Relatório Ouvidoria

Janeiro/Março de 2025

Matheus Russino Melhado
Prefeitura Municipal de Catiguá
Catiguá-SP, 07 de abril de 2025

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:15872-018, com horário de atendimento das 09h30 às 11h e das 13h às 17h.

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://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/CATIGUA/Manifestacao/RegistrarManifestacao

Do e-mail institucional: ouvidoria@catigua.sp.gov.br

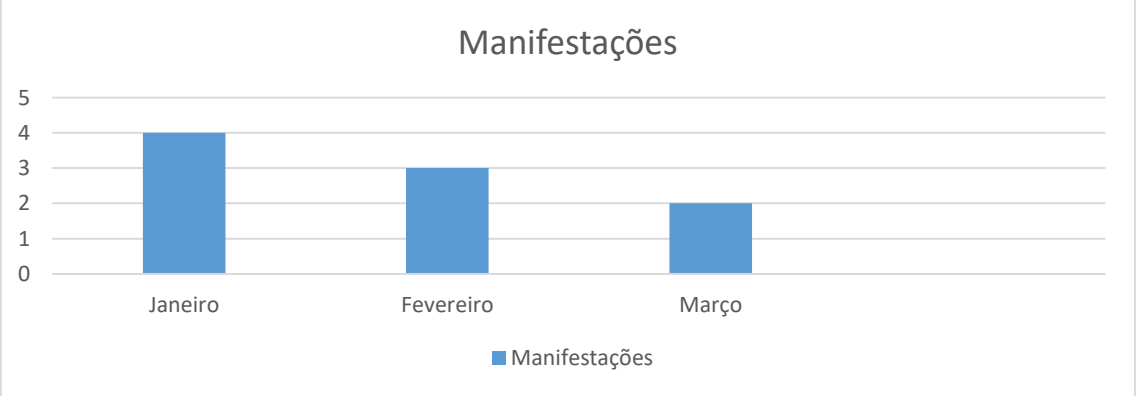
Ligação telefônica através do número: (17) 92004-2320 e/ou

Atendimento presencial no Paço Municipal das 09h30 às 11h e das 13h às 17h.

2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO PERÍODO DE 1º/01/2025 a 31/03/2025

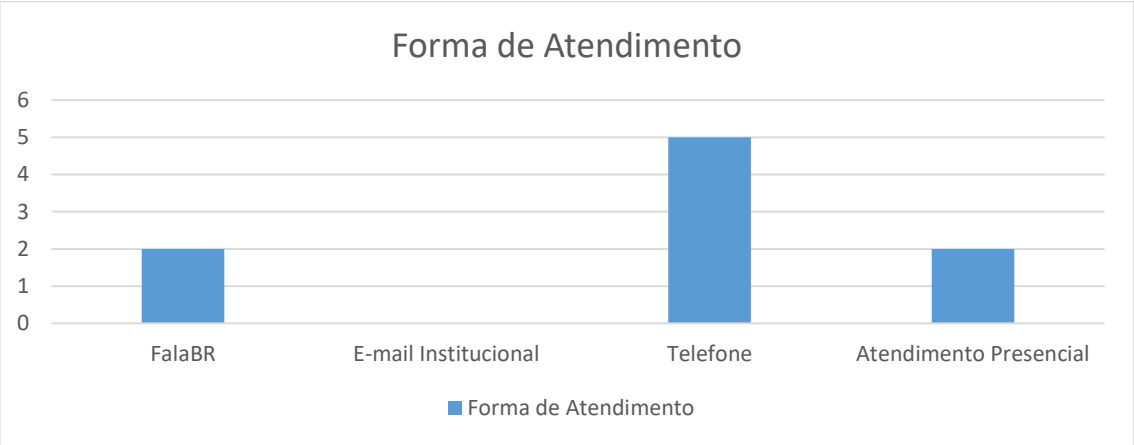
No período a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Catiguá recebeu 09 (nove) manifestações. O gráfico abaixo demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês:

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, as ligações telefônicas foram as mais utilizadas, representando 55,5% da demanda pelos serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o gráfico abaixo:

Gráfico 02 – Números de atendimentos por meio de contato



Observa-se no gráfico abaixo que a manifestação mais recorrente registrada no período foi a: Solicitação (06), Reclamação (02), Comunicação (01).

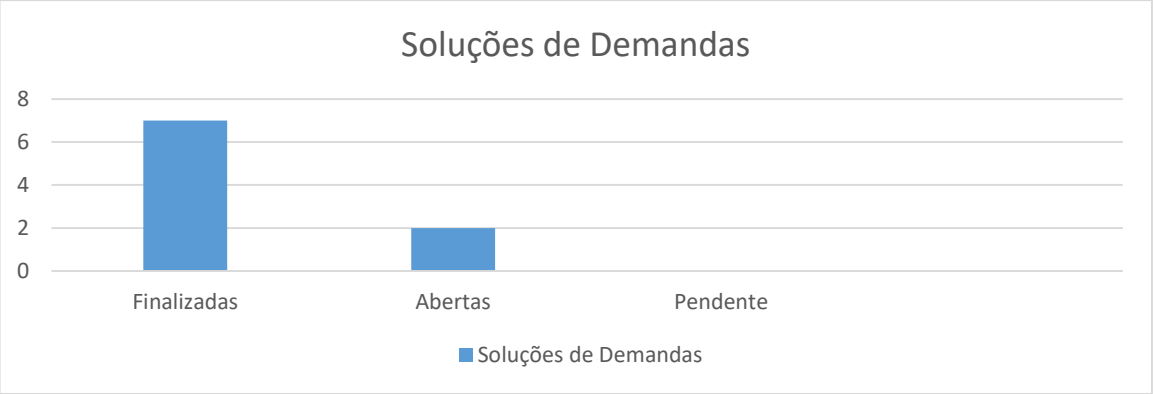
Gráfico 03 – Números de cada tipo de manifestação

Analisamos também, que as manifestações de Solicitações são referentes a troca de lâmpadas e recolhimento de resíduos sólidos. As reclamações e comunicação são também referentes a troca de lâmpadas.

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, pendentes 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 ao 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