



RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CAÇAPAVA-SP

2º TRIMESTRE DE 2024

INTRODUÇÃO:

A Ouvidoria Geral é o canal de comunicação entre a Cidadão e o Poder Executivo do Município de Caçapava , configurando-se na principal ferramenta para a valorização da cidadania e melhoria dos serviços públicos.

A Ouvidoria Geral tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber serviços públicos de qualidade.

Neste sentido, ela deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

Corroborando, o objetivo primordial da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava, é fomentar a participação social, para que o cidadão, por meio de suas reclamações, sugestões,elogios, solicitações e denúncias, possa contribuir para correção e aprimoramento dos serviços prestados pelo órgão.

CANAIS DE ACESSO :

Os canais de acesso disponibilizados aos usuários são os seguintes:

- Site: <https://cacapava.sp.gov.br>
- Presencial: Prefeitura de Caçapava, Rua Cap. Carlos Moura, 243 – Vila Pantaleão – CEP :12.280-050
- Por e-mail: ouvidoria@cacapava.sp.gov.br
- Por telefone: (12) 3654-6606

APRESENTAÇÃO:

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava apresenta os resultados do período de 01 de Abril a 30 de Junho referente ao 2º trimestre de 2024, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017 e Lei Complementar Municipal nº 5.989, de 26 de outubro de 2022, contemplando informações detalhadas sobre as manifestações recebidas dos usuários dos serviços públicos, os resultados alcançados e demais iniciativas que visam aprimorar a prestação dos serviços públicos. Por meio deste, temos por objetivo demonstrar a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações cadastradas e tratadas pelas unidades do órgão, além das melhorias internas para o bom funcionamento da Ouvidoria.

O Detalhamento que será explanado no decorrer desse relatório abrange informações referentes às manifestações dos usuários de serviços públicos, referente ao segundo trimestre de 2024, com os dados estatísticos de reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões. Os dados apresentados no presente relatório foram extraídos do sistema e-Ouve. objetivando demonstrar esses dados estatísticos separados por: canal de atendimento, natureza do assunto, secretarias entre outros.

A Ouvidoria Geral recepcionou e deu tratamento nos meses do segundo trimestre de 2024 a 504 (quinhentos e quatro) manifestações. Dentre elas 408 (quatrocentos e oito manifestações (81,%) finalizadas e 96 (noventa e seis) manifestações (19%) não foram finalizadas até o fechamento desse relatório. No total das manifestações protocoladas na Ouvidoria. 96 (noventa e seis) (19%) estão em andamento; 403 (quatrocentos e três), (80%) foram resolvidas e 5 (cinco) (1,%) foram canceladas ou arquivadas , devido à falta de elementos que permitissem o tratamento da demanda e/ou a impossibilidade de solicitar a complementação de informações e duplicidade.

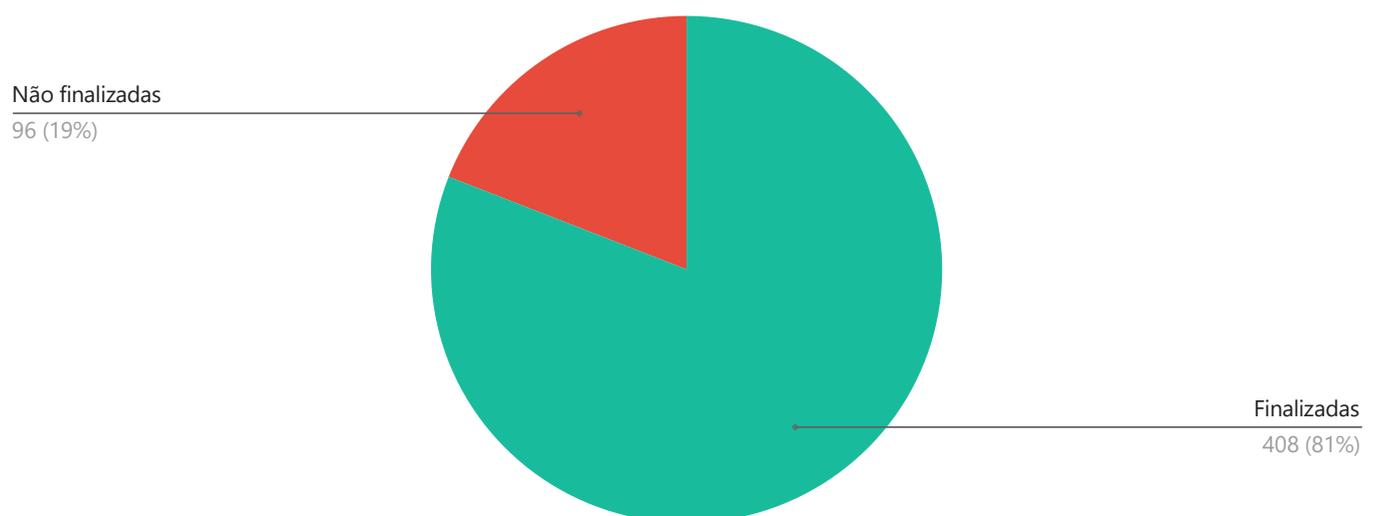
O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas, pautado na transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

Dados do 2º Trimetre de 01 de Abril a 30 de Junho de 2024. Quantidades de Demandas.

Meses	Demandas
Abril	181
Maio	171
Junho	152
Total	504

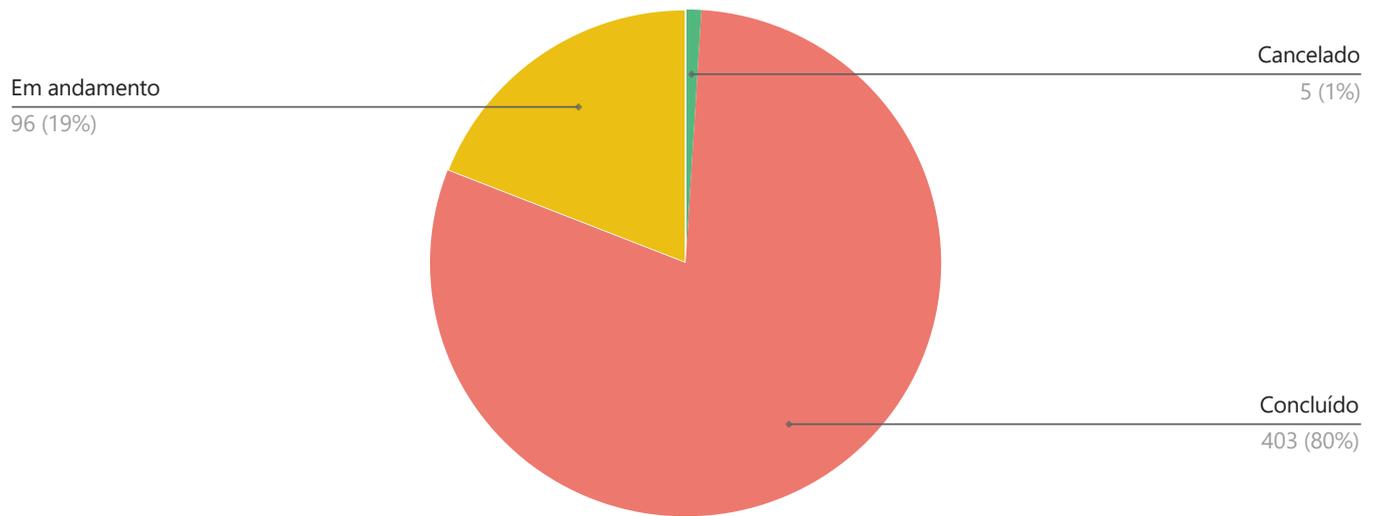
1.0 - Relatório de eficiência

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. Lembrando que as demandas finalizadas são aquelas resolvidas e canceladas.

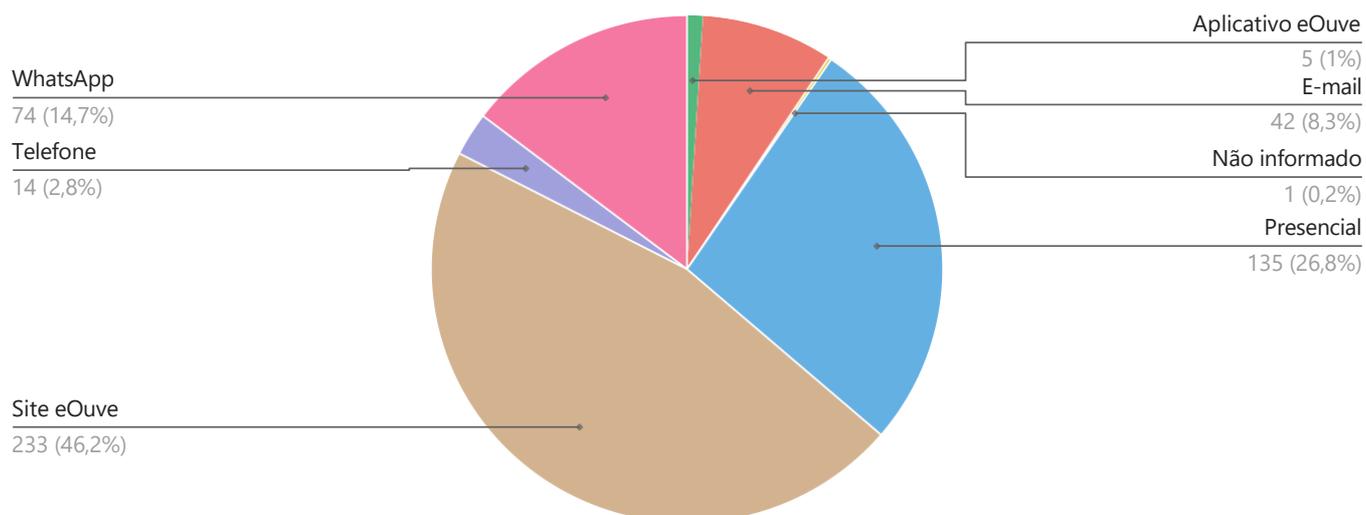
1.2 Percentual por status



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

Percentual de demandas resolvidas e não resolvidas por Secretarias.

Secretarias	Concluídas/Resolvidas	Andamento/Não Resolvidas	Total
Gestão Pública/Administração	29	0	29
Desenvolvimento Social	9	2	11
Cultura e Turismo	3	1	4
Defesa e Mobilidade	33	2	35
Educação	23	9	32
Finanças	44	0	44
Gabinete	8	2	10
Desenvolvimento Econômico	11	0	11
Esportes e Entreterimento	5	1	6
Relações Institucionais	2	1	3
Procuradoria	2	0	2
Ouvidoria	2	0	2
Obras	61	18	79
Planejamento	47	8	55
Saúde	129	52	181
Total	408	96	504

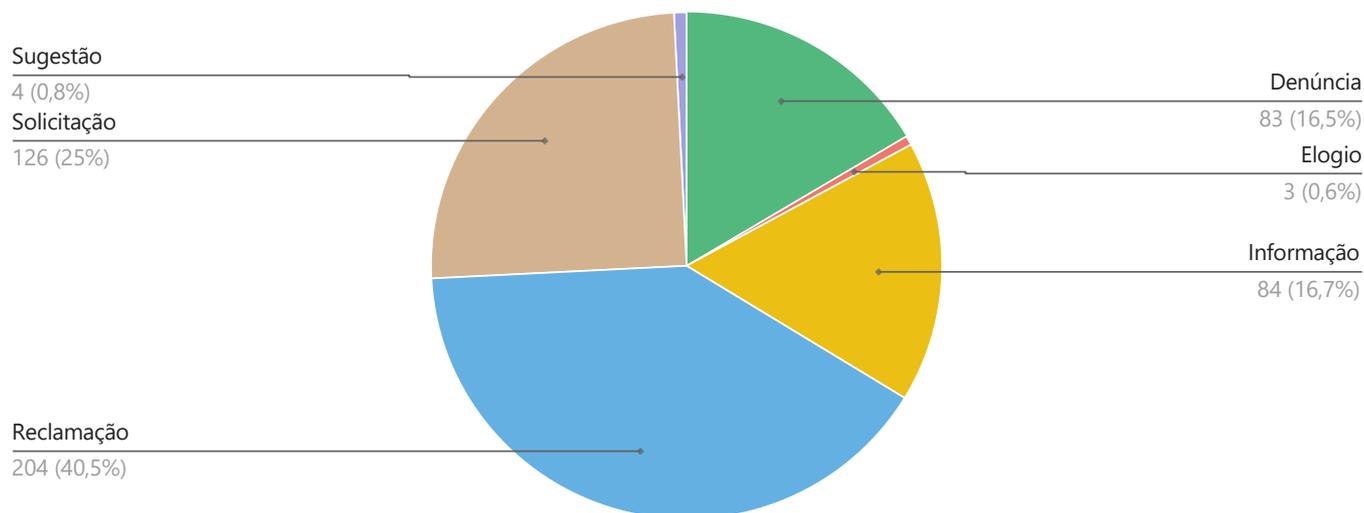
1.3 - Percentual por origem dos cadastros

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

Quantidades de Demandas recebidas pelos Canais de Atendimento

Origem	Quantidade / %
Presencial	135 - (26,8%)
Site eOuve	233 - (46,2%)
WhatsApp	74 - (14,7%)
E-mail	42 - (8,3%)
Telefone	14 - (2,8%)
Aplicativo eOuve	5 - (1%)
Não Informado	1 - (0,2%)
Total	504 - (100%)

1.4 - Percentual por categoria



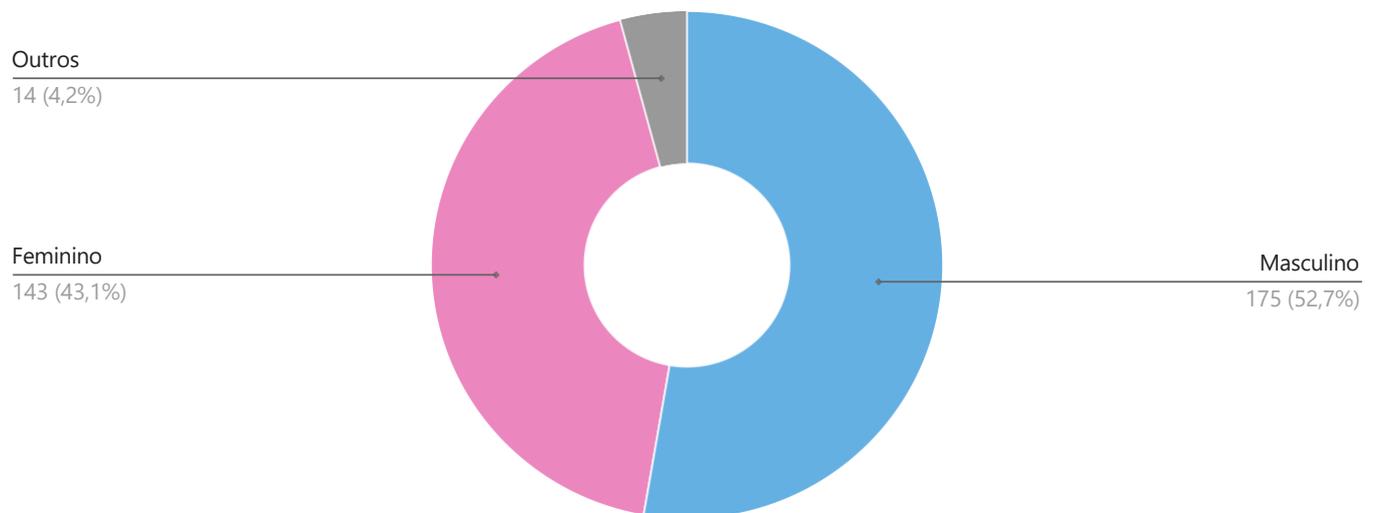
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo município do ano vigente deste relatório.

Quantidades de Demandas Por Categoria/ Tipos de Manifestações.

Manifestação	Quantidade / %
Reclamação	204 - (40,5%)
Solicitação	126 - (40,5%)
Informação	84 - (16,7%)
Denúncia	83 - (16,5%)
Sugestão	4 - (0,8%)
Elogio	3 - (0,6%)
Total	504 - (100%)

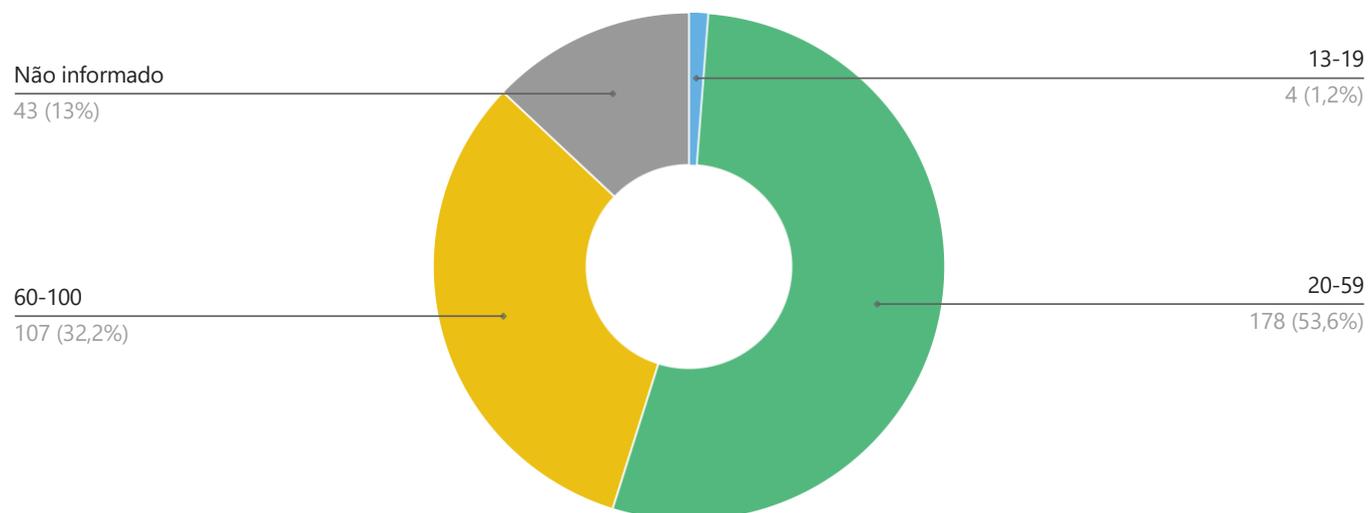
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por gênero



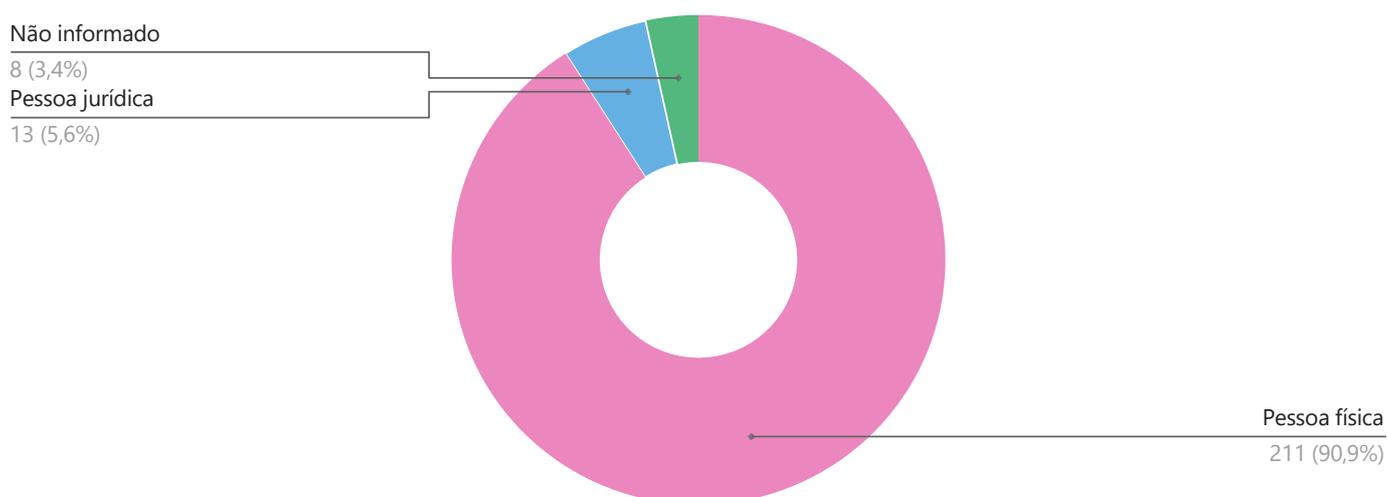
Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do gênero das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

2.2 - Percentual por faixa etária



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil da faixa etária das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

2.3 - Percentual por pessoa física e jurídica



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do tipo das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações 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	0	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete	2	0	1	2	1	0	4	0	10
Ouvidoria	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Procuradoria Geral do Município	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	9	0	0	2	9	0	12	3	35
Secretaria Municipal de Finanças	12	0	1	20	7	0	4	0	44
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	1	1	1	0	1	0	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	2	0	0	2	3	0	4	0	11
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	2	0	0	0	4	0	5	0	11
Secretaria Municipal de Educação	8	0	0	2	15	0	7	0	32
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	3	0	0	1	0	0	2	0	6
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	12	0	0	9	39	0	18	1	79
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	12	0	0	16	16	0	11	0	55
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	2	0	0	1	0	3
Secretaria Municipal de Saúde	16	0	0	5	107	0	53	0	181
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	4	0	0	22	1	0	2	0	29
Total	16,5%	0%	0,6%	16,7%	40,5%	0%	25%	0,79%	504

3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete	0	0	0	8	2	0	10
Ouvidoria	0	0	0	2	0	0	2
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	2	0	0	2
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	0	0	0	33	2	0	35
Secretaria Municipal de Finanças	0	0	0	44	0	0	44
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	0	3	1	0	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico- Agricultura	0	0	0	11	0	0	11
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	0	0	9	2	0	11
Secretaria Municipal de Educação	0	0	0	23	9	0	32
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	0	5	1	0	6
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	0	0	0	61	18	0	79
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	0	0	1	46	8	0	55
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	2	1	0	3
Secretaria Municipal de Saúde	0	0	4	125	52	0	181
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	0	0	0	29	0	0	29
TOTAL	0%	0%	0,99%	80,0%	19,1%	0%	504

CONCLUSÃO:

A Ouvidoria Geral do Município segue, desde a sua implantação, está em processo de evolução constante, tendo como foco oferecer atendimento de qualidade ao cidadão, acolhendo suas manifestações, analisando e encaminhado para os órgãos responsáveis pelo fornecimento da resposta e resolução do problema apresentado por cada usuário dos serviços públicos, colaborando para o aperfeiçoamento dos procedimentos e buscando sensibilizar os órgãos públicos, quanto a relevância da Ouvidoria, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão do Poder Executivo. Este relatório demonstra através do levantamentos de dados os principais problemas mais abordados pela população do município de Caçapava dentre elas estão : consultas, exames , cirurgias, limpeza de fossa, buracos em vias públicas, vagas em creches, transportes públicos, medicação, insumos para portadores de diabetes, denúncia de assediio moral em local de trabalho , denúncias de comercio irregular, contrução irregular, perturbação do sossego, poluição sonora, denúnica de cachorro solto na rua, descarte irregular de lixo, estacionamento irregular, reclamação do Hospital Nossa Senhora da Ajuda/Fusam. Diante disso vale destacar o quanto é importante concientizar a população sobre o papel da Ouvidoria como ferramenta a serviço da população , que possibilita, dentre outras coisas, a avaliação da execução da Política Pública. E para que essa ferramenta continue cumprindo com seu objetivo, é de suma importancia que os repectivos departamentos e secretarias, reconheça os cidadãos como sujeito de direitos, respeitá-los e levar o usuário.

Lauriene Silva dos Santos

Ouvidora-Geral

Tiago Vaz

Estagiário da Ouvidoria-Gera

