

RELATÓRIO
DA
OUVIDORIA
GERAL

RELATÓRIO SEMESTRAL DE
2023



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DADOS ESTATÍSTICOS - Ouvidoria	4
3. DADOS POR SECRETARIA.....	7
3.1 Eficiência.....	7
3.2 Secretaria e categoria	8
3.3 Assunto e status.....	9
3.4 Bairro e categoria	11
3.5 Bairro e status.....	13
4. COMPARATIVO DA EFICIÊNCIA NOS ANOS DE 2021, 2022 E 2023 – REFERENTE AO 1º SEMESTRE	15
5. MANIFESTAÇÕES DO EOUVE OUVIDORIA EM ABERTO ATÉ 13/09/2023	16
6. DADOS E-MAIL OUVIDORIA	21
7. E-SIC.....	27
8. MANIFESTAÇÕES DO EOUVE SIC NÃO RESPONDIDAS ATÉ 13/09/2023	28
9. OUVIDORIA DA SAÚDE	30
10. RECOMENDAÇÕES	31



1. INTRODUÇÃO

No primeiro semestre, 01/01/2023 a 30/06/2023, na Ouvidoria pelo sistema e-OUBE foram realizadas 1.062 manifestações das quais 75 não foram finalizadas e por email foram 21 manifestações.

No e-SIC, durante o alusivo período, foram realizadas 08 manifestações, sendo 03 não finalizadas.

Nos próximos tópicos encontraremos informações detalhadas sobre as remissivas manifestações.

Esclarecemos que no mês de Agosto iniciou-se a verificação da carta de serviços aos usuários que será implantada nos próximos meses.



2. DADOS ESTATÍSTICOS - Ouvidoria

Ano: Período de: 01/01/2023 até: 30/06/2023

Feedbacks

06 feedbacks 07 feedbacks

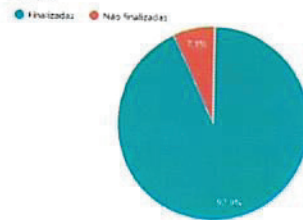
Primeira resposta



Status das Ouvidorias



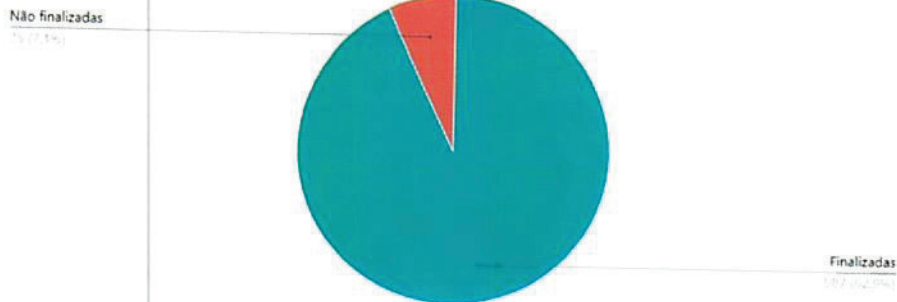
Eficiência



Categoria das Ouvidorias



1.1 - Percentual de eficiência



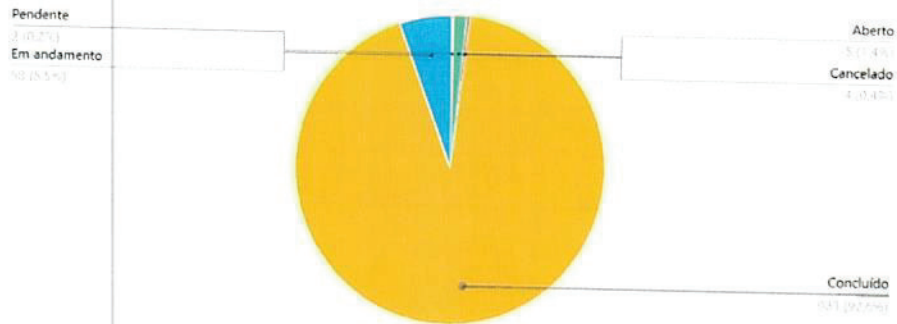
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

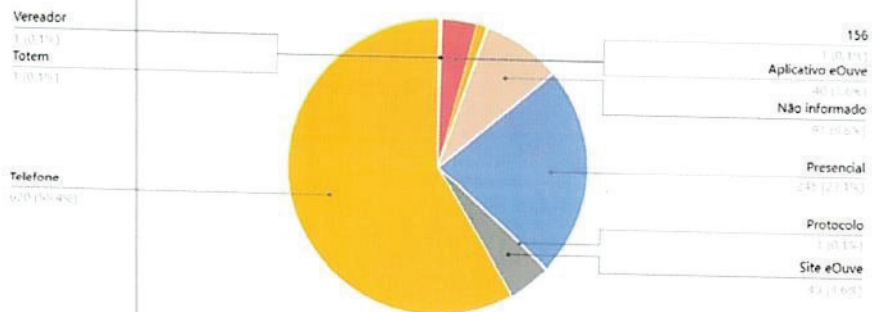
Estado de São Paulo

1.2 - Percentual por status



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

1.3 - Percentual por origem dos cadastros



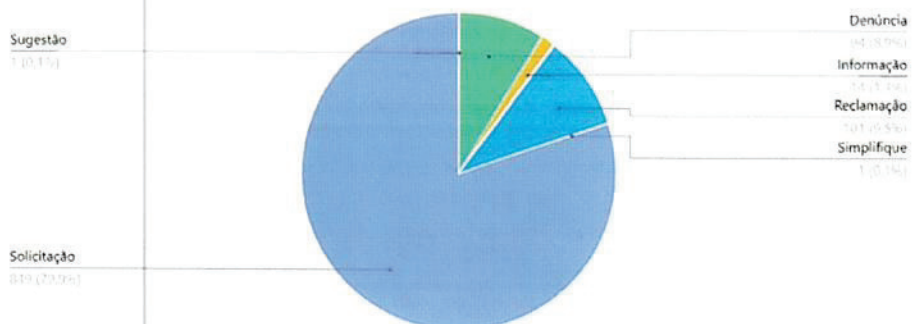
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo município do ano vigente deste relatório.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

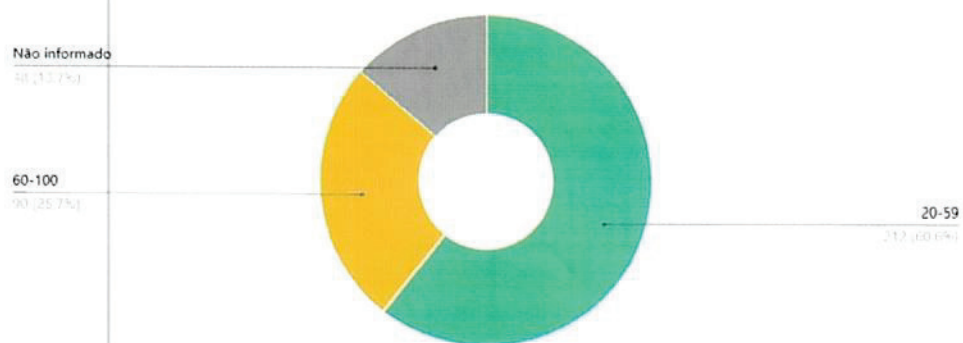
Estado de São Paulo

1.4 - Percentual por categoria



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo município do ano vigente deste relatório.

2.0 - Perfil dos Solicitantes



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil da faixa etária das pessoas que se cadastraram na Ouvidoria.



3. DADOS POR SECRETARIA

3.1 Eficiência

Eficiência			Prazos sem Prorrogação			Prazos com Prorrogação		
Secretarias	Finalizadas	Não finalizadas	Em dia (S/ Prorr.)	Atrasando (S/ Prorr.)	Estourado (S/ Prorr.)	Em dia (C/ Prorr.)	Atrasando (C/ Prorr.)	Estourado (C/ Prorr.)
Administração	0	1	0	0	1	0	0	0
Agricultura e Meio Ambiente	106	6	31	11	70	0	0	0
Defesa Civil	0	5	0	0	5	0	0	0
Fiscalização - Arrecadação	85	8	74	4	15	0	0	0
Obras	24	0	7	4	13	0	0	0
Ouvidoria	1	0	1	0	0	0	0	0
Praça de Atendimento	0	1	0	0	1	0	0	0
Saúde	40	7	16	2	29	0	0	0
Serviços Municipais	696	46	440	56	246	0	0	0
Subprefeitura - Lagoa Branca	1	0	1	0	0	0	0	0
Trânsito	34	1	12	11	12	0	0	0
TOTAL	92,94%	7,06%	54,80%	8,29%	36,91%	0%	0%	0%
	987	75	582	88	392	0	0	0

Analisamos que 36,91% estavam com prazo estourado sem prorrogação, que poderá ser sanado com a utilização da prorrogação dos prazos que o software disponibiliza.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

3.2 Secretaria e categoria

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Administração	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Agricultura e Meio Ambiente	8	0	0	3	6	0	95	0	112
Defesa Civil	0	0	0	0	1	0	4	0	5
Fiscalização e Arrecadação	66	0	0	0	9	0	18	0	93
Obras	2	0	0	0	9	0	13	0	24
Ouvidoria	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Praça de Atendimento	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Saúde	5	0	2	0	38	1	1	0	47
Serviços Municipais	7	0	0	7	35	0	693	0	742
Subprefeitura Lagoa Branca	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Trânsito	5	0	0	3	3	0	23	1	35
TOTAL	8,90%	0%	0,19%	1,32%	9,51%	0,09%	79,94%	0,09%	1.062
	94	0	2	14	101	1	849	1	

Neste relatório observamos que os Serviços Municipais é o Setor com mais solicitações. As denúncias foram direcionadas a Fiscalização e Arrecadação no primeiro semestre de 2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

3.3 Assunto e status

Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Administração - Outros	1	0	0	0	0	0	1
Agricultura e Meio Ambiente - Coleta de Lixo	0	0	0	2	0	0	2
Agricultura e Meio Ambiente - Coleta Seletiva	0	0	0	2	0	0	2
Agricultura e Meio Ambiente - Corte de Árvores	0	0	0	2	0	0	2
Agricultura e Meio Ambiente - Outros	0	0	0	28	1	0	29
Agricultura e Meio Ambiente - Poda de Árvore	0	0	0	72	5	0	77
Defesa Civil 99253-5465 - Outros	5	0	0	0	0	0	5
Fiscalização - Arrecadação - Fiscalização	3	0	1	33	2	0	39
Fiscalização - Arrecadação - Limpeza de Calçada	0	0	0	8	0	0	8
Fiscalização - Arrecadação - Limpeza de Terreno	0	0	0	42	1	2	45
Fiscalização - Arrecadação - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Obras 3671-3670 - Edificações	0	0	0	2	0	0	2
Obras 3671-3670 - Outros	0	0	0	22	0	0	22
Ouvidoria - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Praça de Atendimento - Outros	0	0	0	0	1	0	1
Saúde 3674-0246 - Consultas Médicas	1	0	0	14	0	0	15
Saúde 3674-0246 - Outros	0	0	1	24	5	0	30
Saúde 3674-0246 - Transporte de Pacientes	0	0	0	1	1	0	2
Serviços Municipais - Boca de Lobo/galeria Entupida	0	0	0	9	3	0	12
Serviços Municipais - Carneira No Cemitério	0	0	0	1	0	0	1
Serviços Municipais - Corte de Grama	0	0	0	5	0	0	5
Serviços Municipais - Exumação/translado/transferência de Corpos	0	0	1	0	0	0	1
Serviços Municipais - Limpeza de Rua	1	0	0	37	3	0	41
Serviços Municipais - Limpeza de Terreno	1	0	0	19	1	0	21
Serviços Municipais - Lixeira	0	0	0	1	0	0	1
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Estradas	1	0	0	4	2	0	7



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Praça	0	0	0	5	0	0	5
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Rua	0	0	0	22	8	0	30
Serviços Municipais - Manutenção em Ponto de Circular	0	0	0	1	0	0	1
Serviços Municipais - Móveis Descartados	0	0	0	49	1	0	50
Serviços Municipais - Outros	1	0	0	64	9	0	74
Serviços Municipais - Poda de Árvore	0	0	0	0	1	0	1
Serviços Municipais - Recolhimento de Galhos	0	0	1	471	11	0	483
Serviços Municipais - Reparo No Paralelepípedo	0	0	0	1	0	0	1
Serviços Municipais - Tapa Buraco	0	0	0	5	3	0	8
Subprefeitura - Lagoa Branca - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Trânsito - Faixa de Travessia de Pedestres	0	0	0	2	0	0	2
Trânsito - Infração de Trânsito Municipal	0	0	0	1	0	0	1
Trânsito - Outros	0	0	0	6	0	0	6
Trânsito - Placa de Sinalização	0	0	0	2	0	0	2
Trânsito - Redutor de Velocidade (lombada)	0	0	0	9	0	0	9
Trânsito - Sinalização	1	0	0	7	0	0	8
Trânsito - Transporte Público	0	0	0	3	0	0	3
Trânsito - Veículo Abandonado	0	0	0	4	0	0	4
TOTAL	1,41%	0%	0,38%	92,60%	5,50%	0,19%	1.062
	15	0	4	983	58	2	

Neste relatório o recolhimento de galhos é o assunto com maior quantidade de solicitações, porém foram concluídas na maior parte.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

3.4 Bairro e categoria

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Centro	21	0	2	7	40	1	205	1	277
Bairro Desterro	10	0	0	1	5	0	61	0	77
Parque São Paulo	6	0	0	0	5	0	52	0	63
Chácara Boa Vista	5	0	0	0	5	0	42	0	52
Jardim Macaúba	5	0	0	0	3	0	38	0	46
Jardim Coesa	0	0	0	0	1	0	34	0	35
Cidade Jardim	2	0	0	1	0	0	30	0	33
Jardim Boa Esperança	1	0	0	0	2	0	29	0	32
Bairro de Nazaré	1	0	0	1	2	0	27	0	31
Bairro São João	0	0	0	2	0	0	26	0	28
Vila Santa Maria	1	0	0	0	2	0	23	0	26
Jardim Bela Vista	3	0	0	1	6	0	15	0	25
Bairro Industrial	2	0	0	0	0	0	22	0	24
Jardim Alvorada	3	0	0	0	0	0	18	0	21
Jardim América	2	0	0	0	1	0	18	0	21
Residencial Arlindo Peres	0	0	0	0	3	0	15	0	18
Jardim Tupi	2	0	0	0	5	0	10	0	17
Outros	1	0	0	1	4	0	11	0	17
Jardim Europa	2	0	0	0	0	0	14	0	16
Vila São Bernardo	1	0	0	0	1	0	14	0	16
Jardim do Horto	3	0	0	0	2	0	10	0	15
Jardim Colina do Sol	4	0	0	0	0	0	9	0	13
Portal dos Pinheiros	0	0	0	0	1	0	12	0	13
Bairro Senhor Menino	0	0	0	0	1	0	10	0	11
Jardim Vicente P. Zanchetta	2	0	0	0	0	0	9	0	11
Distrito Industrial	2	0	0	0	1	0	7	0	10
Jardim Rafaela	1	0	0	0	0	0	9	0	10
Portal de Casa Branca	1	0	0	0	4	0	5	0	10
Residencial Prefeito Antônio Aparecido Sati	0	0	0	0	3	0	7	0	10



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

Estado de São Paulo

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplificação	Solicitação	Sugestão	Total
Conjunto Hab. Wladimir Pereira (andorinhas)	0	0	0	0	1	0	7	0	8
Parque das Acácias	1	0	0	0	0	0	7	0	8
Vila Santa Cecília	3	0	0	0	0	0	5	0	8
Conjunto Hab. Odenir Buzatto	0	0	0	0	0	0	7	0	7
Jardim Eldorado	1	0	0	0	0	0	6	0	7
Jardim Res. São Francisco	1	0	0	0	0	0	6	0	7
Lagoa Branca	2	0	0	0	0	0	5	0	7
Zona Rural	1	0	0	0	0	0	6	0	7
Conjunto Residencial João Stefanini	2	0	0	0	0	0	4	0	6
Bairro Três Cruzes	1	0	0	0	0	0	2	0	3
Conjunto Habit. Antônio Geraldo Romano	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Jardim Monte Belo	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Venda Branca	1	0	0	0	1	0	1	0	3
Nosso Teto	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Residencial Jardim das Orquídeas	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Conjunto Hab. Família Gerbi	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Parque Residencial João P. Lima	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Vila Francischet	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	8,90%	0%	0,19%	1,32%	9,51%	0,09%	79,94%	0,09%	1.062
	94	0	2	14	101	1	849	1	

Neste relatório observamos os bairros com maior quantidade de solicitações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

3.5 Bairro e status

Bairro	Aber- to	Agenda- do	Cancela- do	Concluí- do	Em an- damento	Penden- te	Total
Centro	3	0	3	249	22	0	277
Bairro Desterro	2	0	0	73	2	0	77
Parque São Paulo	1	0	0	58	3	1	63
Chácara Boa Vista	0	0	0	48	4	0	52
Jardim Macaúba	0	0	0	45	1	0	46
Jardim Coesa	0	0	0	35	0	0	35
Cidade Jardim	0	0	0	30	3	0	33
Jardim Boa Esperança	0	0	0	31	1	0	32
Bairro de Nazaré	0	0	0	30	1	0	31
Bairro São João	1	0	0	27	0	0	28
Vila Santa Maria	0	0	0	23	3	0	26
Jardim Bela Vista	1	0	0	22	2	0	25
Bairro Industrial	0	0	0	23	1	0	24
Jardim Alvorada	0	0	0	20	1	0	21
Jardim América	1	0	0	19	1	0	21
Residencial Arlindo Peres	0	0	0	17	1	0	18
Jardim Tupi	0	0	0	17	0	0	17
Outros	2	0	1	12	2	0	17
Jardim Europa	0	0	0	16	0	0	16
Vila São Bernardo	0	0	0	15	1	0	16
Jardim do Horto	1	0	0	13	1	0	15
Jardim Colina do Sol	0	0	0	11	2	0	13
Portal dos Pinheiros	0	0	0	13	0	0	13
Bairro Senhor Menino	0	0	0	11	0	0	11
Jardim Vicente P. Zanchetta	0	0	0	10	1	0	11
Distrito Industrial	0	0	0	10	0	0	10
Jardim Rafaela	2	0	0	8	0	0	10



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

Bairro	Aber-to	Agenda-do	Cancela-do	Concluí-do	Em an-damento	Penden-te	Total
Portal de Casa Branca	0	0	0	10	0	0	10
Residencial Prefeito Antônio Aparecido Sati	0	0	0	9	0	1	10
Conjunto Hab. Wladimir Pereira (andorinhas)	0	0	0	8	0	0	8
Parque das Acácias	0	0	0	7	1	0	8
Vila Santa Cecília	0	0	0	8	0	0	8
Conjunto Hab. Odenir Buzatto	0	0	0	7	0	0	7
Jardim Eldorado	0	0	0	7	0	0	7
Jardim Res. São Francisco	0	0	0	7	0	0	7
Lagoa Branca	0	0	0	7	0	0	7
Zona Rural	0	0	0	5	2	0	7
Conjunto Residencial João Stefanini	0	0	0	5	1	0	6
Bairro Três Cruzes	0	0	0	3	0	0	3
Conjunto Habit. Antônio Geraldo Romano	0	0	0	3	0	0	3
Jardim Monte Belo	0	0	0	3	0	0	3
Venda Branca	1	0	0	2	0	0	3
Nosso Teto	0	0	0	2	0	0	2
Residencial Jardim das Orquideas	0	0	0	2	0	0	2
Conjunto Hab. Família Gerbi	0	0	0	1	0	0	1
Parque Residencial João P. Lima	0	0	0	0	1	0	1
Vila Francischet	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	1,41%	0%	0,38%	92,60%	5,50%	0,19%	1.062
	15	0	4	983	58	2	



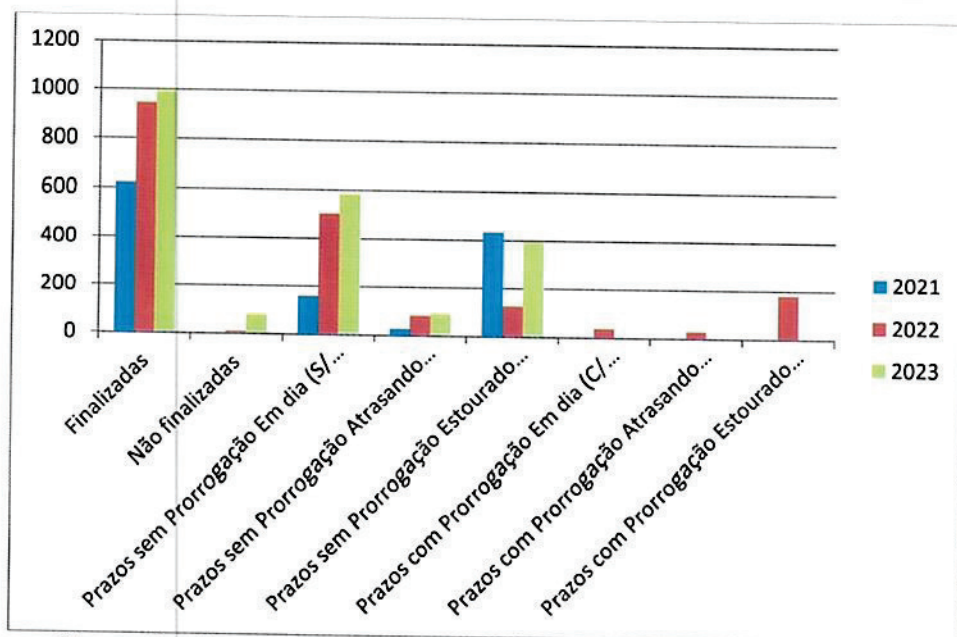
**4. COMPARATIVO DA EFICIÊNCIA NOS ANOS DE
2021, 2022 E 2023 – REFERENTE AO 1º SEMESTRE**

Secretarias	2021									2022									2023									
	Eficiência			Prazos sem Prorrogação			Prazos com Prorrogação			Eficiência			Prazos sem Prorrogação			Prazos com Prorrogação			Eficiência			Prazos sem Prorrogação			Prazos com Prorrogação			
	Finalizadas	Não finalizadas		Em dia (S/ Pro rr.)	A-tras-san-do (S/ Pro rr.)	Es-tou-ra-do (S/ Pro rr.)	Em dia (C/ Pro rr.)	A-tras-san-do (C/ Pro rr.)	Es-tou-ra-do (C/ Pro rr.)	Finalizadas	Não finalizadas		Em dia (S/ Pro rr.)	A-tras-san-do (S/ Pro rr.)	Es-tou-ra-do (S/ Pro rr.)	Em dia (C/ Pro rr.)	A-tras-san-do (C/ Pro rr.)	Es-tou-ra-do (C/ Pro rr.)	Finalizadas	Não finalizadas		Em dia (S/ Pro rr.)	A-tras-san-do (S/ Pro rr.)	Es-tou-ra-do (S/ Pro rr.)	Em dia (C/ Pro rr.)	A-tras-san-do (C/ Pro rr.)	Es-tou-ra-do (C/ Pro rr.)	
Adminis-tração	1	0		0	0	1	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	1	0		0	0	1	0	0	0
Adminis-tração Tributária	64	0		24	11	29	0	0	0	2	2		2	0	2	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0
Agricul-tura e Meio Ambiente	15	0		10	0	5	0	0	0	19	0		15	1	2	1	0	0	106	6		31	11	70	0	0	0	
Água e Esgoto (Dívida c/ a Prefeitura)	1	0		0	0	1	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0
Defesa Civil 99253-5465	6	0		0	0	6	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	5		0	0	5	0	0	0	
Fiscaliza-ção - Arrecada-ção	41	0		0	1	40	0	0	0	82	0		33	12	36	0	0	1	85	8		74	4	15	0	0	0	
Gabinete	4	0		4	0	0	0	0	0	0	2		0	0	2	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	
Informá-tica	2	0		0	0	2	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	
Obras 3671-3670	6	0		0	0	6	0	0	0	10	0		1	0	9	0	0	0	24	0		7	4	13	0	0	0	
Ouvidoria	0	0		0	0	0	0	0	0	1	0		1	0	0	0	0	0	1	0		1	0	0	0	0	0	
Pat 3674-0935	2	0		2	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

2021									2022									2023								
Eficiência			Prazos sem Prorrogação			Prazos com Prorrogação			Eficiência			Prazos sem Prorrogação			Prazos com Prorrogação			Eficiência			Prazos sem Prorrogação			Prazos com Prorrogação		
Secretarias	Finalizadas	Não finalizadas	Em dia (S/ Pro rr.)	A-trasado (S/ Pro rr.)	Es-tou-rado (S/ Pro rr.)	Em dia (C/ Pro rr.)	A-trasado (C/ Pro rr.)	Es-tou-rado (C/ Pro rr.)	Finalizadas	Não finalizadas	Em dia (S/ Pro rr.)	A-trasado (S/ Pro rr.)	Es-tou-rado (S/ Pro rr.)	Em dia (C/ Pro rr.)	A-trasado (C/ Pro rr.)	Es-tou-rado (C/ Pro rr.)	Finalizadas	Não finalizadas	Em dia (S/ Pro rr.)	A-trasado (S/ Pro rr.)	Es-tou-rado (S/ Pro rr.)	Em dia (C/ Pro rr.)	A-trasado (C/ Pro rr.)	Es-tou-rado (C/ Pro rr.)		
																									Praça de Atendimento	21
Saúde	37	0	18	3	16	0	0	0	19	1	6	2	12	0	0	0	40	7	16	2	29	0	0	0		
Serviços Municipais	403	0	80	12	311	0	0	0	780	3	428	63	51	36	27	178	696	46	440	56	246	0	0	0		
Subprefeitura - Lagoa Branca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0		
Trânsito	18	0	16	0	2	0	0	0	28	0	15	3	10	0	0	0	34	1	12	11	12	0	0	0		
Turismo	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
TOTAL	622	0	158	27	437	0	0	0	943	8	503	81	124	37	27	179	987	75	582	88	392	0	0	0		
	100 %	0%	25,40 %	4,34 %	70,26 %	0%	0%	0%	99,16 %	0,84 %	71,09 %	11,42 %	17,49 %	15,23 %	11,11 %	73,66 %	92,94 %	7,06 %	54,80 %	8,29 %	36,91 %	0%	0%	0%		



Neste relatório observamos que as manifestações aumentaram, porém a porcentagem quanto às manifestações não finalizadas aumentou. E ainda, não foi usada a prorrogação de prazo. Assim, estes itens devem ser observados pelas Secretarias envolvidas.



**5. MANIFESTAÇÕES DO EOUVE OUVIDORIA EM ABERTO ATÉ
13/09/2023**

Secretarias	0 - 7 dias	8 - 15 dias	16 - 30 dias	31 - 45 dias	> 45 dias
Administração	0	1	0	1	5
Administração Tributária	0	0	0	0	1
Defesa Civil 99253-5465	0	0	0	0	7
Fiscalização - Arrecadação	0	0	2	0	4
Gabinete	0	0	0	0	4
Obras 3671-3670	1	1	0	2	0
Pat 3674-0935	0	0	0	0	1
Procon	0	0	1	0	0
Serviços Municipais	0	1	0	2	5
Trânsito	2	1	3	0	1
Turismo	0	0	0	0	1

Detalhadamente segue os números dos protocolos abertos e suas respectivas datas:

- Secretaria de Administração

Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1616624	03/09/2023 às 17:47	---	Administração	Outros	Jardim do Horto	Aberto
1584432	01/08/2023 às 14:53	---	Administração	Outros	Centro	Aberto
1537013	15/06/2023 às 12:02	---	Administração	Outros	Outros	Aberto
1323155	28/11/2022 às 17:26	---	Administração	Outros	Centro	Aberto
1201404	01/07/2022 às 07:26	---	Administração	Outros	Jardim Tupi	Aberto
994920	20/12/2021 às 16:32	---	Administração	Outros	Centro	Aberto
955407	20/10/2021 às 16:19	---	Administração	Outros	Centro	Aberto
1232432	11/08/2022 às 15:27	---	Administração Tributária	Micro Empreendedor Individual - Mei	Portal dos Pinheiros	Aberto



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

- Secretaria de Administração

Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1607956	24/08/2023 às 09:17	—	Fiscalização - Arrecadação	Limpeza de Terreno	Jardim Bela Vista	Aberto
1602828	18/08/2023 às 15:03	—	Fiscalização - Arrecadação	Fiscalização	Conjunto Hab. Wladimir Pereira (andorinhas)	Aberto
1570425	18/07/2023 às 11:44	—	Fiscalização - Arrecadação	Limpeza de Terreno	Chácara Boa Vista	Aberto
1530363	07/06/2023 às 10:07	—	Fiscalização - Arrecadação	Fiscalização	Bairro Desterro	Aberto
1482870	25/04/2023 às 08:51	—	Fiscalização - Arrecadação	Fiscalização	Jardim Bela Vista	Aberto
1439487	17/03/2023 às 11:01	—	Fiscalização - Arrecadação	Fiscalização	Centro	Aberto

- Secretaria de Infraestrutura

Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1493202	03/05/2023 às 13:51	—	Defesa Civil 99253-5465	Outros	Jardim Rafaela	Aberto
1379045	26/01/2023 às 14:06	—	Defesa Civil 99253-5465	Outros	Jardim Rafaela	Aberto
1369903	19/01/2023 às 10:06	—	Defesa Civil 99253-5465	Outros	Outros	Aberto
1362361	12/01/2023 às 15:55	—	Defesa Civil 99253-5465	Outros	Jardim América	Aberto
1361242	12/01/2023 às 08:00	—	Defesa Civil 99253-5465	Outros	Bairro São João	Aberto
1303693	01/11/2022 às 16:01	—	Defesa Civil 99253-5465	Outros	Chácara Boa Vista	Aberto
1300135	27/10/2022 às 06:55	—	Defesa Civil 99253-5465	Foco de Incêndio	Jardim do Horto	Aberto
Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1623824	12/09/2023 às 10:18	—	Obras 3671-3670	Outros	Chácara Boa Vista	Aberto
1615632	01/09/2023 às 10:12	—	Obras 3671-3670	Outros	Bairro de Nazaré	Aberto
1591716	08/08/2023 às 15:04	—	Obras 3671-3670	Outros	Centro	Aberto
1590813	08/08/2023 às 08:38	—	Obras 3671-3670	Outros	Jardim Colina do Sol	Aberto
Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1616623	03/09/2023 às 17:45	—	Serviços Municipais	Limpeza de Rua	Jardim do Horto	Aberto



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

- Secretaria de Infraestrutura

Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1594972	11/08/2023 às 10:06	---	Serviços Municipais	Caminhão Pipa	Chácara Boa Vista	Aberto
1589125	07/08/2023 às 08:44	---	Serviços Municipais	Limpeza de Rua	Jardim Tupi	Aberto
1533828	13/06/2023 às 08:36	---	Serviços Municipais	Limpeza de Rua	Jardim do Horto	Aberto
1526155	02/06/2023 às 11:24	---	Serviços Municipais	Manutenção e Conservação de Estradas	Venda Branca	Aberto
1496081	08/05/2023 às 13:46	---	Serviços Municipais	Limpeza de Terreno	Bairro Desterro	Aberto
1383430	31/01/2023 às 10:02	---	Serviços Municipais	Outros	Parque São Paulo	Aberto
1322070	26/11/2022 às 08:24	---	Serviços Municipais	Limpeza de Rua	Jardim do Horto	Aberto

Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1624938	13/09/2023 às 08:25	---	Trânsito	Outros	Centro	Aberto
1621799	11/09/2023 às 09:01	---	Trânsito	Veículo Abandonado	Vila Santa Maria	Aberto
1612773	29/08/2023 às 15:41	---	Trânsito	Placa de Sinalização	Centro	Aberto
1606548	23/08/2023 às 09:11	---	Trânsito	Placa de Sinalização	Centro	Aberto
1600190	16/08/2023 às 15:33	---	Trânsito	Sinalização	Barro de Nazaré	Aberto
1599233	16/08/2023 às 09:25	---	Trânsito	Outros	Centro	Aberto
1454457	29/03/2023 às 12:40	---	Trânsito	Sinalização	Centro	Aberto

- Gabinete

Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1163119	18/05/2022 às 10:33	---	Gabinete	Reclamações	Jardim Europa	Aberto
1113782	11/04/2022 às 08:54	---	Gabinete	Outros	Jardim Eldorado	Aberto
994668	20/12/2021 às 13:35	---	Gabinete	Reclamações	Jardim Coesa	Aberto
992979	16/12/2021 às 15:18	---	Gabinete	Outros	Parque das Acácias	Aberto



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

- Secretaria de Desenvolvimento Econômico

Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1335219	12/12/2022 às 15:15	—	Pat 3674-0935	Outros	Centro	Aberto
Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1202341	02/07/2022 às 10:06	—	Turismo	Outros	Centro	Aberto

- Procuradoria

Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1605714	22/08/2023 às 13:01	—	Procon	Outros	Residencial Arlindo Peres	Aberto



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

6. DADOS E-MAIL OUVIDORIA

ANO DE 2023							
OUVIDORIA				ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE	
DATA	MUNÍCIPE	EMAIL	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
1	19/01/23	---	Gostaria de encaminhar um e-mail para a Secretária: Marília Gaspar de Souza Lima - Infraestrutura e Gestão Urbana, para retirar algumas dúvidas, porém o e-mail cadastrado no site deu erro. Existe algum outro e-mail que possa entrar em contato?	23/01/23	-	Bom dia, Pode enviar no e-mail do Gabinete que nós encaminhamos para a Marília - gabinete@casabranca.sp.gov.br. Obrigada pelo retorno, mas já consegui o contato dela, verifiquei o que o e-mail descrito no site está escrito errado, por isso estava voltando.	23/01/23
2	08/02/23	---	Reclamação do Sr. sobre danificação em muro, na Rua José Casalli Jr, na CECAP.	08/02/23	Serviços Municipais	Enviou diretamente	-
3	08/02/23	---	Solicitamos, por gentileza, alteração do pagador cadastrado e do endereço de entrega do carnê de IPTU dos imóveis de matrículas nº A extinta Coop onai inscrita sob CNPJ nº , foi incorporada pela Coop trus inscrita sob CNPJ nº assim sendo, os imóveis em questão são de propriedade da Credicitrus. Para comprovar a alteração do proprietário pagador do tributo, segue anexa a ficha cadastral da Sicoob Credicoonai, comprovante de situação cadastral e certidão de baixa de inscrição, bem como matrículas atualizadas dos imóveis constando averbação da incorporação. O endereço do carnê deverá ser alterado para constar a matriz da Credicitrus: Rua Prudente de Moraes, nº , Centro, Bebedouro/SP, CEP 14700120.	09/02/23	Tributos	Enviou diretamente	-
4	08/02/23	---	Estou fazendo o login no portal, mas o site não deixa eu consultar se uma empresa tem débitos em aberto perante a prefeitura. Poderiam verificar, por gentileza? Cadastro municipal:	15/02/23	Administração	Boa tarde! Não há dívida no cadastro , somente há dívida de água relacionada ao imóvel ao qual o respectivo cadastro esta estabelecido, no entanto, o imóvel está em nome de outro contribuinte.	15/02/23



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

Estado de São Paulo

			OUVIDORIA	ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE	
DATA	MUNÍCIPE	EMAIL	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
5	10/02/23	—	Gostaria de saber quando estará disponível para consulta o IPTU de 2023 .	-	-	Os carnês serão entregues pelo correio no mês de março. Assim que terminarem a entrega farão a inserção no site, provavelmente no início de Abril, sendo que o vencimento da primeira parcela esta previsto para 17 de abril.	13/02/23
6	16/02/23	—	Gostaria de saber se é possível solicitar certidão de valor venal digital de um imóvel deste Município, não consigo encontrar a informação no site da Prefeitura. Preciso da certidão para instruir um inventário, poderiam me ajudar? Agradeço desde já e aguardo retorno.	22/02/23	Administração	Enviou diretamente	-
7	24/02/23	—	VENHO TRAVES DESTE SOLICITAR O PARCELAMENTO E O ENVIO DE BOLETOS POR EMAIL, POIS NÃO MORO EM CASA BRANCA. PARCELAMENTO IPTU inscrição cadastral 01-	27/02/23	Administração	Enviou diretamente	-
8	01/03/23	—	Segue em anexo Ofício CRA 014/2023 referente à restituição de IPVA do Município de Casa Branca.	-	-	-	-
9	29/03/23	—	Eu domiciliada a Rua -Ubatuba S/P, venho por meio deste registrar que em 31/01/2023 estive junto a Prefeitura Municipal a fim de resolver pendência sob processo judicial movido pela prefeitura Municipal de Casa Branca, estando no departamento de protocolo, Dívida Ativa, Tributos e jurídico. Sob orientação no setor de dívida Ativa, fui ao departamento jurídico para solicitar levantamento e proposta para pagamento da dívida em questão, sendo atendida pela advogada Camila Dutra, que na ocasião informou que estaria direcionando uma estagiária ao fórum municipal para atualização das informações, e posteriormente me repassar. Aguardei até o exato momento e nada ainda me foi enviado, mesmo tendo sido feito contato via whatsapp fornecido por ela para a tramitação. Em virtude deste bloqueio, não pude movimentar minhas contas. Gerando dividas com o banco. Este mês de março, mês do consumidor, foi dada a oportunidade aos Consumidores como data comemorativa, a oportunidade de resolver assuntos pendentes juntos aos bancos ao qual o cliente possui débitos. A fim de resolver ambas situações, onde a questão do débito com a prefeitura me liberaria o acesso a conta, solicito em caráter de urgência o envio das informações solicitadas ao departamento jurídico em 31/01/2023 para que eu possa ainda tentar desconto junto ao banco.	30/03/23	Jurídico	Compareceu pessoalmente	-



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

OUVIDORIA				ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE	
DATA	MUNÍCIPE	EMAIL	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
10	29/03/23	—	—	30/03/23	Administração	Bom dia! O e-mail retornou, pois estava foi digitado erroneamente. Como enviou a abaixo faltou a sigla " SP". Segue o correto: pra-ca.atendimento@casabranca.sp.gov.br	30/03/23
11	12/04/23	—	—	-	-	Bom dia, ! Os conheci sim. O já faleceu há muito tempo, porém a Dona faleceu, se não me engano, o ano retrasado. A casa deles foi vendida recentemente pelos sobrinhos dela, que residem em São Paulo. Não tem mais familiares aqui.	13/04/23
12	19/04/23	—	—	20/04/23	Administração	Enviou diretamente	-
13	02/05/23	—	—	-	-	Boa tarde, ! A principio a prova será, de fato, no dia determinado do edital! Caso haja alguma alteração de interesse público ou de força maior, publicaremos a alteração.	02/05/23



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

OUVIDORIA				ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE	
DATA	MUNÍCIPE	EMAIL	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
14	—	—	<p>Bom dia, venho por meio deste fazer uma reclamação em relação aos prazos determinados no edital N° 001/2023, do concurso público do município de Casa Branca -SP, eu mais outros estudantes observamos o curto prazo da data da publicação do edital até o dia da data da realização da prova, os alunos, estudantes, concurseiros, terão apenas 31 dias para se organizar, estudar para fazer o certame, venho também reclamar o curto prazo para o pagamento do concurso que o interessado terá apenas 15 dias para dispor do dinheiro para pagar o boleto de inscrição, e se o estudante é de outra cidade também entra nos gastos, o combustível de locomoção, gasto com alimentação antes, durante ou depois da prova, gasto com hotel se for necessário, ou seja, por muitos motivos as datas deste certame estão muito próximas, fazendo com que muitos que poderiam fazer a prova deixem de ter o interesse de fazer o certame, com isso, o certame não pensou e não deixa justo com aqueles que são mais pobres e humildes, 31 dias não é suficiente para estudar as matérias e assuntos informados no edital, em 16 dias não é suficiente para as pessoas se organizarem financeiramente.</p>	FINALIZADO POIS O CONCURSO FOI CONCLUÍDO			
15	13/05/23	—	<p>Aqui na avenida Doroteu Barbosa onde teve obras de instalação de guias, faz mais de 20 dias que não estão trabalhando, o serviço está parado, e pelo q consta tem termino somente m junho de 2023. O que acontece é que o local está intransitável, com montes de terra espalhado por toda a via, sujeira e poeira, situação q não tinha antes. Poderiam entrar em contato com quem de direito e solicitar que enquanto a obra não é finalizada, pelo menos deixar um ambiente organizado, transitável e limpo.</p> <p>Obs: pedestres e ciclistas estão tendo que trafegar pela via onde é destinado a carros por causa dos montes de terra no acostamento, até ocorrer um acidente!!</p>	-	-	<p>Ok, Vou entrar em contato com o responsável e solicitar que se organize o local. Obrigado!</p>	15/05/23



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

OUVIDORIA				ENVIO PARA RESPONSÁVEL	ENVIO PARA MUNÍCIPE		
DATA	MUNÍCIPE	EMAIL	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
16	01/06/23	---	<p>Sou advogado dos Srs. _____, portador do RG nº _____ SSP/SP, inscrito no CPF sob o nº _____ e _____, portadora do RG _____ SSP/SP, inscrita no CPF sob o nº _____ legítimos proprietários do imóvel localizado na Rua Wanderley Domingos Carrara, nº _____, Jardim Colina do Sol, em Casa Branca/SP, matrícula _____ (em _____ anexo).</p> <p>Os proprietários adquiriram o imóvel no ano de 2014, mas por motivos diversos, apenas foram admitidos na posse do imóvel recentemente. Ao retomarem a posse, foram surpreendidos pela situação estrutural do muro de divisa dos fundos do imóvel, que aparentemente, está prestes a desmoronar- conforme seguem as fotografias em anexo. Importante salientar que se trata da parede de uma edícula, com piscina.</p> <p>Em contato com a Defesa Civil, este subscritor foi instruído a informar o Setor de Obras da Prefeitura Municipal. No setor de Obras, foi instruído a registrar os fatos junto à ouvidoria municipal. Desta forma, é o presente para solicitar que a Municipalidade tome, após a competente vistoria e laudo técnico, as providências necessárias (Embargo ou Interdição do imóvel).</p>	02/06/23	Fiscalização	<p>Analisando o local o terreno de divisa não pertence a prefeitura, sendo assim se encaixa no código civil.</p> <p>Quando ocorre esses casos instruímos o proprietário procurar CEJUSC porque é um problema entre vizinhos.</p>	05/06/23
17	12/06/23	---	<p>Gostaria de realizar a abertura de reclamação/solicitação em virtude da ausência de resposta dos e-mails enviados em 29/05/2023 e 01/06/2023 para praca.atendimento@casabranca.sp.gov.br e imprensa@casabranca.sp.gov.br (histórico nos e-mails _____ encaminhados).</p> <p>Vale ressaltar que recebemos um Auto de Infração indevido e aguardamos orientação/solução do caso. Aproveito para reenviar toda documentação. Permaneço no aguardo de um breve retorno, considerando o prazo para defesa da autuação, que está próximo para expirar.</p>	13/06/23	Trânsito	<p>Enviou diretamente</p>	-
18	16/06/23	---	<p>Bom dia, Sr. _____. Enviei msg um tempo atrás solicitando a limpeza da via onde estava tendo obras _____ pela av. Doroteo Barbosa. O que acontece é que nada foi feito ainda, as obras não terminaram e a sujeira com montes de terra estão espalhadas por toda a via. Com as chuvas, o de era asfalto está só barro. Insustentável a situação.</p> <p>Tem como solicitar ao responsável (deve ter algum funcionario da prefeitura como fiscal da obra) para pedir a limpeza e recolher a terra espalhada ??</p> <p>Caso não seja possível, onde processo uma reclamação formal?</p>	-	-	<p>Vou reiterar a solicitação.</p>	19/06/23



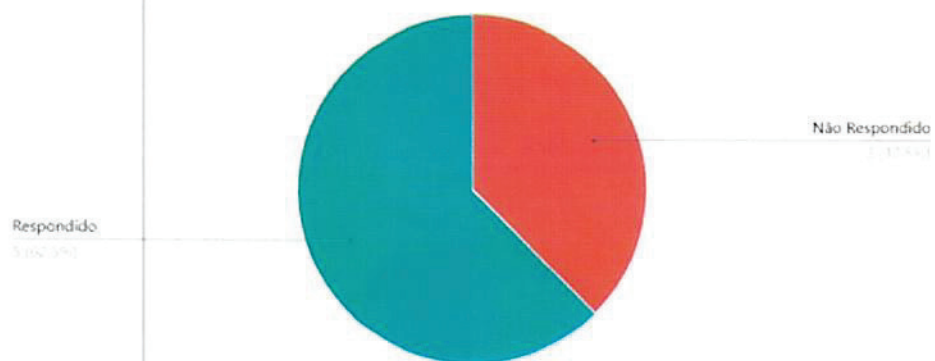
PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

OUVIDORIA				ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE		
DATA	MUNÍCIPE	EMAIL	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA	
19	21/06/23	—	—	Somos de um serviço de acolhimento para pessoas em situação de rua no município de Sumaré, preciso do contato do CAPS AD, os telefones que constam não estamos conseguindo falar.	-	-	O telefone é (19) 3671-2428.	22/06/23
20	23/06/23	—	—	Gostaria de saber sobre a taxa de funcionamento do município. Como emitir, qual a data de vencimento e se é enviada pelo correio no endereço da empresa.	26/06/23	Administração	Enviou diretamente	-
21	29/06/23	—	—	Reclamar casa ao lado meu imóvel esta abandonado e terreno fundo meu imóvel também meu imóvel av família machado jd bela vista sou dono falei sr i sou dono	-	Fiscalização	Enviou diretamente	-



7. E-SIC

1.1 - Percentual de eficiência



Obs.: Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de perguntas, respondidas e não respondidas do ano vigente deste relatório.

SECRETARIAS	RESPONDIDO	NÃO RESPONDIDO
Administração Tributária	0	1
Esporte	1	0
Serviços Municipais	2	1
Trânsito	2	1
TOTAL	62,50% 5	37,50% 3



8. MANIFESTAÇÕES DO EOUVE SIC NÃO RESPON- DIDAS ATÉ 13/09/2023

Proto- colo	Recebido em	Solicitante	Informação	Res- posta	Lido	Secreta- ria	Prorro- gado	Encami- nhado	Respon- dido em	Origem de cadas- tro
28022	03/09/2023 17:55:19	—	Desejo receber informação referente ao andamento de recuperação e recapeamento da Av. Dorotheo Barbosa, tendo em vista que conforme placa alusiva, ja deveria ter terminada a obra que inicio-se, e ficou pior do que estava, pois agora, nem acostamento e tampouco passagem para pedestre possui. A obra deveria ter sido entregue a mais de 30 dias, contudo, so começaram, deixaram com acostamento todo destruído, um buraco enorme na lateral da via, com pedras e muito terra, prejudicando a passagem de pedestres, carros. aguardo manifestação.		Não	Adminis- tração	Não	Não		Site eOuve
27752	10/08/2023 11:30:57	—	Bom dia! Escritório de Advocacia Estou tentando contato do RH mas não consigo falar com ninguém, aguardo retorno por favor!		Não	Adminis- tração Tributá- ria	Não	Não		Site eOuve
27042	25/05/2023 16:35:23	—	Apresento breve introito antes do requerimento: Embora haja previsão expressa na Lei Orgânica do Município no art. 128, caput, inc. I e II, na prática não se consegue efetivar o protocolo sem o pagamento da referida "taxa". Pois bem, gostaria de saber qual o procedimento a ser adotado para que a administração municipal observe o disposto na LOM. Outrossim, tendo em vista que na análise do CTM não consegui encontrar, solicito seja informada a previsão legal da referida "taxa", bem como do seu valor. Nestes termos, solicito resposta à solicitação ora formulada. Sem mais, aproveito o ensejo para renovar protestos de elevada estima e distinta consideração.		Sim	Adminis- tração Tributá- ria	Não	Não		Site eOuve
26947	17/05/2023 15:01:59	—	Boa tarde! SOLICITAÇÃO – URGENTE: A Rua Sebastião Walter Lopes da Cunha, no trecho compreendido entre a Rua Família Palhavam, com a Avenida Tristão Lopes da Cunha Filho, está em péssimas condições de pavimentação. O asfalto está com muitas irregularidades, deformações e buracos, com isso, comprometendo sobremaneira a segurança das pessoas e veículos que ali transitam diariamente. Cabe registrar que há nas proximidades uma creche pró-infância, tornando mais perigoso o local, em razão da movimentação de pessoas e crianças, que transitam diariamente aquela área. Por esses motivos, solicito que seja realizado o RECAPEAMENTO ASFÁLTICO do trecho acima delimitado, COM A MÁXIMA URGÊNCIA, com a finalidade de prevenir a ocorrência de acidentes de trânsito no local, principalmente envolvendo motocicletas. Certo de contar com a atenção e compreensão do Poder Público. Atenciosamente... 17/05/2023		Sim	Serviços Municipais	Não	Não		Site eOuve



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

Protocolo	Recebido em	Solicitante	Informação	Resposta	Lido	Secretaria	Prorrogado	Encaminhado	Respondido em	Origem de cadastro
26756	27/04/2023 13:22:26	—	Foi recebida resposta do departamento de trânsito - protocolo nº 1406246: "A PINTURA PODE SER FEITA PELO PROPRIETARIO DA RESIDENCIA QUE POSSUI GARAGEM COM REBAIXAMENTO DE GUIA, PARA MELHOR SINALIZAR O REBAIXAMENTO. QUANTO AO ESTACIONAREM EM FRENTE DA GARAGEM POR LEI DO CTB(CODIGO TRANSITO BRASILEIRO), É PROIBIDO, CABENDO MULTA DE ACORDO COM ARTIGO 181, INCISO IX DO CTB." Faço o seguinte questionamento: teria algum padrão, medida para a pintura, cor da tinta? (quanto poderia exceder nas laterais da guia rebaixada?) agradeço e aguardo orientação.		Sim	Trânsito	Não	Sim		Site eOuve
3848	11/03/2019 13:48:47	—	Protocolo 3751		Sim		Não	Não		
3789	21/02/2019 14:55:28	—	Protocolo 3752, digo, estão esperando mais um ser vivo vir a óbito...		Sim	Saúde 3674- 0246	Não	Não		



9. OUVIDORIA DA SAÚDE

Segue os dados da Ouvidoria da Saúde encaminhados pela Secretaria Municipal de Saúde:

RELATÓRIO - ATIVIDADES DA OUVIDORIA - PERÍODO: 1º SEMESTRE/2023	
Nº TOTAL DE ATENDIMENTOS:	46
Nº DE MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS:	39
Nº DE MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO:	7

TIPOS/MANIFESTAÇÕES (ASSUNTO)					
RECLAMAÇÕES:		DENÚNCIAS:		ELOGIOS:	
CONSULTAS MÉDICAS	14	MAUS TRATOS/ANIMAIS	1	BOM ATENDIMENTO DOS PROFISSIONAIS DO SETOR DE CURATIVO	2
TRANSPORTE DE PACIENTES	1	VIOLENCIA OBSTÉTRICA	1		
PROBLEMAS NO ATENDIMENTO	21	FALTA DE ACOLHIMENTO/NEGLIGENCIAS	1		
DEMORA DE AGENDAMENTOS	2				
EVISA - VIGILANCIA SANITÁRIA	2				
MUDANÇAS DE HORARIO DE ATENDIMENTO	1				

Obs:

Os munícipes estão sendo informados conforme as resoluções são remetidas á ouvidoria e conseguimos contato com os mesmos, porém nem todos comparecem ao setor para ter ciência do que foi resolvido.



10. RECOMENDAÇÕES

Diante da análise do exposto, entendeu-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações:

1. Aos Senhores Secretários e Servidores que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos. E os emails encaminhados pela Ouvidoria deverão apresentar respostas à Ouvidoria, assim poderemos ter um controle das retornos aos municípios.

2. A importância do uso do sistema eletrônico eOUVE registrando todo e qualquer andamento das solicitações em aberto, em razão da necessidade de acompanhamento da manifestação pela web por parte do usuário, celeridade e facilidade de emissão de relatórios, entre outras, para cruzamentos e extração de dados mais detalhados. E ainda, utilizem a opção de prorrogação de prazo.

3. As Secretarias de Administração, Infraestrutura, Gabinete, Desenvolvimento Econômico, Procuradoria e Saúde devem observar as folhas 17 a 20 e 28 a 29 do presente relatório, pois há manifestações abertas e suas respectivas datas. Aproveitamos o ensejo e solicitamos que verifiquem as manifestações em andamento e pendentes também no software eOuve.

4. A Ouvidoria da Saúde poderia incluir no relatório a quantidade de dias que as manifestações são respondidas e a data de abertura das manifestações pendentes, por gentileza.

Casa Branca, 18 de setembro de 2023.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Ciente:

Antonio Eduardo Marçon Nogueira
Prefeito Municipal

Voto 1
27/09/2023
Antonio Leandro Tor
Procurador Geral do Município
OAB/SP 280.992