



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

Cachoeira Paulista, 12 de julho de 2022.

## OUVIDORIA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Em atendimento ao inciso II do *caput* do art. 14, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017..

### Relatório de Gestão

**Exercício  
2022**



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

## Sumário

1. Apresentação.....	Fls. 04
2. Descrição Sumária das Atribuições.....	Fls. 05
3. A Equipe de Ouvidoria.....	Fls. 06
4. Dados Estatísticos.....	Fls. 07
4.1 Demandas Recepcionadas.....	Fls. 07
4.2 Demandas Formalizadas por Origem.....	Fls. 08
4.3 Chamados por Categoria.....	Fls. 09
4.4 Órgãos e Pastas Demandados.....	Fls. 10
4.5 Chamados por Status .....	Fls.12
5. Considerações Finais e Apontamentos.....	Fls. 13
5.1 Apontamento de melhorias.....	Fls. 13
5.2 Apontamentos de Dificuldades.....	Fls. 15
5.3 Apontamento de projetos em andamento para continuidade de 2021.....	Fls. 16
5.4 Apontamentos Prioritários.....	Fls. 16
6. Conclusão.....	Fls. 17



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

Apresentamos a 2ª edição do Relatório da Ouvidoria do município de Cachoeira Paulista, referente ao primeiro semestre de 2022, nos termos da Lei federal nº13.460/2017.

As ouvidorias públicas são consideradas instrumentos da democracia, na medida em que possibilitam à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público.

O Estado de São Paulo, por meio da Ouvidoria Geral, juntamente com o Ministério Público do Estado de São Paulo e o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo celebraram Termo de Cooperação que tem por objetivo incentivar a implantação de ouvidorias em todos os municípios paulistas, de molde a propiciar a participação popular no processo de otimização e aperfeiçoamento da gestão pública, bem como na prática do controle social, consolidando, desta forma, o exercício da cidadania e a democracia participativa.

O Termo firmado busca, igualmente, sensibilizar gestores públicos a implementar Ouvidorias Municipais e a instrumentalizar os membros do Ministério Público, da Ouvidoria Geral do Estado e do Tribunal de Contas para negociação com gestores municipais, no sentido de possibilitar a efetiva instalação e funcionamento da Ouvidoria.

A Ouvidoria trabalha em parceria com todos os setores do órgão da Administração Pública Municipal e demais ouvidorias da rede, sempre levando em consideração que o cidadão que a procura está oferecendo uma oportunidade de aprimorar a qualidade dos serviços.

As manifestações recebidas sob a forma de reclamações, críticas, elogios e sugestões são analisadas e encaminhadas, ou transformadas em propostas de ações com consequências concretas, identificando pontos críticos do órgão, recomendando modificações, correções, prioridades e inovações.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

## 1. Apresentação.

Considerada um importante instrumento de comunicação entre a Prefeitura Municipal e a população, a Ouvidoria Geral do Município contabilizou, de janeiro a junho de 2022, 27 (vinte e sete) atendimentos registrados, na grande maioria 81,0% realizada por meio do Portal Ouvidoria, 11,0% Presencial, 7,0% via telefone, e manifestações não caracterizadas como Ouvidoria, não direcionadas à Ouvidoria, porém este tomou conhecimento das demandas ingressadas nesta Ouvidoria, sendo categorizadas como canal inapropriado. A Ouvidoria funciona como órgão de **segunda instância**, as secretarias e órgãos da administração direta devem estabelecer o primeiro canal de manifestação entre outros. Os atendimentos englobam os mais diversos assuntos: informação sobre serviços, reclamações, elogios, sugestões e denúncias.

A Ouvidoria consiste em um órgão da administração direta do Município, um canal de relacionamento que deve ser procurado pelo munícipe para fazer sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Para tanto, o órgão dispõe do telefone (12 3101-3304) e atendimento presencial, de segunda a sexta-feira, das 09:00h às 16:00 horas além da comodidade do acesso via e-mail ([ouvidoria@cachoeirapaulista.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cachoeirapaulista.sp.gov.br)), e o Portal da Ouvidoria, por intermédio do munícipe não apenas pode registrar o seu contato com total comodidade, como também possui a garantia de sigilo de sua identidade em estrito anonimato, se preferir.

Destaca-se que, embora o Portal da Ouvidoria assinala uma participação pouco expressiva nos números ora apresentados, trata-se de verdadeira evolução no atendimento digital da Ouvidoria do Município e sua relevância vem aumentando continuamente.

Concebido para criar ofertar total conforto do cidadão, através do uso do Portal, além do rigoroso sigilo citado há possibilidade de que o munícipe acrescente fotos, filmes e demais documentos pertinentes à natureza da sua solicitação, pela internet, de onde estiver e com toda comodidade. Esse procedimento poderá o requerente ainda acompanhar todo o andamento da sua solicitação através do número de registro fornecido pelo Portal.

O munícipe deve recorrer à Ouvidoria como um órgão de **segunda instância**, sempre, quando não obtiver resposta ou esgotadas as tentativas de solução satisfatória junto aos órgãos municipais competentes, considerar que foi mal atendido ou deixar de ter seus direitos garantidos. A Ouvidoria atua para a solução desses casos, bem como elabora propostas que contribuam para o aperfeiçoamento dos serviços e a resolução de problemas.

Em síntese, os meios de acesso à Ouvidoria do Município são:

- Telefone (12) 3101-3304
- Email: [ouvidoria@cachoeirapaulista.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cachoeirapaulista.sp.gov.br)
- Sistema on-line do Portal da Ouvidoria:  
[http://187.92.206.250/pmcachoeirapaulista/websis/siapegov/administrativo/aten/aten\\_valida.php](http://187.92.206.250/pmcachoeirapaulista/websis/siapegov/administrativo/aten/aten_valida.php)
- Atendimento presencial na Rua Costa Junior, n.º 99 Centro, CEP 12630-000

Av Coronel Domiciano, 92 Centro – Tel.: (12) 3186.6022  
[ouvidoria@cachoeirapaulista.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@cachoeirapaulista.sp.gov.br)



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

## 2. Descrição Sumária das Atribuições:

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha aos setores competentes para conhecer apurar os dados e emitir o devido parecer técnico. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, sugerir mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade, cuja ação está sendo questionada. Constitui, portanto, um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva do controle social perante a gestão pública.  
Compete a Ouvidoria:

- Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;
- Resguardar o sigilo e sempre dar resposta fundamentada à questão apresentada com clareza e objetividade.
- Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;
- Dar tratamento adequado às demandas trazidas pelos cidadãos, usando linguagem clara e acessível para explicar seus direitos e as formas de obtê-los;
- Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;
- Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos. Desta forma, deve utilizar o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos na administração pública, contribuindo para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas, visando a melhoria dos serviços públicos;
- Identificar e comunicar ao órgão ou entidade em que atua eventuais problemas no atendimento ao usuário ou causas da deficiência do serviço;
- Elaborar relatórios e promover a divulgação das suas atividades;
- Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos eventualmente cometidos.

A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, nem com órgão de investigação e prevenção que apura e resolve conflitos. O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes.

A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho dos órgãos



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

### 3. Equipe da Ouvidoria do Município:

Atualmente a equipe é composta dos seguinte servidor:

- Ouvidor do Município: **Thallys Rodrigues de Souza e Silva;**



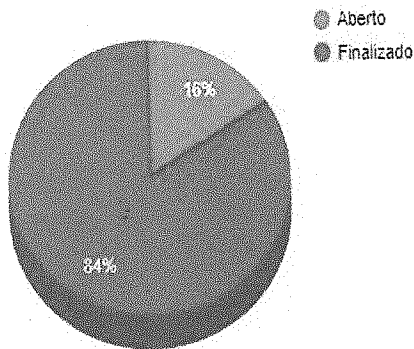
# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

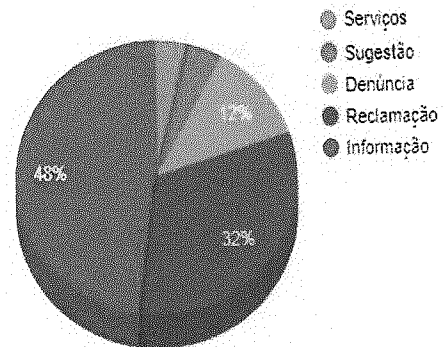
## 4. Dados Estatísticos:

**4.1. Demandas Recepcionadas:** No exercício de 2022, foram contabilizados **25 (vinte e cinco)** chamados recepcionados durante o período de 01/01/2022 a 30/06/2022.

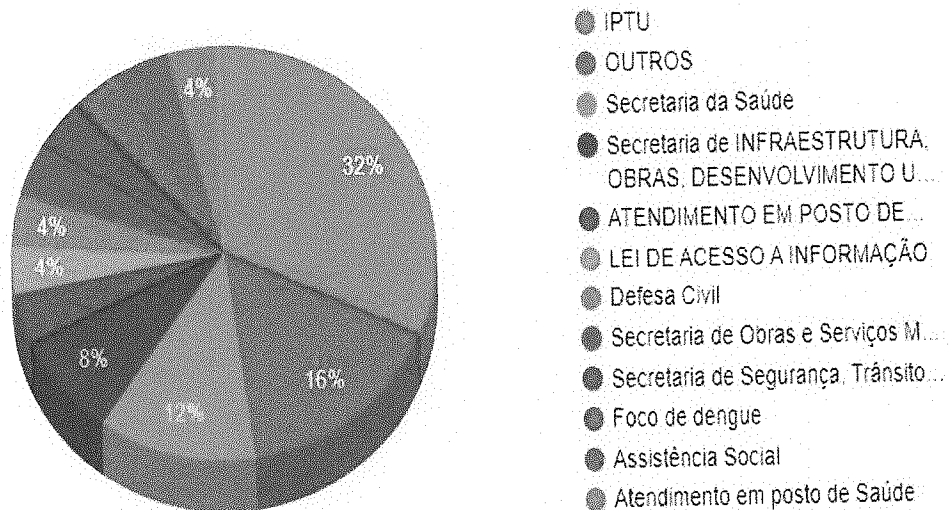
Atendimentos (25)



Tipos de Atendimentos (5)



Assuntos (12)





# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

## 4.2 – Demandas formalizadas por Origem:

Podemos contabilizar, desde que se iniciou a contagem dos chamados de forma digital em 2022, que o maior número de chamados realizados nesse exercício continua sendo o atendimento via Portal apresentando 81% das manifestações registradas nesta Ouvidoria. Contudo, este número é maior do que o registrado nos exercícios anteriores, graças ao bom funcionamento dos meios eletrônicos como o portal da Ouvidoria.



Prefeitura Municipal de Cachoeira Paulista  
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

VIAS DE ACESSO		
QUADRO QUANTITATIVO		
Pessoal	3	11%
Telefone	2	7%
Web	22	81%
Total	27	100%

CACHOEIRA PAULISTA, 11 DE JULHO DE 2022.





# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

## 4.3 – Chamados por Categoria:

Segue gráfico mensurando as categorias de chamados que foram recepcionados em 2022 – referente ao 1º semestre, nesta Ouvidoria.



Prefeitura Municipal de Cachoeira Paulista

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

	TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)	
	QUADRO QUANTITATIVO	
Denúncia	5	19%
Informação	12	44%
Reclamação	8	30%
Serviços	1	4%
Sugestão	1	4%
Total	27	100%

CACHOEIRA PAULISTA, 11 DE JULHO DE 2022.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

## 4.4 – Órgãos e Pastas Demandados:

A seguir são apresentadas as Unidades Administrativas para as quais houve maiores demandas no ano de 2022.

Pode-se observar que, dentre todas, a Ouvidoria obteve uma demanda superior em relação às demais, dada a sua relevância e alcance no dia a dia dos munícipes. Cumpre ressaltar que a secretaria de saúde é uma pasta que obteve um canal presencial ativo de manifestações, devido a importância de sua área de atuação.

Quanto às demais unidades abaixo citadas, constata-se um relativo equilíbrio no número de demandas entre si.



Prefeitura Municipal de Cachoeira Paulista

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

	COMPARATIVO 2022												TOTAL GERAL	
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%		
Ouvidoria	3	100	5	100	3	100	2	100	4	100	5	50%	22	81%
Protocolo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	10%	1	4%
SMAF - Secretaria	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	20%	2	7%
Secretaria Municipal de Saúde	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	20%	2	7%
	3		5		3		2		4		10		27	

CACHOEIRA PAULISTA, 11 DE JULHO DE 2022.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

Como reflexo dos assuntos acolhidos no atendimento à população em 2022, muitos foram os contatos telefônicos realizados entre a Ouvidoria e as pastas municipais, bem como reuniões com o secretariado, visitas técnicas em secretarias, tendo como objetivo a melhoria constante da qualidade de atendimento dos serviços públicos como um todo, de onde destacamos as seguintes visitas:

- Secretaria de Governo Municipal;
- Secretaria da Saúde;
- Secretaria de Obras;
- Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente;
- Secretaria da Fazenda;
- Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Empregos;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

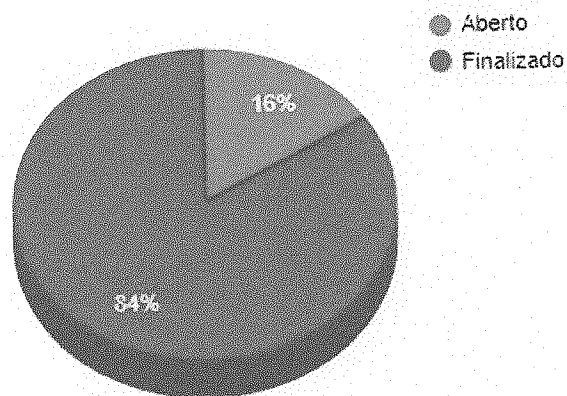
Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

## 4.5 – Chamados por Status:

O indicador abaixo apresenta a condição de fechamento dos chamados recepcionados em 2022 por esta Ouvidoria, no qual podemos apontar que 84% das demandas recepcionadas foram encaminhadas, atendidas e fechadas dentro do período de 30 (trinta) dias, demonstrando um desempenho bastante ágil da equipe.

Os atendimentos em aberto estão dentro do prazo de resposta.

Atendimentos (25)





# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

## 5 – Considerações finais e apontamentos:

A Ouvidoria do Município de Cachoeira Paulista tem realizado um valioso serviço neste curto período ao se tornar, cada vez mais, o principal elo de comunicação entre os munícipes e as secretarias municipais de governo.

Este trabalho tem se revelado como ferramenta de agilização importante de serviços prestados à população, de modo que ao fazer parte da administração, através de seus chamados vê-se aumentada a credibilidade e a confiança dos cidadãos e cidadãs de Cachoeira Paulista quanto à gestão atual.

Por outro lado, como instrumento de avaliação da satisfação a serviço do munícipe, as informações colhidas através dos nossos serviços, tornam-se, ainda, material para auto-avaliação e aprimoramento da eficiência da própria Administração Pública.

### 5.1 - Apontamento de melhorias:

Podemos apontar como melhoria no sistema de atendimento:

- a) **Telefone 156** para obter informações e solicitar serviços básicos:
- Troca de Lâmpadas Queimadas;
  - Reparo em via pública;
  - Contato com Defesa Civil;
  - Denúncia de maus tratos aos animais;
  - Denúncia de terrenos baldios e acúmulo de lixo;
  - Denúncia de Obras Irregulares;
  - Queixas, dúvidas e sugestões;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

- b) **Lista de Medicamentos** atualizadas entre farmácia popular e em parceria com os postos de saúde, evitando-se a ida e retorno dos pacientes por diversas vezes na falta de medicamento na farmácia municipal, gerando insatisfação nos munícipes e aglomerações.
- c) **Estudo** em parceria com o Departamento de Informática sobre a necessidade de formação de colaboradores, junto às Secretarias, com vistas à otimização dos trabalhos e economia de material com maior eficiência;
- d) **Auto-atendimento on-line** através do Portal da Ouvidoria, implantado diretamente na página inicial da Prefeitura de Cachoeira Paulista, que conforme os números demonstram, tem possibilitado aos munícipes o registro das suas reclamações, denúncias ou elogios através do site diretamente, com facilidade e liberdade de expressão;
- e) **capacitação** dos servidores nos mais diferentes campos de atuação, dentro da área de interesse da Ouvidoria;
- f) **diligências** a secretarias para finalidade de melhorar o atendimento e prazo de respostas às demandas da Ouvidoria.
- g) **Instrumentalização aos departamentos** (Viaturas dedicadas aos órgãos fiscalizadores) de Defesa Civil, Fiscalização Tributária, Fiscalização de Obras, Fiscalização de Postura, Vigilância Sanitária e Epidemiológica;
- h) **A organização interna da Ouvidoria**, como etapa fundamental para que a Ouvidoria pública cumpra seu papel fundamental. Elaboração de um orçamento, com a devida "equação do custeio", que demonstre a previsão dos custos para a implantação e a manutenção futura do órgão, incluindo-se número de servidor necessário e instalações físicas, após a formação da equipe, estando-se estruturada a Ouvidoria, ideal momento de divulgar o trabalho que será realizado. A divulgação deve esclarecer aos cidadãos sobre a missão e objetivos da Ouvidoria, incentivando-os, de forma didática, a participar das melhorias dos serviços prestados e da gestão pública do município.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

## 5.2 - Apontamento de dificuldades:

Destaca-se como relevantes problemas a serem superados:

- a) a falta de recebimento de manifestação dos munícipes por parte das secretarias e órgãos da administração direta, gerando insatisfação, lembrando-se que a Ouvidoria é um órgão de segunda instância.
- b) as Manifestações não caracterizadas como Ouvidoria mas ingressadas na Ouvidoria, estão sendo categorizadas como canal impróprio. Ouvidoria funciona como órgão de segunda instância, as secretarias e órgãos da administração direta devem estabelecer o primeiro canal de manifestação. Recomenda-se concentrar no paço municipal o recebimento das demandas e encaminhá-las aos responsáveis, caso o ensejo não venha a ser respondido dentro do prazo legal, a Ouvidoria atuará.
- c) nas devolutivas oferecidas, reclama a atenção em alguns casos, o oferecimento de respostas superficiais, inadequadas, comprometedoras e mesmo diversas do objeto de questionamento dos munícipes, obrigando-nos retorná-los à origem para esclarecimentos;
- d) formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços Públicos;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

## 5.3- Apontamento de projetos em andamento para continuidade em 2022:

- a) **Estudo** em parceria com o Departamento de Informática sobre a necessidade de formação de colaboradores, junto às Secretarias, com vistas à otimização dos trabalhos e economia de material com maior eficiência, sistema ATEN presente para todas secretarias, a fim de viabilizar a economicidade e evitar demora no recebimento das demandas.
- b) **Ouvidoria presente nas Unidades de Saúde**, este trabalho teve início em março do ano corrente, após diversos relatos de munícipes referente a insatisfação nos atendimentos, insatisfação da estrutura física e demais manifestações pertinentes aos ESF's. No mês epigrafado foi iniciado os expedientes nas unidades ESFs dos bairros do Quilombo, Embauzinho, Vila Carmem e Jardim Europa/ P . Primavera. Estas diligências *in loco*, inicialmente teve o intuito de ouvir os servidores, avaliar a estrutura ofertada pela municipalidade e também ouvir os pacientes das unidades. Posteriormente foi elaborado um relatório com os devidos apontamentos, foi dado ciência ao chefe do executivo e dos demais secretarios das pastas correlatadas, posteriormente foi realizado outras diligências nas unidades, onde foi elaborado outro relatório do Antes x Depois. Este trabalho ainda não foi concluído, estão em andamento e refletindo resultados satisfatórios para toda população e para todos os servidores. Os devidos relatórios estarão disponíveis vide site para acompanhamento dos munícipes.

## 5.4- Apontamentos Prioritários:

- a) **Divulgação no site** do paço municipal de orientações referente aos pagamentos de IPTU, emissão de guias e informações de Inscrição Municipal, pois rotineiramente surgem dúvidas e dificuldades relacionado ao tema pelos contribuintes;
- b) **Criação e Divulgação do telefone 156 ou outro indicado pelo poder público** para solicitação dos serviços de descarte de lixo irregular, maus tratos em animais, defesa civil, trânsito, reparo em vias públicas etc.






# PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

## 6 – Conclusão:

Diante do exposto, pode observar, com base nos dados do presente relatório, que esta Ouvidoria, tem atingido seus propósitos mediante o desenvolvimento de seu valoroso trabalho que demandou grande empenho de todos os envolvidos nos processos finalísticos e de suporte do órgão, junto às respectivas áreas técnicas. Assim, denota-se que esta Ouvidoria tem firmado um papel cada vez mais atuante na gestão eficiente e participativa da Administração, em prol dos magnos interesses da sociedade. Segue para análise o presente relatório em dezessete (17) laudas devidamente rubricadas.

Cachoeira Paulista, 12 de julho de 2022.

  
Thallys Rodrigues de Souza e Silva  
Ouvidor do Município



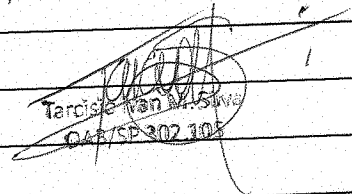
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CACHOEIRA PAULISTA**  
ESTADO DE SÃO PAULO

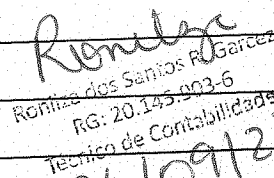
Processo nº

Do CONTROLE INTERNO,

ENCAMINHAMOS OS AUTOS PARA CONHECI-  
MENTO E PROVIDÊNCIAS, SE NECESSÁRIO.

em 19/09/2022.

  
Tercisio Van M. Silva  
048/SP 302.108

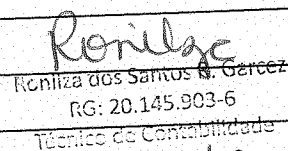
  
Ronilza dos Santos R. Garcez  
RG: 20.145.903-6  
Técnico de Contabilidade

26/09/22

Ao sr. Renato Bueno;

Favor dar publicidade  
Quadrante 1 2022  
Relatório de Gestão

att

  
Ronilza dos Santos R. Garcez  
RG: 20.145.903-6  
Técnico de Contabilidade

26/09/2022