



## **Relatório de Gestão Exercício de 2024**

### **Demandas por Secretaria**

<u>Secretarias</u>	Quantidade	Respondidas
Administração Geral	10	5
Assistência Social	5	3
Assuntos Jurídicos	1	0
Cultura e Turismo	1	1
Desenv. Econômico, Social e Trabalho	3	1
Desenvolvimento Urbano	93	90
Educação	21	19
Esporte e Lazer	3	2
Fazenda	0	0
Governo	0	0
Infraestrutura	2	1
Meio Ambiente	16	13
Obras e Serviços Municipais	40	39
Projetos Especiais, Convênios e Habitação	1	1
Receita e Rendas	141	129
Saúde (Possui Ouvidoria Própria)	6	1
Segurança (Possui Ouvidoria própria)	1	1
Transporte e Trânsito	22	21
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>327</b>

Tipo de Manifestação	
Assunto	Quantidade
Acesso à Informação	162
Denúncia	248
Elogio	7
Reclamação	66
Simplifique	4
Solicitação	150
Sugestão	5
<b>Total</b>	<b>642</b>

---

Ouvidoria Geral

**E-mail:** [ouvidoria@carapicuiiba.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@carapicuiiba.sp.gov.br) – Tel:(11)41642971

**Endereço:** Av. Sandra Maria,157 –Jardim das Belezas- Carapicuíba-SP CEP:06315-020

## Entrada por canais de atendimento

Canal de Entrada	Quantidade de demandas
E-mail	146
Pessoalmente	55
Telefone	183
Site	271
Total	655

## Providências Adotadas

As demandas de Ouvidoria são analisadas qualitativamente e de forma sistemática por secretaria, visando captar demandas recorrentes. Após acompanhamento a Ouvidoria realiza diligências rotineiras nas secretarias apontadas com recorrências, onde são feitas reuniões com os secretários de cada pasta, afim de sanar as fragilidades apontadas, bem como implantar melhorias, principalmente no atendimento com o público.

## Análise dos Pontos Recorrentes

A partir dos motivos evidenciados nas demandas recebidas por esta Ouvidoria Geral, buscamos identificar os motivos destas recorrências. A Ouvidoria busca melhorar o atendimento junto aos secretários e as secretarias para não haver mais pontos recorrentes, que a demanda seja satisfatória e de solução definitiva da demanda do usuário.