

Relatório Ouvidoria

Julho/Setembro de 2023



Matheus Russino Melhado
Prefeitura Municipal de Catiguá
Catiguá-SP, 02 de outubro de 2023

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> e <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) 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/07/2023 a 30/09/2023

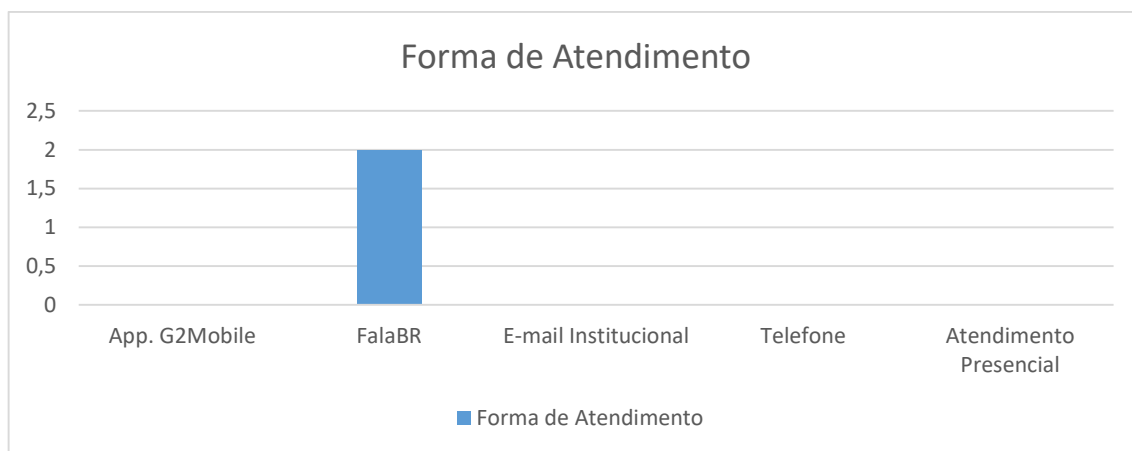
No período a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Catiguá recebeu 02 (duas) manifestações. O gráfico abaixo demonstra o volume de manifestações recebidas mês a mês:

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 Fala.BR 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 a: Solicitação (02).

Gráfico 03 – Números de cada tipo de manifestação

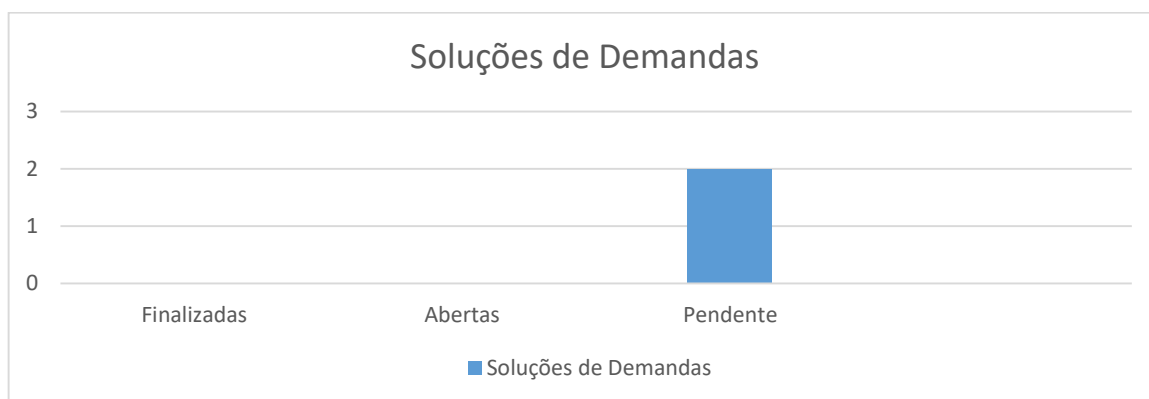


Analisamos também, que as manifestações de Solicitação são referentes ao setor tributário sobre Normas e Fiscalização Tributária.

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 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