



PREFEITURA MUNICIPAL DE **CAÇAPAVA**

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2023

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Caçapava- SP, 22 de Janeiro 2024

Ouvidoria Municipal de Caçapava – SP
Rua Capitão Carlos de Moura , nº 243 - Vila Pantaleão
Caçapava- SP, CEP: 12.285-043
E-mail: ouvidoria@cacapava.sp.gov.br
Contato: (12) 3654-6606
WhatsApp: (12) 3654-6606

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

PÉTALA GONÇALVES LACERDA
Prefeita

PAULO EUGÊNIO RAIMUNDO FERRAZ
Vice- Prefeito

LAURIENE SILVA DOS SANTOS
Ouvidora Geral do Municipio

TIAGO VAZ SANTOS
Estagiario

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2023

1-INTRODUÇÃO:

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava-SP, nos termos disposto na Lei Federal 13.460/2017, regulamentada pela Lei Municipal nº 5.989, de 26 de outubro de 2022 (Reforma Administrativa). Apresenta a seguir o Relatório de Gestão referente as atividades realizada no exercicio de 2023, em cumprimento ao artigo 15, parágrafo único.

O Relatório de Gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade da Ouvidoria, bem como será disponibilizado no site para conhecimento e acesso de todos.

Consolidada como uma ferramenta de comunicação entre o (a) Chefe do Poder Executivo e a população, a Ouvidoria Geral do Município de Caçapava funciona como um órgão de segunda instância, ou seja, quando a população usuária dos serviços públicos não obtiver resposta ou solução satisfatória junto as Secretaria e/ou Departamentos municipais, sentir-se mal atendido ou tiver seus direitos violados, deve procurar a Ouvidoria para protocolar sua reclamação, solicitação, denúncias entre outras manifestações, para que providências sejam tomadas e seus direitos garantidos. A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava tem como missão ouvir, acolher e dar as tratativas necessárias as solicitações, reclamações, sugestões, denúncia, pedidos de informações etc... de cada usuário dos serviços públicos. A Ouvidoria funciona como um termômetro que permite o (a) Chefe do Poder Executivo identificar falhas e problemas que muitas vezes passam despercebidos, além de fornecer dados essenciais para implantação de Políticas Públicas que envolve toda sociedade como: saúde, educação, lazer entre outras. Tendo em vista que as políticas públicas são medidas de interesse público e serve de ferramentas para implementar mudanças na sociedade, tratando questões que envolve todos os cidadãos.

Este relatório anual se faz necessarios em cumprimento do rol de atribuições da Ouvidoria Municipal, e corresponde às atividades desenvolvidas no ano de 2023. E tem como objetivo explanar as atividades desenvolvidas, a estatística das manifestações recebidas, bem como as proposições de melhoria e recomendações. os dados apresentados neste relatório, foram integralmente extraídos do sistema e-Ouve deste departamento. A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava disponibiliza de 06 (seis) canais de atendimento:

2. CANAIS DE ATENDIMENTO:

- Site da P.M.C: <https://www.cacapava.sp.gov.br>
- Portal: <http://cacapava.eouve.com.br/>
- Correio eletrônico: ouvidoria@cacapava.sp.gov.br.

– Central de Atendimento: (12) 3654-6606

– WhatsApp: (12) 3654-6606.

– Presencialmente: na sede Prefeitura Municipal de Caçapava, localizada na Rua Capitão Carlos de Moura – nº 243, Vila Pantaleão - Horário: Em dias úteis das 09 h às 12 h e das 13h30 às 15h30.

3 -ATENDIMENTOS, PREPOSICÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES

No Exercício do ano de 2023 foram contabilizados através dos dados extraídos do sistema e- Ouve referente ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023, um total de 2.023 (duas mil e vinte e três) manifestações. Sendo que 1.826 (mil oitocentos e vinte e seis) foram finalizadas e 197 (cento e noventa e sete) não foram finalizadas até o fechamento desse relatório. Do total das manifestações como: reclamação, solicitação, denúncia, elogios protocoladas na Ouvidoria, 28 (vinte e oito) delas foram Canceladas e arquivadas, por razões como; cadastramento em duplicidade, falta de dados e impossibilidade de classificar a demanda como manifestação. A ouvidoria recebe, analisa e encaminha as manifestações as unidades de gestão pública para que possam ser apreciadas e tomadas às providências necessárias quanto aos motivos e pontos recorrentes. As manifestações protocoladas tratam-se: insatisfação no atendimento prestado por médicos ou por profissionais de saúde, exames, cirurgias, consultas, maus tratos e abandono de animais, poda de árvore, tapa-buracos, iluminação pública, limpeza de fossa, barulho de bar e similares, limpeza de terreno , manutenção de estradas, comercio irregular, coleta de lixo, transporte público, sinalização, redutores de velocidades, construção irregular, alagamento, insatisfação na prestação de serviço da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo entre outros.

Verificamos que os registros de atendimentos contabilizados destaca as Secretarias de Saúde, Obras , Planejamento e Defesa e Mobilidade com o maior número de demandas solicitadas pela população. Lembrando que quando discorreremos sobre as demandas da Secretaria da Saúde somamos os valores

registrados referente a Secretaria municipal, bem como também as demandas referente as unidades externa como : AMES, Santa Casa, Hospitais Regionais entre outras. Das unidades externas quase todas atenderam prontamente e com resolutivas do problemas apresentados. Entretanto as demandas de responsabilidade dos Hospitais Regionais de Taubaté e São José dos Campos, não deram retorno algum até o fechamento desse relatório, mesmo após ter notificado a Ouvidoria da DRS (Diretoria Regional de Saúde) apontando o descumprimento do prazo legal e gravidade do problema apresentado pelos pacientes.

RECOMENDAÇÕES:

A partir dos levantamentos dos dados e da divulgação deste relatório anual, a gestão tomara conhecimento das áreas em que necessitam de mais atenção. Conforme o mencionado acima, a Ouvidoria é um termômetro para os gestores públicos, visando auxiliá-los na condução do órgão público. A partir desse levantamento e análises realizadas conforme as demandas apresentadas pela população. A Ouvidoria recomenda: Criação de políticas públicas voltada a melhoria na área de bem estar animal, pois, chegam muitos casos de maus tratos a animais, por diversas vezes o cidadão entra em contato não só para informar maus tratos, mais também para pontuar situação de risco, de abandono, solicitando que o animal seja resgatado. Diante das inúmeras denúncias protocoladas, sugerimos a Chefe do Poder Executivo algumas medidas necessárias para viabilizar um programa voltado ao bem estar animal, que forneça resgate, abrigo, etc... Recomendamos como alternativa para amenizar um pouco essa deficiência, talvez formalizar algumas parcerias com ONGs que cuidam do bem estar animal para dar suporte as solicitações referentes a maus tratos e abandono, tendo em vista que para criar um Centro de Zoonoses nesse momento, serão necessários elementos que o município no momento não dispõe. Lembrando que a atual Gestão já trabalha intesamente no serviço contínuo de castração de animais com o **Programa Pet Mais Saudável, esse programa foi** lançado com o objetivo de atender, em várias etapas, as demandas de castração de cães e gatos nas diferentes regiões do município, ajudando no controle populacional dos animais, melhorando a saúde e evitando o abandono. Com a 9ª edição do programa, já foram castrados no município 2.229 animais, desde o seu lançamento. No que tange a limpeza de terreno privados e sugerimos criar ações mais efetiva voltado sobre preservação de terrenos limpos, pois, há muita denúncias e reclamações de bairros com terrenos baldios cheios de matos, entulhos e lixos, e com base na resposta da administração para o assunto em tele, já foram tomada algumas ações por parte da Secretaria de Municipal de Obras como: notificando e autuando os proprietários dos terrenos particulares, e os terrenos público, o procedimento informado pela pela Secretaria Municipal de Obras foi que inseriram no cronograma de roçada, conforme a capacidade de executar o serviço que a secretaria possui devido o quadro de pessoal e equipamentos reduzidos.

Demonstrativo Quantitativos

A tabela abaixo demonstra o total de manifestações registradas por mês em 2023

Mes	Quantidade
Janeiro	145
Fevereiro	161
Março	182
Abril	170
Maiο	167
Junho	169
Julho	138
Agosto	189
Setembro	180
Outubro	182
Novembro	207
Dezembro	133
Total	2.023

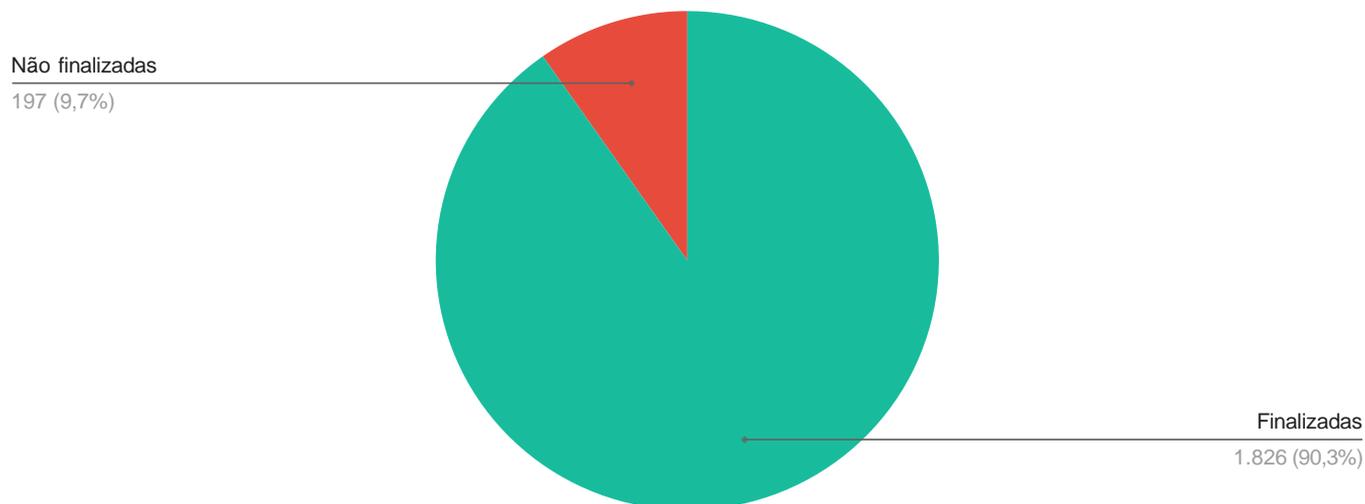
– COMPARATIVO DE ATENDIMENTOS ENTRE DOIS EXERCÍCIOS :

Com o sistema usado pela Ouvidoria de Caçapava, é possível fazer um comparativo das demandas protocoladas entre o ano de 2022 e o ano de 2023. A tabela abaixo demonstra esse comparativo, onde foi possível notar que durante o ano de 2022 foram realizados 1420 atendimentos, enquanto no ano de 2023, foram realizados 2.023. Isso demonstra um aumento significativo em 2023 comparado com ano anterior conforme tabela abaixo

Ano	Total
2023	2.023
2022	1.420

1.0 - Relatório de eficiência

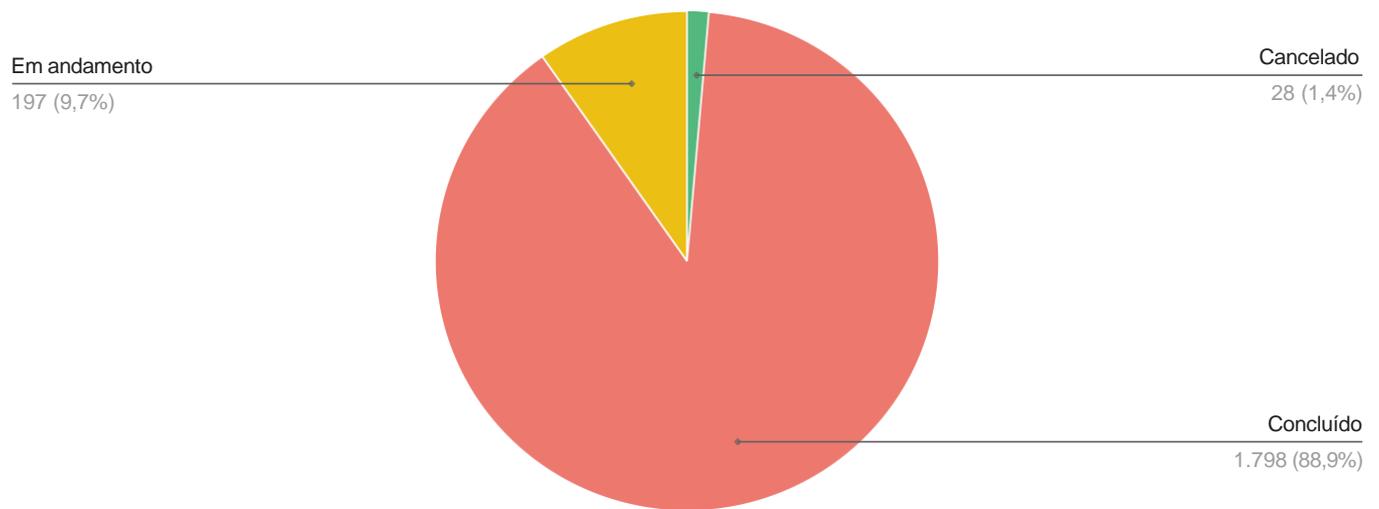
1.1 - Percentual de eficiência



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

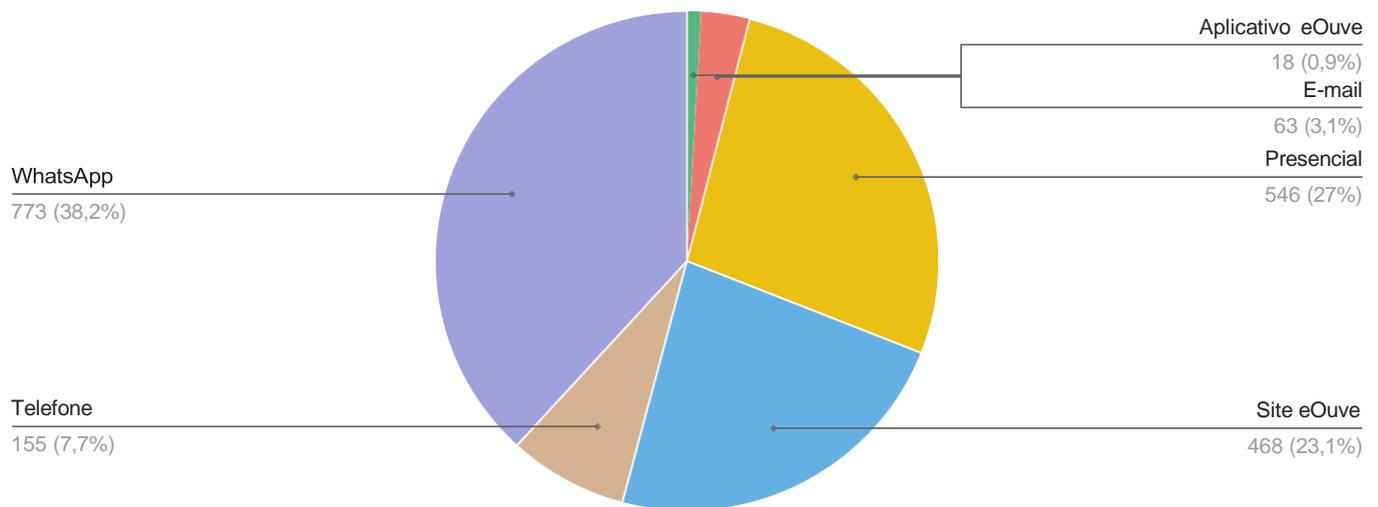
Secretarias	Finalizadas	Não finalizadas	Total
Cultura e Turismo -SMCT	2 (50%)	2 (50%)	4
Desenvolvimento Social	33 (82,5%)	7 (17,5%)	40
Desenvolvimento Económico- Agricultura	7 (77,8%)	2 (22,2%)	9
Defesa e Mobilidade Urbana	195 (99%)	2 (1%)	197
Educação	54 (100%)	0 (0%)	54
Esporte e Entretenimento	18 (100%)	0 (0%)	18
Finanças	85 (97,7%)	2 (2,3%)	87
Fundo Social	6 (100%)	0 (0%)	6
Gabinete da Prefeita	43 (95,6%)	2 (4,4%)	45
Gestão Pública	19 (90,5%)	2 (9,5%)	21
Ouvidoria	14 (100%)	0 (0%)	14
Procuradoria	14 (93,3%)	1 (6,7%)	15
Obras e Serviços Municipais	444 (83,8%)	86 (16,2%)	530
Planejamento Urbano e Meio Ambiente	225 (92,6%)	18 (7,4%)	243
Saúde	667 (90,1%)	73 (9,9%)	740
Relações Institucionais	0 (0%)	0 (0%)	0
Total	1.826 (90,3%)	197 (9,7)	2.023 (100%)

1.2 - Percentual por status



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

1.3 - Percentual por origem dos cadastros

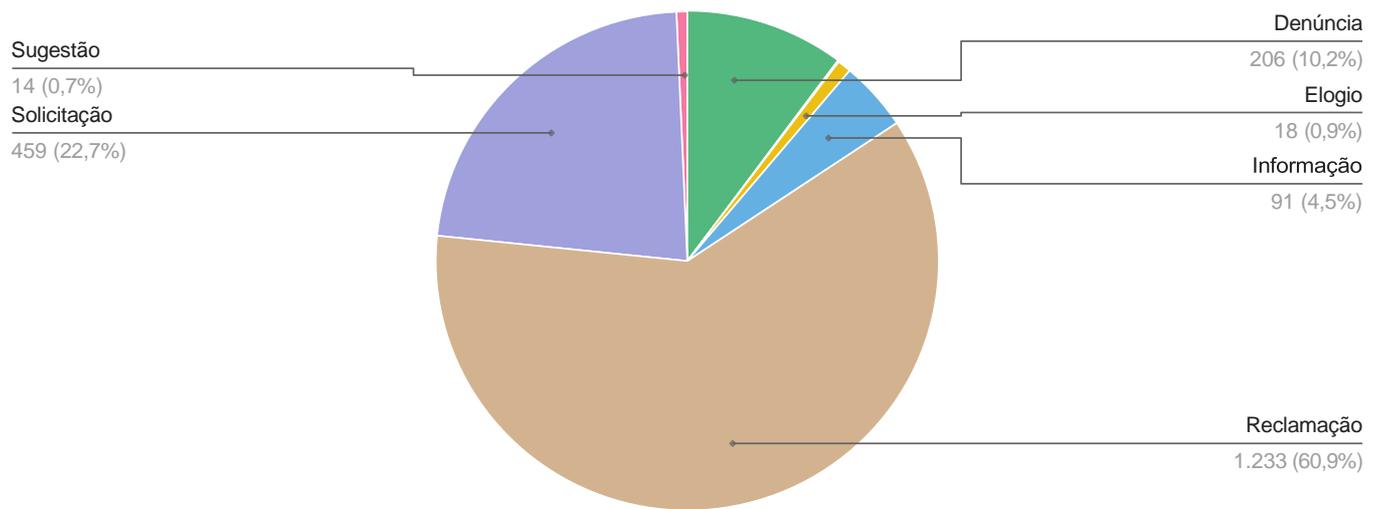


Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

Dentre os canais utilizados pela população para registrar suas demandas na Ouvidoria ao longo do ano de 2023, o mais utilizados foram WhatsApp, Presencial e Site e-Ouve como podemos observar na tabela abaixo:

Canais	Quantidades de Demandas
WhatsApp	773 (38,2%)
Presencial	546 (27%)
Site	468 (23,1%)
Telefone	155 (7,7%)
Aplicativo e-Ouve	18 (0,9%)
E-mail	63 (3,1%)
Total	2.023 (100%)

1.4 - Percentual por categoria

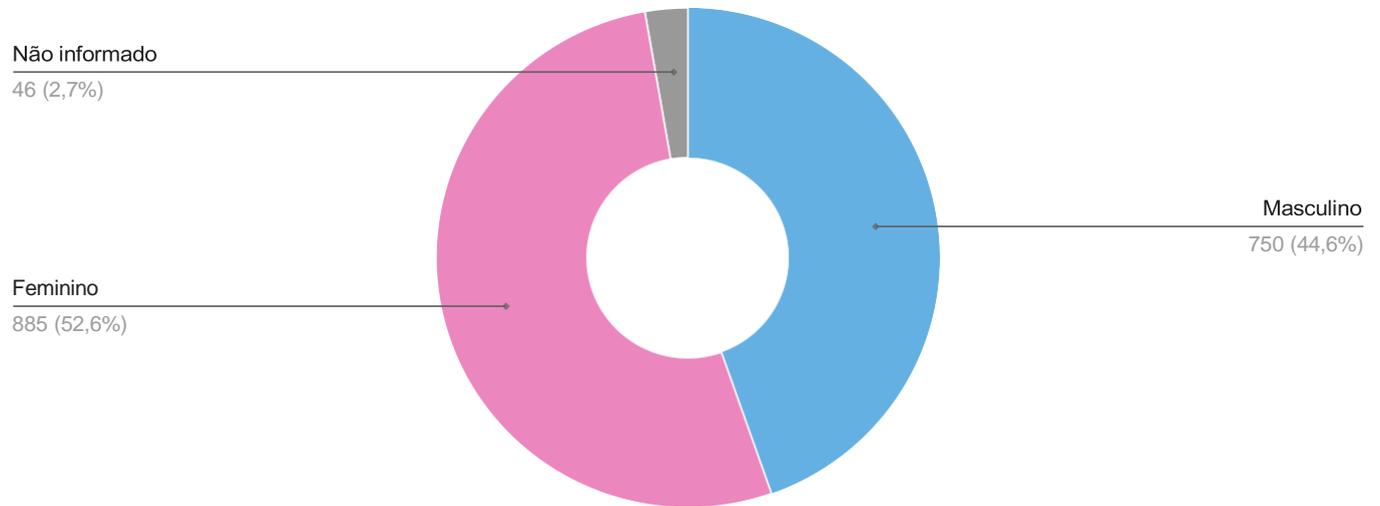


Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

Podemos observar no gráfico acima que as reclamações ficaram em primeiro lugar dentre os pedidos protocolados pela população.

2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por sexo



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil dos sexos das pessoas que se cadastraram na Ouvidoria.

3.0 - Relatório das secretarias

3.1 - Totalizador por secretaria e categoria

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Fundo Social de Solidariedade	0	2	0	0	0	0	4	0	6
Gabinete	4	0	3	3	12	0	19	4	45
Ouvidoria	7	0	0	2	3	0	1	1	14
Procuradoria Geral do Município	4	0	0	0	5	0	6	0	15
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	9	0	2	16	121	0	45	4	197
Secretaria Municipal de Finanças	32	0	1	12	23	0	19	0	87
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	0	1	1	0	1	1	4

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	1	0	1	2	3	0	2	0	9
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	6	0	1	1	20	0	12	0	40
Secretaria Municipal de Educação	6	0	0	5	18	0	23	2	54
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	1	7	3	0	7	0	18
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	33	0	3	8	367	0	119	0	530
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	80	0	1	17	116	0	27	2	243
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Saúde	24	0	4	12	539	0	161	0	740
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	0	0	1	5	2	0	13	0	21
Total	10,2%	0,1%	0,89%	5,0%	61,0%	0%	22,7%	0,69%	2.023

3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	6	0	0	6
Gabinete	0	0	0	43	2	0	45
Ouvidoria	0	0	0	14	0	0	14
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	14	1	0	15
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	0	0	5	190	2	0	197
Secretaria de Gestão	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Finanças	0	0	1	84	2	0	87
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	0	2	2	0	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	0	0	1	6	2	0	9
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	0	1	32	7	0	40
Secretaria Municipal de Educação	0	0	1	53	0	0	54
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	0	18	0	0	18
Secretaria Municipal de Finanças e Orçamento	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	0	0	6	438	86	0	530
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	0	0	4	221	18	0	243
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Saúde	0	0	9	658	73	0	740
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	0	0	0	19	2	0	21
Total	0%	0%	1,4%	88,9%	9,74%	0%	2.023

Referente ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que está atrelado à Ouvidoria, informamos que no exercício de 2023 foram protocolados no sistema e-Ouve 72 manifestações classificadas pelo cidadão como pedidos de acesso à informação realizados no exercício de 2023. Em atendimento a Lei de Acesso a Informação (Art. 9º, lei 12.527/11) a Ouvidoria Geral recebe-se o pedido e realiza-se a resposta ou, caso seja necessário, solicita-se a informação ao órgão competente por elaborar a resposta e encaminha a Ouvidoria. Após a análise dos pedidos de acesso à informação, pôde-se observar que os pedidos realizados no ano de 2023, eram pedidos em que o (a) cidadão (a) queria apenas informações sobre como solicitar um serviço junto a um órgão público como : autorização para eventos, informações sobre documentos de imóveis , Licença de Funcionamentos, etc..Todas foram respondida e devidamente orientados pela Ouvidoria Municipal informando os caminhos corretos para a solicitação desejada.

CONCLUSÃO:

Vale salientar como o trabalho da Ouvidoria Geral tem se revelado como uma importante ferramenta de promoção na prestação de serviços à população, as informações colhidas através dos nossos serviços, partindo da análise das informações dos indicadores do exercício de 2023, tornaram-se, ainda mais relevante para autoavaliação e base para o aprimoramento das políticas públicas, pois é através dela que é possível analisar quais são os maiores problemas que o município enfrenta.

APONTAMENTO: Através desse relatório podemos destacar problemas como: morosidade no tratamento das manifestações por parte de 2 ou 3 Departamentos desrespeitando o prazo legal de resposta ao qual o cidadão (a) tem direito. Nesse sentido exigindo da Ouvidoria Municipal, notificações e cobranças constantes, e em alguns casos o envio das respostas foram superficiais, inadequadas, obrigando a Ouvidoria Municipal reenviar as manifestações aos departamentos e secretarias competentes para esclarecimentos e/ou respostas plausíveis. A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava procura sempre dialogar com os Departamentos e Secretarias envolvidos nos trâmites das manifestações recebidas e os orienta constantemente sobre o cumprimento dos prazos legais e o direito que a população tem à resposta, e principalmente a resolução do problema apresentado.

Entretanto observou-se no decorrer do exercício do ano de 2023, o empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços, por meio da Secretaria de Saúde/ Departamento Odontológico, deu início ao Projeto Clínica do Bebê, no qual crianças de 0 a 3 anos recebem acompanhamento integral de odontologia. O objetivo é atuar nos cuidados precoces com a saúde bucal das crianças, buscando desta maneira, no futuro, uma população adulta livre de cáries. O departamento Odontológico da Secretaria de Saúde, também adquiriu o aparelho de sedação por óxido nítrico, sendo o primeiro município do Vale do Paraíba a oferecer esse serviço pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

- Houve a entrega do Centro de Especialidades Médicas “Dr. Jerônimo Fernando Teixeira”, que abrange, além de outras especialidades, engloba o “Espaço de Saúde da Mulher Caçapavense”. Esse Centro contará com o atendimento nas seguintes especialidades: Oftalmologia, Pneumologia, Reumatologia, Cardiologia, Gastroenterologia, Urologia, Dermatologia, Endocrinologia, Otorrinolaringologia, Neurologia, Ortopedia e Vascular, entre os outros.

- Mutirão de consulta em oftalmologia, com o objetivo de reduzir a fila de espera para a especialidade

Na parte de Infraestrutura Urbana a Prefeitura de Caçapava, por meio da Secretaria de Finanças, conseguiu a aprovação na Câmara Municipal, do Projeto de Lei nº 40, que autoriza o financiamento de R\$ 30 milhões pelo Banco do Brasil para iniciar a 2ª etapa do Rua Melhor e 1ª etapa do Anel Viário em 2023.

Em 2024 a perspectiva é que a Ouvidoria Geral do Município de Caçapava, continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com mais autonomia de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão do Poder Executivo.

LAURIENE SILVA DOS SANTOS
OUVIDORA DO MUNICIPIO DE CACAPAVA