



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**PONTAL**

## Relatório de Fechamento - 2023

**Mês: Maio**

### 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.

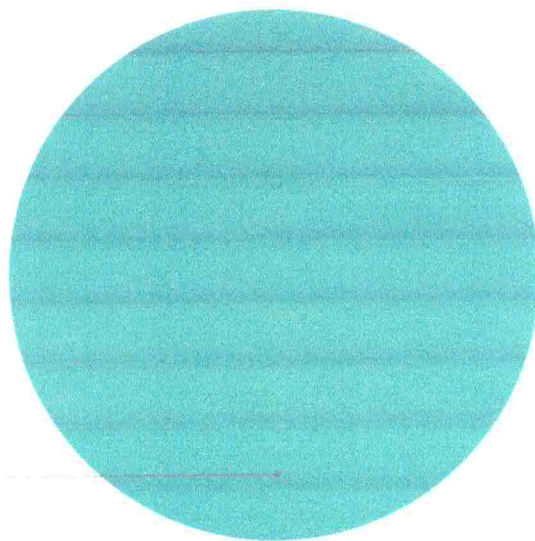
O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2023, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

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

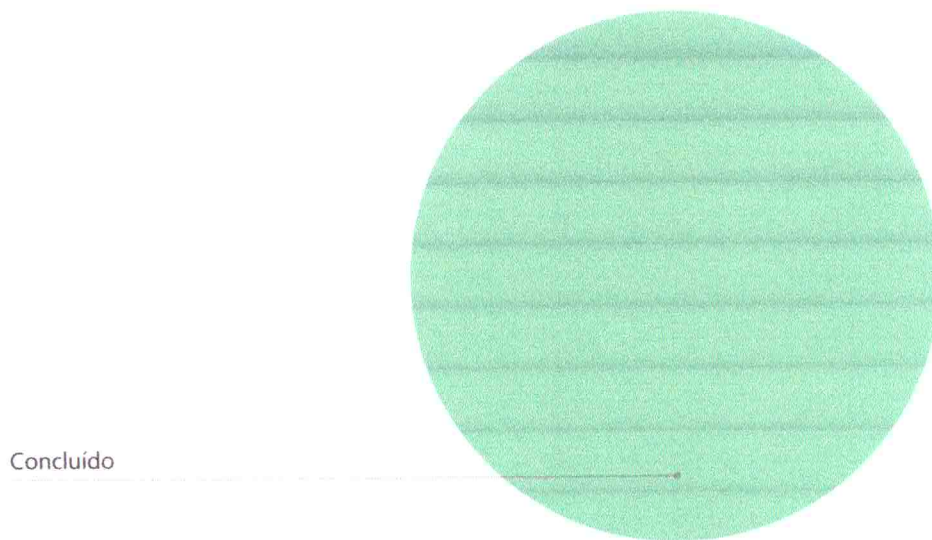
Finalizadas



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

9

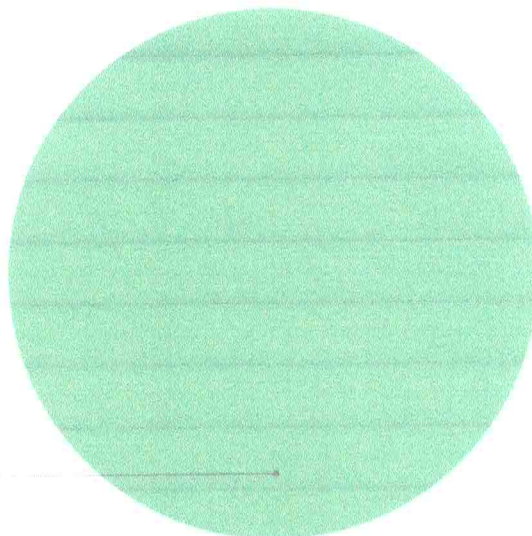
## 1.2 - Percentual por status



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

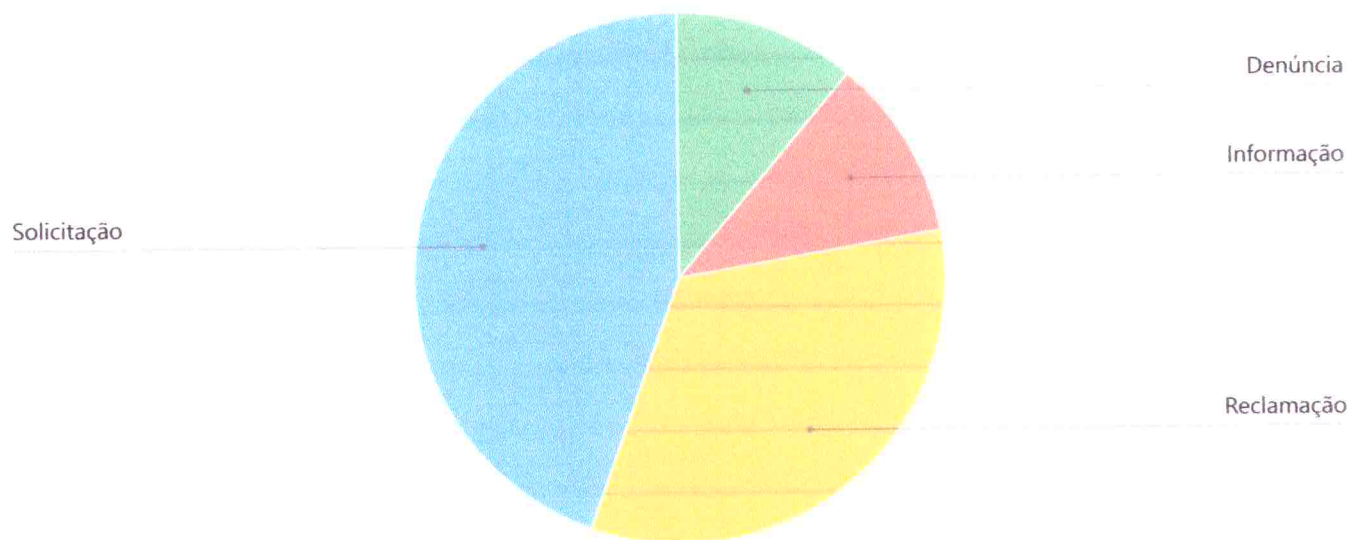
Site eOuve



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

9

#### 1.4 - Percentual por categoria

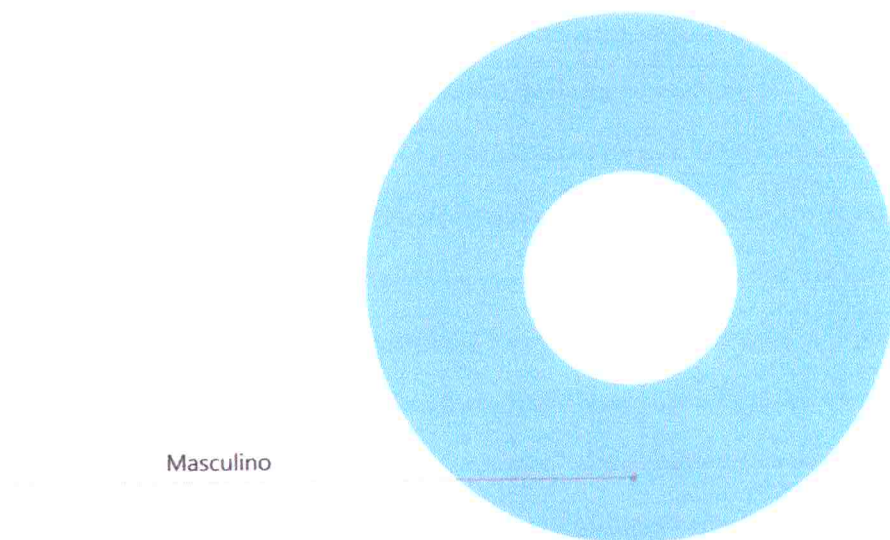


Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

9

## 2.0 - Perfil dos Solicitantes

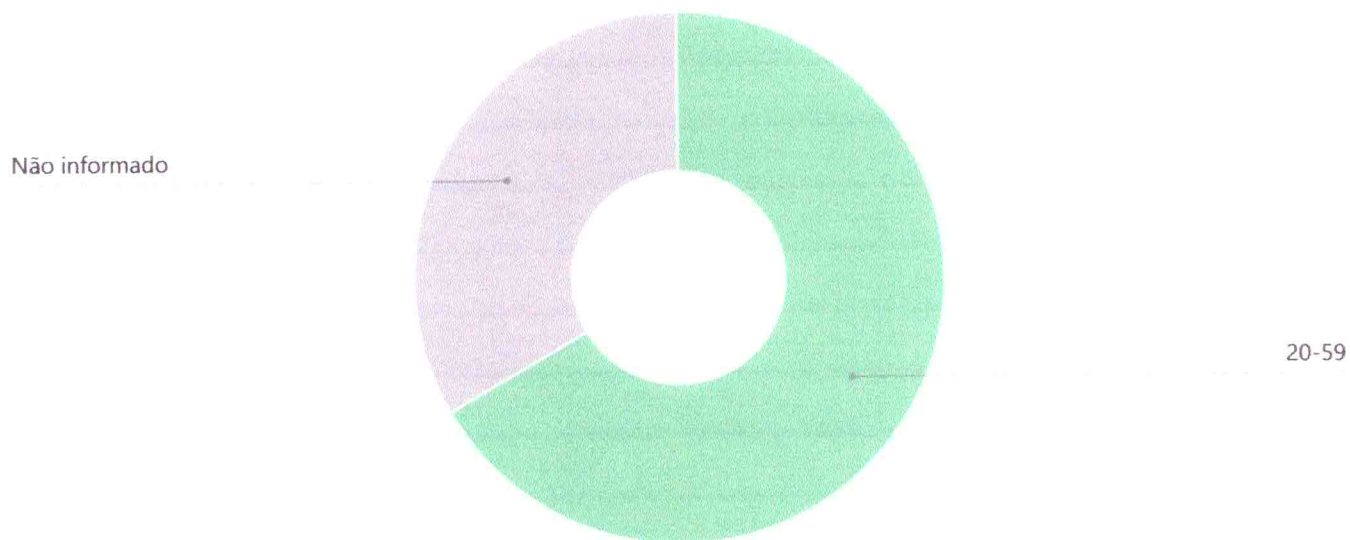
### 2.1 - Percentual por sexo



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

3

## 2.2 - Percentual por faixa etária



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

9



### 3.0 - Relatório das secretarias

#### 3.1 - Totalizador por secretaria e categoria

| Secretaria                             | Denúncia | Doação | Elogio | Informação | Reclamação | Simplifique | Solicitação | Sugestão | Total |
|----------------------------------------|----------|--------|--------|------------|------------|-------------|-------------|----------|-------|
| Departamento de Água e Esgoto          | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Departamento de Cultura                | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Entidades                              | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Gabinete                               | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Procuradoria Jurídica                  | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Secretaria da Assistência Social       | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Secretaria da Fazenda                  | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Secretaria da Saúde                    | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Secretaria de Administração            | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Secretaria de Educação                 | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Secretaria de Esporte e Lazer          | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Secretaria de Obras e Serviços         | 1        | 0      | 0      | 1          | 3          | 0           | 4           | 0        | 9     |
| Secretaria de Segurança Pública Urbana | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Secretaria de Tributos                 | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Secretaria do Meio Ambiente            | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
|                                        | 11,11%   | 0%     | 0%     | 11,11%     | 33,33%     | 0%          | 44,44%      | 0%       | 9     |



### 3.2 - Totalizador por secretaria e status

| Secretaria                             | Aberto | Agendado | Cancelado | Concluído | Em andamento | Pendente | Total |
|----------------------------------------|--------|----------|-----------|-----------|--------------|----------|-------|
| Departamento de Água e Esgoto          | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Departamento de Cultura                | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Entidades                              | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Gabinete                               | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Procuradoria Jurídica                  | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria da Assistência Social       | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria da Fazenda                  | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria da Saúde                    | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria de Administração            | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria de Educação                 | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria de Esporte e Lazer          | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria de Obras e Serviços         | 0      | 0        | 0         | 9         | 0            | 0        | 9     |
| Secretaria de Segurança Pública Urbana | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria de Tributos                 | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria do Meio Ambiente            | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
|                                        | 0%     | 0%       | 0%        | 100%      | 0%           | 0%       | 9     |

## 4.0 - Relatório dos assuntos

### 4.1 - Totalizador por assunto e categoria

| Assunto                                                                     | Denúncia | Doação | Elogio | Informação | Reclamação | Simplifique | Solicitação | Sugestão | Total |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------|--------|--------|------------|------------|-------------|-------------|----------|-------|
| Departamento de Água e Esgoto - Outros                                      | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Departamento de Cultura - Outros                                            | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Entidades - ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS DE PONTAL – APAE   | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Entidades - ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO E ASSISTENCIA AO MENOR – APAM            | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Entidades - CENTRO EDUCACIONAL MARIA MAE DE TODOS – CEMMT                   | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Entidades - INSTITUTO ACOLHER ASSISTENCIA SOCIAL                            | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Entidades - INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DA CIDADANIA              | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Entidades - INSTITUTO IDEAS: COLETIVO DE ASSISTENCIA SOCIAL, ARTE E CULTURA | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Entidades - INSTITUTO PLURAL DE EDUCAÇÃO E CIDADANIA VILA BELA              | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Entidades - IRMANDADE DE MISERICÓRDIA DA SANTA CASA DE PONTAL               | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |
| Entidades - LAR DOS VELHOS DONA                                             | 0        | 0      | 0      | 0          | 0          | 0           | 0           | 0        | 0     |

ALBERTINA  
SCHIMIDT

|                                                            |        |    |    |        |        |    |        |    |   |
|------------------------------------------------------------|--------|----|----|--------|--------|----|--------|----|---|
| Entidades - Outros                                         | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
| Entidades -<br>SOCIEDADE<br>ESPIRITA ALAN<br>KARDEC - SEAK | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
| Gabinete - Outros                                          | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
| Procuradoria<br>Jurídica - Outros                          | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
| Secretaria da<br>Assistência Social -<br>Outros            | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
| Secretaria da<br>Fazenda - Outros                          | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
| Secretaria da Saúde<br>- Outros                            | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
| Secretaria de<br>Administração -<br>Outros                 | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
| Secretaria de<br>Educação - Outros                         | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
| Secretaria de<br>Esporte e Lazer -<br>Outros               | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
| Secretaria de Obras<br>e Serviços - Outros                 | 1      | 0  | 0  | 1      | 3      | 0  | 4      | 0  | 9 |
| Secretaria de<br>Segurança Pública<br>Urbana - Outros      | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
| Secretaria de<br>Tributos - Outros                         | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
| Secretaria do Meio<br>Ambiente - Outros                    | 0      | 0  | 0  | 0      | 0      | 0  | 0      | 0  | 0 |
|                                                            | 11,11% | 0% | 0% | 11,11% | 33,33% | 0% | 44,44% | 0% | 9 |

## 4.2 - Totalizador por assunto e status

| Assunto                                                                     | Aberto | Agendado | Cancelado | Concluído | Em andamento | Pendente | Total |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------|----------|-----------|-----------|--------------|----------|-------|
| Departamento de Água e Esgoto - Outros                                      | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Departamento de Cultura - Outros                                            | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Entidades - ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DOS EXCEPCIONAIS DE PONTAL - APAE   | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Entidades - ASSOCIAÇÃO DE PROTEÇÃO E ASSISTENCIA AO MENOR - APAM            | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Entidades - CENTRO EDUCACIONAL MARIA MAE DE TODOS - CEMMT                   | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Entidades - INSTITUTO ACOLHER ASSISTENCIA SOCIAL                            | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Entidades - INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DA CIDADANIA              | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Entidades - INSTITUTO IDEAS: COLETIVO DE ASSISTENCIA SOCIAL, ARTE E CULTURA | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Entidades - INSTITUTO PLURAL DE EDUCAÇÃO E CIDADANIA VILA BELA              | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Entidades - IRMANDADE DE MISERICÓRDIA DA SANTA CASA DE PONTAL               | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Entidades - LAR DOS VELHOS DONA ALBERTINA SCHIMIDT                          | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Entidades - Outros                                                          | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Entidades - SOCIEDADE ESPIRITA ALAN KARDEC - SEAK                           | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Gabinete - Outros                                                           | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Procuradoria Jurídica - Outros                                              | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria da Assistência Social - Outros                                   | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria da Fazenda - Outros                                              | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria da Saúde - Outros                                                | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria de Administração - Outros                                        | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria de Educação - Outros                                             | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria de Esporte e Lazer - Outros                                      | 0      | 0        | 0         | 0         | 0            | 0        | 0     |
| Secretaria de Obras e Serviços - Outros                                     | 0      | 0        | 0         | 9         | 0            | 0        | 9     |

|                                                    |    |    |    |      |    |    |   |
|----------------------------------------------------|----|----|----|------|----|----|---|
| Secretaria de Segurança Pública Urbana -<br>Outros | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0 |
| Secretaria de Tributos - Outros                    | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0 |
| Secretaria do Meio Ambiente - Outros               | 0  | 0  | 0  | 0    | 0  | 0  | 0 |
|                                                    | 0% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 9 |

## 5.0 - Relatório dos bairros

### 5.1 - Totalizador por bairro e categoria

| Bairro | Denúncia | Doação | Elogio | Informação | Reclamação | Simplifique | Solicitação | Sugestão | Total |
|--------|----------|--------|--------|------------|------------|-------------|-------------|----------|-------|
| Outros | 1        | 0      | 0      | 1          | 3          | 0           | 4           | 0        | 9     |
|        | 11,11%   | 0%     | 0%     | 11,11%     | 33,33%     | 0%          | 44,44%      | 0%       | 9     |

**5.2 - Totalizador por bairro e status**

| Bairro | Aberto | Agendado | Cancelado | Concluído | Em andamento | Pendente | Total |
|--------|--------|----------|-----------|-----------|--------------|----------|-------|
| Outros | 0      | 0        | 0         | 9         | 0            | 0        | 9     |
|        | 0%     | 0%       | 0%        | 100%      | 0%           | 0%       | 9     |





## Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria Pontal 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.

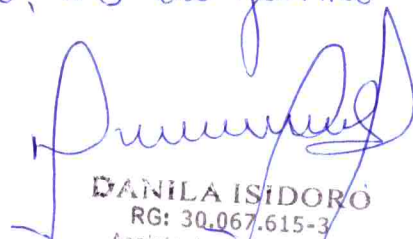
Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

***Ouvidoria Pública do Município de Pontal***

Gerado em: 05/06/2023 às 15:34

Servidor: DANILA ISIDORO

Pontal, 05 de junho de 2023



DANILA ISIDORO  
RG: 30.067.615-3  
Assistente de Secretaria  
Município de Pontal

Ouvidor Público  
Poder Executivo do Município  
Pontal - SP