa provável de boa conduta do servidor público do ano de 2022 para o ano de 2023, mantendo 4 manifestações registradas.

Em breve análise, é possível afirmar por meio dos dados coletados pela Ouvidoria no ano de 2023 que é perceptível uma qualificação dos atendimentos se comparados ao ano de 2022, visto que foi notado uma diminuição das manifestações ligadas a demora no atendimento, dificuldade de atendimento, má conduta do servidor público, solicitação de insumos e solicitação de documentos. Indicando que no ano de 2023, grande parte dos cidadãos alvoradenses-do-sul conseguiram solucionar suas demandas como o acesso a documentos, insumos e atendimento no tempo oportuno com maior eficiência, diretamente com as instituições e estabelecimentos de atendimento ao público, se comparado ao ano de 2022.

## **TAXA DE RESPOSTA**

A taxa de resposta foi calculada por porcentagem das demandas respondidas em relação a contagem total das demandas recebidas.



Das 213 manifestações registradas, 193 foram respondidas dentro do prazo estipulado de até 20 dias, 19 foram respondidas fora do prazo estipulado e 1 não foi respondida no exercício de 2023, resultando na taxa de resposta de 99,5%, 8,7% maior que a taxa de resposta do ano de 2022, no qual ficou em 90,8%.

### Taxa de Resposta por Setor

Setor	Taxa de Resposta
Educação	100%
Ouvidoria	100%
Prefeitura	100%
Promoção e Ação Social	100%
SAAE	100%
Saúde	98,11%

Em análise, a taxa de resposta por setor, verifica-se que as áreas com maiores taxa de resposta foram Educação, Ouvidoria, Prefeitura, Promoção e Ação Social e SAAE que promoveram a resposta de 100% das demandas registradas. A área que menos promoveu resposta foi a Saúde com 98,11% de resposta das demandas.

Fica constatado um aumento na taxa de resposta por setor de todos os setores em relação ao ano de 2022. A área da Promoção e Ação Social foi a que mais maximizou a taxa de resposta, saltando de 25% em 2022 para 100% de resposta em 2023, seguido por Prefeitura que subiu de 83% em 2022 para 100% em 2023 e Saúde que subiu de 93% em 2022 para 98,11% em 2023. Demonstrando um compromisso das áreas demandadas junto a Ouvidoria Geral.

## Tipo de Registro



Em relação aos tipos de registros especificados nas considerações iniciais, verifica-se que das 213 manifestações, 173 foram registros simples, representando 81% do total dos registros, enquanto 40 manifestações foram registros integrais, representando 19% dos registros totais.

Em análise, verificasse que em comparação com o ano de 2022, houve um grande movimento de ampliação dos registros simples, saltando de 54% em 2022 para 81% no ano de 2023, indicando a latente necessidade de informatização e unificação do sistema de registro de manifestação da ouvidoria, visto que apesar de desburocratizar o atendimento e oferecer solução mais ágil as demandas dos cidadãos, o registro simples enfraquece a qualidade do levantamento estatístico da ouvidoria, debilitando as possibilidades de planejamento de gestão para a qualificação dos serviços municipais por meio dos relatórios de gestão da ouvidoria.

### **POTENCIALIDADES E DIFICULDADES MAPEADAS DA OUVIDORIA GERAL**

Em análise geral, observasse um crescente fortalecimento da Ouvidoria Geral no município de Alvorada do Sul. Este fortalecimento é demonstrado pelo aumento constante de manifestações registradas e pelo aumento constante das taxas de resposta dos setores demandados com o passar dos anos. Apesar desta crescente, a capacidade operativa da Ouvidoria não se expandiu, e no ano de 2023 a Ouvidoria possuiu como recurso humano apenas 1 servidor, impactando no atendimento ao público frente a ausência do servidor responsável, indicando a necessidade de contratação de recurso humano para atendimento e acolhimento ao público.

Outra dificuldade observada é relacionada ao sistema de registro das manifestações. A Ouvidoria possui diversos canais de comunicação, mas não possui um sistema de registro da demanda unificada que permita a qualificação

da tabulação de dados e desburocratização dos registros, além de que, apenas as manifestações registradas via protocolo online são passíveis de pesquisa dos trâmites online e em tempo real, impossibilitando o monitoramento das manifestações registradas pelos canais de atendimento presencial, e-mail, telefone e Whatsapp por parte do cidadão, impactando na transparência dos atendimentos tramitados via Ouvidoria Geral, indicando a necessidade de contratação de serviço de software para a unificação dos registros dos diferentes meios de comunicação e a qualificação dos registros, ainda, contribuindo para a desburocratização e ampliação da transparência das ações realizadas.

## **SUGESTÕES PARA QUALIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS E SERVIÇOS MAPEADAS**

- Conforme apontado no tópico “Potencialidades e Dificuldades Mapeadas Da Ouvidoria Geral” se faz necessário a contratação de Recurso Humano para a qualificação da Ouvidoria e para a ampliação do acolhimento aos cidadãos manifestantes.
- Conforme apontado no tópico “Potencialidades e Dificuldades Mapeadas Da Ouvidoria Geral” se faz necessário a contratação de serviço de software para a qualificação dos registros das demandas e unificação de todos os canais de atendimento, ainda, para ampliação da transparência dos atendimentos, com a possibilidade de pesquisa online dos trâmites em tempo real por parte dos cidadãos manifestantes.
- Conforme verificado por meio da frequência de causa provável da manifestação, se faz necessário a ampliação dos canais de atendimento dos setores de tributação, ainda, a ampliação da divulgação dos canais de atendimento deste setor.
- Conforme verificado por meio da frequência de causa provável da manifestação, se faz necessário a ampliação dos canais de atendimento do setor de fiscalização para questões ligadas a Vigilância Sanitária, ainda, a ampliação da divulgação dos canais de atendimento deste setor.
- Conforme verificado por meio da frequência de causa provável da manifestação, se faz necessário a ampliação dos canais de atendimento do setor de fiscalização para questões ligadas a Meio Ambiente, ainda, a ampliação da divulgação dos canais de atendimento deste setor.
- Conforme verificado por meio da frequência de causa provável da manifestação, se faz necessário a ampliação dos canais de atendimento do setor de fiscalização para questões ligadas a Obras, ainda, a ampliação da divulgação dos canais de atendimento deste setor.
- Conforme verificado por meio da frequência de causa provável da manifestação, se faz necessário a implantação de sistema online para pesquisa de débitos e atualização de guias e boletos vencidos de IPTU e SAAE, assim, maximizando os atendimentos deste setor e diminuindo a demanda do setor de tributação e SAAE para este fim, além de fortalecer a autonomia dos cidadãos alvoradenses-do-sul.

- Conforme verificado por meio da frequência de causa provável da manifestação, se faz necessário a ampla divulgação por meio de acesso fácil e instintivo, no site oficial e mídias sociais, os telefones de contato por setor contendo o número de ramal dos setores, para maximizar o acesso dos cidadãos junto aos setores necessários.

## **CONCLUSÃO**

Conclui-se que no ano de 2023 a Ouvidoria Geral continuou a expandir sua atuação em relação aos anos anteriores, registrando um considerável aumento na procura por este serviço. Além de se tornar visível que o setor mais demandado pela ouvidoria foi a Prefeitura. O canal de atendimento mais utilizado foi o Whatsapp. O tipo de manifestação mais frequente foi a solicitação e que grande parte das solicitações tiveram como causa provável a solicitação de informação. Consta-se que a Ouvidoria Geral possui uma alta taxa de resolutividade e que a taxa de resposta é de 99,5% e que o tempo médio de atendimento é de 11,9 dias.

Pelos dados também é possível concluir que existe uma latente necessidade de contratação de recurso humano para atendimento e acolhimento ao público junto a Ouvidoria, além da necessidade de contratação de serviço de software para a unificação dos registros dos diferentes canais de comunicação e a qualificação dos registros, ainda, para contribuir com a desburocratização e ampliação da transparência das ações realizadas.

Pela análise também se verifica a latente necessidade de ampliação dos canais de comunicação e atendimento junto aos setores de orientação e fiscalização às questões ligadas a Vigilância Sanitária, Meio Ambiente, Obras e Tributação. Além da necessidade da implantação de sistema online para a pesquisa de débitos municipais e emissão e atualização de guias e boletos vencidos. Também é notável a necessidade de maximizar a publicidade via site oficial e mídias sociais dos telefones de contato com ramal de todos os setores de atendimento ao público.

Em comparação ao ano de 2022, conclui-se que a Ouvidoria Geral no ano de 2023 ressaltou-se como um canal resolutivo, facilitador no acesso ao atendimento das políticas públicas e na socialização de informações confiáveis, visto a intensificação das manifestações do tipo Solicitação de Informação. Conclui-se também, que no ano de 2023 foi notado um aumento das manifestações do tipo denúncia, indicando um possível fortalecimento do vínculo de confiança entre a Ouvidoria Geral e os cidadãos alvoradenses-do-sul.

Pelo presente Relatório é possível afirmar por meio dos dados coletados pela Ouvidoria no ano de 2023 que é perceptível uma qualificação dos atendimentos se comparados ao ano de 2022, visto que foi notado uma diminuição das manifestações ligadas a demora no atendimento, dificuldade de atendimento, má conduta do servidor público, solicitação de insumos e solicitação de documentos. Indicando que no ano de 2023, grande parte dos

cidadãos alvoradenses-do-sul conseguiram solucionar suas demandas como o acesso a documentos, insumos e atendimento em tempo oportuno com maior eficiência, diretamente com as instituições e estabelecimentos de atendimento ao público, se comparado ao ano de 2022.