



Prefeitura Municipal de Serrana

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de Manifestações realizadas na Ouvidoria Municipal

I. Dados Gerais – Ano 2023

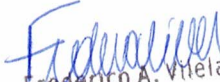
Em atendimento às Leis 1.066/2004 e 13.460/2017, apresento relatório anual da Ouvidoria Geral do Município de Serrana, compreendendo o período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2023, enfatizando dados estatísticos e quantitativos registrados pela Ouvidoria.

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 registro, seguido de solicitação, denúncia e pedidos de informação. A forma de contato mais frequente continua sendo a presencial com 238 registros, e considerando as divulgações feita em redes sociais os registros feitos pelo eOuve já são a segunda forma de contato mais procuradas com 218 registros pelo site eOuve.

Tipo de manifestações	Quant.
Reclamação	415
Solicitação	179
Denúncia	117
Informação	10
Elogio	01
Sugestão	08
Total de Manifestações	730

Contato	Quant.
Presencial	238
Site eOuve	218
Telefone	114
WhatsApp	96
Aplicativo eOuve	29
E-mail	25
Protocolo	09
Pref. presente (sub pref.)	01
Total	730


Frederico A. Vieira
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

- b) **Manifestações realizadas por Secretaria:** A Secretaria Municipal mais citada na Ouvidoria foi a Infraestrutura Urbana contando com o Departamento de água e esgoto - DAES e da Fiscalização de Posturas que somados totalizaram 623 registros, em seguida a Secretaria da saúde com 56 registros e em terceiro lugar temos a Secretaria da Administração com 21 registros.

Manifestações Secretárias Municipais	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Sec. Da Infraestrutura (264), Daes (93), Posturas (266)	623	0	95	497	02	04	25
Sec. da Saúde	56	0	0	54	0	0	02
Sec. da Administração	21	00	03	18	0	0	0
Sec. da Educação	05	0	02	03	0	0	0
Sec. de Assistência Social	06	0	00	06	0	0	0
Segurança Pública	05	0	0	05	0	0	0
Gabinete do Prefeito	06	0	01	05	0	0	0
Secretaria de Cultura, Esporte e Turismo	05	0	01	04	0	0	0
Procon	01	0	0	01	0	0	0
Ipremus	02	0	02	0	0	0	0
Total	730	00	104	593	02	04	27

- c) **Manifestações da Secretaria Municipal da Infraestrutura:** As manifestações da Secretaria de Infraestrutura foram as mais registradas pelos munícipes, sendo as reclamações de galhos a retirar, poda/corte de árvore, buracos, recapeamento, entulho na calçada/rua e boca de lobo foram as mais relatadas. A maioria das manifestações da Infraestrutura já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existe manifestações em andamento no sistema eOuve para resolução, como de buracos, poda de árvores. Segue quadro abaixo com todos os registros:

Secretaria Municipal da Infraestrutura	Quantidade	Abertos	Andamento	Concluídos	Agendados	Pendente	Cancelado
Galhos a retirar	40	0	02	38	0	00	0
Poda corte de árvore/autorização	38	0	22	10	0	05	01
Buracos/ recapeamento	29	0	13	14	0	01	01


 Frederico A. Vitela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de

Retirada de Entulho na rua/calçada	27	0	03	24	0	0	0
Calçada	01	0	0	01	0	0	0
Emplacamento de rua	02	0	0	0	02	0	0
Calçada quebrada	01	0	0	0	01	0	0
Divisão de Obras	09	0	04	05	0	0	0
Análise de Árvore	07	0	02	03	0	0	02
Fiscalização de Obras	08	0	06	02	0	0	0
Divisão de Trânsito	16	0	0	16	0	0	0
Boca de Lobo	09	0	07	02	0	0	0
Mato em área Pública	07	0	02	05	0	0	0
Meio Ambiente	07	0	05	02	0	0	0
Reclamação de Funcionário	04	0	01	03	0	0	0
Outros	03	0	0	03	0	0	0
Limpeza Pública	03	0	01	02	0	0	0
Lombadas	02	0	0	02	0	0	0
Retirada de árvore	01	0	0	01	0	0	0
Veículo abandonado	02	0	0	02	0	0	0
Caçamba Comunitária	02	0	0	02	0	0	0
Caçambas	01	0	0	01	0	0	0
Descarte em área Publica	01	0	01	0	0	0	0
Coleta de lixo	08	0	01	07	0	0	0
Mato em Terreno	06	0	0	02	01	0	03
Bueiro	02	0	02	0	0	0	0
Folhas a retirar	02	0	0	02	0	0	0
Reparo na calçada	01	0	0	01	0	0	0
Tampa de Bueiro quebrada	01	0	01	0	0	0	0
Tampa de boca de lobo quebrada	01	0	01	0	0	0	0
Retirada de móveis em geral	04	0	0	04	0	0	0
Total	245	0	74	154	04	06	07

d) 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 vazamento de água na calçada/rua, contas de valor alto, falta de água, caixa de esgoto entupida, e esgoto a céu aberto os mais solicitados. A maioria das manifestações já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existe manifestações em andamento no sistema eOuve para resolução, como de vazamento de água na calçada, contas de valor alto. Segue quadro abaixo com todos os registros:


 Frederico A. Vieira
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

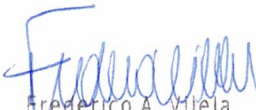
Departamento de Água e Esgoto de Serrana	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Vazamento de água na calçada	15	0	02	12	0	0	01
Vazamento de Água na Rua	13	0	0	13	0	0	0
Vazamento de água	06	0	0	06	0	0	0
Falta de água	08	0	0	08	0	0	0
Outros	06	0	03	03	0	0	0
Bueiro a céu aberto	03	0	0	03	0	0	0
Caixa de esgoto entupida	06	0	01	05	0	0	0
Bueiro entupido	03	0	0	02	0	0	01
Contas de valor alto	07	0	03	03	0	0	01
Cobrança indevida	02	0	0	02	0	0	0
Esgoto a céu aberto	05	0	01	04	0	0	0
Troca de hidrômetro	02	0	0	02	0	0	0
Vazamento de hidrômetro	02	0	0	02	0	0	0
Vazamento no cavalete	03	0	0	03	0	0	0
Esgoto	01	0	0	01	0	0	0
Vazamento de esgoto	01	0	0	01	0	0	0
Cano estourado	01	0	0	01	0	0	0
Contas de água não entregue	01	0	01	0	0	0	0
Reparo no cavalete	01	0	0	01	0	0	0
Religação de agua	02	0	0	02	0	0	0
Ligação de água	01	0	0	01	0	0	0
Vazamento de esgoto na rua	01	0	0	01	0	0	0
Rede de esgoto entupida	02	0	0	01	0	0	01
Leitura não realizada	01	0	01	0	0	0	0
Total	93	0	12	77	0	0	04


 Frederico A. Mela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

- e) **Manifestações da Fiscalização de Posturas:** As manifestações referentes a Posturas foram as segundas mais solicitadas dentro da estrutura da Secretaria de Infraestrutura, sendo as manifestações de terreno sujo com mato alto e lixo e perturbação de sossego foram as mais reclamadas. As manifestações de posturas foram todas verificadas pela fiscalização, devidamente respondidas e concluídas. Segue quadro abaixo com todos os registros da Fiscalização de Posturas.

Fiscalização de Posturas	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Perturbação de sossego	109	0	0	107	0	0	0
Terreno Sujo/Mato Alto/Lixos	107	0	0	98	0	0	11
Entulho em terreno	10	0	0	09	0	0	01
Entulho na rua	03	0	0	03	0	0	0
Descarte Irregular	05	0	0	05	0	0	0
Alvara Irregular	03	0	0	02	0	0	01
Eventos em chácara	02	0	0	02	0	0	0
Ocupação de espaço público	03	0	0	03	0	0	0
Fogo em terreno	03	0	0	03	0	0	0
Eventos incômodos	01	0	0	01	0	0	0
Falta de alvará	01	0	0	01	0	0	0
Queima/Fumaça	01	0	0	01	0	0	0
Trailer	01	0	0	01	0	0	0
Vendedor Ambulante	01	0	0	01	0	0	0
Veículo Abandonado	01	0	0	01	0	0	0
Casa abandonada	06	0	0	06	0	0	0
Atividades incômodas	05	0	0	05	0	0	0
Casa mal cuidada	03	0	0	03	0	0	0
Outros	01	0	0	01	0	0	0
Total	266	0	0	253	0	0	13

- f) **Manifestações da Secretaria da Saúde:** As manifestações mais citadas da Secretaria Municipal da Saúde, foram reclamações sobre funcionários, departamento de zoonoses, UPA e saúde mental. As manifestações da Saúde foram todas verificadas pela Secretaria e devidamente respondidas e concluídas. Segue quadro abaixo com todos os registros na Ouvidoria referente à Secretaria da Saúde.


 Frederico A. Vilela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

Secretaria da Saúde	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Departamento de Controle de Zoonoses	11	0	0	11	0	0	0
Vigilância Sanitária	03	0	0	01	0	0	02
Estratégia de saúde da família Maria Elisabeth B. Gomes	01	0	0	01	0	0	0
Estratégia de saúde da família Boa Esperança	02	0	0	02	0	0	0
Estratégia de saúde da Família Chavans	02	0	0	02	0	0	0
Secretaria Municipal de Saúde	04	0	0	04	0	0	0
Reclamação de Funcionário	06	0	0	06	0	0	0
Reclamação de Médico	05	0	0	05	0	0	0
Ambulância	02	0	0	02	0	0	0
Ambulatório de Saúde Mental	03	0	0	03	0	0	0
Farmácia Municipal	01	0	0	01	0	0	0
Laboratório	02	0	0	02	0	0	0
Policlínica	01	0	0	01	0	0	0
UPA	03	0	0	03	0	0	0
Vigilância epidemiológica	01	0	0	01	0	0	0
Denúncia de Funcionário	02	0	0	02	0	0	0
Transporte	01	0	0	01	0	0	0
Vacinação	01	0	0	01	0	0	0
Regulação Municipal	02	0		02	0	0	0
Outros	03	0	0	03	0		0
Total	56	0	0	54	0	0	02

- g) As manifestações da Secretaria Municipal de Educação foram registradas pelos munícipes cinco vezes na Ouvidoria Municipal, sendo três concluídas e duas em andamento. A maioria das manifestações já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existe manifestações em andamento no sistema eOuve para resolução. Segue quadro abaixo com todos os registros da Educação.


 Frederico A. Vilela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

Secretaria da Educação	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Secretaria da Educação	01	0	0	01	0	0	0
Reclamação de Funcionário	01	0	01	0	0	0	0
Estágio	01	0	0	01	0	0	0
Solicitação de Informações	01	0	01	0	0	0	0
Outros	01	0	0	01	0	0	0
Total	05	0	02	03	0	0	0

h) Manifestações da Secretaria de Administração e Finanças: As manifestações da Secretaria Municipal de Administração e Finanças foram registradas vinte e uma vezes na Ouvidoria Municipal, sendo dezoito concluídas e três em andamento. A maioria das manifestações já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existe manifestações em andamento no sistema eOuve para resolução. Segue quadro abaixo com todos os registros da Administração e Finanças.

Secretaria de Administração e Finanças	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Recursos Humanos	09	0	02	07	0	0	0
IPTU	02	0	0	02	0	0	0
Administração de Receitas	01	0	0	01	0	0	0
Financeiro	01	0	01	0	0	0	0
ITBI	01	0	0	01	0	0	0
Tecnologia da Informação	01	0	0	01	0	0	0
Sebrae	01	0	0	01	0	0	0
Atendimento Protocolo	02	0	0	02	0	0	0
Licitação	01	0	0	01	0	0	0
Outros	02	0	0	02	0	0	0
Total	21	0	03	18	0	0	0


 Frederico A. Vilela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de ...

- i) **Manifestações da Secretaria de Assistência Social:** As manifestações da Secretaria Municipal de Assistência Social foram registradas seis vezes na Ouvidoria Municipal. As manifestações foram devidamente respondidas e concluídas. Segue quadro abaixo com todos os registros do serviço social.

Sec. de Assistente Social	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Conselho Tutelar	01	0	0	01	0	0	0
Perturbação de sossego	01	0	0	01	0	0	0
Família em situação vulnerável	01	0	0	01	0	0	0
Outros	03	0	0	03	0	0	0
Total	06	0	0	06	0	0	0

- j) **Manifestações da Segurança Pública:** As manifestações a respeito da Segurança Pública foram registradas cinco vezes na Ouvidoria Municipal. Todas as manifestações foram devidamente tratadas e respondidas. Segue quadro abaixo com todos os registros da Segurança Pública.

Segurança Pública	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Guarda Civil Municipal	03	0	0	03	0	0	0
Outros	02	0	0	02	0	0	0
Total	05	0	0	05	0	0	0

- k) **Manifestações da Secretaria de Cultura, Esporte e Turismo:** As manifestações referentes à Secretaria Municipal de Cultura, Esportes e Turismo foram registradas cinco vezes na Ouvidoria, sendo quatro concluídas, porém existe uma manifestação em andamento no sistema eOuve para resolução. Segue quadro abaixo com todos os registros da Cultura, Esporte e Turismo.

Secretaria de Cultura, Esporte e Turismo	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Cultura	02	0	0	02	0	0	0
Perturbação de Sossego	02	0	0	02	0	0	0
Esporte e Turismo	01	0	01	0	0	0	0
Total	05	0	01	04	0	0	0


 Frederico A. Vilela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

- I) As manifestações referentes ao Gabinete foram registradas cinco vezes na Ouvidoria Municipal, sendo cinco concluídas e outra em andamento para resolução. Segue quadro abaixo com todos os registros do Gabinete.

Gabinete do Prefeito	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído		Pendente	Cancelado
Controle Interno	01	0	0	01	0	0	0
Denuncia Funcionário	01	00	01	00	00	0	0
Outros	04	0	0	04	0	0	0
Total	06	0	01	05	0	0	0

Serrana, 09 de fevereiro de 2024.


Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana