



PREFEITURA MUNICIPAL DE
CAÇAPAVA

OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO

1º TRIMESTRE /2023

Pétala Lacerda

Prefeita Municipal

Vice Prefeito
Paulo Eugênio

Ouvidora Geral
Lauriene Silva Dos Santos

Caçapava, 31 de Março de 2023

RELATÓRIO Trimestral/2023

- APRESENTAÇÃO:

O presente Relatório Estatístico Trimestral de 2023 da Ouvidoria-Geral, apresenta o resultado do seu trabalho realizado pela Ouvidoria-Geral do Município de Caçapava no que tange ao cumprimento da legislação conforme outorgada na Lei nº 13.460/2017, que estabelece diretrizes básicas para a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública e a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI).

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava, funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia. Constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, elogios, reclamações, sugestões, denúncia e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Ouvidoria Geral e suas competências.

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava tem como finalidade receber as manifestações, encaminha-las ao setor competente, avaliar a efetividade das soluções disponibilizadas aos cidadãos relacionados às demandas recebidas e processadas pela Unidade. Primando sempre a transparência, ética e excelência no atendimento. Ao mediar o acesso a bens e serviços públicos, a Ouvidoria torna-se uma ferramenta de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações. Dentre as manifestações recebidas podemos classificá-las:

- Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito de leis e normas municipais;
- Doação: possibilita a repassar bens a administração pública com o intuito de beneficiar a prestação do serviço público;
- Elogio: demonstra reconhecimento, apreço ou satisfação com o atendimento ou com a prestação de um serviço público;
- Informação: dúvidas sobre formas, atendimentos atuação da prestação de serviços públicos;
- Reclamação: é o desagrado ou protesto quanto ao serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público;
- Solicitação: pode indicar insatisfação, reclamação e noticiar problemas;
- Sugestão: apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública.

- LOCAIS E CANAIS PARA REGISTRAR MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA:

- Site: <https://cacapava.sp.gov.br/>
- Presencial: Prefeitura de Caçapava, R. Cap. Carlos Moura, 243 – Vila Pantaleão – CEP 12280-050
- Por e-mail: ouvidoria@cacapava.sp.gov.br
- Por telefone: (12) 3654-6606
- WhatsApp: (12) 3654-6606

- INTRODUÇÃO:

Este relatório estatístico corresponde às atividades desenvolvidas entre os períodos de 01 de janeiro a 31 de março de 2023. O levantamento realizado nesse relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao primeiro trimestre de 2023, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas. Todos esses dados são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

Em relação ao período de janeiro a Março de 2023, a Ouvidoria Municipal recebeu um total de 488 (quatrocentos e oitenta e oito) registros, sendo 316 reclamações, 110 solicitações, 1 sugestões, 6 elogios, 8 informações e 47 denúncias. Dentre as manifestações recebidas , 313 (trezentos e treze) foram solucionadas, e algumas dentro do prazo estabelecido pela legislação, ocorrendo em até 20 dias. E 175 (cento e setenta e cinco) não foram solucionadas até o fechamento desse relatório.

- 1- A tabela abaixo demonstra o número de Manifestações recebidas na Ouvidoria Geral do Município no período de Janeiro a Março de 2023 Segundo Categoria da Demanda.

Categoria	N°	%
Reclamação	316	(64,8%)
Solicitação	110	(22,5%)
Elogio	6	(1,2%)
Denúncia	47	(9,6%)
Informação	8	(1,6%)
Sugestão	1	(0,2%)
Total	488	(100%)

FONTE: SISTEMA e-Ouve

- 2- A tabela abaixo demonstra o número de Manifestações recebidas na Ouvidoria Geral do Município no período de Janeiro a Março de 2023 Segundo Status

STATUS	N°	%
Concluídas	305	(62,5%)
Andamento	175	(35,9%)
Canceladas	8	(1,6%)
Pendente	0	(0%)
Agendada	0	(0%)
Total	488	(100%)

3- Relatório das Secretarias Por Categorias:

A tabela abaixo demonstra o número de Manifestações das principais áreas envolvidas.

Secretaria	Reclamação	Solicitação	Informação	Denúncia	Elogio	Sugestão	Total
Administração/Gestão Pública	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento Social	5	6	0	0	0	0	11
Esporte e Entreterimento	0	1	0	0	1	0	2
Defesa e Mobilidade Urbana	19	10	1	2	1	0	33
Educação	8	4	2	2	0	1	17
Fundo Social de Solidariedade	0	1	0	0	0	0	1
Finanças	8	7	3	3	1	0	22
Gabinete	7	4	0	4	1	0	16
Indústria Comércio e Agricultura	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Serviços Municipais	87	34	1	4	2	0	128
Desenvolvimento Urbano, Planejamento e monitoramento	37	5	1	26	0	0	69
Saúde	141	36	0	6	0	0	183
Procuradoria Geral	4	1	0	0	0	0	5
Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Cultura e Turismo	0	1	0	0	0	0	1
Total	316	110	8	47	6	1	488

FONTE: SISTEMA e-Ouve

4- A Tabela abaixo demonstra o total de manifestações solucionadas e não solucionadas.

Secretaria	Solucionadas	Não Solucionadas	Total
Administração /Gestão Pública	0	0	0
Desenvolvimento Social	6	5	11
Esporte e Entreterimento	2	0	2
Defesa e Mobilidade	25	8	33
Educação	13	4	17
Finanças	19	3	22
Gabinete	12	4	16
Industria Comércio e Agricultura	0	0	0
Obras e Serviços Municipais	67	61	128
Fundo Social de Solidariedade	1	0	1
Desenvolvimento Urbano, Planejamento e monitoramento	18	51	69
Saúde	147	36	183
Procuradoria Geral	3	2	5
Ouvidoria	0	0	0
Cultura e Turismo	0	1	1
Total	313	175	488

FONTE: SISTEMA e-Ouve

OBS: As manifestações solucionadas são as classificadas como: resolvidas e canceladas.

5- A Tabela abaixo demonstra os assuntos mais demandados

Assuntos mais demandados	Secretarias
Comercio Irregular	Desenvolvimento Urbano, Planejamento e Monitoramento
Construção Irregular	Desenvolvimento Urbano, Planejamento e Monitoramento
Iluminação Pública	Secretaria Municipal de Obras
Limpeza de Terrenos	Secretaria Municipal de Obras
Barulho de Bar e Similares	Secretaria Municipal de Obras
Buracos em Vias Públicas	Secretaria Municipal de Obras
Manutenção de Estradas	Secretaria Municipal de Obras
Limpeza e Manutenção de Bueiro	Secretaria Municipal de Obras
Poda de Árvore	Secretaria Municipal de Obras
Limpeza e Conservação de Área Pública	Secretaria Municipal de Obras
Consultas	Secretaria Municipal de Saúde
Cirurgias	Secretaria Municipal de Saúde
Exames	Secretaria Municipal de Saúde
Conduta de Servidor	Secretaria Municipal de Saúde
Transporte Público	Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana
Redutores de Velocidades	Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana
Manutenção em Ponto de Ônibus	Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana
Uso Indevido e invasão de área pública	Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana
Multas	Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana
Vaga em Creche	Secretaria Municipal de Educação
Violação de Direito	Secretaria Municipal de Educação
Transporte Escolar	Secretaria Municipal de Educação
Conduta de Servidor	Secretaria Municipal de Educação

FONTE: SISTEMA e-Ouve

CONSIDERAÇÕES FINAIS :

Entre os principais problemas relatados pelos munícipes estão: falha no atendimento prestado em serviços públicos, falta de manutenção e limpeza em ruas e praças, demora no atendimento na rede de saúde, problemas com o transporte público, comercio irregular entre outros.

É importante destacar que a Ouvidoria Municipal é um canal de comunicação entre a população e a Administração Pública, e que as demandas apresentadas são encaminhadas para as áreas responsáveis, buscando uma solução adequada para cada caso.

A Ouvidoria Municipal trabalha intensamente para o bom funcionamento dos serviços públicos, por meio de atendimento ao munícipe e em parceria com as secretarias pertinentes, com a finalidade de suprir as necessidades e principalmente, buscando desenvolver seu trabalho com autonomia e transparência. Tendo como objetivo ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos, reconhecendo-os, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos. Identificando os problemas e contextos, para que o Gestor possa decodificá-los como oportunidades de melhoria, com base nos resultados produzidos. Avaliando a efetividade das respostas oferecidas ao cidadão, gerando dados e elaborando informações capazes de subsidiar a gestão pública. Buscando sempre um ponto de equilíbrio, agindo de forma imparcial, de modo a favorecer sempre o exercício do diálogo. É importante que todos saibam que o encaminhamento das críticas pela Ouvidoria não tem o intuito de atrapalhar o trabalho dos setores, e sim contribuir com a resolução de problemas existentes ou que venham a existir. Reforcando o compromisso em manter uma Ouvidoria ativa e eficiente, visando sempre a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela administração municipal.

Nesse primeiro trimestre de 2023 tivemos alguns temas conseguiram ter impulsos importantes, como os dos programas abaixo elencado abaixo:

- Programa Rua Melhor - Mais de R\$ 11 milhões investidos na manutenção e conservação de vias, com recapeamento e mais de 23 mil buracos fechados na operação tapa-buraco em diversas regiões da cidade;
- Programa Pet + Saudável - Castração gratuita dos cães e gatos inscritos na 6ª edição da campanha de castração do Município;
- Implantação do Sistema SESI de Ensino na rede pública municipal mais de 9.000 alunos beneficiados 570 horas de capacitação para profissionais, com investimento anual de R\$ 2.042.408,10;
- Programa Escola Mais Linda - Investimento de R\$ 4 milhões no Programa Escola Mais Linda, que tem como foco a reforma e revitalização de escolas.
- Programa Ilumina Caçapava - Foram 7.345 atendimentos para manutenção de lâmpadas de vapor de sódio e 1.349 pontos de LED instalados. Mais de 6 mil pontos de iluminação apagados foram corrigidos na cidade. A segunda etapa contará com a implantação de iluminação de LED nos bairros.

Ouvidora Geral Do Município De Caçapava
Lauriene Silva Dos Santos