

Relatório da Anual

JANEIRO A DEZEMBRO

2024

CAJATI | DEZEMBRO DE 2024

SOBRE A OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma unidade setorial vinculada à Prefeitura Municipal de Cajati, que acolhe as demandas dos cidadãos, zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos. Cabe ressaltar que a Ouvidoria não é uma unidade de fiscalização e investigação, porém pode receber denúncias e encaminhá-las aos órgãos competentes, sendo garantidos o sigilo e proteção à identidade do (a) denunciante.

Funções da Ouvidoria Pública

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha o caso às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, providenciar mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção; Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos; Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los. Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda; Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos. Ou seja, deve utilizar o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos na administração pública, contribuindo para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas.

NOSSA EQUIPE

Daniele de Souza Novaes - Ouvidor

Escrituraria, ingressou como servidora da Prefeitura Municipal de Cajati em fevereiro de 2011, desde então atuante no Departamento Jurídico. Desde Outubro designada pela portaria 1401.2022 para ocupar a função de Ouvidor Municipal na Prefeitura Municipal de Cajati.

DADOS REGISTRADOS DE 2024

Esta seção do relatório exhibe dados relativos às manifestações registradas pela Ouvidoria. Os dados apresentados foram coletados e compilados através de ferramentas de gestão construídas e utilizadas pela equipe da Ouvidoria.

Para fins de elaboração do presente relatório, foram consideradas manifestações registradas no período de 02 de janeiro de 2024 a 20 de dezembro de 2024.

586 Manifestações

Durante o ano de 2024, a Ouvidoria registrou um total de 586 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

- **Janeiro a Março:** 171 manifestações
- **Abril a Junho:** 162 manifestações
- **Julho a Setembro:** 121 manifestações
- **Outubro a Dezembro:** 132 manifestações

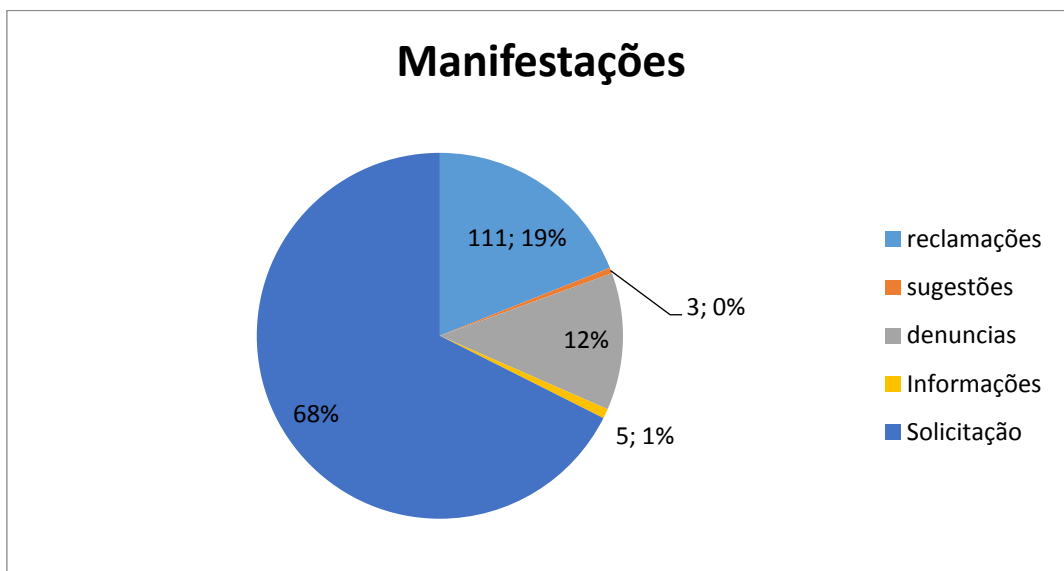


Figura 1. Total de manifestações registradas 2024

Canais de Atendimento

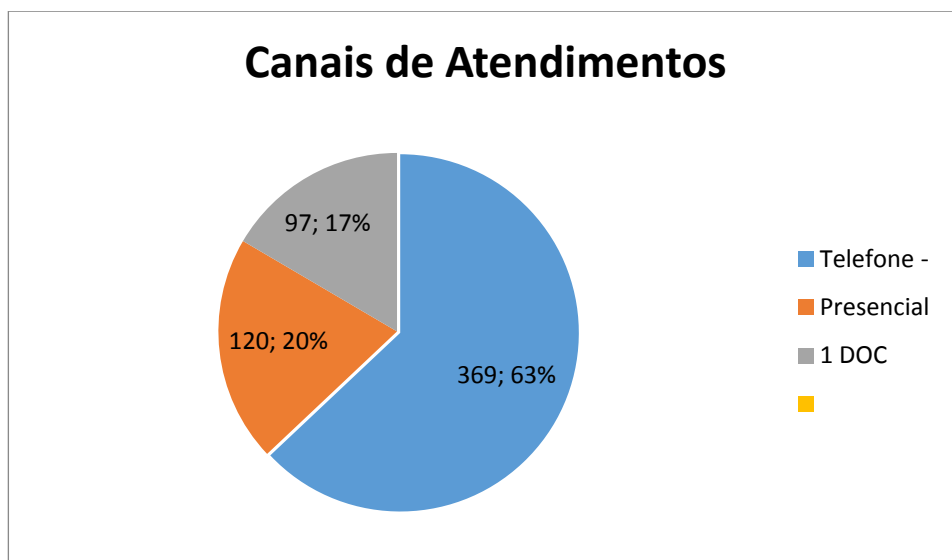


Figura 3. Total de manifestações registradas por meio de cada canal de recebimento.

Para cumprir sua missão, a Ouvidoria deve estimular o diálogo dos cidadãos com a administração pública. Existem várias possibilidades de interação e diversos canais de comunicação podem ser utilizados, de acordo com as os recursos disponíveis em cada Ouvidoria, apresentados a seguir:

Telefone: o cidadão se comunica por telefone com um atendente da Ouvidoria.

Atendimento presencial: o atendimento ao cidadão é realizado no órgão ou entidade

1 DOC : todas as manifestações – seja qual for o meio de comunicação utilizado – devem ser registradas em sistema informatizado. Esse procedimento permite que cada manifestação receba um número de protocolo e seja acompanhada tanto pela Ouvidoria quanto pelo cidadão.

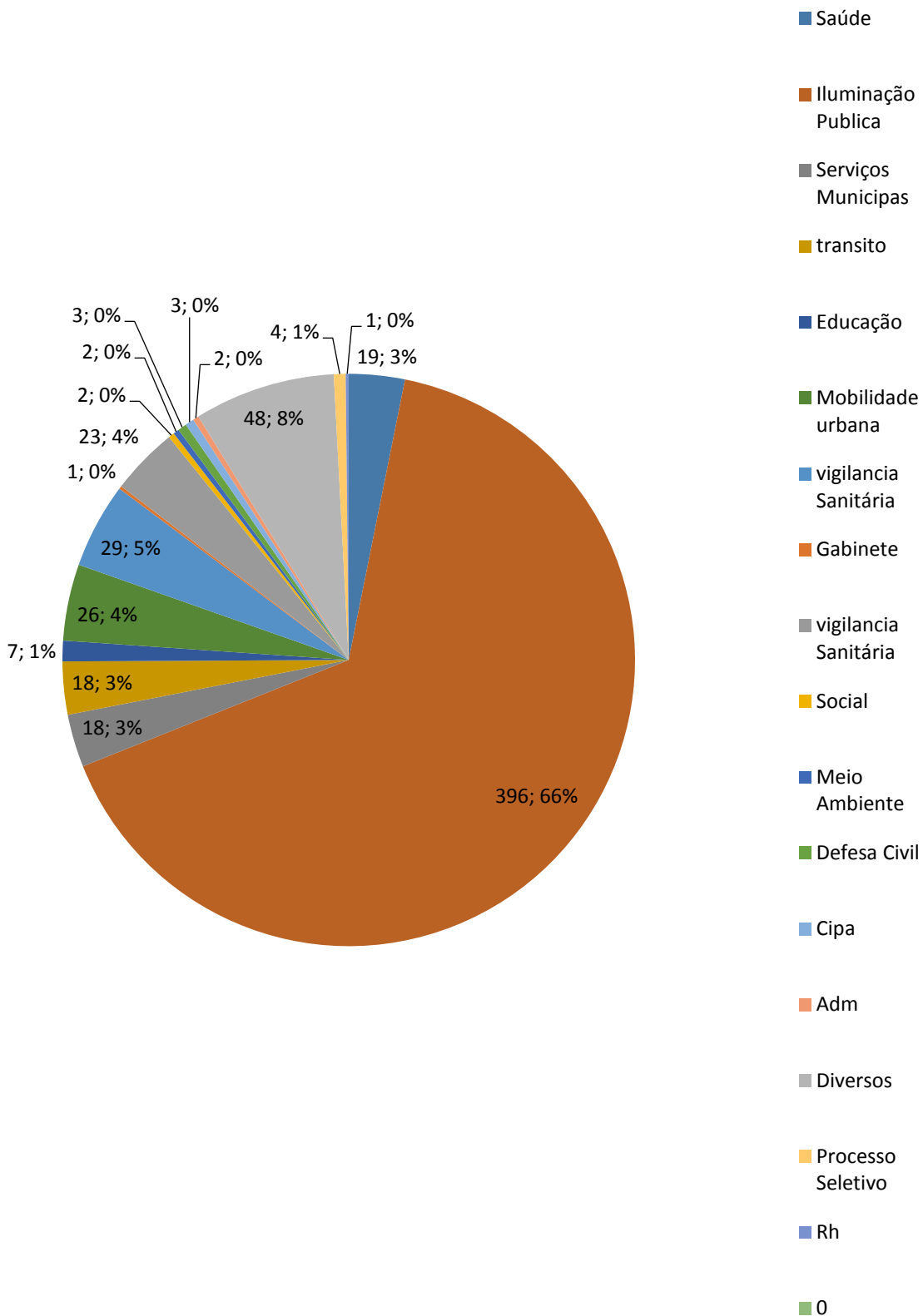
Vale apontar que, os principais canais de atendimento são o atendimento telefônico, presencial e via sistema 1 Doc, vale ressaltar que em todos os atendimentos o índice de anonimato é muito alto, e que em todos atendimentos deixamos bem claro que aos atendimentos anônimos os não tem acessos a reclamação” para “as manifestações anônimas não permitem acesso ao retorno ou acompanhamento

Formas de Divulgação dos Canais de Comunicação da Ouvidoria

Embora ainda não tenhamos alcançado os níveis desejados de divulgação dos serviços oferecidos pela Ouvidoria hoje a forma de divulgação da Ouvidoria é pelo site da Prefeitura Municipal de Cajati.

A divulgação deve esclarecer aos cidadãos sobre a missão e objetivos da Ouvidoria, incentivando-os, de forma didática, a participar das melhorias dos serviços prestados e da gestão pública do município. A divulgação poderá ser feita mediante palestras para grupos e instituições (associações civis, igrejas escolas, outros grupos organizados etc.), bem como usando recursos audiovisuais (notícias em rádios; cartazes afixados em órgãos públicos, prestadores de serviços, sedes de entidades da sociedade civil e equipamentos públicos em geral, etc.).

Setores Reclamados



Resumo das Reclamações por Setor

1. Iluminação Pública

- Com **396 reclamações**, este é o setor mais reportado. A maioria das manifestações está relacionada à falta de manutenção ou funcionamento das luminárias públicas.

2. Reclamações Moderadas (20 a 50 reclamações):

- **Diversos (48 reclamações)**: Inclui casos que não se encaixam em setores específicos ou que foram direcionados incorretamente.
- **Vigilância Sanitária (29 reclamações)**: Os problemas mais comuns são relacionados à **limpeza de terrenos baldios e mato alto**.
- **Mobilidade Urbana (26 reclamações)**: Relaciona-se principalmente à **ocupação irregular de áreas públicas**.
- **Fiscalização (23 reclamações)**: Envolve questões como **obras irregulares** e a necessidade de fiscalização mais rígida.

3. Reclamações Menores (abaixo de 20 reclamações):

- **Saúde (19 reclamações)**: Relacionadas a atendimento médico e condições de postos de saúde. Vale lembrar que todas essas reclamações são encaminhadas diretamente à Ouvidoria do SUS.
- **Serviços Municipais (18 reclamações)**: Problemas de **coleta de lixo** são os mais reportados.
- **Trânsito (18 reclamações)**: Principalmente sobre **estacionamento irregular**.
- **Educação (7 reclamações)**: Relaciona-se a demandas por **manutenção e transporte escolar**.

- **Processo Seletivo (4 reclamações):** Envolve dúvidas ou problemas administrativos relacionados a concursos públicos ou processos seletivos.
- **Social, Meio Ambiente, Defesa Civil, CIPA e ADM (2 a 3 reclamações cada):** Reclamações pontuais sobre serviços específicos ou questões administrativas.
- **Gabinete, RH e Tributos (1 reclamação cada):** Esses setores possuem o menor volume de manifestações.

RECOMENDAÇÕES

Recomendações Finais

Após uma análise cuidadosa das demandas recebidas e do desempenho da Ouvidoria no período abordado, apresentamos as seguintes recomendações para fortalecer ainda mais o papel fundamental da Ouvidoria na organização:

1. **Foco na Capacitação Individual**
 - **Objetivo:** Ampliar as habilidades para lidar com as demandas diárias da Ouvidoria de forma eficiente.
 - **Conteúdo Prioritário:**
 - Aperfeiçoar técnicas de comunicação e organização.
 - Identificar soluções rápidas para problemas recorrentes.
 - Melhorar o uso de sistemas informatizados já existentes.
2. **Simplificação dos Processos Internos**
 - Revisar procedimentos para agilizar o encaminhamento de demandas.
 - Criar um checklist simples para acompanhamento de casos.
 - Priorizar o registro completo e padronizado de manifestações.
3. **Melhoria da Divulgação dos Canais da Ouvidoria**
 - **Proposta:**
 - Realizar publicações simples e objetivas em redes sociais e no site da prefeitura.
 - Desenvolver materiais informativos básicos para distribuição presencial.

Como medir o impacto:

Avaliar mensalmente:

- Número de manifestações registradas.
- Tempo médio de resposta.
- Feedback dos cidadãos sobre o atendimento prestado.

Como você pode participar?

A Ouvidoria está aqui para ouvir você! Entre em contato de forma simples e rápida por meio dos seguintes canais:

- **Presencial:** Praça do Paço Municipal
- **Telefone:** Ligue para o número **13 3854-8667**.
- **Online:** Acesse nosso site oficial
<https://cajati.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=4>
- **E-mail:** Envie sua mensagem para [ouvidoria@cajati.sp.gov.br].
- **Aplicativo:** WhatsApp: 13 99658-8833