

RELATÓRIO
DA
OUVIDORIA
GERAL

RELATÓRIO 3º TRIMESTRE 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	10
3.5	Bairro e status.....	11
4.	COMPARATIVO DA EFICIÊNCIA NOS ANOS DE 2021, 2022 E 2023 – REFERENTE AO 3º TRIMESTRE DE 2023.....	12
5.	COMPARATIVO DA EFICIÊNCIA NOS ANOS DE 2021, 2022 E 2023 – REFERENTE 01/01 A 30/09/2023.....	14
6.	MANIFESTAÇÕES DO EOUVE OUVIDORIA EM ABERTO ATÉ 17/10/2023.....	16
7.	DADOS E-MAIL OUVIDORIA	17
8.	E-SIC	22
9.	MANIFESTAÇÕES DO EOUVE SIC NÃO RESPONDIDAS ATÉ 17/10/2023	23
10.	OUVIDORIA DA SAÚDE.....	27
11.	RECOMENDAÇÕES	28



1. INTRODUÇÃO

No terceiro trimestre, 01/07/2023 a 30/09/2023, na Ouvidoria pelo sistema e-OUVE foram realizadas 320 manifestações das quais 35 não foram finalizadas. E por email foram 20 manifestações, porém 02 não foram resolvidas até o presente momento.

No e-SIC, durante o alusivo período, foram realizadas 03 manifestações, sendo 02 não finalizadas.

Nos próximos tópicos encontraremos informações detalhadas sobre as remissivas manifestações.

Esclarecemos que carta de serviços aos usuários está em fase de verificação junto às Secretarias, para posterior implantação, estamos aguardando o retorno de algumas Secretarias.



2. DADOS ESTATÍSTICOS - Ouvidoria

Informações do 3º trimestre de 2023:

Ano:
 Período de: 01/07/2023 até: 30/09/2023 Pesquisar

Feedbacks

👍 06 feedbacks 👎 03 feedbacks

Primeira resposta

40

Não teve a 1ª resposta
0,61%

159

Teve a 1ª resposta, mas não foi finalizada
2,43%

6.334

Finalizada
96,95%

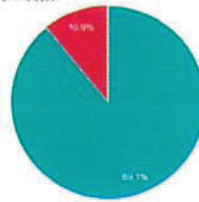
Status das Ouvidorias



Total de 320

Eficiência

Finalizadas Não finalizadas



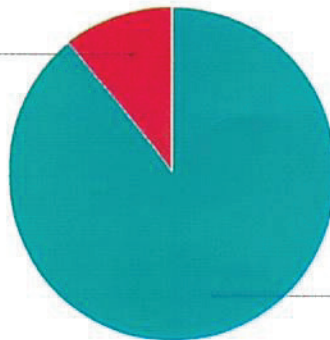
Categoria das Ouvidorias



Total de 320

1.1 - Percentual de eficiência

Não finalizadas
33 (10,31%)



Finalizadas
287 (89,69%)

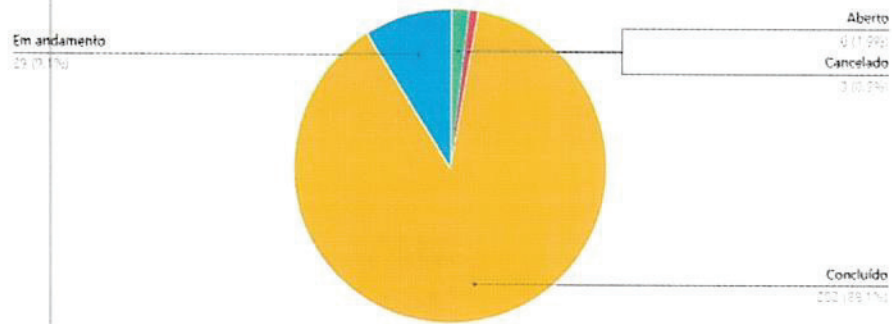
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

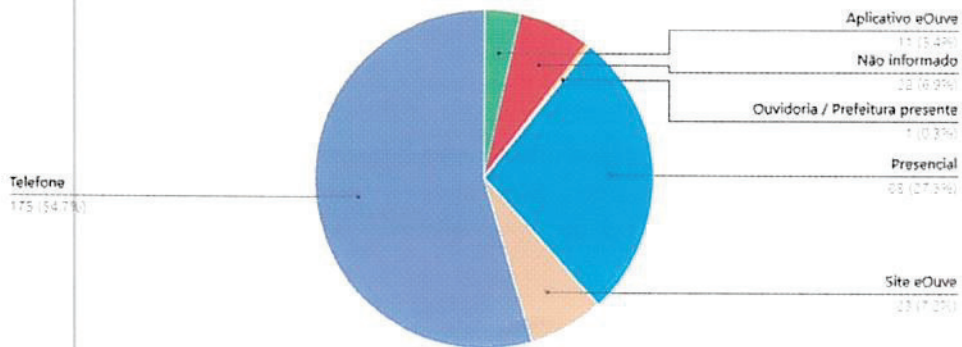
Estado de São Paulo

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



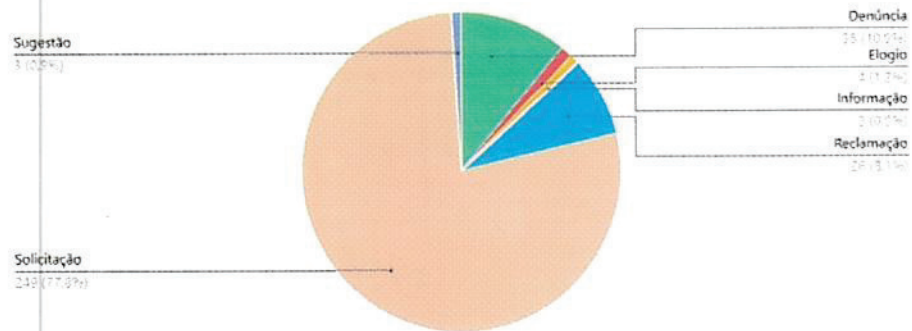
Obs: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

Estado de São Paulo

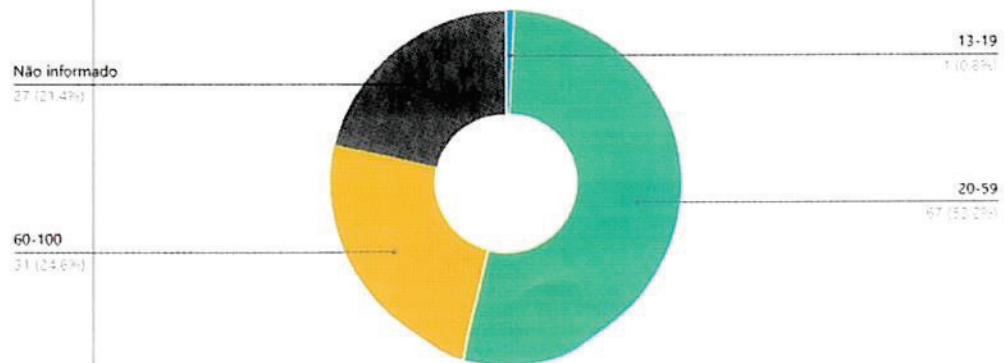
1.4 - Percentual por categoria



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

2.1 - Perfil dos Solicitantes

2.2 - Percentual por faixa etária



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



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

3. DADOS POR SECRETARIA

3.1 Eficiência

3º Trimestre de 2023

Secretarias	Eficiência		Prazos sem Prorrogação			Prazos com Prorrogação		
	Finalizadas	Não finalizadas	Em dia (S/ Prorr.)	Atrasando (S/ Prorr.)	Estourado (S/ Prorr.)	Em dia (C/ Prorr.)	Atrasando (C/ Prorr.)	Estourado (C/ Prorr.)
Administração Tributária	1	0	1	0	0	0	0	0
Agricultura e Meio Ambiente	33	14	30	4	13	0	0	0
Cras	4	0	4	0	0	0	0	0
Defesa Civil	0	1	0	0	1	0	0	0
Denúncias - CIPA	0	1	0	0	1	0	0	0
Fiscalização - Arrecadação	24	0	20	0	4	0	0	0
Obras	3	4	2	0	5	0	0	0
Procon	1	0	0	0	1	0	0	0
Saúde	10	4	7	2	5	0	0	0
Serviços Municipais	199	5	167	8	29	0	0	0
Trânsito	10	6	7	2	7	0	0	0
TOTAL	285	35	238	16	66	0	0	0
	89,06%	10,94%	74,38%	5%	20,63%	0%	0%	0%

Analisamos que 20,63% estavam com prazo estourado sem prorrogação, que poderá ser sanado com a utilização da prorrogação dos prazos que o software disponibiliza, como informado anteriormente.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

3.2 Secretaria e categoria

3º Trimestre de 2023									
Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Serviços Municipais	2	0	0	1	9	0	192	0	204
Agricultura e Meio Ambiente	3	0	0	0	1	0	41	2	47
Fiscalização Arrecadação	21	0	0	0	3	0	0	0	24
Trânsito	2	0	0	0	1	0	12	1	16
Saúde	3	0	4	0	7	0	0	0	14
Obras	1	0	0	1	2	0	3	0	7
Cras	2	0	0	0	2	0	0	0	4
Administração Tributária	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Defesa Civil	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Denúncias CIPA	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Procon	0	0	0	0	1	0	0	0	1
TOTAL	35	0	4	3	26	0	249	3	320
	10,94%	0%	1,30%	0,94%	8,13%	0%	77,81%	0,94%	

Neste relatório observamos que os Serviços Municipais é o Setor com mais solicitações. E as denúncias foram direcionadas a Fiscalização e Arrecadação no terceiro trimestre de 2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

3.3 Assunto e status

3º Trimestre de 2023							
Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Serviços Municipais - Recolhimento de Galhos	0	0	0	115	0	0	115
Agricultura e Meio Ambiente - Poda de Árvore	0	0	0	18	12	0	30
Serviços Municipais - Outros	0	0	1	25	1	0	27
Serviços Municipais - Limpeza de Rua	0	0	0	16	2	0	18
Serviços Municipais - Móveis Descartados	0	0	0	16	0	0	16
Agricultura e Meio Ambiente - Outros	0	0	0	9	2	0	11
Fiscalização - Arrecadação - Fiscalização	0	0	0	10	0	0	10
Fiscalização - Arrecadação - Limpeza de Terreno	0	0	0	9	0	0	9
Saúde 3674-0246 - Outros	0	0	1	6	2	0	9
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Rua	0	0	1	6	1	0	8
Obras 3671-3670 - Outros	4	0	0	3	0	0	7
Serviços Municipais - Boca de Lobo/galeria Entupida	0	0	0	7	0	0	7
Serviços Municipais - Tapa Buraco	0	0	0	4	0	0	4
Trânsito - Outros	0	0	0	1	3	0	4
Trânsito - Redutor de Velocidade (lombada)	0	0	0	4	0	0	4
Agricultura e Meio Ambiente - Descarte Irregular de Entulho	0	0	0	3	0	0	3
Fiscalização - Arrecadação - Limpeza de Calçada	0	0	0	3	0	0	3
Serviços Municipais - Caminhão Pipa	0	0	0	2	1	0	3
Trânsito - Placa de Sinalização	1	0	0	1	1	0	3
Agricultura e Meio Ambiente - Corte de Árvores	0	0	0	2	0	0	2
Cras - Famílias com Vulnerabilidade	0	0	0	2	0	0	2
Cras - Outros	0	0	0	2	0	0	2
Fiscalização - Arrecadação - Outros	0	0	0	2	0	0	2
Saúde 3674-0246 - Consultas Médicas	0	0	0	2	0	0	2
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Praça	0	0	0	2	0	0	2
Serviços Municipais - Poda de Árvore	0	0	0	2	0	0	2
Trânsito - Sinalização	0	0	0	2	0	0	2
Trânsito - Veículo Abandonado	0	0	0	1	1	0	2
Administração Tributária - Alteração de Dados da Empresa	0	0	0	1	0	0	1
Agricultura e Meio Ambiente - Coleta Seletiva	0	0	0	1	0	0	1
Defesa Civil 99253-5465 - Outros	0	0	0	0	1	0	1
Denúncias - CIPA - Outros	1	0	0	0	0	0	1
Procon - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Saúde 3674-0246 - Higiene de Residência	0	0	0	0	1	0	1
Saúde 3674-0246 - Saúde Mental - Caps	0	0	0	1	0	0	1
Saúde 3674-0246 - Transporte de Pacientes	0	0	0	0	1	0	1
Serviços Municipais - Corte de Grama	0	0	0	1	0	0	1
Serviços Municipais - Limpeza de Terreno	0	0	0	1	0	0	1
Trânsito - Faixa de Travessia de Pedestres	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	6	0	3	282	29	0	320
	1,90%	0%	0,94%	88,13%	9,10%	0%	

Neste relatório verificamos que o recolhimento de galhos é o assunto com maior quantidade de solicitações, porém todas foram concluídas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

Estado de São Paulo

3.4 Bairro e categoria

3º Trimestre de 2023									
Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Centro	5	0	4	2	6	0	74	1	92
Chácara Boa Vista	4	0	0	0	0	0	17	0	21
Bairro Desterro	2	0	0	0	1	0	17	0	20
Bairro de Nazaré	0	0	0	0	1	0	13	0	14
Jardim Alvorada	0	0	0	0	2	0	12	0	14
Jardim Bela Vista	2	0	0	0	4	0	7	1	14
Jardim Boa Esperança	0	0	0	0	0	0	11	0	11
Jardim Europa	5	0	0	0	4	0	1	1	11
Jardim do Horto	1	0	0	1	3	0	5	0	10
Jardim Macaúba	0	0	0	0	1	0	8	0	9
Vila Santa Maria	4	0	0	0	0	0	5	0	9
Cidade Jardim	0	0	0	0	0	0	8	0	8
Parque São Paulo	1	0	0	0	0	0	7	0	8
Jardim Coesa	0	0	0	0	0	0	7	0	7
Jardim Res. São Francisco	2	0	0	0	0	0	5	0	7
Bairro São João	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Jardim Tupi	0	0	0	0	2	0	4	0	6
Zona Rural	2	0	0	0	1	0	2	0	5
Bairro Industrial	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Conjunto Hab. Odenir Buzatto	1	0	0	0	0	0	3	0	4
Jardim Colina do Sol	2	0	0	0	0	0	2	0	4
Residencial Arlindo Peres	0	0	0	0	1	0	3	0	4
Bairro Senhor Menino	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Jardim América	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Jardim Eldorado	1	0	0	0	0	0	2	0	3
Vila Santa Cecília	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Conjunto Hab. Wladimir Pereira (andorinhas)	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Conjunto Residencial João Stefanini	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Jardim Monte Belo	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Jardim Rafaela	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Nosso Teto	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Portal de Casa Branca	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Bairro Três Cruzes	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Conjunto Habit. Antônio Geraldo Romano	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Jardim Vicente P. Zanchetta	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Outros	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Parque das Acácias	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Portal dos Pinheiros	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Venda Branca	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Vila São Bernardo	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	35	0	4	3	26	0	249	3	320
	10,94%	0%	1,30%	0,94%	8,13%	0%	77,81%	0,94%	

Neste relatório observamos os bairros com maior quantidade de solicitações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

Estado de São Paulo

3.5 Bairro e status

3º Trimestre de 2023							
Bairro	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em anda- mento	Pendente	Total
Centro	2	0	2	81	7	0	92
Chácara Boa Vista	1	0	0	18	2	0	21
Bairro Desterro	0	0	0	18	2	0	20
Bairro de Nazaré	0	0	0	12	2	0	14
Jardim Alvorada	0	0	0	13	1	0	14
Jardim Bela Vista	1	0	0	10	3	0	14
Jardim Boa Esperança	0	0	1	9	1	0	11
Jardim Europa	0	0	0	10	1	0	11
Jardim do Horto	1	0	0	8	1	0	10
Jardim Macaúba	0	0	0	9	0	0	9
Vila Santa Maria	0	0	0	8	1	0	9
Cidade Jardim	0	0	0	8	0	0	8
Parque São Paulo	0	0	0	8	0	0	8
Jardim Coesa	0	0	0	7	0	0	7
Jardim Res. São Francisco	0	0	0	7	0	0	7
Bairro São João	0	0	0	5	1	0	6
Jardim Tupi	0	0	0	3	3	0	6
Zona Rural	0	0	0	5	0	0	5
Bairro Industrial	0	0	0	3	1	0	4
Conjunto Hab. Odenir Buzatto	0	0	0	4	0	0	4
Jardim Colina do Sol	1	0	0	1	2	0	4
Residencial Arlindo Peres	0	0	0	4	0	0	4
Bairro Senhor Menino	0	0	0	3	0	0	3
Jardim América	0	0	0	3	0	0	3
Jardim Eldorado	0	0	0	3	0	0	3
Vila Santa Cecília	0	0	0	3	0	0	3
Conjunto Hab. Wladimir Pereira (andorinhas)	0	0	0	2	0	0	2
Conjunto Residencial João Stefanini	0	0	0	2	0	0	2
Jardim Monte Belo	0	0	0	2	0	0	2
Jardim Rafaela	0	0	0	2	0	0	2
Nosso Teto	0	0	0	2	0	0	2
Portal de Casa Branca	0	0	0	2	0	0	2
Bairro Três Cruzes	0	0	0	1	0	0	1
Conjunto Habit. Antônio Geraldo Romano	0	0	0	1	0	0	1
Jardim Vicente P. Zan-chetta	0	0	0	1	0	0	1
Outros	0	0	0	1	0	0	1
Parque das Acácias	0	0	0	1	0	0	1
Portal dos Pinheiros	0	0	0	1	0	0	1
Venda Branca	0	0	0	0	1	0	1
Vila São Bernardo	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	6	0	3	282	29	0	320
	1,90%	0%	0,94%	88,13%	9,10%	0%	



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

**4. COMPARATIVO DA EFICIÊNCIA NOS ANOS DE
2021, 2022 E 2023 – REFERENTE AO 3º TRIMESTRE
DE 2023**

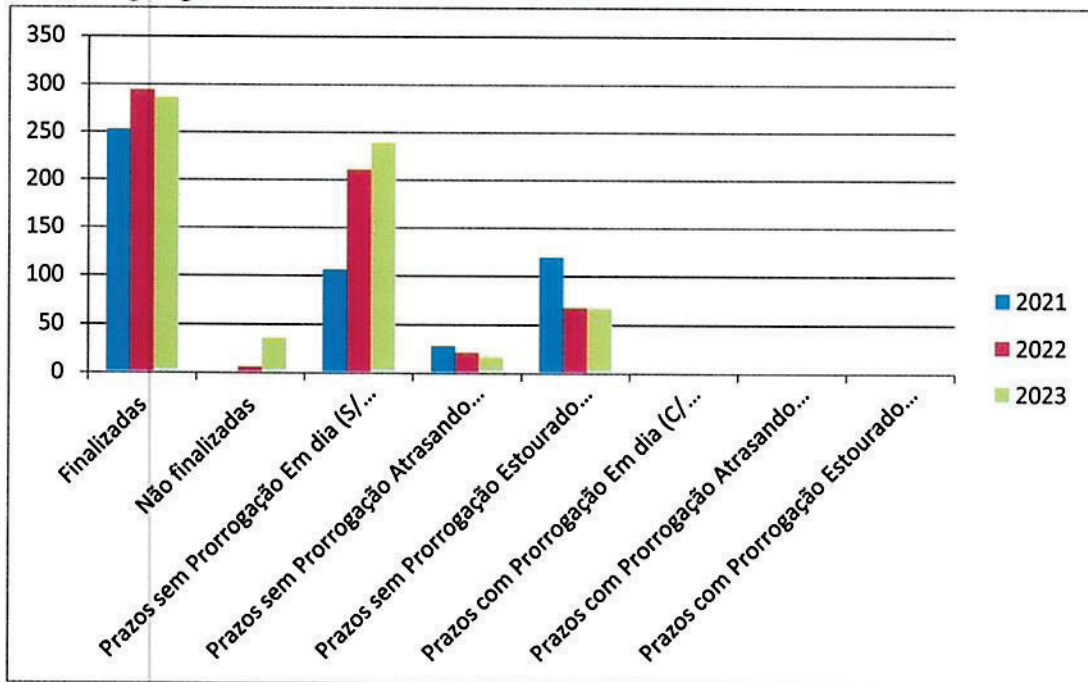
2021									2022									2023								
Eficiência			Prazos sem Prorrogação			Prazos com Prorrogação			Eficiência			Prazos sem Prorrogação			Prazos com Prorrogação			Eficiência			Prazos sem Prorrogação			Prazos com Prorrogação		
Secretarias	Finalizadas	Não finalizadas	Em dia (S/Prorr.)	Atrasando (S/Prorr.)	Estou-rado (S/Prorr.)	Em dia (C/Prorr.)	A-trasando (C/Prorr.)	Es-tou-rado (C/Prorr.)	Finalizadas	Não finalizadas	Em dia (S/Prorr.)	Atra-sando (S/Prorr.)	Estou-rado (S/Prorr.)	Em dia (C/Prorr.)	A-trasando (C/Prorr.)	Es-tou-rado (C/Prorr.)	Finalizadas	Não finalizadas	Em dia (S/Prorr.)	Atra-sando (S/Prorr.)	Estou-rado (S/Prorr.)	Em dia (C/Prorr.)	A-trasando (C/Prorr.)	Es-tou-rado (C/Prorr.)		
Administração	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administração Tributária	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	
Agência Reguladora	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Agricultura e Meio Ambiente	4	0	1	1	2	0	0	0	15	1	4	0	12	0	0	0	33	14	30	4	13	0	0	0	0	
Cras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	
Defesa Civil	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
Denúncias - CIPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	
Desenvolvimento Econômico	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Fiscalização - Arrecadação	18	0	5	3	10	0	0	0	12	1	10	1	2	0	0	0	24	0	20	0	4	0	0	0	0	
Informática	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Obras	2	0	1	0	1	0	0	0	4	0	2	0	2	0	0	0	3	4	2	0	5	0	0	0	0	
Praça de Atendimento	3	0	3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Procon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
Promoção Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Saúde	7	1	4	1	3	0	0	0	21	0	14	2	5	0	0	0	10	4	7	2	5	0	0	0	0	
Serviços Municipais	201	0	86	19	96	0	0	0	227	0	176	13	38	0	0	0	199	5	167	8	29	0	0	0	0	
Subprefeitura - Lagoa Branca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Subprefeitura - Venda Branca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Trânsito	15	0	5	4	6	0	0	0	8	0	0	3	5	0	0	0	10	6	7	2	7	0	0	0	0	
Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
TOTAL	252	1	106	28	119	0	0	0	293	5	210	21	67	0	0	0	285	35	238	16	66	0	0	0	0	
	99,60%	0,40%	41,90%	11,07%	47,04%	0%	0%	0%	98,32%	1,68%	70,47%	7,05%	22,48%	0%	0%	0%	89,06%	10,94%	74,38%	5%	20,63%	0%	0%	0%	0%	



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

No relatório comparativo de eficiência referente ao 3º trimestre dos anos de 2021, 2022 e 2023 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.

Segue gráfico:





PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

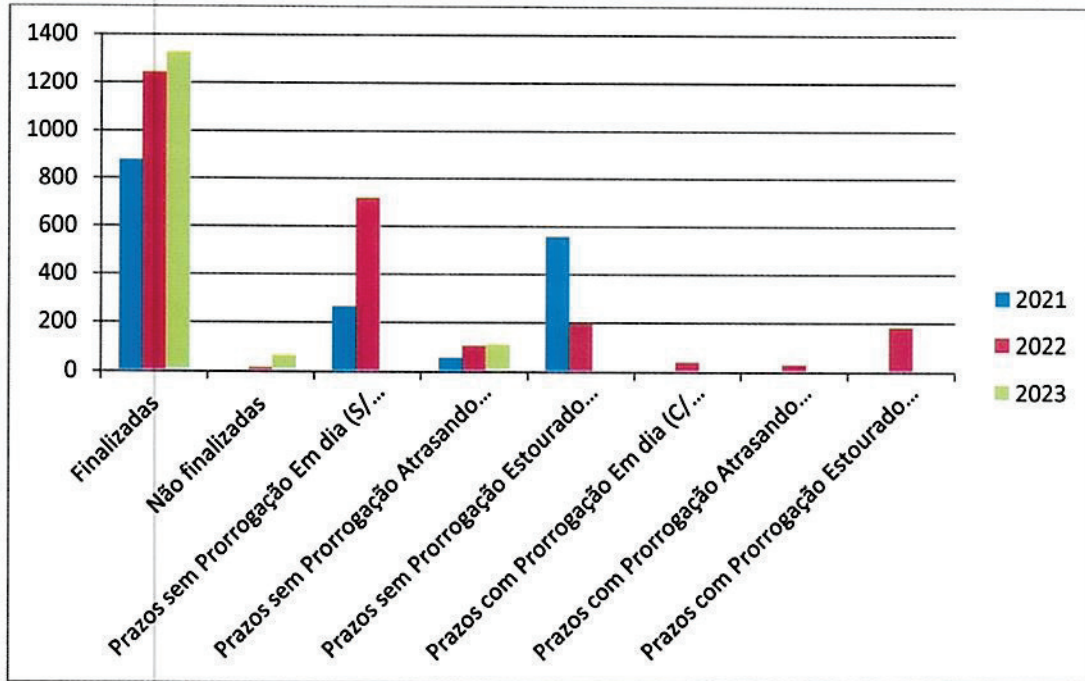
**5. COMPARATIVO DA EFICIÊNCIA NOS ANOS DE
2021, 2022 E 2023 – REFERENTE 01/01 A 30/09/2023**

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/Prorr.)	Atrasado (S/Prorr.)	Estou- rado (S/Prorr.)	Em dia (C/Prorr.)	Atra- san- do (C/Prorr.)	Es- tou- rado (C/Prorr.)	Finalizadas	Não finalizadas	Em dia (S/Prorr.)	Atra- sendo (S/Prorr.)	Estou- rado (S/Prorr.)	Em dia (C/Prorr.)	Atra- sendo (C/Prorr.)	Estou- rado (C/Prorr.)	Finalizadas	Não finalizadas	Em dia (S/Prorr.)	Atra- sendo (S/Prorr.)	Estou- rado (S/Prorr.)	Em dia (C/Prorr.)	Atra- sendo (C/Prorr.)	Estou- rado (C/Prorr.)			
Administração	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Administração Tributária	64	0	24	11	29	0	0	0	2	3	2	0	3	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0			
Agência Reguladora	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Agricultura e Meio Ambiente	19	0	11	1	7	0	0	0	34	1	19	1	14	1	0	0	141	18	61	15	83	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			
Cras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0			
Defesa Civil 99253-5465	7	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0			
Denúncias - CIPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0			
Departamento de Desenvolvimento Econômico	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Esporte	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Fiscalização - Arrecadação	59	0	5	4	50	0	0	0	94	1	43	13	38	0	0	1	112	6	94	4	20	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			
Informática	3	0	1	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Obras 3671-3670	8	0	1	0	7	0	0	0	14	0	3	0	11	0	0	0	27	4	9	4	18	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			
Praça de Atendimento	24	0	7	0	17	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0			
Procon	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0			
Saúde 3674-0246	44	1	22	4	19	0	0	0	40	1	20	4	17	0	0	0	51	10	22	5	34	0	0	0			
Serviços Municipais	604	0	166	31	407	0	0	0	1.009	1	604	76	89	36	27	178	938	6	607	63	274	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	33	0	21	4	8	0	0	0	36	0	15	6	15	0	0	0	44	8	18	14	20	0	0	0			
Turismo	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
TOTAL	874	1	264	55	556	0	0	0	1239	11	714	102	191	37	27	179	1322	60	818	105	459	0	0	0			
	Em 2021 foram 875 manifestações até setembro									Em 2022 foram 1250 manifestações até setembro									Em 2023 foram 1382 manifestações até setembro								
	99,89%	0,11%	30,17%	6,29%	63,54%	0%	0%	0%	99,12%	0,88%	70,90%	10,13%	18,97%	15,23%	11,11%	73,66%	95,66%	4,34%	59,19%	7,60%	33,21%	0%	0%	0%			

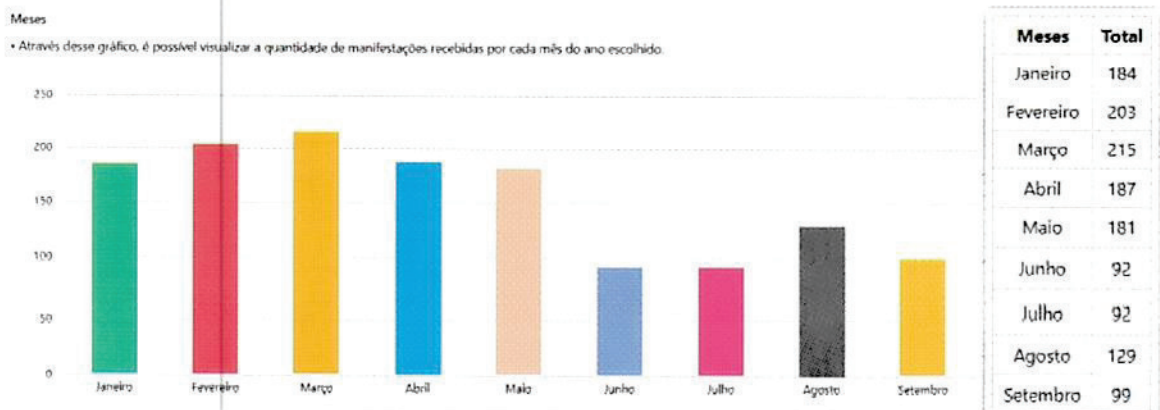


PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

Estado de São Paulo



Segue gráfico com total de manifestações por mês no ano de 2023:





PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

Estado de São Paulo

6. MANIFESTAÇÕES DO EOUVE OUVIDORIA EM ABERTO ATÉ 17/10/2023

Secretarias	0-7 dias	8-15 dias	16-30 dias	31-45 dias	>45
Administração	0	0	0	0	4
Administração - Estagiários	0	0	0	0	0
Administração Tributária	0	0	0	0	3
Agência Reguladora	0	0	0	0	0
Agricultura e Meio Ambiente	5	3	1	4	15
Água e Esgoto (Dívida c/ a Prefeitura)	0	0	0	0	0
Alistamento Militar	0	0	0	0	0
Banco do Povo	0	0	0	0	0
Conselho Tutelar	0	0	0	0	0
Cras	0	0	0	0	0
Creas	0	0	0	0	0
Cultura	0	0	0	0	0
Defesa Civil 99253-5465	0	0	0	1	7
Denúncias - CIPA	0	0	0	0	1
Departamento de Desenvolvimento Econômico	0	0	0	0	0
Educação 3671-1669	0	0	0	0	0
Esporte	0	0	0	0	0
Fiscalização - Arrecadação	0	4	0	0	6
Gabinete	0	0	0	0	4
Iluminação Pública 0800-777-9541	0	0	0	0	0
Informática	0	0	0	0	0
Obras 3671-3670	1	4	1	2	1
Ouvidoria	0	0	0	0	0
Pat 3674-0935	0	0	0	0	1
Praça de Atendimento	0	0	0	0	1
Procon	0	0	0	0	0
Promoção Social 3671-4675	0	0	0	0	0
Saúde 3674-0246	0	1	3	0	15
Serviços Municipais	16	8	4	0	111
Subprefeitura - Lagoa Branca	0	0	0	0	0
Subprefeitura - Venda Branca	0	0	0	0	0
Trânsito	0	2	1	1	3
Turismo	0	0	0	0	1
Vigilância Epidemiológica	0	0	0	0	0
Vigilância Sanitária	0	0	0	0	0

Encaminhamos às Secretarias em 17/10/2023 a relação detalhada dessas manifestações, conforme email anexo. Assim, no próximo relatório informaremos a respeito desta situação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

7. DADOS E-MAIL OUVIDORIA

CONTROLE OUVIDORIA – 3º Trimestre de 2023

			OUVIDORIA	ENVIO PARA RESPONSÁVEL	ENVIO PARA MUNÍCIPE		
DATA	MUNÍCIPE	EMAIL	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
1	02/07	—	Boa tarde, tive dificuldades de anexar ao portal imagens e vídeos sobre o descarte irregular de lixo na área rural, segue em anexo: Protocolos da solicitação: 1553525 e 1553527	04/07	Meio Ambiente	Já acionei o Depto. de Meio Ambiente para que sejam tomadas providências.	04/07
2	05/07	—	Gostaria de uma informação se tem previsão de convocação dos classificados para Agente de Endemias 2023 que teve esse ano ? No site da prefeitura de vi certo, só foi chamado para cargo de Contador, certo ?	06/07	Administração	De antemão, parabéns pela classificação no respectivo Concurso Público. Aguardar a convocação por publicação e contato telefônico.	06/07
3	05/07	—	Gostaria de saber se está tendo o curso gestante, gostaria de participar obrigada	06/07	Desenvolvimento Social	Informaram que enviaram diretamente	-
4	13/07	—	Gostaria de saber como faço pra emitir a taxa de fiscalização e vigilância sanitária de uma empresa ai do município de casa branca?	18/07	Administração	Informaram que enviaram diretamente	-
5	26/07	—	Segue abaixo, minha tentativa de contato enviado no site de Casa Branca na semana passada, sem retorno até o momento, a saber: Boa tarde Casa Branca, O intuito deste é que necessito falar com máxima urgência com o Sr. Chefe de Gabinete, para tratar de assunto político-profissional de seu interesse.Por gentileza, poderiam solicitar que o mesmo entre em contato através do email grafado acima ou pelo ZAP ? Certa de poder contar com a atenção e colaboração de V.Sas. agradeço antecipadamente, a oportunidade desta manifestação através deste canal, ficando no aguardo de breve retorno.É importante...é urgente...	-	-	Farei contato a respeito com o RESPOSTA MUNÍCIPE: Obrigada pelo retorno. Cumpre-me agradecer a generosidade, bem como a pronta disposição de Vossa Senhoria em me auxiliar. Atenciosamente	27/07
6	28/07	—	Viemos por intermédio desta, verificar qual o procedimento para fazermos a inscrição no cadastro fiscal mobiliário, referente a empresa , inscrita sob CNPJ nº	01/08	Administração	Informaram que enviaram diretamente	-
7	01/08	—	Reencaminho o e-mail com o Ofício CRA nº 014/2023 -Restituição de IPVA.	-	-	-	-
8	02/08	—	Ontem fiquei sabendo que consta uma notificação em nome do , do que se trata? Parece que é sobre a calça da nossa casa. É alguma multa?	03/08	Fiscalização	RESPOSTA DA MUNÍCIPE: Obrigada, meu sobrinho foi na prefeitura, disseram que não consta nada lá sobre multas de calçadas, o lugar não é asfaltado. RESPOSTA DO SE- TOR: Veio um casal agora pela manhã querendo saber sobre esse assunto, verifiquei o cadastro do contribuinte citado e não existe multa aplicada. Em nossos controles de notificação também não foi localizada nenhuma notificação para o imóvel em nome do Sr nos anos de 2022 e 2023. Durante a conversa perguntei se a rua onde fica o imóvel possui pavimentação e fui informado que ainda não, sendo assim pelo novo código de posturas não há a necessidade de construção de calçada.	03/08



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

Estado de São Paulo

OUIDORIA			ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE		
DATA	MUNÍCIPE	EMAIL	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
9	10/08	—	Então na manhã do dia 8 desse mês eu fui procurar uma diretoria da escola mais perto da minha casa eu fui tratada por uma diretora completamente grossa e sem educação eu falei que queria uma vaga para minha filha ela disse que não tinha aí eu falei que eu já sabia e se eu não poderia colocar na fila de espera ela falou que não colocaria que se eu quisesse seria ou no Bela vista ou no centro ou particular eu falei que não que eu queria ali que eu queria colocar na fila de espera ela se recusou e disse que só colocaria se o conselho pedir se a colocar o nome da minha filha na lista de espera eu disse que eu precisava de arrumar um serviço e trabalhar por isso que fui atrás para uma vaga para minha filha resumindo o ato de procurar uma vaga pra minha filha virou um constrangimento pois tinha outras pessoas lá trabalhando que viram da forma com que ela falou comigo completamente grossa sem educação alterada se negando tipo me expulsando sabe tipo que mando eu não quero saber. Só consegui colocar o nome da minha filha na lista de espera pois o conselho foi lá e fez isso o que eu acho desnecessário o nome da escola e Emeb Maria Hortência de Barros Correa e o nome da pessoa e	11/08	Educação	A Secretaria Municipal de Educação lamenta imensamente o ocorrido, contudo aproveita o ensejo, para esclarecer que conforme legislação vigente, "é direito da criança ser matriculada em unidade escolar pública e que é obrigação do poder público garantir vaga na unidade escolar mais próxima de sua residência" ou próxima ao local de trabalho dos pais ou responsáveis. No entanto, quando é solicitada matrícula em unidade escolar, onde não há vaga disponível para realizar a matrícula naquele momento, a Secretaria de Educação orienta a direção da escola, a fazer uma busca por vaga em outra unidade escolar, privilegiando na busca unidade escolar ainda próxima da residência da criança, até que apareça uma vaga na unidade escolar prioritária. Destaca-se que diante desta orientação, há vaga disponível para atender à solicitante na EMEB Padre Lino José Correr, no momento.	15/08
10	10/08	—	Escritório de Advocacia e . Sou a estagiária do escritório citado acima. Estou entrando em contato, pois preciso do e-mail ou contato do setor de RH da Cidade Casa Branca por favor!	-	-	Bom dia, pessoal@casabranca.sp.gov.br	11/08
11	14/08	—	Gostaria de uma resposta do responsável sobre o assunto pois pra vc ter noção da gravidade da situação sai dela chorando e com minha filha de 3 anos tbem chorando e algo que eu não posso aceitar do mesmo jeito que não posso tratar ela com desrespeito e falta de educação ela não pode fazer isso comigo eu entendo a escola não ter vaga só não entendo o modo que fui recebida por ela.	14/08	Educação	RESPOSTA NO ITEM 09.	15/08
12	14/08	—	Sou proprietário de imóveis em Casa Branca, porém, resido em outro município e na data de 14/08/2023, tentei por diversas vezes ligar no setor responsável pelo IPTU a fim de tirar dúvidas quanto à não disponibilidade de carnê no site, pois, preciso das capas mas não tenho acesso a elas. Primeiramente, no período da manhã, informaram-me que não havia funcionário na seção, pois, um encontrava-se de férias e o outro trabalharia só no período da tarde, e subsequente, no período da tarde, após, inúmeras tentativas, fui atendido pela Srª, que além de demonstrar má vontade na prestação das informações, deu a nítida impressão que mastigava enquanto falava ao telefone. Acredito que o ocorrido não reflete como um todo a qualidade do atendimento do setor ao cidadão casabranquense, pois, apesar de morar fora, fui nascido e criado nessa Cidade, por isso, gostaria de registrar minha má impressão quanto ao fato ocorrido e sugerir que equacionem para que haja funcionários para atendimento ao público, orientando-os quanto ao trato com as pessoas.	14/08	Administração	Conversarei com os funcionários mencionados para saber do ocorrido, e, caso prosperar tal reclamação adverti-los.	14/08



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

OUVIDORIA				ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE	
DATA	MUNÍCIPE	EMAIL	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
13	15/08	—	Com relação à reclamação, minha intenção foi justamente levar ao conhecimento o ocorrido, acreditando que a orientação ao funcionário será de grande valia nos atendimentos futuros com relação ao trato com o público externo. Quanto à disposição em ajudar-me, preciso ser orientado sobre a forma mais rápida de ter meu problema resolvido. O Fato é que tenho 2 lotes no Coesa II, um no meu nome e outro que comprei da minha sogra e que ainda está no nome dela, porém, a responsabilidade do IPTU de ambos são meus, e assim, mensalmente baixo o boleto no sistema e efetuo o pagamento. Já faz tempo que não recebo o carnê físico, bem porque, moro na cidade de Indaiatuba, mas, nesta semana, precisei das informações contidas na capa do carnê, daí, entrei no site, mas o carnê não fica mais disponível. Foi então que liguei pra ver como poderia obter a capa do carnê dos terrenos, e então, veio toda a história...	15/08 e 29/08	Administração	Para que seja emitido o BCI do imóvel, pedido devera ser feito pessoalmente no Setor de Tributo/Imóveis pelo proprietário, apresentando documento proprietário, carne de IPTU ou Matrícula ou Escritura Publica para que seja feita busca no sistema da Prefeitura Municipal. Sem custo.	29/08
14	24/08	—	Por motivos trabalhistas, poderiam nos informar se na cidade de Casa Branca, os dias 15/09 e 25/10 são considerados feriados municipais?	-	-	Segue a Lei Municipal sobre feriados municipais.	24/08
15	24/08	—	Pedido de informação: a Prefeitura conta com alguma Matriz de Risco no Gerenciamento dos Contratos? Realiza o monitoramento em todas as fases do processo, inclusive na fase de Gestão e Fiscalização, para que a solução contratada atenda as demandas e necessidades? O monitoramento é fundamental, além dos indicadores a serem acompanhados, faz-se a necessidade do monitoramento dos fornecedores diretos ou indiretos, no tocante aos riscos. Aqui, tome-se o exemplo da Empresa Sistemas Especializados LTDA, que atua no setor de TI. Observa-se que as atualizações devem fazer parte das rotinas das equipes de gestão contratual, pois servirão como fonte orientadora das ações a serem adotadas tanto aos próprios gestores e fiscais de contrato, como às empresas contratadas e à unidade gestora superior quando da necessidade de avaliar e supervisionar os esforços envidados pelos responsáveis. O Monitoramento, além do uso de indicadores, pode ser realizado por meio de fontes de acesso público, com dados e documentação pública. Dados os esclarecimentos. Observa-se, por meio de documentos públicos, sobre a Empresa Lliege: Processo nº União Federal Fazenda Nacional x Sistemas Especializados LTDA - ME. Fonte: Portal JUSBrasil. Anexos: Figuras 1 e 2. b) Processo nº Participações LTDA x Lliege Serviços e Sistemas Especializados Ltda-Me. TJSP - Foro Central Cível da Comarca de São Paulo, SP. Locação de Imóvel. Obs: Ordem de Despejo por falta de pagamento. Anexo Figuras: 3 e Despejo. c) Processo nº - Sindicato dos Empregados Empresas de Processamento de Dados, Serv Comp, Inform Tec. Inform e Trab Process Dados, Serv Comp, Inform e TEC Inform ESP x Lliege Servicos e Sistemas Especializados LTDA. TRT2 - 1ª Vara do Trabalho de Jandira. Anexo: Figura 4. Apenas um exemplo, com rápida consulta.	24/08	Administração	Abaixo resposta: Pedido de informação: a Prefeitura conta com alguma Matriz de Risco no Gerenciamento dos Contratos? Não. Realiza o monitoramento em todas as fases do processo, inclusive na fase de Gestão e Fiscalização, para que a solução contratada atenda as demandas e necessidades? Sim.	11/09



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	25/08	—	—	25/08	Administração	Providenciar um requerimento com o nome e CNPJ da empresa solicitando a certidão negativa de débitos e apresentar presencialmente na prefeitura para protocolar a solicitação, após protocolar será emitida a certidão. taxa da certidão no valor de 50,45 caso o porte da empresa seja DE-MAIS.	25/08
17	11/09	—	—	13/09	Educação		
18	13/09	—	—	13/09	Administração	Estamos em conversa com a empresa	26/09
19	13/09	—	—	14/09 e p/ Defesa e 26 e 27/09	Fiscalização, após Defesa Civil na mesma data		



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

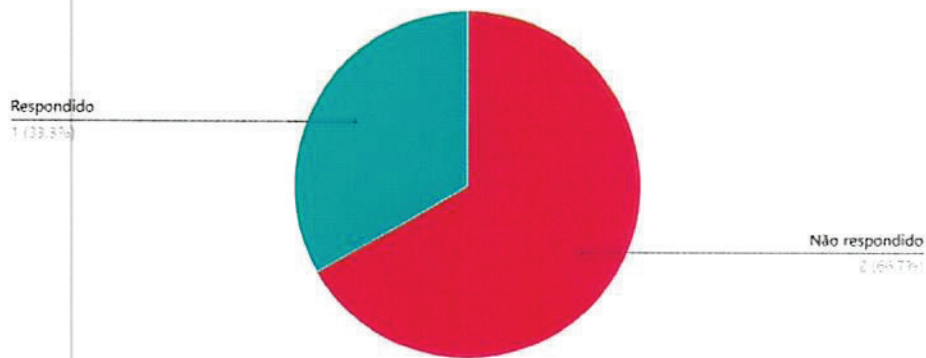
OUVIDORIA				ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE	
DATA	MUNÍCIPE	EMAIL	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
20	25/09	—	—	25/09	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	Após verificação com o Agente, responsável pelo Posto de Atendimento ao Trabalhador, qual o motivo da unidade estar fechado antes do horário foi esclarecido que por motivo de um imprevisto de natureza médica teve que fechar a unidade. Cabe salientar que já entramos em contato com a Sra. Patrícia via telefone e já foi sanada todas as dúvidas.	27/09



8. E-SIC

Segue as informações do 3º Trimestre:

1.1 - Percentual de eficiência



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

Secretarias	Respondido	Não Respondido
Administração	0	1
Administração Tributária	0	1
Ouvidoria	1	0
TOTAL	1	2
	33,33%	66,67%



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

9. MANIFESTAÇÕES DO EOUVE SIC NÃO RESPON-
DIDAS ATÉ 17/10/2023

Proto- colo	Rece- bido em	Solicitante	Tele- fone	Informação	Resposta	Li- do	Secretaria	Res- pondido em	Ori- gem 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, já 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, só 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		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 Tributária		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 Tributária		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 pré-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 Munici- pais		Site eOuve

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**

Estado de São Paulo

Protocolo	Recebido em	Solicitante	Telefone	Informação	Resposta	Lido	Secretaria	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		Site eOuve
8183	20/08/2020 13:09:17	—	—	Meio Ambiente é respirar ar puro também??? Aqui nesta rua, área de preservação ambiental, alvo de lixos, estas áreas não deveriam ser muradas? Há também um terreno, defronte a rua Tenente Carvalhinho com lixos domésticos, ora carregados por cães, (os coletores amontoaram na esquina), ora por falta de galerias, para escoar as águas pluviais, que as enxurradas arrastam e ficam depositados neste local, ora depositados por pessoas mal educadas... (respiramos cheiro de esgoto). Em março deste Sr. Antônio Gazotto, morador desta rua faleceu, consta em seu atestado de óbito, que estava com dengue, sua esposa Sra. Natalina, nos informou, solicitamos providências urgentemente. "Moradores v. Cel. Castro e imediações" - "DENGUE MATA!"	Encaminhado para Departamento competente.	Sim	Agricultura e Meio Ambiente	26/08/2020 07:39	
8179	20/08/2020 10:06:32	—	—	Complementação protocolo 8157	Encaminhado para Departamento competente.	Sim	Serviços Municipais	26/08/2020 07:40	
8178	20/08/2020 10:04:43	—	—	Complementação protocolo 8158	Encaminhado para Departamento competente.	Sim	Saúde 3674-0246	26/08/2020 07:41	
8158	19/08/2020 04:48:59	—	—	Dia 17/08/20 os sacos de lixos, os coletores amontoaram pouco em do local anterior, dia 18/08/20, voltaram a amontoar no mesmo local, estes lixos não podem ser amontoados nesta rua, próximo a este terreno NÃO MURADO, este terreno quando limpam não limpam na área total, apenas parcial. Solicitamos que fiscalizem, sigam a valeta para escoar as águas das chuvas e constatem lixos acumulados, que as águas arrastam, que ficam depositados, nesta área, propício para o foco da dengue (garrafas, copos plásticos, etc). Repito, em março deste, Sr. , contraiu dengue e foi a óbito, Sra. , sua esposa, nos comunicou e que consta, no atestado de óbito, a causa da morte. Tem lixos acumulados neste local, solicitamos limpeza constantes e atenção, que algo tem que ser executado neste local urgentemente, antes que mais vidas se percam... Fomos informados que não iriam colocar mais lixos, nesta área, mas não é o que procede, será necessário perder mais vidas para tomarem providências??? "Moradores da Av. Cel. Castro e imediações"	Encaminhado para Departamento competente.	Sim	Saúde 3674-0246	26/08/2020 07:42	



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

Protocolo	Recebido em	Solicitante	Telefone	Informação	Resposta	Lido	Secretaria	Respondido em	Origem de cadastro
8157	19/08/2020 04:30:01	—	—	Dia 17/08/20 os sacos de lixos, os coletores amontoaram pouco em do local anterior, dia 18/08/20, voltaram a amontoar no mesmo local, estes lixos não podem ser amontoados nesta rua, próximo a este terreno NÃO MURADO, este terreno quando limpam não limpam na área total, apenas parcial. Solicitamos que fiscalizem, sigam a valeta para escoar as águas das chuvas e constatem lixos acumulados, que as águas arrastam, que ficam depositados, nesta área, propício para o foco da dengue (garrafas, copos plásticos, etc). Repito, em março deste, Sr. _____, contraiu dengue e foi a óbito, Sra. _____, sua esposa, nos comunicou e que consta, no atestado de óbito, a causa da morte. Tem lixos acumulados neste local, solicitamos limpeza constantes e atenção, que algo tem que ser executado neste local urgentemente, antes que mais vidas se percam... Fomos informados que os coletores não iriam colocar mais lixos nesta área, mas não procede, (fotos, em anexo). Será necessário perder mais vidas para tomarem providencias cabíveis???"Moradores da Av. Cel. Castro e imediações"	Encaminhado para Departamento competente.	Sim	Serviços Municipais	26/08/20 20 07:44	
8105	13/08/2020 13:39:22	—	—	Ontem, (12/08/20) garis efetuaram a limpeza de lixos domésticos, neste terreno, fotos em anexo. Hoje 13/08/20 retratamos a necessidade da limpeza DIÁRIA, lixos se espalham com a ventania, por todo terreno, ficando resíduos para trás, Favor tomar providências, este local já era para ser solucionado, com instalação de galerias e a devida rua, mais uma gestão se acabando e a inércia continua..., estamos enganados???" Em março deste, Sr. _____, contraíram dengue, _____, foi a óbito, será preciso perder mais vidas para dar atenção a este local???" (Av. Cel. Castro, esquina com rua Tenente Carvalhinho, rua de terra Av. Ganymedes José dos Santos de Oliveira (esta rua de terra tb é alvo de lixos). Aguardamos respostas (moradores da Av. Cel. Castro e imediações)	Encaminhado para Departamento competente.	Sim	Serviços Municipais	26/08/20 20 07:45	
8091	12/08/2020 07:23:35	—	—	Complemento do protocolo 8083. Hoje 12/08/20, quarta-feira, deparamos com mais lixos, fiscais fiquem de plantão aqui neste local, a partir das seis horas da manhã, para constatar cães carregando sacos lixos domésticos, depositados na esquina, pelos coletores, esta segunda foto são lixos de hoje, as demais retratam a situação atual, até quando vamos conviver com estes lixos, expostos a doenças???"DENGUE MATA!"	Encaminhado para Departamento competente.	Sim	Serviços Municipais	26/08/20 20 07:47	
8083	11/08/2020 07:14:48	—	—	Complemento do Protocolo 8082	Encaminhado para Departamento competente.	Sim	Serviços Municipais	26/08/20 20 07:47	
8082	11/08/2020 07:07:53	—	—	Complementação do protocolo 8080 Hoje 11/08/20 mais lixos, (foto em anexo), procede que a obra neste local iniciará este mês? Com as chegada das chuvas, se dará também acúmulo de lixos por falta de galerias, como é de conhecimento desta e gestões anteriores ..	Encaminhado para Departamento competente.	Sim	Serviços Municipais	26/08/20 20 07:49	



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA
Estado de São Paulo

Protocolo	Recebido em	Solicitante	Telefone	Informação	Resposta	Lido	Secretaria	Respondido em	Origem de cadastro
8080	10/08/2020 18:09:58	—	—	Recebemos mensagens referente ao protocolo 509554, informamos que o proprietário deste terreno é o Sr. _____ reside em Natal, contato _____ já informamos anteriormente este contato, também ao prefeito, fomos informados que as obras neste local irá dar início este mês...	Encaminhado para Departamento competente.	Sim	Serviços Municipais	26/08/2020 07:50	
8079	10/08/2020 17:49:56	—	—	Recebemos mensagens referente ao protocolo 509554, informamos que o proprietário deste terreno é o Sr. _____ reside em Natal, contato (_____, estes dados já informamos anteriormente também ao prefeito, par	Encaminhado para Departamento competente.	Sim	Serviços Municipais	26/08/2020 07:51	
6026	29/10/2019 12:17:09	—	—	Prezados, Com base na Lei de Acesso à informação, eu, _____, cpf nº _____ gostaria de solicitar aos departamentos de obras, engenharia e à outros que possuam em seus quadros engenheiros, arquitetos e técnicos de desenho e/ou edificações, ou que terceirizaram estes profissionais, que informem: 1- Quais softwares (programas de computadores) foram utilizados nos últimos 05 (cinco) anos, por esses profissionais, para visualizar e fazer projetos de obras (programas de base CAD)? 2 - Qual o quantitativo deste profissionais, nos últimos 05(cinco) anos, que atuaram no município? 3 - Em quantos computadores foram instalados estes Softwares (programas de computadores), nos últimos 05 (cinco) anos? 4 - Os profissionais conhecem a metodologia BIM e, se sim, adotam-na no município?	Encaminhamos a solicitação para o Departamento de Informática e Processamentos de dados da Prefeitura.	Sim	Obras 3671-3670	13/05/2020 10:44	
4171	28/05/2019 11:18:44	—	—	Bom dia, gostaria de saber se o aterro sanitário localizado ao lado da FACAB, na rodovia SP 340 sentido Mococa é de responsabilidade da prefeitura municipal de Casa Branca. Caso seja, o departamento tem ciência das queimadas diárias realizadas no local?	Nosso Departamento não tem autonomia para tomar as medidas cabíveis, sendo assim, encaminharemos a notificação para o setor responsável.	Sim	Agricultura e Meio Ambiente	02/08/2019 14:16	

Verificamos que algumas manifestações do SIC (eouve) não foram respondidas (05 manifestações) ou apenas encaminhadas, sem informar para qual Setor encaminhado e a solução (13 manifestações).



10. OUVIDORIA DA SAÚDE

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

RELATÓRIO - ATIVIDADES DA OUVIDORIA - PERÍODO: JUL/AGO/SET/2023	
Nº TOTAL DE ATENDIMENTOS:	1 5
Nº DE MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS:	1 1
Nº DE MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO:	4

TIPOS/MANIFESTAÇÕES (ASSUNTO)					
RECLAMAÇÕES:		DENÚNCIAS:		ELOGIOS:	
CONSULTAS MÉDICAS	- -	MAUS TRATOS/ANIMAIS	- -	BOM ATENDIMENTO DOS PROFISSIONAIS DO SETOR DE CURATIVO	4
TRANSPORTE DE PACIENTES	4	VIOLENCIA OBSTÉTRICA	1		
PROBLEMAS NO ATENDIMENTO	2	FALTA DE ACOLHIMENTO/NEGLIGENCIAS	5		
DEMORA DE AGENDAMENTOS	1				
EVISA - VIGILANCIA SANITÁRIA	2				
MUDANÇAS DE HORARIO DE ATENDIMENTO	- -				

Obs:

Os munitipes 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.



11. RECOMENDAÇÕES

Diante da análise do exposto, entendeu-se conveniente e oportuno reiterar algumas recomendações:

1. Aos Senhores Secretários e Servidores que observem o cumprimento dos prazos de respostas estabelecidos. E que registrem os andamentos nas manifestações, quando necessário que prorogue o prazo para resposta e quando concluir há a necessidade de apresentar uma resposta apropriada.

2. Observamos ainda que 20,63% das manifestações estavam com prazo de resposta estourado sem prorrogação, que poderá ser sanado com a utilização da prorrogação dos prazos que o software disponibiliza, como sugerido anteriormente (Secretarias de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade; Infraestrutura e Planejamento Urbano; Administração e Gestão Pública; Saúde).

3. Verificamos que algumas manifestações do SIC (eouve) não foram respondidas (05 manifestações) ou apenas encaminhadas, sem informar para qual Setor encaminhado e a solução (13 manifestações) (Secretarias de Administração e Gestão Pública; Infraestrutura e Planejamento Urbano; Infraestrutura e Planejamento Urbano; Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade; Saúde).

4. Durante contato com os munícipes sobre as manifestações realizadas observamos que a maioria das reclamações são sobre a falta de retorno da Prefeitura. E ainda, quando as Secretarias colocam no eOuve como concluído, porém o serviço solicitado não foi realizado.

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, 30 de outubro de 2023.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Ciente:


Antonio Eduardo Marçon Nogueira
Prefeito Municipal


Visto
Opino pelo prazo da
não deve ser tomado de
parado a ad.
Antonio Leonardo Tor
Procurador Geral do Município
OAB/SP 280.182
2023

Eouve

De : Ouvidoria <ouvidoria@casabranca.sp.gov.br>

ter, 17 de out. de 2023 10:31

Assunto : Eouve

 36 anexos

Para : Claudio Manoel Augusto de Rezende Junior <claudio.adm@casabranca.sp.gov.br>, Desenvolvimento Economico <desenvolvimento@casabranca.sp.gov.br>, Adriana Oleto <adriana.oleto@casabranca.sp.gov.br>, Marilia <marilia.obras@casabranca.sp.gov.br>, servicomunicipais <servicomunicipais@casabranca.sp.gov.br>, Claudio Rui Piccolo <diretoria.segtran@casabranca.sp.gov.br>, agrario <agrario@casabranca.sp.gov.br>, Meio Ambiente <meioambiente@casabranca.sp.gov.br>, casabranca_40065 <chefe.gabinete@casabranca.sp.gov.br>, Ariane Gomes <ariane.gabinete@casabranca.sp.gov.br>, saude <saude@casabranca.sp.gov.br>, José Eduardo Martins <eduardomartins.saude@casabranca.sp.gov.br>, Defesa Civil <defesacivil@casabranca.sp.gov.br>, Sofia Martinatti Grillo <sofia.obras@casabranca.sp.gov.br>

Cc : Dione <governo@casabranca.sp.gov.br>

Bom dia

Segue as manifestações do mês de setembro que ainda continuam abertas ou em andamento.

- 1641933 - 29/09 - Obras;
- 1641092 - 28/09 - Saúde;
- 1640373 - 28/09 - Trânsito;
- 1639839 - 27/09 - Serviços Municipais;
- 1639322 - 27/09 - Serviços Municipais;
- 1634794 - 22/09 - Serviços Municipais;
- 1631429 - 19/09 - Saúde;
- 1631309 - 19/09 - Saúde;
- 1630451 - 19/09 - Agricultura e Meio Amb;
- 1629474 - 18/09 - Serviços Municipais;
- 1625793 - 13/09 - Agricultura e Meio Amb;
- 1625287 - 13/09 - Agricultura e Meio Amb;
- 1625029 - 13/09 - Defesa Civil;
- 1623824 - 12/09 - Obras;
- 1622330 - 11/09 - Agricultura e Meio Amb;
- 1621871 - 11/09 - Agricultura e Meio Amb;
- 1621799 - 11/09 - Trânsito;
- 1616624 - 03/09 - Obras;
- 1616623 - 03/09 - Serviços Municipais;
- 1616622 - 03/09 - Serviços Municipais;
- 1641933 - 29/09 - Obras

Ressaltamos que há manifestações abertas ou em andamento nos outros meses (documento anexo), por favor verifiquem.

Att.



**PREFEITURA MUNICIPAL
CASA BRANCA
ESTADO DE SÃO PAULO**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Praça Barão de Mogi Guaçu, 219 - Centro
Telefone: (19) 3671-9780
E-mail: ouvidoria@casabranca.sp.gov.br














PREFEITURA MUNICIPAL
CASA BRANCA
ESTADO DE SÃO PAULO

Timbre ouvid.jpg
86 KB

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Praça Barão de Mogi Guaçu, 219 - Centro
Telefone: (19) 3671-9780
Fax: (19) 3671-9780

-  **Abertos - DESENV EC - AGR MEIO AMB - 1 - 17 out 23.pdf**
135 KB
-  **Abertos - DESENV EC - AGR MEIO AMB - 4 - 17 out 23.pdf**
124 KB
-  **Abertos - DESENV EC - AGR MEIO AMB - 2 - 17 out 23.pdf**
114 KB
-  **Abertos - DESENV EC - AGR MEIO AMB - 3 - 17 out 23.pdf**
95 KB
-  **Abertos - DESENV EC - AGR MEIO AMB - 5 - 17 out 23.pdf**
234 KB
-  **Abertos - INFRA - Serv Munic - 17 out 23 - 3.pdf**
131 KB
-  **Abertos - INFRA - OBRAS - 17 out 23 - 2.pdf**
125 KB
-  **Abertos - INFRA - OBRAS - 17 out 23 - 3.pdf**
94 KB
-  **Abertos - INFRA - OBRAS - 17 out 23 - 4.pdf**
105 KB
-  **Abertos - INFRA - OBRAS - 17 out 23 - 5.pdf**
95 KB
-  **Abertos - INFRA - Serv Munic - 17 out 23 - 1.pdf**
241 KB
-  **Abertos - DESENV EC - PAT - 17 out 23.pdf**
92 KB
-  **Abertos - DESENV EC - Turismo - 17 out 23.pdf**
92 KB
-  **Abertos - INFRA - Def Civ - 17 out 23 - 1.pdf**
155 KB
-  **Abertos - INFRA - Def Civ - 17 out 23.pdf**
98 KB
-  **Abertos - INFRA - OBRAS - 17 out 23 - 1.pdf**
93 KB
-  **Abertos - INFRA - Serv Munic - 17 out 23 - 2.pdf**
168 KB
-  **Abertos - INFRA - Serv Munic - 17 out 23 - 4.pdf**
609 KB
-  **Abertos - INFRA - Serv Munic - 17 out 23 - 5.pdf**
615 KB
-  **Abertos - INFRA - Serv Munic - 17 out 23 - 6.pdf**
208 KB
-  **Abertos - INFRA - Trânsito - 17 out 23 - 1.pdf**
104 KB
-  **Abertos - INFRA - Trânsito - 17 out 23 - 2.pdf**
93 KB
-  **Abertos - INFRA - Trânsito - 17 out 23 - 3.pdf**
95 KB
-  **Abertos - INFRA - Trânsito - 17 out 23 - 4.pdf**
116 KB

-  **Abertos ADM - 17 out 23.pdf**
120 KB
 -  **Abertos ADM - PRAÇA ATEND - 17 out 23.pdf**
98 KB
 -  **Abertos ADM CIPA - 17 out 23.pdf**
96 KB
 -  **Abertos ADM TRIB - 17 out 23 -1.pdf**
127 KB
 -  **Abertos ADM TRIB - 17 out 23 -2.pdf**
152 KB
 -  **Abertos ADM TRIB - 17 out 23.pdf**
120 KB
 -  **Abertos GAB - 17 out 23.pdf**
120 KB
 -  **Abertos SAÚDE - 17 out 23 - 1.pdf**
94 KB
 -  **Abertos SAÚDE - 17 out 23 - 2.pdf**
116 KB
 -  **Abertos SAÚDE - 17 out 23 - 3.pdf**
243 KB
 -  **Ouvidorias-Periodos-1710202309_31_39.xlsx**
10 KB
-