

OUVIDORIA



RELATÓRIO

JANEIRO/21



CARAGUATATUBA-SP

OUVIDORIA

JANEIRO/21



Neste primeiro mês de 2021 a Ouvidoria fez **272 atendimentos**, realizados através do site, email, telefone, ou presencialmente.

Destes apenas 57 realmente viraram manifestações, sendo:

Informação - 1 - Sugestão - 0
Reclamação - 28 - Denúncia - 12
Elogio - 1 - SIC - 15

Neste relatório você encontrará as manifestações por assunto, por unidade responsável e por status de atendimento..

1. POR ASSUNTO

Assuntos	Informação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	SIC	Total
Abertura de rua	-	-	-	1	-	3	4
Acessibilidade	-	-	2	-	-	1	3
Assuntos jurídicos	1	-	-	-	-	-	1
Atendimento médico	-	-	1	-	-	-	1
Coleta de Lixo	-	-	2	-	-	-	2
Construção sem projeto	-	-	-	1	-	-	1
Certidão de Dir. Ambientais	-	-	1	-	-	-	1
Correção cadastral	-	-	1	-	-	-	1
Invasão de área pública	-	-	-	1	-	-	1
Manutenção de vias públicas	-	-	5	-	-	-	5
Perturbação do sossego	-	-	-	2	-	-	2
Projeto Habitacional	-	-	1	-	-	-	1
Reclamação de UBS	-	-	1	-	-	-	1
Tecnologia assistiva	-	-	-	-	-	-	0
Zoonose	-	-	1	-	-	-	1
Atendimento	-	-	2	-	-	-	2
Conduta de funcionários	-	-	-	1	-	-	1
Outros	-	-	11	6	1	11	23
TOTAL	1	-	28	12	1	15	57

OUVIDORIA

JANEIRO/21



2. POR UNIDADE

Qt	Unidade
1	Secretaria de Administração
2	Secretaria da Fazenda
13	Secretaria de Urbanismo
2	Secretaria de Meio Ambiente, Agricultura e Pesca
14	Secretaria de Serviços Públicos
9	Secretaria de Saúde
1	Secretaria de Mobilidade Urbana e Proteção ao Cidadão
4	Secretaria dos Direitos da Pessoa com Deficiência e do Idoso
3	Secretaria de Obras Públicas
4	Secretaria de Assuntos Jurídicos
1	Secretaria de Habitação
1	Secretaria de Planejamento Estratégico e Desenvolvimento
4	Secretaria de Tecnologia da Informação

Unidades	Aguardando resposta - no prazo	Procedente Solucionada	Total
Secretaria de Administração	1		1
Secretaria da Fazenda	1	1	2
Ouvidoria		14	14
Secretaria de Urbanismo	2	11	13
Secretaria de Meio Ambiente, Agricultura e Pesca	1		1
Secretaria de Serviços Públicos	7		7
Secretaria de Saúde	2	5	7
Secretaria de Mobilidade Urbana e Proteção ao Cidadão	1		1
Secretaria dos Direitos da P. com Deficiência e do Idoso	2	2	4
Secretaria de Obras Públicas	1		1
Secretaria de Assuntos Jurídicos		2	2
Secretaria de Habitação	1		1
Secretaria de Tecnologia da Informação		3	3
Total	19	38	57

OUVIDORIA

JANEIRO/21



2. POR STATUS

Categorias	Informação	Sugestão	Reclamação	Denúncia	Elogio	SIC	Total
Entrada							0
Aguardando resposta			15	2		2	19
Respondida							0
Procedente não solucionada							0
Procedente Solucionada	1		13	10	1	13	38
Improcedente							0
Total	1	0	28	12	1	15	57

As Manifestações foram realizadas 37 por pessoas físicas, 10 por pessoas jurídica e 10 anônimas. E somente duas respostas foram avaliadas pelos usuários.