PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO CLARO/SP

# Relatório de Fechamento - 2024

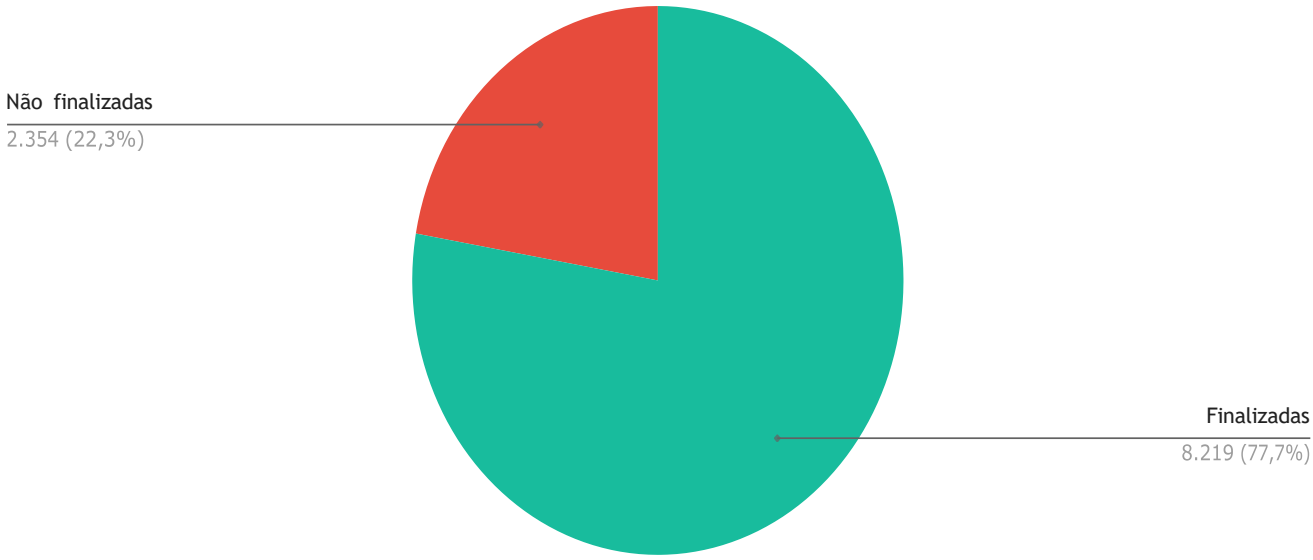
**Meses: Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro**

## INTRODUÇÃO

A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo
solicitações são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos setores responsáveis para tomar providências em seus devidos setores.
O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.
No ano de 2024 foram feitas 10.573 protocolos, média de 28,89 chamados diários ( 366 dias) .Informamos que o tempo de resposta dos chamados da Ouvidoria teve o tempo médio de 4 dias.
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

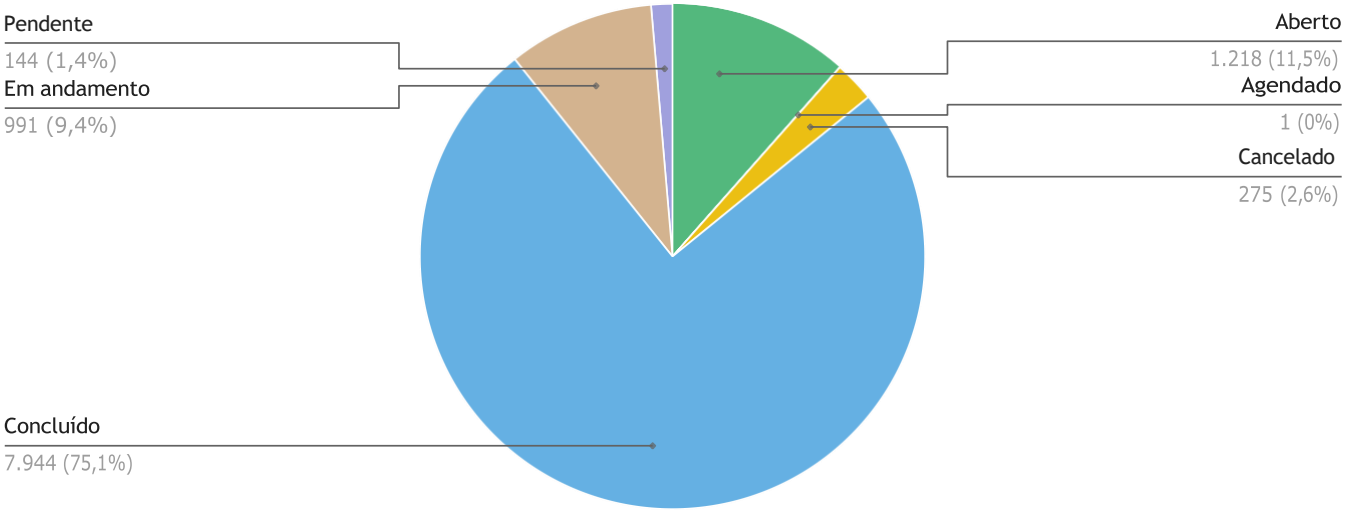
### 1.0 - Relatório de eficiência

#### 1.1 - Percentual de eficiência



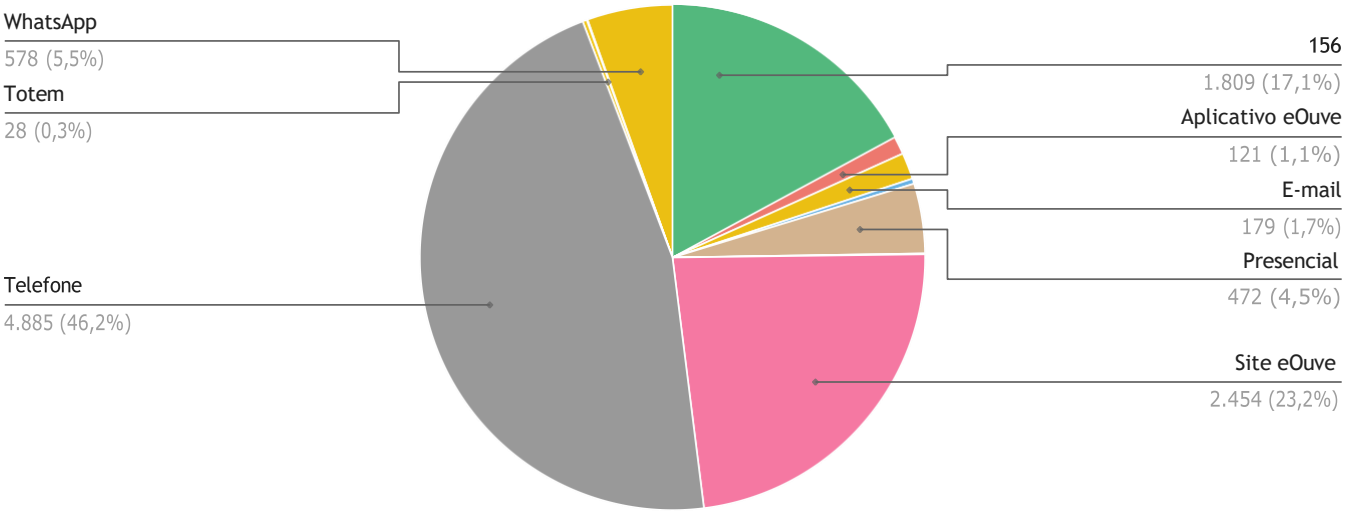

Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

### 1.2 - Percentual por status



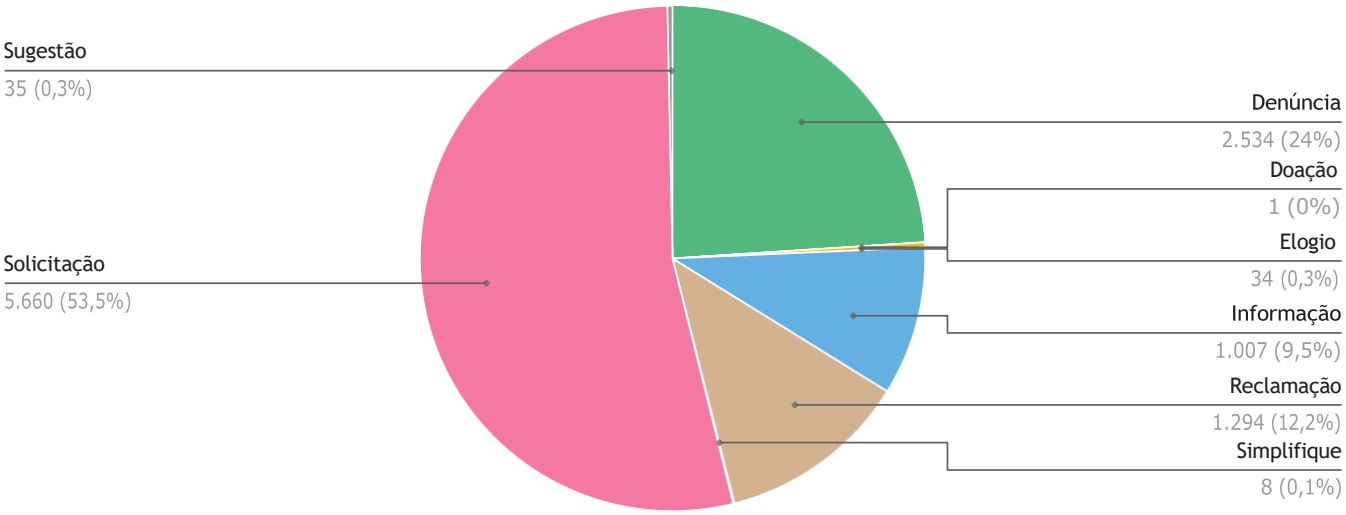

Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

### 1.3 - Percentual por origem dos cadastros




Obs.: Nesse gráfico é possivel analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

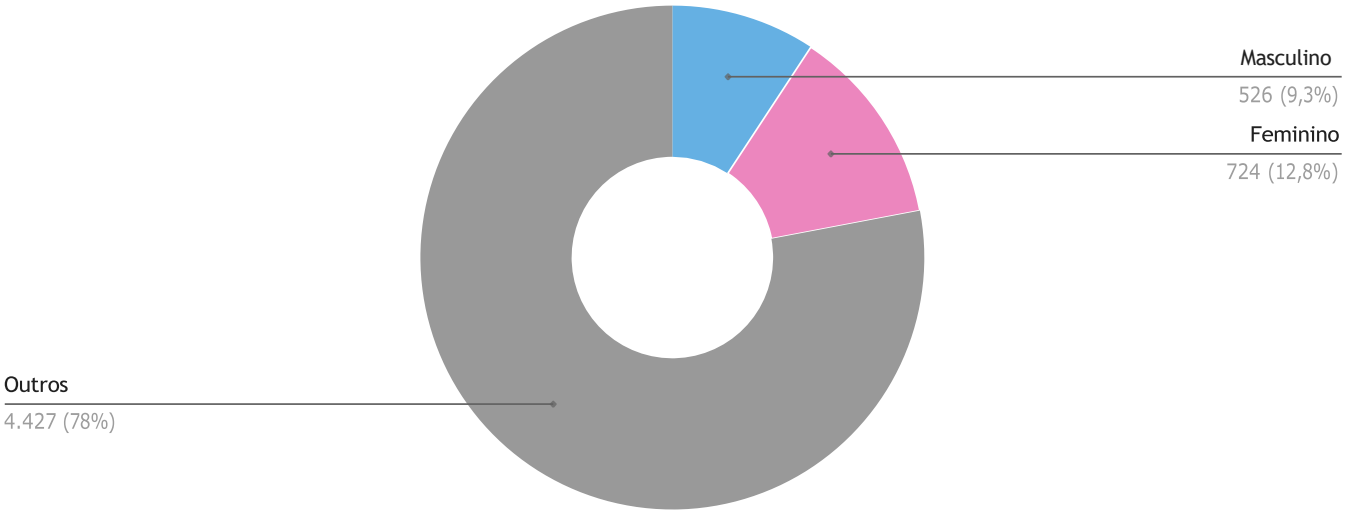
### 1.4 - Percentual por categoria




Obs.: Nesse gráfico é possivel analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

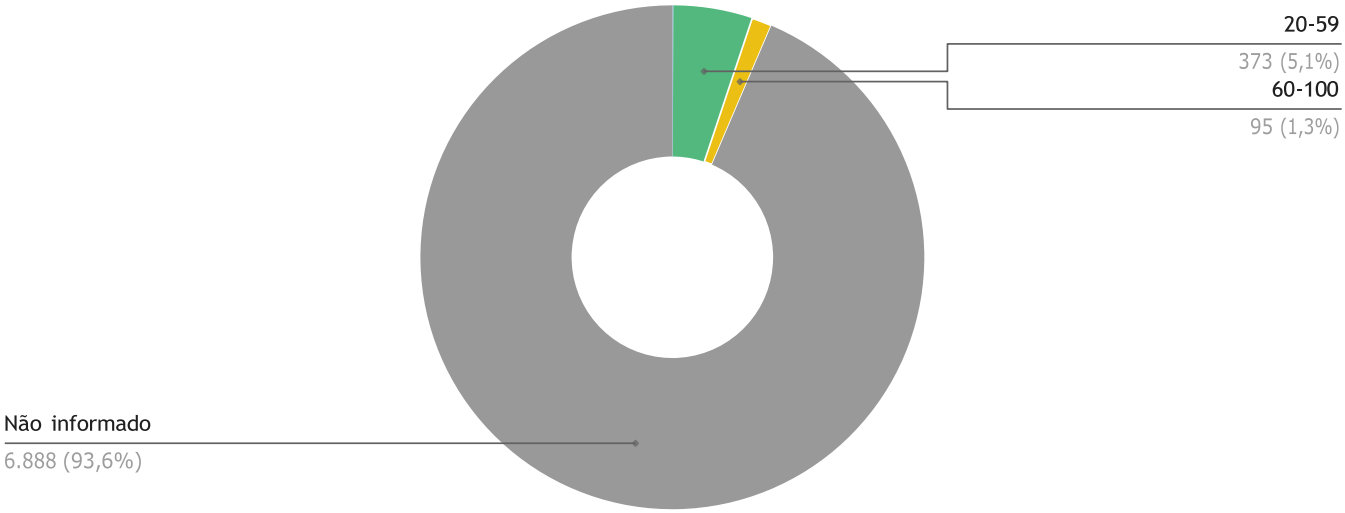
## 2.0 - Perfil dos Solicitantes

### 2.1 - Percentual por gênero




Obs.: Nesse gráfico é possivel visualizar o perfil do gênero das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

### 2.2 - Percentual por faixa etária

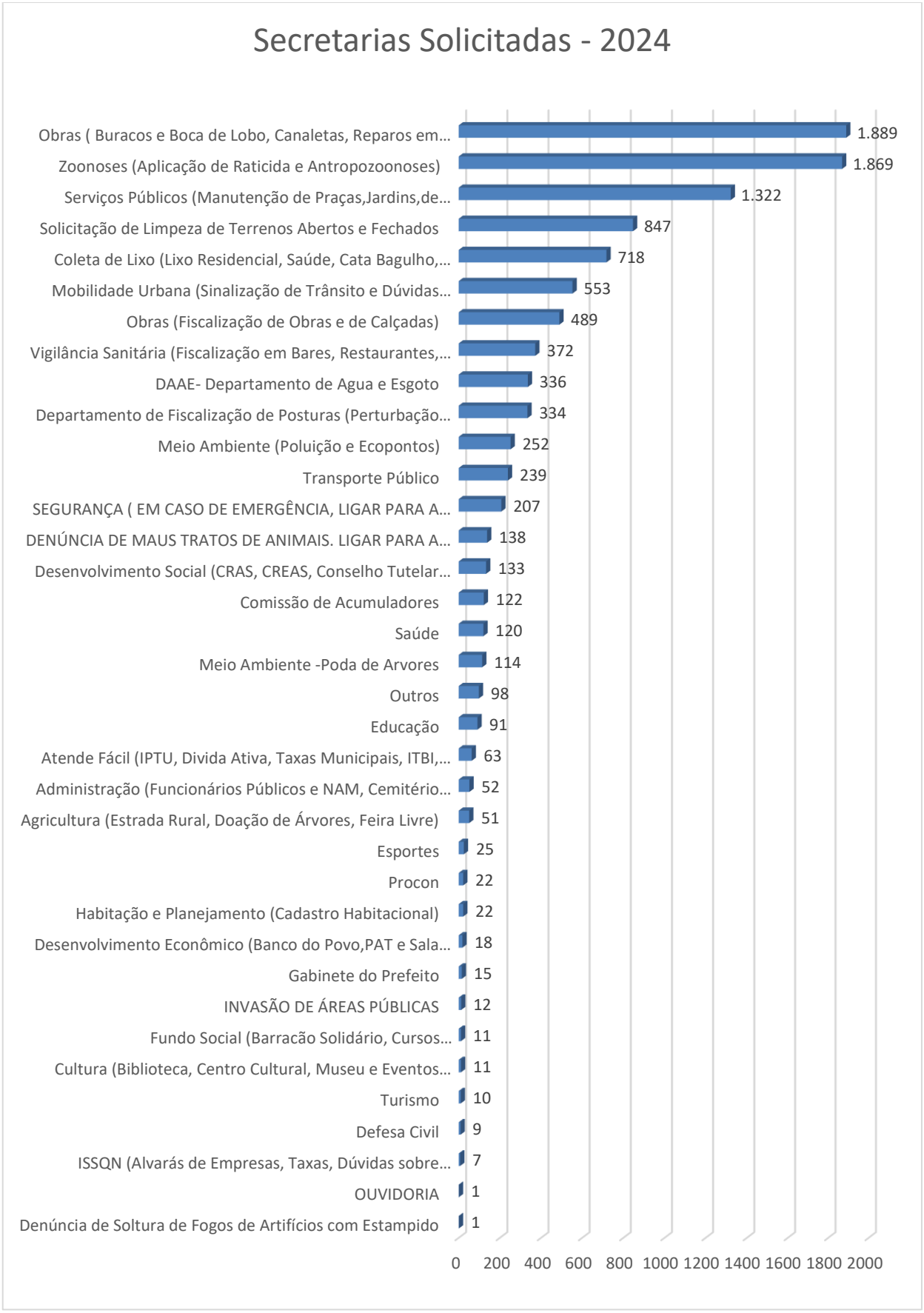



Obs.: Nesse gráfico é possivel visualizar o perfil da faixa etária das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria**.**

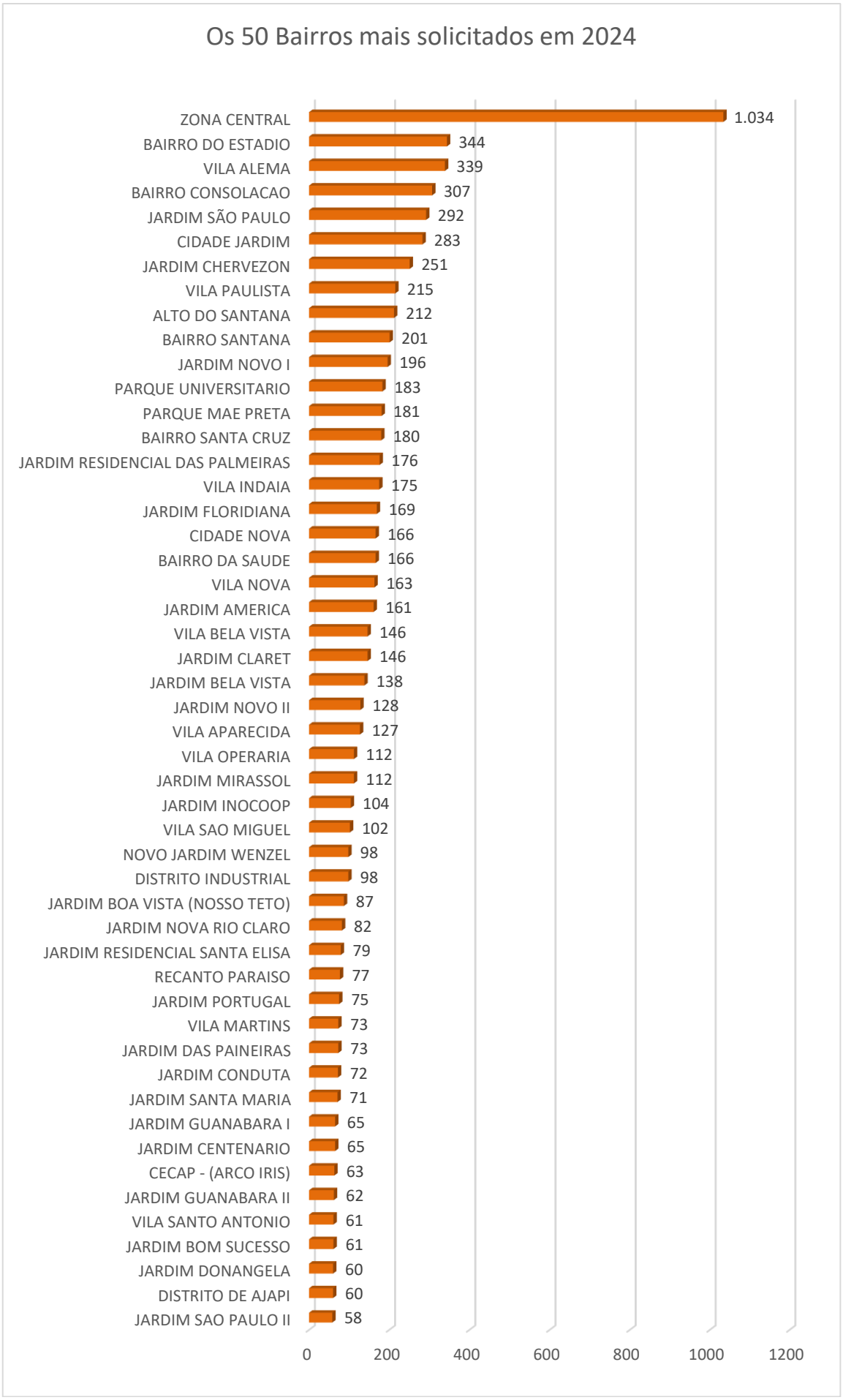
### 3.0 - Relatório das secretarias, departamentos e autarquias

Esse relatório visa informar o volume de solicitações por Secretárias, Departamentos e Autarquias dos quais entraram pela Ouvidoria Pública Municipal. Ressaltamos que a Fundação Municipal de Saúde tem sua Ouvidoria própria, os dados da Ouvidoria da Fundação não constam nesse relatório. Serão apresentados posteriormente junto a Fundação Municipal de Saúde. Ressaltamos também que o Departamento de Autonomo de Água e Esgoto tem sua Central de Atendimento própia da qual também não consta os dados na Ouvidoria Geral do Município. Os dados aqui relatados tanto do DAAE Rio Claro como da Fundação Municipal da Saúde, são somentes dados que entraram pelo Sistema da Ouvidoria a qual acolhemos e encaminhamos para as respectivas autarquias, as quais as mesma respondem pelo Sistema da Ouvidoria Geral do Município.

As Secretárias mais acionadas no ano de 2024 foram a Secretaria de Obras com 2378 ( Obras Públicas e Fiscalização de Obras Particulares) seguidas da Secretaria de Serviços Públicos com 2179 solicitações (incluidndo Manutenção e Limpeza de Terrenos) e o Departamento de Zoonoses com 1869.


Secretarias Solicitadas - 2024
Obras ( Buracos e Boca de Lobo, Canaletas, Reparos em...
1.889
Zoonoses (Aplicação de Raticida e Antropozoonoses)
1.869
Serviços Públicos (Manutenção de Praças,Jardins,de...
1.322
Solicitação de Limpeza de Terrenos Abertos e Fechados
847
Coleta de Lixo (Lixo Residencial, Saúde, Cata Bagulho,...
718
Mobilidade Urbana (Sinalização de Trânsito e Dúvidas...
553
Obras (Fiscalização de Obras e de Calçadas)
489
Vigilância Sanitária (Fiscalização em Bares, Restaurantes,...
372
DAAE- Departamento de Agua e Esgoto
336
Departamento de Fiscalização de Posturas (Perturbação...
334
Meio Ambiente (Poluição e Ecopontos)
252
Transporte Público
239
SEGURANÇA ( EM CASO DE EMERGÊNCIA, LIGAR PARA A...
207
DENÚNCIA DE MAUS TRATOS DE ANIMAIS. LIGAR PARA A...
138
Desenvolvimento Social (CRAS, CREAS, Conselho Tutelar...
133
Comissão de Acumuladores
122
Saúde
120
Meio Ambiente -Poda de Arvores
114
Outros
98
Educação
91
Atende Fácil (IPTU, Divida Ativa, Taxas Municipais, ITBI,...
63
Administração (Funcionários Públicos e NAM, Cemitério...
52
Agricultura (Estrada Rural, Doação de Árvores, Feira Livre)
51
Esportes
25
Procon
22
Habitação e Planejamento (Cadastro Habitacional)
22
Desenvolvimento Econômico (Banco do Povo,PAT e Sala...
18
Gabinete do Prefeito
15
INVASÃO DE ÁREAS PÚBLICAS
12
Fundo Social (Barracão Solidário, Cursos...
11
Cultura (Biblioteca, Centro Cultural, Museu e Eventos...
11
Turismo
10
Defesa Civil
9
ISSQN (Alvarás de Empresas, Taxas, Dúvidas sobre...
7
OUVIDORIA
1
Denúncia de Soltura de Fogos de Artifícios com Estampido
1
0
200
400
600
800
1000
1200
1400
1600
1800
2000

## 4.0- Relatório dos bairros



## Conclusão

**Através desse relatório, a Ouvidoria Rio Claro demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.**

**Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, uma de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.**

**Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.**

***Ouvidoria Pública do Município de Rio Claro***