



PREFEITURA MUNICIPAL DE
CAÇAPAVA

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DE

ATIVIDADES

EXERCÍCIO 2022

PREFEITA

Petala Gonçalves Lacerda

VICE - PREFEITO

Paulo Eugênio R.Ferraz

OUVIDORA GERAL

Lauriene Silva dos Santos

Estagiário

Matheus Prezzoto

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2022

1-INTRODUÇÃO:

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava é um órgão de interlocução entre o poder executivo e a sociedade, criado por meio da Reforma Administrativa Lei Municipal nº 5.989, de 26 de outubro de 2022, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Caçapava-SP. É importante destacar que as atividades por parte desta Ouvidoria iniciou em 03 de abril de 2019, conforme Portaria nº 090/2019. 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. Garantindo que a voz dos cidadãos seja ouvida e considerada nas decisões do Poder Executivo. Possibilitando à sociedade do exercício do direito à participação e ao controle da administração pública..

Este relatório anual faz parte do cumprimento do rol de atribuições da Ouvidoria Geral do Município de Caçapava e corresponde às atividades desenvolvidas no ano de 2022, explanando as atividades desenvolvidas, a estatística das manifestações recebidas, bem como as proposições de melhoria e recomendações. Buscando sempre manter o sigilo sobre as denúncias e reclamações recebidas bem como sua fonte, assegurando a proteção dos cidadãos (as), quando requerer o caso ou assim for solicitado.

O presente relatório visa prestar contas do desempenho deste Departamento, 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”, a ouvidoria municipal exerce um papel fundamental no planejamento e levantamento dos dados, essenciais para que a Chefe do Poder Executivo tenha suporte necessário para implantação de Políticas Públicas. Ressaltamos que os dados apresentados neste relatório, foram integralmente extraídos do sistema e-Ouve deste departamento.

Em cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017. apresentamos a seguir o Relatório Anual com informações quantitativas e qualitativas referente às atividades realizadas no exercício de 2022.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava disponibiliza de 06 (seis) 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
- Whatsapp: (12) 3654-6606.
- Presencialmente: na sede Prefeitura Municipal de Caçapava
- Endereço: Rua Capitão Carlos de Moura – nº 243, Vila Pantaleão
- Horário: Em dias úteis das 09 h às 12 h e das 13h30 às 15h30.

3 -ATENDIMENTOS, PREPOSICÕES DE MELHORIA E RECOMENDAÇÕES

O Presente relatório busca, de maneira sucinta, apresentar os dados coletados no sistema e-Ouve referente o período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2022. Neste período a Ouvidoria Geral do Município de Caçapava cadastrou 1.420 (mil, quatrocentos e vinte) protocolos de atendimento. Sendo que 1.297 (mil duzentos e noventa e sete (91,3 %) foram finalizadas e resolvidas. Do total das manifestações 22 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 na Ouvidoria, após serem analisadas e encaminhadas às áreas responsáveis. No Comparativo realizado com a demandas recebidas em 2021, onde so 46%, foram resolvidas, podemos constar que após algumas medidas adotadas pela Administração a maioria das Secretárias e Departamentos, se posicionaram de forma mais responsáveis e estão tratando e respondendo as manifestações e informando quais as providências tomadas para a resolução de cada demanda em questão, fechando com um um saldo positivo em 2022 de quase 100 % de resolutividade. Outro fator que devemos pontuar é o percentual de demandas referente a buracos e recapeamento em vias públicas, onde na maioria das manifestações foram solucionadas por meio da iniciativa da Prefeitura Municipal de Caçapava, juntamente com Secretaria Municipal de Obras e Serviços Municipais, pelo Programa Rua Melhor.

O programa compreende um conjunto de ações, com operação tapa-buraco e manutenção de ruas com equipes próprias da Prefeitura e por Empresas Terceirizadas. No ano de 2022, um total de 128.048,27m² de recapeamento asfáltico e 23.070,07m² de intervenções em pavimentos com tapa buracos de 5 e 30cm. E com essas ações varias demandas dos munícipes foram atendidas e resolvidas de forma conclusivas, solucionado uma boa parte dos problemas, buscando sempre melhoria na prestação dos serviços. Cabe ressaltar que a Ouvidoria Municipal de Caçapava, continua trabalhando para que os departamentos e secretarias entendam que o papel da ouvidoria pública “ não procurar e apontar defeito na ação da instituição, mas funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, auxiliando na busca de soluções para os problemas existentes na instituição”.

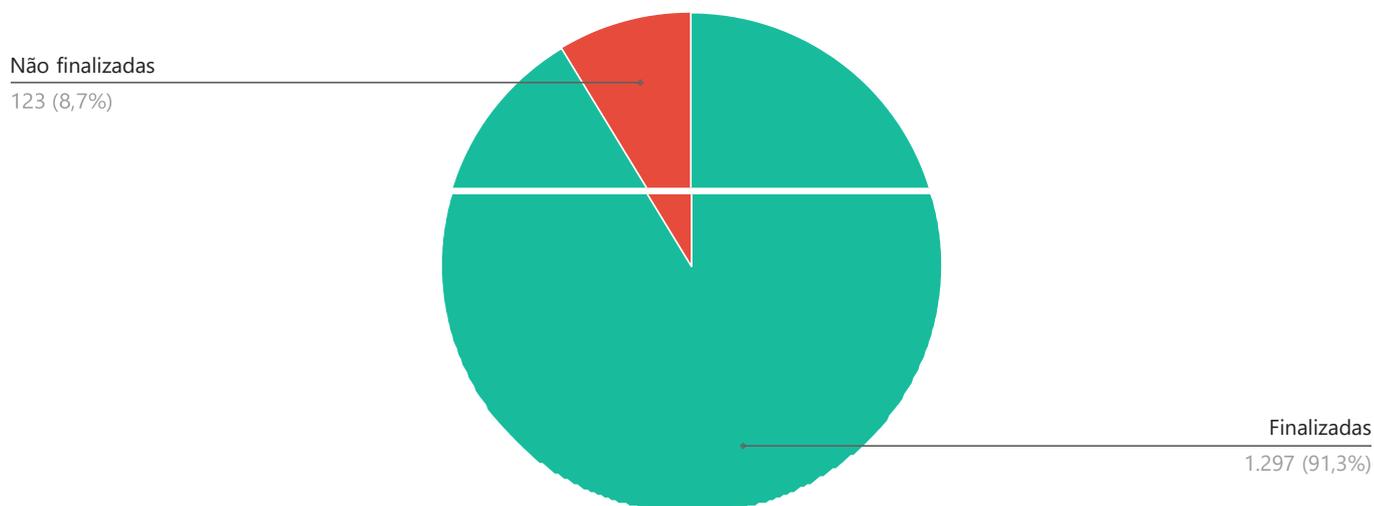
4 - Demonstrativos Quantitativos:

A tabela abaixo destaca demonstra o total de atendimento mensal em 2021.

Mês	Quantidade
Janeiro	194
Fevereiro	130
Março	132
Abril	97
Maiο	124
Junho	108
Julho	97
Agosto	110
Setembro	95
Outubro	87
Novembro	151
Dezembro	95
Total	1.420

5.0- Relatório de eficiência

5.1- Percentual de eficiência

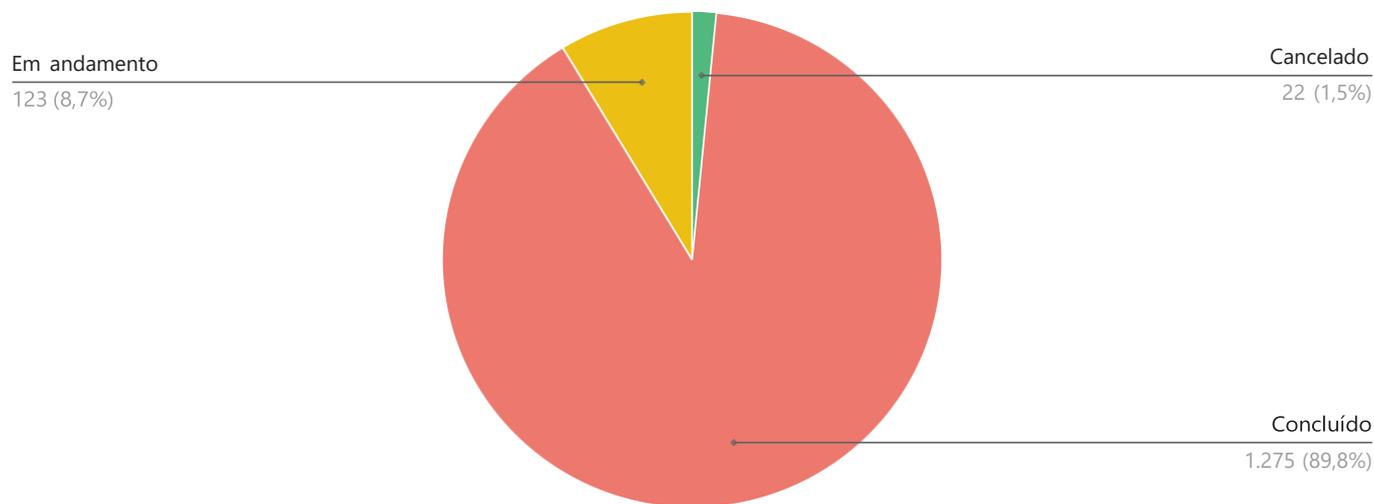


Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

Secretarias	Finalizadas	Não Finalizadas	Total
Administração	12	2	14
Cidadania e Assistência Social	24	6	30
Cultura, Esportes e Lazer	8	0	8
Defesa e Mobilidade Urbana	108	2	110
Educação	38	2	40
Finanças e Orçamento	30	1	31
Gabinete	17	1	18
Indústria, Comércio e Agricultura	17	3	20
Ouvidoria	11	0	11
Obras e Serviços Municipais	326	46	372
Planejamento	152	46	198
Procuradoria	18	1	19
Saúde	536	13	549
Total	1.297 (91,3%)	123 (8,7%)	1.420 (100%)

Nesse Tabela é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório, as finalizadas incluem também as que foram canceladas.

6.- Percentual por status

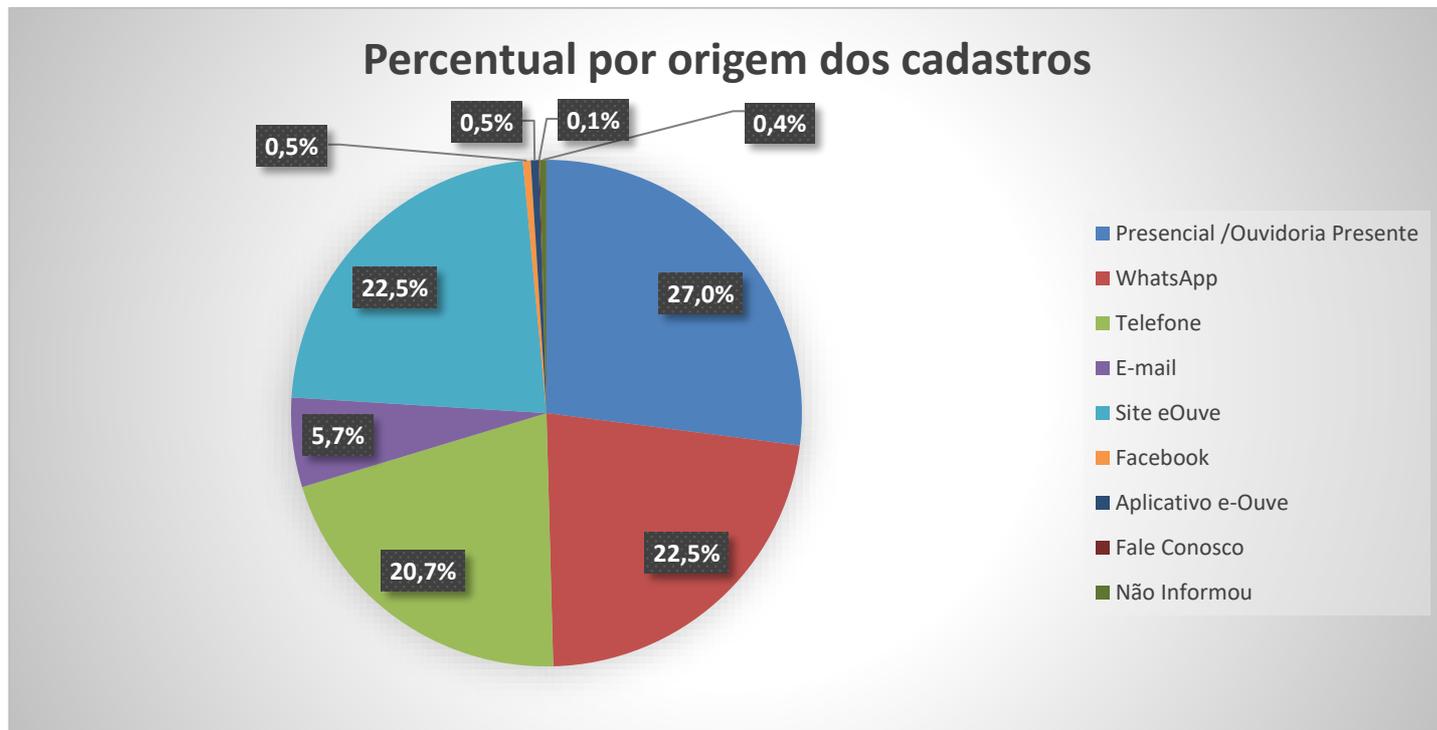


Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

Demandas	Total	
Andamentos	123	(8,7%)
Canceladas	22	(1,5%)
Concuidas	1.275	(89,8%)
Total	1.420	(100%)

A tabela aponta os demonstrativos quantitativos das manifestações, recebidas, concluídas/Resolvidas, canceladas e andamentos/não resolvidas em 2022. Quanto à resolutividade nas respostas aos cidadãos, foi registrada um percentual de 89,8%. Saldo resolutividade ficou maior que o ano de 2021, quando registramos 46% de resolução das demandas recebidas.

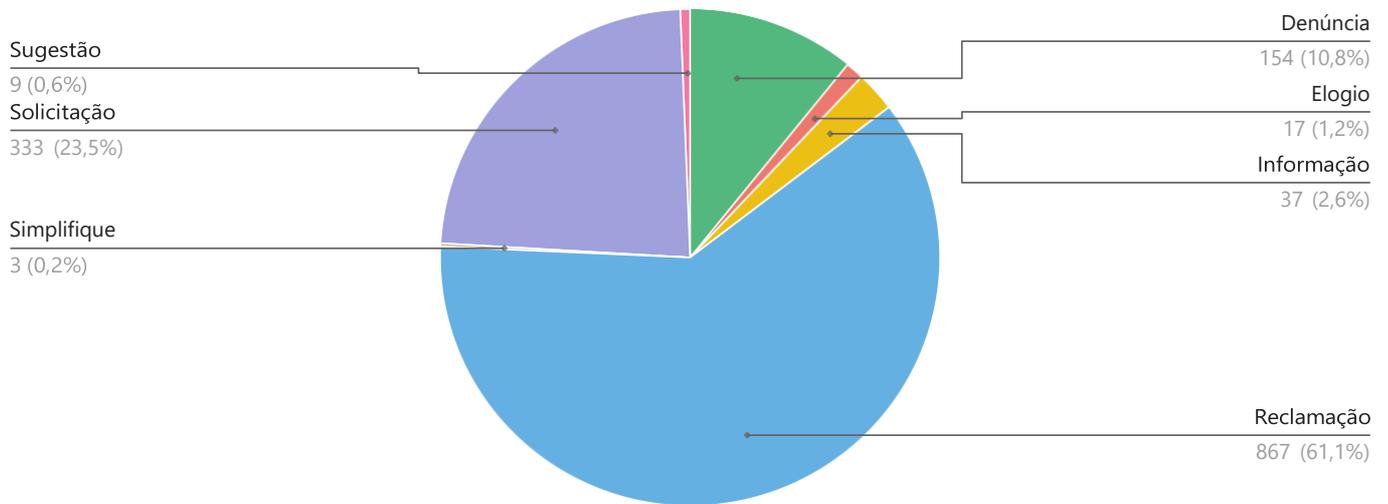
7- Percentual por origem dos cadastros



Origem	Número	Percentual
Presencial /Ouvidoria Presente	384	(27%)
WhatsApp	320	(22,5%)
Telefone	294	(20,7%)
E-mail	81	(5,7%)
Site eOuve	320	(22,5%)
Facebook	7	(0,5%)
Aplicativo e-Ouve	7	(0,5%)
Fale Conosco	1	(0,1%)
Não Informou	6	(0,4%)
Total	1.420	(100 %)

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

8- 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.

Categoria	Quantidade	Percentual
Solicitação	333	(23,5%)
Reclamação	867	(61,1%)
Informação	37	(2,6%)
Denúncia	154	(10,8%)
Sugestão	9	(0,6%)
Elogio	17	(1,2%)
Simplifique	3	(0,2%)
Total	1.420	(100%)

A tabela acima demonstra o total de Manifestões recebidas conforme categoria, quantidade e percentual.

Dentre as manifestações registradas na Ouvidoria Geral do Município de Caçapava, foram referentes a diversos assuntos como: denúncia de comercio irregular, construção irregular, buracos em vias públicas, limpeza de terreno, manutenção nas estradas rurais, poluição sonora, poluição atmsferica, descarte irregular de lixo consultas, exames, cirurgias, condutas de servidor entre outros.

9 – Relatorio das Secretarias

9.1 Totalizador por secretaria e categoria

Secretaria	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Elogio	Sugestão	Informação	Simplifique	Total
Administração	1	6	7	0	0	0	0	14
Cidadania e Assistência Social	8	9	12	0	1	0	0	30
Cultura, Esportes e Lazer	0	2	6	0	0	0	0	8
Defesa e Mobilidade Urbana	14	42	44	0	4	6	0	110
Educação	0	22	13	0	0	5	0	40
Finanças e Orçamento	0	16	9	1	0	5	0	31
Gabinete	1	5		0	1	10	0	18
Indústria, Comércio e Agricultura	1	13	3	2	0	1	0	20
Ouvidoria	0	8	1	0	0	2	0	11
Obras e Serviços Municipais	19	247	98	2	1	4	1	372
Planejamento	83	78	28	0	0	9	0	198
Procuradoria	6	3	9	0	0	1	0	19
Saúde	21	416	93	12	2	3	2	549
Total	10,9%	61,1%	23,5%	1,2%	0,63%	2,61%	0,21%	1.420

10- Totalizador por secretaria e status:

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Andamento	Pendente	Total
Administração	0	0	0	12	2	0	14
Cidadania e Assistência Social	0	0	0	24	6	0	30
Cultura, Esportes e Lazer	0	0	0	8	0	0	0
Defesa e Mobilidade Urbana	0	0	0	108	2	0	110
Educação	0	0	0	38	2	0	40
Finanças e Orçamento	0	0	0	30	1	0	31
Gabinete	0	0	0	17	1	0	18
Indústria, Comércio e Agricultura	0	0	0	17	3	0	20
Ouvidoria	0	0	0	11	0	0	11
Obras e Serviços Municipais	0	0	8	318	46	0	372
Planejamento	0	0	3	149	46	0	198
Procuradoria	0	0	1	17	1	0	19
Saúde	0	0	9	527	13	0	549
Total	0%	0%	1,6%	89,8%	8,7%	0%	1.420 (100%)

10- CONCLUSÃO:

Através desse relatório, podemos demonstrar que Ouvidoria Geral do Município de Caçapava, é uma “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”. A ouvidoria Municipal atuam, portanto, na mediação das relações entre Município e Sociedade, tendo como missão garantir e ampliar o acesso do cidadão na busca efetiva dos seus direitos. Portanto sendo é uma ferramenta imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. Nesse parametro entende-se que a ouvidoria deve ser uma instituição autônoma, transparente, eficiente e eficaz, que representa a ponte de contato, do Chefe do Poder Executivo com o cidadão; por meio desta interação, a Ouvidoria Municipal de Caçapava segue desde o começo de suas atividades em abril de 2019, em processo de constante evolução, sempre buscando oferecer o melhor atendimento, não medindo esforços para acolher cada cidadão e suas demandas, trabalhando intensamente junto aos demais departamentos e secretarias , para a solução de eventuais problemas que surjam da dinâmica município-cidadão. Nesta perspectiva, a ouvidoria é um órgão chave para a construção de um Município responsável ao receber as percepções do usuário e levá-las ao conhecimento dos gestores públicos, para ajustes nos serviços e políticas públicas.

LAURIENE SILVA DOS SANTOS
Ouvidora Geral

Gerado em: 02/01/2023 às 15:22