

Relatório Ouvidoria

Junho/Setembro de 2021



Matheus Russino Melhado
Prefeitura Municipal de Catiguá
Catiguá-SP, 1º de outubro de 2021

1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona nas dependências da Prefeitura Municipal, situada à Avenida José Zancaner, n.º 312, Centro, Catiguá-SP, CEP:15870-000, com horário de atendimento das 08h00 às 17h00.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

Do sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, disponível na página da Prefeitura Municipal, no site: <https://www.catigua.sp.gov.br/home/> ou <https://catigua.g2canal.com.br/#/login>;

Do e-mail institucional: gabinete.prefeito@catigua.sp.gov.br;

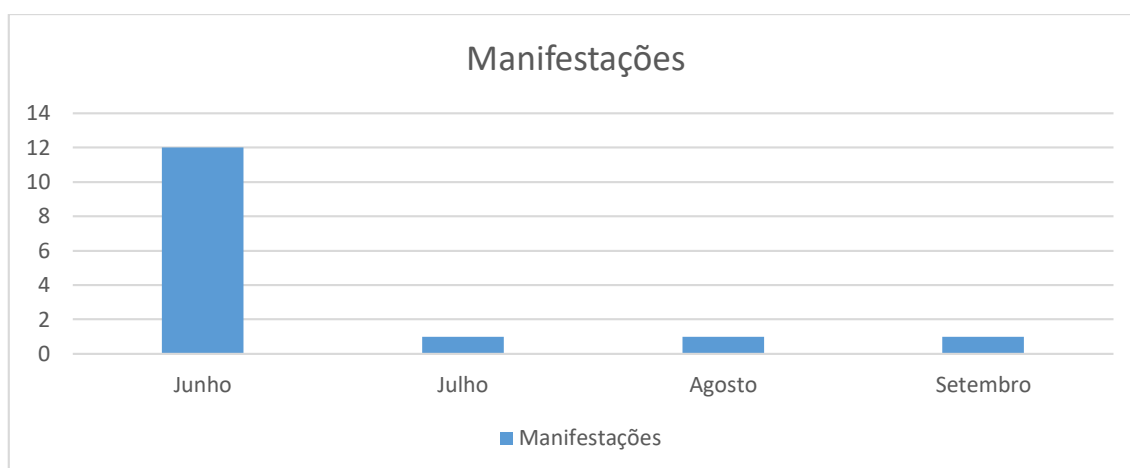
Ligação telefônica através do número: (17) 3564-9500 e/ou

Atendimento presencial no Paço Municipal das 08:00 horas às 17:00 horas.

2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO PERÍODO DE 1º/06/2021 a 30/09/2021

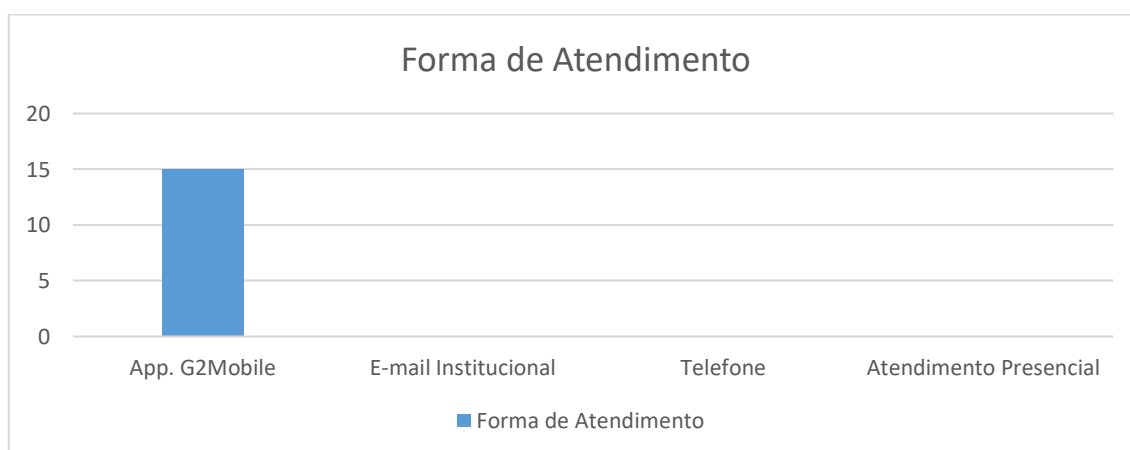
No período a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Catiguá recebeu 15 (quinze) manifestações. O gráfico abaixo demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês:

Gráfico 01 – Números de manifestações registradas no período



Dos meios de acesso utilizados pelos cidadãos para entrar em contato com a Ouvidoria Municipal neste período, a forma de acesso pelo aplicativo da ouvidoria G2Mobile foi o mais utilizado, representando 100% da demanda pelos serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o gráfico abaixo:

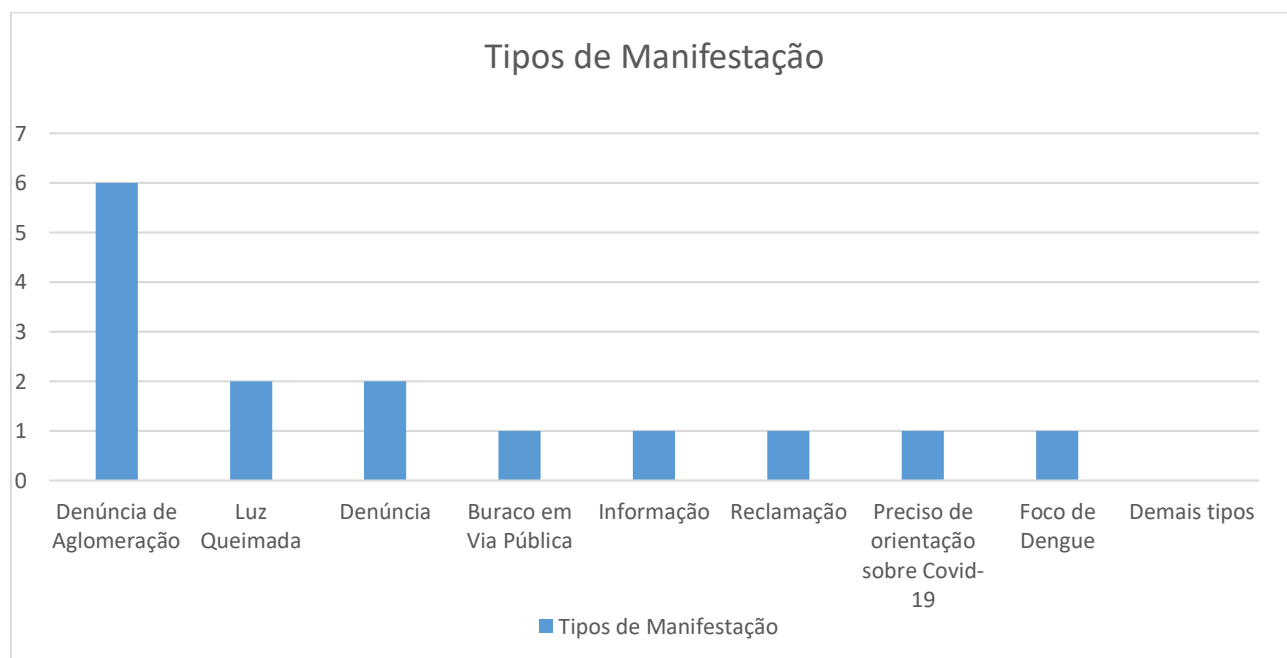
Gráfico 02 – Números de atendimentos por meio de contato



As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em 13 categorias: Buraco em Via Pública, Denúncia, Denúncia de Aglomeração, Elogio, Foco de Dengue, Informação, Luz Queimada, Ouvidoria SUS, Preciso de orientação sobre COVID-19, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Terrenos Sujos.

Observa-se no gráfico abaixo que as manifestações mais recorrentes registradas no período foram as Denúncias de Aglomeração (06), Denúncia e Luz Queimada (02) cada.

Gráfico 03 – Números de cada tipo de manifestação



Analizamos também, que as Denúncias de Aglomeração são decorrentes de festas e eventos clandestinos que ocorreram no período do ápice da COVID-19 no município, sendo que a Ouvidoria buscou auxílio dos setores competentes para agir, tendo o apoio incondicional do Poder

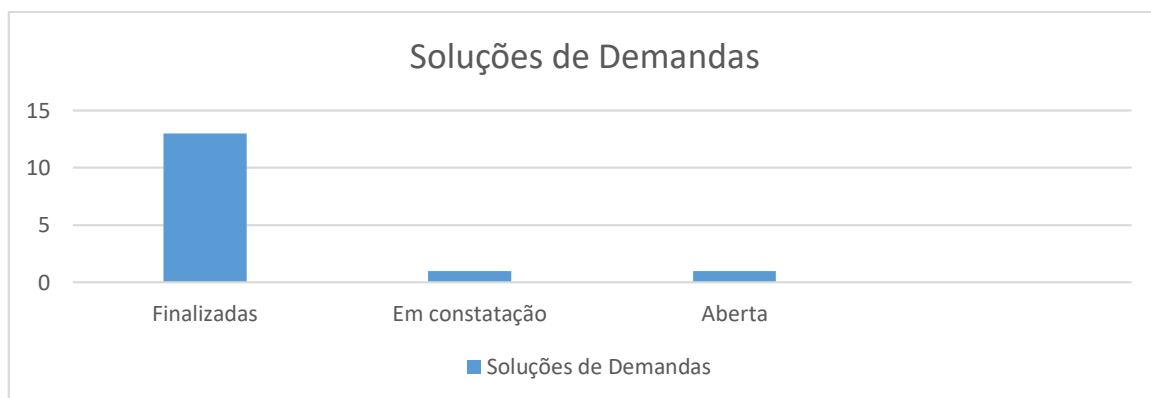
Executivo Municipal, Poder Legislativo, Poder Judiciário, Ministério Público, Vigilância Sanitária e Segurança Pública para pôr fim as aglomerações.

As demais denúncias são categorizadas em bloco distinto e tem como condão a manifestação de munícipes sob o descarte incorreto de resíduos sólidos de construção civil, sendo que uma demanda foi encaminhada para o Departamento de Meio Ambiente e a outra aguarda manifestação do usuário para informar o local do descarte incorreto, uma vez que não foi informado no ato da denúncia.

A Ouvidoria encaminha as solicitações, imediatamente, após registro do solicitante. O prazo médio estabelecido por esta Ouvidoria para os Departamentos e Secretarias Administrativas se manifestarem sob as demandas foi de até 20 dias. De modo geral, as manifestações são respondidas em um tempo razoável, exceto aquelas que demandam de uma maior constatação ou de complementação de dados e informações pelo usuário.

As demandas do período abertas, em constatação e finalizadas são representadas pelo gráfico abaixo:

Gráfico 04 – Números de soluções de demandas



3. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Catiguá procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. Quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas aos Departamentos e Secretarias com o intuito de solicitar a manifestação e providências porventura cabíveis, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Catiguá tem a missão de representar todo cidadão e munícipe, seja ele externo ou morador, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pelo município sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Matheus Russino Melhado
Ouvidor Municipal