



UMA NOVA CIDADE



PREFEITURA
CAMPO LIMPO PAULISTA

Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO ANUAL - 2023

GESTÃO PÚBLICA E TRANSPARÊNCIA

CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO



APRESENTAÇÃO



A Ouvidoria do Município de Campo Limpo Paulista, instituída pela Lei Complementar nº 301/2006 e regulamentada pelo Decreto nº 5.033/2007 e alterada parcialmente pela Lei nº 552/2020, tem como finalidade intermediar o diálogo entre os munícipes e seus representantes governamentais, garantindo os direitos dos cidadãos e usuários dos serviços públicos, recepcionando por meio de seus canais, solicitações, informações, reclamações, críticas, elogios e sugestões.

Assim como outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências desta entidade e assim colaborar para o desenvolvimento de ações e a formação de uma cultura que respeite os Direitos Humanos e promova a Cidadania e a Democracia Participativa.

O relatório busca garantir eficiência, transparência e aperfeiçoamentos na prestação dos Serviços Público.



FUNDAMENTAÇÃO LEGAL



Lei nº 13.460 de 26 de Junho de 2017

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do "caput" do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.



FUNDAMENTAÇÃO LEGAL



Decreto municipal N° 7.219, de 21 de dezembro de 2023

“Regulamenta a Lei Complementar n° 586, de 17 de outubro de 2022, que dispõe sobre a criação e atribuições da Ouvidoria Geral do Município e do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos de Campo Limpo Paulista”.

Art. 5° O Ouvidor Geral deve reportar-se diretamente ao dirigente do setor no exercício de suas funções e atuar em parceria com os agentes públicos, a fim de promover a qualidade e a eficiência nos serviços desenvolvidos.

§ 1° O Ouvidor Geral apresentará relatórios mensais ao Chefe do Executivo e ao dirigente do setor em que atuar, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

§ 2° O Ouvidor Geral manterá permanentemente atualizada as informações e estatísticas de aplicativos que serão disponibilizadas na Secretaria da Casa Civil

Art. 7° Compete a Divisão de Expediente da Ouvidoria Geral do Município, por seus servidores:

III – elaborar, mensalmente, relatórios, planilhas e gráficos de movimentação da Ouvidoria Geral do Município;



LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018) dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural. De acordo com a Lei, dados pessoais são as informações relacionadas a pessoa natural identificada ou identificável (art. 5º, I da LGPD).

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei nº 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.



CRIME DE DESACATO

Art. 331 - Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela: Pena - detenção, de seis meses a dois anos, ou multa. O desacato envolve uma ação com a intenção de ofender a honra subjetiva do funcionário e administração pública, e não se confunde com a mera crítica ao trabalho deste funcionário.

ESTATUTO DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS

Art. 187

VI – manter cooperação e solidariedade em relação aos companheiros de trabalho.

Art. 188 – Ao funcionário é proibido:

I – referir-se publicamente, de modo depreciativo, às autoridades constituídas e aos atos da administração, podendo, todavia, em trabalho assinado, apreciá-los doutrinariamente, com o fito de colaboração e cooperação.



OUVIDORIA

Atendimento Presencial

Endereço: Av. Adherbal da Costa Moreira,
255 - Jardim América, no Paço Municipal.

Horário: Das 11h00 às 16h00

Atendimento pelo WhatsApp

WhatsApp: (11)4039-8379

Horário: Das 09h00 às 15h00

Atendimento Telefônico

(11)4039-8381 / (11)4039-8382

Horário: Das 09h00 às 17h00

E-mail da Ouvidoria

ouvidoria.@campolimpopaulista.sp.gov.br

Ouvidoria pelo Site

<https://campolimpopaulista.1doc.com.br/atendimento>



OUVIDORIA

Período analisado

1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2023

Data de fechamento do relatório

12 de Janeiro de 2024

Canais de Entrada

Presencial, telefone, e-mail,
Whatsapp, Ônibus e pelo
Site da Prefeitura.

Total de atendimentos (geral)

- De 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2023 a Ouvidoria Geral do Município acolheu um total de 5554 manifestações.
- Dentro do total acolhido 87% foram atendidas.

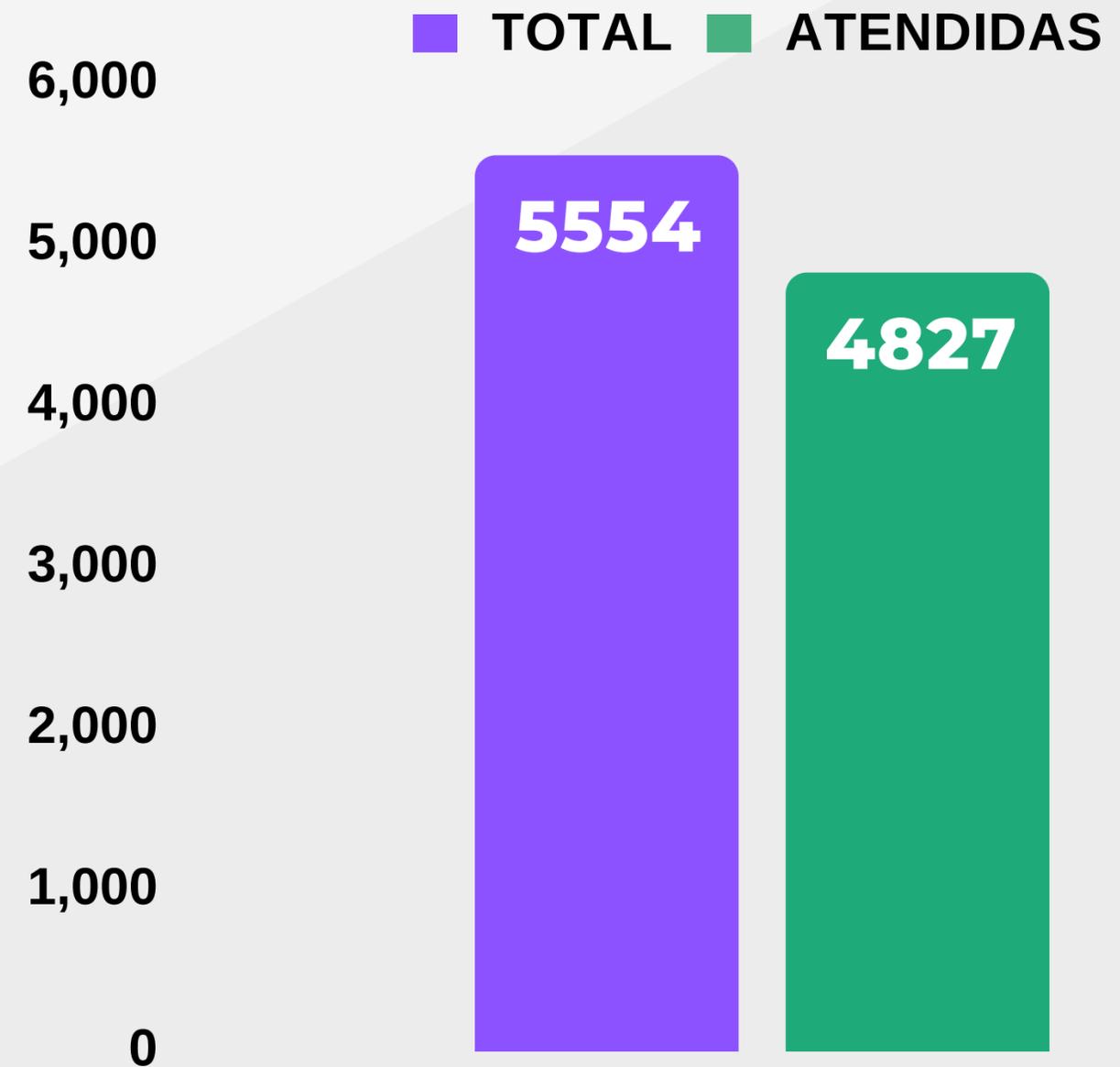
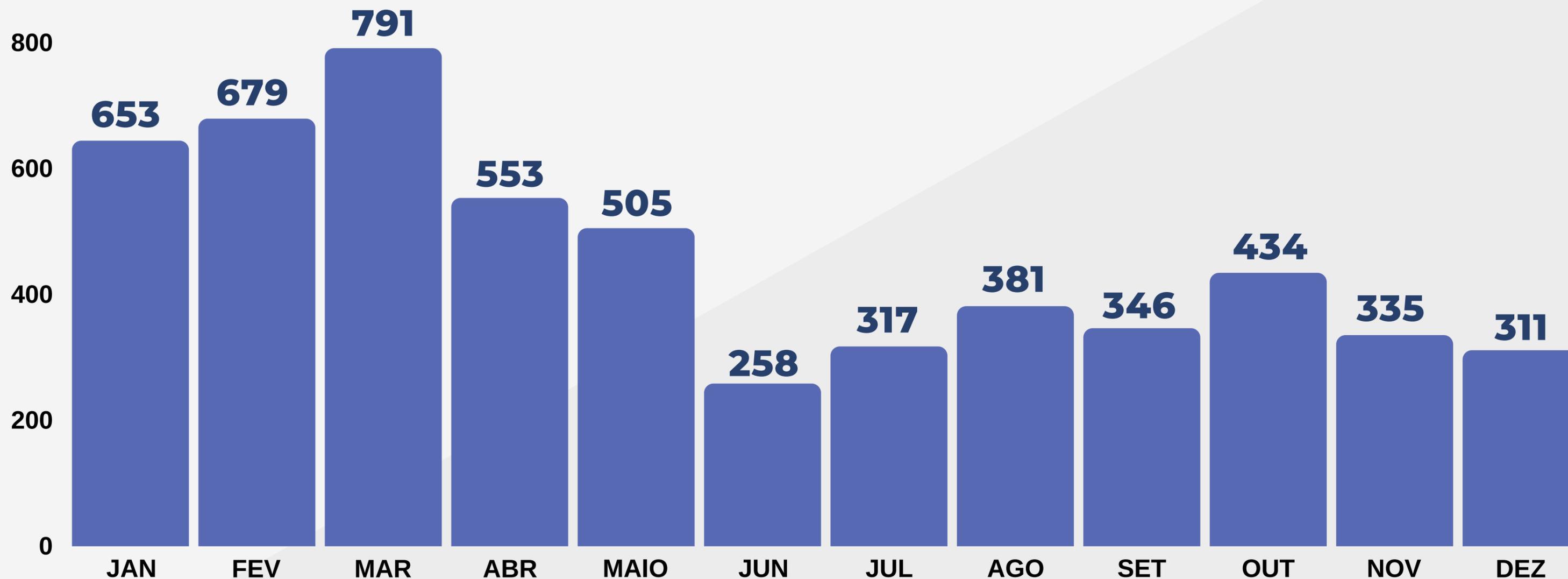


Gráfico 01 - Comparação geral dos atendimentos



Quantidade de manifestações (por mês)

Gráfico 02 - Comparativo do total de manifestações por mês



Total de manifestações (geral)

- No ano de 2023 foram registradas **5554** manifestações. Em comparação com o mesmo período de 2022, percebe-se um aumento de aproximadamente **6,1%**.
- A **média** de manifestações recebidas por mês foi de **462** manifestações, valor superior à média mensal de 2022, de 434.

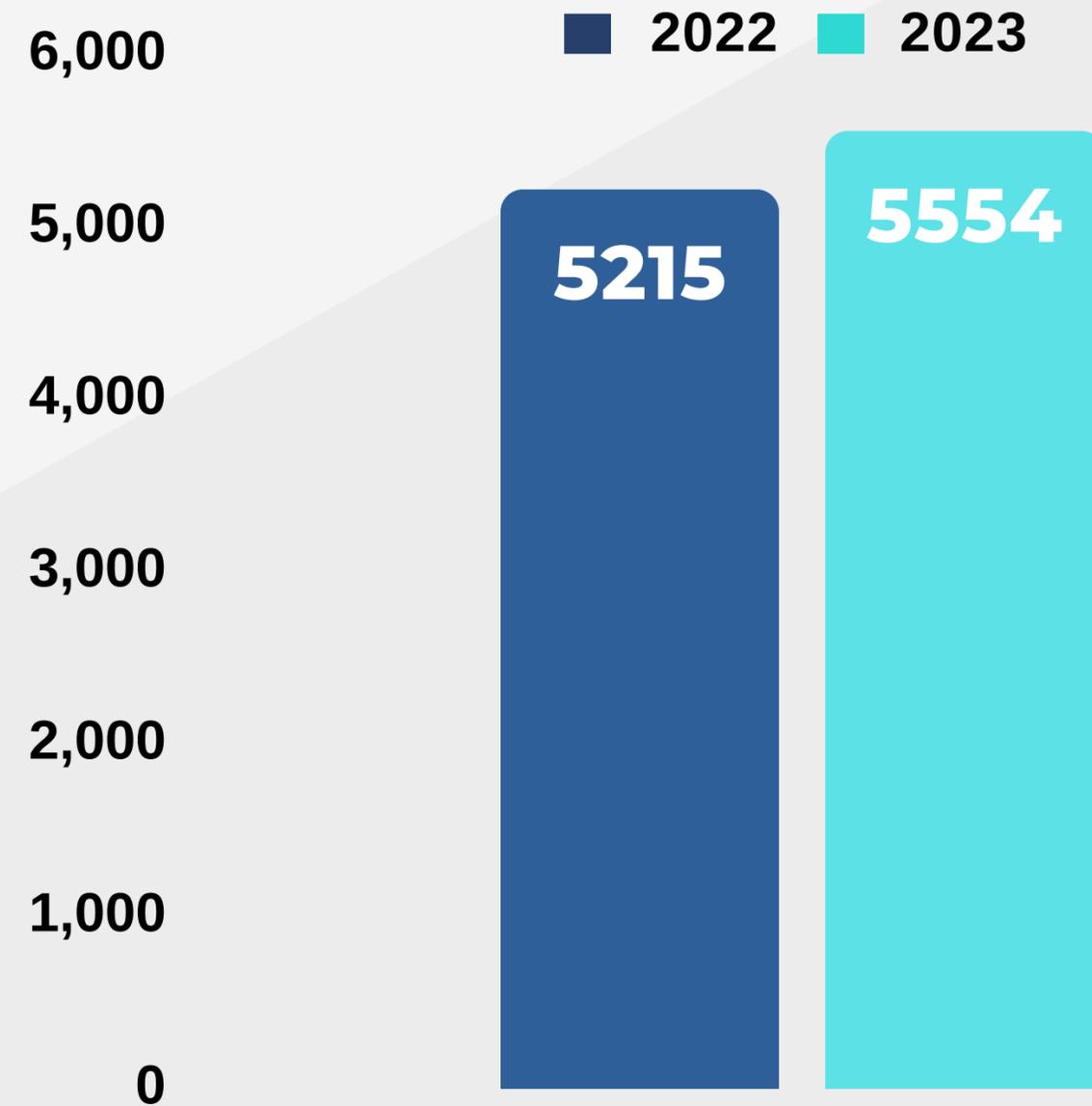


Gráfico 03 - Comparativo do total de manifestações entre 2022 e 2023



Quantidade de manifestações (por mês)

Gráfico 04 - Comparativo do total de manifestações por mês entre 2022 e 2023

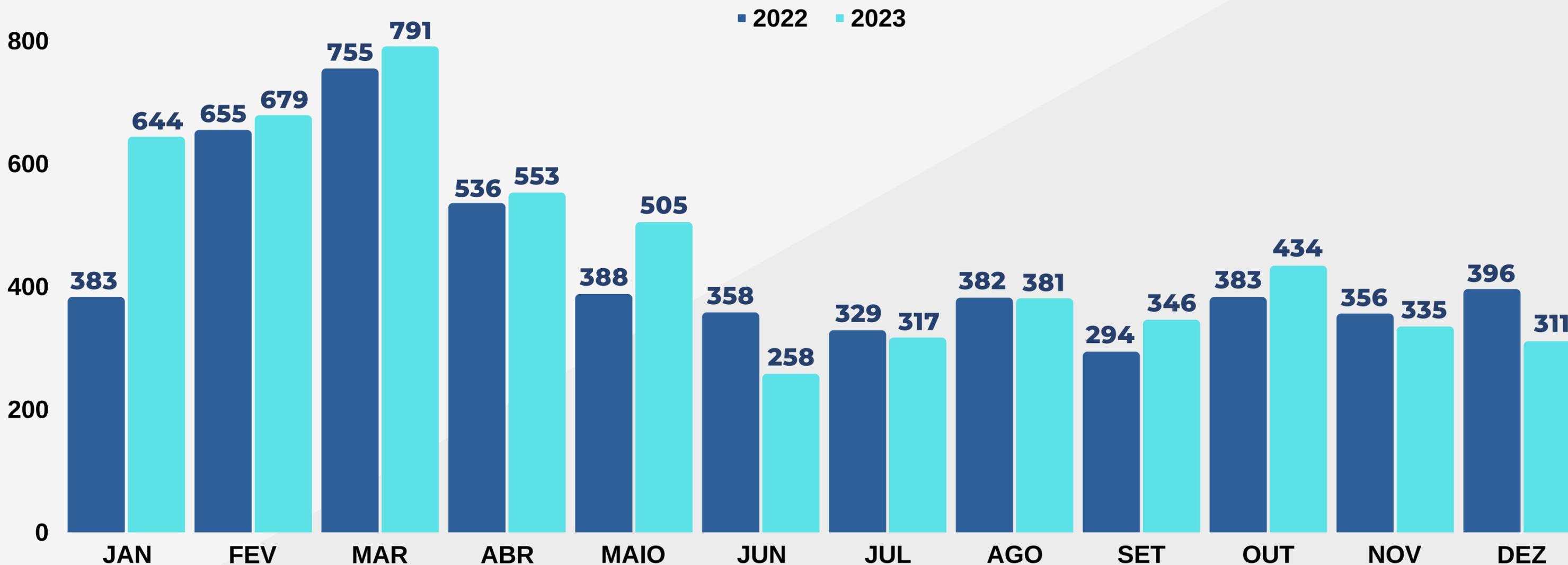


Tabela - Quantidade de manifestações (por mês)

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
2022	383	655	755	536	388	358	329	382	294	383	356	396
2023	644	679	791	553	505	258	317	381	346	434	335	311

Tabela 01 - Comparativo do total de manifestações por mês entre 2022 e 2023



Índice de atendimentos (por mês)

Gráfico 05 - Comparativo do total de atendimentos por mês entre atendidos e em atendimento

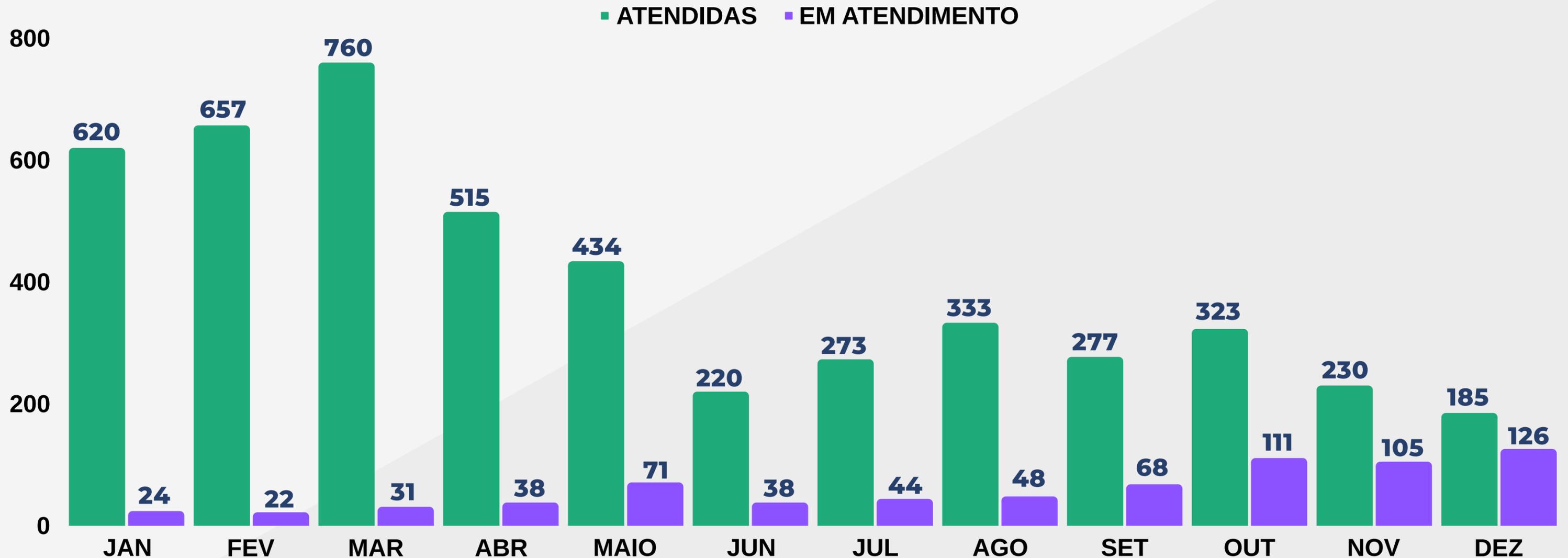


Tabela - Índice de atendimentos (por mês)

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ATENDIDAS	620	657	60	515	434	220	273	333	277	323	230	185
EM ATENDIMENTO	24	22	31	38	71	38	44	48	68	111	105	126

Tabela 02 - Comparativo do total de atendimentos por mês entre atendidos e em atendimento



Quantidade de manifestações (por finalidade)

- Dentro do total acolhido de 5554 manifestações, 51,12% dos registros foram de solicitação, 28,25% de reclamação, 17,64% de denúncia, 1,01% de informação, 1,01% de sugestão e 0,97% de elogio.

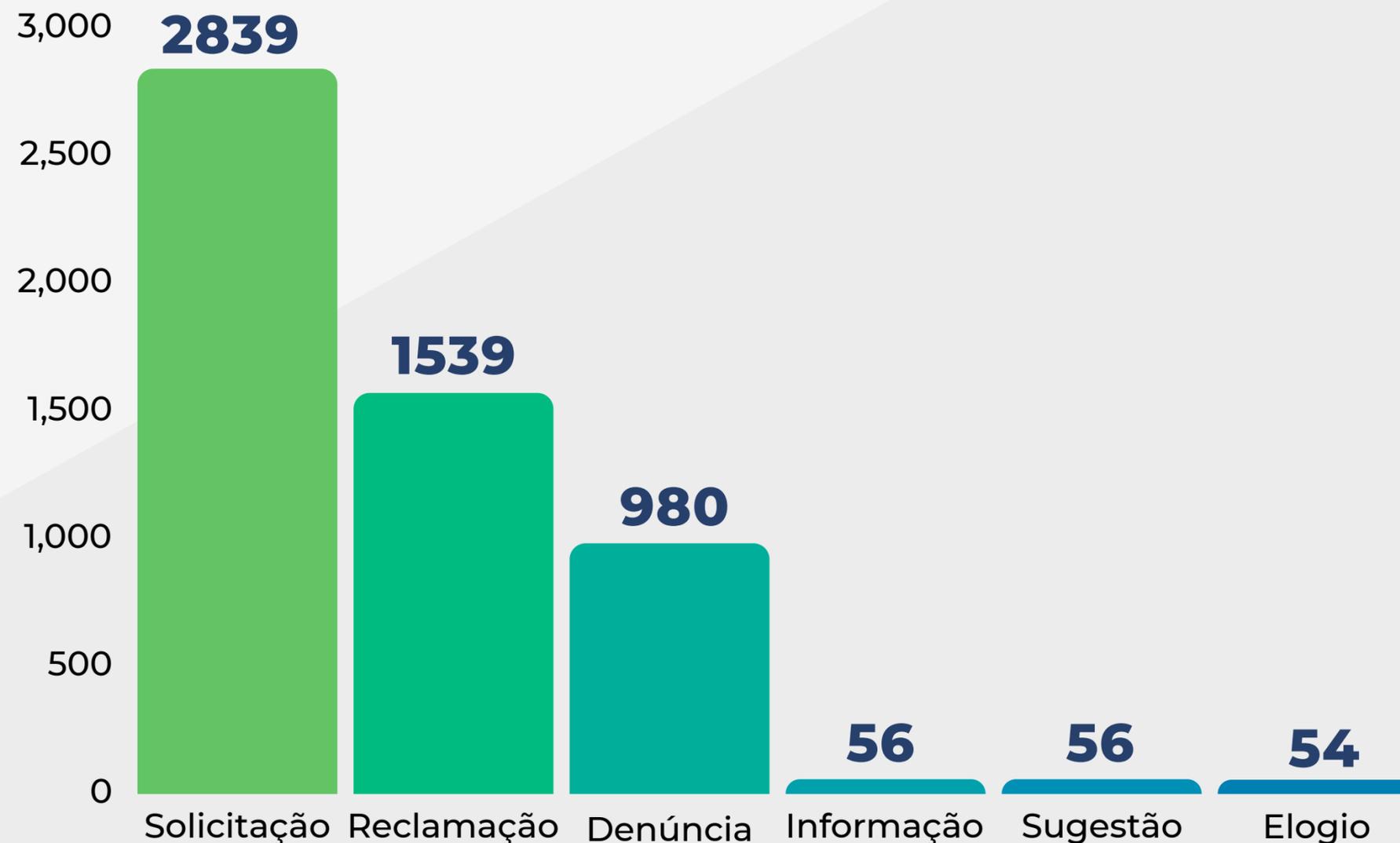
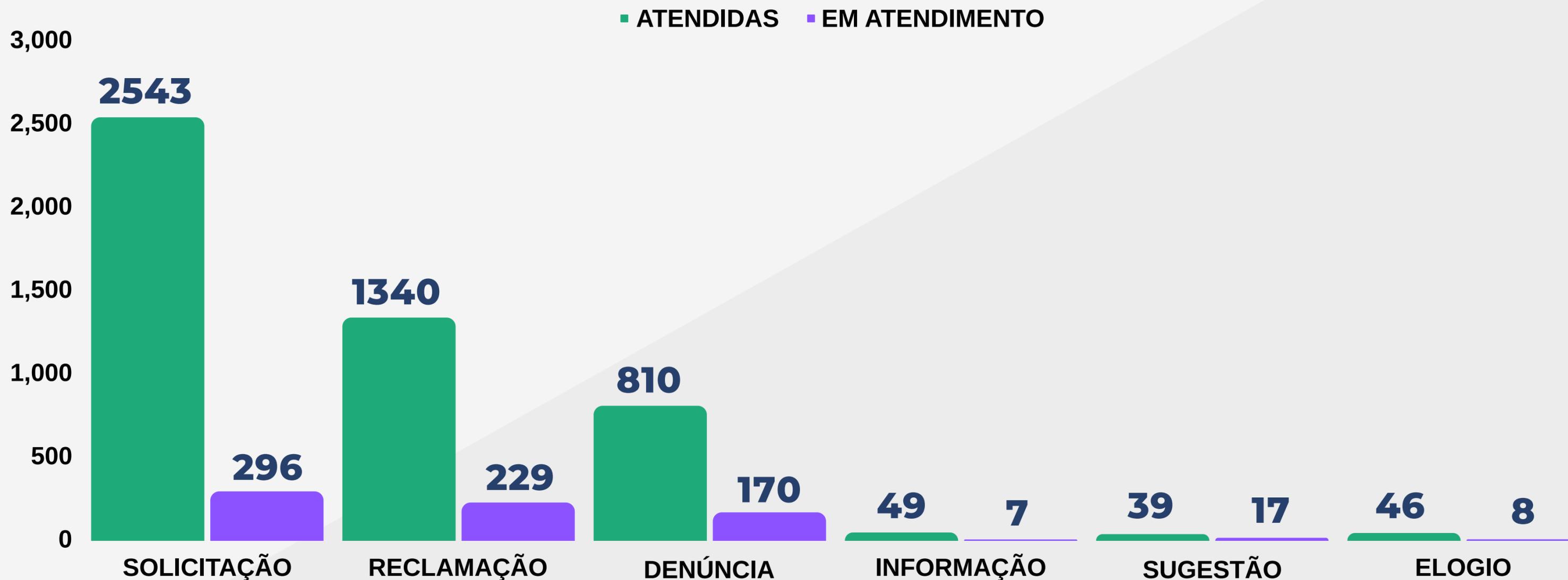


Gráfico 06 - Comparativo do total de manifestações por finalidade



Índice de atendimentos (por finalidade)

Gráfico 07 - Comparativo do total de atendimentos por finalidade entre atendidos e em atendimento



Quantidade de manifestações (por entrada)

- Dentro do total acolhido de 5554 manifestações, 59,2% foram registradas por telefone, 23,68% pelo site, 11,43% em presencial, 1,96% pelo WhatsApp, 1,96% pelo Ônibus e 0,04% por e-mail.

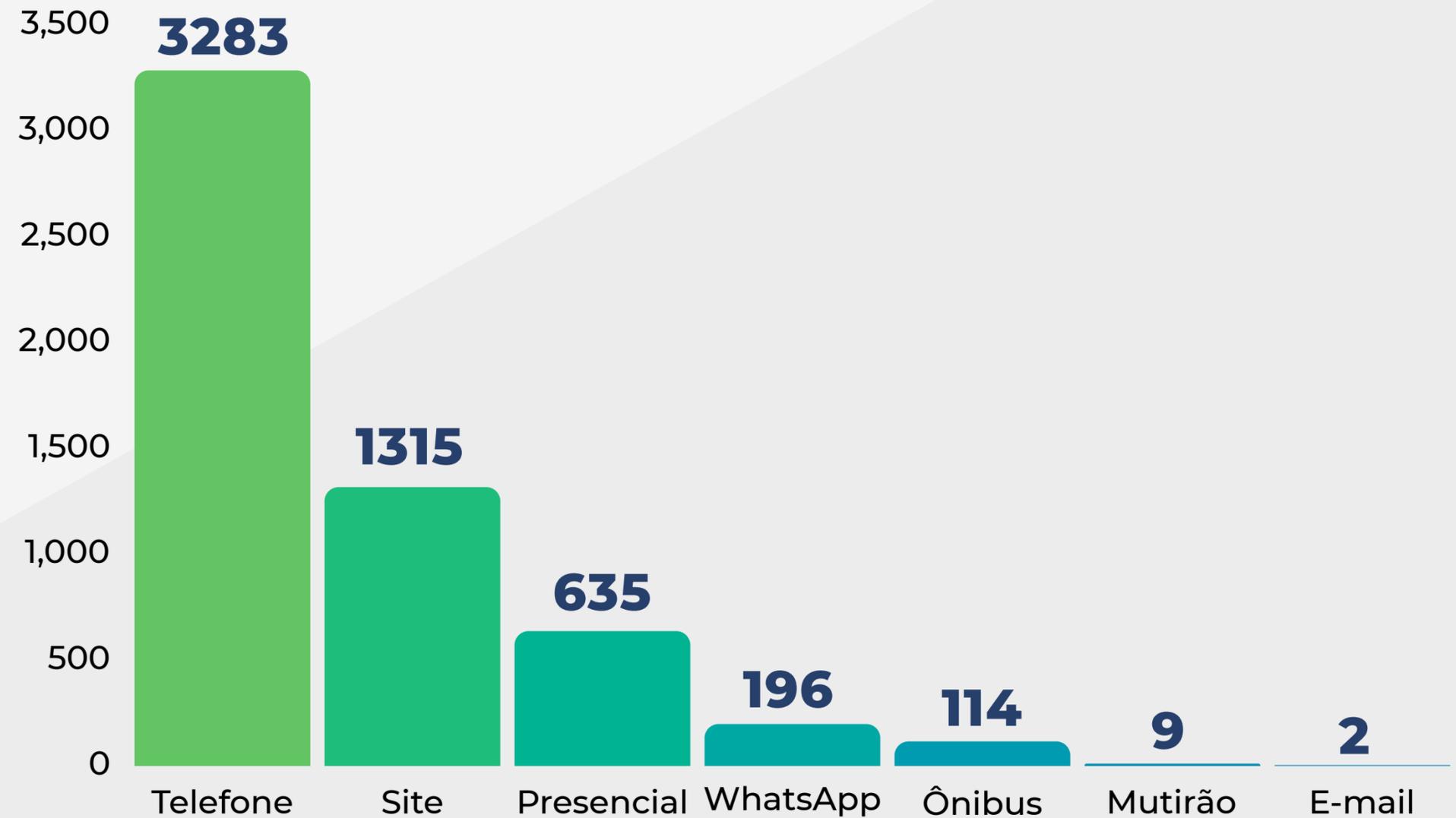
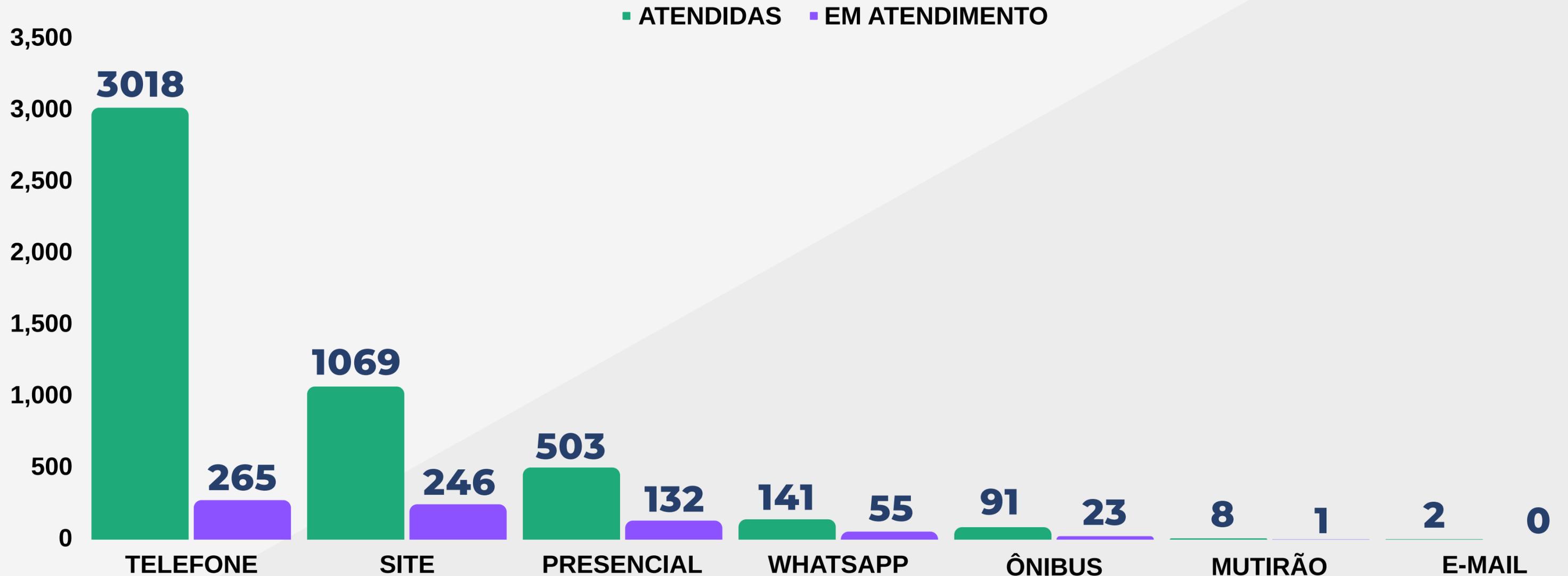


Gráfico 08 - Comparativo do total de manifestações por entrada



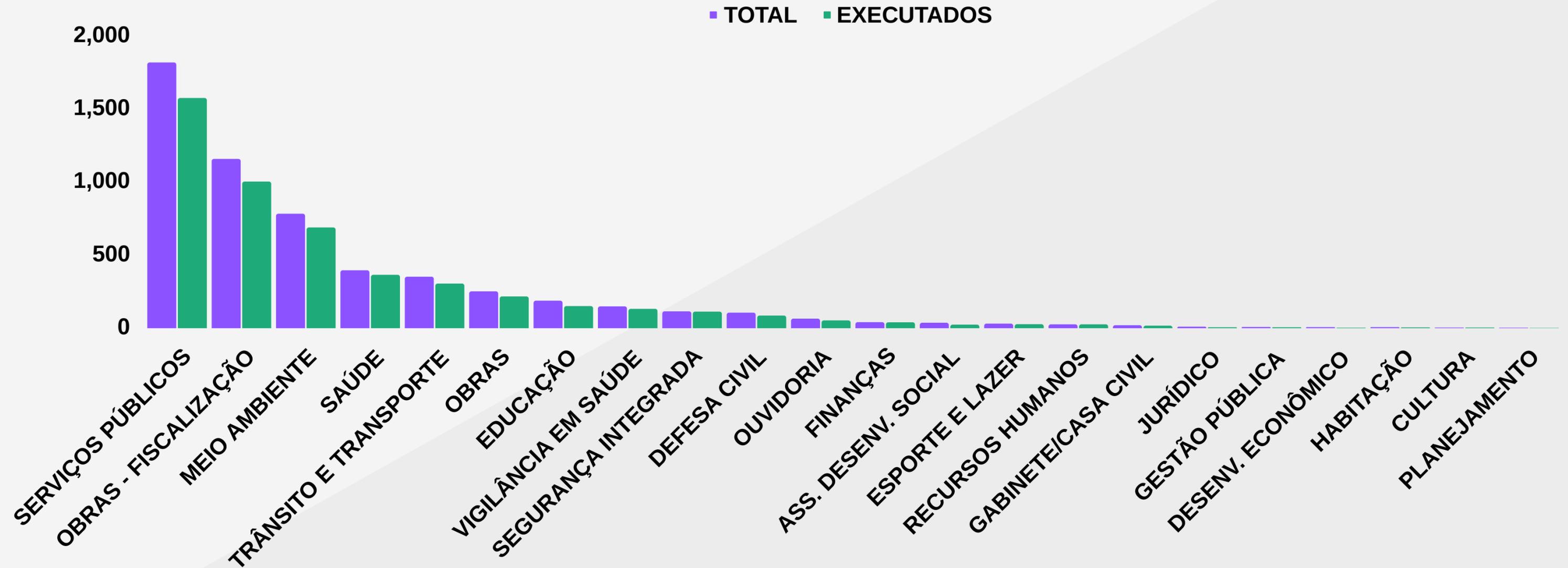
Índice de atendimentos (por entrada)

Gráfico 09 - Comparativo do total de atendimentos por entrada entre atendidos e em atendimento



Total de atendimentos (por departamento)

Gráfico 10 - Comparativo do total de atendimentos executados por cada departamento



Percentual de manifestações (por departamento)

- Dentro do total de 5554 atendimentos acolhidos, 32,72% foram direcionados ao Serviços públicos, 20,83% à Obras - Fiscalização, 14,08% ao Meio Ambiente, 7,11% à Saúde, 6,32% ao Trânsito e Transporte, 4,52% à Obras e os 14,42% restantes aos demais departamentos.

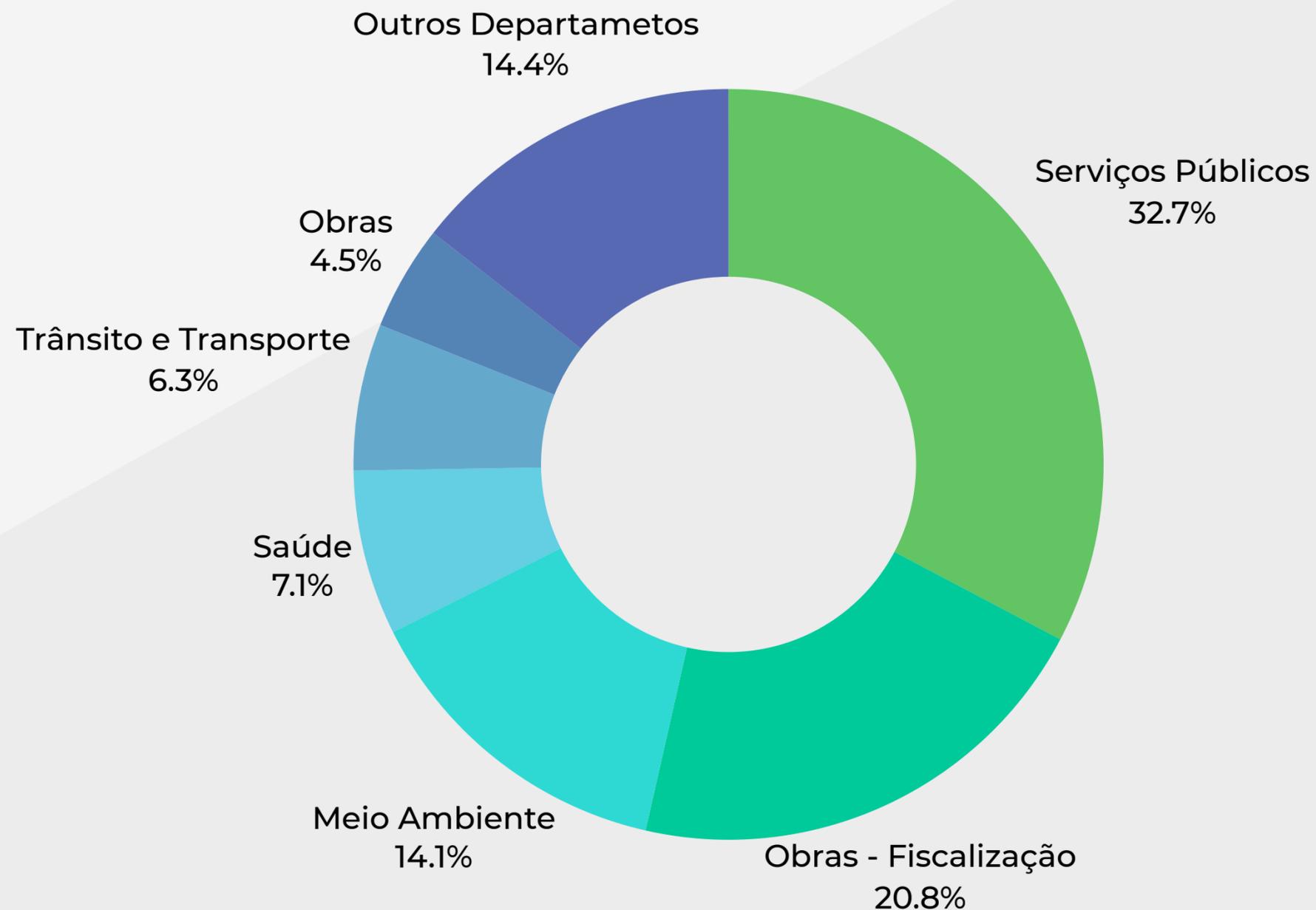


Gráfico 11 - Percentual do total de manifestações por departamento

Quantidade total de pedidos recebidos por departamento (em relação ao total de atendimentos)

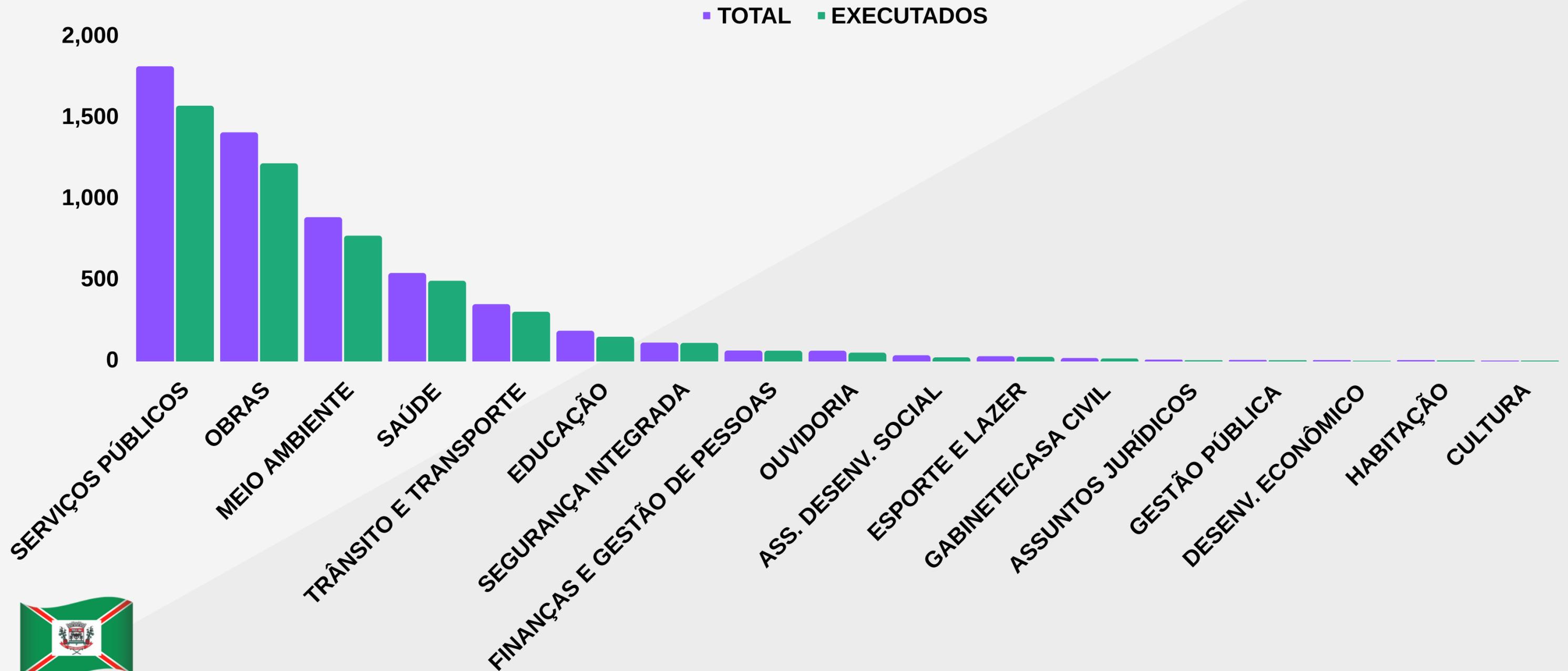
DEPARTAMENTOS	TOTAL - PEDIDOS	TOTAL - EXECUTADOS	RESOLUTIVIDADE
SERVIÇOS PÚBLICOS	1817	1574	87%
FISCALIZAÇÃO	1157	1002	87%
MEIO AMBIENTE	782	688	88%
SAÚDE	395	364	92%
TRÂNSITO E TRANSPORTE	351	304	87%
OBRAS	251	216	86%
EDUCAÇÃO	187	150	80%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	148	131	89%
SEGURANÇA INTEGRADA	114	112	98%
DEFESA CIVIL	105	85	81%
OUVIDORIA	64	52	81%
FINANÇAS	40	39	98%
ASS DESENV SOCIAL	36	23	64%
ESPORTE E LAZER	30	26	87%
RECURSOS HUMANOS	25	25	100%
GABINETE/CASA CIVIL	19	16	84%
JURÍDICO	9	5	56%
GESTÃO PÚBLICA	7	5	71%
DESENV ECONÔMICO	6	2	33%
HABITAÇÃO	6	4	67%
CULTURA	3	3	100%
PLANEJAMENTO	2	1	50%
TOTAL - GERAL	5554	4827	87%



Tabela 03 - Quantidade total de registros recebidos por departamento

Total de atendimentos (por secretaria)

Gráfico 12 - Comparativo do total de atendimentos executados por cada secretaria



Percentual de manifestações (por secretaria)

- Dentro do total de 5554 atendimentos acolhidos, 32,72% foram direcionados ao Serviços públicos, 25,97% à Obras, 15,97% ao Meio Ambiente, 9,78% à Saúde, 6,32% ao Trânsito e Transporte, 3,37% à Educação e os 6,46% restantes aos demais departamentos.

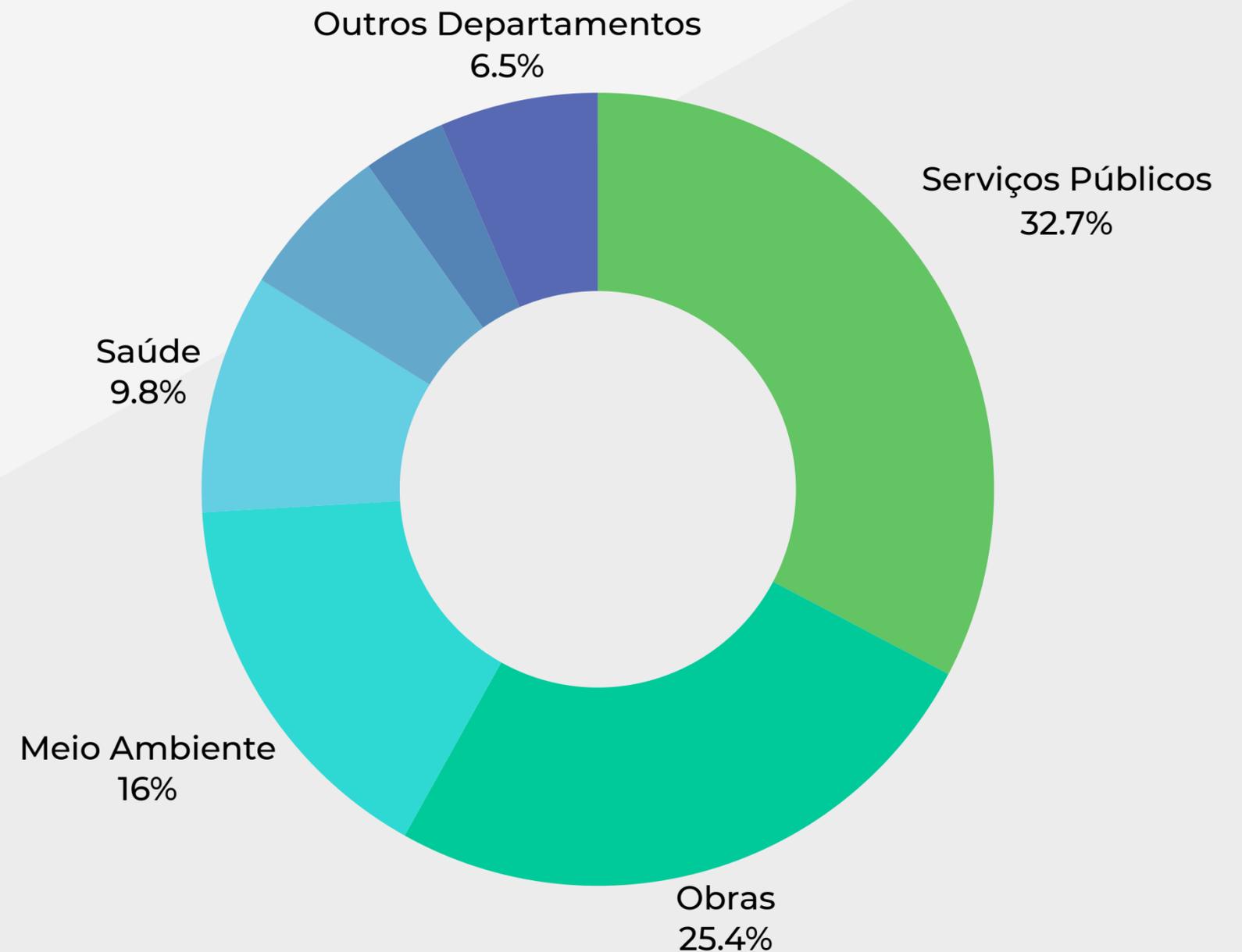


Gráfico 13 - Percentual do total de manifestações por secretaria

Quantidade total de pedidos recebidos por secretaria (em relação ao total de atendimentos)

SECRETARIAS	TOTAL - PEDIDOS	TOTAL - EXECUTADOS	RESOLUTIVIDADE
SERVIÇOS PÚBLICOS	1817	1574	87%
OBRAS	1410	1219	86%
MEIO AMBIENTE	887	773	87%
SAÚDE	543	495	91%
TRÂNSITO E TRANSPORTE	351	304	87%
EDUCAÇÃO	187	150	80%
SEGURANÇA INTEGRADA	114	112	98%
FINANÇAS E GESTÃO DE PESSOAS	65	64	98%
OUVIDORIA	64	52	81%
ASSISTÊNCIA E DESENV. SOCIAL	36	23	64%
ESPORTE E LAZER	30	26	87%
GABINETE/CASA CIVIL	19	16	84%
ASSUNTOS JURÍDICOS	9	5	56%
GESTÃO PÚBLICA	7	5	71%
DESENV. ECONÔMICO	6	2	33%
HABITAÇÃO	6	4	67%
CULTURA	3	3	100%
TOTAL - GERAL	5554	4827	87%



Tabela 4 - Quantidade total de registros recebidos por secretaria

Total de solicitações (Protocolo)

- No ano de 2023, foram registrados um total de 916 protocolos de solicitações.
- Dentro do total de Protocolos acolhidos, 44,8% foram de troca de lâmpada.

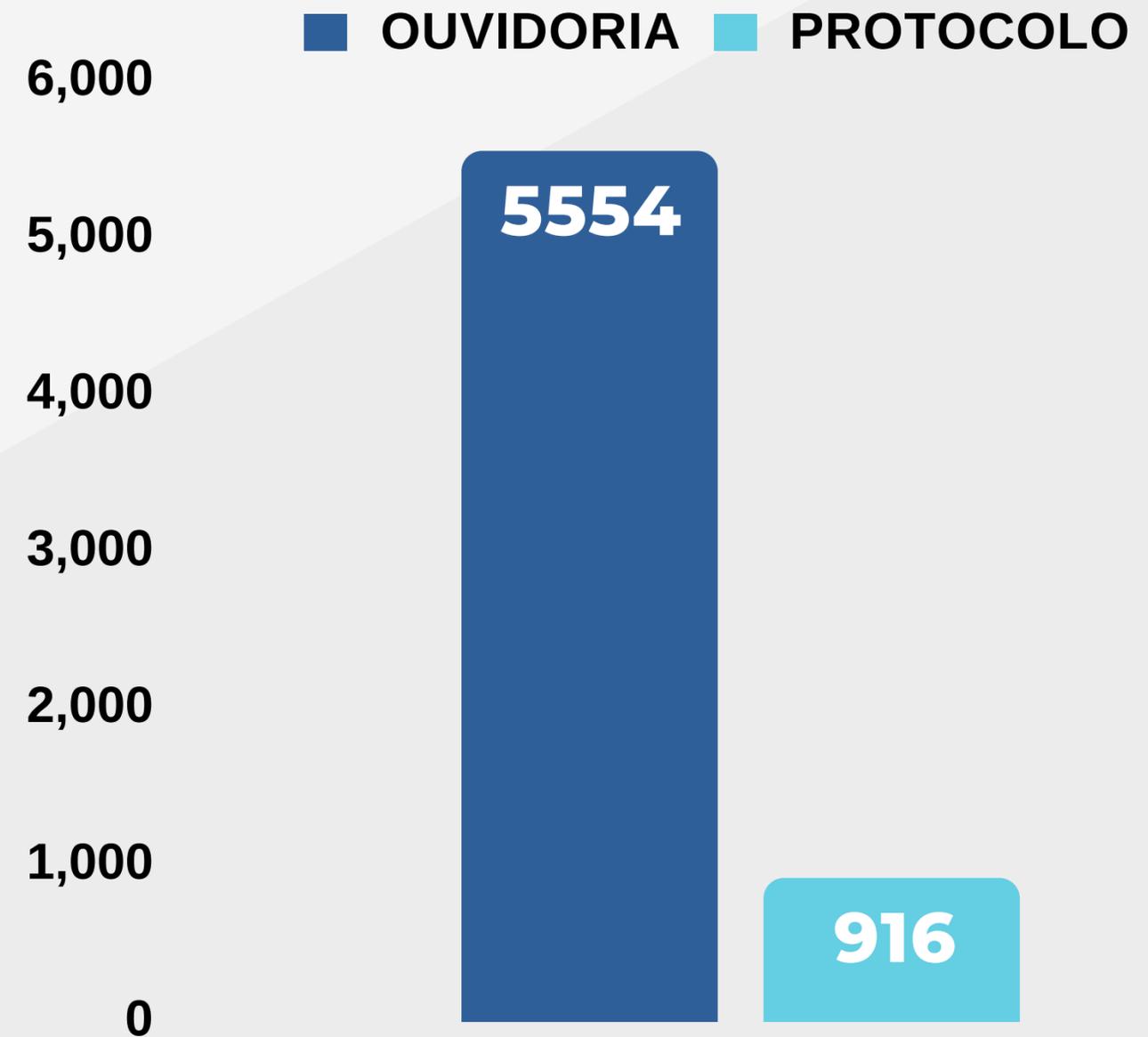


Gráfico 14 - Comparação geral das manifestações de ouvidoria e protocolo



Percentual de solicitações (Protocolo)

- No ano de 2023, dentro do total de atendimentos realizados pelos canais de atendimento da Ouvidoria, 85% foram registrados como Ouvidorias e 14,2% como Protocolos.

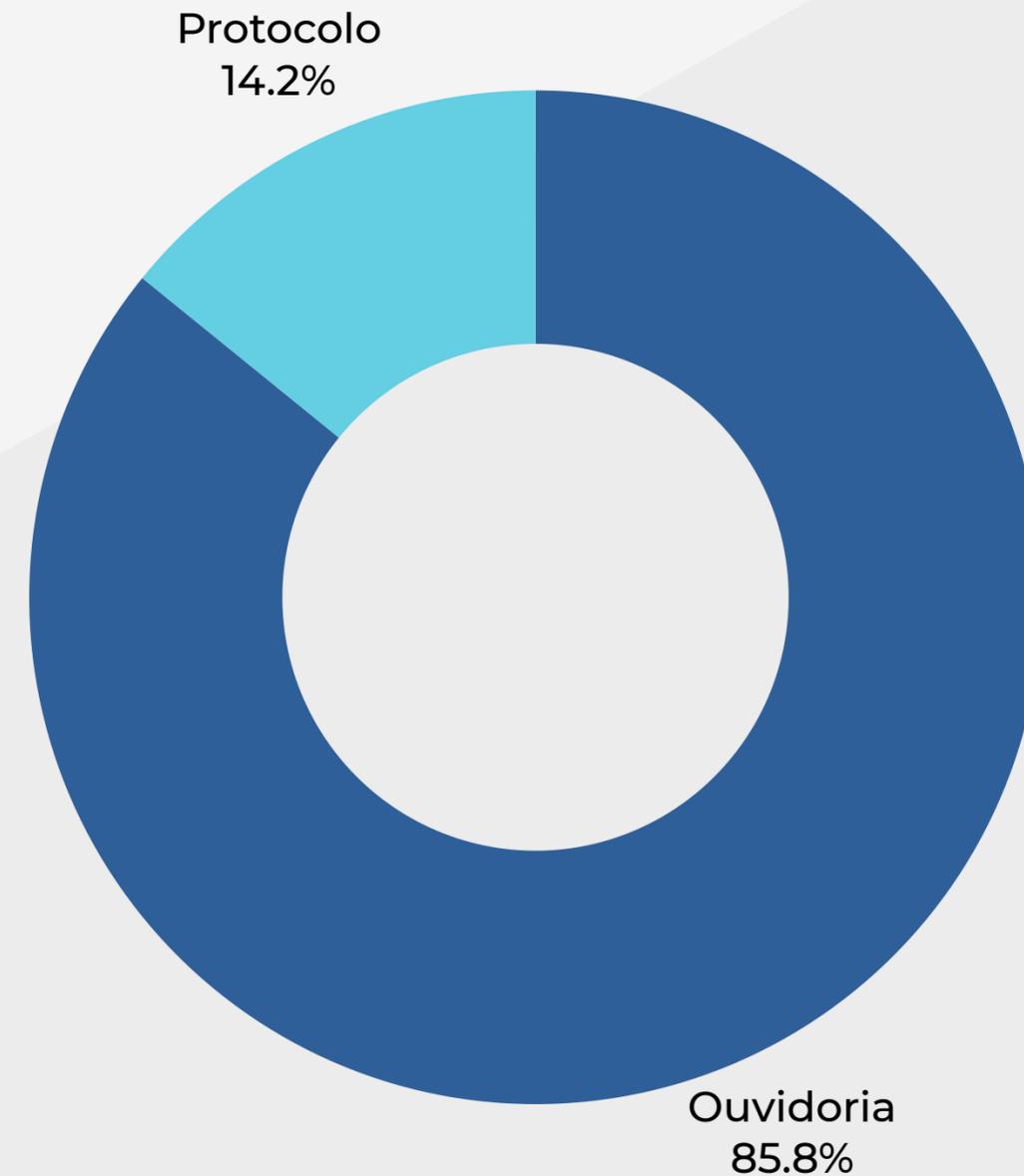


Gráfico 15 - Percentual do total de manifestações de ouvidoria e protocolo



AÇÕES IMPLEMENTADAS EM 2023



Ouvidoria nos Bairros

Em Setembro de 2023 foi lançado o ônibus do Projeto Ouvidoria nos Bairros. Foram realizadas **13 ações** em **9 bairros** do município e foram registrados um total de **179 manifestações**. O Projeto Ouvidoria nos Bairros é uma iniciativa destinada a atender aos moradores dos bairros da cidade, trazendo os serviços municipais por meio de um ônibus itinerante, visando tornar a Prefeitura mais acessível a todos.





AGRADECEMOS A ATENÇÃO



PREFEITURA
CAMPO LIMPO PAULISTA

OUVIDORIA



Av. Adherbal da Costa Moreira, 255 -
Jardim América, no Paço Municipal



(11)4039-8381 / (11)4039-8382



Whatsapp: (11)4039-8379



[https://campolimpopaulista.1doc.com.br/at
endimento](https://campolimpopaulista.1doc.com.br/atendimento)



ouvidoria.@campolimpopaulista.sp.gov.br

