



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**CAÇAPAVA**

## RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DE 2023

(ABRIL, MAIO E JUNHO)

### OUVIDORIA MUNICIPAL DE CAÇAPAVA

Prefeita Municipal

Petála Lacerda

Vice-Prefeito Municipal

Paulo Eugênio Ferraz

Ouvidora Geral

Lauriene Silva dos Santos

**Caçapava-SP**

Relatório 2º Trimestre

Ouvidoria - 2023

## RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE DE 2023

### - APRESENTAÇÃO:

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município de Caçapava referente ao 2º trimestre de 2023 e demonstrar os resultados produzidos as manifestações registradas pela Unidade. A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava tem como principais funções : ouvir, compreender e qualificar as diferentes formas de manifestações dos cidadãos, acompanhando e respondendo a cada uma delas de forma sucinta, clara e objetiva. Reconhecendo cada cidadão como sujeito pleno de direitos. Todo o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Geral do Município de Caçapava segue as diretrizes básica conforme outorgada na Lei nº 13.460/2017, e a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação (LAI) . Bem como Lei Municipal nº 5.989, de 26 de outubro de 2022, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Caçapava-SP. e Portaria nº 008 de 01 de Janeiro de 2023

A Ouvidoria Geral do Município de Caçapava , no uso de suas atribuições fixadas em Lei, recebe, registra e responde as manifestações protocoladas através dos canais abaixo disponibilizados ao cidadão (ã) como:

- Site: <https://cacapava.sp.gov.br/>
- Presencial: Prefeitura de Caçapava, R. Cap. Carlos Moura, 243 – Vila Pantaleão – CEP 12280-050
- Por e-mail: [ouvidoria@cacapava.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cacapava.sp.gov.br)
- Por telefone: (12) 3654-6606
- WhatsApp: (12) 3654-6606

## INTRODUÇÃO:

Neste relatório, apresentamos os resultados e estatísticas referentes aos registros recebidos durante o período de 1º de Abril a 30 de Junho de 2023. Todas as demandas recebidas na Ouvidoria Geral do Município de Caçapava são classificadas como: reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações.

De acordo com o levantamento extraído da base de dados do sistema e-Ouve, a Ouvidoria Geral do Município de Caçapava apresenta relatório estatístico do 2º trimestre de 2023. Nesse período foram registradas um total de 506 ( quinhentos e seis ) manifestações de atendimento pelos canais de comunicação como: presencial, telefone, e-mail, whatsapp e aplicativo e-Ouve no 2º trimestre de 2023 . Isso representa um aumento de 18 manifestações (3,7%) em comparação ao trimestre anterior, onde foram registradas 488 manifestações.

Dentre as manifestações recebidas , 356 (trezentos e cinquenta e cinco) foram finalizadas/resolvidas, algumas dentro do prazo estabelecido pela legislação, ocorrendo em até 20 dias, e 151 ( cento e cinquenta e um ) não foram finalizadas/resolvidas até o fechamento desse relatório. Entre as manifestações recebidas no período de 01 de Abril a 30 de Junho de 2023, dentre os principais problemas relatados pelos munícipes, a maior parte estava relacionada com a demora nos agendamentos de consultas, exames e cirurgias ,principalmente no que tange unidade externa ( Hospital Regional de São Jose dos Campos e Taubate) e as demais manifestações eram referentes a comercio e construção irregular, transporte publico, conduta de servidores relacionada ao mau atendimento, falta de informações adequadas e demora na resolução de problemas por parte de algumas secretarias entre outros.

A ouvidoria tem como objetivo garantir a transparência e a eficiência dos serviços prestados pela instituição. Para alcançar esse objetivo, são realizadas diversas ações, tais como:"

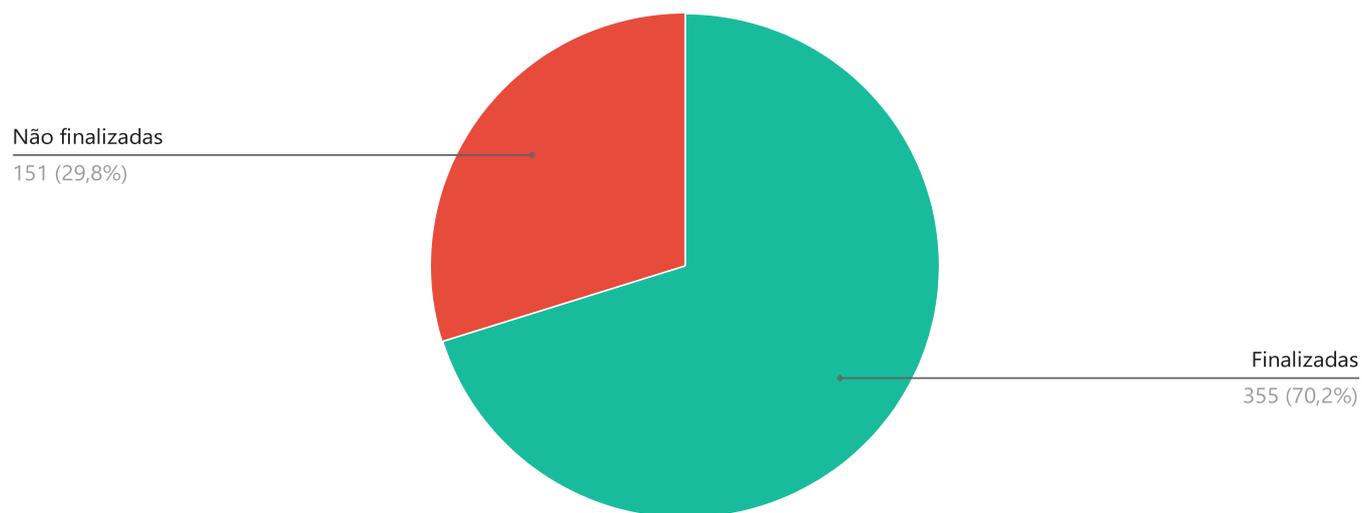
- Ser proativa na busca de soluções para os problemas dos usuários;
- Garantir a confidencialidade das informações recebidas;
- Fornecer respostas rápidas e eficientes aos usuários;
- Buscar soluções satisfatórias para os problemas apresentados pelos usuários.

1- Segundo Categoria da Demanda a tabela abaixo demonstra o número de manifestações recebidas na Ouvidoria Geral do Município no período de Abril a Junho de 2023.

<b>Categoria</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Reclamação	<b>308</b>	<b>(60,9%)</b>
Solicitação	<b>137</b>	<b>(27,1%)</b>
Elogio	<b>4</b>	<b>(9,7%)</b>
Denúncia	<b>49</b>	<b>(0,8%)</b>
Informação	<b>4</b>	<b>(0,8%)</b>
Sugestão	<b>4</b>	<b>(0,8%)</b>
<b>Total</b>	<b>506</b>	<b>100 %</b>

## 1.0 - Relatório de eficiência

### 1.1 - Percentual de eficiência

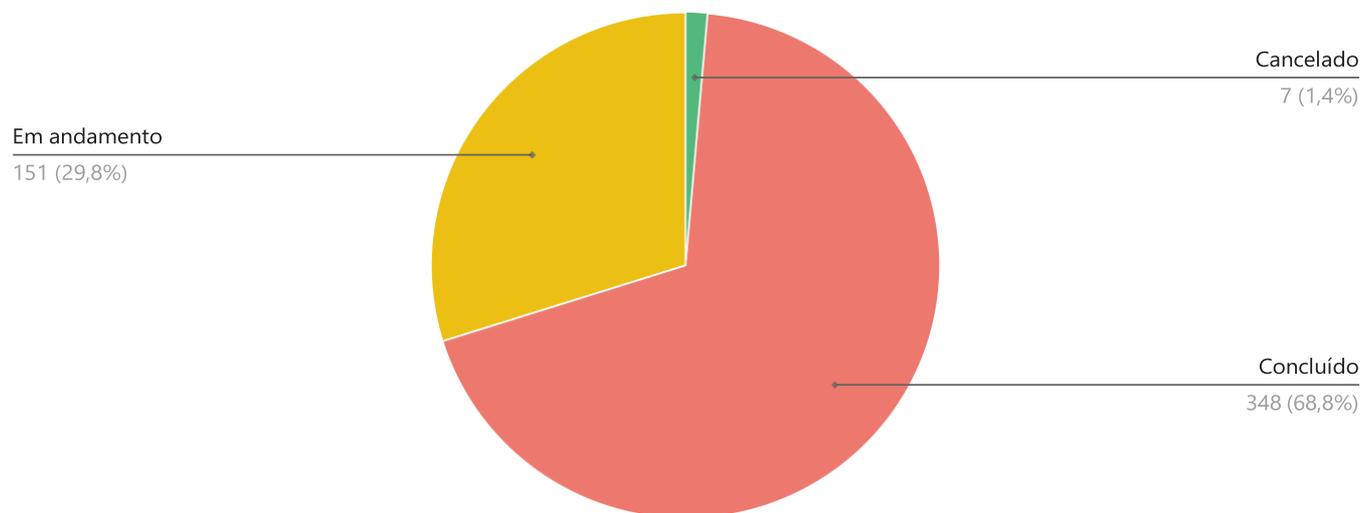


Obs.: As manifestações finalizadas corresponde ao número total de manifestações resolvidas e canceladas. Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigenteste relatório.

A tabela abaixo demonstra o total de manifestações resolvidas e não resolvidas por cada secretaria.

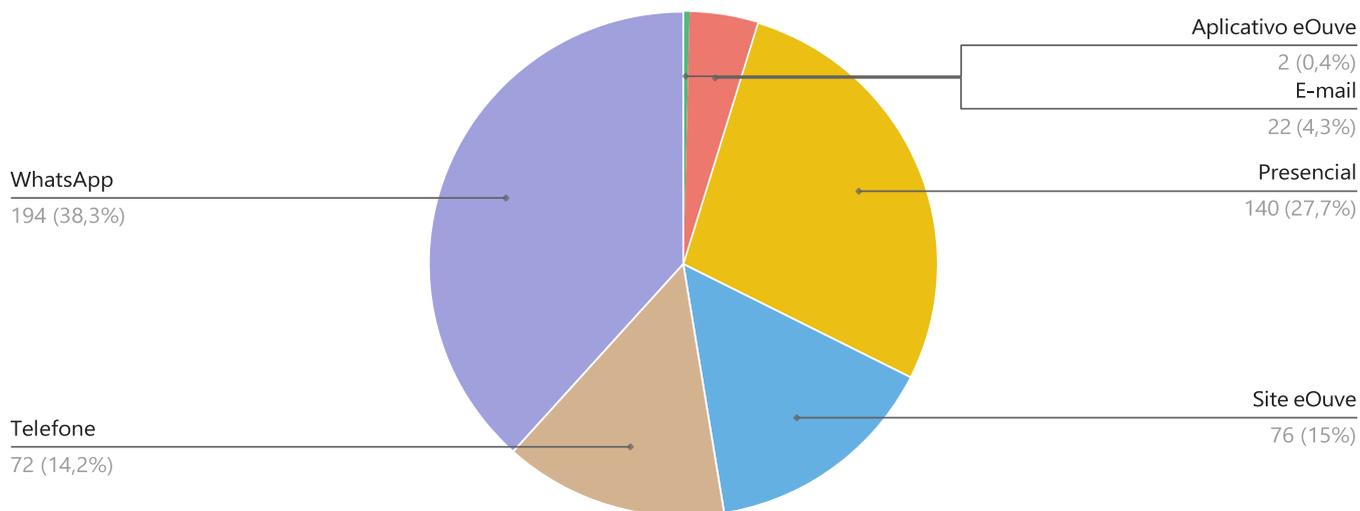
Secretarias	Manifestação	Finalizadas	Não finalizadas
Admnistração /Gestão Pública	7	7	0
Agricutura/Desenvolvimento Econômico	1	0	1
Cultura e Turismo	0	0	0
Desenvolvimento Social	9	5	4
Defesa e Moillidade Urbana	45	45	0
Educação	16	12	4
Esporte e Entreterimento	1	0	1
Finanças	18	17	1
Fundo Social	2	2	0
Gabinete	7	7	0
Ouvidoria	1	1	0
Obras	142	78	64
Planejamento	78	56	22
Procuradoria Geral	2	2	0
Saúde	177	122	55
<b>Total</b>	<b>506</b>	<b>354</b>	<b>152</b>

## 1.2 - Percentual por status



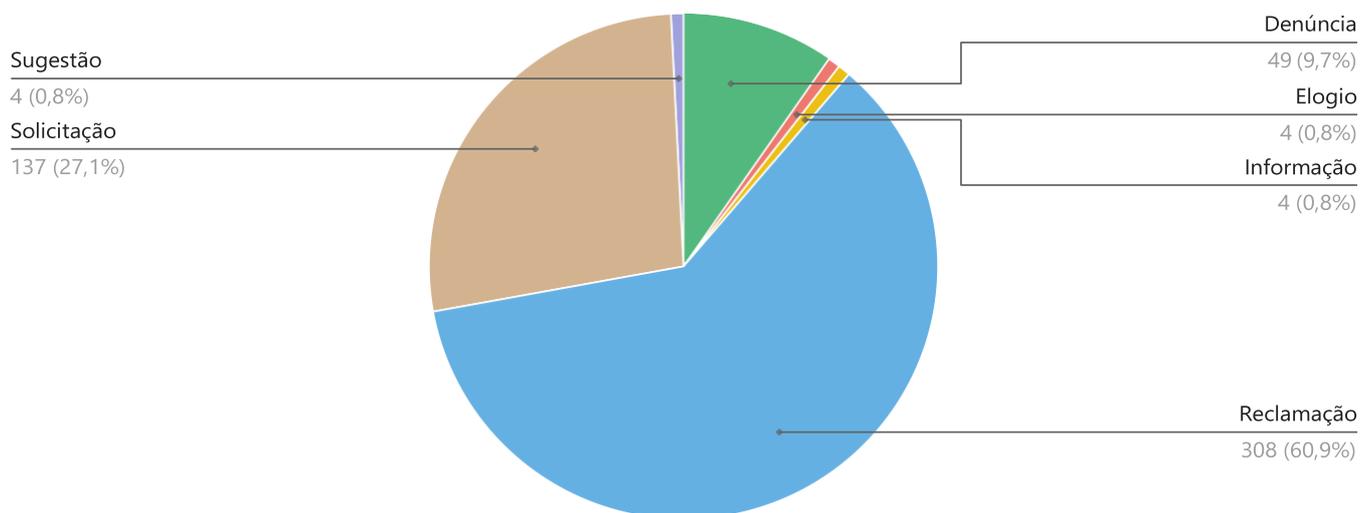
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

### 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 município do ano vigente deste relatório.

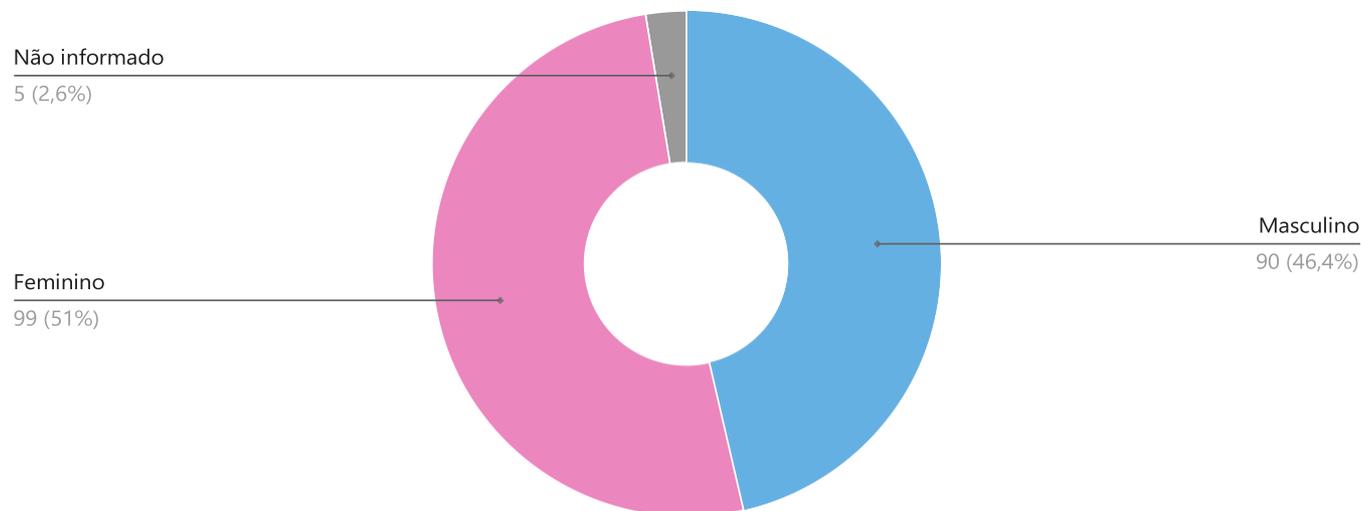
### 1.4 - Percentual por categoria



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

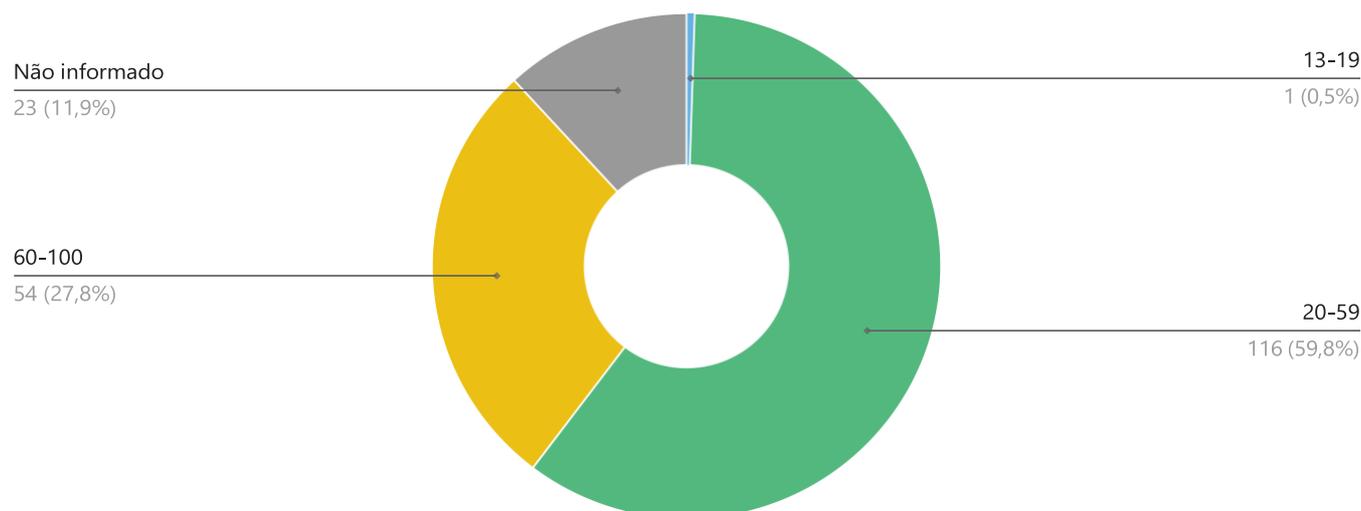
## 2.0 - Perfil dos Solicitantes

### 2.1 - Percentual por sexo



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil dos sexos das pessoas que se cadastraram na Ouvidoria.

### 2.2 - Percentual por faixa etária



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil da faixa etária das pessoas que se cadastraram na Ouvidoria.

### 3.0 - Relatório das secretarias

#### 3.1 - Totalizador por secretaria e categoria

Secretaria	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Fundo Social de Solidariedade	0	0	0	0	2	0	2
Gabinete	0	1	0	1	3	2	7
Ouvidoria	0	0	0	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Município	0	0	0	0	2	0	2
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	2	0	2	24	16	1	45
Secretaria de Educação	1	0	0	3	12	0	16
Secretaria de Obras e Serviços Municipais	5	0	0	106	31	0	142
Secretaria Municipal de Finanças	9	0	0	6	2	0	17
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	1	0	0	6	2	0	9
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria Municipal de Finanças e Orçamento	1	0	0	0	0	0	1
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	26	1	1	41	9	0	78
Secretaria Municipal de Saúde	4	1	1	118	53	0	177
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	0	1	0	2	4	0	7
<b>Total</b>	<b>9,7%</b>	<b>0,79%</b>	<b>0,79%</b>	<b>60,9%</b>	<b>27,1%</b>	<b>0,79%</b>	<b>506</b>

### 3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Cancelado	Concluído	Andamento	Total
Fundo Social de Solidariedade	0	0	2	0	2
Gabinete	0	0	7	0	7
Ouvidoria	0	0	1	0	1
Procuradoria Geral do Município	0	0	2	0	2
Secretaria da Indústria, Comércio e Agricultura	0	0	0	0	0
Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente	0	0	0	0	0
Secretaria de Defesa e Mobilidade Urbana	0	0	45	0	45
Secretaria de Educação	0	0	12	4	16
Secretaria de Obras e Serviços Municipais	0	1	77	64	142
Secretaria Municipal de Finanças	0	0	17	1	18
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo - SMCT	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Económico- Agricultura	0	0	0	1	1
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	0	0	5	4	9
Secretaria Municipal de Esporte e Entretenimento	0	0	1	0	1
Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Meio Ambiente	0	2	54	22	78
Secretaria Municipal de Saúde	0	4	118	55	177
Secretário Municipal de Gestão Pública - Administração	0	0	7	0	7
<b>Total</b>	<b>0%</b>	<b>7- (1,4%)</b>	<b>348-(68,8%)</b>	<b>151 -(29,84%)</b>	<b>506- (100%)</b>

## **Conclusão:**

Em suma este relatório evidencia a importância da Ouvidoria Municipal como canal de comunicação entre os cidadãos e a administração pública. Os dados estatísticos apresentados nos permitem identificar áreas que requerer mais atenção, melhoria e implementar ações corretivas para melhor atender às demandas da população. Tendo como compromisso promover a prestação dos serviços público transparente, eficiente e responsivo. Tendo como objetivo garantir a confidencialidade, fornecer respostas rápidas e eficientes, buscando sempre soluções satisfatórias para os problemas dos usuários contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela instituição."

LAURIENE SILVA DOS SANTOS

OUVIDORA GERAL DO MUNICIPIO DE CACAPAVA