



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAÇAPAVA/SP

OUVIDORIA GERAL RELATÓRIO TRIMESTRAL

RELATÓRIO 1º TRIMESTRE DE 2025

Prefeito Municipal
Yan Lopes de Almeida

Vice-Prefeita Municipal
Juliana Aparecida Gomes Freitas

Ouidora Geral
Lauriene Silva dos Santos



Relatório Trimestral da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava

APRESENTAÇÃO:

O presente relatório tem como objetivo apresentar um panorama geral das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria Geral do Município de Caçapava durante o primeiro trimestre de 2025. 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 as manifestações como reclamações, solicitações, denúncias, informações, sugestões, elogios e doações. No período entre 01 de janeiro e 31 de março de 2025, foram registradas, um total de 710 manifestações o que reflete a crescente interação da população com o órgão e sua confiança no papel da Ouvidoria. Atualmente, a estrutura de gestão da Ouvidoria Geral do Município é composta por Lauriene Silva dos Santos, servidora efetiva há 19 anos, nomeada para a função gratificada de Ouvidora Geral do Município por meio da Portaria 019/RH, de 03 de abril de 2019, quando deu início as suas atividades nesse Departamento.

Análise dos Dados

As 710 manifestações foram classificadas da seguinte maneira:

- **323 reclamações**
- **170 solicitações**
- **132 denúncias**
- **60 pedidos de informações**
- **23 sugestões**
- **1 elogio e 1 doação**

Dessas, **507 manifestações foram resolvidas**, enquanto **203 permanecem em aberto**, até o fechamento desse relatório. Ou seja, o índice de resolutividade da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava para o primeiro trimestre de 2025 foi de aproximadamente **71,4%**. 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, comercio 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

do sossego, poluição sonora, cachorro solto na rua, descarte irregular de lixo e resto de construção.

Diagnóstico dos Resultados Apresentados

Os resultados do relatório trimestral da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava demonstram tanto avanços significativos quanto áreas que requerem melhorias:

1-Pontos Positivos:

- O índice de resolutividade de aproximadamente **71,4%** reflete uma atuação eficiente em resolver a maioria das manifestações.
- A diversidade nas categorias das manifestações (reclamações, solicitações, denúncias, informações, sugestões, elogios e doações) evidencia que a Ouvidoria é um canal bem utilizado pela população para diversos fins.
- O número de manifestações resolvidas (507) é expressivo, indicando o esforço do órgão em atender às demandas da sociedade.

2-Áreas de Melhoria:

Apesar do bom índice de resolutividade, o relatório demonstra que **203 manifestações não foram resolvidas** representando cerca de **28,6%** do total. É importante analisar as causas desse percentual e propor ações para reduzir a quantidade de demandas pendentes.

A alta proporção de **reclamações (323)** a maioria referente as Secretarias de Obras, Planejamento e Saúde. Isso evidencia possíveis insatisfações da população com esses Departamentos, o que demanda uma análise específica para identificar os principais problemas relatados e buscar soluções estruturais.

O número relativamente baixo de **elogios (1)** sugere a necessidade de estratégias para melhorar a percepção da população sobre os serviços públicos e incentivar o reconhecimento das boas práticas.

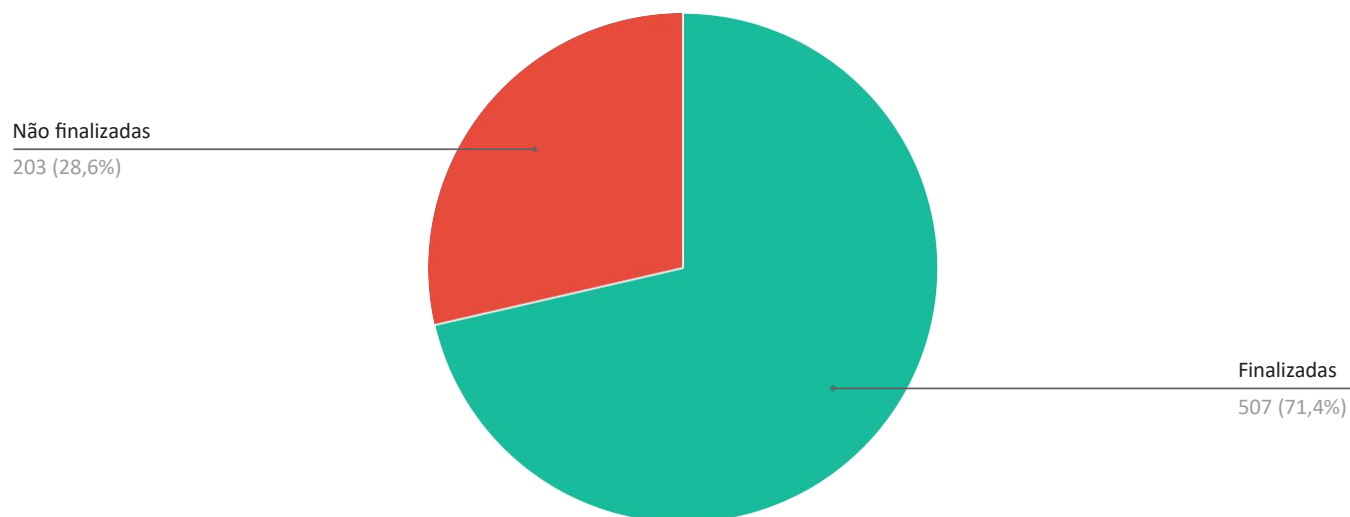
3-Recomendações:

- Fortalecer os processos de atendimento e resolução de manifestações, focando especialmente nas **203 demandas pendentes**.
- Promover uma análise detalhada das **reclamações**, com o objetivo de identificar padrões ou setores críticos que necessitem de intervenções.
- Realizar campanhas para incentivar o uso da Ouvidoria como ferramenta de sugestões e feedbacks positivos, ampliando o engajamento dos cidadãos em contribuir com melhorias.

Com base nesse diagnóstico, a Ouvidoria se empenhara ainda mais na busca constante por eficiência, rapidez e o diálogo ativo com a população será essencial para aprimorar os índices apresentados no próximo relatório.

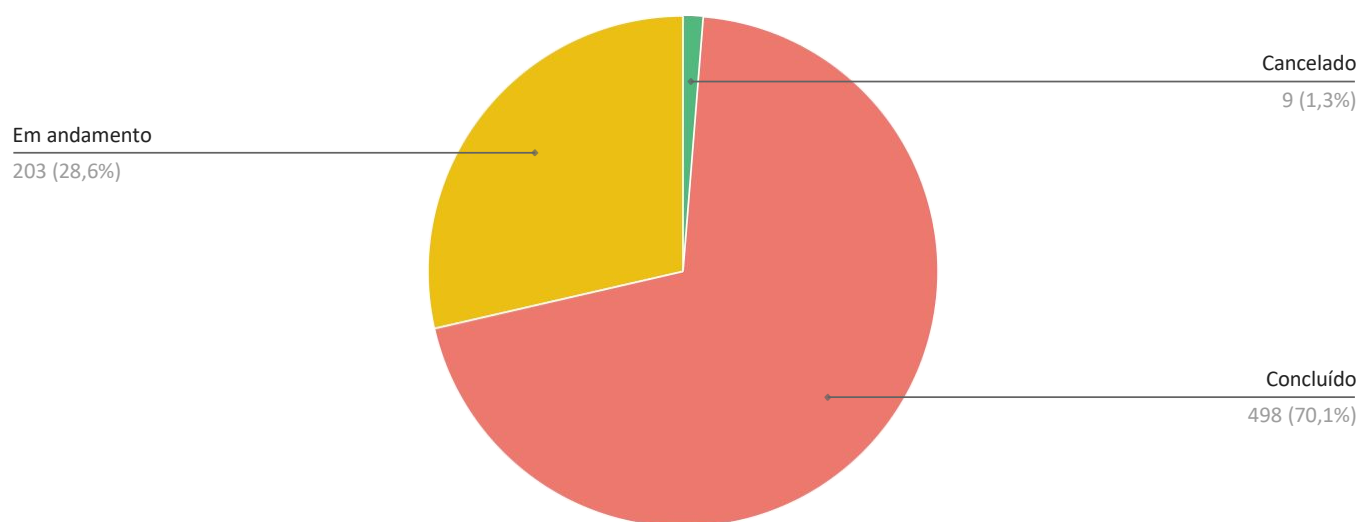
1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência



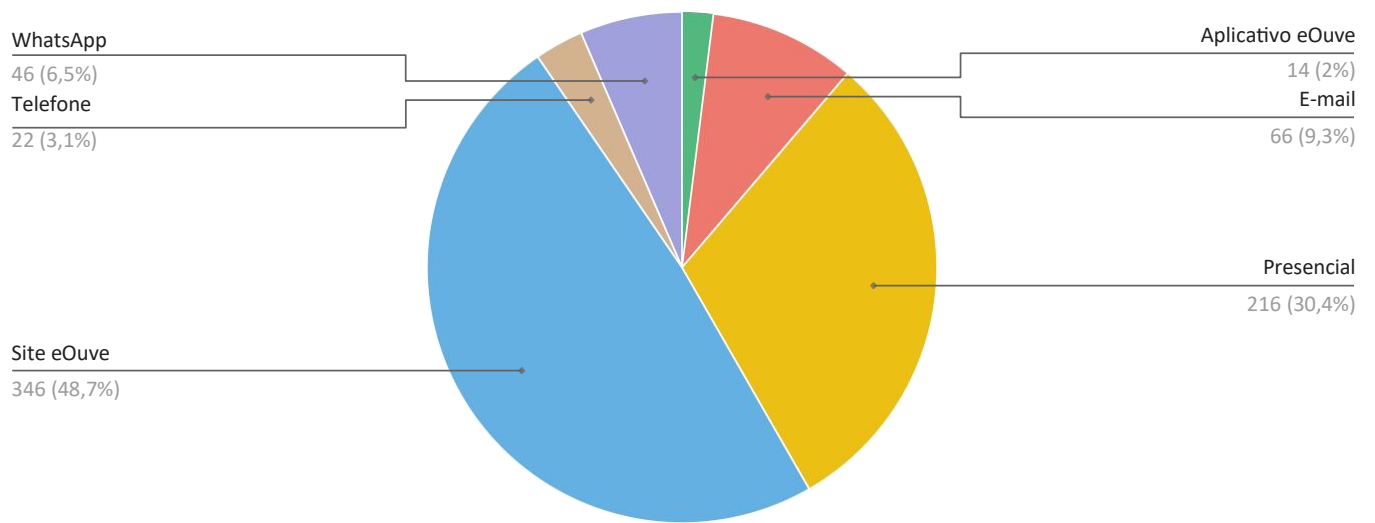
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

1.2 - Percentual por status



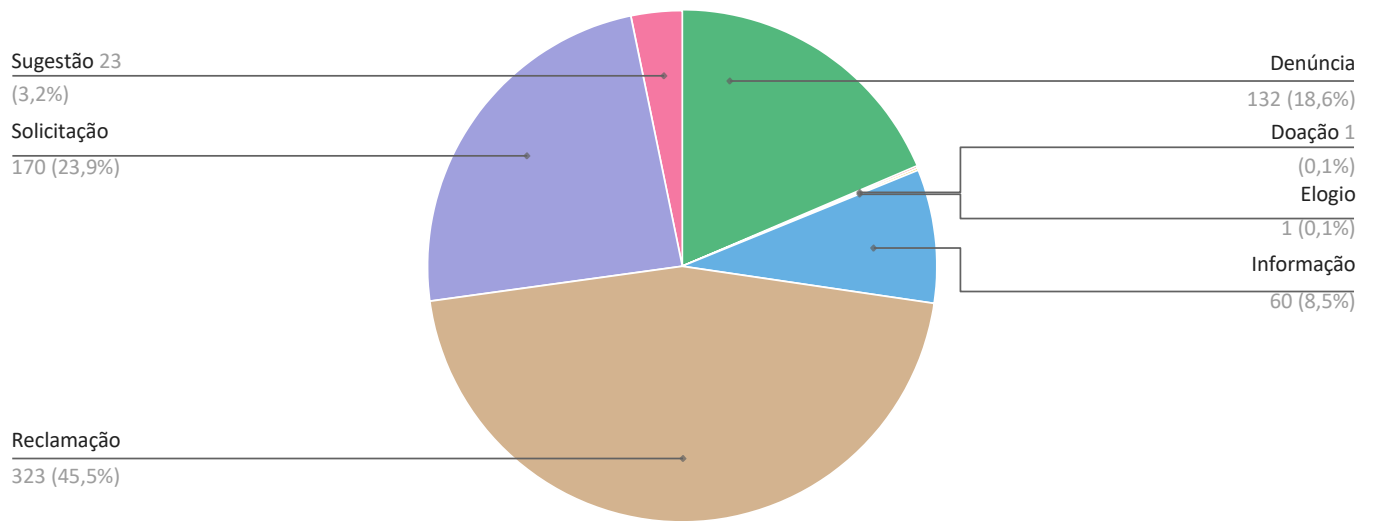
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

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.

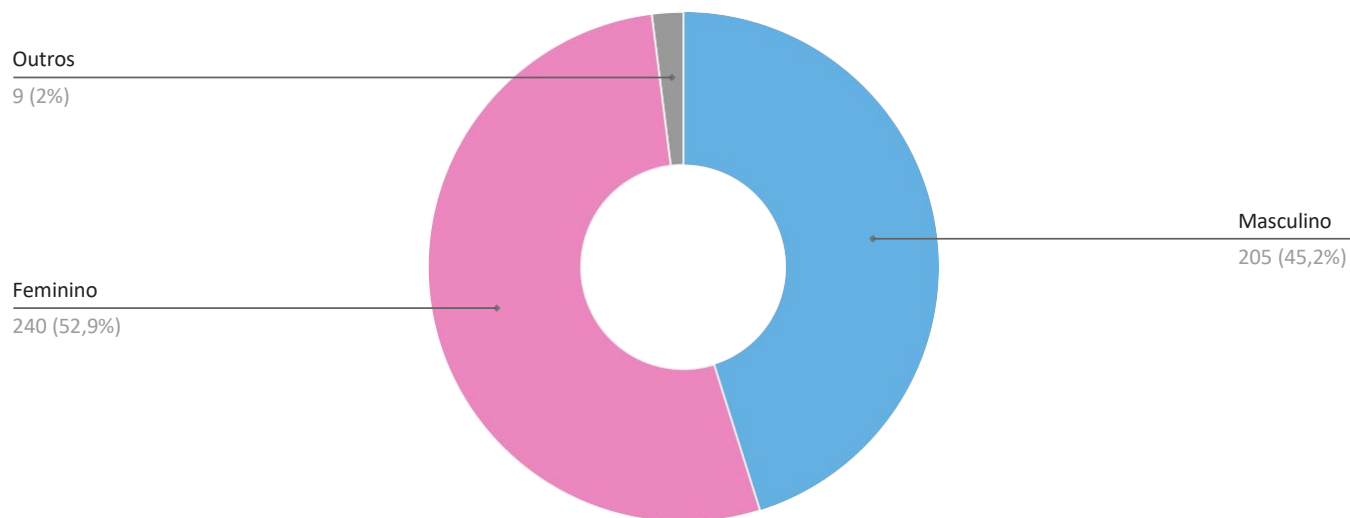
1.4 - Percentual por categoria



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

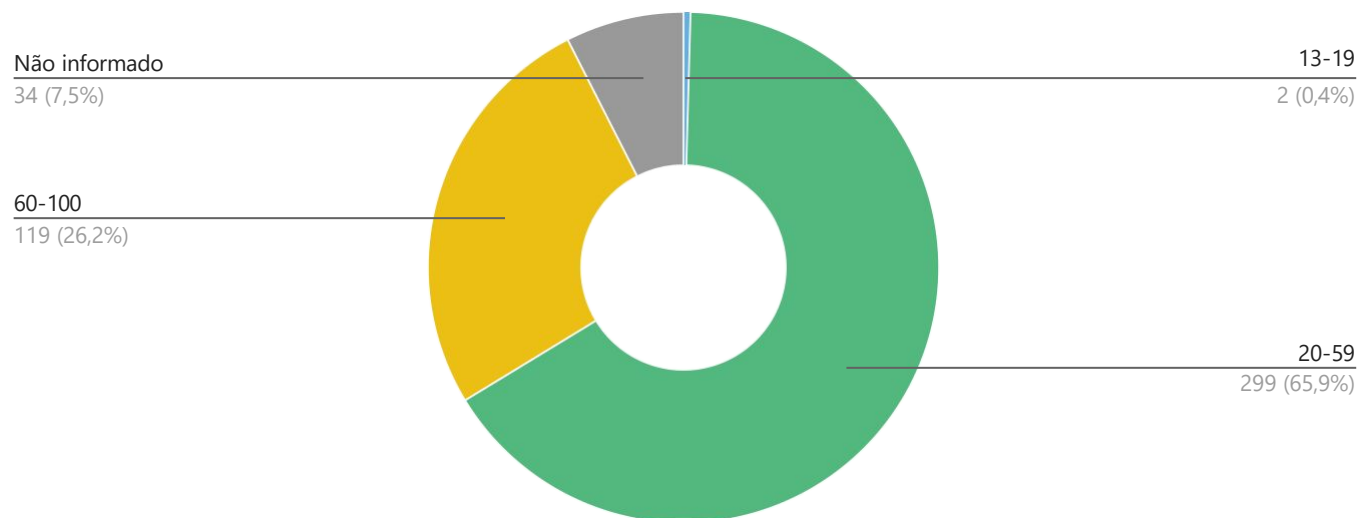
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por gênero



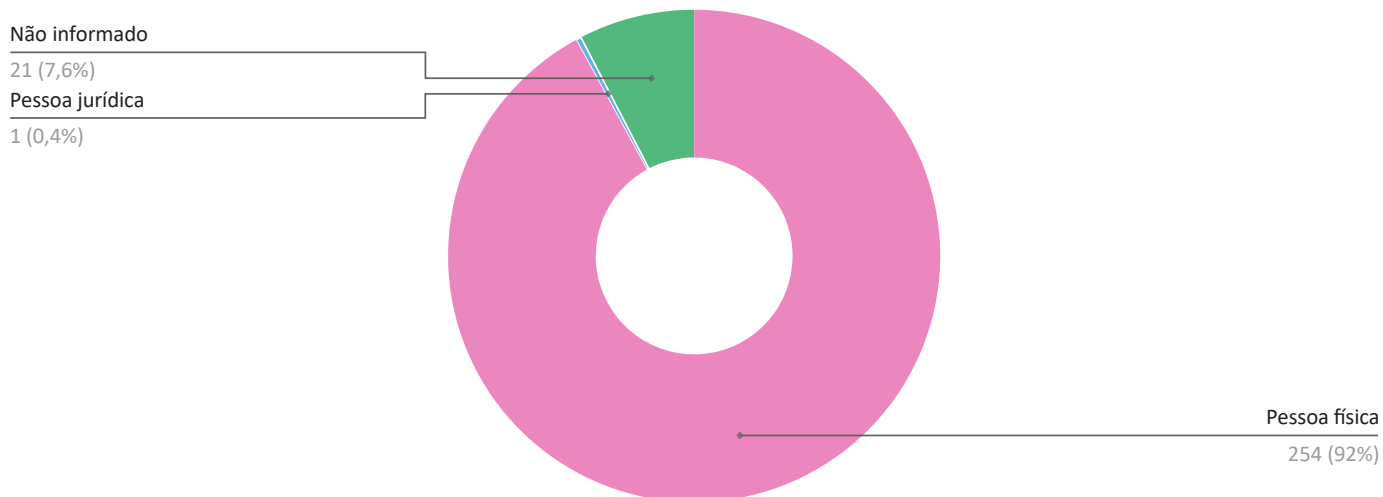
Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do gênero das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

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	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Fundo Social de Solidariedade	0	1	0	0	0	3	0	4
Gabinete	4	0	0	0	3	2	2	11
Ouvidoria	2	0	0	0	0	0	0	2
Procuradoria Geral do Município	2	0	0	1	0	2	0	5
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	13	0	0	3	21	16	3	56
Secretaria Municipal de Finanças	15	0	0	5	8	10	0	38
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	1	0	0	5	3	3	4	16
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	11	0	0	1	9	0	0	21
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	6	0	0	0	5	4	0	15
Secretaria Municipal de Educação	1	0	0	9	22	6	3	41
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	0	2	1	0	0	3
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	18	0	1	6	58	65	2	150
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	21	0	0	17	25	9	0	72
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Saúde	28	0	0	6	160	45	9	248
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	10	0	0	5	8	5	0	28
Total	132	1	1	60	323	170	23	710

3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Cancelado	Concluído	Em andamento	Total
Fundo Social de Solidariedade	0	4	0	4
Gabinete	0	9	2	11
Ouvidoria	0	2	0	2
Procuradoria Geral do Município	0	3	2	5
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	0	55	1	56
Secretaria Municipal de Finanças	0	38	0	38
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	15	1	16
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico- Agricultura	0	7	14	21
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	13	2	15
Secretaria Municipal de Educação	0	38	3	41
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	3	0	3
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	0	112	38	150
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	2	28	42	72
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Saúde	6	145	97	248
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	1	26	1	28
Total	9	498	203	710

CONCLUSÃO:

O balanço do primeiro trimestre de 2025 demonstra o compromisso da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava com a escuta ativa e a solução de demandas dos cidadãos. Apesar dos desafios encontrados, como o percentual de manifestações não resolvidas, os resultados alcançados refletem uma gestão empenhada na melhoria contínua dos serviços públicos. O relatório reforça a importância de iniciativas que promovam maior agilidade e eficiência na resposta às solicitações da população, além de estimular a participação cidadã no desenvolvimento do município. A Ouvidoria Municipal atua na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial os princípios da legalidade, legitimidade, economicidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos.

Documento assinado digitalmente
 LAURIENE SILVA DOS SANTOS
Data: 31/05/2025 21:22:12-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

LAURIENE SILVA DOS SANTOS
OUVIDORA GERAL DO MUNICIPIO DE CACAPAVA

YAN LOPES DE ALMEIDA
PREFEITO DO MUNICIPIO DE CACAPAVA