



Prefeitura Municipal de Serrana

Ouvidoria Geral do Município

Rua Dr. Tancredo de Almeida Neves, 176 – CEP 14150-000 – SERRANA – SP

www.serrana.sp.gov.br/Ouvidoria – E-mail: Ouvidoria@serrana.sp.gov.br

Tel.: (16) 3987-9890

Relatório de Manifestações realizadas na Ouvidoria Municipal

I. Dados Gerais – Janeiro á Dezembro de 2020

Em cumprimento à Lei 1.066/2004, apresento relatório anual da Ouvidoria da Geral do Município de Serrana, compreendendo o período de Janeiro a Dezembro de 2019, enfatizando dados estatísticos e quantitativos registrados pela Ouvidoria.

O Relatório da Ouvidoria Municipal do ano de 2020 apresenta a seguinte estrutura;

Apresentação dos dados estatísticos por tipos de manifestações realizadas, formas de contato usado pelos munícipes e Secretarias Municipais relacionadas e seus respectivos assuntos:

a) Total Geral dos Tipos de Manifestações e Formas de Contatos realizados em 2020;

Tipo de manifestações	Quant.
Informação	14
Reclamação	281
Solicitação	121
Elogio	01
Denúncia	120
Sugestão	02
Total de Manifestações	539

Contato	Quant.
Telefone	140
Presencial	159
Email PMS	28
Whatsapp	51
App. eOuve	09
Facebook	06
Protocolo	03
Site eOuve	139
Vereador	04
Total	539

b) Manifestações realizadas por Secretaria no ano de 2020;

Manifestações por Secretarias Municipais	Quantidade
IPREMUS	2
Sec. Da Infraestrutura (164), Dacs (108), Posturas (133)	405
Sec. da Saúde	40
Sec. do Serviço Social	03


Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

Sec. de Esporte/Cultura	04
Sec. da Administração	21
Sec. da Educação	04
Outros (Gabinete)	15
Corona Vírus	45
Total de Manifestações	539

- c) **Manifestações realizadas para a Secretaria Municipal da Infraestrutura 2020:** As manifestações da Secretaria de Infraestrutura foram as mais registradas pelos munícipes, sendo as reclamações de buracos, limpeza pública, divisão de obras e trânsito as mais relatadas. A maioria das manifestações da Infraestrutura já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existe manifestação em andamento ou abertas no sistema Eouve para resolução, como de: buracos, podas de árvores em área pública, limpeza de boca de lobos, entre outros. Segue quadro abaixo com todos os registros:

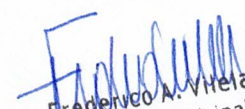
Secretaria Municipal da Infraestrutura	Quantidade
Limpeza de Boca de lobo	7
Buracos	38
Cemitério	01
Divisão de Obras	08
Divisão de Trânsito	07
Entulho em terreno	02
Fiscalização de obras	23
Galhos a retirar	23
Iluminação pública	02
Limpeza Pública	15
Mato em Terreno público	04
Poda de árvore	03
Recapeamento	05
Reclamação Funcionários	01
Outros	04
Bueiro	05
Caçamba Comunitária	01
Coleta de Lixo	01
Posturas	01
Praça do Cruzeiro	01


Frederico A. Vilela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

Entulho em praça	02
Sinalização de Trânsito	02
Troncos a Retirar	01
DAES	02
Espaço Público	01
Autorização para corte/poda de árvores	04
Total	164

- d) **Manifestações realizadas para o Departamento de Água e Esgoto de Serrana (DAES) 2020:** As manifestações do DAES foram as mais solicitadas dentro da estrutura da Secretaria Municipal de Infraestrutura, sendo os pedidos de revisão de água os mais solicitados, principalmente a partir do mês de Setembro quando houve troca e implantação de novo sistema do departamento de água. Os vazamentos de água e esgoto também foram muito solicitados pelos munícipes. Segue quadro abaixo com todos os registros do DAES:

Departamento de Água e Esgoto de Serrana	Quantidade
Conserto de calçada pós serviço	03
Contas não entregue	17
Desperdício de água	02
Falta de água	11
Imóvel sem hidrômetro	04
Leitura não realizada	09
Instalação de hidrômetro	02
Ligação de água	07
Reparo no cavalete	02
Revisão de fatura	14
Vazamento de água	08
Vazamento de esgoto	03
Vazamento de água na rua	06
Vazamento de esgoto na rua	05
Leitura errada	01
Ligação de esgoto	01
Mudança de cavalete	02

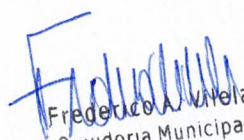

Frederico A. Vieira
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

Outros	11
Total	108

- e) **Manifestações para a Fiscalização de Posturas 2020:** As manifestações referentes a Posturas Municipais foram a segunda mais solicitada dentro da estrutura da Secretaria de Infraestrutura, sendo as reclamações de mato alto em terrenos particulares as mais citadas, seguidas por descarte irregular de materiais em área pública, queimadas irregulares em área urbana e festas e eventos em chácaras particulares. As manifestações de posturas foram todas verificadas pela fiscalização, sendo que muitas já foram concluídas e outras estão em andamento em processo de notificação e multas. Segue quadro abaixo com todos os registros da Fiscalização de Posturas.

Fiscalização de Posturas	Quantidade
Terreno sujo	54
Chácaras	08
Fogo em terreno	02
Descarte irregular	20
Falta de licença de funcionamento	07
Atividades incômodas	18
Criação de animais	07
Ocupação de espaço público	04
Casa abandonada	02
Veículo abandonado	01
Trailer irregular	01
Conserto de calçada	01
Vendedor ambulante	02
Outros	06
Total	133

- f) **Manifestações realizadas para a Secretaria de Assistência Social 2020:** As manifestações da Secretaria Municipal de Assistência Social foram pouco registradas na Ouvidoria Municipal. As principais foram solicitação de cesta básica, moradores de rua, denúncia de bolsa família irregular e repasse escolar. As manifestações do serviço social estão concluídas ou em andamento para resolução. Segue quadro abaixo com todos os registros do serviço social.


 Frederico A. Vilela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

Secretaria de Assistência Social	Quantidade
Bolsa Família	02
Outros	01
Total	03

- g) **Manifestações realizadas para a Secretaria de Cultura, Esporte e Turismo 2020:** As manifestações referentes à Secretaria Municipal de Cultura, Esportes e Turismo foram relacionadas a eventos de aniversário da cidade e rodeio (cavalgada), destaque para reclamação sobre a cavalgada, onde foi relatada desorganização e falta de banheiro químico durante o início do evento na Avenida Estrela do Oriente. Todas as manifestações foram devidamente respondidas.

Secretaria da Cultura, Esporte e Turismo.	Quantidade
Esporte/Turismo	03
Outros	01
Total	04

- h) **Manifestações vinculadas ao Gabinete 2020:** As manifestações vinculadas ao gabinete foram em relação a Guarda Municipal de Serrana, Procon/Sebrae/Junta Militar, transporte público e doação de terrenos. Todas as manifestações foram devidamente respondidas. Segue quadro abaixo com todos os registros;

Gabinete	Quantidade
Outros	01
Total	01

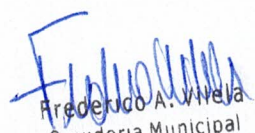

 Frederico A. Vieta
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

- i) **Manifestações realizadas para a Secretaria da Saúde 2020:** As reclamações da Secretaria Municipal da Saúde foram a segunda mais citada na Ouvidoria Municipal, merecem destaque as reclamações sobre funcionários, agendamento para consultas, médicos e enfermagem, setor de odontologia, zoonoses, ambulância e ônibus para o HC. A maioria das manifestações foi devidamente atendida, porém existem alguns registros em andamento no sistema. Houve aguardando resposta e conclusão do setor competente. Segue quadro abaixo com todos os registros na Ouvidoria referente à Secretaria da Saúde.

Secretaria da Saúde	Quantidade
Ambulância	01
Policlínica	01
Reclamação de médicos	01
Vigilância Epidemiológica	06
Zoonoses	15
Odontologia	02
UPA	03
Vigilância Sanitária	05
Reclamação de funcionários	01
UBS Dário José Rodrigues	01
Secretaria Municipal da Saúde	01
Farmácia Municipal	03
Total	40

- j) **Manifestações realizadas para a Secretaria da Educação 2020:** A Secretaria Municipal de Educação foi citada 4 vezes na Ouvidoria Municipal. Os principais registros foram sobre funcionários, vagas em escola e segurança escolar. Todas as manifestações foram devidamente respondidas pelos responsáveis. Segue quadro abaixo com todos os registros da Secretaria da Educação.

Secretaria da Educação	Quantidade
Segurança Escolar	01
Outros	03


Frederico A. Viveira
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

Total	4
--------------	----------

- k) **Manifestações para a Secretaria de Administração e Finanças 2020:** As manifestações da Secretaria Municipal de Administração e Finanças foram a terceira mais citada na Ouvidoria Municipal, os assuntos referentes aos recursos humanos, departamento jurídico, IPTU, praça de atendimento e financeiro foram os assuntos mais registrados. A maioria das manifestações já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existe várias manifestação em andamento ou abertas no sistema Eouve. Segue quadro abaixo com todos os registros:

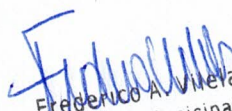
Secretaria de Administração e Finanças	Quantidade
Recursos Humanos	07
IPTU	04
Jurídico	01
Administração de Receitas	01
Protocolo	04
Licitação	01
Financeiro	01
Outros	02
Total	21

- l) **Manifestações para Corona Vírus:** As manifestações a respeito do novo Corona Vírus foram registradas 45 vezes no ano de 2020. Os principais assuntos foram solicitações de informações a respeito da fiscalização, denúncias a respeito de estabelecimentos funcionando sem permissão na quarentena e também a respeito de lugares aglomerados e festas proibidas.

Corona Vírus	45
Total	45

- m) **Manifestações para IPREMUS:** As manifestações para o IPREMUS foram registradas 2 vezes no ano de 2020. As mesmas foram solicitação de cópias de atestados de Servidores Públicos e reclamação de requerimentos que não foram respondidos.

IPREMUS	02
Total	02


 Frederico A. Vieira
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

- n) **Manifestações para Corregedoria da Guarda Municipal:** As manifestações a respeito da Corregedoria da Guarda Civil Municipal foram registradas 2 vezes no ano de 2020. Os principais assuntos foram denúncias referentes a este setor.

Corregedoria Municipal	02
Total	02

- o) **Manifestações para Guarda Civil Municipal de Serrana:** As manifestações referentes a Guarda Civil Municipal de Serrana foram registradas 3 vezes no ano de 2020. Os principais assuntos foram solicitação de licença Premium, informações e documentos sobre condições de trabalho da GMS.

Guarda Civil Municipal	03
Total	03

- p) **Manifestações para Procon/Junta Militar/Sebrae:** As manifestações relacionadas ao Procon, Junta Militar e Sebrae foram registradas 9 vezes no ano de 2020. Sendo 5 desses assuntos referentes a Junta Militar, 1 ao Procon e 3 como “outros”.

Procon	01
Junta Militar	05
Outros	03
Total	09

Serrana, 8 de Janeiro de 2021.


Frederico A. Vieira
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana