



Prefeitura da Estância Turística de Paraibuna

Chão Caipira

Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO GERAL DE ATIVIDADES (PERÍODO 01/01/2024 A 30/12/2024)

OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO:

Cláudio José Monteiro (Matrícula N° 1936)

Bacharel em Comunicação Social pela Universidade do Vale do Paraíba (UNIVAP), 2009.

Jornalista-MTB 59.821/SP

HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h.

ENDEREÇO:

Paço Municipal, rua Humaitá, 22, Centro - CEP: 12.260-000 – Estância Turística de Paraibuna/SP.

TELEFONE: (12) 3974-2080, ramal 05 / E-MAIL: ouvidoria@paraibuna.sp.gov.br

1. O que é Ouvidoria Municipal?

Ouvidoria é um canal de comunicação direta entre a sociedade e a administração pública e tem competência para receber, analisar e concluir a procedência de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação relacionados aos serviços públicos municipais e encaminhá-los aos órgãos ou autoridades competentes.

Esta Ouvidoria Municipal restringe-se ao território do Município de Paraibuna, Estado de São Paulo, de modo a propiciar a participação do cidadão paraibunense no controle e na avaliação dos serviços municipais, promovendo a melhoria de sua qualidade, através de atendimento pessoal, por telefone, e-mail, e no site da Prefeitura da Estância Turística de Paraibuna, através do ícone de acesso à Ouvidoria Municipal (e-Ouve).

1.1 Outros Canais de Comunicação e Transparência

Além da Ouvidoria, a Prefeitura da Estância Turística de Paraibuna também disponibiliza como canais de comunicação aos cidadãos, o e-Sic (Serviço de Informação ao Cidadão), e o Protocolo Municipal, localizado no prédio do Ganha Tempo, na rua Coronel Camargo, nº 142, Centro de Paraibuna. Por intermédio do Setor de Protocolo, os munícipes e demais usuários podem abrir processos para solicitação de diversas demandas, algumas delas direcionadas à própria Ouvidoria da Prefeitura.



Ouvidoria Geral do Município

2. Transparência e participação dos munícipes

A manutenção da adequada prestação dos serviços públicos municipais é uma das principais missões da Ouvidoria-Geral do Município e é compromisso deste setor que os seus serviços sejam prestados com credibilidade, fornecendo respostas com efetividade das manifestações abertas pelo órgão.

O presente Relatório de Atividades – referente ao período de 1° de janeiro de 2024 a 30 de dezembro de 2024 – tem por finalidade dar transparência e publicidade aos atos praticados por este canal de comunicação com os cidadãos, além de incentivá-los a participar e conhecer a gestão administrativa de nossa cidade, de forma a torná-la ainda mais transparente, participativa e inclusiva.

O desafio da Ouvidoria é a conclusão com celeridade de todas as manifestações realizadas. O prazo legal para as respostas aos munícipes e demais usuários é de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, totalizando 30 dias. Se houver a necessidade, desde que plenamente justificável pelos departamentos ou setores responsáveis pelo retorno, poderá ser feita a solicitação de mais 30 dias, ou seja, prazo máximo de até 60 dias.

Em seu sétimo ano de atividades, a Ouvidoria-Geral da Estância Turística de Paraibuna mais uma vez alcançou a marca de 100% (cem por cento) de conclusão das manifestações, o que comprova o objetivo do Poder Executivo municipal em estar sempre comprometido a buscar a solução das reivindicações, visando prestar o melhor atendimento aos usuários, por meio de um atendimento ético e humanizado a população.

3. Relatório de atividades da Ouvidoria Municipal - janeiro a dezembro de 2024.

3.1 - Breve Histórico

A implantação da Ouvidoria-Geral do Município se deu por meio da Lei N° 3.125, de 31 de julho de 2018, cujas atribuições e competências estão descritas na Seção III e Art. 25 da referida lei, assim como a criação do cargo de Ouvidor com atribuições desta função específica e do órgão, que podem ser visualizados no Anexo VIII, referente ao Quadro de Cargos de Provimento em Comissão.



Ouvidoria Geral do Município

Com a criação da Ouvidoria e a divulgação sobre sua existência, os munícipes passaram a utilizá-la com maior frequência, e o índice de abertura de manifestações passou a aumentar gradativamente. Vale ressaltar, todavia, que houve uma intensificação na demanda da Ouvidoria Municipal, a partir de janeiro de 2019, que acabou contribuindo para explicitarmos melhor as estatísticas de atuação do órgão, inclusive com gráficos que elucidam de maneira objetiva, por exemplo, quais os bairros e departamentos onde houve maior número de manifestações, informações cruciais que permitem ao Governo Municipal trabalhar políticas públicas para aprimorar os serviços públicos em prol à população paraibunense, especialmente nos bairros onde há maior necessidade de investimentos.

Conforme o quadro abaixo, é possível observar o ranking dos Departamentos Municipais pela quantidade de demandas a elas relacionadas:

30/12/2024, 18:04

eOuve - Paraibuna

eOuve - Paraibuna



Fonte: Sistema e-Ouve (Webnets) – Número de atendimentos por Secretaria.



3.2 - Do Relatório Quantitativo e Comparativo

O presente Relatório de Atividades da Ouvidoria Municipal tem como objetivo apresentar o resumo das ações desenvolvidas durante o ano de 2024, possibilitando aos órgãos que compõem a Prefeitura da Estância Turística de Paraibuna a realização de ações ou medidas necessárias às melhorias constantes de suas atividades, ações e processos.

A intenção é garantir um atendimento de excelência aos munícipes e aos usuários dos serviços municipais e consolidar a Ouvidoria-Geral do Município com mais um instrumento de acesso público à informação e ferramenta de transparência dos atos praticados pela Administração Pública Municipal.

Abaixo, segue resumo dos assuntos apresentados neste presente relatório, sob a gestão do Ouvidor-geral do município, Cláudio José Monteiro.

> **QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO DE 01/01/2024 A 30/12/2024:**

Plataforma e-Ouve, no site: 94

Atendimentos por telefone: 36

Atendimentos por e-mail: 65

Atendimentos presenciais: 27

Atendimentos e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão): 10

Total geral de atendimentos: 232

> **TIPOS DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:** reclamações, sugestões, denúncias, informações, solicitações e elogios.

> **ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:** ao longo de 2024, a Ouvidoria Municipal recebeu solicitações, como:

- **Reclamações e solicitações de manutenção em estradas rurais dos bairros: Santa Edwiges, Remedinho dos Prazeres, Caracol III, Pinhal, São Damião, Rio Claro, Salto, São Germano, entre outras vias da zona rural do município;**



Ouvidoria Geral do Município

- **Solicitações de trocas de lâmpadas queimadas em diversos pontos da região central da cidade e nos bairros do Bela Vista, Alferes Bento, Choroão, Vila Amélia, Caracol II e Vila de Fátima, em postes pertencentes à área de atuação da Elektro, cujos serviços de manutenção passaram a ser realizados pela administração municipal;**
- **Denúncia contra estabelecimentos comerciais do município em situação irregular, sem alvará de funcionamento;**
- **Denúncias contra possíveis atividades de táxi clandestinos em Paraibuna;**
- **Denúncia contra construções provavelmente ilegais e irregulares às margens da represa de Paraibuna, na estrada municipal de acesso à balsa da Varginha, antes do Bem Bolado Pesca & Lazer;**
- **Solicitação de reinstalação de cerca de arame e de um alambrado que precisaram ser tirados de duas propriedades no Alferes Bento, durante a construção do acesso provisório da ponte do bairro;**
- **Denúncias de veículos abandonados em vias públicas da cidade, na Rua Vera Cruz, no Cruzeiro / Rua Luiz de Gonzaga Santos (Jardim Primavera) / Rua Maria Antônia / Rua Santa Cruz (São Guido) / Rua Artur Navajas Júnior (São Guido) etc.;**
- **Denúncia contra loja da cidade por deixar bicicletas à mostra em vaga de estacionamento na rua Major Ubatubano, Centro de Paraibuna;**
- **Reclamação contra comércio de lixo reciclável na Rua Alcides Alves Pereira (rua 7), no bairro do São Guido, devido ao acúmulo desse tipo de material na região, que tem aumentado o número de ratos, baratas e outros animais nas casas de munícipes da comunidade local, com o risco de gerar doenças, entre elas a leptospirose e a dengue;**
- **Solicitações de informação sobre o IPTU e outros tributos municipais;**
- **Sugestão de identificação/sinalização de pontos turísticos para facilitar o acesso de visitantes a locais, como por exemplo, o “Mirante do Remédio”;**



Ouvidoria Geral do Município

Cachoeira do Altino, no bairro do Alegre, região do Cedro; placas de sinalização turística de como chegar à represa de Paraibuna, entre outros pontos atrativos da Estância Turística de Paraibuna, tanto na cidade como na zona rural do município;

- Dentre outras manifestações.

ORIGENS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS: pessoalmente, por telefone, e-mail, e-Cic e, principalmente, pela plataforma do sistema e-Ouve, disponível no site oficial do município e pelo aplicativo de celular e-Ouve digital.

Em 2024, a Ouvidori-Geral do Município registrou 222 atendimentos entre solicitações, denúncias, reclamações, sugestões, informações e elogios, junto aos canais do órgão, além dos 10 atendimentos no e- Sic (Serviço de Informação ao Cidadão), com o total geral de 232 manifestações atendidas.

3.3 - PROCEDÊNCIA E ANDAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES:

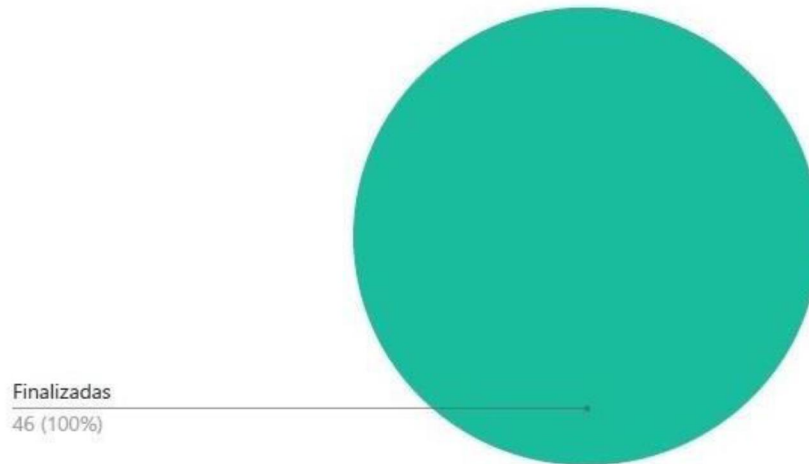
Dentre as ocorrências registradas na Ouvidoria Municipal, há aquelas que são sugestões e/ou elogios, as quais são recepcionadas pelas áreas competentes, bem como há reclamações, denúncias, e algumas solicitações, que podem ser procedentes, cuja alegação denota a necessidade de correção do serviço público prestado, mas também podem ser improcedentes, ou seja, as alegações trazidas podem não ter relação com o serviço público prestado ou não demonstram falha de procedimento na prestação do serviço.

O trabalho desempenhado pela Ouvidoria de Paraibuna ao longo de 2024 atingiu **100% (cem por cento) de aproveitamento**, no que diz respeito às respostas e conclusão das manifestações dos usuários atendidos, conforme gráfico abaixo:



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.

3.4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria-Geral do Município exerce o papel de auxiliar a Prefeitura da Estância Turística de Paraibuna a realizar ações ou medidas necessárias para o melhoramento de suas atividades e prestações de serviços de forma a garantir aos cidadãos um atendimento eficiente e que atenda aos anseios das pessoas assistidas.

Seguem anexos, a este relatório, os gráficos referentes ao ano de 2024, bem como o Relatório Anual de 2024 do e-Sic (Serviço de Informações ao Cidadão).

Estância Turística de Paraibuna, 07 de janeiro de 2025.

CLÁUDIO JOSÉ MONTEIRO
Ouvidor Geral do Município
Matrícula N° 1936



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAIBUNA/SP

Relatório de Fechamento - 2024

Meses: Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro

INTRODUÇÃO

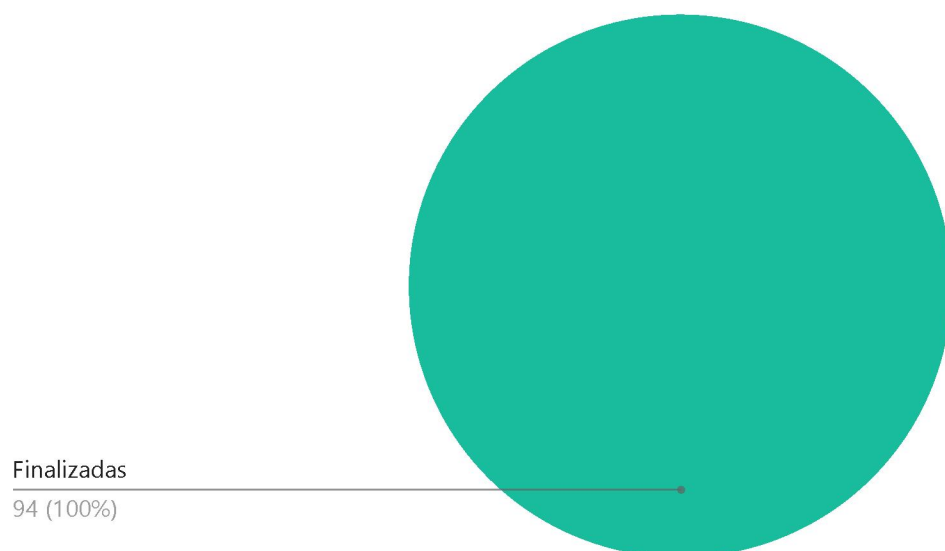
A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos setores responsáveis para tomar providências em seus devidos setores.

O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

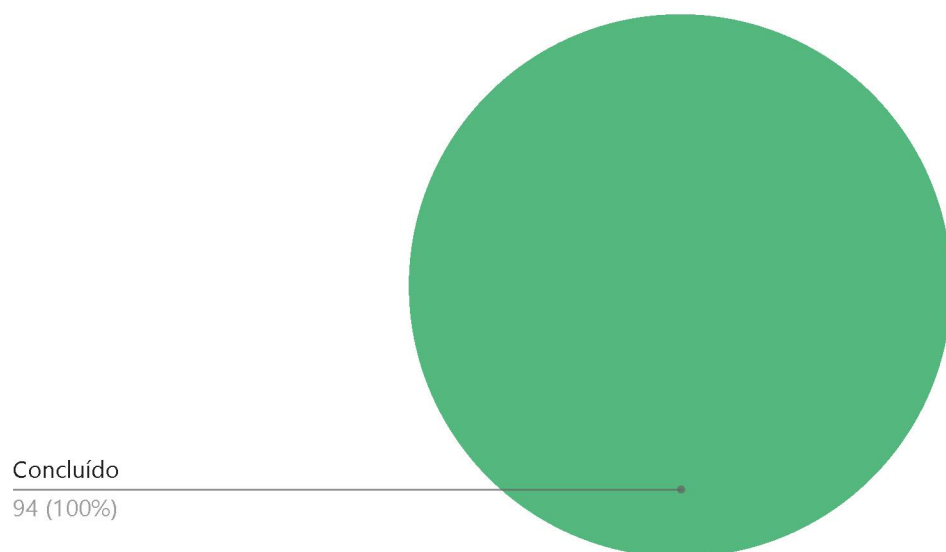
1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência



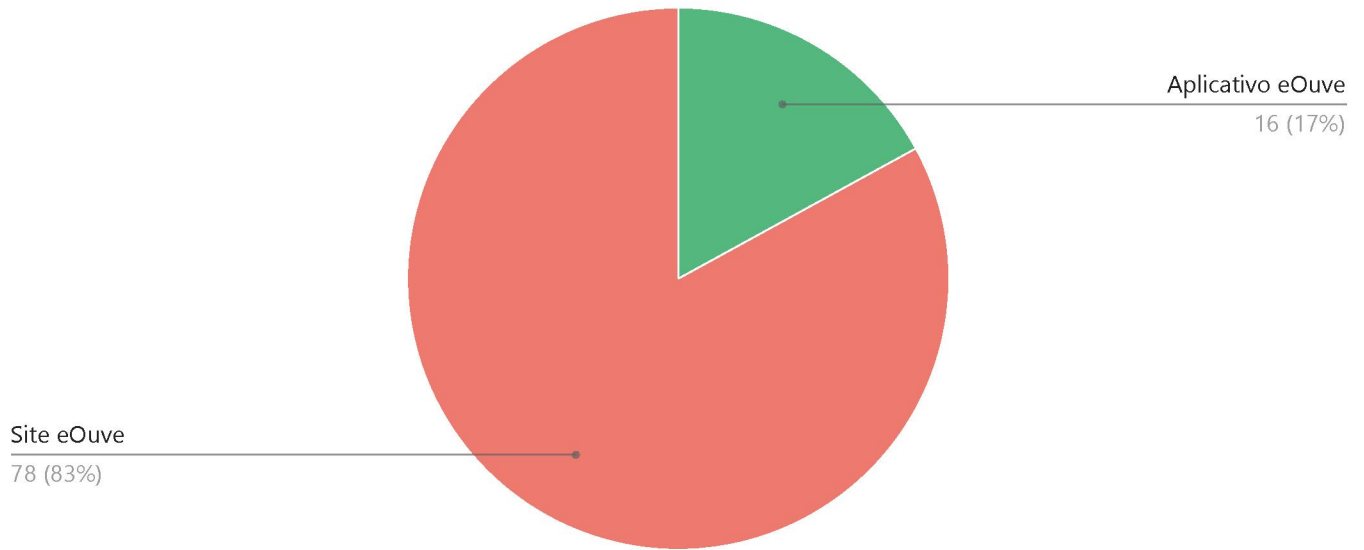
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

1.2 - Percentual por status



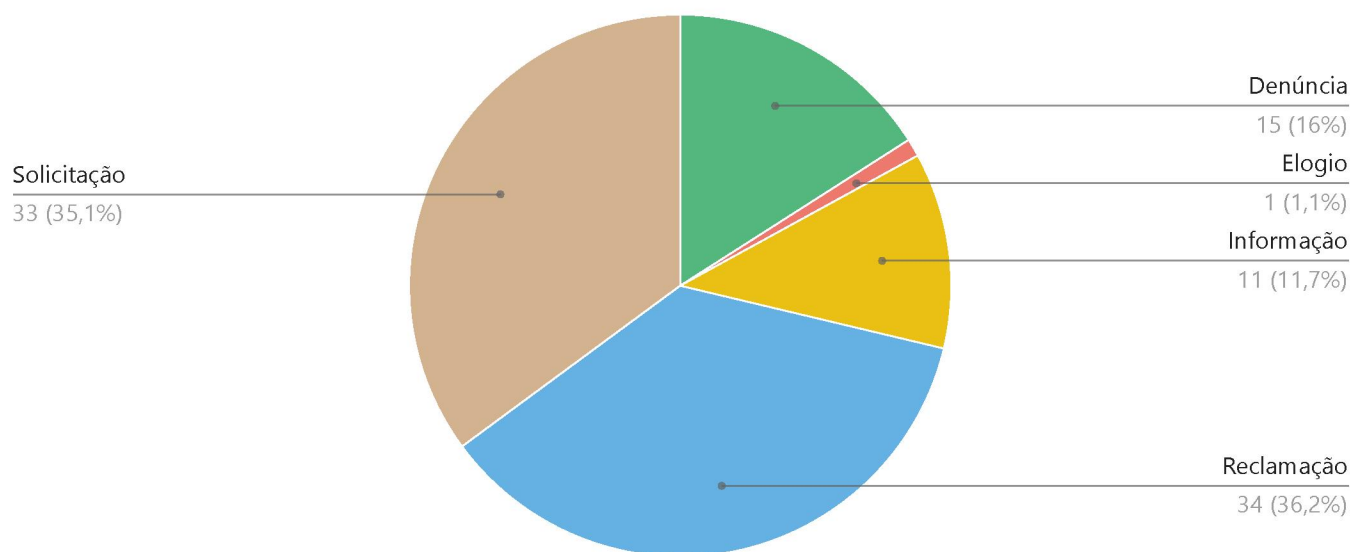
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

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.

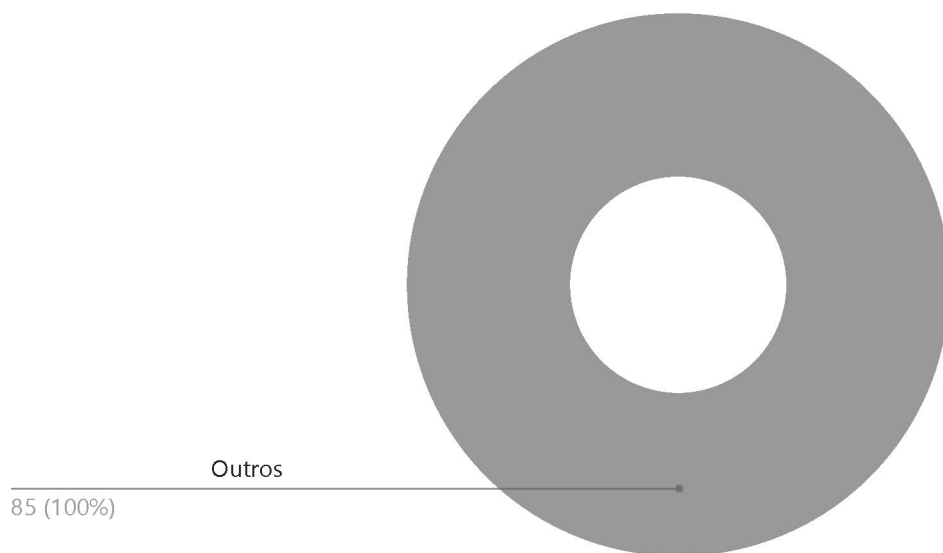
1.4 - Percentual por categoria



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

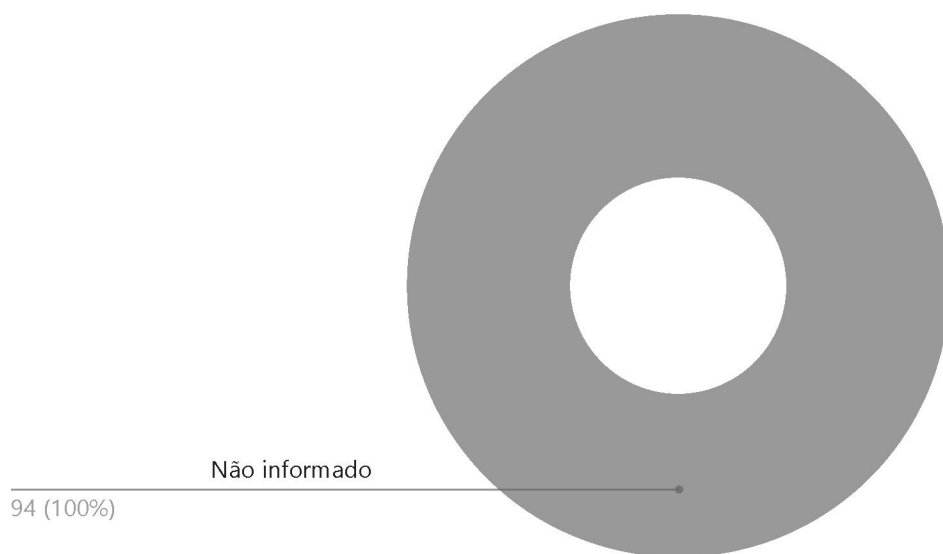
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por gênero



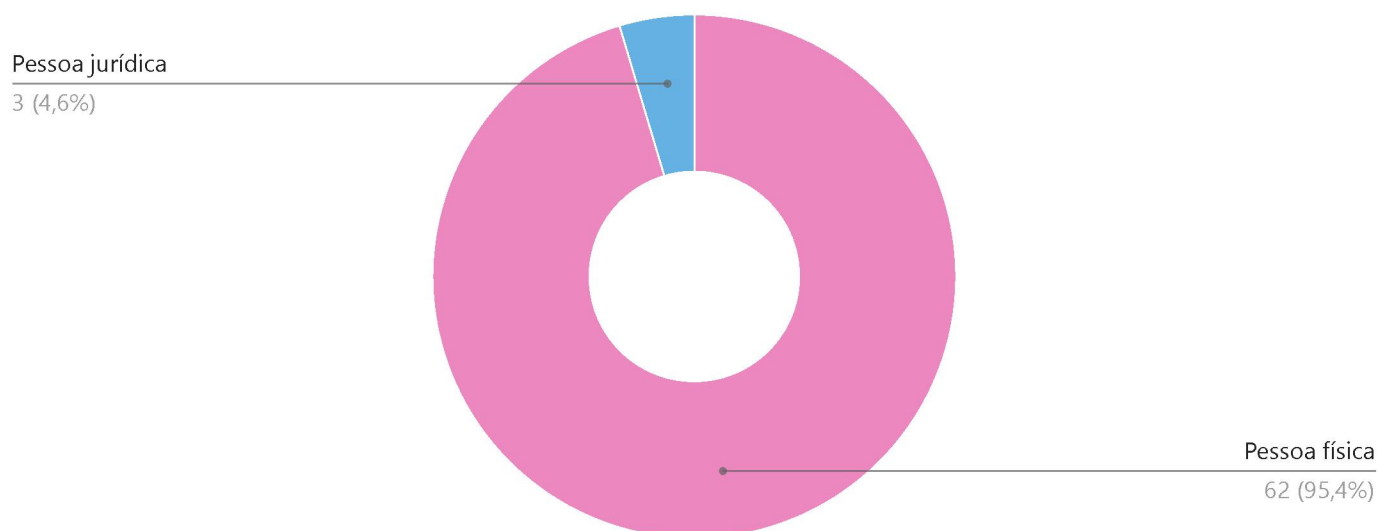
Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do gênero das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

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
Administração e Finanças	2	0	0	5	3	0	10	0	20
Agricultura e Meio Ambiente	4	0	0	2	3	0	5	0	14
Educação	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Esporte	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Planejamento e Turismo	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Saneamento Básico (Água, Esgoto, etc.)	2	0	0	0	2	0	5	0	9
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal	2	0	1	1	6	0	2	0	12
Serviços Municipais	3	0	0	1	11	0	11	0	26
Social	2	0	0	1	3	0	0	0	6
	16,0%	0%	1,1%	12,0%	36,2%	0%	35,11%	0%	94

3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Administração e Finanças	0	0	0	20	0	0	20
Agricultura e Meio Ambiente	0	0	0	14	0	0	14
Educação	0	0	0	1	0	0	1
Esporte	0	0	0	2	0	0	2
Planejamento e Turismo	0	0	0	4	0	0	4
Saneamento Básico (Água, Esgoto, etc.)	0	0	0	9	0	0	9
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal	0	0	0	12	0	0	12
Serviços Municipais	0	0	0	26	0	0	26
Social	0	0	0	6	0	0	6
	0%	0%	0%	100%	0%	0%	94

4.0 - Relatório dos assuntos

4.1 - Totalizador por assunto e categoria

Assunto	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Administração e Finanças - Atendimento	0	0	0	1	1	0	1	0	3
Administração e Finanças - Compras / Licitações	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administração e Finanças - Iptu, Iss e Alvará	0	0	0	0	2	0	3	0	5
Administração e Finanças - Outros	2	0	0	4	0	0	5	0	11
Administração e Finanças - Servidor Público	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Agricultura e Meio Ambiente - Outros	4	0	0	2	3	0	5	0	14
Educação - Outros	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Esporte - Outros	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Planejamento e Turismo - Outros	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Saneamento Básico (Água, Esgoto, etc.) - Outros	2	0	0	0	2	0	5	0	9
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal - Agendamento de Consultas	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal - Agendamento de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal - Outros	2	0	1	1	5	0	2	0	11
Serviços Municipais - Outros	3	0	0	1	11	0	11	0	26
Social - Outros	2	0	0	1	3	0	0	0	6

	16,0%	0%	1,1%	12,0%	36,2%	0%	35,11%	0%	94
--	--------------	-----------	-------------	--------------	--------------	-----------	---------------	-----------	-----------

4.2 - Totalizador por assunto e status

Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Administração e Finanças - Atendimento	0	0	0	3	0	0	3
Administração e Finanças - Compras / Licitações	0	0	0	0	0	0	0
Administração e Finanças - Iptu, Iss e Alvará	0	0	0	5	0	0	5
Administração e Finanças - Outros	0	0	0	11	0	0	11
Administração e Finanças - Servidor Público	0	0	0	1	0	0	1
Agricultura e Meio Ambiente - Outros	0	0	0	14	0	0	14
Educação - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Esporte - Outros	0	0	0	2	0	0	2
Planejamento e Turismo - Outros	0	0	0	4	0	0	4
Saneamento Básico (Água, Esgoto, etc.) - Outros	0	0	0	9	0	0	9
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal - Agendamento de Consultas	0	0	0	1	0	0	1
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal - Agendamento de Exames	0	0	0	0	0	0	0
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal - Outros	0	0	0	11	0	0	11
Serviços Municipais - Outros	0	0	0	26	0	0	26
Social - Outros	0	0	0	6	0	0	6
	0%	0%	0%	100%	0%	0%	94

5.0 - Relatório dos bairros

5.1 - Totalizador por bairro e categoria

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Alto da Boa Vista	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Bela Vista	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Caracol	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Caracol li	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Cedro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro	7	0	1	1	8	0	12	0	29
Chororão	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Colinas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Espírito Santo	0	0	0	1	6	0	1	0	8
Estrada das Laranjeiras	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Ilhéus	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Itapeva	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Outros	4	0	0	2	7	0	5	0	18
Porto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Roseira	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Santa Edwirges	0	0	0	0	0	0	0	0	0
São Germano	0	0	0	0	1	0	0	0	1
São Guido	2	0	0	2	1	0	4	0	9
Teles	0	0	0	0	2	0	1	0	3
Vila Amélia	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Vila de Fátima	0	0	0	0	2	0	5	0	7
Vila Modesto	2	0	0	5	1	0	0	0	8
	16,0%	0%	1,1%	12,0%	36,2%	0%	35,11%	0%	94

5.2 - Totalizador por bairro e status

Bairro	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Alto da Boa Vista	0	0	0	1	0	0	1
Bela Vista	0	0	0	2	0	0	2
Caracol	0	0	0	0	0	0	0
Caracol li	0	0	0	2	0	0	2
Cedro	0	0	0	0	0	0	0
Centro	0	0	0	29	0	0	29
Chororão	0	0	0	1	0	0	1
Colinas	0	0	0	0	0	0	0
Espírito Santo	0	0	0	8	0	0	8
Estrada das Laranjeiras	0	0	0	2	0	0	2
Ilhéus	0	0	0	0	0	0	0
Itapeva	0	0	0	1	0	0	1
Outros	0	0	0	18	0	0	18
Porto	0	0	0	0	0	0	0
Roseira	0	0	0	0	0	0	0
Santa Edwirges	0	0	0	0	0	0	0
São Germano	0	0	0	1	0	0	1
São Guido	0	0	0	9	0	0	9
Teles	0	0	0	3	0	0	3
Vila Amélia	0	0	0	2	0	0	2
Vila de Fátima	0	0	0	7	0	0	7
Vila Modesto	0	0	0	8	0	0	8
	0%	0%	0%	100%	0%	0%	94

7.0 - Relatório de manifestações sigilosas por categorias

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
------------	----------	--------	--------	------------	------------	-------------	-------------	----------	-------

Administração e Finanças - Atendimento	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Administração e Finanças - Compras / Licitações	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administração e Finanças - Iptu, Iss e Alvará	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Administração e Finanças - Outros	1	0	0	2	0	0	0	0	3
Administração e Finanças - Servidor Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agricultura e Meio Ambiente - Outros	3	0	0	1	0	0	1	0	5
Educação - Outros	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Esporte - Outros	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Planejamento e Turismo - Outros	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Saneamento Básico (Água, Esgoto, etc.) - Outros	2	0	0	0	1	0	1	0	4
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal - Agendamento de Consultas	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal - Agendamento de Exames	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal - Outros	2	0	0	0	1	0	1	0	4
Serviços Municipais - Outros	1	0	0	0	2	0	0	0	3
Social - Outros	1	0	0	0	1	0	0	0	2
	17,7%	0%	0,96%	12,0%	36,01%	0%	33,44%	0%	29

Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria Paraibuna demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.

Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, uma de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.

Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

Ouvidoria Pública do Município de Paraibuna

Gerado em: 30/12/2024 às 17:54
Servidor: CLAUDIO JOSE MONTEIRO



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAIBUNA/SP

Relatório de Fechamento - 2024

Meses: Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro

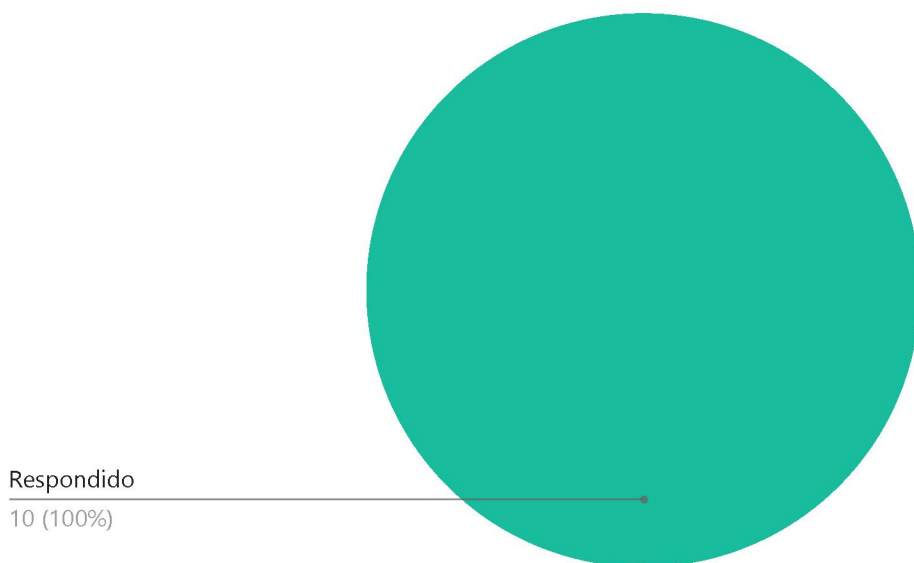
INTRODUÇÃO

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por receber e responder os pedidos de informação pública feitos com base na Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamentou o direito, previsto na Constituição, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas informações por eles produzidas ou custodiadas.

Em atendimento a Lei de Acesso à Informação Lei Federal nº 12.527/2011, no seu art. 30. III, passamos a disponibilizar o relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

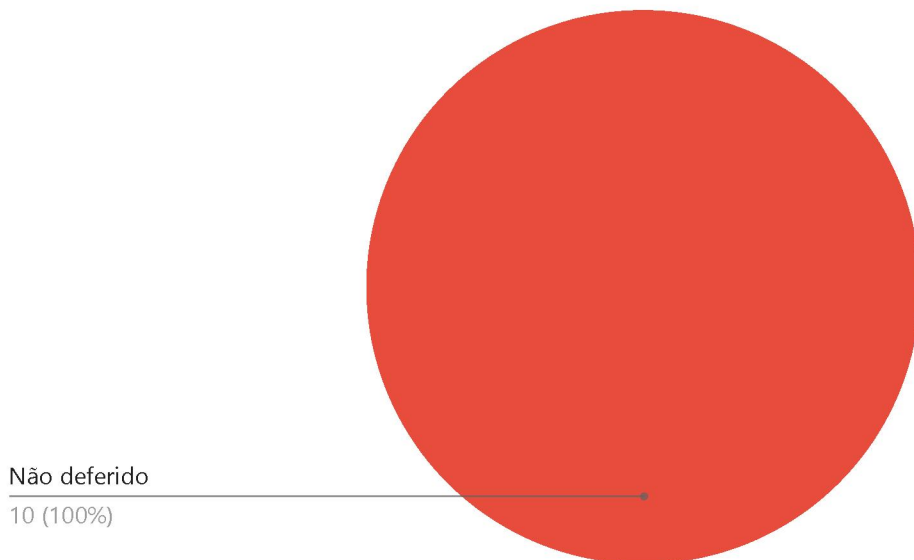
1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência



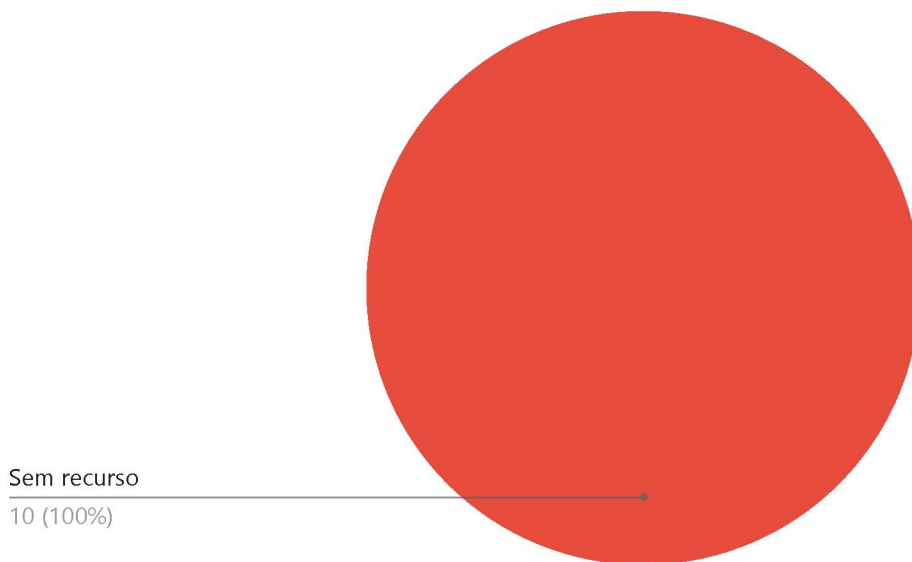
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de pedidos de informação, respondidos e não respondidos do ano vigente deste relatório.

1.2 - Percentual de deferido

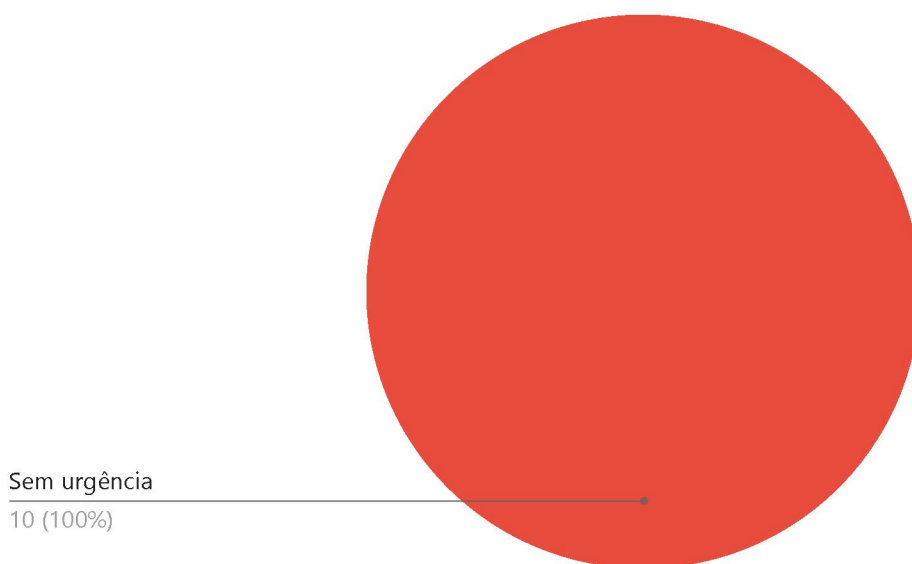


Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de pedidos de informação, deferidos e não deferidos do ano vigente deste relatório.

1.3 - Percentual de recurso

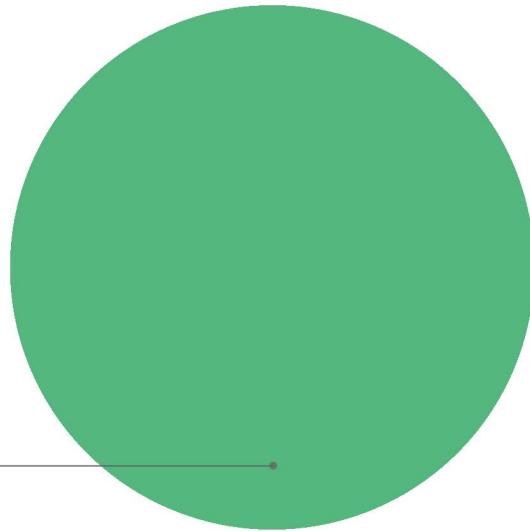


1.4 - Percentual de urgencia



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de pedidos de informação, com e sem urgências do ano vigente deste relatório.

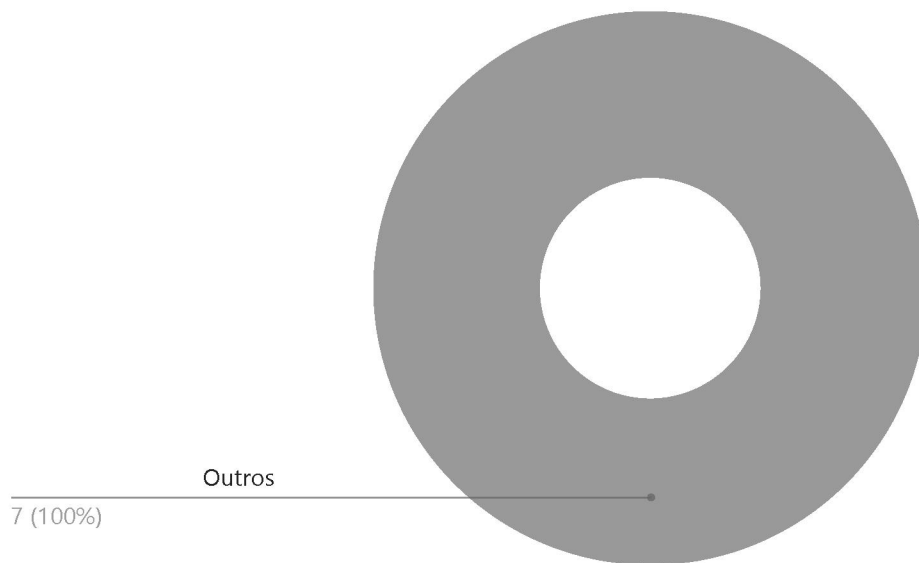
1.5 - Percentual por origem dos cadastros



Site eOuve
10 (100%)

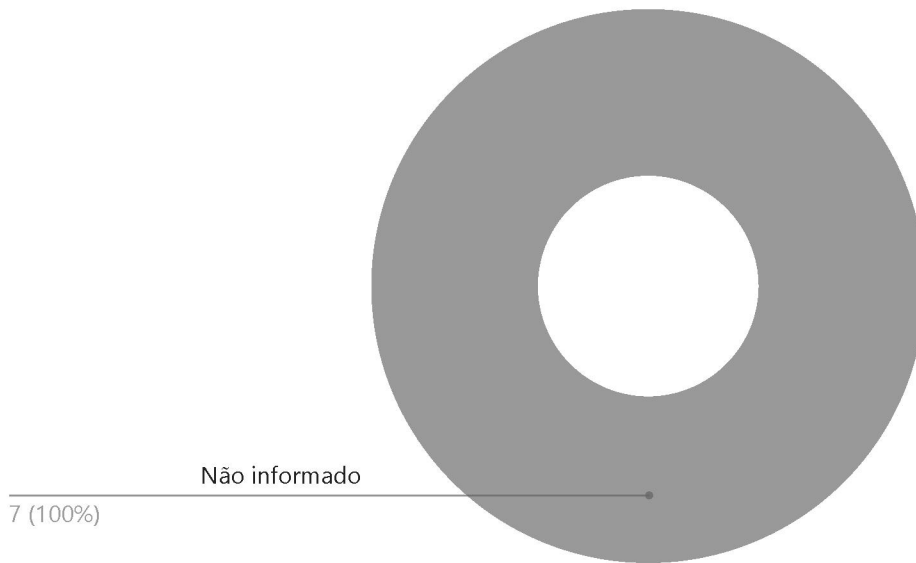
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por gênero



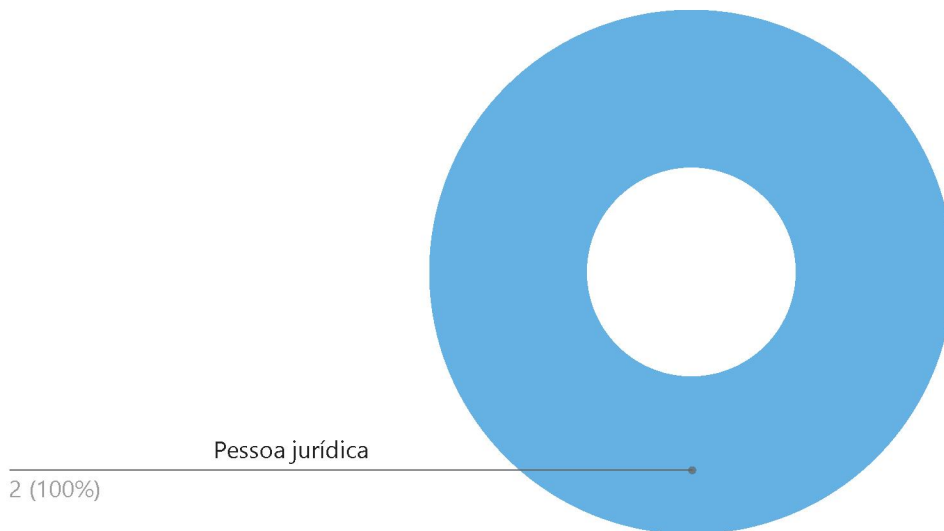
Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do gênero das pessoas que se cadastraram e solicitaram informações no Sic.

2.2 - Percentual por faixa etária



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil da faixa etária das pessoas que se cadastraram e solicitaram informações no Sic.

2.3 - Percentual por pessoa física e jurídica



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do tipo das pessoas que se cadastraram e solicitaram informações no Sic.

2.4 - Quantidade por escolaridade

Escolaridade	Quantidade
Nenhum	7

Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil de escolaridade das pessoas que se cadastraram e solicitaram informações no Sic.

3.0 - Relatório das secretarias

3.1 - Totalizador por secretaria e status

Secretarias	Respondido	Não Respondido
Administração e Finanças	3	0
Agricultura e Meio Ambiente	1	0
Educação	0	0
Esporte	0	0
Planejamento e Turismo	0	0
Saneamento Básico (Água, Esgoto, etc.)	0	0
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal	2	0
Serviços Municipais	4	0
Social	0	0
	100%	0%

4.0 - Relatório dos assuntos

4.1 - Totalizador por assunto e categoria

Assuntos	Respondido	Não Respondido
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal - Agendamento de Consultas	0	0
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal - Agendamento de Exames	0	0
Administração e Finanças - Atendimento	1	0
Administração e Finanças - Compras / Licitações	0	0
Administração e Finanças - Iptu, Iss e Alvará	1	0
Saneamento Básico (Água, Esgoto, etc.) - Outros	0	0
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal - Outros	2	0
Educação - Outros	0	0
Esporte - Outros	0	0
Agricultura e Meio Ambiente - Outros	1	0

Serviços Municipais - Outros	4	0
Social - Outros	0	0
Planejamento e Turismo - Outros	0	0
Administração e Finanças - Outros	1	0
Administração e Finanças - Servidor Público	0	0
	100%	0%

Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria Paraibuna demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo as solicitações e direcionando aos departamentos responsáveis.

Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, uma de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.

Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

Sic do Município de Paraibuna

Gerado em: 30/12/2024 às 18:29
Servidor: CLAUDIO JOSE MONTEIRO

 Ouvidoria > Gráficos

Assuntos

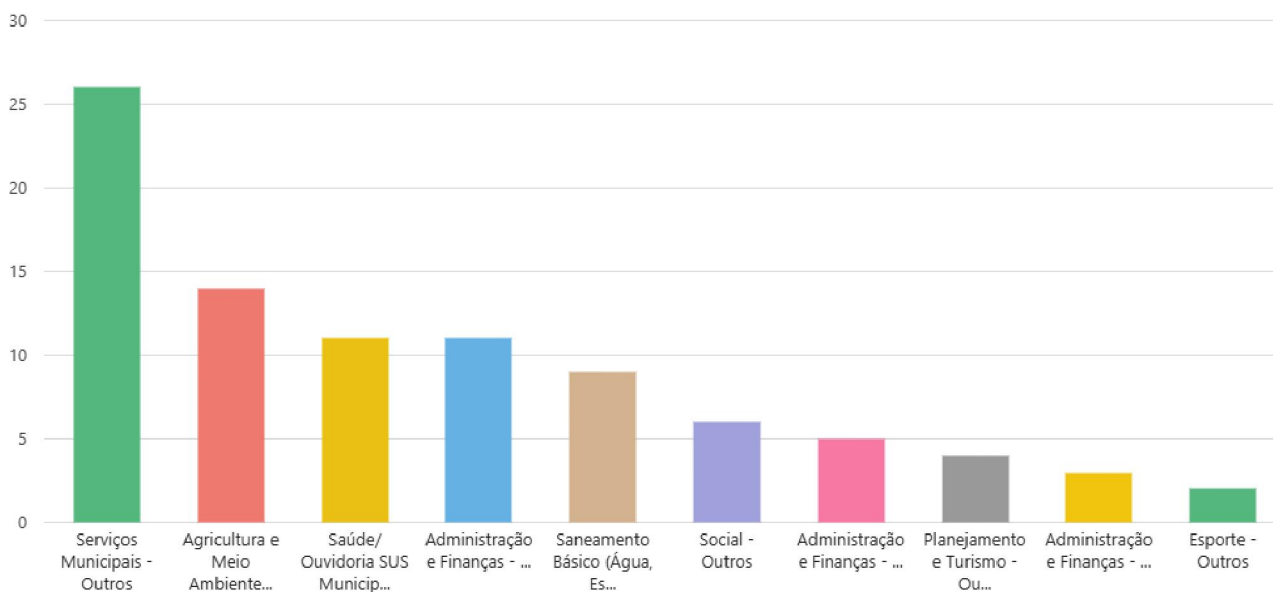
• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por assuntos.

Ano: 2024

Mês: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Opção: Mais requisitados



 Ouvidoria > Gráficos

Bairros

• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por bairros.

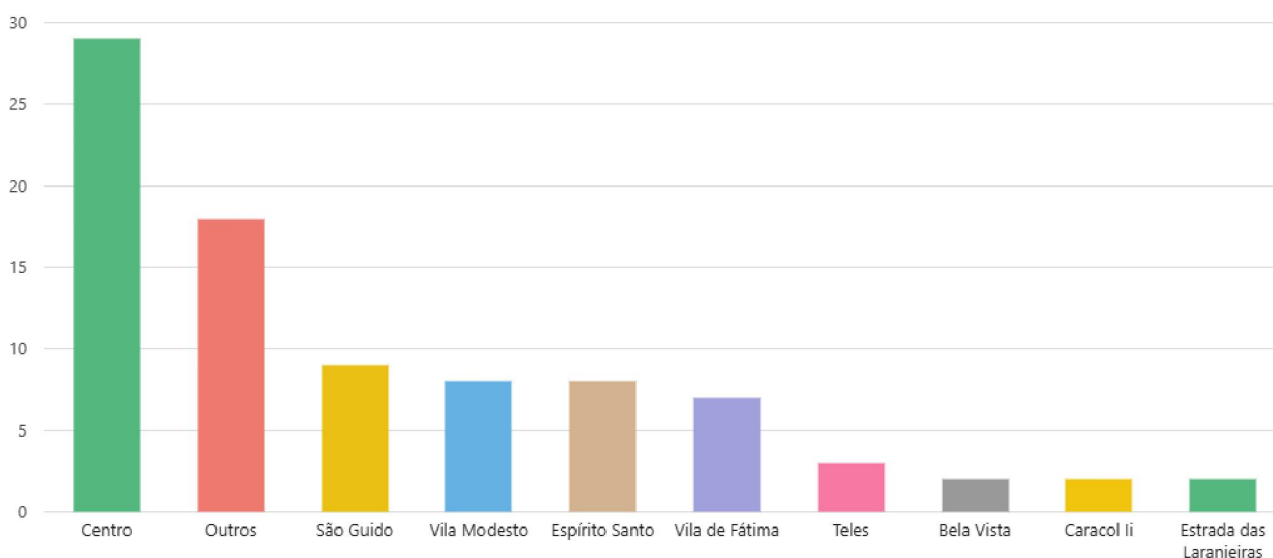
Ano: 2024

Mês: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Assunto: Todos os assuntos

Opção: Mais requisitados



 Ouvidoria > Gráficos

Categorias

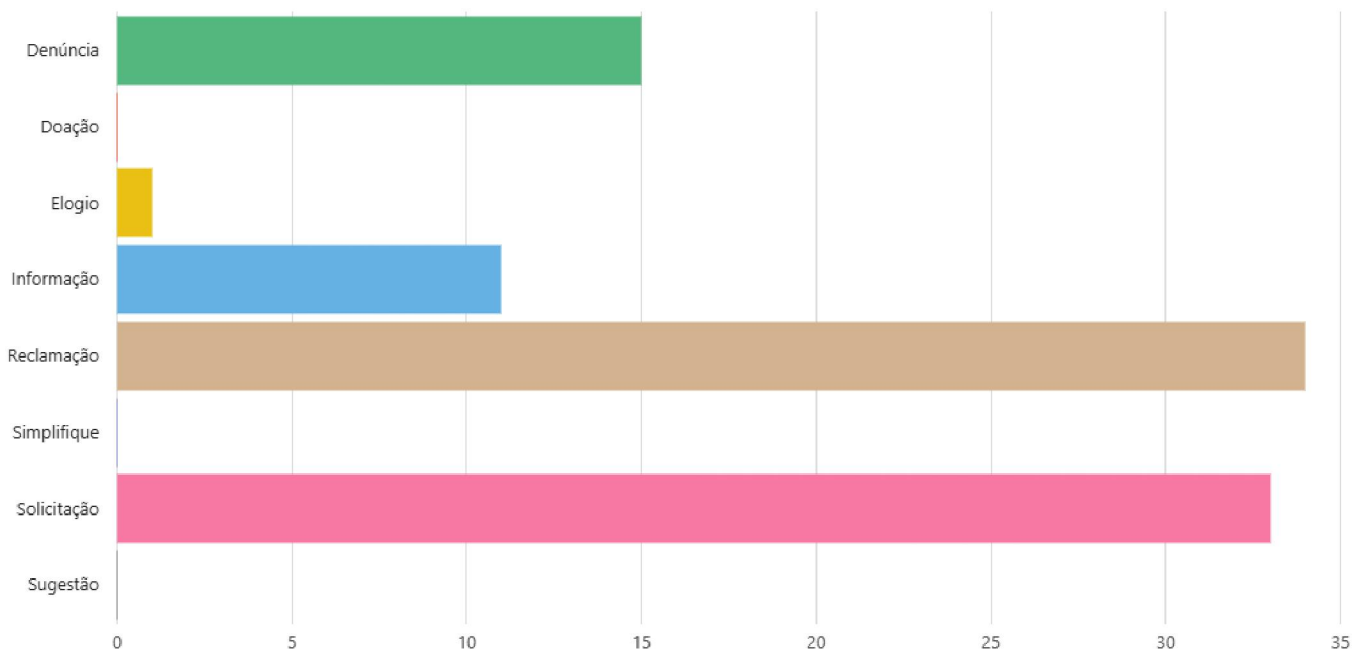
• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por categoria e ainda comparar com anos anteriores.


Anos: 2024

Meses: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Assunto: Todos os assuntos



 Ouvidoria > Gráficos

Categorias

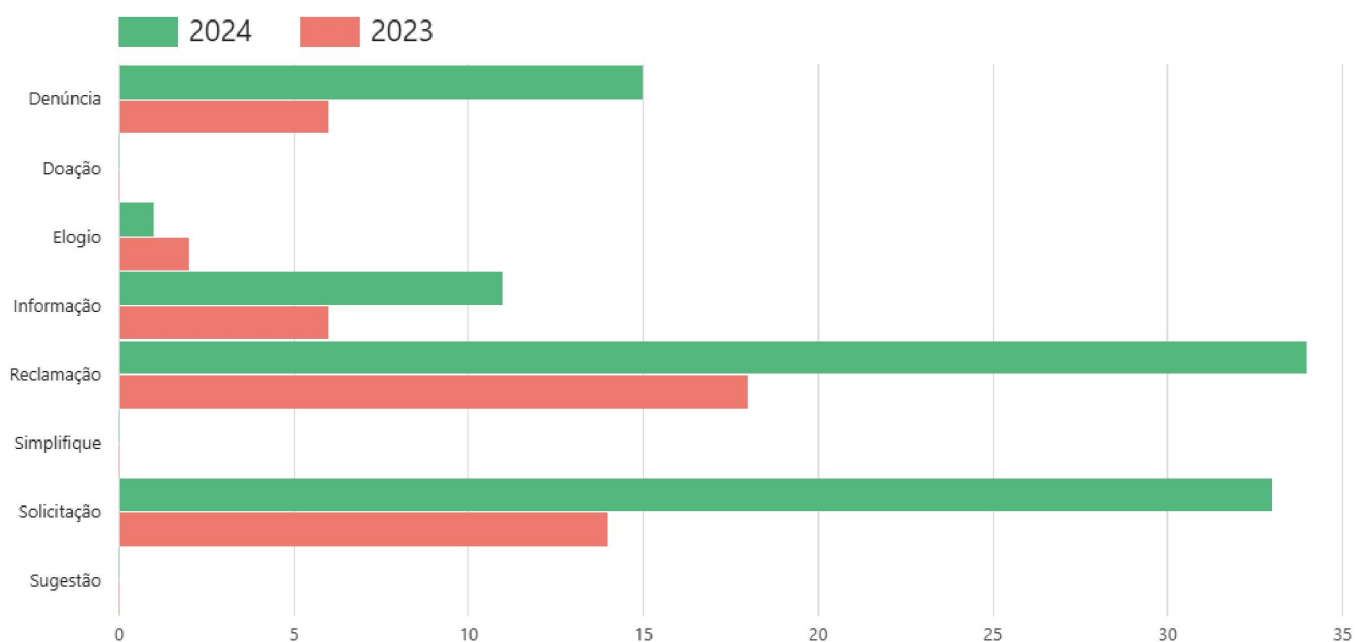
• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por categoria e ainda comparar com anos anteriores.

Anos: 2024 2023

Meses: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Assunto: Todos os assuntos

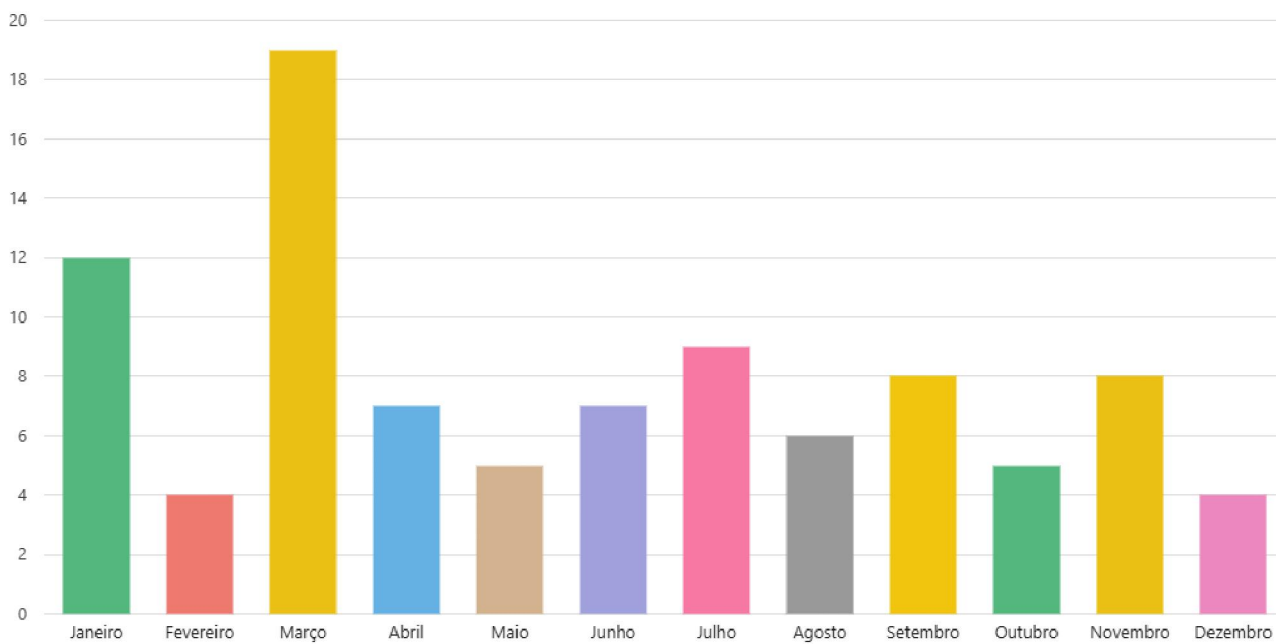


 Ouvidoria > Gráficos

Meses

• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por cada mês do ano escolhido.

Ano: 2024



 Ouvidoria > Gráficos

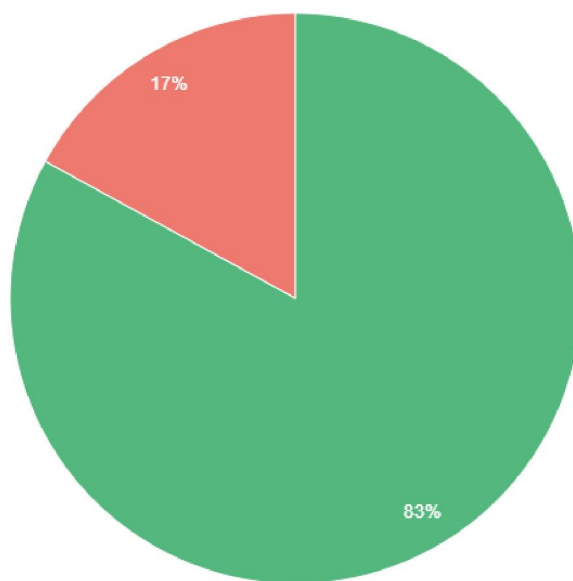
TOP 5 Origem

• Através desse gráfico, é possível visualizar as 05 (cinco) principais origens de cadastro das manifestações, para assim determinar as principais entradas de manifestações.

Ano: 2024

Mês: Todos os meses

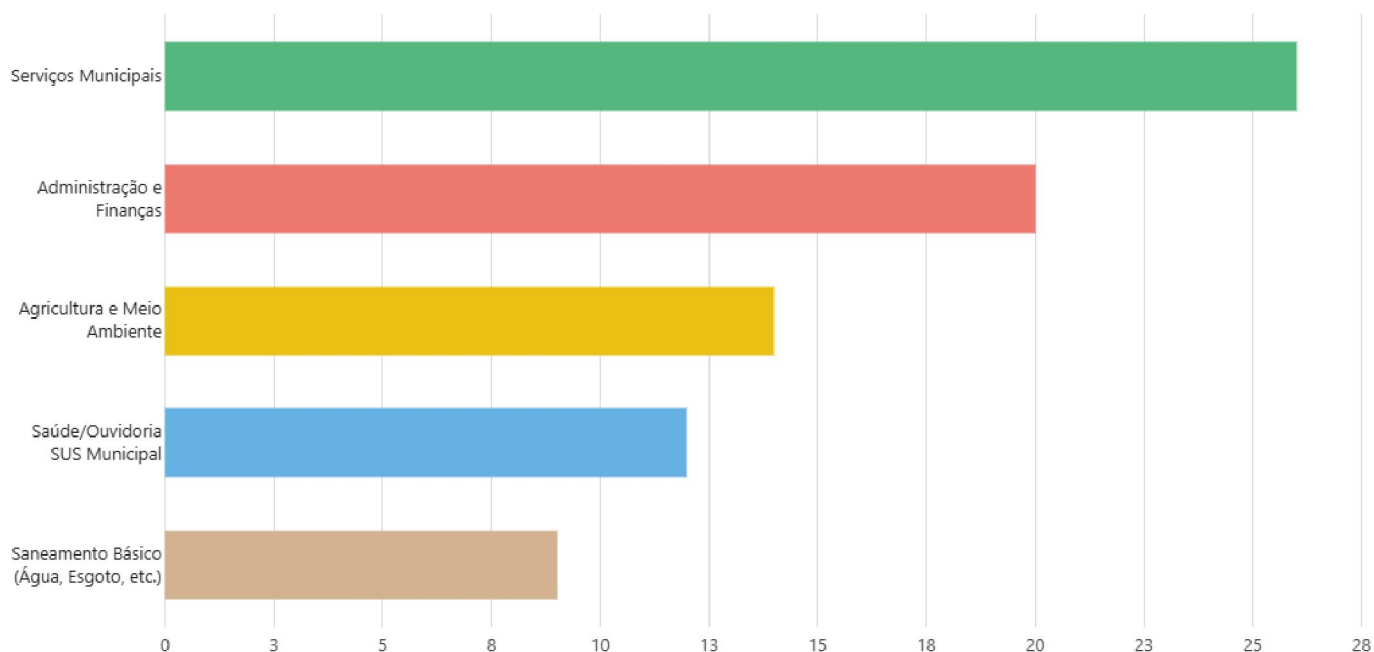
● Site eOuve ● Aplicativo eOuve



 Ouvidoria > Gráficos

Secretarias

• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por cada uma das secretarias.

Ano: 2024**Mês:** Todos os meses**Opção:** Mais requisitadas

Secretaria	Total
Serviços Municipais	26
Administração e Finanças	20
Agricultura e Meio Ambiente	14
Saúde/Ouvidoria SUS Municipal	12
Saneamento Básico (Água, Esgoto, etc.)	9

 Ouvidoria > Gráficos

Status

• Através desse gráfico, é possível visualizar a quantidade de manifestações recebidas por status e ainda comparar com anos anteriores.

Anos: 2024

Meses: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Assunto: Todos os assuntos

Bairro: Todos os bairros

