



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Ouvidoria Geral

Rua Capitão Carlos de Moura n°. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

Ouvidoria Municipal de Caçapava

Relatório Quadrimestral de Atividades da Ouvidoria

2º Quadrimestre de 2021

Referência Maio a Agosto

Gestão 2021

Ouvidora

Lauriene Silva Dos Santos

Estagiários

1- Kayque Bezerra de Lima Guimarães

2- Matheus dos Anjos Prezotto

Caçapava, 2021



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Ouvidoria Geral

Rua Capitão Carlos de Moura nº. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava é um órgão de interlocução 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 Quadrimestral faz parte do cumprimento do rol de atribuições da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava e corresponde às atividades e demandas desenvolvidas entre os meses de Maio a Agosto de 2021. Em síntese este relatório explana as atividades desenvolvidas, a estatística das manifestações recebidas, bem como as proposições de melhoria e recomendações.

Em cumprimento a Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público).



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Ouvidoria Geral

Rua Capitão Carlos de Moura n°. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

2.BASE LEGAL

- Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988 “Art. 37.

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

- I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)
- II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)
- III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)”

- Lei 12.527 de 18 de Novembro de 2011, regulamenta o acesso à informação.



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Ouvidoria Geral

Rua Capitão Carlos de Moura n°. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

3- CANAIS DA OUVIDORIA.

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava disponibiliza de cinco canais de atendimento:

- Pelo site da P.M.C : <https://www.cacapava.sp.gov.br>
- Pelo Portal: <http://cacapava.eouve.com.br/>
- Correio eletrônico: ouvidoria@cacapava.sp.gov.br.
- Pela Central de Atendimento : (12) 3654-6606 ou Whatsapp (12) 3654-6606.
- Presencialmente: na sede Prefeitura Municipal de Caçapava- Endereço : Rua Capitão Carlos de Moura- n° 243 , Vila Pantaleão , em dias úteis das 09:00 às 15:30 horas



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Ouvidoria Geral

Rua Capitão Carlos de Moura nº. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

4-RELATÓRIO DE ATIVIDADES

(De 1º Maio a 31 de Agosto de 2021)

Relatório quadrimestral de atendimento na Ouvidoria-Geral do Município de Caçapava-Sistema E-OUV: referente ao período de 1º de Maio a 31 de Agosto de 2021.

INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta a seguir os dados retirados do Sistema e-Ouv e são referentes aos atendimentos realizados no período compreendido entre maio e agosto de 2021.

Neste período, foram registrados 670 demandas, sendo que: Os canais mais utilizadas foram: Aplicativo e-Ouve (27,8%), Presencial (32,5%) Telefônico (20%), WhatsApp (17,2%), e-mail (1,2%) Não informado (0,9%) e Facebook (0,3%).

Sendo realizadas um total de atendimento: Aplicativo e-Ouve 186, presenciais 218, por telefone ,134. Whatssap 115 e e-mail 8, facebook 3 e não informado 6.

O relatório é classificado por tipos de atendimentos, entre denúncias, reclamações, sugestões e elogios. As reclamações somaram 339, com destaque para Buracos em Vias Pública, Manutenção nas Estradas, Iluminação Pública, fiscalização COVID-19, consultas com especialistas, exames e cirurgias, TFD (tratamento fora do domicílio), entre outras.

O documento apresentou também 195 solicitações, 31 informações, 92 denúncias, dentre as denúncias estão: Galináceos no Perímetro Urbano, Comércio Irregular, denúncias de crimes ambientais, invasões de áreas públicas, fiscalização COVID-19, violência contra idoso, construções irregulares, entre outros. Os cidadãos (as), também interagiram através de sugestões 5 e 8 elogios.



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Ouvidoria Geral

Rua Capitão Carlos de Moura nº. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava dentre os elogios recebidos, 8 manifestações foram destinados aos profissionais do Fundo Social de Solidariedade, Fusam, Ouvidoria Geral e assessoria/comunicação, pelo bom atendimento prestado.

No Período de Maio a Agosto, foram finalizadas e concluídas, pela Ouvidoria Geral do Município de Caçapava 247 demandas. E até o fechamento desse relatório 399 demandas ficaram sem respostas das Secretarias e Departamentos responsáveis. Do total das demandas recebidas, 22 manifestações foram canceladas e arquivadas, por razões como; cadastramento em duplicidade, falta de dados e impossibilidade de classificar a demanda como manifestação. Dentre todas as demandas recebidas, a maioria das Secretárias e Departamentos, atendeu prontamente as manifestações encaminhadas. Dentre as que não atenderam. A Administração já está tomando as medidas necessárias junto aos setores, para que as manifestações sejam tratadas e respondidas obedecendo ao prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) para oferecer uma resposta conclusiva conforme (Lei nº 12.527, de 18/11/12011). Aos Municípes.

O presente relatório possibilita a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava e, ao mesmo tempo, objetiva oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas, bem como possíveis sugestões de melhorias. Desenvolvendo um trabalho fundamental para garantir que os cidadãos (as), tenham retorno de suas solicitações e para que possamos, além de melhorar os serviços oferecidos, garantir ainda mais a transparência de nossas ações”, que é e continua sendo o nosso referencial.

Caçapava, 02 de Setembro de 2021

Lauriene Silva Dos Santos
Ouvidora Geral do Município



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Ouvidoria Geral

Rua Capitão Carlos de Moura nº. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

Ouvir, compreender e Atender com Qualidade!

“Esse é Nosso Foco”