



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAÇAPAVA-SP

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CAÇAPAVA-SP

2024

- APRESENTAÇÃO E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA-GERAL:

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava é o canal de comunicação direta entre os Cidadãos e o Poder Executivo, destaca -se como um importante mecanismo de participação social, e tem como principal objetivo aproximar o cidadão da administração pública; ampliar a participação cidadã; melhorar a qualidade dos serviços públicos; reduzir o número de reclamações e principalmente promover a transparência e responsabilidade da Instituição, garantindo que as demandas sejam respondidas e solucionadas . Buscando sempre atender e acolher as demandas dos cidadãos do Município de Caçapava de forma ágil e eficaz. As manifestações recebidas na Ouvidoria Geral do Município de Caçapava são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão. A Ouvidoria recebe, trata e encaminha todas as manifestações como: reclamações, solicitações, informações, sugestões, elogios e denúncias dos usuários dos serviços públicos, para as Secretarias e Departamentos competentes para que as devidas providências sejam tomadas e posteriormente informa aos cidadãos a solução apresentada das demandas encaminhadas.

- CANAIS DE ACESSO:

Os canais de acesso disponibilizados aos usuários são os seguintes:

- Site da P.M.C: <https://www.cacapava.sp.gov.br>
- Portal: <http://cacapava.eouve.com.br/>
- Correio eletrônico: ouvidoria@cacapava.sp.gov.br.
- Central de Atendimento: (12) 3654-6606
- Presencialmente: na sede Prefeitura Municipal de Caçapava, localizada na Rua Capitão Carlos de Moura – nº 243, Vila Pantaleão - Horário: Em dias úteis das 09 h às 12 h e das 13h30 às 15h30.

– FUNDAMENTAÇÃO:

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017 e Lei Municipal nº 5.989, de 26 de outubro de 2022.

A Ouvidoria Geral do Município apresenta o Relatório Anual com os dados estatísticos de todas as atividades desenvolvidas no exercício no decorrer do ano de 2024, onde foram registradas um total de 2.111 (dois mil e cento e onze) atendimentos pela OGM. Dentre elas 1.765 (mil setecentos e sessenta e cinco) foram resolvidas, e 324 (trezentos e vinte e quatro) não foram resolvidas até o fechamento desse relatório.

A Ouvidoria - Geral recebe diferentes tipos de manifestações, a saber:

- Denúncia: comunicação que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.
- Solicitação de Providências: requerimento para adoção de providências por parte da Administração Pública.
- Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados.
- Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.
- Simplifique: solicitação para simplificar os serviços prestados pela Administração Pública.

Assim, o presente relatório tem por finalidade dar cumprimento ao dispositivo legal acima mencionado e demonstrar de forma clara o trabalho realizado pela Ouvidoria Geral do Município de Caçapava.

As informações que será detalhada no decorrer desse relatório abrange informações referentes às manifestações dos usuários de serviços públicos, recepcionada pela Ouvidoria de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024, com os dados estatísticos extraídos da base de dados do sistema E – ouve.

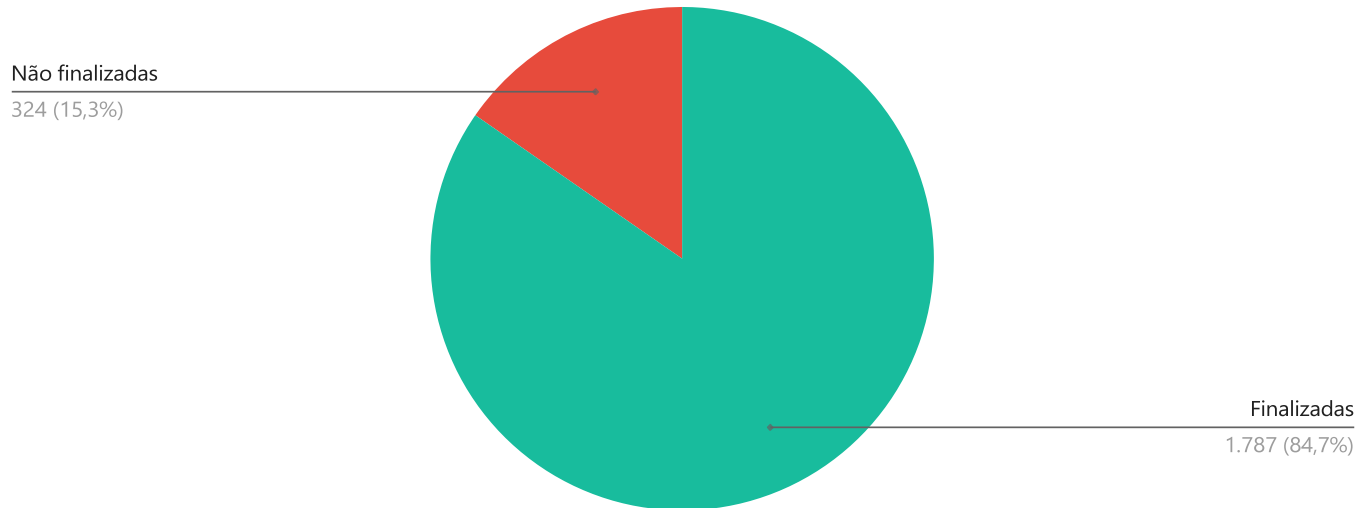
- DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

Na tabela abaixo, constata-se que, no decorrer do ano de 2024, das 2.111 (dois mil e cento e onze) manifestações recebidas na Ouvidoria Geral do Município Caçapava foram: 343 denúncias, 552 solicitações, 960 reclamações, 13 sugestões, 229 informações, 11 elogios, 2 doações e 1 simplifique. Do total dessas manifestações 22 foram cancelada/arquivadas, por ter sido cadastrada diversas vezes com o mesmo assunto, duplicidade ou por faltar elementos para prosseguir com a apuração dos fatos.

Manifestações	Quantidade / %
Reclamação	960 (45,5%)
Solicitação	552 (26,1%)
Informação	229 (10,8%)
Denúncia	343 (16,2%)
Sugestão	13 (0,6%)
Elogio	11 (0,5%)
Doação	2 (0,1%)
Simplifique	1 (0,%)
Total	2.111 (100%)

1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência

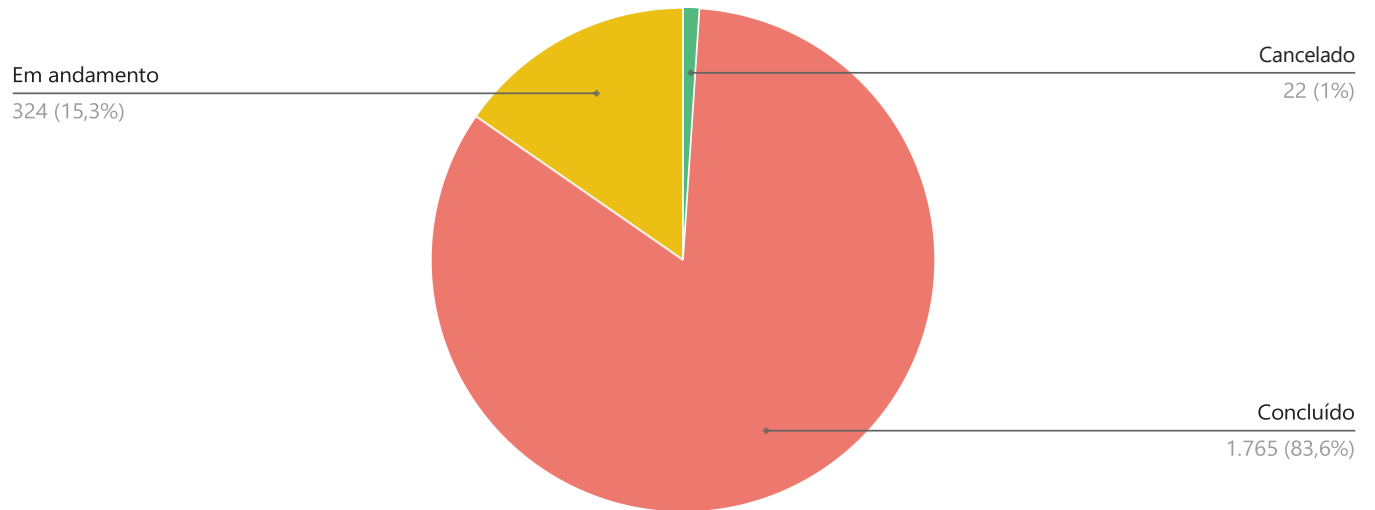


Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

A tabela abaixo demonstra Protocolo Anual das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral mês a mês.

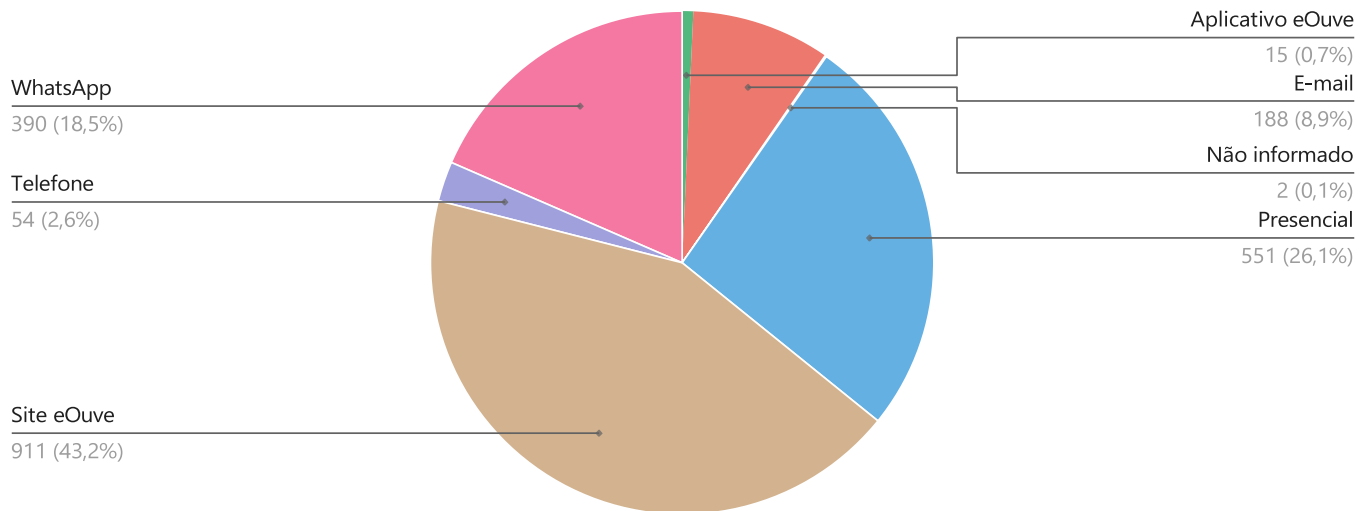
Mês	Quantidade
Janeiro	246
Fevereiro	237
Março	207
Abril	181
Maio	171
Junho	152
Julho	97
Agosto	152
Setembro	191
Outubro	176
Novembro	149
Dezembro	152
Total	2.111

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.

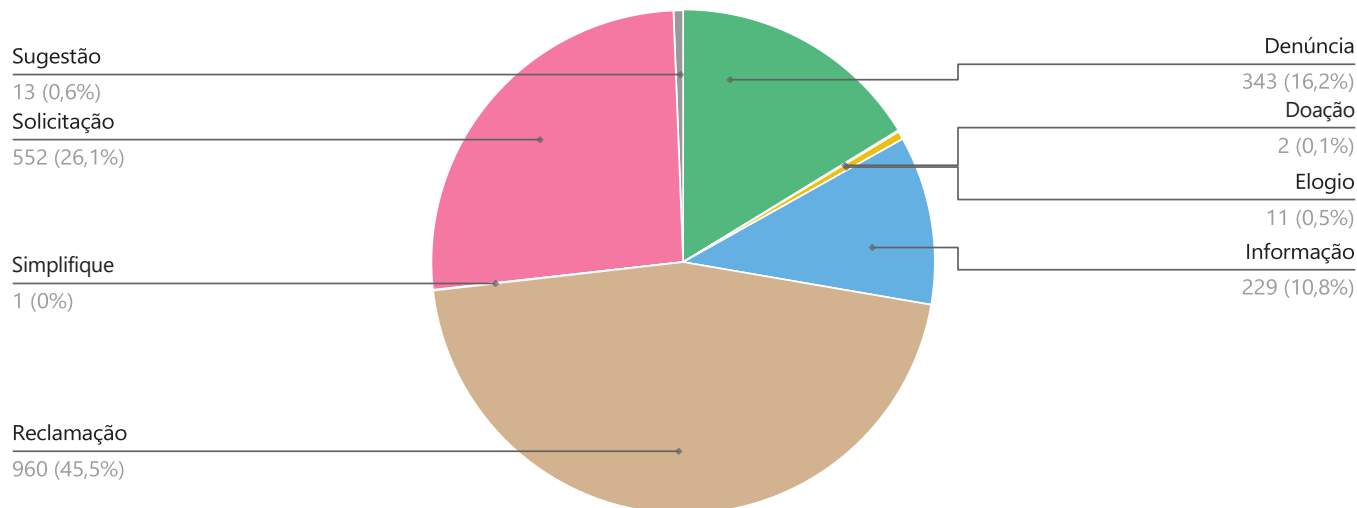
1.3 - Percentual por origem dos cadastros



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

Dentre os canais utilizados pelos munícipes para registrar suas manifestações ao longo do ano de 2024, os mais utilizados foram: site e-Ouve, whatsapp e presencial com um total de 1.854 (mil oitocentos e cinquenta e quatro) manifestações recebidas.

1.4 - Percentual por categoria



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

Demonstramos na tabela abaixo o número de manifestações por Secretarias Resolvidas e não Resolvidas

Secretarias	Resolvidas	Não Resolvidas	Total
Fundo Social de Solidariedade	1	0	1
Gabinete	31	2	33
Ouidoria	8	0	8
Procuradoria Geral do Município	6	0	6
Defesa e Mobilidade	160	2	162
Finanças	146	3	149
de Cultura e Turismo -	12	3	15
Desenvolvimento Econômico	46	0	46
Desenvolvimento Social	34	6	40
Educação	119	11	130
Esporte e Entretenimento	16	1	17
Relações Intitucinais	3	0	3
Planejamento Urbano	196	25	221
Obras e Serviços Municipais	322	108	430
Saúde	623	161	784
Gestão Pública/Admnistração	64	2	66
Total	1.787	324	2.111

De todas as manifestações protocoladas na Ouvidoria Geral do Município, os pontos recorrentes, foram: insatisfação no atendimento por parte de alguns departamentos, demora no agendamento de consulta, cirurgias eletivas e de alta complexidade, TFD (transporte da saúde), poda e supressão de árvore, buracos em vias públicas, recapeamento, limpeza de fossa, limpeza de conservação de área pública, limpeza de fossa, limpeza de beiro, insatisfação na prestação de serviço da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo Sabesp e ABC Transportes Coletivos de Caçapava. Tivemos também Denúncia quanto a limpeza de terrenos, comércio e obra irregular, descarte irregular de lixo, assedio moral, denúncia de negligência no atendimento prestado por profissionais da saúde do Pronto Socorro Fundação de Saúde e Assistência do Município de Caçapava, e má conduta de funcionários da Secretaria de Saúde e Unidades Básicas

As Secretarias/ e ou Departamentos que lideraram o racks das reclamações são:

Secretarias	Quantidade
Saúde	784
Obras	430
Planejamento	221
Total	1.435

Representando assim o percentual de 68 % das manifestações recebida. na Ouvidoria Geral

– PROVIDÊNCIAS ADOTADAS:

No exercício de suas atribuições a Ouvidoria Geral do Município adotou as seguintes medidas:

1. Registro e análise das manifestações;
2. Classificações e priorizações das demandas;
3. Encaminhamento para o órgão responsável. (e-mail e ofícios impressos);
4. Acompanhar e monitorar o andamento;
5. Informar o usuário sobre o resultado.;
- 6-Realizações de reuniões com os servidores das unidades para dirimir eventuais dúvidas e questionamentos acerca do cumprimento do prazo;
- 7- Emissão de notificações e recomendações a todos as Secretarias e Departamentos interno e externo quando foi constatada o descumprimento da exigência do artigo 16 da Lei Federal nº 13.460/2017

Das manifestações encaminhadas pela OGM aos setores responsáveis, a maioria atendeu de imediato ou dentro do prazo estabelecido legalmente, outras não cumpriram o prazo estabelecido algumas solicitações e reclamações dos munícipes não foram atendidas adequadamente . Referente as Denúncias de imperícia, negligência ou imprudência, assédio moral e má conduta, supostamente cometidas por profissionais da área da saúde, na análise dessa Ouvidoria foram respondidas de forma equivocada, devido à falta de investigações preliminares, e apurações dos fatos.

– COMPARATIVO DE ATENDIMENTOS ENTRE EXERCÍCIOS ANTERIORES:

Na tabela abaixo é possível fazer um comparativo das demandas protocoladas entre os anos anteriores com o ano de 2024. Nesse comparativo foi possível notar que houve um aumento significativo das demandas.

Histórico de Protocolos Anos Anteriores

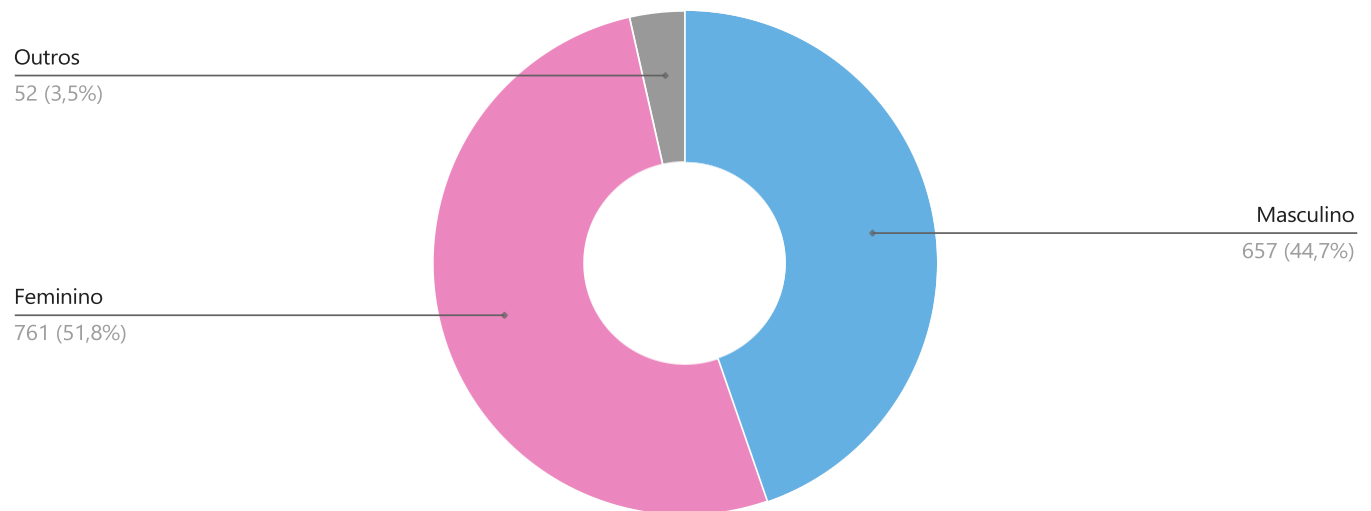
ANO	PROTOCOLOS/MANIFESTAÇÕES
2019	341
2020	1.011
2021	2.105
2022	1.420
2023	2.023
2024	2.111

- DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO – SIC

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava recepcionou alguns pedidos via sistema e-Ouve oriundos Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com base na Lei n.º 12.527/2011. Por meio deste canal do SIC, acoplado no sistema e- Ouve qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar solicitação de informação para a Prefeitura, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente. No exercício de suas atividades durante o ano de 2024. A Ouvidoria Geral recebeu o quantitativo 171 (cento e setenta e um) solicitações de informação ao cidadão (SIC), sendo que 165 (cento e sessenta e cinco – 96.5% foram atendidas e 6 - 3,5% (seis) não foram atendidas até o fechamento desse relatório.

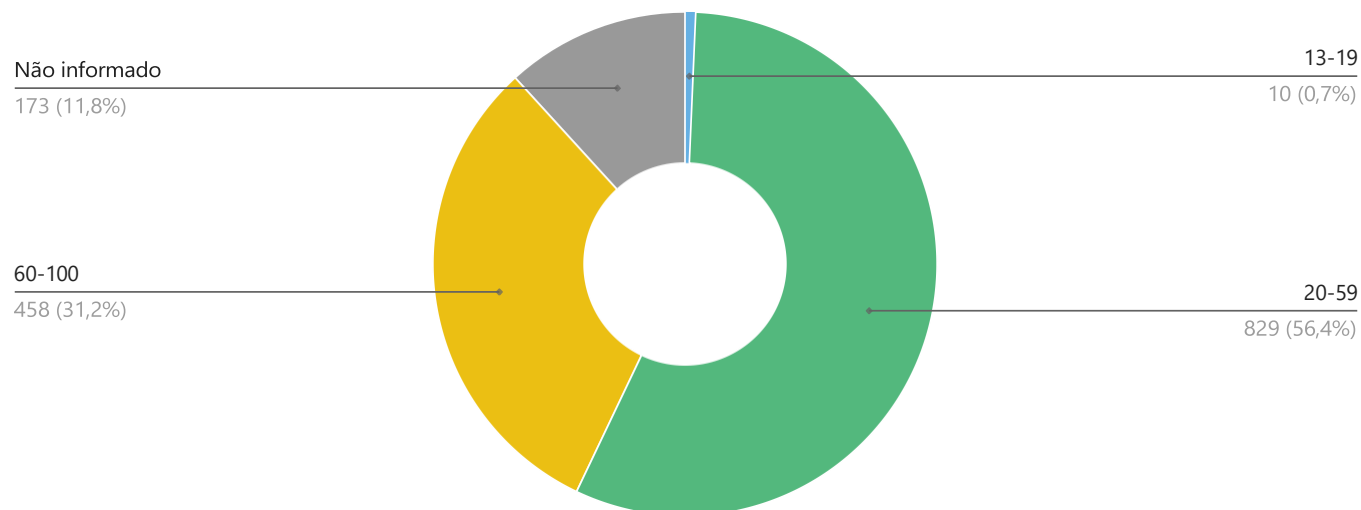
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por gênero



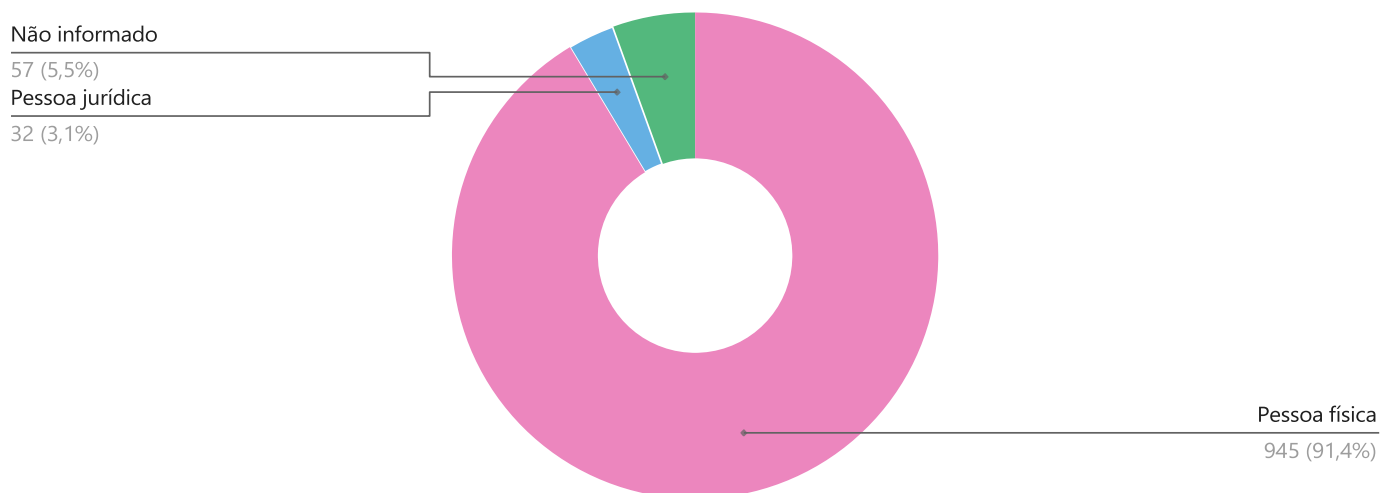
Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do gênero das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

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	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Gabinete	8	0	1	5	5	0	14	0	33
Ouvidoria	1	0	0	1	4	0	2	0	8
Procuradoria Geral do Município	1	0	0	1	1	0	3	0	6
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	23	0	1	20	64	0	47	7	162
Secretaria Municipal de Finanças	47	0	2	47	22	0	31	0	149
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	1	0	1	7	1	0	5	0	15
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	24	0	0	5	8	0	9	0	46
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	9	0	0	2	16	0	13	0	40
Secretaria Municipal de Educação	18	0	0	27	55	0	29	1	130
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento		0	0	2	7	0	8	0	17
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	55	0	3	14	192	0	162	4	430
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	55	2	1	47	71	1	44	0	221
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	2	0	0	1	0	3
Secretaria Municipal de Saúde	84	0	2	13	510	0	174	1	784
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	10	0	0	36	7	0	13	0	66
	16,3%	0,09%	0,52%	10,9%	45,5%	0,05%	26,2%	0,62%	2.111

3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	1	0	0	1
Gabinete	0	0	0	31	2	0	33
Ouvidoria	0	0	0	8	0	0	8
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	6	0	0	6
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	0	0	1	159	2	0	162
Secretaria Municipal de Finanças	0	0	1	145	3	0	149
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	0	12	3	0	15
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	0	0	0	46	0	0	46
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	0	0	34	6	0	40
Secretaria Municipal de Educação	0	0	4	115	11	0	130
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	0	16	1	0	17
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais	0	0	1	321	108	0	430
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	0	0	4	192	25	0	221
Secretaria Municipal de Relações Institucionais	0	0	0	3	0	0	3
Secretaria Municipal de Saúde	0	0	11	612	161	0	784
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	0	0	0	64	2	0	66
	0%	0%	1,04%	83,61%	15,4%	0%	2.111

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública. As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública, atuando na busca de soluções das demandas apresentadas pelos cidadãos, implementando de forma contínua, ações como: monitoramento constante das manifestações protocoladas na Ouvidoria Geral, adoção de medidas, geração de relatórios que auxiliem os gestores na tomada de decisão e na melhoria dos atendimentos da Instituição na relação com o público. A Ouvidoria - Geral do Município de Caçapava prima pela qualidade e efetividade da prestação dos serviços públicos se empenhando cada vez mais no aumento da resolutividade, eficácia por parte das Secretarias.

LAURIENE SILVA DOS SANTOS

OUVIDORA GERAL DO MUNICIPIO DE CACAPAVA

TIAGO VAZ

ESTAGIARIO DA OUVIDORIA GERAL