



Prefeitura Municipal de Serrana

Ouvidoria Geral do Município

Rua 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) 3489-2810

Relatório de Manifestações realizadas na Ouvidoria Municipal

I. Dados Gerais – 2022

Em atendimento às Leis 1.066/2004 e 13.460/2017, apresento relatório anual da Ouvidoria Geral do Município de Serrana, compreendendo o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2022, enfatizando dados estatísticos e quantitativos registrados pela Ouvidoria.

Apresentação dos 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 Contato:** Os principais tipos de manifestações registradas na Ouvidoria foram reclamação com o maior número de registros, seguido de solicitação, denúncia e informação. A forma de contato mais frequente foi a presencial, com 135 registros e logo depois temos o contato pelo site eOuve, com 103 registros. Além disso, o WhatsApp e o Aplicativo eOuve também fazem parte das principais formas de contato com a Ouvidoria, sendo que foi constatado que houve um grande aumento por esta forma de contato (aplicativo eOuve).

Tipo de manifestações	Quant.
Reclamação	199
Solicitação	95
Denúncia	41
Informação	10
Elogio	02
Sugestão	01
Doação	0
Total de Manifestações	348

Contato	Quant.
Presencial	135
Site eOuve	103
WhatsApp	36
App. eOuve	34
E-mail	16
Telefone	11
Ouvidoria/Pref.	09
Protocolo	02
Outros	02
Total	348

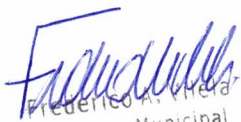

Frederico A. Vieira
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

- b) **Manifestações realizadas por Secretaria:** A principal secretaria citada na Ouvidoria Municipal foi a Secretaria da Infraestrutura sendo manifestações de infraestrutura com 100 registros, seguido por Posturas Municipais com 88 registros, e o DAES com 69 registros. A segunda Secretaria mais citada foi a da Saúde, com 42 registros, seguida da Secretaria de Administração, com 24. Sendo estas secretarias as mais manifestadas pelos munícipes.

Secretárias Municipais	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Sec. da Infraestrutura (100), Daes (69), Posturas (88)	257	0	18	236	0	0	03
Sec. da Saúde	42	0	0	42	0	0	0
Sec. da Administração	24	01	06	17	0	0	0
Sec. da Educação	12	0	0	12	0	0	0
Sec. de Assistência Social	04	0	0	04	0	0	0
Ministério Público	03	0	0	03	0	0	0
Segurança Pública	03	0	0	03	0	0	0
Gabinete do Prefeito	02	0	02	0	0	0	0
Sec. do Esporte	01	0	0	01	0	0	0
Total	348	01	26	318	0	0	03

- c) **Manifestações da Secretaria Municipal da Infraestrutura:** As manifestações da Secretaria de Infraestrutura foram as mais registradas pelos munícipes, sendo as reclamações de buracos (15), autorização para corte/poda de árvore (11), divisão de trânsito (09), fiscalização de obras (06) e entulho na rua (06) as mais relatadas. A maioria das manifestações da Infraestrutura já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existem 11 manifestações em andamento no sistema eOuve para resolução. Segue quadro abaixo com todos os registros:

Secretaria Municipal da Infraestrutura	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Buracos	15	0	0	15	0	0	0
Autorização para corte/poda de árvore	11	0	04	07	0	0	0
Divisão de Trânsito	09	0	0	09	0	0	0
Fiscalização de obras	06	0	01	05	0	0	0
Entulho na Rua	06	0	0	06	0	0	0
Galhos a retirar	06	0	0	06	0	0	0
Poda de arvores	05	0	02	03	0	0	0
Emplacamento de ruas	05	0	0	05	0	0	0


 Frederico A. Vieira
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

Meio Ambiente	04	0	03	01	0	0	0
Sinalização de trânsito	04	0	0	04	0	0	0
Outros	04	0	0	04	0	0	0
Entulho em terreno	03	0	0	03	0	0	0
Limpeza pública	03	0	0	03	0	0	0
Lombadas	03	0	0	02	0	0	01
Posturas	03	0	0	03	0	0	0
Boca de Lobo	02	0	0	02	0	0	0
Mato em área pública	02	0	0	02	0	0	0
Recapeamento	02	0	0	02	0	0	0
Coleta de lixo	02	0	0	02	0	0	0
Calçada quebrada e lixeira retirada	01	0	0	01	0	0	0
Divisão de obras	01	0	01	0	0	0	0
Entulho na calçada	01	0	0	01	0	0	0
Iluminação pública	01	0	0	01	0	0	0
Mato em terreno	01	0	0	01	0	0	0
Total	100	0	11	88	0	0	01

d) Manifestações da Fiscalização de Posturas: As manifestações referentes a Fiscalização de Posturas foram a segunda mais solicitadas dentro da estrutura da Secretaria de Infraestrutura, sendo as reclamações de terreno sujo/mato alto/lixos (31), atividades incômodas (13), eventos em chácara (11) e perturbação do sossego (06), as mais solicitadas. As manifestações de posturas já foram todas devidamente respondidas, verificadas pela fiscalização e concluídas. Segue quadro abaixo com todos os registros da Fiscalização de Posturas.

Fiscalização de Posturas	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Terreno sujo/mato alto/lixos	31	0	0	31	0	0	0
Atividades incômodas	13	0	0	13	0	0	0
Eventos em chácara	11	0	0	10	0	0	01
Perturbação do sossego	06	0	0	06	0	0	0
Entulho na rua	04	0	0	04	0	0	0
Falta de alvará	04	0	0	04	0	0	0
Outros	04	0	0	04	0	0	0
Vendedor ambulante	03	0	0	03	0	0	0
Entulho em terreno	02	0	0	02	0	0	0
Casa abandonada	02	0	0	02	0	0	0


Frederico W. Virela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

Falta de licença de funcionamento	02	0	0	02	0	0	0
Ocupação de espaço público	02	0	0	02	0	0	0
Fogo em terreno	01	0	0	01	0	0	0
Impedimento na calçada	01	0	0	01	0	0	0
Criação de animais	01	0	0	01	0	0	0
Descarte irregular	01	0	0	01	0	0	0
Total	88	0	0	87	0	0	01

e) **Manifestações do Departamento de Água e Esgoto (DAES):** As manifestações do DAES foram a terceira mais solicitadas dentro da estrutura da Secretaria Municipal de Infraestrutura, sendo os pedidos de conserto de vazamento de água (10), vazamento na calçada (10), bueiro entupido (07) e vazamento na rua (04), os mais solicitados. A maioria das manifestações já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existe 03 manifestações em andamento no sistema eOuve para resolução. Segue quadro abaixo com todos os registros:

Departamento de Água e Esgoto de Serrana	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Vazamento de água	10	0	0	10	0	0	0
Vazamento de água na calçada	10	0	01	08	0	0	01
Bueiro entupido	07	0	0	07	0	0	0
Vazamento de água na rua	04	0	0	04	0	0	0
Esgoto	04	0	0	04	0	0	0
Caixa de esgoto entupida	04	0	0	04	0	0	0
Vazamento de esgoto	03	0	0	03	0	0	0
Vazamento de esgoto na rua	03	0	0	03	0	0	0
Falta d'água	03	0	0	03	0	0	0
Desperdício de água	02	0	0	02	0	0	0
Contas de água não entregues	02	0	02	0	0	0	0
Vazamento na caixa d'água	02	0	0	02	0	0	0
Vazamento no cavalete	02	0	0	02	0	0	0
Ligação de água	02	0	0	02	0	0	0
Vazamento de água no ramal	01	0	0	01	0	0	0
Rede de esgoto entupida	01	0	0	01	0	0	0


Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

Limpeza de bueiro e conserto da tampa	01	0	0	01	0	0	0
Leitura errada	01	0	0	01	0	0	0
Bueiro a céu aberto	01	0	0	01	0	0	0
Cano estourado	01	0	0	01	0	0	0
Cobrança indevida	01	0	0	01	0	0	0
Contas com valor alto	01	0	0	01	0	0	0
Esgoto a céu aberto	01	0	0	01	0	0	0
Hidrômetro adulterado	01	0	0	01	0	0	0
Instalação de hidrômetro	01	0	0	01	0	0	0
Total	69	0	03	65	0	0	01

f) Manifestações da Secretaria da Saúde: A Secretaria Municipal da Saúde foi a segunda mais citada na Ouvidoria Municipal, merecem destaque as reclamações sobre funcionários (09), UPA (05), vigilância sanitária (05) e transporte (04). Todas as manifestações foram devidamente atendidas. Segue quadro abaixo com todos os registros na Ouvidoria referente à Secretaria da Saúde.

Secretaria Municipal da Saúde	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Reclamação de funcionário	09	0	0	09	0	0	0
UPA	05	0	0	05	0	0	0
Vigilância Sanitária	05	0	0	05	0	0	0
Transporte	04	0	0	04	0	0	0
Reclamação de médico	03	0	0	03	0	0	0
Zoonoses	03	0	0	03	0	0	0
Ambulância	02	0	0	02	0	0	0
Secretaria da Saúde	02	0	0	02	0	0	0
Outros	02	0	0	02	0	0	0
Vigilância Epidemiológica	01	0	0	01	0	0	0
Ambulatório da saúde mental	01	0	0	01	0	0	0
ESF Boa Esperança	01	0	0	01	0	0	0
ESF Chavans	01	0	0	01	0	0	0
Policlínica	01	0	0	01	0	0	0
Regulação Municipal	01	0	0	01	0	0	0
Saúde mental	01	0	0	01	0	0	0
Total	42	0	0	42	0	0	0


Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

- g) Manifestações da Secretaria de Administração e Finanças:** As manifestações da Secretaria Municipal de Administração e Finanças foram a terceira mais citadas na Ouvidoria Municipal, os assuntos referentes a licitação (06), recursos humanos (05) e cobrança de ISS (03), foram os assuntos mais registrados. A maioria das manifestações já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existem algumas manifestações em andamento e 01 em aberto no sistema eOuve. Segue quadro abaixo com todos os registros:

Secretaria Municipal de Administração e Finanças	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Licitação	06	01	05	0	0	0	0
Recursos Humanos	05	0	0	05	0	0	0
Outros	04	0	0	04	0	0	0
Cobrança de ISS	03	0	0	03	0	0	0
Jurídico	02	0	01	01	0	0	0
Financeiro	01	0	0	01	0	0	0
Cobrança de ISSQN	01	0	0	01	0	0	0
IPTU	01	0	0	01	0	0	0
Tecnologia da Informação	01	0	0	01	0	0	0
Total	24	01	06	17	0	0	0

- h) Manifestações da Secretaria da Educação:** A Secretaria Municipal de Educação foi citada 12 vezes na Ouvidoria Municipal. O principal registro foi sobre solicitação de informações. Todas as manifestações foram devidamente respondidas pelos responsáveis. Segue quadro abaixo com todos os registros da Secretaria da Educação.

Secretaria Municipal da Educação	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Outros	05	0	0	05	0	0	0
Solicitação de informações	03	0	0	03	0	0	0
Reclamação de funcionário	02	0	0	02	0	0	0
Repasso escolar	02	0	0	02	0	0	0
Total	12	0	0	12	0	0	0


 Frederico A. Vilela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

- i) **Manifestações da Secretaria de Assistência Social:** A Secretaria Municipal de Assistência Social de Serrana foi citada 4 vezes na Ouvidoria Municipal. Os principais registros foram sobre bolsa família e fundo social. Todas as manifestações foram devidamente respondidas pelos responsáveis. Segue quadro abaixo com todos os registros da Secretaria de Assistência Social.

Secretaria Municipal de Assistência Social	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Bolsa Família	02	0	0	02	0	0	0
Fundo Social	01	0	0	01	0	0	0
Outros	01	0	0	01	0	0	0
Total	04	0	0	04	0	0	0

- j) **Manifestações da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo:** De acordo com o termo de parceria celebrado com o Ministério Público, recebemos 03 manifestações da Ouvidoria do Ministério Público de São Paulo. Todas as manifestações foram devidamente respondidas pelos responsáveis dentro do prazo legal. Segue quadro abaixo com todos os registros da Ouvidoria do Ministério Público.

Ouvidoria MPSP	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Outros	03	0	0	03	0	0	0
Total	03	0	0	03	0	0	0

- f) **Manifestações do Departamento de Segurança Pública:** As manifestações referentes ao Departamento de Segurança Pública foram somente 03. Todas as manifestações foram devidamente tratadas e respondidas. Segue quadro abaixo com todos os registros do Departamento de Segurança Pública.

Segurança Pública	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Segurança Escolar	01	0	0	01	0	0	0
Guarda Civil Municipal	01	0	0	01	0	0	0
Outros	01	0	0	01	0	0	0
Total	03	0	0	03	0	0	0


 Frederico A. Vilela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

- g) **Manifestações do Gabinete do Prefeito:** As manifestações referentes ao Gabinete do Prefeito foram pouco registradas na Ouvidoria Municipal, sendo somente 02. As manifestações se encontram em andamento e aguardam resposta no site eOuve. Segue quadro abaixo com todos os registros do Departamento de Segurança Pública.

Gabinete do Prefeito	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Outros	02	0	02	0	0	0	0
Total	02	0	02	0	0	0	0

- h) **Manifestações da Secretaria de Cultura, Esporte e Turismo:** A Secretaria Municipal de Cultura, Esporte e Turismo foi citada apenas uma vez, sendo que foi devidamente tratada e respondida.

Secretaria do Esporte	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Outros	01	0	0	01	0	0	0
Total	01	0	0	01	0	0	0

Serrana, 31 de janeiro de 2023.


Frederico A. Vieira
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana