

Relatório  
Anual  
Ouvidoria

Exercício 2023



# RELATÓRIO ANUAL – EXERCÍCIO 2023

A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Catiguá, Estado de São Paulo, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 57/2021, de 10 de maio de 2021, apresenta a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2023, em cumprimento as suas atribuições legais.

## 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:

Dos sistemas 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>; e <https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/CATIGUA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Do e-mail institucional: [ouvidoria@catigua.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@catigua.sp.gov.br);

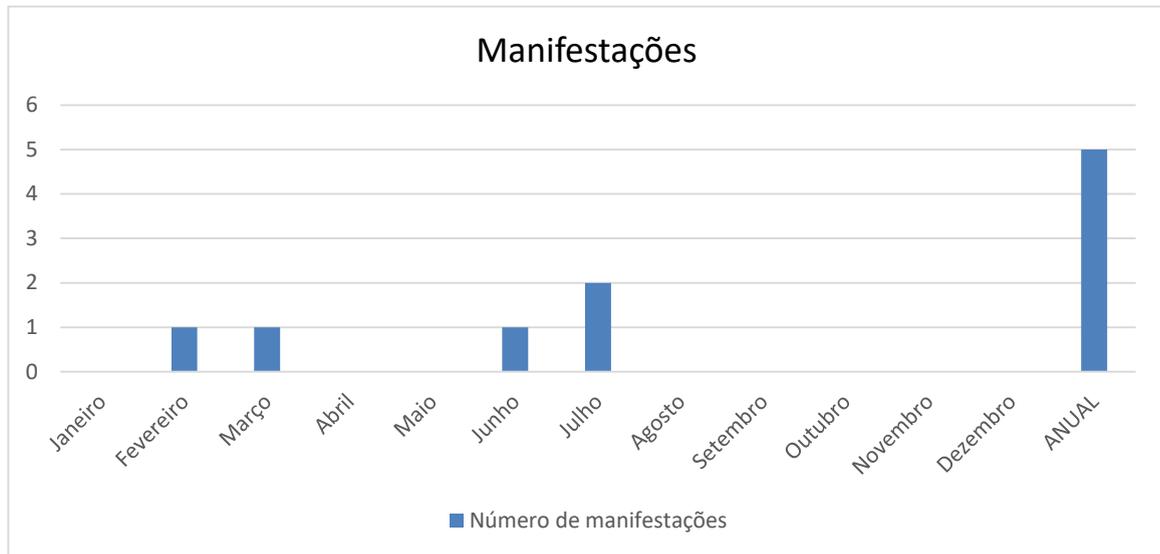
Ligação telefônica através do número: (17) 3564-9500 e/ou

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

## 2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO EXERCÍCIO DE 2023

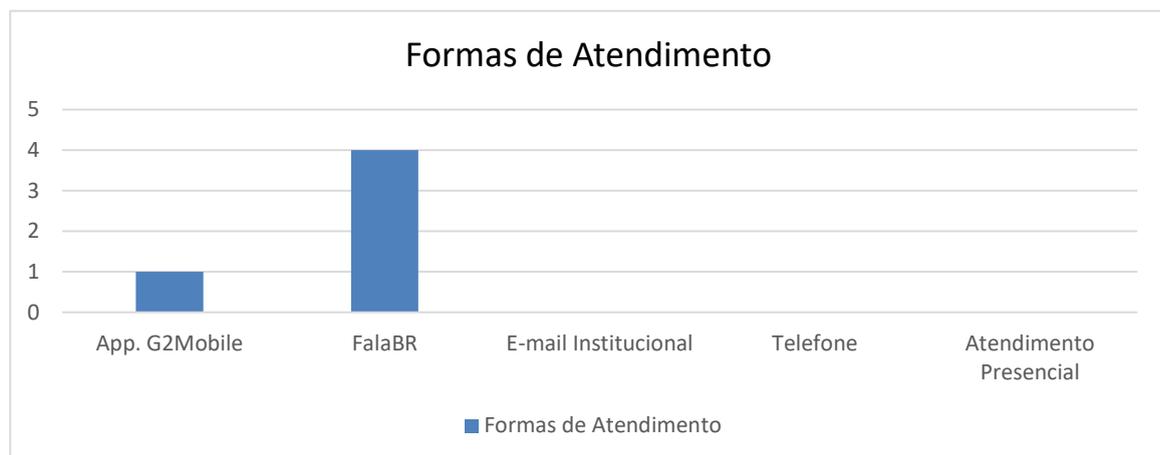
No exercício de 2023 a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Catiguá recebeu 05 (cinco) manifestações (consideramos o período de 1º de janeiro 2023 até 31 de dezembro de 2023). O gráfico abaixo demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês:

**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 Fala.BR foi o mais utilizado, representando cerca de 80% da demanda pelos serviços da Ouvidoria, conforme demonstra o gráfico abaixo:

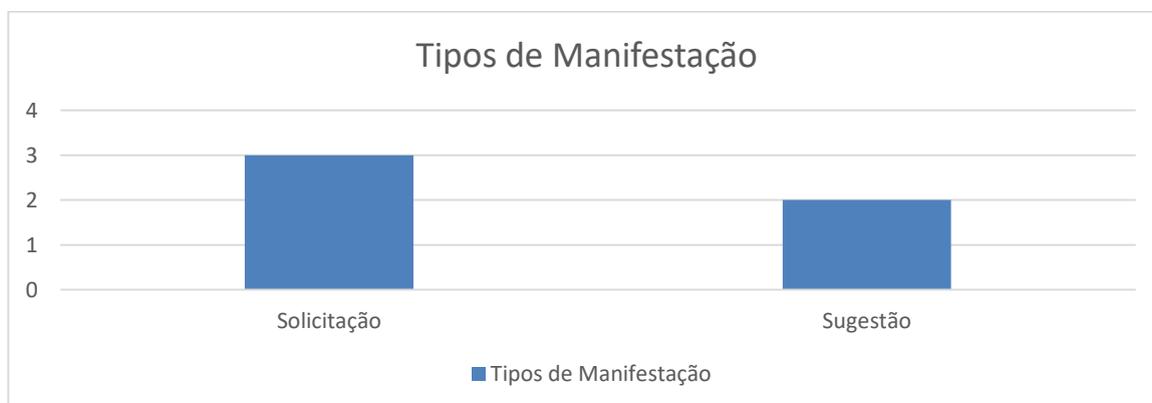
**Gráfico 02 – Números de atendimentos por meio de contato**



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 exercício foram as de Solicitação (03) e Sugestão (02) cada.

**Gráfico 03 – Números de cada tipo de manifestação**



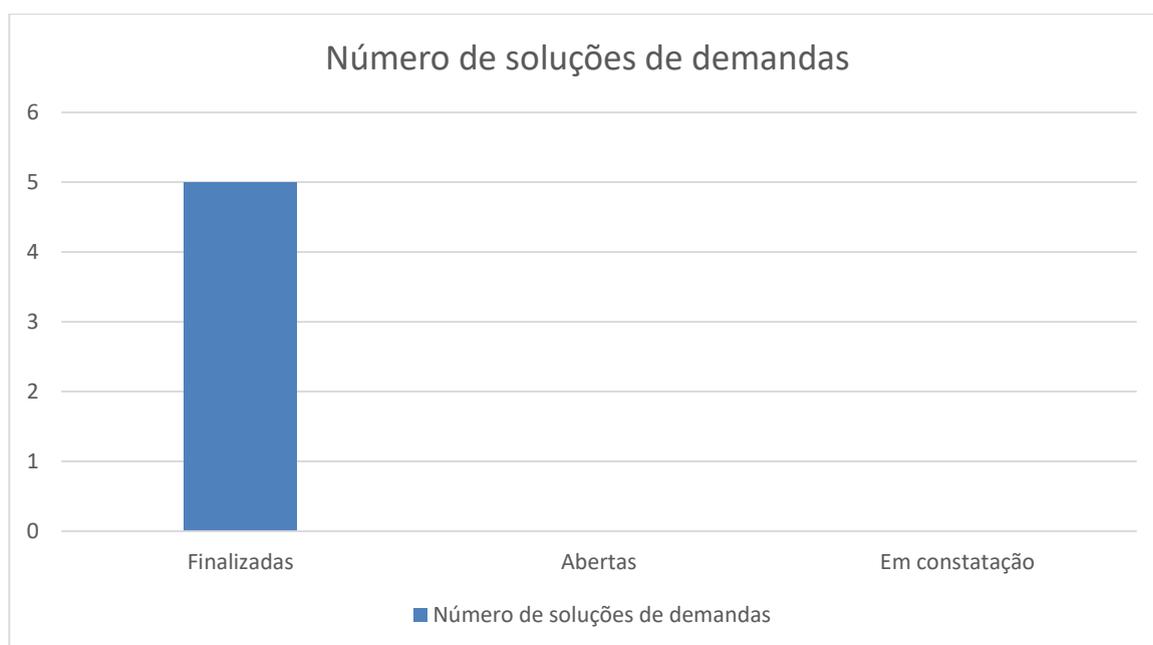
### 3. SOLUÇÃO DE DEMANDAS E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A maioria das requisições de solicitações foram relacionadas ao Departamento de Fiscalização e Tributação Municipal, as quais foram devidamente atendidas. As sugestões eram relacionadas com oferecimento de serviços para administração pública municipal, as quais foram encaminhadas aos departamentos e setores.

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/ou finalizadas são representadas pelo gráfico abaixo:

**Gráfico 04 – Números de soluções de demandas**



As demandas abertas ou em constatação são aquelas que necessitam de complementação de dados ou informações. O não atendimento da complementação enseja no arquivamento da manifestação, tendo em vista o decurso do prazo legal de 30 dias para complementação do manifestante.

#### **4. 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.

#### **5. 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.

Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

**Matheus Russino Melhado**  
**Ouvidor Municipal**