



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAÇAPAVA/SP

OUVIDORIA GERAL RELATÓRIO TRIMESTRAL

RELATÓRIO 2º TRIMESTRE DE 2025

Prefeito Municipal
Yan Lopes de Almeida

Vice-Prefeita Municipal
Juliana Aparecida Gomes Freitas

Ouvidora Geral
Lauriene Silva dos Santos



Relatório Trimestral – Abril a Junho /2025

Prefeitura Municipal de Caçapava-SP

Ouvidoria Geral do Município

Relatório 2º Trimestre/2025 da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

APRESENTAÇÃO:

O presente relatório do segundo trimestre de 2025 tem como objetivo apresentar os dados estatísticos de reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões dos meses de abril, maio e junho.

Este relatório organiza as informações coletadas do sistema e-Ouve de forma a oferecer maior transparência sobre o trabalho realizado, ressaltando a importância da participação cidadã no aprimoramento dos serviços públicos.

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

INTRODUÇÃO:

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava é um canal essencial para estreitar a comunicação entre a administração pública e os cidadãos, recebendo e encaminhando manifestações como reclamações, solicitações, denúncias, pedidos de informação, sugestões, elogios.

A gestão da Ouvidoria é composta por Lauriene Silva dos Santos, servidora efetiva há 19 anos, sendo os últimos 6 (seis) anos como Ouvidora. Ela foi nomeada para a função de Ouvidora Geral do Município por meio da Portaria nº 019/RH, de 3 de abril de 2019, data em que iniciou suas atividades neste Departamento.

No período entre 01 de abril e 30 de maio de 2025, foram registradas, um total de 591 (quinhentos e noventa e uma) manifestações o que reflete a crescente interação da população com o órgão e sua confiança no papel da Ouvidoria.

Às 591 manifestações foram classificadas da seguinte maneira:

Tipo de Manifestações	Quantidade	Percentual (%)
Reclamações	280	(47,4%)
Solicitações	155	(26,2%)
Denúncias	75	(12,7%)
Informações	64	(10,8%)
Sugestões	13	(2,2%)
Elogios	7	(0,7%)
Total	591	(100%)

As manifestações mais recorrentes são **reclamações** e **solicitações**, o que aponta para falhas na prestação de serviços públicos e na comunicação com o cidadão. As **denúncias** também merecem atenção, pois envolvem riscos legais e éticos. A baixa incidência de **elogios e sugestões** sugere a necessidade de ações para estimular a participação cidadã positiva.

Dessas 591 (quinhentos e noventa e uma) manifestações, **377 manifestações foram resolvidas**, enquanto **214 não foram resolvidas**, até o fechamento desse relatório. Ou seja, o índice de resolutividade da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava para o segundo trimestre de 2025 foi de aproximadamente **63,78%**. A Ouvidoria Geral concentrou esforços na melhoria contínua dos serviços e na promoção de uma gestão transparente e ágil. A perspectiva para decorrer dos próximos meses do ano de 2025 é que o órgão continue avançando, atuando de forma independente e eficaz para estreitar ainda mais a relação entre o cidadão e a gestão pública municipal, destacando a necessidade de fortalecimento nos esforços para solucionar as demandas pendentes. Quanto aos motivos e pontos recorrentes as manifestações abordaram diversas questões, incluindo denúncias contra terceiros relacionadas a limpeza terreno, comércio irregular, construção irregular, manutenção de estradas, buracos em vias públicas, recapeamento, limpeza de fossa, consultas, cirurgias, exames, condutas de funcionários, assédio moral, transportes públicos, medicação, insumos para portadores de diabetes, perturbação o sossego, poluição sonora, cachorro solto na rua, descarte irregular de lixo e resto de construção dentre outras.

Com base nos dados levantado no período de 1º de abril a 30 de junho de 2025, foram registradas um total de 591 manifestações, com base nesses dados serão apresentados abaixo o Diagnóstico dos Resultados das manifestações protocoladas na Ouvidoria pelos Cidadão (a)

Diagnóstico dos Resultados Apresentados:

Período analisado: 1º de abril a 30 de junho de 2025

Total de manifestações registradas: 591

Manifestações resolvidas: 377

Manifestações pendentes: 214

Índice de resolutividade: 63,78%

Pontos Positivos:

- **Alta demanda espontânea:** O número expressivo de manifestações (591) indica que a população reconhece a Ouvidoria como um canal legítimo de escuta e participação.
- **Confiança institucional:** A quantidade de registros demonstra credibilidade e visibilidade do órgão junto à comunidade.
- **Capacidade de resposta:** Com 63,78% das manifestações resolvidas, a Ouvidoria mostra um desempenho satisfatório, considerando o volume de demandas e os recursos disponíveis.

Pontos de Atenção:

Manifestações Pendentes

O Volume de manifestações pendentes (214) representa 36,22% do total de manifestações sem resolução. Esse número é significativo e aponta para a necessidade de ações corretivas. Um terço das manifestações ainda sem solução pode gerar insatisfação na população e comprometer a confiança dela na Gestão.


Tempo Médio de Resposta por Secretaria

- **Maioria das secretarias:**

 **Tempo médio de resposta: até 10 dias**

Indica boa articulação e compromisso com os prazos.

- **Secretarias com maior tempo de resposta ou ausência de resposta:**

 **Obras**

 **Saúde**

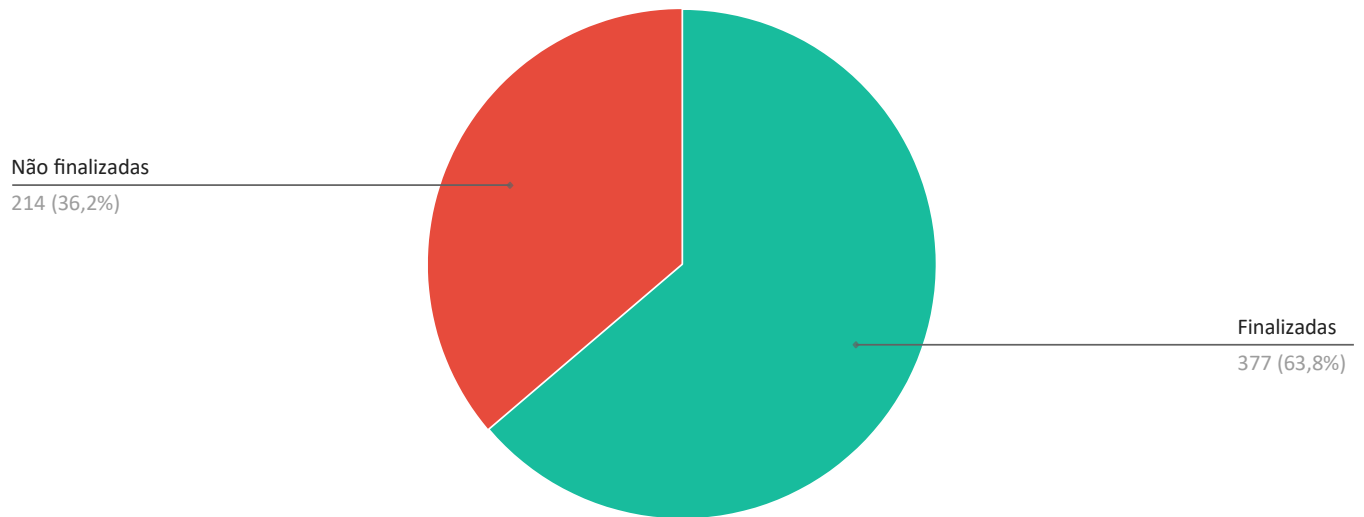
 **Planejamento**

 **Tempo médio estimado: até 90 dias ou sem resposta**

Essas secretarias representam gargalos críticos no fluxo de atendimento. A demora ou ausência de resposta compromete o índice de resolutividade e pode gerar reincidência de manifestações.

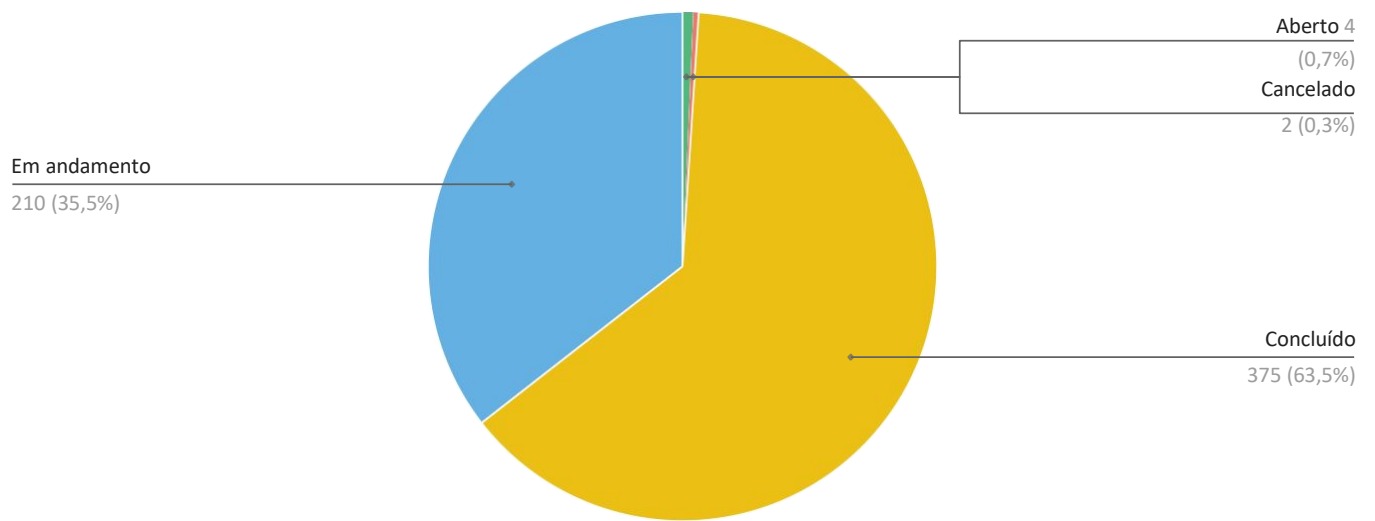
1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência



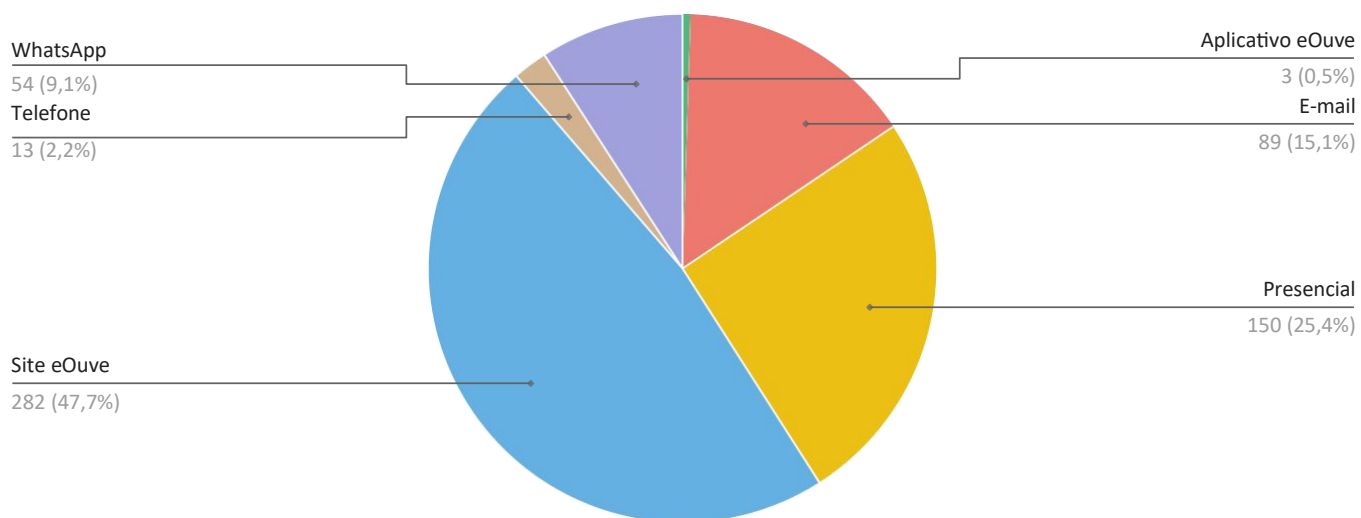
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

1.2 - Percentual por status



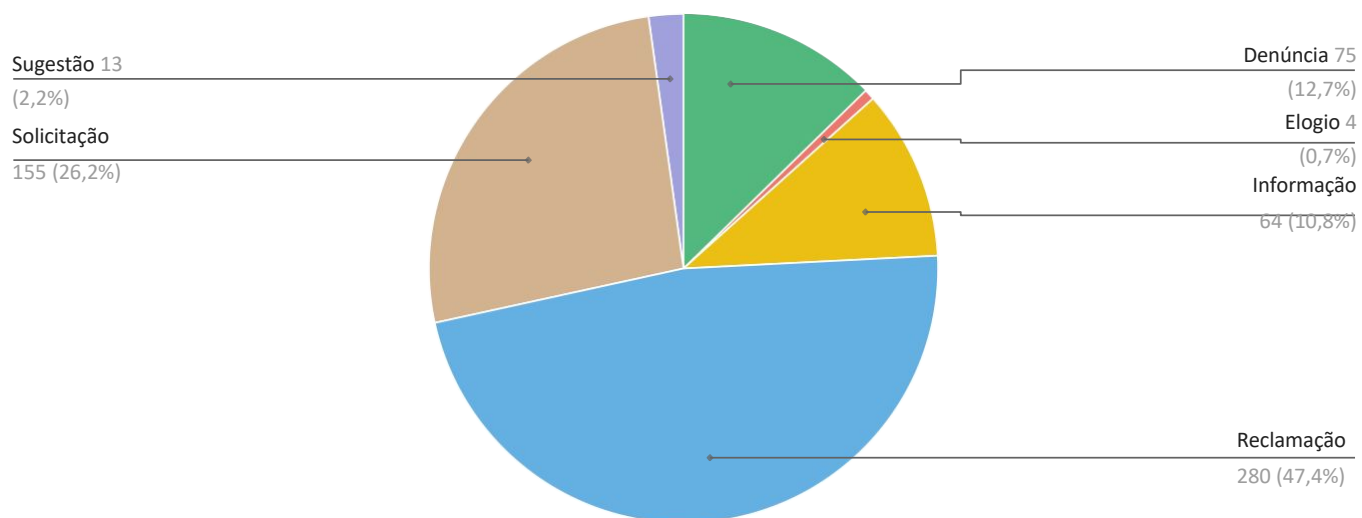
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

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.

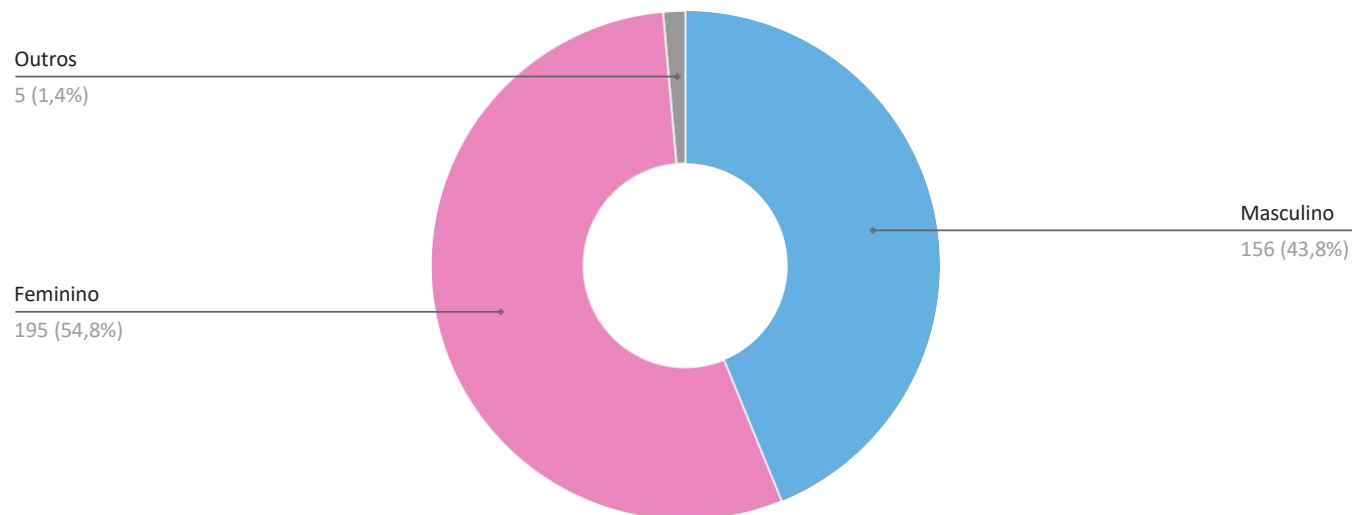
1.4 - Percentual por categoria



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

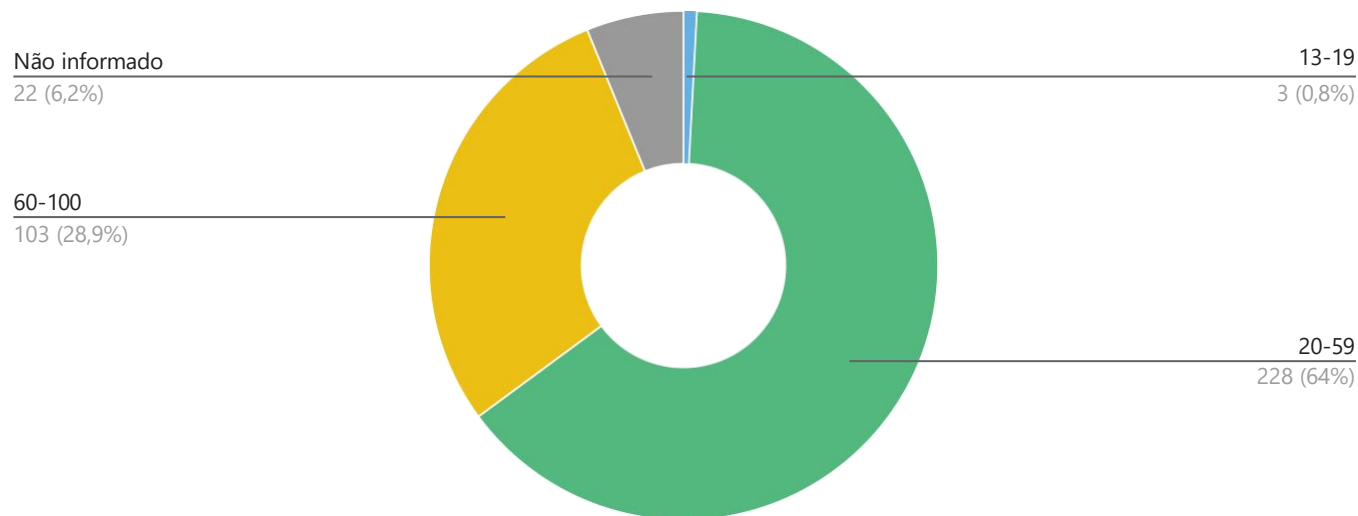
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por gênero



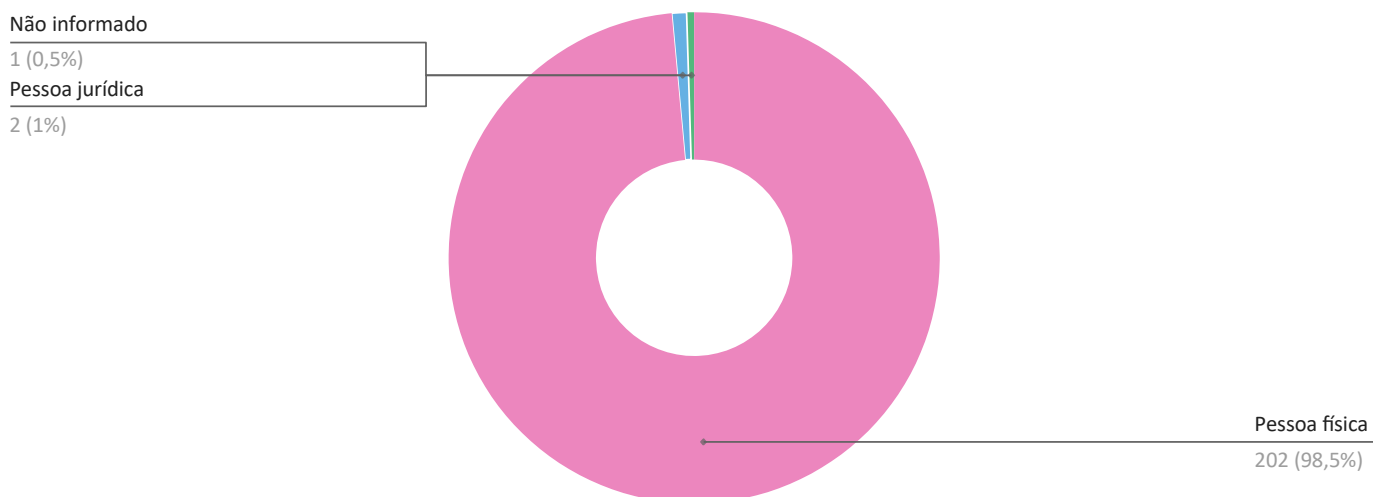
Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do gênero das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

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	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete	2	0	0	1	3	1	7
Ouvidoria	0	0	0	0	1	0	1
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	3	0	9	31	29	6	78
Secretaria Municipal de Finanças	9	0	20	3	7	0	39
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	2	3	2	1	8
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	11	2	1	13	1	0	28
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	5	0	1	5	5	1	17
Secretaria Municipal de Educação	1	0	8	5	2	3	19
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	1	1	0	0	2
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	3	2	3	54	35	1	98
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	15	0	13	18	9	0	55
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Saúde	26	0	2	143	51	0	222
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	0	0	4	3	10	0	17
	12,7%	0,68%	10,83%	47,4%	26,23%	2,2%	591

3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Total
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0	0
Gabinete	0	0	0	4	3	7
Ouvidoria	0	0	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	0	0	0	71	7	78
Secretaria Municipal de Finanças	1	0	0	35	3	39
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	0	4	4	8
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	0	0	0	23	5	28
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	0	0	11	6	17
Secretaria Municipal de Educação	0	0	0	15	4	19
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	0	2	0	2
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	0	0	1	63	34	98
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	0	0	0	15	40	55
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Saúde	3	0	1	116	102	222
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	0	0	0	16	1	17
	0,68%	0%	0,34%	63,5%	35,53%	591

CONCLUSÃO:

O presente relatório evidencia o papel fundamental da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava como elo entre a população e a administração pública. No período analisado, foram registradas 591 manifestações, refletindo o crescente engajamento da sociedade na fiscalização e melhoria dos serviços públicos. Dentre os registros, destaca-se a predominância de reclamações (47,4%) e solicitações (26,2%), o que aponta para a necessidade de aprimoramento na qualidade e na eficiência dos serviços prestados. As denúncias (12,7%) também merecem atenção especial, por envolverem possíveis irregularidades que exigem apuração rigorosa. O índice de resolutividade foi de 63,78%, com 377 manifestações solucionadas e 214 ainda pendentes. Embora esse índice seja positivo, o volume de pendências (36,22%) indica a necessidade de ações corretivas, especialmente junto às secretarias de Saúde, Obras e Planejamento, que apresentaram os maiores tempos de resposta — chegando a 90 dias ou, em alguns casos, sem resposta. Por outro lado, a maioria das demais secretarias respondeu em até 10 dias, demonstrando compromisso com os prazos e com a cidadania. O tempo médio geral de resposta foi de 30 dias, o que está dentro de um parâmetro aceitável, mas pode ser otimizado. A baixa incidência de elogios (0,7%) e sugestões (2,2%) revela uma oportunidade de estimular a participação cidadã de forma mais propositiva, promovendo campanhas de valorização da escuta ativa e da construção coletiva de soluções.

Diante desse cenário, recomenda-se:

- Reforçar a articulação com os setores críticos para reduzir o tempo de resposta e o volume de pendências;
- Estabelecer prazos internos padronizados e mecanismos de cobrança;
- Investir em capacitação da equipe e em ferramentas tecnológicas de gestão;
- Promover ações de educação cidadã e transparência ativa.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, a mediação de conflitos e a promoção de uma gestão pública mais transparente, participativa e eficiente

LAURIENE SILVA DOS SANTOS
OUVIDORA DO MUNICÍPIO DE CAÇAPAVA

YAN LOPES DE ALMEIDA
PREFEITO MUNICIPAL