



Prefeitura do Município de Apiaí

ESTADO DE SÃO PAULO
CNPJ 46.634.242/0001-38

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORA DO MUNICÍPIO DE APIAÍ-SP.

INTRODUÇÃO:

O presente relatório visa cumprir as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece as normas gerais para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Apiaí.

A Ouvidoria Geral do Município de Apiaí/SP, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício do ano de 2023, em cumprimento a suas atribuições.

DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA:

A Ouvidoria do Município de Apiaí-SP, funciona no Paço Municipal, junto ao Departamento de Expediente e Protocolo, de segunda a sexta, com atendimento ao público das
08H00 às 11H30
13H30 às 17H30.

A Ouvidoria é um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, que são encaminhadas aos setores responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

CANAIS DE ATENDIMENTO:

Os munícipes podem entrar em contato com a Ouvidoria pelos seguintes canais:

Pelo site do município <www.apiai.sp.gov.br>, acessando a opção “Ouvidoria” e ali realizar a sua solicitação.

E-mail: ouvidoria@apiai.sp.gov.br

Telefone:

(15) 3552-8800.



Prefeitura do Município de Apiaí

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46.634.242/0001-38

NUMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2025.

Nos atendimentos relacionados ao ano de 2025, foram registrados 138 protocolos e essas manifestações são dos seguintes segmentos:

Reclamação	73
Informação	30
Denúncia	15
Sugestão	12
Crítica	6
Elogio	2

Dentre o montante de solicitações protocoladas, tivemos uma média de: 107 resolvidos, 31 cancelados. As manifestações são respondidas de acordo com a disponibilidade dos departamentos.

A meta é cumprir as exigências do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017, encaminhando as decisões administrativas aos usuários, observado os prazos. A ouvidoria está se aprimorando para melhor atender e colaborar na resolução das manifestações recebidas.

ATENDIMENTOS POR CARTEGORIA:

Outros assuntos	25
Alvará	11
Servidor Público	11
Enxames	8
Fiscalização de Trânsito	5
Estradas Urbanas	5
Buracos na Via	5
Posturas	4
Escolas	4
Acessibilidade Irregular	4
Iluminação Pública	4



Prefeitura do Município de Apiaí

ESTADO DE SÃO PAULO
CNPJ 46.634.242/0001-38

Entulho na calçada / via pública	4
Foco de dengue	3
Animais	3

DAS PROVIDÊNCIAS ANOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

As solicitações sejam de informações, serviços e manutenções, reclamações, sugestões ou elogios, são enviados aos setores correspondentes e/ou secretaria responsável, para análise e providências, visando a busca de soluções para as mesmas.

CONCLUSÃO:

Uma das atribuições da ouvidoria é consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal.

Vale ressaltar, que a Ouvidoria em nosso município é uma ferramenta nova que está em processo de implantação e divulgação, visando alcançar significativo reconhecimento interno e externo quanto ao papel de instrumento mediador entre a participação da sociedade e suas necessidades de informação, e as realidades operacionais e administrativas do poder executivo municipal, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

O presente relatório visa cumprir as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece as normas gerais para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Apiaí.

MARTA H. P MARTINS

Ouvidoria da Prefeitura de Apiaí

RG. 23.471.097-4