



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**CAÇAPAVA**

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO DAS MANIFESTAÇÕES

1º SEMESTRE DE 2022

## **RELATÓRIO ESTATÍSTICO 1º SEMESTRAL DE 2022**

### **INTRODUÇÃO:**

A Ouvidoria do Município de Caçapava é uma ferramenta de comunicação entre o poder executivo e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões, denúncia e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade. Acolhendo, avaliando e encaminhando as Secretarias e Departamentos pertinentes, tendo como foco principal facilitar o andamento e a resolução das demandas encaminhadas pela população, visando sempre a qualidade na prestação dos serviços a população. Orientando os cidadãos (as) em suas buscas e atendimentos de forma transparente e passiva.

Este relatório semestral faz parte do cumprimento do rol das atribuições da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava, e corresponde às atividades desenvolvidas no período de 01 de Janeiro a 30 de Junho de 2022. Em síntese este relatório explana as atividades desenvolvidas, a estatística das manifestações recebidas, bem como as sugestões de melhoria e recomendações. Buscando sempre manter o sigilo sobre cada manifestação recebidas, buscando sempre assegurar a proteção dos cidadãos (as), quando requerer o caso ou assim for solicitado, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

Ressaltamos que os dados apresentados a seguir, foram integralmente extraídos do sistema e-Ouve deste departamento. Dessa forma, apresentamos a seguir o Relatório Estatístico Semestral 2022.

## **CANAIS DA OUVIDORIA:**

A Ouvidoria do Município de Caçapava disponibiliza de 06 (seis) canais de atendimento:

- Pelo site da P.M.C: <https://www.cacapava.sp.gov.br>
- Pelo Portal: [http:// cacapava.eouve.com.br/](http://cacapava.eouve.com.br/)
- Correio eletrônico: [ouvidoria@cacapava.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cacapava.sp.gov.br).
- Pela Central de Atendimento: (12) 3654-6606
- Whatsapp: (12) 3654-6606.
- Presencialmente: na sede Prefeitura Municipal de Caçapava
- Endereço: Rua Capitão Carlos de Moura – nº 243, Vila Pantaleão
- Horário: Em dias úteis das 09 h às 12 h e das 13h30 às 15h30.

## **ATENDIMENTOS E RECOMENDAÇÕES :**

A Ouvidoria do Município de Caçapava entre os períodos de Janeiro a Junho de 2022, realizou atendimentos pelo whatsapp, telephone, presencial e através do sistema e-Ouve. Foram cadastrados 785 protocolos de atendimento. Sendo que 369 (47%) foram finalizadas e concluídas, e 416 (53%) ficaram sem respostas das Secretarias e Departamentos responsáveis. Com base em cada manifestação recebida, este relatório visa apontar as falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Do total das demandas recebidas, 16 delas (2%) foram canceladas e arquivadas, por razões como; cadastramento em duplicidade, falta de dados e impossibilidade de classificar a demanda como manifestação.

- **Reclamações:** De todas as demandas registradas as reclamações somaram um total de 471 (60%) , das quais eram sobre: Buracos em Vias Públicas , Limpeza e Manutenção de Bueiro, Manutenção nas Estradas, iluminação pública, consultas, exames, cirurgias, medicamentos e insumos, transporte para tratamento, poluição sonora, transporte público, poda de árvore, poluição atmosférica, dentre outros.
- **Informação:** Representaram 18 (2,3% ) dos registros.
- **Solicitações:** tivemos 183 (23,3 % ) dentre as solicitações registradas estão solicitações de cestas básicas código de endereçamento postal, limpeza de terreno baixa de multa de trânsito entre outros.
- **Denúncias:** Representaram 97 - (12,4%) como: violação de direitos da criança/adolescente, , Obras irregulares, esgoto a céu aberto, conduta servidores, irregularidades em estabelecimentos comerciais, entre outros).
- **Sugestões:** Representaram 2- (0,3%) das demandas, foram apresentada ideia ou proposta de aprimoramento dos serviços públicos, o que demonstra interesse do cidadão em auxiliar na gestão pública.
- **Elogios:** Representaram 12 - (1,5 %) dos registros, dos quais foram referentes ao atendimento de alguns servidores das Secretarias Saúde, Planejamento, Obras e PAT-(Posto de Atendimento ao Trabalhador).

Após o recebimento e serem analisadas cada demanda, foram encaminhadas às áreas responsáveis para providência. Até o fechamento desse relatório algumas Secretárias e Departamentos, atenderam prontamente as manifestações encaminhadas.

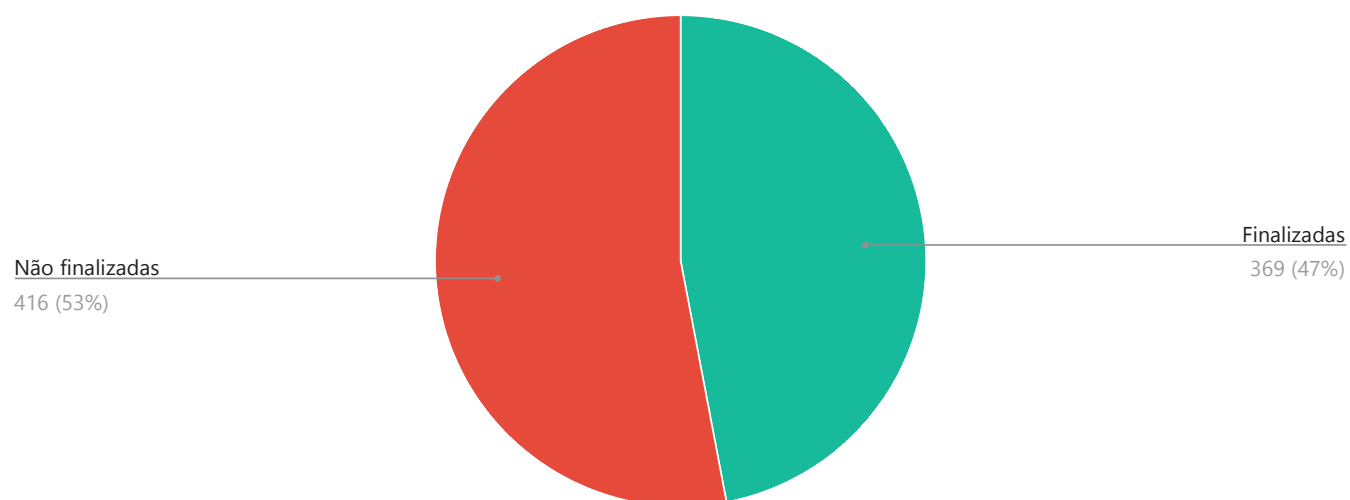
Dentre os departamentos e setores que não atenderam ou enviaram qualquer feedback. A Ouvidoria sugeriu a Administração a realização de reuniões com os responsáveis para que as manifestações sejam tratadas e respondidas aos munícipes, dentro do prazo máximo de 30 dias prorrogáveis uma única vez pelo mesmo período, bem como colocadas no cronograma de trabalho

de cada departamento. Salientamos que as demandas referente a buracos em vias públicas , manutenções nas estradas rurais, manutenções das vias públicas, iluminação pública, castrações de animais e transporte público, a Administração Pública adotou as seguintes providências: Programa Rua Melhor com a realização de serviços de fresagem, recapeamento com massa asfáltica, operações tapa-buraco e manutenções de ruas em vários pontos da cidade, na segunda fase do Programa Rua Melhor foram recapeados 63 (sessenta e três ) ruas do município e ainda continua em andamento, Programa Melhor Caminho, Programa de Castração Pet +Saudável, Programa Ilumina Caçapava daro início a sua segunda fase onde haverá substituição das lâmpadas comuns por Led, referente ao transporte público houve novos ajustes e ampliação nos horários de ônibus, no que tange as solicitações de cestas básicas a equipe do Fundo Social de Solidariedade prontamente realizou atendimento, logo após contato da Ouvidoria.

A seguir apresentaremos os graficos com os levantamentos quantitativos por percentual de eficiência, status, origem dos cadastros categoria, perfil dos solicitantes e relatório totalizador por secretaria e categoria.

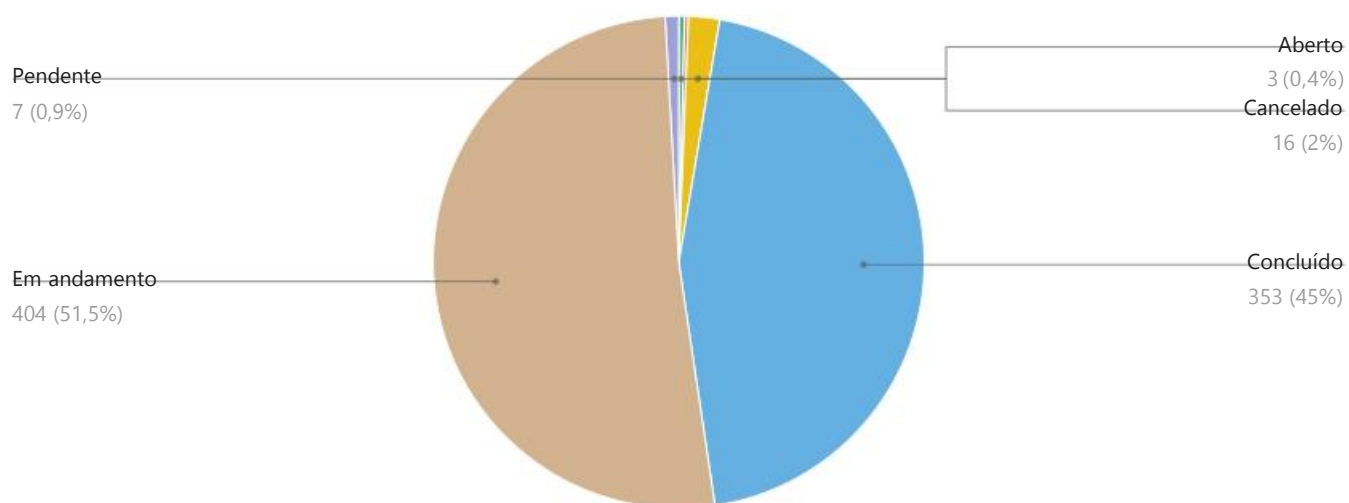
## 1.0 - Relatório de eficiência

### 1.1 - Percentual de eficiência



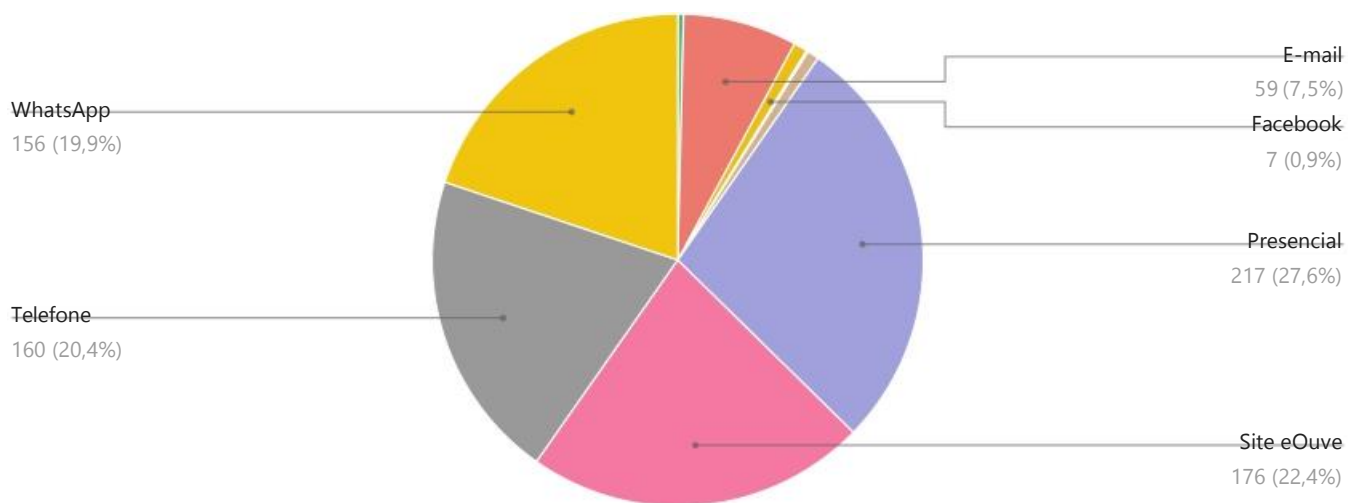
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

## 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.

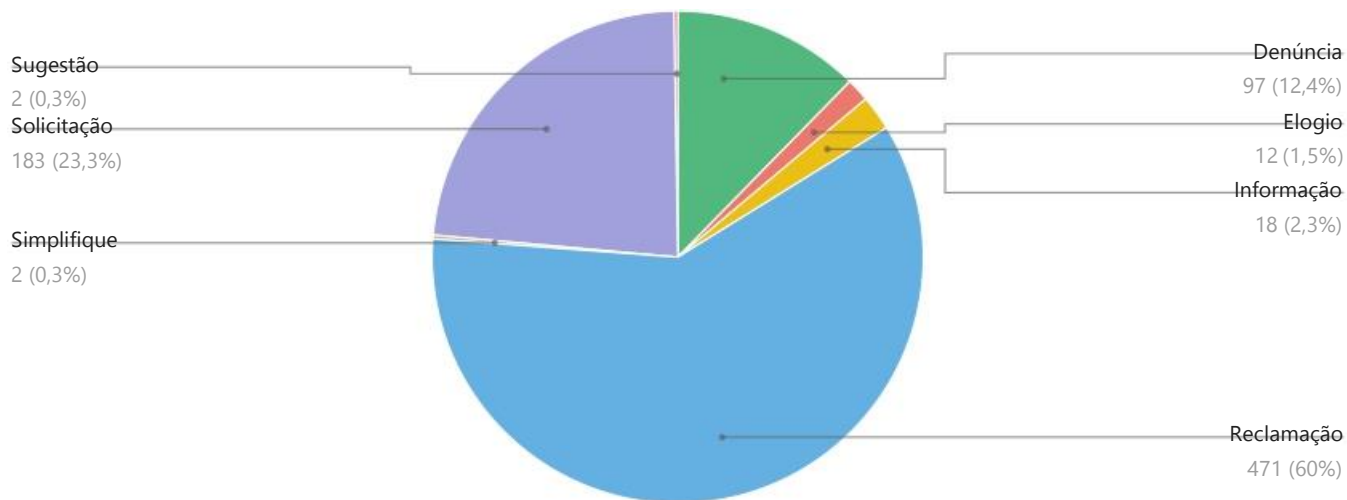
### 1.3 - Percentual por origem dos cadastros



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



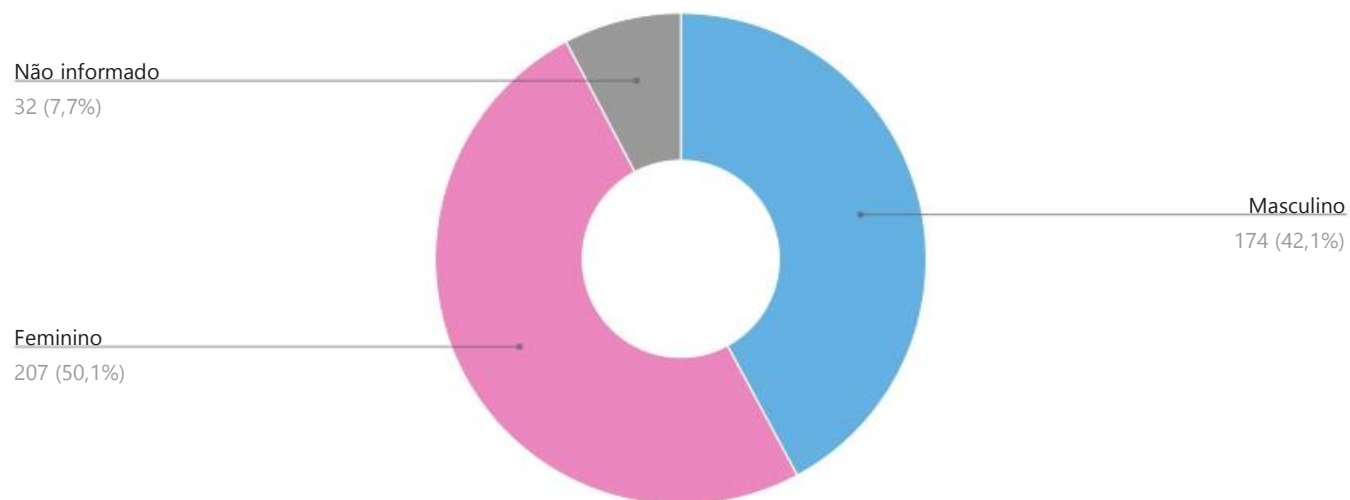
## 1.4 - Percentual por categoria



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

## 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	Simplifiq	Solicitação	Sugestão	Total
Admnistração	1	0	0	0	5	0	2	0	8
Cidadania AAssistência	2	0	0	0	2	0	7	1	12
Cultura,Esporte e Lazer	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Defesa e Mobilidade	7	0	0	4	29	0	22	0	62
Educação	0	0	0	3	12	0	6	0	21
Financas	0	0	0	0	9	0	5	0	14
Gabinete	1	0	0	0	4	0	2	0	7
Justiça	2	0	0	0	3	0	4	0	9
Industria e Comércio	1	0	2	0	9	0	1	0	13
Obras e Serviços	13	0	1	3	114	1	71	0	203
Ouvidoria	0	0	0	0	4	0	1	0	5
Planejamento	56	0	0	8	43	0	15	0	122
Saúde	14	0	9	0	236	1	47	1	308

#### 3.2 – Totalizador por Secretaria e Status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluido	Em Andamento	Pendente	Total
Admnistração	1	0	0	6	1	0	8
Cidadania AAssistência	0	0	0	8	4	0	12
Cultura,Esporte e Lazer	0	0	0	0	1	0	1
Defesa e Mobilidade	0	0	0	30	32	0	62
Educação	0	0	0	13	8	0	21
Financas	1	0	0	11	2	0	14
Gabinete	0	0	0	5	2	0	7
Justiça	0	0	1	4	4	0	9
Industria e Comércio	0	0	0	5	8	0	13
Obras e Serviços	0	0	5	68	130	0	203
Ouvidoria	0	0	0	3	2	0	5
Planejamento	0	1	2	22	94	3	122
Saúde	1	1	8	178	116	4	308

## CONCLUSÃO:

Através desse relatório, a Ouvidoria do Município de Caçapava, demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população servidores e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.

A Ouvidoria é uma ferramenta imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É de suma importância que a ouvidoria busque sempre acolher e ter uma escuta qualificada, para atender as demandas do cidadão. Destacando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social, e que por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública, Outro fator que devemos pontuar a Ouvidoria elaborou o Relatório Anual de Atividades de 2021 e publicou em Março de 2022 no Site Oficial (<https://www.cacapava.sp.gov.br/ouvidoria>).

A Ouvidoria do Município de Caçapava, trabalhou intensamente para o bom funcionamento dos serviços públicos, por meio de atendimento ao munícipe e servidores, em parceria com as secretarias e demais departamentos, com a finalidade de suprir as necessidades e principalmente, sanar grande parte dos problemas que ocorreram durante esse semestre; primando sempre pela Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência.

Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

Lauriene Silva dos Santos  
Ouvidora do Município de Caçapava

Prefeitura Municipal de Caçapava  
Prefeita: Pétala Gonçalves Lacerda  
Vice-Prefeito: Paulo Eugênio Raimundo Ferraz