



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Gabinete/Ouvidoria

Rua Capitão Carlos de Moura n°. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

Ouvidoria Municipal de Caçapava

Relatório Quadrimestral de Atividades da Ouvidoria

1º Quadrimestre de 2021

Referência Janeiro a Abril

Gestão 2021

Prefeita

Pétala Gonçalves Lacerda

Vice-Prefeito

Paulo Eugênio

Ouvidora

Lauriene Silva Dos Santos

Estagiários

1- Kayque Bezerra de Lima Guimarães

2- Matheus dos Anjos Prezotto

Caçapava, 2021



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Gabinete/Ouvidoria

Rua Capitão Carlos de Moura nº. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

1. Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava é um órgão de interlocução entre o Poder Executivo e a sociedade, 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. Bem como orientar os munícipes em suas buscas e atendimentos de forma transparente e passiva.

O presente relatório apresenta as atividades e demandas da Ouvidoria Oficial do Município de Caçapava, no 1º quadrimestre do ano de 2021. Em atendimento ao inciso II do caput do art. 14 e do art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

2. Base Legal

- Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988 “Art. 37.

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

- I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)
- II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)
- III- a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)”



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Gabinete/Ouvidoria

Rua Capitão Carlos de Moura n°. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

- Lei 12.527 de 18 de Novembro de 2011, regulamenta o acesso à informação.

3. Canais da Ouvidoria

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava disponibiliza de cinco 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 ou Whatsapp (12) 3654-6606.
- Presencialmente: na sede Prefeitura Municipal de Caçapava- Endereço : Rua Capitão Carlos de Moura- n° 243 , Vila Pantaleão , em dias úteis das 09:00 às 15:30 horas



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Gabinete/Ouvidoria

Rua Capitão Carlos de Moura nº. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

O relatório Quadrimestral dos serviços prestados pela Ouvidoria Geral do Município de Caçapava, corresponde aos levantamentos de dados, entre o período de Janeiro a Abril de 2021.

Foram 910 manifestações de munícipes, sendo 132 Whatsapp, 240 por telefone, 219 presenciais, site e-Ouve 290, aplicativo e-Ouve 18 e e-mail 11.

O relatório é classificado por tipos de atendimentos, entre denúncias, reclamações, sugestões e elogios. As reclamações somaram, com destaque para Buracos em Vias Públicas, Manutenção nas Estradas, Iluminação Pública, fiscalização COVID-19, consultas com especialistas, exames e cirurgias, sinalização de trânsito entre outras.

O documento apresentou também 105 denúncias, dentre elas estão: fiscalização COVID-19, focos de mosquito *Aedes aegypti* e animais peçonhentos, violência contra criança. 383 Solicitações, 387 Reclamações, 32 Informações, Os munícipes também interagiram através de 6 sugestões como: Implantação ponto de recriações de laser, implantação de redutor de velocidade em via pública, implantação de um painel nos PSF, onde conste a quantidade de faltas em consultas e exames, entre outros.

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava também recebeu 2 manifestações de elogios aos profissionais do Departamento de Serviços Municipais, Pat – Posto de Atendimento ao Trabalhador, pelo bom atendimento prestado.

No Período de Janeiro a Abril, finalizadas e concluídas, pela Ouvidoria Geral do Município de Caçapava 271 demandas, e até o fechamento desse relatório 631 demandas ficaram sem respostas das Secretarias e Departamentos responsáveis. E 13 demandas foram canceladas e arquivadas, por razões como; cadastramento em duplicidade, falta de dados e impossibilidade de classificar a demanda como manifestação.



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Gabinete/Ouvidoria

Rua Capitão Carlos de Moura n°. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

“A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava, desenvolve um trabalho fundamental para garantir que os munícipes tenham retorno de suas solicitações para que possamos, além de melhorar os serviços oferecidos, garantir ainda mais a transparência de nossas ações”, que é o referencial da **Prefeita Pétala Gonçalves Lacerda** e **Vice-Prefeito Paulo Eugênio**



Município de Caçapava

Estado de São Paulo

Gabinete/Ouvidoria

Rua Capitão Carlos de Moura n°. 243, Vila Pantaleão – fone: (12) 3654-6606

Ouvir, compreender e Atender com Qualidade!

“Esse é Nosso Foco”