



Prefeitura Municipal de Carapicuíba
Estado de São Paulo - SP
Ouvidoria Geral

Relatório de Gestão Exercício de 2025

Demandas por Secretaria

Secretarias	Quantidades	Respondidas
Administração Geral	14	13
Mulher, Assistência Social e Cidadania	15	13
Assuntos Jurídicos	4	1
Cultura e Turismo	1	1
Desenv. Econômico, Social e Trabalho	6	3
Desenvolvimento Urbano	152	148
Educação	30	17
Esporte e Lazer	6	4
Fazenda	5	3
Governo	1	0
Infraestrutura	4	4
Meio Ambiente e Sustentabilidade	19	11
Obras e Serviços Municipais	60	46
Projetos Especiais, Convênios e Habitação	7	7
Receita e Rendas	186	154
Saúde (Possui Ouvidoria Própria)	0	0
Segurança (Possui Ouvidoria própria)	3	1
Transporte e Trânsito	29	26
Total	542	452

Tipo de Manifestação	
Assuntos	Quantidades
Acesso à Informação	130
Denúncia	327
Elogio	10
Reclamação	206
Simplifique	2
Solicitação	123
Sugestão	6
Total	804

Ouvidoria Geral

E-mail: ouvidoria@carapicuiiba.sp.gov.br – **Tel:** (11) 4164-2971

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

Entrada por canais de atendimento

Canal de Entrada	Quantidade de demandas
E-mail	382
Pessoalmente	68
Telefone	145
Site	87
Total	682

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.