

# Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

## Relatório Trimestral

Primeiro Trimestre de 2024



CIDADE DE CAÇAPAVA  
OUVIDORIA GERAL  
DO MUNICIPIO

## **SOBRE A OUVIDORIA**

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.

Assim, 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](mailto:ouvidoria@cacapava.sp.gov.br)
- Por telefone: (12) 3654-6606
- WhatsApp: (12) 3654-6606

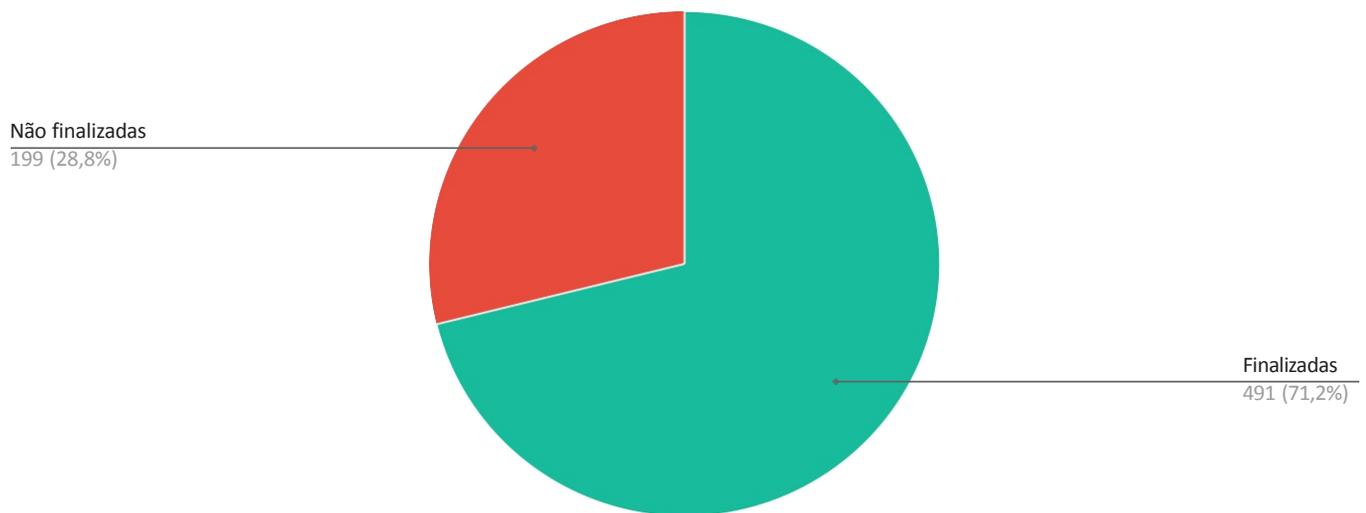
## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava em cumprimento ao previsto nos artigo 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e Lei Municipal nº 5.989, de 26 de outubro de 2022, apresenta Relatório Trimestral referente a janeiro, fevereiro e abril , 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 de usuários de serviços públicos, referente ao primeiro 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 recebeu e deu tratamento nos meses do primeiro trimestre de 2024 a 690 manifestações. Dentre elas 491 ( 71,2%) foram resolvidas e 199 (28,8%) não foram resolvidas até o fechamento desse relatório. No total das manifestações protocoladas na Ouvidoria 11 (1,6%) 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.

## 1.0 - Relatório de eficiência

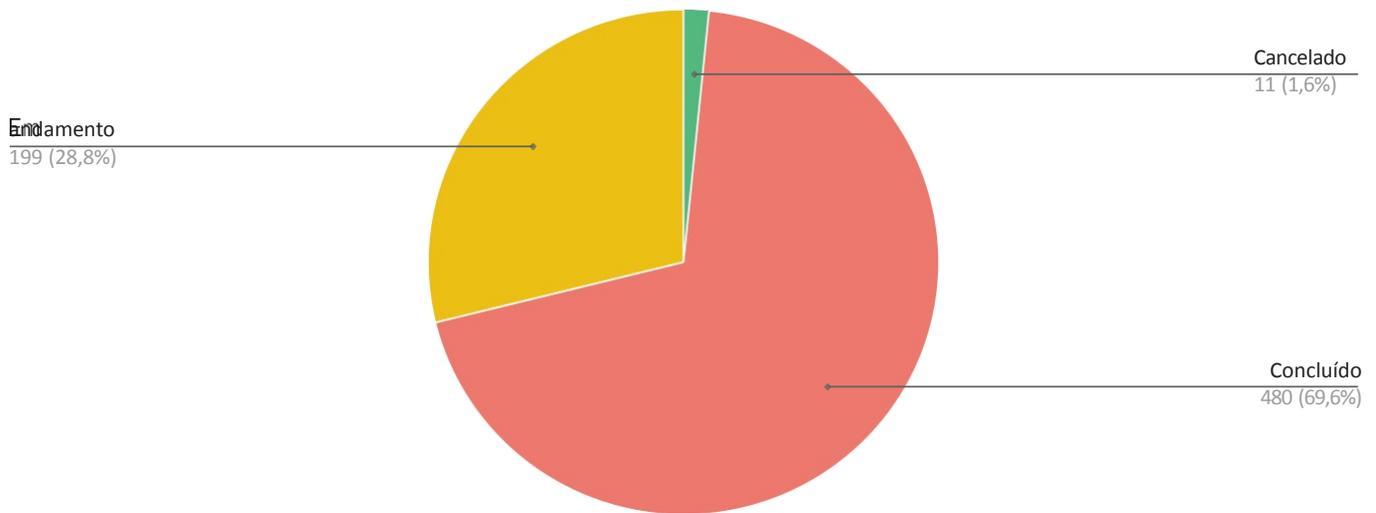
### 1.1 - Percentual de eficiência



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

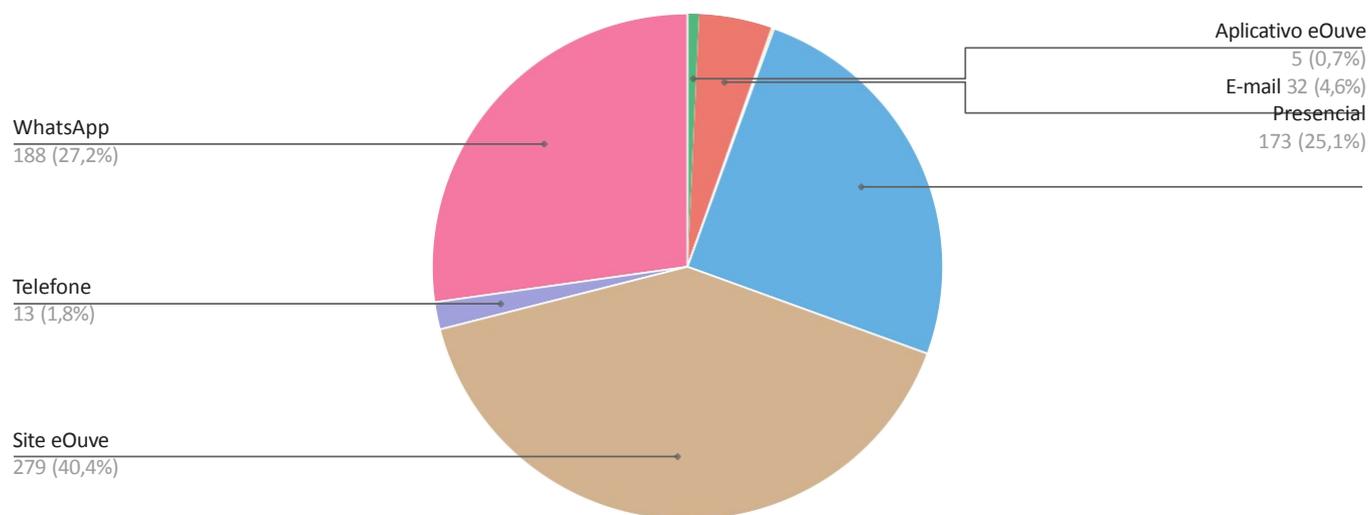
Primeiro Trimestre de 2024

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.

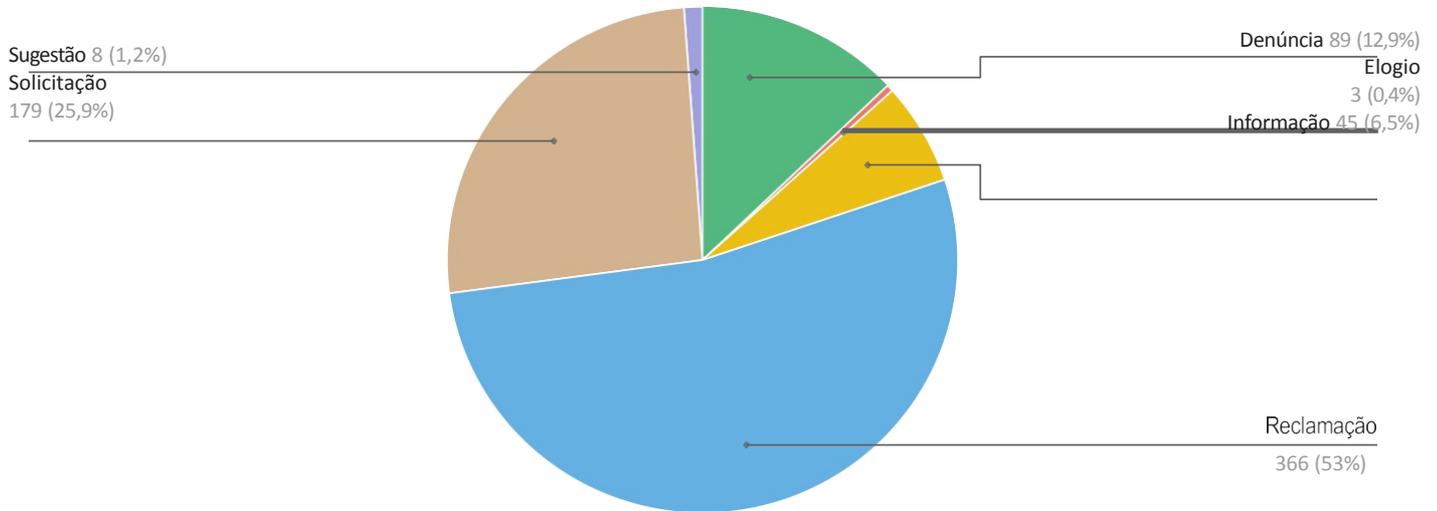


Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

### 1.4 Número de atendimentos do primeiro trimestre de 2024

Canais	Quatidade	
WhatsApp	188	(27,2%)
Telefone	13	(1,8%)
Presencial	173	(25,1%)
E-mail	32	(4,6%)
Site e-Ouve	279	(40,4%)
Aplicativo	5	(0,7%)
Total	690	(100%)

### 1.5 - 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.

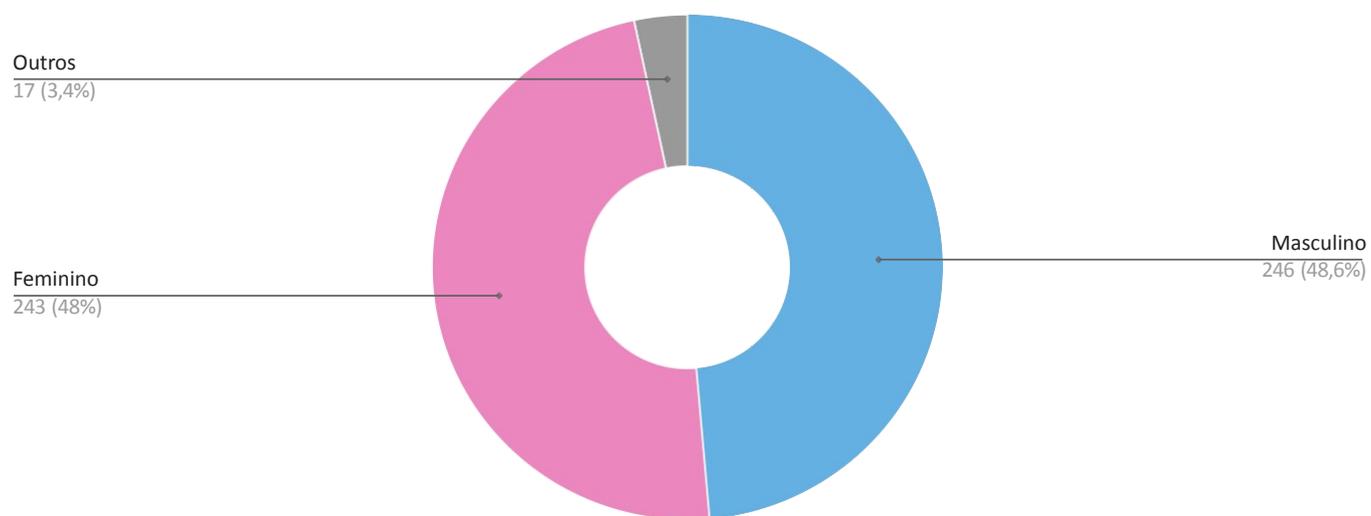
### TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram classificadas quanto ao tipo:

Reclamação	366	(53%)
Solicitação	179	(25,9%)
Informação	45	(6,5%)
Denúncia	89	(0,4%)
Sugestão	8	(1,2%)
Elogio	3	(1,2%)
Total	690	(100%)

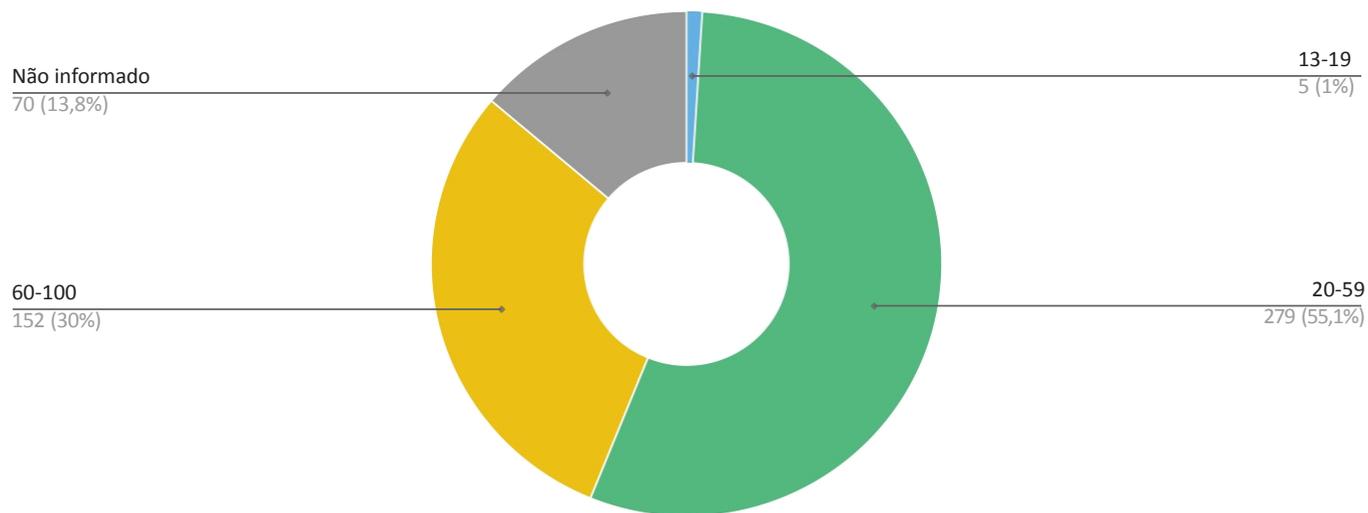
## 2.0 - Perfil dos Solicitantes

### 2.1 - Percentual por gênero



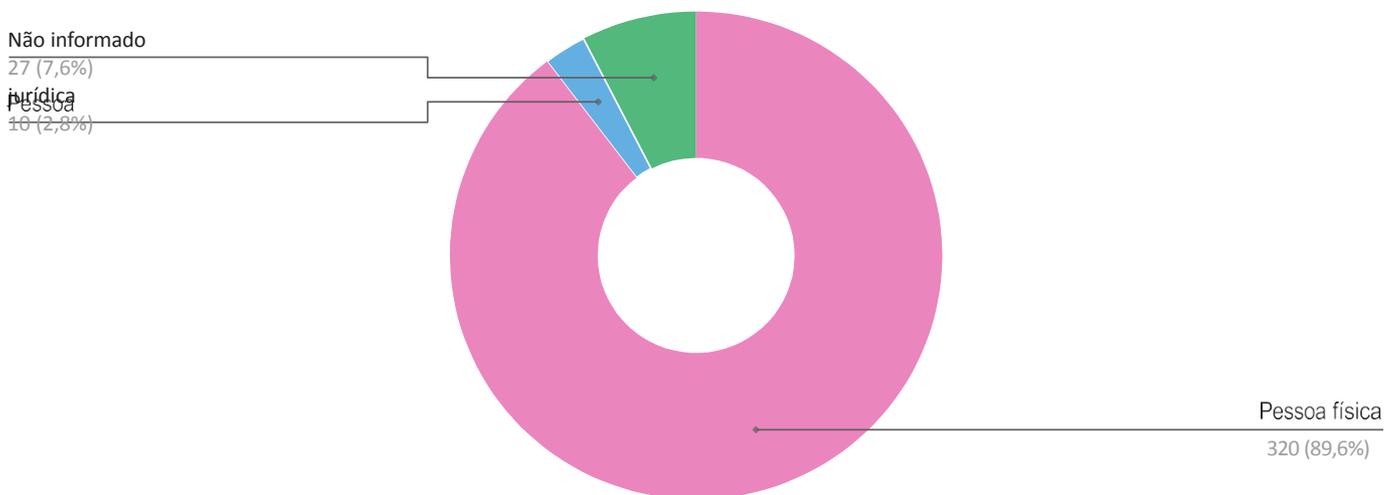
Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do gênero das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

### 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	1	0	1
Gabinete	1	0	0	2	3	0	4	1	11
Ouvidoria	0	0	0	1	1	0	1	0	3
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	5	0	0	5	31	0	19	4	64
Secretaria Municipal de Finanças	12	0	1	15	8	0	9	0	45
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	0	1	0	0	3	0	4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	2	0	0	2	1	0	2	0	7
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	1	0	0	1	5	0	2	0	9
Secretaria Municipal de Educação	1	0	0	6	17	0	10	1	35
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	0	0	2	0	2	0	4
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	12	0	0	2	96	0	90	2	202
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	17	0	1	7	25	0	9	0	59
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Saúde	36	0	1	2	174	0	25	0	238
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	2	0	0	1	2	0	2	0	7
	13,0%	0%	0,43%	6,52%	53,04%	0%	25,94%	1,2%	690

## 3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andament o	Pendente		Total
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	1	0	0		1
Gabinte	0	0	0	9	2	0		11
Ouvidoria	0	0	0	3	0	0		3
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	1	0	0		1
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	0	0	1	62	1	0		64
Secretaria Municipal de Finanças	0	0	1	42	2	0		45
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	0	3	1	0		4
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	0	0	0	6	1	0		7
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	0	0	9	0	0		9
Secretaria Municipal de Educação	0	0	1	32	2	0		35
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	0	4	0	0		4
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	0	0	1	95	106	0		202
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	0	0	2	48	9	0		59
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0		0
Secretaria Municipal de Saúde	0	0	5	158	75	0		238
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	0	0	0	7	0	0		7
	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>1,6%</b>	<b>69,6%</b>	<b>28,84%</b>	<b>0%</b>		<b>690</b>

## **CONCLUSÃO**

O presente relatório explana os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral do Município de Caçapava, tendo como foco conferir transparência às suas atividades e apresentar os dados estatísticos das diversas manifestações dos usuários dos serviços públicos, referentes às Secretarias e Departamentos, propiciando uma reflexão dos resultados produzidos de cada secretaria e departamentos, além de verificar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, como uma forma de prestação de contas à sociedade. O levantamento dos dados exposto nos gráficos e tabela contido nesse relatório quantitativos das demandas protocoladas à Ouvidoria servem como fundamento para orientar políticas de melhorias dos serviços prestados pelo Poder Executivo do Município de Caçapava, As reclamações, solicitações, elogios, sugestões recebidas foram encaminhadas as respectivas Secretarias e Departamentos para as devidas providencias bem como ao conhecimento do Poder Executivo e Controladoria Geral do Município.

O relatório, ora apresentado enfeixa à Ouvidoria-Geral do Município de Caçapava a sua missão institucional de aproximar o cidadão do Poder Executivo e de fornecer subsídios ao aprimoramento dos serviços públicos com vistas à melhoria da prestação . A partir do exposto neste relatório, é possível afirmar que a Ouvidoria Geral do Município de Caçapava atuou para melhorar o atendimento do cidadão e fornecer dados gerenciais para aprimorar os serviços públicos prestados pelo Órgão.

**LAURIENE SILVA DOS SANTOS**

Ouvidora-Geral

**Tiago Vaz**

Estagiário da Ouvidoria-Geral