



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAÇAPAVA/SP

OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO TRIMESTRAL

3º TRIMESTRE DE 2025

Prefeito Municipal
Yan Lopes de Almeida

Vice-Prefeita Municipal
Juliana Aparecida Gomes Freitas

Equipe Técnica :
Ouvidora Geral : Lauriene Silva dos Santos

Estagiario : Nicholas Malcon de Oliveira e Silva



Relatório Trimestral –Meses: Julho, Agosto e Setembro de 2025

Prefeitura Municipal de Caçapava-SP

Ouvidoria Geral do Município

Rua Coronel Manoel Inocêncio, nº 171, Centro- 1 Andar.



SUMÁRIO

- INTRODUÇÃO
- CANAIS DE ACESSO
- TIPOLOGIA
- MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS
 - 4.1 Demandas recebidas
 - 4.2 Relatório de eficiência / Demandas Finalizada e Não finalizadas
 - 4.3 Origem das manifestações / percentual por origem dos Cadastros
 - 4.4 Perfil dos Solicitantes/ Percentual por Gênero
- RELATÓRIO TOTALIZADOR POR SECRETARIAS E CATEGORIA
- CONSIDERAÇÕES FINAIS



INTRODUÇÃO:

A gestão da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava é conduzida pela servidora efetiva Lauriene Silva dos Santos, concursada há 19 anos, sendo os últimos 6 (seis) anos dedicados à função de Ouvidora Municipal. Nomeada para o cargo por meio da Portaria nº 019/RH, de 03 de abril de 2019, desde então atua à frente deste Departamento, com foco na promoção do diálogo entre o cidadão e a Administração Pública. Baseada nos princípios constitucionais presentes no artigo 37, que são: legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava tem como missão ser o canal institucional de escuta da população, recebendo, analisando e encaminhando manifestações como reclamações, solicitações, denúncias, elogios e sugestões, com o objetivo de contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos e fortalecimento da gestão democrática. Atuando como agente de transformação, a Ouvidoria estimula a transparência, a responsabilidade administrativa e a construção de políticas públicas mais sensíveis às reais necessidades da população. Dessa forma, contribui para uma gestão mais eficiente e comprometida com a qualidade dos serviços públicos prestados à comunidade.

Em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, a Ouvidoria Geral do Município de Caçapava apresenta neste documento o Relatório Trimestral de Gestão, com os dados estatísticos referentes às manifestações recebidas e atendimentos realizados no terceiro trimestre do ano de 2025.

Este relatório tem como objetivo oferecer transparência, promover a melhoria contínua dos serviços públicos e reafirmar o compromisso da Administração Municipal com a escuta ativa reconhecendo os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.

No período de 01 de julho a 30 de setembro de 2025, foi registrado um total de 609 (seiscentas e nove) manifestações, o que reflete a crescente interação da população com o órgão e a confiança no papel desempenhado pela Ouvidoria.

Desse total, 423 (quatrocentas e vinte e três) manifestações — o equivalente a 69,5% — foram resolvidas, e 186 (cento e oitenta e seis) manifestações — ou 30,5% — não foram resolvidas até o fechamento deste relatório.



CANAIS DE ACESSO:

Os canais de acesso disponibilizados aos usuários são os seguintes:

- Site: <https://cacapava.sp.gov.br>
- Presencial:– Rua Coronel Manoel Inocêncio, nº 171, Centro- 1 Andar- CEP :12.280- 030
- Por e-mail: ouvidoria@cacapava.sp.gov.br
- Por telefone: (12) 3654-6606



• TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

A manifestação é o instrumento por meio do qual o cidadão expressa à Ouvidoria seus anseios, dúvidas, opiniões, críticas ou reconhecimentos em relação aos serviços públicos. Essa participação contribui diretamente para o aprimoramento da gestão pública, permitindo identificar falhas, combater práticas ilícitas e propor melhorias.

De acordo com a natureza do conteúdo, as manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas nas seguintes categorias:

- Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito ou irregularidade administrativa, cuja apuração demanda a atuação de órgãos de controle interno ou externo.

- Reclamação: Demonstração de insatisfação relacionada à prestação de um serviço público, atendimento recebido ou conduta de servidores.

- Solicitação: Pedido de providência, serviço ou ação por parte da Administração Pública, como consertos, agendamentos ou atendimentos.

- Sugestão: Proposição de ideias ou propostas para melhoria de serviços, processos ou políticas públicas oferecidas pelo município.

- Elogio: Reconhecimento ou satisfação manifestada pelo cidadão em relação ao serviço prestado ou atendimento recebido.

- Pedido de Acesso à Informação: Requisição formal de acesso a dados ou documentos públicos, conforme previsto na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).



• MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

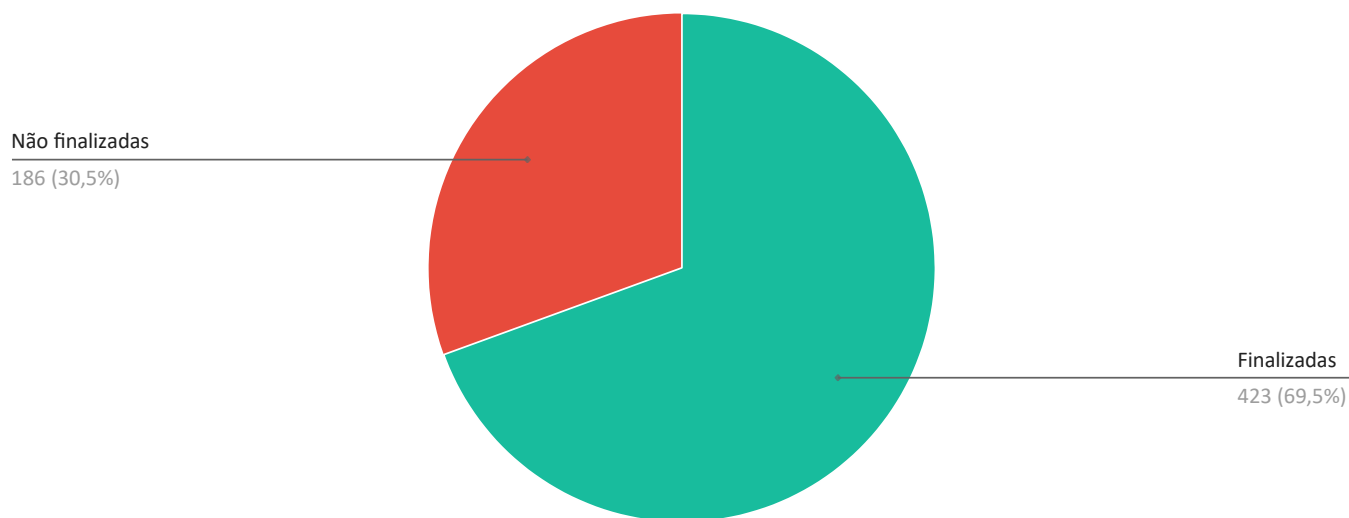
Abaixo será demonstrado o percentual das manifestações registradas na Ouvidoria ao longo do terceiro trimestre do ano de 2025. As informações apresentadas nas tabelas deste relatório foram extraídas do banco de dados do sistema informatizado da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Caçapava. Esses dados refletem a atuação da Ouvidoria como canal de diálogo entre a população e a Administração Pública, bem como o compromisso com a transparência, a escuta qualificada e a busca por soluções efetivas às demandas dos cidadãos.

4.1 DEMANDAS RECEBIDAS

Tipo de Manifestações	Quantidade	Percentual (%)
Reclamações	268	(44%)
Solicitações	154	(25,3%)
Denúncias	114	18,7%)
Informações	66	(10,8%)
Sugestões	5	(0,8%)
Elogios	2	(0,3%)
Total	609	(100%)



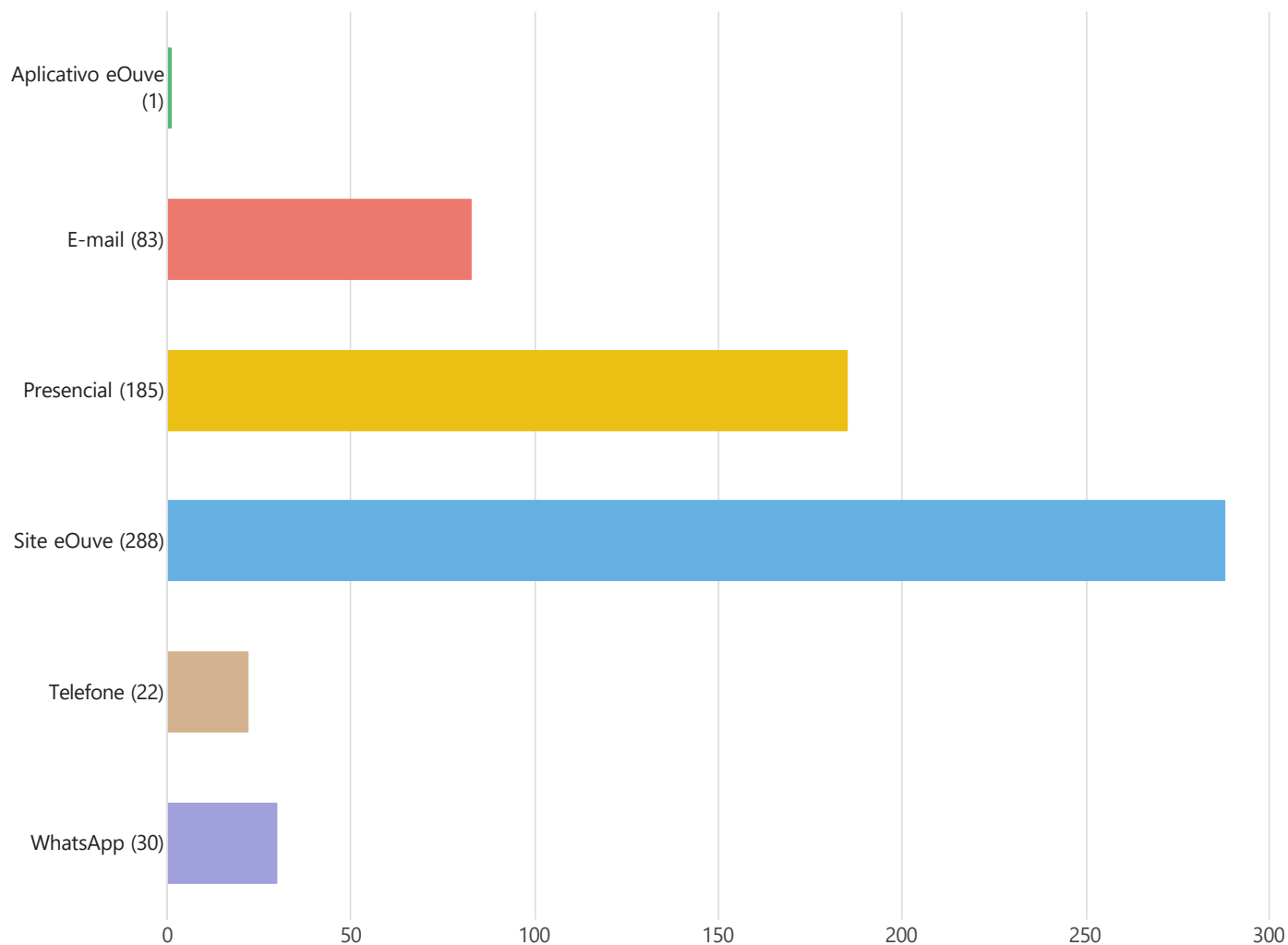
4.2- RELATORIO DE EFICIÊNCIA - DEMANDAS FINALIZADAS E NÃO FINALIZADAS.



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, Concluídas/finalizadas e andamentos não finalizadas até a data do fechamento deste relatório.



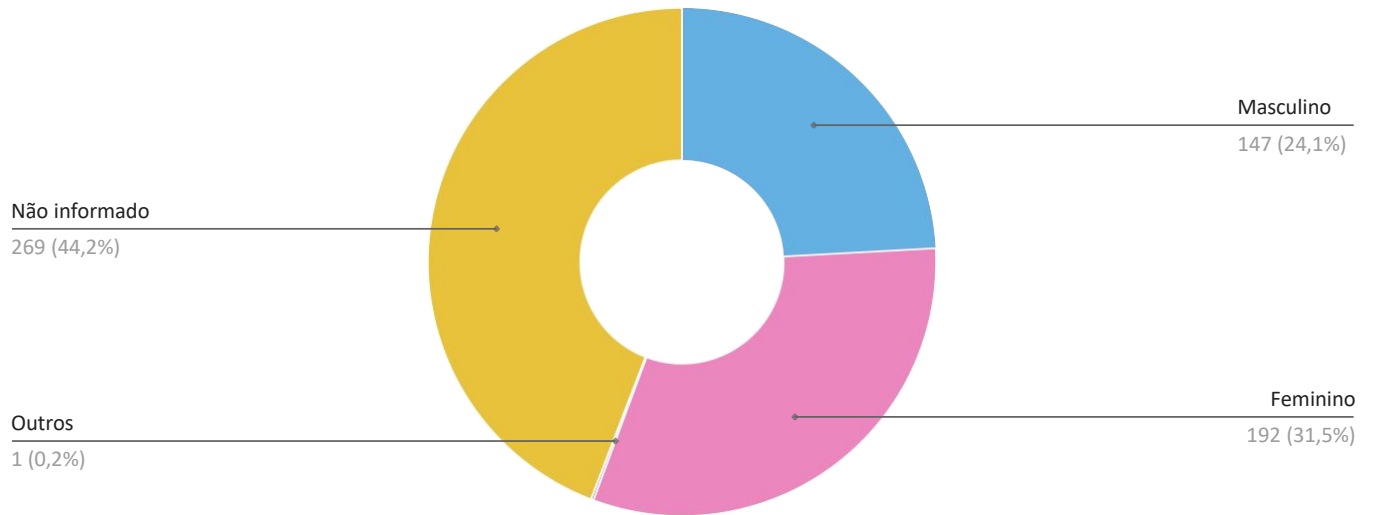
4.3 ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES PERCENTUAL POR ORIGEM DOS CADASTROS



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo munícipe no terceiro trimestre deste relatório.



4.5 PERFIL DOS SOLICITANTES/ PERCENTUAL POR GÊNERO



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



RELATÓRIO TOTALIZADOR POR SECRETARIAS E CATEGORIA

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Gabinete	1	0	0	2	2	4	0	9
Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	9	0	0	7	51	17	1	85
Secretaria Municipal de Finanças	27	0	0	19	3	10	0	59
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	0	6	1	1	0	8
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	24	0	0	3	4	3	0	34
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	2	0	0	0	7	9	0	18
Secretaria Municipal de Educação	3	0	0	2	13	1	2	21
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	0	1	0	3	0	4
Secretaria Municipal de Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	0	0	2	1	25	23	0	51
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	21	0	0	10	21	6	2	60
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria Municipal de Saúde	27	0	0	6	136	75	0	244
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	0	0	0	9	5	0	0	14
	18,72%	0%	0,33%	10,84%	44,01%	25,3%	0,82%	609

**TOTALIZADOR POR SECRETARIAS E STATUS**

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Gabinete	0	0	0	4	5	0	9
Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	0	0	0	82	3	0	85
Secretaria Municipal de Finanças	0	0	0	51	8	0	59
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	0	8	0	0	8
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	0	0	0	27	7	0	34
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	0	0	8	10	0	18
Secretaria Municipal de Educação	0	0	0	15	6	0	21
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	0	4	0	0	4
Secretaria Municipal de Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	0	0	0	44	7	0	51
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	0	0	0	29	31	0	60
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria Municipal de Saúde	0	0	0	136	108	0	244
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	0	0	0	13	1	0	14
	0%	0%	0%	69,5%	30,54%	0%	609



CONCLUSÃO

No período de 01 de julho a 30 de setembro de 2025, a Ouvidoria Geral do Município de Caçapava registrou um total de 609 manifestações. Esse número evidencia o fortalecimento do canal de comunicação entre a população e a Administração Pública, refletindo a confiança dos munícipes no papel da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social. A análise dos dados por setor demonstra o esforço da Administração em responder às demandas, com destaque para as Secretarias que apresentaram altos índices de resolução, como Cultura e Turismo (100%), Esporte e Entretenimento (100%), Defesa e Mobilidade (96,5%), e Gestão Pública (92,8%). Entretanto a Secretaria Municipal de Saúde, Planejamento e Obras ainda apresentam desafios significativos, com grande volume de manifestações em andamento. Do total de 609 manifestações:

- 423 (69,5%) foram concluídas, e

- 186 (30,5%) permanecem em andamento, indicando a necessidade de atenção contínua às respostas e soluções às demandas dos cidadãos. A Ouvidoria reforça seu compromisso com a transparência, eficiência e o aprimoramento dos serviços públicos, e seguirá atuando como elo entre o cidadão e o poder público, buscando sempre a melhoria da gestão e a garantia dos direitos da população.

LAURIENE SILVA DOS SANTOS

OUVIDORA GERAL