

**CIDADE DE
CARAPICUÍBA**

**Relatório de Gestão Exercício 2023
Ouvidoria Geral
Demandas por Secretaria**

Secretarias Municipais	Quantidade
Secretaria de Administração Geral	20
Secretaria de Assistência Social	30
Secretaria Assuntos Jurídicos	15
Secretaria de Desenvolvimento Urbano	53
Secretaria Desenvolvimento Econômico	00
Secretaria de Educação	33
Secretaria de Governo	06
Secretaria de Infraestrutura	13
Secretaria de Meio Ambiente	15
Secretaria de Obras e Serviços Municipais	47
Secretaria Projetos Especiais	00
Secretaria de Receita e Rendas	89
Secretaria de Saúde	75
Secretaria de Segurança	40
Secretaria de Transporte e Trânsito	51
Gabinete do Prefeito	10
Secretaria da Fazenda	05
Secretaria de Esporte	14
Secretaria do Trabalho	09
Cultura	08

Total: 539

Entrada por canais de atendimento

Forma de Entrada	Quantidades
E-mail	44
Pessoalmente	37
Telefone	214
Site	281
Outros	19
Total	595

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.