

OUVIDORIA

2021 – DADOS ESTATÍSTICOS POR TIPO DE DEMANDA E POR ÓRGÃO/SECRETARIA

SMO – OBRAS	= 256 (23,27%)
SMS - SAÚDE	= 218 (19,81%)
STSG - SERVIÇOS GERAIS	= 124 (11,27%)
SMAM – MEIO AMBIENTE	= 113 (10,27%)
SEG - SEGURANÇA	= 97 (8,81%)
SME - EDUCAÇÃO	= 41 (3,72%)
SEF – FINANÇAS	= 41 (3,72%)
SEAD – ADMINISTRAÇÃO	= 39 (3,54%)
SDE – DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	= 29 (2,63%)
SEMCAS – ASSISTÊNCIA SOCIAL	= 22 (2,00%)
HBCS – HOSPITAL	= 22 (2,00%)
CODEPAS	= 9
SEHAB – HABITAÇÃO	= 6
SEPLAN – PLANEJAMENTO	= 5
ESPORTES	= 3
SEDEC – CULTURA	= 2
GAB – GABINETE	= 2
SMADER – AGRICULTURA	= 1
SETRI – TRANSPARÊNCIA/OUVIDORIA	= 1
CANCELADOS/ARQUIVADOS/EXCLUÍDOS	= 69

TOTAIS : 1.100 – 69 = 1.031

DEMANDAS POR TIPO

SMO – OBRAS = TOTAL 256

ATENDIMENTO	= 2
CANALIZAÇÃO	= 15
BOCA DE LOBO	= 26
BURACOS	= 19
ASFALTO COM DEFEITO	= 11
OBRA IRREGULAR – FISCALIZAÇÃO	= 113 (44,14%)
OBRA C/ DANO A 3º	= 53 (20,70%)
NÃO USO DE EPIS (SERVIDORES)	= 4
OUTROS	= 13

í **DESTAQUE:** 64,84% DAS DEMANDAS DA SMO REPRESENTAM PROBLEMAS GERADOS PELA COMUNIDADE, NA CONSTRUÇÃO. NÃO É FALHA DO SERVIÇO PÚBLICO.

SMS - SAÚDE = TOTAL 218

ATENDIMENTO	= 62 (28,44%)
CONSULTAS/EXAMES	= 52 (11,33%)
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	= 16
NÃO ATENDIMENTO TELEFONE	= 11
VACINAÇÃO	= 22
AMBULÂNCIA	= 1
NÃO USO DE EPIS	= 7
FURA-FILA	= 7
OUTROS	= 32
ELOGIO	= 8

í **DESTAQUES:**

É A SECRETARIA COM O SEGUNDO MAIOR ÍNDICE DE PROBLEMAS DE ATENDIMENTO = 28,44%. NA SEQUÊNCIA SURGEM PROBLEMAS DE CONSULTA/EXAMES = 11,33%

STSG - SERVIÇOS GERAIS = TOTAL 124

LIMPEZA TERRENO	= 55 (44,35%)
LIMPEZA PRAÇA/ÁREA PÚBLICA	= 19

OBSTRUÇÃO DO PASSEIO PÚBLICO	= 16 (15,32%)
TRANSPORTE COLETIVO	= 4
PONTO DE ÔNIBUS/LIXEIRAS	= 3
ILUMINAÇÃO	= 9
PODA DE ÁRVORE	= 8
OUTROS	= 10

- i **DESTAQUE:** A MAIORIA DOS PROBLEMAS ENVOLVEM SITUAÇÕES CRIADAS PELA COMUNIDADE = 59,67%, NÃO TRATA DE FALHA DO SERVIÇO PÚBLICO.

SMAM – MEIO AMBIENTE = TOTAL 113

ATENDIMENTO	= 2
ESGOTO/OBRAS	= 43 (38,05%)
MAUS TRATOS A ANIMAIS/CRIAÇÃO URBANA	= 15 (13,27%)
CASTRACÃO DE ANIMAIS	= 9 (7,96%)
PODA E CORTE DE ÁRVORES	= 11(9,73%)
MAU USO DE BENS/DANO A 3º	= 1 (0,88%)
QUEIMADA/LIXO/ENTULHOS	= 23 (20,35%)
EXCESSO DE BARULHO	= 4 (3,53%)
OUTROS	= 4
ELOGIO	= 1

- i **DESTAQUE:** 93,77% REPRESENTA PROBLEMAS GERADOS PELA COMUNIDADE, NÃO RETRATA FALHA NO SERVIÇO PÚBLICO.

SEG - SEGURANÇA = TOTAL 97

ATENDIMENTO/ABORDAGEM	= 8 (8,24%)
SOSSEGO/AGLOMERAÇÕES	= 35 (36,08%)
CONTRA O DISTANCIAMENTO	= 3 (3,09%)
NÃO USO DE EPIS	= 5 (5,15%)
MAU USO DO ESPAÇO PÚBLICO	= 14 (14,43%)
TRÂNSITO – SINALIZAÇÃO	= 23 (23,71%)
TRÂNSITO – LOMBADAS	= 5 (5,15%)
OUTROS	= 4

- i **DESTAQUE:** 58,75% ENVOLVE PROBLEMAS CRIADOS PELA COMUNIDADE. NÃO REPRESENTAM FALHA NOS SERVIÇOS PÚBLICOS.

SME - EDUCAÇÃO = TOTAL 41

ATENDIMENTO	= 3
COMPORTAMENTO DE PROFESSOR/SERVIDOR	= 10
NÃO USO EPIS	= 2
VAGAS ESCOLARES/MATRÍCULA	= 8
TRANSPORTE ESCOLAR	= 2
OUTROS	= 16

SEF - FINANÇAS = TOTAL 41

ATENDIMENTO	= 3
NÃO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	= 3
DEMORA EMISSÃO DE NOTA FISCAL	= 5 (12,19%)
DEMORA CADASTRO	= 8 (19,51%)
DEMORA SOLUÇÃO ITBI	= 2 (4,87%)
DEMORA SOLUÇÃO IPTU	= 10 (24,39%)
REVISÃO DE TRIBUTOS	= 5
OUTROS	= 3
ELOGIO	= 2

- i **DESTAQUE:** 60,96% DAS DEMANDAS ADVÊM DO ATRASO/DEMORA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

SEAD - ADMINISTRAÇÃO = TOTAL 39

ATENDIMENTO	= 3
INVASÕES URBANAS	= 26 (66,66%)
INFORMAÇÕES/SINDICÂNCIAS/LICITAÇÕES SISTEMAS	= 5
OUTROS	= 5

- i **DESTAQUE:** 66,66% DAS DEMANDAS RETRATAM, NA MAIORIA DAS VEZES, OCUPAÇÕES COLETIVAS DE IMÓVEIS PÚBLICOS, APPS E ÁREAS VERDES. MÉDIA DE INVASÕES EM 2021 = 2,16 INVASÕES POR MÊS (UMA A CADA 15 DIAS)

SDE – DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO = TOTAL 29

NÃO ATENDIMENTO TELEFÔNICO	= 3
DEMORA ALVARÁ	= 16 (34,48%)
MAU USO ESPAÇO PÚBLICO	= 8

PROCON = 1

OUTROS = 1

- i **DESTAQUE:** A MAIORIA DOS PROBLEMAS ESPELHAM DEMORA NO FORNECIMENTO DE ALVARÁ = 34,48%.

SEMCAS – ASSISTÊNCIA SOCIAL = TOTAL 22

ATENDIMENTO = 3

MAUS TRATOS A IDOSO = 1

SACOLA ECONÔMICA = 4

CRAS = 8

CONSELHO TUTELAR – VEÍCULOS = 1

OUTROS = 5

HBCS – HOSPITAL = TOTAL 22

ATENDIMENTO = 15 (68,18%)

EXAMES/CONSULTAS = 5

OUTROS = 1

ELOGIO = 1

- i **DESTAQUE:** É O MAIOR SETOR COM PROBLEMAS DE ATENDIMENTO NO EXECUTIVO MUNICIPAL = 68,18%). DESCONHECENDO O NÚMERO DE DEMANDAS QUE SÃO ENCAMINHADAS VIA OUVIDORIA DO HOSPITAL, PELO VOLUME DE ATENDIMENTOS VÊ-SE POUCOS PROBLEMAS RECLAMADOS.

CODEPAS = TOTAL 9

COLETA LIXO = 5

FISCALIZAÇÃO ESTACIONAMENTO ROTATIVO = 3

TRANSPORTE COLETIVO = 1

SEHAB – HABITAÇÃO = TOTAL 6

FRAUDE PROGRAMA HABITACIONAL = 2

AUXÍLIO CONSTRUÇÃO = 2

OUTROS = 2

- i **DESTAQUE:** OS PROBLEMAS DETECTADOS SÃO CAUSADOS PELA COMUNIDADE, NÃO ADVÉM DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS.

SEPLAN – PLANEJAMENTO = TOTAL 5

PAGAMENTO DE OBRA	= 1
CADASTRO DE IMÓVEL	= 1
OUTROS	= 3

ESPORTES = TOTAL 3

ATENDIMENTO	= 1
QUADRAS DE ESPORTE	= 1
OUTROS	= 1

SEDEC – CULTURA = TOTAL 2

MANUTENÇÃO PRÉDIO	= 1
SUGESTÃO	= 1

GAB – GABINETE = TOTAL 2

INDENIZAÇÃO DE DANOS	= 1
FRAUDE/FALSIDADE DE TERCEIROS	= 1

SMADER – AGRICULTURA = TOTAL 1

ALVARÁ SANITÁRIO	= 1
------------------	-----

SETRI – TRANSPARENCIA/OUVIDORIA = TOTAL 1

ATENDIMENTO	= 1
-------------	-----

PROCESSOS CANCELADOS/ARQUIVADOS/EXCLUÍDOS = TOTAL 29

TOTAL DE DEMANDAS/PROCESSOS ABERTOS DE JANEIRO A 31/DEZEMBRO/2022 =	1.100
DEDUÇÃO DOS PROCESSOS CANCELADOS	= 69
TOTAL DE PROCESSOS COM TRAMITAÇÃO NORMAL	= 1.031