Prefeitura Municipal de Serrana

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de Manifestações realizadas na Ouvidoria Municipal

I. Dados Gerais – Janeiro a Dezembro de 2021.

Em atendimento à Lei Municipal n° 1.066/2004 e lei federal nº 13.460/2017, apresento relatório anual da Ouvidoria da Geral do Município de Serrana, compreendendo o período de 01 janeiro a 31 dezembro de 2021, enfatizando dados estatísticos por tipos de manifestações realizadas, formas de contato usadas pelos munícipes e secretarias municipais relacionadas e seus respectivos assuntos:

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

Tipo de manifestações	Quant.
Reclamação	404
Solicitação	174
Denúncia	52
Informação	23
Elogio	6
Sugestão	0
Doação	0
Total de Manifestações	**659**

Contato	Quant.
Presencial	270
Telefone	209
Site eOuve	67
WhatsApp	47
Email	29
App eOuve	24
Facebook	6
Protocolo	3
Vereador	2
Pref. Presente	2
Total	**659**

b) Manifestações realizadas por Secretaria:

Manifestações Secretárias Municipais	Total de Manifestações	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Corona Vírus	12	02	09	0	0	01
Corregedoria da GCM	2	0	02	0	0	0
Gabinete do Prefeito	2	0	01	0	0	01
Guarda Municipal	5	0	05	0	0	0
Ministério Público	2	0	02	0	0	0
Sec. da Administração	33	02	30	0	0	01
Sec. da Educação	16	01	15	0	0	0
Sec. Infraestrutura	511	143	356	1	2	9

Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

(167), Daes (193), Posturas (151)						
Sec. da Saúde	66	6	59	0	0	1
Sec. de Assistência Social	4	0	04	0	0	0
Sec. do Esporte	5	0	05	0	0	0
Ipremus	1	1	0	0	0	0
Total	**659**	**155**	**488**	**1**	**2**	**13**

c) Manifestações da Secretaria Municipal da Infraestrutura:

As manifestações da Secretaria de Infraestrutura foram uma das mais registradas pelos munícipes, sendo as reclamações de buracos (41), coleta de lixo (10), meio ambiente (10), recapeamento (10) e divisão de trânsito (13) 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. Segue quadro abaixo com todos os registros:

Entulho em terreno	01	01	0	0	0	0	0
Bueiro	08	08	0	0	0	0	0
Aprovação de projetos	01	01	0	0	0	0	0
~~autorização~~Autorização para poda	05	03	02	0	0	0	0
Boca de lobo	08	04	04	0	0	0	0
Buracos	41	26	15	0	0	0	0
Caçamba comunitária	0	0	0	0	0	0	0
Caçambas	0	0	0	0	0	0	0
Calçada quebrada e lixeira retirada	0	0	0	0	0	0	0
Cemitério	01	0	01	0	0	0	0
Coleta de lixo	10	04	06	0	0	0	0
DAES	0	0	0	0	0	0	0
Desvio de enxurrada	01	01	0	0	0	0	0
Divisão de obras	08	07	01	0	0	0	0
Divisão de transito	13	0	13	0	0	0	0
Emplacamento de ruas	0	0	0	0	0	0	0
Entulho em praça	0	0	0	0	0	0	0
Entulho em terreno	01	01	0	0	0	0	0
Entulho na rua	03	03	0	0	0	0	0
Espaço publico	0	0	0	0	0	0	0
Falta de grade na boca de lobo	01	01	0	0	0	0	0
Falta de tampa de rede de esgoto	0	0	0	0	0	0	0
Fiscalização de obras	07	04	02	01	0	0	0
Galhos a retirar	01	0	01	0	0	0	0

Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

Lombadas	0	0	0	0	0	0	0
Mato em área publica	02	02	0	0	0	0	0
Mato em canteiro	02	02	0	0	0	0	0
Mato em praça	0	0	0	0	0	0	0
Mato em terreno	03	01	02	0	0	0	0
Medir área	0	0	0	0	0	0	0
Meio ambiente	10	02	08	0	0	0	0
Parque bela fonte	02	01	01	0	0	0	0
Poda de arvores	03	03	0	0	0	0	0
Portão quebrado	0	0	0	0	0	0	0
Posturas	0	0	0	0	0	0	0
Praça do Cruzeiro	0	0	0	0	0	0	0
Queimadas	0	0	0	0	0	0	0
Recapeamento	10	07	03	0	0	0	0
Reclamação de funcionários	02	01	01	0	0	0	0
Reparo no entorno da tampa do bueiro	02	02	00	0	0	0	0
Retirada de arvore	01	0	0	0	01	0	0
Retirada de moveis em geral	03	01	02	0	0	0	0
Semáforo quebrado	0	0	0	0	0	0	0
Sinalização de transito	0	0	0	0	0	0	0
Tampa de bueiro quebrada	03	03	0	0	0	0	0
Trancos a retirar	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação publica	07	03	04	0	0	0	0
Limpeza publica	08	04	04	0	0	0	0
Total	**167**	**96**	**69**	**1**	**1**	**0**	**0**

Melhorias nos pontos recorrentes: Em atenção aos registros de solicitação de tapa buraco a secretaria municipal da infraestrutura realizou investimento em uma usina de asfaltos onde com este equipamento haverá um trabalho maior na manutenção preventiva dos buracos que aparecem na cidade. Em relação à divisão municipal de transito foi conquistado recursos junto ao governo do estado de São Paulo, onde já estão sendo realizadas melhorias na sinalização de trânsitos e na recuperação de semáforos. Foram realizadas melhorias no contrato da empresa que presta serviços da coleta de lixo e na capacitação dos funcionários que realizam a coleta.

d) Manifestações do Departamento de Água e Esgoto de Serrana (DAES).

As manifestações do DAES foram as mais solicitadas dentro da estrutura da Secretaria Municipal de Infraestrutura, sendo as manifestações de falta de água (25) as mais citadas, juntamente com vazamento de água na calçada (23), vazamento de esgoto (17) e ligação de água (15). 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:

Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

Departamento de Água e Esgoto de Serrana	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Bueiro entupido	09	0	0	09	0	0	0
Bueiro a céu aberto	0	0	0	0	0	0	0
Caixa de esgoto entupida	08	0	0	08	0	0	0
Cobrança indevida	02	0	0	02	0	0	0
Conserto de calçada pós serviço	02	0	0	02	0	0	0
Desperdício de água	01	0	0	01	0	0	0
Esgoto	03	0	0	03	0	0	0
Esgoto a céu aberto	02	0	0	02	0	0	0
Falta de água	25	0	0	25	0	0	0
Fogo em terreno	01	0	0	01	0	0	0
Leitura não realizada	01	0	0	01	0	0	0
Ligação de água	15	0	0	15	0	0	0
Ligação de esgoto	02	0	0	02	0	0	0
Ligação parcial de água	02	0	0	02	0	0	0
Mudança de cavalete	06	0	0	06	0	0	0
Multa de adulteração de hidrômetro	01	0	0	01	0	0	0
Poço de visita	01	0	0	01	0	0	0
Portão quebrado	01	0	0	01	0	0	0
Reclamação de funcionário	01	0	01	0	0	0	0
Reparo no cavalete	02	0	0	02	0	0	0
Revisão de fatura	09	0	0	09	0	0	0
Rede de esgoto entupida	04	0	0	04	0	0	0
Vazamento de água na calçada	23	0	0	22	0	0	01

Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

Vazamento de água na rua	19	0	0	19	0	0	0
Vazamento de água no ramal	16	0	0	16	0	0	0
Vazamento de esgoto	17	0	0	17	0	0	0
Vazamento de esgoto na rua	15	0	0	15	0	0	0
Vazamento no cavalete	02	0	0	02	0	0	0
Contas com valor alto	01	0	0	01	0	0	0
Contas de água não entregues	01	0	0	01	0	0	0
Outros	01	0	0	01	0	0	0
Total	**193**	**0**	**1**	**191**	**0**	**0**	**1**

Melhorias nos pontos recorrentes: Em atenção aos registros de solicitação de falta de água informamos que foram tomadas medidas para a troca de uma bomba de um dos bairros que abastecem grande parte da cidade, também estamos em processo para compra de mais três bombas para ter de reserva e atender a demanda com mais rapidez quando acontecer de queimar uma bomba. Também foi instalado um sistema de telemetria em todos os poços artesianos assim facilitando o controle de consumo invasão de todos os poços. Em relação aos vazamentos de água já fomos contemplados com uma emenda parlamentar que será feita a inquisição de uma máquina retroescavadeira, onde ajudará a suprir a demanda com menos tempo na execução do serviço. Também conseguiremos diminuir a demanda de ligações de água-. Em relação aos vazamentos de esgoto está sendo feita as limpezas com um caminhão ~~hidrovacuo~~hidro vácuo, fazendo assim uma sucção das redes para uma limpeza mais efetiva.

e) Manifestações da Fiscalização de Posturas:

As manifestações referentes a Posturas Municipais foram a segunda mais solicitada dentro da estrutura da Secretaria de Infraestrutura, sendo as reclamações de terrenos sujos (65) as mais citadas, seguidas por atividades incômodas (23) e eventos em chácara (16). 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	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Atividades incômodas	23	0	9	13	0	0	1
Casa abandonada	05	0	02	03	0	0	0
Casa mal cuidada	04	0	03	01	0	0	0

Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

Capina irregular	01	0	01	0	0	0	0
Criação de animais	05	0	03	02	0	0	0
Construção de calçada/muro	01	0	01	0	0	0	0
Descarte irregular	05	0	02	03	0	0	0
Eventos em chácara	16	0	02	12	0	0	02
Falta de licença de funcionamento	01	0	0	01	0	0	0
Feira Municipal	01	0	01	0	0	0	0
Fogo em terreno	01	0	01	0	0	0	0
Imóvel sem calçada	02	0	02	0	0	0	0
Ocupação de via pública	06	0	02	04	0	0	0
Perturbação de sossego	08	0	01	07	0	0	0
Queima/fumaça	05	0	01	04	0	0	0
Terreno sujo	65	0	15	45	0	0	05
Buraco em calçada	01	0	01	0	0	0	0
Outros	01	0	0	01	0	0	0
Total	**151**	**0**	**47**	**96**	**0**	**0**	**8**

Melhorias nos pontos recorrentes: Em atenção às manifestações de terrenos sujos a secretaria da infraestrutura estará disponibilizando mais veículos para intensificar as fiscalizações e também em conjunto ao departamento do meio ambiente realizara campanhas educativas para limpeza de terrenos particulares. Em relação às reclamações sobre as atividades incomodas a fiscalização de posturas está contando com o apoio de um engenheiro ambiental para a realização de laudos acústicos e para realização de medidas mitigadoras. Também são realizadas fiscalizações noturnas em conjunto a cada quinze dias.

f) Manifestações da Secretaria da Saúde:

As reclamações da Secretaria Municipal da Saúde foram a segunda mais citada na Ouvidoria Municipal, merecem destaque as reclamações sobre controle de zoonoses (13), policlínica (9), reclamação de funcionários (8) e reclamação de medico (5). A maioria das manifestações foi devidamente atendida, porém existem alguns registros em andamento no sistema eOuve aguardando resposta e conclusão do setor competente. Segue quadro abaixo com todos os registros na Ouvidoria referente Secretaria a saúde;

Secretaria da Saúde	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Ambulância	3	0	0	03	0	0	0

Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

Ambulatório Saúde mental	1	0	0	01	0	0	0
Covid 19	1	0	0	01	0	0	0
Farmácia Municipal	1	0	0	01	0	0	0
Hospital Estadual	1	0	01	0	0	0	0
Odontologia	2	0	0	02	0	0	0
Policlínica	9	0	0	09	0	0	0
Projeto S	1	0	0	0	0	0	01
Reclamação de funcionário	8	0	02	06	0	0	0
Reclamação de médico	5	0	01	04	0	0	0
Saúde da Família Boa Esperança	2	0	0	02	0	0	0
Saúde da Família Chavans	3	0	0	03	0	0	0
Saúde Mental	2	0	0	02	0	0	0
Secretaria da Saúde	3	0	02	01	0	0	0
UPA	1	0	0	01	0	0	0
Vigilância epidemiológica	4	0	0	04	0	0	0
Vigilância Sanitária	6	0	0	06	0	0	0
Controle de Zoonoses	13	0	0	13	0	0	0
Total	**66**	**0**	**6**	**59**	**0**	**0**	**1**

g) Manifestações da Secretaria da Educação:

A Secretaria Municipal de Educação foi citada 16 vezes na Ouvidoria Municipal. Os principais registros foram sobre solicitação de informações (13), educação (1), reclamação de funcionários (1) e vagas em creches (1). Todas as manifestações foram devidamente respondidas pelos responsáveis. Segue quadro abaixo com todos os registros da Secretaria da Educação.

Secretaria da Educação	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Educação	01	0	0	01	0	0	0
Reclamação de funcionário	01	0	0	01	0	0	0
Informações	13	0	01	12	0	0	0
Vagas em creche	01	0	0	01	0	0	0

Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

Total	**16**	**0**	**1**	**15**	**0**	**0**	**0**

Melhorias nos pontos recorrentes: Não houve solicitações recorrentes, apenas solicitações de informações.

h) Manifestações da Secretaria de Administração e Finanças:

As manifestações da Secretaria Municipal de Administração e Finanças foram a terceira mais citada na Ouvidoria Municipal, os assuntos referentes aos recursos humanos (10), atendimento protocolo (7) e IPTU (6) foram os assuntos mais registrados. A maioria das manifestações já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existe várias manifestações em andamento ou abertas no sistema eOuve. Segue quadro abaixo com todos os registros:

Secretaria de Administração e Finanças	**Quantidade**	**Aberto**	**Andamento**	**Concluído**	**Agendado**	**Pendente**	**Cancelado**
Administração de receitas	01	0	0	01	0	0	0
Atendimento protocolo	07	0	0	07	0	0	0
Cobrança indevida de ISS	01	0	0	01	0	0	0
Financeiro	02	0	01	01	0	0	0
IPTU	06	0	0	05	0	0	01
ITBI	01	0	0	01	0	0	0
Licitação	02	0	0	02	0	0	0
Reclamação de funcionário	01	0	0	01	0	0	0
Ressarcimento de valores	01	0	0	01	0	0	0
Recursos humanos	10	0	01	09	0	0	0
Feira Livre	01	0	0	01	0	0	0
Total	**33**	**0**	**2**	**30**	**0**	**0**	**1**

Melhorias nos pontos recorrentes: Em atenção as ocorrências de ouvidoria registradas durante o ano de 2021, informamos que além de informatizar o acesso a holerites, informe de rendimentos e ficha financeira, também colocamos o acesso pelo WhatsApp corporativo. Isso não exclui os atendimentos presenciais. Também foi realizada a oferta de cursos de capacitação pela escola dos servidores como uma forma de melhoria da mão de obra para que o serviço prestado seja cada vez melhor. Sobre o atendimento e protocolo houve a contratação de estagiários para suporte no atendimento, recepção e orientação dos munícipes. Também foi disponibilizado um canal de comunicação para solicitações via WhatsApp para consultas e orientações. Em relação ao IPTU houve o lançamento e a entrega antes do prazo previsto.

Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

i) Manifestações da Guarda Civil Municipal de Serrana:

As manifestações referentes à Guarda Civil Municipal de Serrana foram solicitação de licença Premium (1), perturbação de sossego (1), elementos suspeitos (1) e parque bela fonte (1).

Guarda Municipal	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Perturbação de sossego	01	0	0	01	0	0	0
Elementos suspeitos	01	0	0	01	0	0	0
Licença Prêmio	01	0	0	01	0	0	0
Parque bela fonte	01	0	0	01	0	0	0
Total	**04**	**0**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**

Melhorias nos pontos recorrentes: Não houve solicitações recorrentes.

j) Manifestações do Corona Vírus:

As manifestações a respeito do novo Corona Vírus foram solicitações de informações a respeito da fiscalização (6), denúncias a respeito de estabelecimentos (2) funcionando sem permissão na quarentena e também a respeito de lugares aglomerados e festas proibidas.

Corona Vírus	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Boletim Epidemiológico	01	0	01	0	0	0	0
Denúncia de estabelecimentos	02	0	0	01	0	0	01
Feira livre	01	0	0	01	0	0	0
Festas com aglomeração	01	0	0	01	0	0	0
Fiscalização	06	0	01	05	0	0	0
Vacinação	01	0	0	01	0	0	0
Total	**12**	**0**	**2**	**9**	**0**	**0**	**1**

Francisco A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

k) Manifestações da Secretaria de Esportes:
As manifestações referentes à Secretaria dos Esportes foram relacionadas a esporte/turismo (03) e fogo em terreno (02). Todas as manifestações foram devidamente respondidas.

Esportes	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Esporte/turismo	03	0	0	03	0	0	0
Fogo em terreno	02	0	0	02	0	0	0
Total	**05**	**0**	**0**	**5**	**0**	**0**	**0**

Melhorias nos pontos recorrentes: Não houve solicitações recorrentes.

l) Manifestações da Secretaria de Assistência Social: As manifestações da Secretaria Municipal de Assistência Social foram pouco registradas na Ouvidoria Municipal. A principal foi sobre família em situação vulnerável (03). Segue quadro abaixo com todos os registros do serviço social.

Assistência	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Família em situação vulnerável	03	0	0	03	0	0	0
Outros	01	0	0	01	0	0	0
Total	**04**	**0**	**0**	**4**	**0**	**0**	**0**

Melhorias nos pontos recorrentes: Não houve solicitações recorrentes.

m) Manifestações da Corregedoria da Guarda Civil Municipal:
As manifestações a respeito da Corregedoria da Guarda Civil Municipal foram registradas 2 vezes. Os principais assuntos foram denúncias referentes a este setor.

Corregedoria	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Outros	02	0	0	02	0	0	0
Total	**02**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**

Melhorias nos pontos recorrentes: Não houve solicitações recorrentes.

n) Manifestações da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo:

Min. Público	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado

Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

Fiscalização do comercio	01	0	0	01	0	0	0
Recursos humanos	01	0	0	01	0	0	0
Outros	0	0	0	0	0	0	0
Total	**02**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**0**

Melhorias nos pontos recorrentes: Não houve solicitações recorrentes.

o) Manifestações do Gabinete do Prefeito:

As manifestações vinculadas ao gabinete foram em relação a informações sobre chácara (1). Segue quadro abaixo com todos os registros;

Gabinete	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Informações sobre chácaras	01	0	0	01	0	0	0
Outros	01	0	0	0	0	0	01
Total	**02**	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**

Melhorias nos pontos recorrentes: Não houve solicitações recorrentes.

Serrana, 31 de Dezembro de 2021.

Frederico Augusto Vilela
Ouvidoria Municipal.

Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana