



Prefeitura de Cabreúva

**Gabinete do Prefeito**

Rua Floriano Peixoto, 158, Centro

Cabreúva/SP – CEP: 13.315-000

Tel: 11 4528-8300

[gabinete@cabreuva.sp.gov.br](mailto:gabinete@cabreuva.sp.gov.br)

[www.cabreuva.sp.gov.br](http://www.cabreuva.sp.gov.br)

Cabreúva, 03 de janeiro de 2024.

**OFÍCIO: 1/2024 – Ouvidoria de Cabreúva**

**Assunto: Relatório de Gestão**

Ao Gabinete,

Venho, respeitosamente, apresentar o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, conforme previsto na Lei do Usuário do Serviço Público.

Por fim, sugerimos a disponibilização do relatório no portal da transparência, conforme estabelecido pela legislação pátria. Esta medida contribuirá para a transparência e prestação de contas, possibilitando o acesso fácil e amplo da população às informações sobre as atividades e resultados da Ouvidoria.

*Juliana Neta*  
Atenciosamente,

Ouvidoria de Cabreúva

PREFEITURA MUNICIPAL DE CABREÚVA-SP

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO



RELATÓRIO DE GESTÃO  
JANEIRO A DEZEMBRO / 2023

## **Relatório de Gestão**

Janeiro a Dezembro de 2023

A Ouvidoria do Município tem por objetivo assegurar a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública municipal, conforme versa a lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

É um órgão marcado pela imparcialidade de suas ações, servindo como ponte entre a entidade governamental e os cidadãos, sendo o canal adequado para formalização de reclamações, denúncias, sugestões, informações, solicitações e elogios à Administração, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

### **CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviços cujas solicitações foram encerradas ou não solucionadas de forma satisfatória para o munícipe, críticas a atos da Administração de serviço público ou de servidores, considerados ineficientes, ineficazes, assim como, a má qualidade do atendimento.

**Denúncia:** Comunicação de atos ilícitos cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**Sugestão:** Apresentação de proposta de melhoria ou aprimoramento dos serviços públicos

**Solicitação:** Requerimento de atendimento a serviço que não esteja disponibilizado pelos canais de atendimento da Prefeitura Municipal através de suas Secretarias.

**Elogio:** Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço ou atendimento.

**Informação:** Solicitação de orientação ou esclarecimento relacionado ao atendimento ou à prestação do serviço público.

O relatório de gestão foi elaborado com base na Lei do Usuário de Serviço Público. Podemos observar nos gráficos anexos a este relatório:

O papel da Ouvidoria é receber, analisar e encaminhar. No entanto, têm ocorrido situações recorrentes nas quais não cabe à ouvidoria intervir. A Ouvidoria é um canal a ser acionado quando já houve uma tentativa de solicitação de serviço, mas quando este não foi realizado.

Cabe mencionar que frequentemente que muitos munícipes recorrem a ouvidoria frequentemente em assuntos simples que deveriam ser resolvidos nas pastas correspondentes:

1. Iluminação Pública;
2. Limpeza de Bueiros;
3. Falta de Atendimento Telefônico no setor de transporte de passageiros;
4. Brevidade em atendimento médico, falta de remédios e;
5. Fiscalização de Calçadas.

Explanaremos abaixo as 5 secretárias com mais solicitação:

### **1. Serviços Urbanos**

Atualmente, esta pasta registra o maior número de reclamações, principalmente relacionadas à iluminação pública. Entendemos que o município passou por uma transição no fornecimento deste serviço, agora realizado internamente.

Há também a problemática do crescimento de vegetação em calçadas e terrenos particulares, cabendo certamente otimizar estratégias e ações no de aperfeiçoar a fiscalização.

Deficiência Encontrada: A Ouvidoria não é o canal adequado para registros relacionados à iluminação pública, pois se trata de um órgão de segunda instância para apurar irregularidades na prestação de serviços públicos. A fiscalização é insuficiente devido à grande demanda.

**Sugestão:** Recomendamos a contratação de um serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) 24 horas dedicado à gestão de demandas de iluminação pública, com um número de telefone gratuito para essas chamadas. Além disso, sugerimos a divulgação desse serviço na página oficial da prefeitura e em suas redes sociais, assim como no WhatsApp. Para lidar com a questão do crescimento de vegetação em áreas particulares, propomos a contratação de agentes de fiscalização e a implementação de campanhas educativas sobre a responsabilidade da roçagem em áreas privadas.

## **2. Saúde**

Observamos que a secretaria de saúde, ao ocupar a segunda posição no ranking, recebe predominantemente solicitações relacionadas à demora no atendimento, agendamento de consultas, falta de medicamentos e transporte de passageiros.

Importante destacar que a área da saúde possui uma Ouvidoria própria, o que se mostra de grande auxílio.

Observamos que a equipe de saúde é composta por profissionais qualificados. No entanto, devido à grande demanda populacional, o município enfrenta desafios para atender a todos em tempo hábil. Acreditamos que o elevado número de reclamações pode indicar uma subestimação da população, especialmente considerando a participação de Cabreúva na Aglomeração Urbana de Jundiá. Alguns munícipes consideram a cidade como um dormitório, e há também uma migração temporal de pessoas que a visitam durante as férias familiares e utilizam o município para realizar exames.

**Deficiência Encontrada:** A demora no atendimento médico para consultas, exames e cirurgias, baixo estoque de medicamentos e grande demanda de transporte de passageiros.

**Sugestão:** Recomendamos a observância, especialmente por parte dos médicos e enfermeiros, das diretrizes e normas de saúde, considerando o contexto do envelhecimento populacional no país. Isso pode contribuir significativamente para aprimorar a eficiência e a qualidade do atendimento médico no município.

## **3. Meio Ambiente**

A pasta ocupa a terceira posição no ranking e recebe solicitações referentes a fiscalizações ambientais, poda de árvores e casos de abandono de animais.

Notamos que, em sua maioria, os munícipes procuram a pasta para realizar denúncias anônimas relacionadas ao desmatamento. Além disso, há um volume significativo de solicitações relacionadas a animais soltos de grande porte e animais de estimação.

**Deficiência Encontrada:** A falta de efetividade na fiscalização e controle do desmatamento, aliada ao desafio no manejo de animais soltos e de estimação.

**Sugestão:** Recomendamos a implementação de medidas mais rigorosas de fiscalização ambiental para combater o desmatamento, e promover campanhas educativas. Em relação aos animais, sugerimos o aprimoramento de políticas públicas que abordem o manejo responsável de animais soltos, bem como campanhas de conscientização sobre o abandono de animais de estimação. Além disso, é recomendável explorar parcerias com organizações locais e sociedade civil para estabelecer programas de adoção responsável, proporcionando um lar seguro para animais abandonados. A construção de abrigos suficientes, com condições adequadas, também se apresenta como uma solução viável para lidar com a situação de animais de estimação desamparados. Dessa forma, a implementação de medidas abrangentes e a sensibilização da comunidade contribuirão não apenas para a preservação ambiental, mas também para o bem-estar dos animais em nossa cidade.

#### **4. Obras**

A pasta ocupa a quarta posição e, em sua maioria, recebe reclamações relacionadas a buracos nas vias públicas e solicitações para construção de obras públicas.

**Deficiência Encontrada:**

A carência de manutenção adequada nas vias públicas e a necessidade de atenção na execução de obras públicas.

**Sugestão:** Recomendamos a implementação de um programa eficiente de manutenção viária para reparo rápido e eficaz dos buracos nas vias públicas. Além disso, sugerimos uma avaliação mais rigorosa dos projetos de construção de obras públicas, assegurando que atendam às necessidades da comunidade e sejam executadas com

qualidade. A transparência e o diálogo com os munícipes durante o planejamento e execução das obras também podem contribuir para a satisfação da população em relação à infraestrutura urbana.

## **5. Mobilidade Urbana**

A pasta de Mobilidade Urbana ocupa a quinta posição e, predominantemente, recebe demandas relacionadas ao abandono de veículos, semáforos quebrados, problemas na sinalização e críticas ao serviço de ônibus municipal. Essas queixas incluem atrasos frequentes, falta de limpeza nos veículos e uma oferta reduzida de linhas.

**Deficiência Encontrada:** A qualidade insatisfatória dos serviços oferecidos pela empresa de ônibus municipal.

**Sugestão:** Recomendamos uma análise aprofundada sobre a concessão dos serviços de ônibus municipal, buscando garantir que a empresa cumpra padrões de qualidade. Sugerimos também a avaliação da possibilidade de aprimorar e aumentar o número de linhas, levando em consideração a demanda populacional. Isso pode ser alcançado por meio de uma revisão contratual, estabelecendo critérios mais rigorosos de desempenho e metas a serem atingidas pela empresa concessionária.

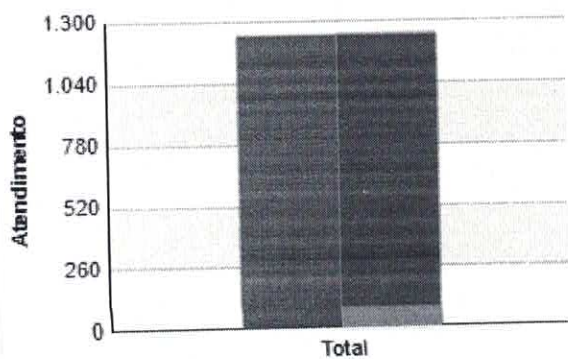
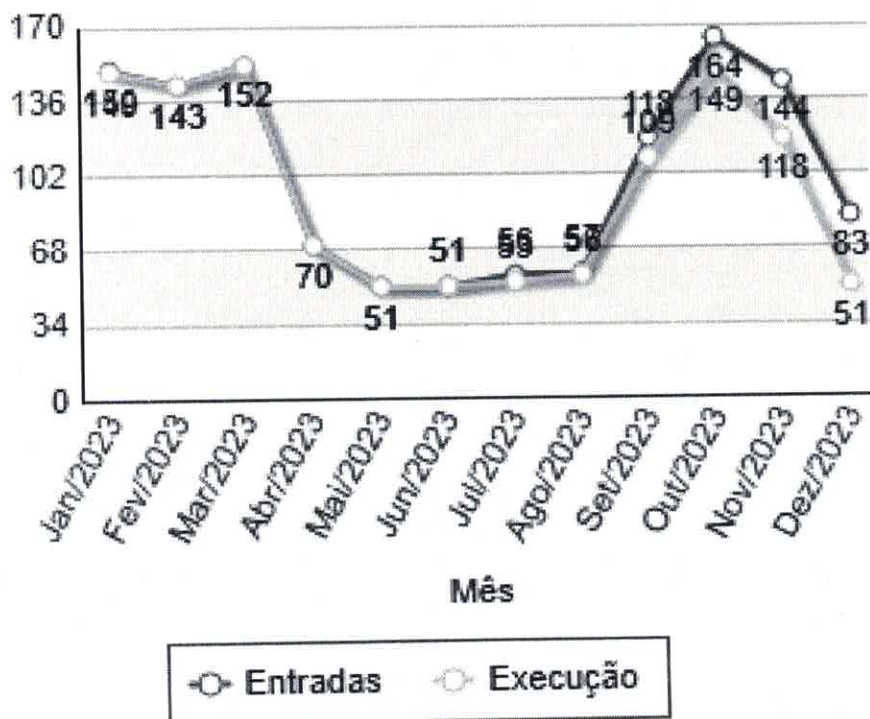
Além disso, é importante considerar a implementação de mecanismos de monitoramento eficazes para acompanhar regularmente a qualidade dos serviços prestados. A participação ativa da comunidade, por meio de canais de comunicação e feedback, também pode ser incentivada para identificar áreas específicas que necessitam de melhorias.

Essas medidas visam garantir que o transporte público municipal atenda de maneira eficiente e satisfatória as necessidades da população, contribuindo para a melhoria geral da mobilidade urbana no município.

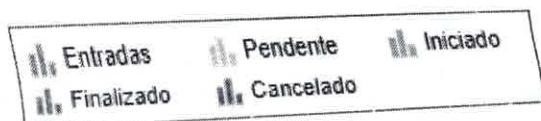
**Observações gerais:** Por fim, não mencionamos outras secretarias, pois o número de demandas foi muito pequeno e se tratou de questões pontuais. Entretanto, algumas demandas ainda estão em aberto, e a ouvidoria está cobrando as respectivas pastas. Sugerimos que essas secretarias cumpram o prazo de 15 dias, conforme a lei do usuário de serviço público.

ANEXO

Demonstrativo 2023

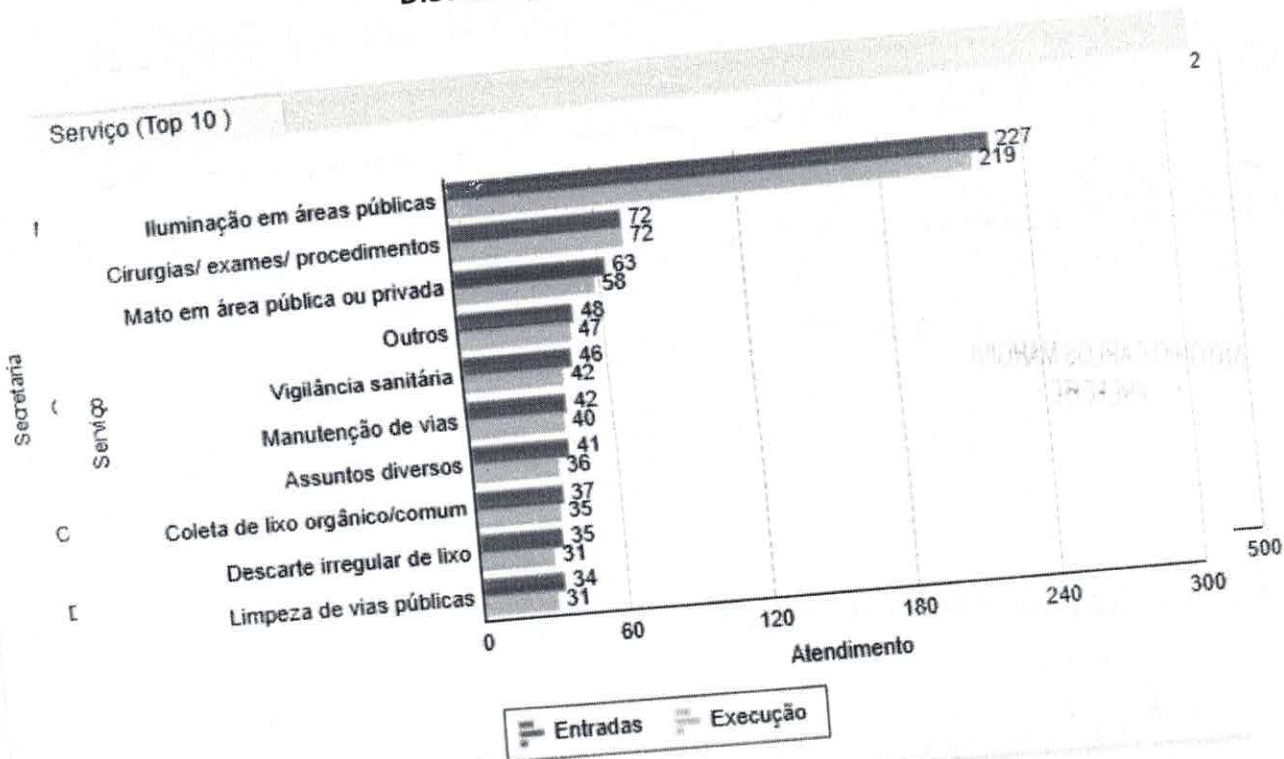


**Total: 1.244**  
**Finalizado: 1.152**  
**Andamento: 87**

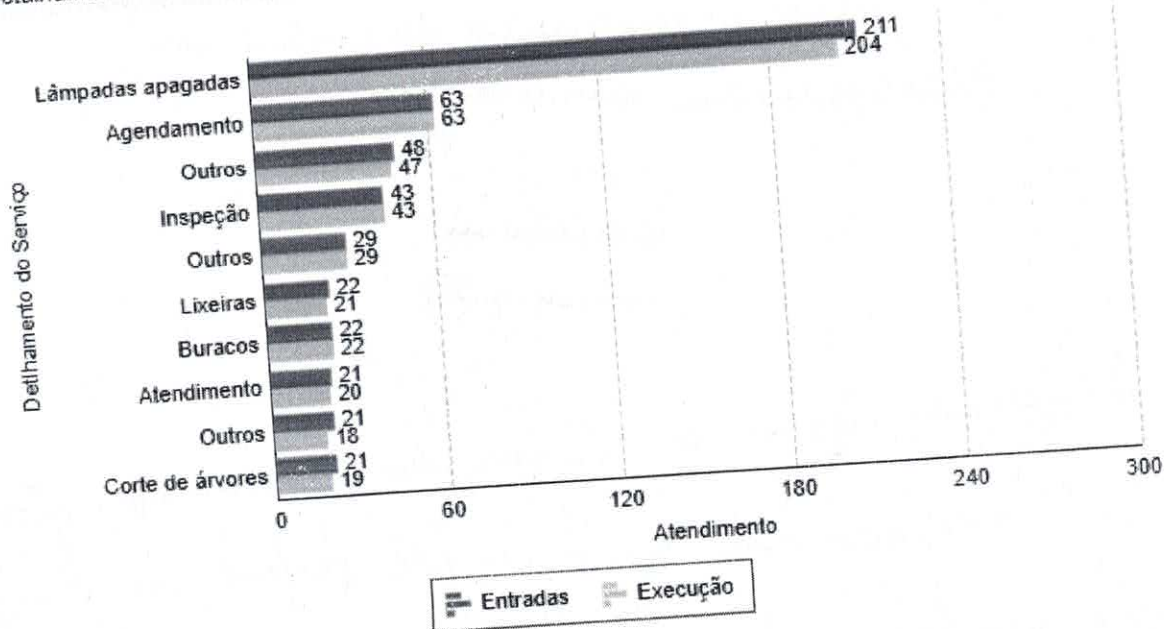




## Distribuição da demanda



## Detalhamento Serviço (Top 10)



Departamento  
 Chefia de Departamento  
 de Compras