

Relatório da Ouvidoria

124 Manifestações

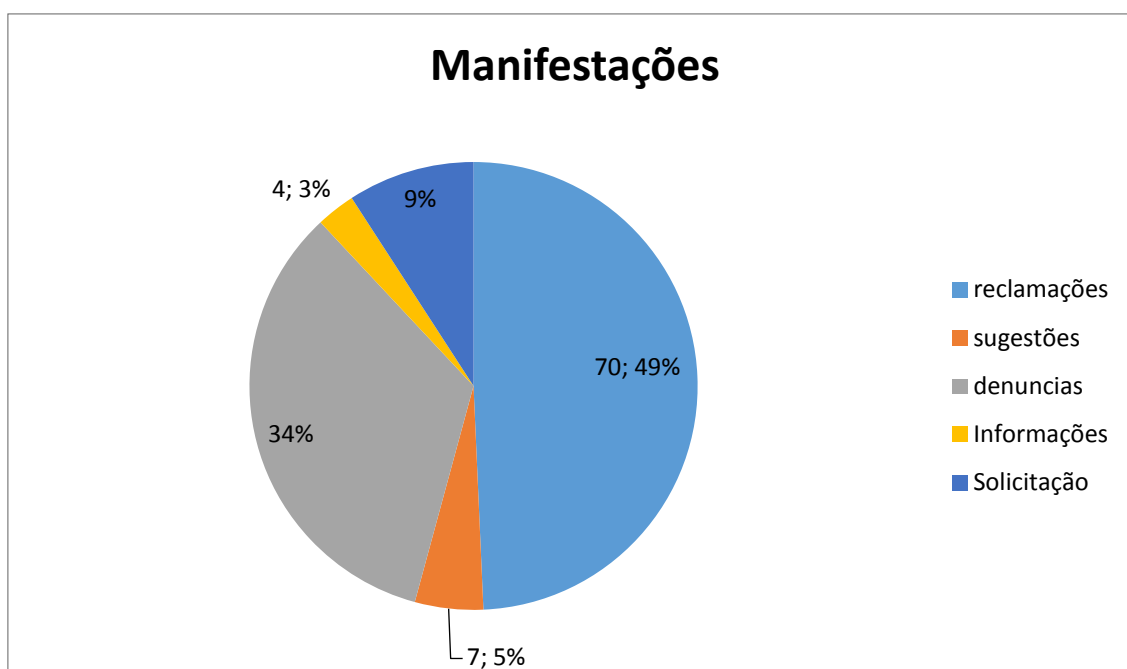


Figura 1. Total de manifestações registradas 2023

Meios de Atendimento

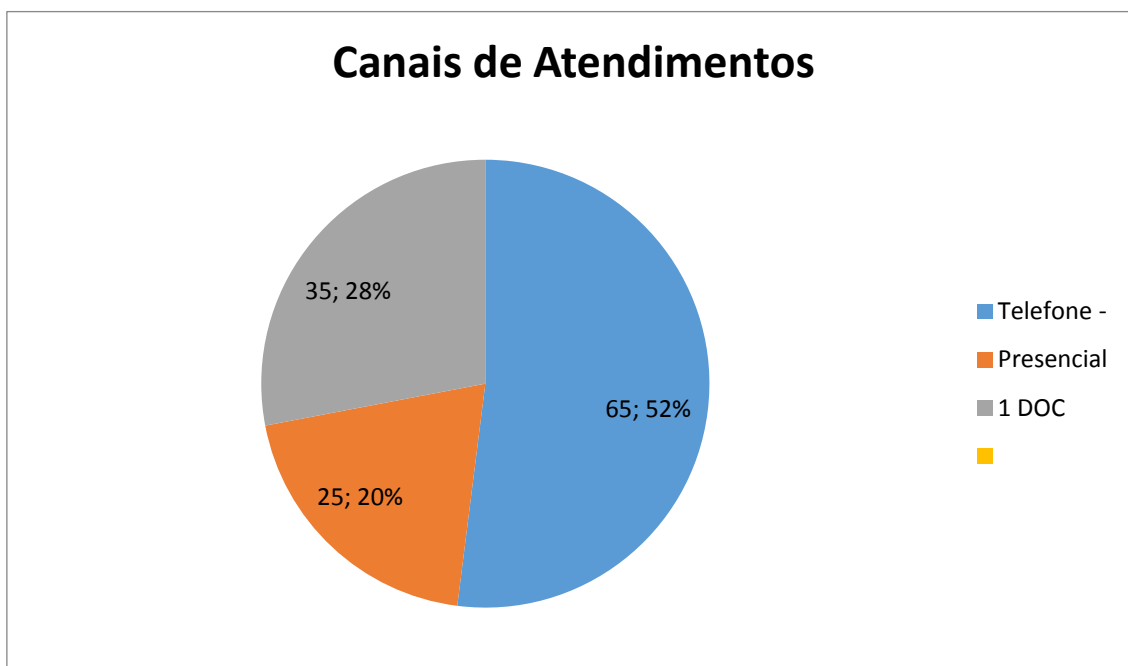


Figura 3. Total de manifestações registradas por meio de cada canal de recebimento.

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, o maior canal de atendimento é a atendimento telefônico, presencial e via 1 Doc vale resaltar 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.

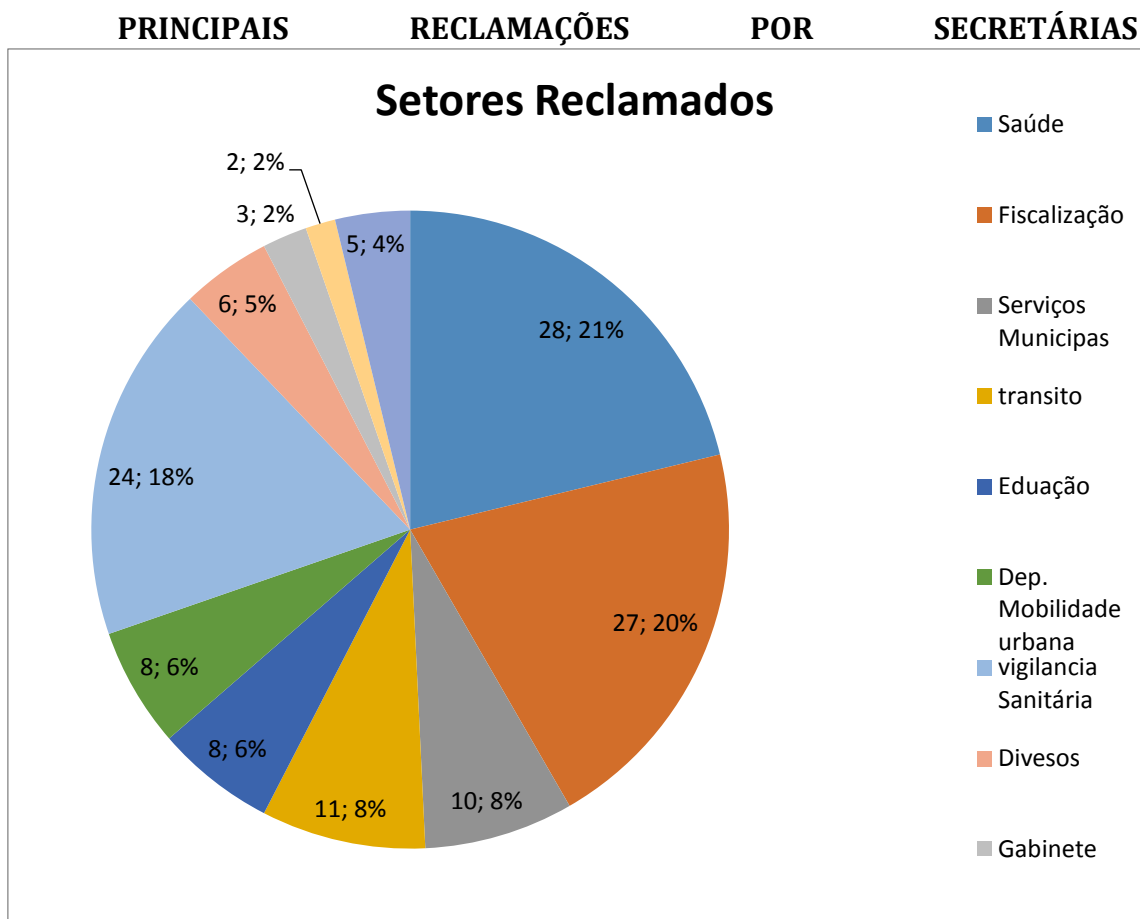


Figura 4. Distribuição das manifestações e pedidos de acesso à informação quanto ao teor.

Principais Reclamações

Saúde: Atendimento médico e posto de Saúde, no entanto como no Departamento de Saúde possui a Ouvidoria SUS recebemos a reclamação e reportamos diretamente Ouvidoria SUS e assim prosseguimos com o arquivamento.

Fiscalização: As principais reclamações no setor de Fiscalização são as Obras irregulares e fiscalização de obras.

Serviços Municipais: Coleta de Lixo

Educação: Manutenção e Transporte

Mobilidade Urbana: Ocupação de Área Irregular

Trânsito: Estacionamento Irregular.

Diversos; Experientes que foram abertos para serviços em outros setores, e não com intuito de reclamação.

Vigilância Sanitária: Limpeza de Terreno baldio, Mato Alto.

Gabinete: Expediente que já tinham sido abertos como reclamação, mais também aberto como gabinete.

CONTATO

Ouvidoria

Praça do Paço Municipal, nº 10

Setor Jurídico, Cajati/SP -

Telefone: (13) 3854-8667