

**RELATÓRIO  
DA  
OUVIDORIA  
GERAL**

**ANO 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.....	12
4.	MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2023 POR MÊS E ASSUNTO .....	13
5.	RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES QUANTO A FINALIZAÇÃO COMPARANDO 2021, 2022 E 2023 .....	15
6.	ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES REALIZADAS EM 2023.....	18
7.	COMPARATIVO DA EFICIÊNCIA NOS ANOS DE 2021, 2022 E 2023.....	19
8.	MANIFESTAÇÕES DO EOUVE OUVIDORIA EM ABERTO ATÉ 31/12/2023 .....	22
9.	DADOS E-MAIL OUVIDORIA .....	31
10.	E-SIC .....	40
11.	MANIFESTAÇÕES DO EOUVE SIC NO ANO DE 2023 .....	41
12.	OUVIDORIA DA SAÚDE.....	44
13.	CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.....	45
14.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	47
15.	RECOMENDAÇÕES .....	50



## **1. INTRODUÇÃO**

No ano de 2023, na Ouvidoria pelo sistema eOUVE foram realizadas 1.885 manifestações das quais 144 não foram finalizadas. E por email foram 52 manifestações, porém 01 não foi resolvida até o presente momento.

No e-SIC, durante o alusivo período, foram realizadas 15 manifestações, sendo 06 não finalizadas.

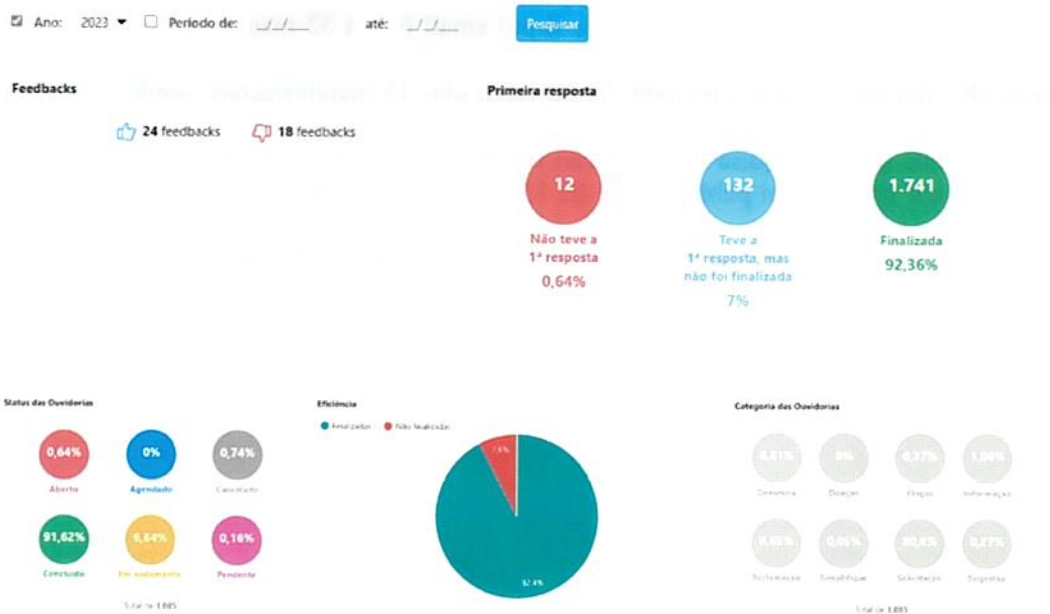
Esclarecemos que a pesquisa de satisfação foi implantada em 10/02/2023. E a carta de serviços aos usuários foi publicada no dia 15/12/2023 e disponibilizada no site em 21/12/2023.

Nos próximos tópicos encontraremos informações detalhadas sobre as remissivas manifestações.

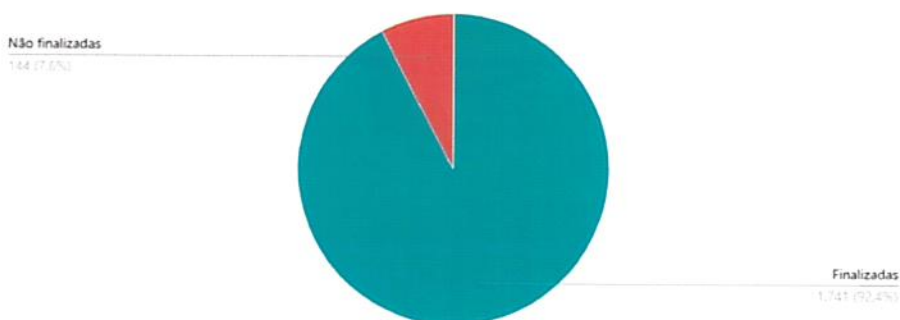


## 2. DADOS ESTATÍSTICOS - Ouvidoria

Informações do ano de 2023:



### 1.1 - Percentual de eficiência



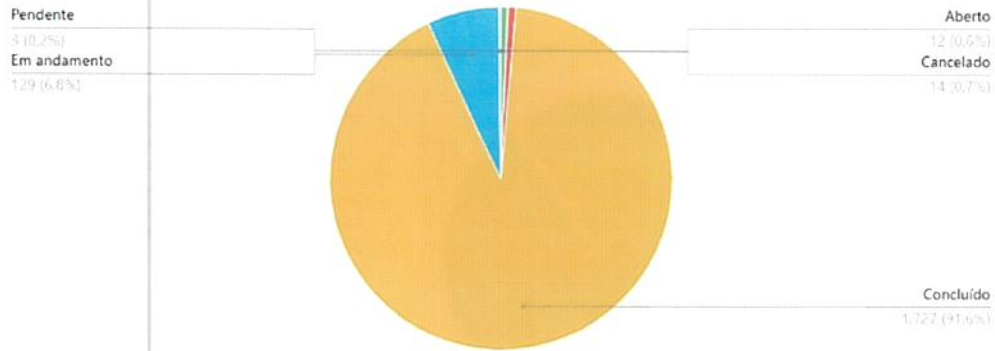
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

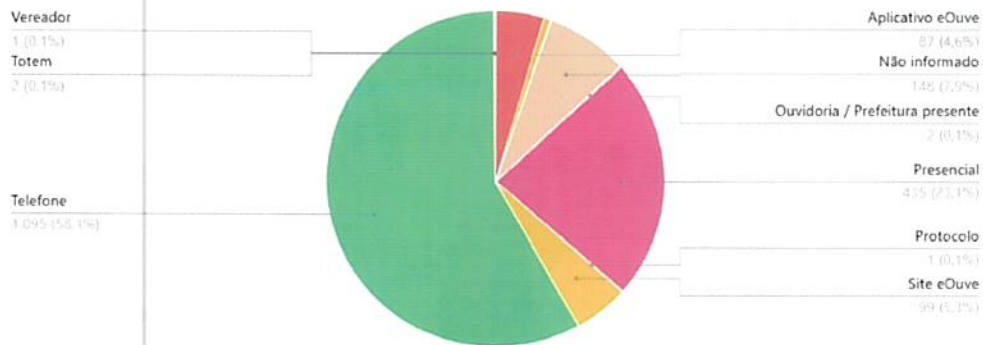
Estado de São Paulo

## 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.

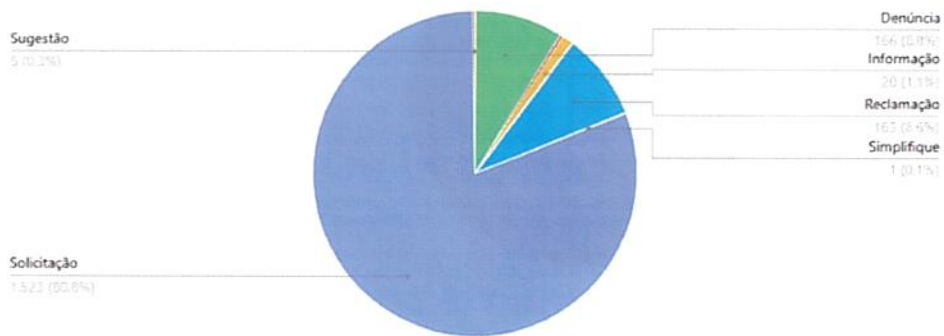
## 1.3 - Percentual por origem dos cadastros



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



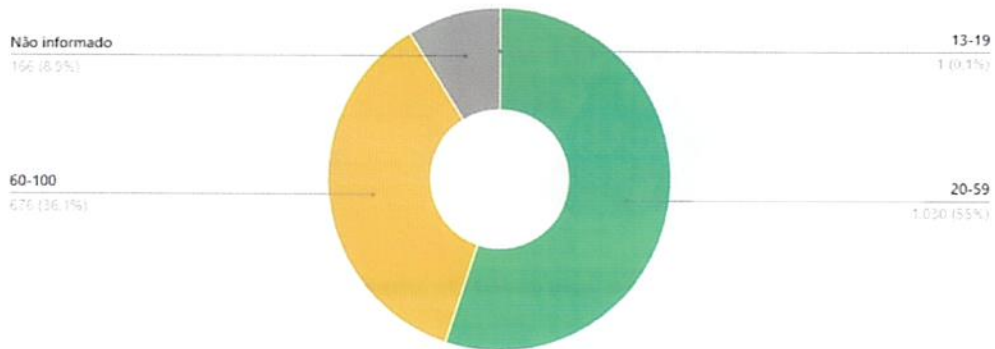
#### 1.4 - Percentual por categoria



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.



### 3. DADOS POR SECRETARIA

#### 3.1 Eficiência

ANO DE 2023								
Eficiência			Prazos sem Prorrogação			Prazos com Prorrogação		
Secretarias	Finaliza- das	Não fina- lizadas	Em dia (S/ Prorr.)	Atrasan- do (S/ Prorr.)	Estoura- do (S/ Prorr.)	Em dia (C/ Prorr.)	Atrasan- do (C/ Prorr.)	Estoura- do (C/ Prorr.)
Administração Tributária	2	0	1	0	1	0	0	0
Agricultura e Meio Ambiente	179	24	82	19	102	0	0	0
Conselho Tutelar	1	0	1	0	0	0	0	0
Cras	4	0	4	0	0	0	0	0
Defesa Civil	0	6	0	0	6	0	0	0
Denúncias - CIPA	0	1	0	0	1	0	0	0
Fiscalização Arrecadação	144	6	125	5	20	0	0	0
Obras	37	7	15	5	24	0	0	0
Ouvidoria	1	0	1	0	0	0	0	0
Praça de Atendimento	0	1	0	0	1	0	0	0
Procon	1	0	0	0	1	0	0	0
Saúde	61	12	28	4	41	0	0	0
Serviços Municipais	1.254	75	923	79	327	0	0	0
Subprefeitura Lagoa Branca	1	1	1	0	1	0	0	0
Trânsito	56	11	27	15	25	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1741</b>	<b>144</b>	<b>1208</b>	<b>127</b>	<b>550</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>92,36%</b>	<b>7,64%</b>	<b>64,08%</b>	<b>6,74%</b>	<b>29,18%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

### 3.2 Secretaria e categoria

Ano de 2023									
Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Administração Tributária	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Agricultura e Meio Ambiente	11	0	0	3	9	0	178	2	203
Conselho Tutelar	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Cras	2	0	0	0	2	0	0	0	4
Defesa Civil 99253-5465	1	0	0	0	1	0	4	0	6
Denúncias - CIPA	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Fiscalização - Arrecadação	113	0	0	0	16	0	21	0	150
Obras 3671-3670	3	0	0	1	16	0	24	0	44
Ouvidoria	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Praça de Atendimento	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Procon	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Saúde 3674-0246	10	0	7	0	54	1	1	0	73
Serviços Municipais	15	0	0	11	58	0	1.245	0	1.329
Subprefeitura - Lagoa Branca	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Trânsito	9	0	0	3	5	0	47	3	67
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>163</b>	<b>1</b>	<b>1523</b>	<b>5</b>	<b>1.885</b>
	<b>8,81%</b>	<b>0%</b>	<b>0,37%</b>	<b>1,10%</b>	<b>8,70%</b>	<b>0,05%</b>	<b>81,00%</b>	<b>0,27%</b>	





**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

**3.3 Assunto e status**

ANO DE 2023							
Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Administração Tributária - Alteração de Dados da Empresa	0	0	0	1	0	0	1
Administração Tributária - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Agricultura e Meio Ambiente - Coleta de Lixo	0	0	0	4	0	0	4
Agricultura e Meio Ambiente - Coleta Seletiva	0	0	0	3	0	0	3
Agricultura e Meio Ambiente - Corte de Árvores	0	0	0	7	0	0	7
Agricultura e Meio Ambiente - Descarte Irregular de Entulho	0	0	0	3	0	0	3
Agricultura e Meio Ambiente - Outros	0	0	0	46	2	0	48
Agricultura e Meio Ambiente - Poda de Árvore	0	0	0	116	22	0	138
Conselho Tutelar - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Cras - Famílias com Vulnerabilidade	0	0	0	2	0	0	2
Cras - Outros	0	0	0	2	0	0	2
Defesa Civil 99253-5465 - Outros	5	0	0	0	1	0	6
Denúncias - CIPA - Outros	1	0	0	0	0	0	1
Fiscalização - Arrecadação - Fiscalização	1	0	1	57	3	0	62
Fiscalização - Arrecadação - Limpeza de Calçada	0	0	1	16	0	0	17
Fiscalização - Arrecadação - Limpeza de Terreno	0	0	0	65	0	2	67
Fiscalização - Arrecadação - Outros	0	0	0	4	0	0	4
Obras 3671-3670 - Edificações	0	0	0	2	0	0	2
Obras 3671-3670 - Outros	2	0	0	35	5	0	42
Ouvidoria - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Praça de Atendimento - Outros	0	0	0	0	1	0	1
Procon - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Saúde 3674-0246 - Consultas Médicas	0	0	0	19	1	0	20
Saúde 3674-0246 - Dengue	0	0	0	0	1	0	1
Saúde 3674-0246 - Higiene de Residência	0	0	0	0	0	1	1
Saúde 3674-0246 - Outros	0	0	2	38	7	0	47
Saúde 3674-0246 - Saúde Mental - Caps	0	0	0	1	0	0	1
Saúde 3674-0246 - Transporte de Pacientes	0	0	0	1	2	0	3
Serviços Municipais - Boca de Lobo/galeria Entupida	0	0	0	22	3	0	25
Serviços Municipais - Caminhão Pipa	0	0	0	3	0	0	3
Serviços Municipais - Carneira No Cemitério	0	0	0	1	0	0	1

**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**

Estado de São Paulo

Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Serviços Municipais - Coleta de Reciclados	0	0	0	5	1	0	6
Serviços Municipais - Corte de Grama	0	0	0	8	1	0	9
Serviços Municipais - Exumação/translado/transferência de Corpos	0	0	1	0	0	0	1
Serviços Municipais - Limpeza de Rua	0	0	0	73	6	0	79
Serviços Municipais - Limpeza de Terreno	0	0	0	25	4	0	29
Serviços Municipais - Lixeira	0	0	0	1	0	0	1
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Estradas	0	0	0	6	0	0	6
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Praça	0	0	0	8	0	0	8
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Rua	0	0	1	43	7	0	51
Serviços Municipais - Manutenção em Ponto de Circular	0	0	0	1	1	0	2
Serviços Municipais - Móveis Descartados	0	0	0	96	4	0	100
Serviços Municipais - Outros	1	0	5	128	12	0	146
Serviços Municipais - Poda de Árvore	0	0	0	3	0	0	3
Serviços Municipais - Recolhimento de Galhos	0	0	2	800	26	0	828
Serviços Municipais - Reparo No Paralelepípedo	0	0	0	1	0	0	1
Serviços Municipais - Tapa Buraco	0	0	0	21	9	0	30
Subprefeitura - Lagoa Branca - Móveis Descartados	0	0	0	0	0	0	0
Subprefeitura - Lagoa Branca - Outros	1	0	0	1	0	0	2
Trânsito - Faixa de Travessia de Pedestres	0	0	0	3	0	0	3
Trânsito - Infração de Trânsito Municipal	0	0	0	2	0	0	2
Trânsito - Outros	0	0	0	7	7	0	14
Trânsito - Placa de Sinalização	0	0	0	8	1	0	9
Trânsito - Redutor de Velocidade (lombada)	0	0	1	14	1	0	16
Trânsito - Semáforo	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Sinalização	1	0	0	9	0	0	10
Trânsito - Transporte Público	0	0	0	5	1	0	6
Trânsito - Veículo Abandonado	0	0	0	7	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>1727</b>	<b>129</b>	<b>3</b>	<b>1885</b>
	<b>0,64%</b>	<b>0%</b>	<b>0,74%</b>	<b>91,62%</b>	<b>6,84%</b>	<b>0,16%</b>	



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

### 3.4 Bairro e categoria

ANO DE 2023										
Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total	
Centro	30	0	7	9	56	1	383	3	489	
Bairro Desterro	14	0	0	1	8	0	112	0	135	
Chácara Boa Vista	11	0	0	0	8	0	74	0	93	
Parque São Paulo	9	0	0	0	5	0	73	0	87	
Jardim Macaúba	6	0	0	0	4	0	61	0	71	
Jardim Bela Vista	7	0	0	1	14	0	41	1	64	
Jardim Coesa	1	0	0	0	2	0	59	0	62	
Bairro de Nazaré	1	0	0	1	3	0	54	0	59	
Jardim Boa Esperança	3	0	0	0	2	0	54	0	59	
Bairro São João	4	0	0	4	0	0	48	0	56	
Cidade Jardim	4	0	0	1	1	0	49	0	55	
Vila Santa Maria	5	0	0	0	2	0	42	0	49	
Jardim do Horto	5	0	0	1	14	0	27	0	47	
Bairro Industrial	3	0	0	0	1	0	42	0	46	
Jardim Alvorada	6	0	0	0	2	0	38	0	46	
Jardim América	2	0	0	0	2	0	34	0	38	
Jardim Europa	8	0	0	0	5	0	22	1	36	
Jardim Tupi	3	0	0	0	8	0	20	0	31	
Jardim Colina do Sol	8	0	0	0	0	0	21	0	29	
Residencial Arlindo Peres	0	0	0	0	4	0	21	0	25	
Jardim Res. São Francisco	5	0	0	0	1	0	17	0	23	
Jardim Rafaela	2	0	0	0	0	0	19	0	21	
Outros	2	0	0	1	4	0	12	0	19	
Jardim Vicente P. Zanchetta	3	0	0	0	0	0	15	0	18	
Portal dos Pinheiros	0	0	0	0	1	0	17	0	18	
Vila São Bernardo	1	0	0	0	1	0	16	0	18	
Bairro Senhor Menino	0	0	0	0	1	0	16	0	17	
Res. Pref. Antônio Ap. Sati	1	0	0	0	3	0	12	0	16	
Parque das Acácias	1	0	0	0	0	0	14	0	15	
Jardim Eldorado	2	0	0	0	0	0	12	0	14	
Portal de Casa Branca	1	0	0	0	4	0	9	0	14	
Vila Santa Cecília	3	0	0	1	0	0	9	0	13	
Conjunto Hab. Odenir Buzatto	1	0	0	0	0	0	11	0	12	
Conjunto Hab. Wladimir Pereira	2	0	0	0	1	0	9	0	12	
Conjunto Res. João Stefanini	2	0	0	0	0	0	10	0	12	
Zona Rural	3	0	0	0	1	0	8	0	12	
Distrito Industrial	2	0	0	0	1	0	7	0	10	
Conj. Hab. Antônio G. Romano	0	0	0	0	0	0	8	0	8	
Lagoa Branca	2	0	0	0	1	0	5	0	8	
Jardim Monte Belo	0	0	0	0	0	0	7	0	7	
Bairro Três Cruzes	1	0	0	0	0	0	5	0	6	
Nosso Teto	0	0	0	0	0	0	4	0	4	
Venda Branca	2	0	0	0	1	0	1	0	4	
Res. Jardim das Orquideas	0	0	0	0	0	0	2	0	2	
Vila Francischet	0	0	0	0	1	0	1	0	2	
Bairro dos Marson	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
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	
<b>TOTAL</b>	<b>166</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>20</b>	<b>163</b>	<b>1</b>	<b>1523</b>	<b>5</b>	<b>1.885</b>	
	<b>8,81%</b>	<b>0%</b>	<b>0,37%</b>	<b>1,10%</b>	<b>8,70%</b>	<b>0,05%</b>	<b>81,00%</b>	<b>0,27%</b>		



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

### 3.5 Bairro e status

ANO DE 2023							
Bairro	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em anda- mento	Pendente	Total
Centro	2	0	7	440	40	0	489
Bairro Desterro	0	0	0	127	8	0	135
Chácara Boa Vista	0	0	0	87	6	0	93
Parque São Paulo	0	0	0	83	3	1	87
Jardim Macaúba	0	0	0	67	4	0	71
Jardim Bela Vista	2	0	0	49	13	0	64
Jardim Coesa	0	0	0	59	3	0	62
Bairro de Nazaré	1	0	0	51	7	0	59
Jardim Boa Esperança	0	0	1	54	4	0	59
Bairro São João	1	0	0	54	1	0	56
Cidade Jardim	0	0	0	53	2	0	55
Vila Santa Maria	0	0	2	43	4	0	49
Jardim do Horto	0	0	0	43	4	0	47
Bairro Industrial	0	0	0	41	5	0	46
Jardim Alvorada	0	0	1	41	4	0	46
Jardim América	1	0	1	34	2	0	38
Jardim Europa	0	0	0	35	1	0	36
Jardim Tupi	0	0	0	30	1	0	31
Jardim Colina do Sol	1	0	0	25	3	0	29
Residencial Arlindo Peres	0	0	0	24	1	0	25
Jardim Res. São Francisco	0	0	0	20	3	0	23
Jardim Rafaela	2	0	0	19	0	0	21
Outros	1	0	1	16	1	0	19
Jardim Vicente P. Zanchetta	0	0	0	17	1	0	18
Portal dos Pinheiros	0	0	0	18	0	0	18
Vila São Bernardo	0	0	0	18	0	0	18
Bairro Senhor Menino	0	0	0	17	0	0	17
Res. Pref. Antônio Ap. Sati	0	0	1	12	2	1	16
Parque das Acácias	0	0	0	15	0	0	15
Jardim Eldorado	0	0	0	14	0	0	14
Portal de Casa Branca	0	0	0	14	0	0	14
Vila Santa Cecília	0	0	0	12	1	0	13
Conjunto Hab. Odenir Buzatto	0	0	0	11	1	0	12
Conjunto Hab. Wladimir Pereira	0	0	0	12	0	0	12
Conjunto Res. João Stefanini	0	0	0	11	1	0	12
Zona Rural	0	0	0	12	0	0	12
Distrito Industrial	0	0	0	10	0	0	10
Conj. Hab. Antônio G. Romano	0	0	0	6	2	0	8
Lagoa Branca	1	0	0	7	0	0	8
Jardim Monte Belo	0	0	0	7	0	0	7
Bairro Três Cruzes	0	0	0	5	1	0	6
Nosso Teto	0	0	0	4	0	0	4
Venda Branca	0	0	0	3	0	1	4
Resid. Jardim das Orquídeas	0	0	0	2	0	0	2
Vila Francischet	0	0	0	2	0	0	2
Bairro dos Marson	0	0	0	1	0	0	1
Conjunto Hab. Família Gerbi	0	0	0	1	0	0	1
Parque Residencial João P. Lima	0	0	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	12	0	14	1727	129	3	1.885
	<b>0,64%</b>	<b>0%</b>	<b>0,74%</b>	<b>91,62%</b>	<b>6,84%</b>	<b>0,16%</b>	



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

### 4. MANIFESTAÇÕES NO ANO DE 2023 POR MÊS E ASSUNTO

Assunto	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL												
Administração Tributária - Alteração de Dados da Empresa	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	1								
Administração Tributária - Outros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1								
Agricultura e Meio Ambiente - Coleta de Lixo	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%	1	25,00%	4						
Agricultura e Meio Ambiente - Coleta Seletiva	0	0,00%	2	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3						
Agricultura e Meio Ambiente - Corte de Árvores	0	0,00%	1	14,29%	0	0,00%	1	14,29%	0	0,00%	1	14,29%	1	14,29%	2	28,57%	0	0,00%	1	14,29%	7				
Agricultura e Meio Ambiente - Descarte Irregular de Entulho	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	66,67%	0	0,00%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3				
Agricultura e Meio Ambiente - Outros	4	8,33%	3	6,25%	9	18,75%	5	10,42%	5	10,42%	3	6,25%	1	2,08%	9	18,75%	1	2,08%	4	8,33%	2	4,17%	2	4,17%	48
Agricultura e Meio Ambiente - Limpeza de Árvore	10	7,25%	11	7,97%	12	8,70%	16	11,59%	18	13,04%	10	7,25%	13	9,42%	10	7,25%	7	5,07%	9	6,52%	11	7,97%	11	7,97%	138
Colúmbio Tutelar - Outros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1
Cras - Famílias com Vulnerabilidade	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2
Cras - Outros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2
Defesa Civil 99253-5465 - Outros	4	66,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	1	16,67%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6
Denúncias - CIPA - Outros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1
Fiscalização - Arrecadação - Fiscalização	8	12,90%	4	6,45%	5	8,06%	8	12,90%	11	17,74%	4	6,45%	0	0,00%	8	12,90%	2	3,23%	3	4,84%	6	9,68%	3	4,84%	62
Fiscalização - Arrecadação - Limpeza de Calçada	1	5,88%	1	5,88%	2	11,76%	1	5,88%	1	5,88%	2	11,76%	0	0,00%	3	17,65%	0	0,00%	4	23,53%	1	5,88%	1	5,88%	17
Fiscalização - Arrecadação - Limpeza de Terreno	11	16,42%	11	16,42%	11	16,42%	6	8,96%	5	7,46%	1	1,49%	3	4,48%	3	4,48%	3	4,48%	3	4,48%	7	10,45%	3	4,48%	67
Fiscalização - Arrecadação - Outros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%	1	25,00%	1	25,00%	0	0,00%	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	4
Obras 3671-3670 - Edificações	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%	1	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2
Obras 3671-3670 - Outros	4	9,52%	5	11,90%	6	14,29%	3	7,14%	4	9,52%	0	0,00%	0	0,00%	3	7,14%	3	7,14%	9	21,43%	2	4,76%	3	7,14%	42
Ouvidoria - Outros	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1
Praça de Atendimento - Outros	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1
Procon - Outros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1
Saúde 3674-0246 - Consultas Médicas	5	25,00%	2	10,00%	3	15,00%	2	10,00%	2	10,00%	1	5,00%	1	5,00%	1	5,00%	0	0,00%	2	10,00%	1	5,00%	0	0,00%	20
Saúde 3674-0246 - Dengue	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	1
Saúde 3674-0246 - Higiene e Saúde Bucal	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1
Saúde 3674-0246 - Outros	10	21,28%	2	4,26%	6	12,77%	4	8,51%	4	8,51%	4	8,51%	2	4,26%	5	10,64%	2	4,26%	4	8,51%	4	8,51%	0	0,00%	47
Saúde 3674-0246 - Saúde Mental - Caps	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1
Saúde 3674-0246 - Transporte de Pacientes	0	0,00%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	1	33,33%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Serviços Municipais - Boca de Lobo/galeria Entupida	1	4,00%	3	12,00%	1	4,00%	3	12,00%	2	8,00%	2	8,00%	3	12,00%	2	8,00%	2	8,00%	1	4,00%	4	16,00%	1	4,00%	25
Serviços Municipais - Caminhão Pipa	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	3
Serviços Municipais - Carneira No Cemitério	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1
Serviços Municipais - Coleta de Reciclados	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	6	100,00%	6
Serviços Municipais - Corte de Grama	1	11,11%	3	33,33%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	11,11%	0	0,00%	0	0,00%	1	11,11%	1	11,11%	1	11,11%	9
Serviços Municipais - Exumação/translado/transferência de Corpos	0	0,00%	1	100,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

Assunto	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Serviços Municipais - Limpeza de Rua	9 11,39%	5 6,33%	9 11,39%	2 2,53%	10 12,66%	5 6,33%	0 0,00%	9 11,39%	9 11,39%	10 12,66%	6 7,59%	5 6,33%	79
Serviços Municipais - Limpeza de Terreno	4 13,79%	2 6,90%	1 3,45%	9 31,03%	4 13,79%	1 3,45%	1 3,45%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	3 10,34%	4 13,79%	29
Serviços Municipais - Lixeira	0 0,00%	0 0,00%	1 100,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	1
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Estradas	1 16,67%	4 66,67%	1 16,67%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	6
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Praça	0 0,00%	0 0,00%	2 25,00%	1 12,50%	2 25,00%	0 0,00%	1 12,50%	1 12,50%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	1 12,50%	8
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Rua	8 15,69%	5 9,80%	5 9,80%	3 5,88%	6 11,76%	3 5,88%	2 3,92%	2 3,92%	4 7,84%	6 11,76%	5 9,80%	2 3,92%	51
Serviços Municipais - Manutenção em Ponto de Circular	0 0,00%	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	2
Serviços Municipais - Móveis Descartados	10 10,00%	16 16,00%	12 12,00%	6 6,00%	4 4,00%	2 2,00%	3 3,00%	9 9,00%	4 4,00%	8 8,00%	14 14,00%	12 12,00%	100
Serviços Municipais - Outros	10 6,85%	17 11,64%	13 8,90%	19 13,01%	6 4,11%	9 6,16%	13 8,90%	8 5,48%	7 4,79%	11 7,53%	21 14,38%	12 8,22%	146
Serviços Municipais - Poda de Árvore	1 33,33%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	1 33,33%	1 33,33%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	3
Serviços Municipais - Recolhimento de Galhos	78 9,42%	94 11,35%	108 13,04%	90 10,87%	78 9,42%	35 4,23%	39 4,71%	35 4,23%	41 4,95%	78 9,42%	66 7,97%	86 10,39%	828
Serviços Municipais - Reparo No Paralelepípedo	0 0,00%	1 100,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	1
Serviços Municipais - Tapa Buraco	1 3,33%	4 13,33%	1 3,33%	0 0,00%	1 3,33%	1 3,33%	2 6,67%	0 0,00%	2 6,67%	7 23,33%	3 10,00%	8 26,67%	30
Subprefeitura - Lagoa Branca - Outros	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	0 0,00%	2
Trânsito - Faixa de Traversia de Pedestres	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	2 66,67%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	1 33,33%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	3
Trânsito - Infração de Trânsito Municipal	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	1 50,00%	0 0,00%	0 0,00%	2
Trânsito - Outros	0 0,00%	0 0,00%	1 7,14%	1 7,14%	3 21,43%	2 14,29%	1 7,14%	1 7,14%	2 14,29%	1 7,14%	1 7,14%	1 7,14%	14
Trânsito - Placa de Sinalização	0 0,00%	0 0,00%	1 11,11%	0 0,00%	0 0,00%	1 11,11%	0 0,00%	2 22,22%	1 11,11%	0 0,00%	3 33,33%	1 11,11%	9
Trânsito - Redutor de Velocidade (lombada)	1 6,25%	2 12,50%	1 6,25%	1 6,25%	2 12,50%	2 12,50%	2 12,50%	0 0,00%	2 12,50%	1 6,25%	2 12,50%	0 0,00%	16
Trânsito - Sinalização	0 0,00%	2 20,00%	2 20,00%	3 30,00%	0 0,00%	1 10,00%	0 0,00%	2 20,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	10
Trânsito - Transporte Público	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	3 50,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	0 0,00%	2 33,33%	1 16,67%	6
Trânsito - Veículo Abandonado	0 0,00%	0 0,00%	1 14,29%	0 0,00%	3 42,86%	0 0,00%	0 0,00%	1 14,29%	1 14,29%	1 14,29%	0 0,00%	0 0,00%	7
<b>TOTAL GERAL</b>													<b>1885</b>



## 5. RESULTADO DAS MANIFESTAÇÕES QUANTO A FINALIZAÇÃO COMPARANDO 2021, 2022 E 2023

### - QUANTO AO ASSUNTO

Assuntos	2021		2022		2023	
	Finalizadas	Não Finalizadas	Finalizadas	Não Finalizadas	Finalizadas	Não Finalizadas
Administração - Outros	1	2	1	2	0	0
Administração Tributária - Alteração de Dados da Empresa	2	0	0	0	1	0
Administração Tributária - Certidão Negativa	0	0	1	0	0	0
Administração Tributária - Fiscalização	2	0	0	1	0	0
Administração Tributária - Fiscalização Issqn	1	0	0	0	0	0
Administração Tributária - Iptu	16	0	1	0	0	0
Administração Tributária - Limpeza de Calçada	3	0	0	0	0	0
Administração Tributária - Limpeza de Terreno	34	0	0	0	0	0
Administração Tributária - Micro Empreendedor Individual - Mei	0	0	0	1	0	0
Administração Tributária - Nota Fiscal Eletrônica	2	0	0	0	0	0
Administração Tributária - Outros	5	0	0	1	1	0
Agência Reguladora - Outros	0	0	1	0	0	0
Agência Reguladora - Transporte Público	0	0	1	0	0	0
Agricultura e Meio Ambiente - Coleta de Lixo	3	0	0	0	4	0
Agricultura e Meio Ambiente - Coleta Seletiva	5	0	3	0	3	0
Agricultura e Meio Ambiente - Corte de Árvores	0	0	1	0	7	0
Agricultura e Meio Ambiente - Descarte Irregular de Entulho	0	0	1	0	3	0
Agricultura e Meio Ambiente - Outros	10	0	20	0	46	2
Agricultura e Meio Ambiente - Poda de Árvore	1	0	39	1	116	22
Água e Esgoto (Dívida c/ a Prefeitura) - Outros	1	0	0	0	0	0
Banco do Povo - Outros	0	0	1	0	0	0
Conselho Tutelar - Outros	0	0	0	0	1	0
Cras - Famílias com Vulnerabilidade	0	0	0	0	2	0
Cras - Outros	0	0	0	0	2	0
Defesa Civil - Foco de Incêndio	4	0	0	1	0	0
Defesa Civil - Outros	3	0	0	1	0	6
Denúncias - CIPA - Outros	0	0	0	0	0	1
Departamento de Desenvolvimento Econômico - Outros	0	0	1	0	0	0
Esporte - Outros	0	0	1	0	0	0
Fiscalização - Arrecadação - Fiscalização	12	0	30	1	58	4
Fiscalização - Arrecadação - Limpeza de Calçada	11	0	18	0	17	0
Fiscalização - Arrecadação - Limpeza de Terreno	60	0	73	0	65	2
Fiscalização - Arrecadação - Outros	2	0	4	0	4	0
Gabinete - Outros	2	1	1	1	0	0
Gabinete - Reclamações	2	1	0	1	0	0
Informática - Outros	3	0	1	0	0	0
Obras - Acessibilidade	2	0	3	0	0	0
Obras - Aprovação de Projeto	0	0	1	0	0	0
Obras - Edificações	0	0	1	0	2	0
Obras - Outros	10	0	14	0	35	7
Ouvidoria - Outros	0	0	1	0	1	0
PAT - Outros	0	0	0	1	0	0



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

Estado de São Paulo

Assuntos	2021		2022		2023	
	Finalizadas	Não Finalizadas	Finalizadas	Não Finalizadas	Finalizadas	Não Finalizadas
PAT - Vagas de Emprego	2	0	0	0	0	0
Praça de Atendimento - Outros	27	0	3	0	0	1
Procon - Outros	0	0	0	0	1	0
Saúde - Consultas Médicas	5	0	23	1	19	1
Saúde - Criação de Aves Ou Animais	2	0	0	0	0	0
Saúde - Dengue	1	0	1	1	0	1
Saúde - Higiene de Estabelecimento	1	0	0	0	0	0
Saúde - Higiene de Residência	0	0	1	0	0	1
Saúde - Medicamento de Alto Custo - MEDEX	1	0	0	0	0	0
Saúde - Outros	34	0	20	3	40	7
Saúde - Remédios	2	0	0	0	0	0
Saúde - Saúde Bucal	0	0	1	0	0	0
Saúde - Saúde Mental - CAPS	1	0	1	0	1	0
Saúde - Transporte de Pacientes	4	0	1	0	1	2
Serviços Municipais - Boca de Lobo/galeria Entupida	21	0	26	0	24	1
Serviços Municipais - Caminhão Pipa	11	0	1	0	3	0
Serviços Municipais - Carneira No Cemitério	0	0	1	0	1	0
Serviços Municipais - Coleta de Reciclados	0	0	0	0	5	1
Serviços Municipais - Corte de Grama	2	0	3	0	8	1
Serviços Municipais - Exumação/translado/transferência de Corpos	0	0	0	0	1	0
Serviços Municipais - Limpeza de Rua	41	0	67	0	73	6
Serviços Municipais - Limpeza de Terreno	21	0	22	0	25	4
Serviços Municipais - Lixeira	5	0	5	1	1	0
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Estradas	2	0	3	0	6	0
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Praça	11	0	3	0	8	0
Serviços Municipais - Manutenção e Conservação de Rua	31	0	34	1	44	7
Serviços Municipais - Manutenção em Ponto de Circular	1	0	2	0	1	1
Serviços Municipais - Móveis Descartados	58	0	53	0	96	4
Serviços Municipais - Outros	90	0	142	1	135	11
Serviços Municipais - Poda de Árvore	111	0	93	0	3	0
Serviços Municipais - Recolhimento de Galhos	471	0	815	1	802	26
Serviços Municipais - Reparo No Paralelepípedo	0	0	0	0	1	0
Serviços Municipais - Tapa Buraco	4	0	6	0	21	9
Subprefeitura - Lagoa Branca - Outros	0	0	0	0	1	1
Trânsito - Faixa de Travessia de Pedestres	0	0	1	0	3	0
Trânsito - Infração de Trânsito Municipal	3	0	2	0	2	0
Trânsito - Interditar Ruas	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Outros	5	0	9	0	7	7
Trânsito - Placa de Sinalização	5	0	3	0	8	1
Trânsito - Redutor de Velocidade (depressão)	1	0	0	0	0	0
Trânsito - Redutor de Velocidade (lombada)	22	0	17	0	15	1
Trânsito - Sinalização	1	0	10	0	9	1
Trânsito - Transporte Público	0	0	0	0	5	1
Trânsito - Veículo Abandonado	3	0	2	0	7	0
Turismo - Outros	1	0	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1198</b>	<b>4</b>	<b>1590</b>	<b>22</b>	<b>1745</b>	<b>140</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>1202</b>		<b>1612</b>		<b>1885</b>	





**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

**- POR MÊS**

Meses	2021		2022		2023	
	Finaliza- das	Não Fi- nalizadas	Finaliza- das	Não Fi- nalizadas	Finaliza- das	Não Fi- nalizadas
Janeiro	198	0	113	1	178	6
Fevereiro	129	0	191	1	200	3
Março	97	0	213	1	212	3
Abril	67	0	180	2	185	2
Maiο	61	0	153	1	174	7
Junho	70	0	96	0	91	1
Julho	91	0	112	2	89	3
Agosto	96	0	112	1	122	7
Setembro	66	0	69	2	92	7
Outubro	63	1	100	3	153	16
Novembro	91	0	125	2	132	36
Dezembro	169	3	126	6	117	49
<b>TOTAL</b>	<b>1198</b>	<b>4</b>	<b>1590</b>	<b>22</b>	<b>1745</b>	<b>140</b>
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>1202</b>		<b>1612</b>		<b>1885</b>	



## 6. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES REALIZADAS EM 2023

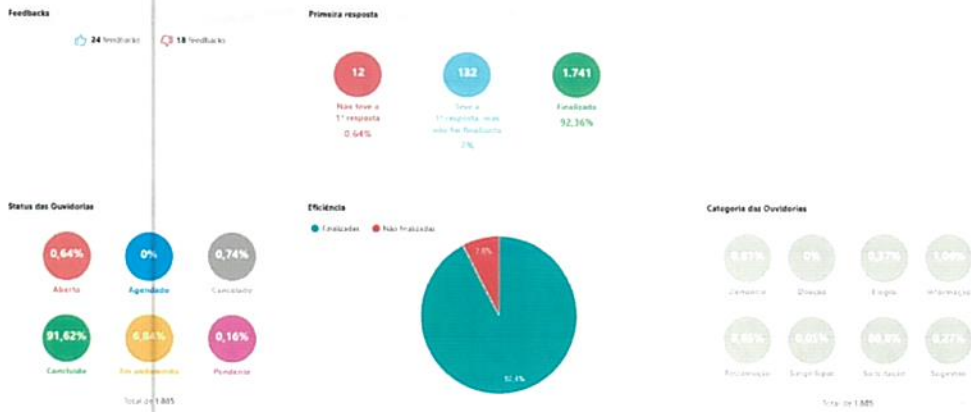
As Manifestações foram realizadas pelo Site eOuve, Aplicativo eOuve, Presencial, Telefone, Email e outras formas, conforme segue:

ORIGEM	QUANTIDADE	%
156	01	0,05%
Telefone	1095	58,09%
Aplicativo eOuve	99	5,25%
Site eOuve	99	5,25%
e-MAIL	02	0,11%
Não informado	151	8,01%
Presencial	435	23,08%
Ouvidoria / Prefeitura presente	02	0,11%
Protocolo	01	0,05%
<b>TOTAL</b>	<b>1885</b>	<b>-</b>

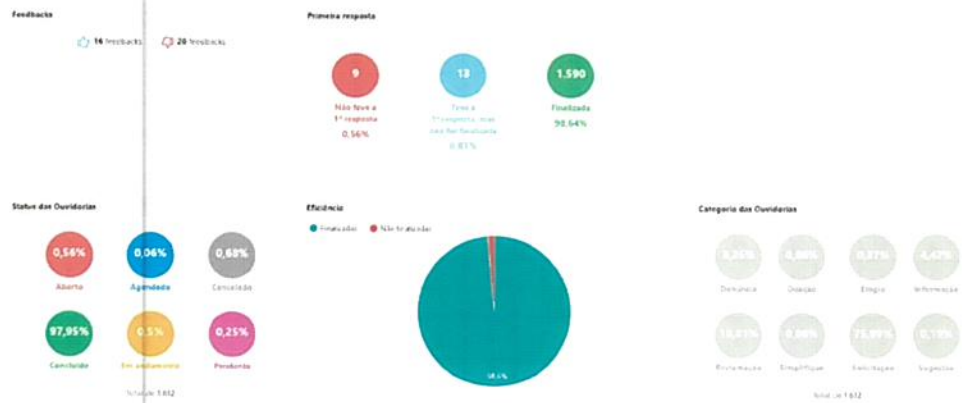


## 7. COMPARATIVO DA EFICIÊNCIA NOS ANOS DE 2021, 2022 E 2023

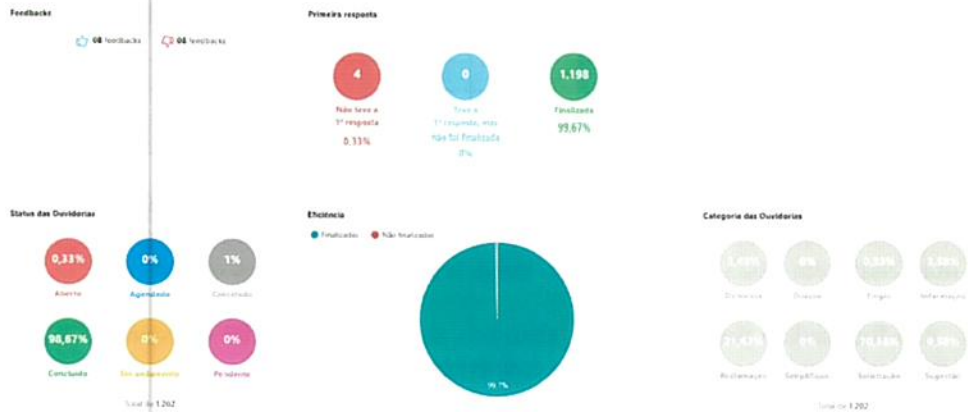
### - ANO 2023



### - ANO 2022



### - ANO 2021





**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

Segue a planilha sobre a eficiência nos anos de 2021, 2022 e 2023:

ANO DE 2021									ANO DE 2022									ANO DE 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.)	Atrasado (C/Prorr.)	Estou-rado (C/Prorr.)	Finalizadas	Não finalizadas	Em dia (S/Prorr.)	Atrasado (S/Prorr.)	Estou-rado (S/Prorr.)	Em dia (C/Prorr.)	Atrasado (C/Prorr.)	Estou-rado (C/Prorr.)	Finalizadas	Não finalizadas	Em dia (S/Prorr.)	Atrasado (S/Prorr.)	Estou-rado (S/Prorr.)	Em dia (C/Prorr.)	Atrasado (C/Prorr.)	Estou-rado (C/Prorr.)		
																									Administração	1
Administração Tributária	65	0	25	11	29	0	0	0	2	3	2	0	3	0	0	0	2	0	1	0	1	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	19	0	11	1	7	0	0	0	64	1	22	2	40	1	0	0	179	24	82	19	102	0	0	0	0	
Água e Esgoto (Divida 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	
Banco do Povo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Conselho Tutelar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	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	0	
Defesa Civil	7	0	0	0	7	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	6	0	0	6	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	
Departamento de 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	
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	0	
Fiscalização Arrecadação	85	0	6	6	73	0	0	0	125	1	70	13	42	0	0	1	144	6	125	5	20	0	0	0	0	
Gabinete	4	2	4	0	2	0	0	0	1	2	1	0	2	0	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	0	
Obras	12	0	3	0	9	0	0	0	19	0	6	1	12	0	0	0	37	7	15	5	24	0	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	0	
PAT	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Praça de Atendimento	27	0	8	0	19	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	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	
Saúde	51	0	25	6	20	0	0	0	48	5	21	4	28	0	0	0	61	12	28	4	41	0	0	0	0	
Serviços Municipais	880	0	334	47	499	0	0	0	1.276	4	783	86	170	36	27	178	1.254	75	923	79	327	0	0	0	0	
Subprefeitura Lagoa Branca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	
Trânsito	40	0	21	5	14	0	0	0	44	0	15	7	22	0	0	0	56	11	27	15	25	0	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	0	
<b>TOTAL</b>	<b>1198</b>	<b>4</b>	<b>440</b>	<b>76</b>	<b>686</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1590</b>	<b>22</b>	<b>929</b>	<b>115</b>	<b>325</b>	<b>37</b>	<b>27</b>	<b>179</b>	<b>1741</b>	<b>144</b>	<b>1208</b>	<b>127</b>	<b>550</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	<b>99,67%</b>	<b>0,33%</b>	<b>36,61%</b>	<b>6,32%</b>	<b>57,07%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>98,64%</b>	<b>1,36%</b>	<b>67,86%</b>	<b>8,40%</b>	<b>23,74%</b>	<b>15,23%</b>	<b>11,11%</b>	<b>73,66%</b>	<b>92,36%</b>	<b>7,64%</b>	<b>64,08%</b>	<b>6,74%</b>	<b>29,18%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	

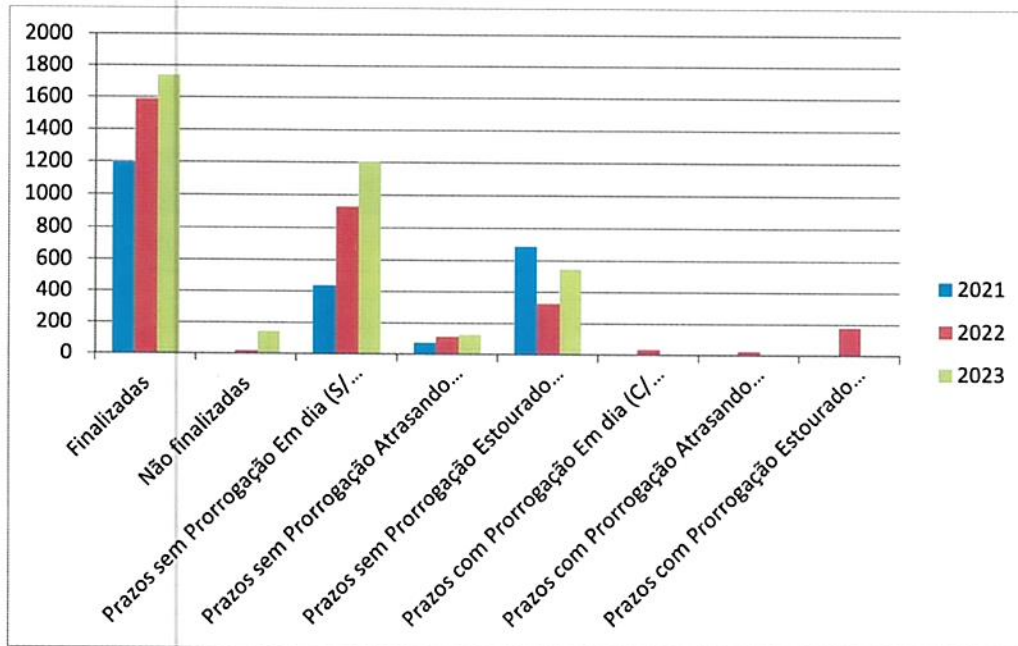
No relatório comparativo de eficiência referente dos anos de 2021, 2022 e 2023 observamos que as manifestações aumentaram, porém a porcentagem quanto às manifestações não finalizadas em 2023 apresentou um aumento em relação aos demais anos.

E ainda, não foi usada a prorrogação de prazo nos anos de 2021 e 2023. Assim, estes itens devem ser observados pelas Secretarias envolvidas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

Segue gráfico:





## 8. MANIFESTAÇÕES DO EOUVE OUVIDORIA EM ABERTO ATÉ 31/12/2023

Secretarias	0 - 7 dias	8 - 15 dias	16 - 30 dias	31 - 45 dias	> 45 dias	TOTAL
Administração	0	0	0	0	4	4
Administração Tributária	0	0	0	0	3	3
Agricultura e Meio Ambiente	0	4	2	3	16	25
Defesa Civil	0	0	0	0	8	8
Denúncias - CIPA	0	0	0	0	1	1
Fiscalização - Arrecadação	0	0	0	0	7	7
Gabinete	0	0	0	0	4	4
Obras	1	2	0	0	4	7
PAT	0	0	0	0	1	1
Praça de Atendimento	0	0	0	0	1	1
Saúde	0	0	0	1	15	16
Serviços Municipais	2	11	13	23	24	73
Subprefeitura - Lagoa Branca	0	0	0	0	1	1
Trânsito	0	0	1	2	8	11
Turismo	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>29</b>	<b>98</b>	<b>163</b>

Segue as manifestações detalhadas, por Secretaria:

### - Secretaria de Administração e Gestão Pública

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
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

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1232432	11/08/2022 às 15:27	Administração Tributária	Micro Empreendedor Individual - Mei	Portal dos Pinheiros	Aberto
1067634	24/02/2022 às 14:54	Administração Tributária	Outros	Centro	Em andamento
1005787	07/01/2022 às 16:29	Administração Tributária	Fiscalização	Parque São Paulo	Em andamento



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

**- Secretaria de Administração e Gestão Pública**

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1501452	10/05/2023 às 16:17	Fiscalização - Arrecadação	Fiscalização	Centro	Em andamento
1482870	25/04/2023 às 08:51	Fiscalização - Arrecadação	Fiscalização	Jardim Bela Vista	Aberto
1474410	17/04/2023 às 11:01	Fiscalização - Arrecadação	Limpeza de Terreno	Parque São Paulo	Pendente
1425314	07/03/2023 às 13:50	Fiscalização - Arrecadação	Limpeza de Terreno	Residencial Prefeito Antônio Aparecido Sati	Pendente
1422630	06/03/2023 às 09:58	Fiscalização - Arrecadação	Fiscalização	Bairro Industrial	Em andamento
1370092	19/01/2023 às 10:57	Fiscalização - Arrecadação	Fiscalização	Centro	Em andamento
1246942	01/09/2022 às 10:21	Fiscalização - Arrecadação	Fiscalização	Centro	Em andamento
Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1369897	19/01/2023 às 10:02	Praça de Atendimento	Outros	Outros	Em andamento

**- Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade**

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1749947	27/12/2023 às 11:03	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Jardim Coesa	Em andamento
1749899	27/12/2023 às 10:40	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
1749668	27/12/2023 às 08:52	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
1747163	21/12/2023 às 13:51	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Chácara Boa Vista	Em andamento
Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1736597	12/12/2023 às 08:55	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Bairro Desterro	Em andamento
1732930	07/12/2023 às 16:02	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1727628	04/12/2023 às 10:24	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
1718636	24/11/2023 às 13:31	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Bairro de Nazaré	Em andamento
1718416	24/11/2023 às 11:31	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Jardim Bela Vista	Em andamento



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

- Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1709309	16/11/2023 às 10:46	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Chácara Boa Vista	Em andamento
1708937	16/11/2023 às 09:05	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
1707001	14/11/2023 às 08:47	Agricultura e Meio Ambiente	Outros	Cidade Jardim	Em andamento
1699736	07/11/2023 às 14:33	Agricultura e Meio Ambiente	Outros	Conjunto Hab. Odenir Buzatto	Em andamento
1697317	06/11/2023 às 11:38	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
1648102	05/10/2023 às 16:20	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Bairro de Nazaré	Em andamento
1643270	02/10/2023 às 10:14	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
1621871	11/09/2023 às 09:18	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
1609454	25/08/2023 às 10:19	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Bairro de Nazaré	Em andamento
1608954	24/08/2023 às 16:45	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
1607288	23/08/2023 às 14:22	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Bairro de Nazaré	Em andamento
1573342	20/07/2023 às 14:21	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
1405136	16/02/2023 às 13:33	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
1399136	13/02/2023 às 10:03	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
1399058	13/02/2023 às 09:48	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Centro	Em andamento
1264539	08/09/2022 às 09:42	Agricultura e Meio Ambiente	Poda de Árvore	Bairro Desterro	Em andamento

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1335219	12/12/2022 às 15:15	Pat 3674-0935	Outros	Centro	Aberto

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1202341	02/07/2022 às 10:06	Turismo	Outros	Centro	Aberto





PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

- Secretaria de Infraestrutura e Planejamento Urbano

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1625029	13/09/2023 às 09:04	Defesa Civil 99253-5465	Outros	Jardim Colina do Sol	Em andamento
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	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1584432	01/08/2023 às 14:53	Denúncias - CIPA	Outros	Centro	Aberto
Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1751818	29/12/2023 às 11:26	Obras 3671-3670	Outros	Jardim Bela Vista	Aberto
Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1746633	21/12/2023 às 09:08	Obras 3671-3670	Outros	Jardim Bela Vista	Em andamento
1746606	21/12/2023 às 08:52	Obras 3671-3670	Outros	Jardim Bela Vista	Em andamento
Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1647851	05/10/2023 às 14:03	Obras 3671-3670	Outros	Residencial Arlindo Peres	Em andamento
1647172	05/10/2023 às 08:48	Obras 3671-3670	Outros	Chácara Boa Vista	Em andamento
1641933	29/09/2023 às 11:40	Obras 3671-3670	Outros	Jardim Bela Vista	Em andamento
1590813	08/08/2023 às 08:38	Obras 3671-3670	Outros	Jardim Colina do Sol	Aberto
Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1751791	29/12/2023 às 10:55	Serviços Municipais	Móveis Descartados	Jardim Macaúba	Em andamento
1751634	29/12/2023 às 08:59	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Bairro Industrial	Em andamento



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

**- Secretaria de Infraestrutura e Planejamento Urbano**

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1751179	28/12/2023 às 13:16	Serviços Municipais	Limpeza de Rua	Jardim Alvorada	Em andamento
1750969	28/12/2023 às 10:48	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Jardim Macaúba	Em andamento
1750834	28/12/2023 às 09:50	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Jardim Boa Esperança	Em andamento
1749810	27/12/2023 às 09:58	Serviços Municipais	Boca de Lobo/galeria Entupida	Jardim Alvorada	Em andamento
1749702	27/12/2023 às 09:09	Serviços Municipais	Limpeza de Rua	Centro	Em andamento
1749635	27/12/2023 às 08:38	Serviços Municipais	Corte de Grama	Bairro de Nazaré	Em andamento
1749579	27/12/2023 às 08:12	Serviços Municipais	Tapa Buraco	Vila Santa Cecília	Em andamento
1748096	22/12/2023 às 13:50	Serviços Municipais	Limpeza de Terreno	Jardim Bela Vista	Em andamento
1747835	22/12/2023 às 10:12	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Centro	Em andamento
1747742	22/12/2023 às 09:23	Serviços Municipais	Manutenção e Conservação de Rua	Jardim Bela Vista	Em andamento
1747666	22/12/2023 às 08:32	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Jardim Macaúba	Em andamento
Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1746344	20/12/2023 às 16:39	Serviços Municipais	Móveis Descartados	Vila Santa Maria	Em andamento
1744775	19/12/2023 às 14:20	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Conjunto Residencial João Stefanani	Em andamento
1744380	19/12/2023 às 11:20	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Bairro Desterro	Em andamento
1744242	19/12/2023 às 10:35	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Jardim Bela Vista	Em andamento
1742953	18/12/2023 às 11:23	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Vila Santa Maria	Em andamento
1742422	18/12/2023 às 08:50	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Bairro Desterro	Em andamento
1742396	18/12/2023 às 08:38	Serviços Municipais	Outros	Bairro Industrial	Em andamento
1742033	16/12/2023 às 14:43	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Jardim do Horto	Em andamento
1741316	15/12/2023 às 11:09	Serviços Municipais	Limpeza de Terreno	Chácara Boa Vista	Em andamento
1739122	13/12/2023 às 15:12	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Jardim Vicente P. Zanchetta	Em andamento
1735902	11/12/2023 às 14:56	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Cidade Jardim	Em andamento
1734295	08/12/2023 às 21:41	Serviços Municipais	Tapa Buraco	Jardim Coesa	Em andamento
1730425	06/12/2023 às 08:20	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Jardim Macaúba	Em andamento



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

**- Secretaria de Infraestrutura e Planejamento Urbano**

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1730119	05/12/2023 às 16:27	Serviços Municipais	Coleta de Reciclados	Centro	Em andamento
1729699	05/12/2023 às 13:13	Serviços Municipais	Outros	Bairro Desterro	Em andamento
1729650	05/12/2023 às 12:49	Serviços Municipais	Limpeza de Terreno	Jardim Res. São Francisco	Em andamento
1728531	04/12/2023 às 15:59	Serviços Municipais	Tapa Buraco	Bairro Industrial	Em andamento
1728449	04/12/2023 às 15:30	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Centro	Em andamento
1728167	04/12/2023 às 13:42	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Conjunto Habit. Antônio Geraldo Romano	Em andamento
1725932	01/12/2023 às 09:59	Serviços Municipais	Limpeza de Terreno	Parque São Paulo	Em andamento
1725895	01/12/2023 às 09:46	Serviços Municipais	Outros	Parque São Paulo	Em andamento
1724786	30/11/2023 às 11:31	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Centro	Em andamento
1724430	30/11/2023 às 09:38	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Jardim Tupi	Em andamento
1722464	28/11/2023 às 16:23	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Centro	Em andamento
1722374	28/11/2023 às 15:43	Serviços Municipais	Móveis Descartados	Jardim Res. São Francisco	Em andamento
1721718	28/11/2023 às 10:50	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Bairro de Nazaré	Em andamento
1721693	28/11/2023 às 10:45	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Residencial Prefeito Antônio Aparecido Sati	Em andamento
1720772	27/11/2023 às 15:08	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Centro	Em andamento
1720111	27/11/2023 às 11:14	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Centro	Em andamento
1718106	24/11/2023 às 09:50	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Jardim Alvorada	Em andamento
1717932	24/11/2023 às 08:53	Serviços Municipais	Limpeza de Rua	Centro	Em andamento
1716645	23/11/2023 às 09:35	Serviços Municipais	Manutenção e Conservação de Rua	Jardim Res. São Francisco	Em andamento
1716621	23/11/2023 às 09:28	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Bairro Industrial	Em andamento
1715446	22/11/2023 às 11:30	Serviços Municipais	Outros	Centro	Em andamento
1715143	22/11/2023 às 10:13	Serviços Municipais	Tapa Buraco	Jardim América	Em andamento
1713025	21/11/2023 às 09:30	Serviços Municipais	Tapa Buraco	Vila Santa Maria	Em andamento



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

- Secretaria de Infraestrutura e Planejamento Urbano

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1710549	17/11/2023 às 08:49	Serviços Municipais	Outros	Parque São Paulo	Em andamento
1709009	16/11/2023 às 09:23	Serviços Municipais	Manutenção em Ponto de Circular	Jardim Colina do Sol	Em andamento
🔔 1706935	14/11/2023 às 08:22	Serviços Municipais	Limpeza de Rua	Jardim Boa Esperança	Em andamento
1702135	09/11/2023 às 09:08	Serviços Municipais	Outros	Bairro Desterro	Em andamento
1701732	08/11/2023 às 16:15	Serviços Municipais	Tapa Buraco	Centro	Em andamento
1698111	06/11/2023 às 15:37	Serviços Municipais	Manutenção e Conservação de Rua	Jardim Boa Esperança	Em andamento
🚫 1698089	06/11/2023 às 15:31	Serviços Municipais	Manutenção e Conservação de Rua	Jardim Boa Esperança	Em andamento
1692730	31/10/2023 às 08:17	Serviços Municipais	Outros	Centro	Em andamento
🚫 1670038	27/10/2023 às 14:44	Serviços Municipais	Outros	Bairro de Nazaré	Aberto
🚫 1669168	27/10/2023 às 08:30	Serviços Municipais	Limpeza de Rua	Jardim do Horto	Em andamento
1668004	26/10/2023 às 09:46	Serviços Municipais	Outros	Jardim Coesa	Em andamento
1666195	24/10/2023 às 21:38	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Jardim Bela Vista	Em andamento
1653442	11/10/2023 às 12:57	Serviços Municipais	Tapa Buraco	Bairro Desterro	Em andamento
1652317	10/10/2023 às 14:13	Serviços Municipais	Tapa Buraco	Chácara Boa Vista	Em andamento
1651380	09/10/2023 às 21:34	Serviços Municipais	Outros	Bairro Três Cruzes	Em andamento
1651117	09/10/2023 às 16:13	Serviços Municipais	Manutenção e Conservação de Rua	Centro	Em andamento
1642998	02/10/2023 às 08:52	Serviços Municipais	Limpeza de Rua	Bairro Desterro	Em andamento
🚫 1629474	18/09/2023 às 11:47	Serviços Municipais	Manutenção e Conservação de Rua	Jardim do Horto	Em andamento
1623824	12/09/2023 às 10:18	Serviços Municipais	Outros	Chácara Boa Vista	Em andamento
1507752	17/05/2023 às 08:25	Serviços Municipais	Móveis Descartados	Jardim Colina do Sol	Em andamento
1344468	22/12/2022 às 09:32	Serviços Municipais	Lixeira	Bairro Senhor Menino	Em andamento
🔔 1342914	20/12/2022 às 14:36	Serviços Municipais	Manutenção e Conservação de Rua	Jardim Boa Esperança	Em andamento
🔔 1342566	20/12/2022 às 11:19	Serviços Municipais	Outros	Jardim América	Em andamento
🕒 1137853	19/04/2022 às 15:29	Serviços Municipais	Recolhimento de Galhos	Jardim Boa Esperança	Agendado



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

- Secretaria de Infraestrutura e Planejamento Urbano

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1737007	12/12/2023 às 11:04	Trânsito	Transporte Público	Jardim Alvorada	Em andamento
1729503	05/12/2023 às 11:34	Trânsito	Placa de Sinalização	Centro	Em andamento
1728945	05/12/2023 às 08:33	Trânsito	Outros	Centro	Em andamento
Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1706607	13/11/2023 às 16:24	Trânsito	Redutor de Velocidade (Jombada)	Residencial Prefeito Antônio Aparecido Sati	Em andamento
1697952	06/11/2023 às 14:53	Trânsito	Outros	Centro	Em andamento
1656465	16/10/2023 às 16:58	Trânsito	Outros	Bairro de Nazaré	Em andamento
1639206	27/09/2023 às 10:11	Trânsito	Outros	Jardim Bela Vista	Em andamento
1599233	16/08/2023 às 09:25	Trânsito	Outros	Centro	Em andamento
1562562	10/07/2023 às 15:46	Trânsito	Outros	Centro	Em andamento
1553099	30/06/2023 às 15:44	Trânsito	Outros	Centro	Em andamento
1454457	29/03/2023 às 12:40	Trânsito	Sinalização	Centro	Aberto

- Secretaria de Saúde

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1720522	27/11/2023 às 13:49	Saúde 3674-0246	Outros	Jardim do Horto	Em andamento
Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1711487	17/11/2023 às 14:59	Saúde 3674-0246	Outros	Centro	Em andamento
1709825	16/11/2023 às 13:57	Saúde 3674-0246	Consultas Médicas	Jardim Bela Vista	Em andamento
1708163	14/11/2023 às 15:28	Saúde 3674-0246	Dengue	Bairro Desterro	Em andamento
1641092	28/09/2023 às 14:51	Saúde 3674-0246	Transporte de Pacientes	Jardim Europa	Em andamento
1587645	04/08/2023 às 09:10	Saúde 3674-0246	Higiene de Residência	Venda Branca	Pendente



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

- Secretaria de Saúde

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1582403	31/07/2023 às 10:36	Saúde 3674-0246	Outros	Jardim Bela Vista	Em andamento
1505883	15/05/2023 às 15:43	Saúde 3674-0246	Outros	Centro	Em andamento
1505212	15/05/2023 às 11:03	Saúde 3674-0246	Transporte de Pacientes	Centro	Em andamento
1503999	12/05/2023 às 14:31	Saúde 3674-0246	Outros	Centro	Em andamento
1494570	04/05/2023 às 12:01	Saúde 3674-0246	Outros	Centro	Em andamento
1332781	08/12/2022 às 14:48	Saúde 3674-0246	Outros	Distrito Industrial	Pendente
1329694	06/12/2022 às 09:53	Saúde 3674-0246	Denque	Parque São Paulo	Pendente
1295773	21/10/2022 às 11:09	Saúde 3674-0246	Consultas Médicas	Centro	Em andamento
1295536	21/10/2022 às 08:57	Saúde 3674-0246	Outros	Jardim Eldorado	Pendente
1072136	03/03/2022 às 14:11	Saúde 3674-0246	Outros	Venda Branca	Pendente

- Gabinete

Protocolo	Recebido em	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

Protocolo	Recebido em	Secretaria	Assunto	Bairro	Status
1693394	31/10/2023 às 13:18	Subprefeitura - Lagoa Branca	Outros	Lagoa Branca	Aberto

As Secretarias acima deverão rever os referidos chamados com a devida atenção.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

9. DADOS E-MAIL OUVIDORIA

ANO DE 2023							
OUVIDORIA				ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE	
DATA	MUNICÍPE		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 ..... inscrita sob CNPJ nº ....., foi incorporada pela ..... inscrita sob CNPJ nº ....., assim sendo, os imóveis em questão são de propriedade da ..... Para comprovar a alteração do proprietário pagador do tributo, segue anexa a ficha cadastral da ....., 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 .....: Rua Prudente de Moraes, nº ....., Centro, Bebedouro/SP, CEP .....	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
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	-	VENHOA TRAVES DESTE SOLICITAR O PARCELAMENTO E O ENVIO DE BOLETOS POR EMAIL, POIS NÃO MORO EM CASA BRANCA. PARCELAMENTO IPTU inscrição cadastral .....	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.	-	-	-	-



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

OUVIDORIA			ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE	
DATA	MUNICÍPE	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
9	29/03/23	-	30/03/23	Jurídico	Compareceu pessoalmente	-
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: praca.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	MUNICÍPE	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
14	03/05/23	<p>Bom dia, venho por meio deste fazer uma reclamação em relação aos prazos determinados no edital Nº 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 em 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. 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>			Ok, .....o. Vou entrar em contato com o responsável e solicitar que se organize o local. Obrigada!	15/05/23
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 nº ..... SSP/SP, inscrita no CPF sob o nº ....., legítimos proprietários do imóvel localizado na Rua ....., em Casa Branca/SP, matrícula ..... (em anexo). Os proprietários adquiriram o imóvel no ano de 2014, mas por motivos diversos, apenas foram imitidos 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. 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	Analisando o local o terreno de divisa não pertence a prefeitura, sendo assim se encaixa no código civil.Quando ocorre esses casos instruímos o proprietário procurar CEJUSC porque é um problema entre vizinhos.	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 pra-ca.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.</p> <p>Permaneço no aguardo de um breve retorno, considerando o prazo para defesa da autuação, que está próximo para expirar.</p>	13/06/23	Trânsito	Enviou diretamente	



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

OUVIDORIA			ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE	
DATA	MUNICÍPE	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
18	16/06/23	- 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. Tem como solicitar ao responsável (deve ter algum funcionário da prefeitura como fiscal da obra) para pedir a limpeza e recolher a terra espalhada??Caso não seja possível, onde processo uma reclamação formal?	-	-	Vou reiterar a solicitação.	19/06/23
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 .....	-	Fiscalização	Enviou diretamente	-
22	02/07/23	- 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	04/07/23	Meio Ambiente	Já acionei o Depto. de Meio Ambiente para que sejam tomadas providências.	04/07/23
23	05/07/23	- 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 ?	06/07/23	Administração	De antemão, parabéns pela classificação no respectivo Concurso Público. Aguardar a convocação por publicação e contato telefônico.	06/07/23
24	05/07/23	- Gostaria de saber se está tendo o curso gestante, gostaria de participar obrigada	06/07/23	Desenvolvimento Social	Enviou diretamente	-
25	13/07/23	- Gostaria de saber como faço pra emitir a taxa de fiscalização e vigilância sanitária de uma empresa ai do município de casa branca?	18/07/23	Administração	Enviou diretamente	-
26	26/07/23	- 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 MUNICÍPE: Obrigada pelo retorno.Cumpre-me agradecer a generosidade, bem como a pronta disposição de Vossa Senhoria em me auxiliar.Atenciosamente	27/07/23
27	28/07/23	- Viemos por intermédio desta, verificar qual o procedimento para fazermos a inscrição no cadastro fiscal mobiliário, referente a empresa ....., inscrita sob CNPJ nº .....	01/08/23	Administração	Enviou diretamente	-
28	01/08/23	- Reencaminho o e-mail com o Ofício CRA nº 014/2023 - Restituição de IPVA.	-	-	-	-
29	02/08/23	- 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?	03/08/23	Fiscalização	RESPOSTA DA MUNICÍPE: Obrigado, meu sobrinho foi na prefeitura, disseram que não consta nada lá sobre multas de calçadas, o lugar não é asfaltado.RESPOSTA DO SETOR: 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 ..... 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.	03/08/23



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

OUIDORIA		ENVIO PARA RESPONSÁVEL	ENVIO PARA MUNÍCIPE			
DATA	MUNÍCIPE	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
30	10/08/23	-	10/08/23	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 Municipal 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.	15/08/23
31	10/08/23	-	-	-	Bom dia, pessoal@casabranca.sp.gov.br	11/08/23
32	14/08/23	-	14/08/23	Educação	<b>RESPOSTA NO ITEM 30</b>	15/08/23
33	14/08/23	-	14/08/23	Administração	Conversarei com os funcionários mencionados para saber do ocorrido, e, caso prosperar tal reclamação adverti-los.	14/08/23
34	15/08/23	-	15/08/23 e 29/08/23	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. Conforme DECRETO Nº 2.892 de março de 2022 - Institui a política de segurança da informação - PSI no âmbito da administração direta e indireta no município de Casa Branca e dá outras providencias.	29/08/23



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA			ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE	
DATA	MUNÍCIPE	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
35	24/08/23	-	-	-	Segue a Lei Municipal sobre feriados municipais.	24/08/23
36	24/08/23	-	24/08/23	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.	11/09/23
37	25/08/23	-	25/08/23	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 DEMAIS.	25/08/23
38	11/09/23	-	13/09/23	Educação	Enviou ofício nº 258/23 apresentando esclarecimentos.	16/11/23



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

OUVIDORIA			ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNICÍPE	
DATA	MUNICÍPE	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
39	13/09/23	<p>Cumprimentando-o cordialmente, informamos que o SERPRO, empresa pública federal regida pelas Leis nº 5.615/1970, nº 6404/76, nº 13.303/2016 e Decreto 8.945/2016, dispõe de um Conselho Fiscal e de um Comitê de Auditoria, aos quais se subordina, além de se submeter aos procedimentos de auditoria e acompanhamento pelos órgãos de controle externo, tais como TCU e CGU. Além dos impactos econômico-financeiros que faturas não recebidas causam no resultado da Empresa, uma vez que somos obrigados por lei a registrá-la em Perdas Estimadas para Crédito de Liquidação Duvidosa, somos questionados pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pelo Tribunal de Contas da União (TCU) quanto aos procedimentos administrativos e judiciais colocados em prática em relação às inadimplências registradas. Nesse contexto, informo a V.Sa. que constam em nossos registros pendências de pagamentos do PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA, referente a serviços prestados pelo SERPRO, cuja fatura foi emitida em 23/04/2021 a 25/07/2023 e encaminhada a essa entidade. O total correspondente as notas emitidas para os serviços pendentes de pagamentos ou com pagamento parcial montam o valor bruto total em aberto de R\$ ....., conforme detalhamento anexo. Como previsto em cláusula contratual, para efeito de pagamento, os valores devidos serão acrescidos de encargos moratórios e/ou retenção tributária, se houver.</p> <p>Solicitamos a gentileza da manifestação em 5 dias úteis. Havendo necessidade de maiores detalhamentos sobre os valores mencionados, objetivando apoiar no que for necessário para a regularização dos débitos, colocamo-nos inteiramente à disposição para os esclarecimentos que se fizerem necessário.</p> <p>Caso haja necessidade, nos encaminhe outro contato responsável para tratarmos esses débitos a fim de evitarmos judicialização.</p>	13/09/23	Administração	Estamos em conversa com a empresa	26/09/23
40	13/09/23	<p>Boa tarde, já foi solicitado este serviço na data de 13/04/2023, através do protocolo de numero 1471925, porem ate o momento o serviço não foi efetuado.Com o inicio da época de chuvas, gera risco de enchentes, além do aparecimento de animais peçonhentos e acúmulo de água parada, possibilitando propagação de arboviroses.Vide Anexos.o terreno do córrego se encontra na rua Alfredo Pinto Mendonça, bairro São João.</p>	14/09/23 e para Defesa Nova-mente 25,27/09, 06/11	Fiscalização, após Defesa Civil na mesma data	<p>Em relação a solicitação do senhor ....., que pede a limpeza do córrego localizado na Rua Alfredo Pinto Mendonça - Bairro São João, informamos que a limpeza do córrego, porém o mato junto ao muro não foi retirado, pois se o fizermos o muro ficará sem proteção, e com o grande volume de água decorrente da chuva,este seja derrubado. O mato está atuando como proteção para não haver desabamento do muro.Informamos que o projeto de canalização do córrego está em elaboração, sendo previsto a executado no próximo ano.</p>	16/11/23
41	25/09/23	<p>Na presente data recebemos uma ligação da Sra. .... que compareceu no PAT na presente data, às 16h07m, para dar entrada no seguro desemprego porém se encontrava fechado. Assim, solicitamos que verifiquem o ocorrido e nos retornem, por gentileza.</p>	25/09/23	Secretaria de Desenvolvimento Econômico	<p>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. .... via telefone e já foi sanada todas as dúvidas.</p>	27/09/23
42	16/10/23	<p>Favor informar tem como solicitar planta esgoto última casa lada para av. família machado tenho imóvel no ..... e vizinho imóvel está abandonado estou suspeita de vazamento encanamento esgoto meu imóvel talvez seja no .... problema</p>	16/10/23	Secretaria de Infraestrutura	<p>Informamos que a prefeitura não possui o projeto hidráulico dos imóveis, somente o projeto básico para aprovação do alvará de construção. A pessoa deve procurar a concessionária Aguas de Casa Branca, responsável pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário do município, para maiores esclarecimentos do assunto.</p>	13/11/23



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

OUVIDORIA			ENVIO PARA RESPONSÁVEL		ENVIO PARA MUNÍCIPE	
DATA	MUNICÍPE	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
43	26/10/23	Moro em Lagoa Branca, na Rua Independência, .... Na quadra vizinha à da minha casa estão sendo executadas obras de pavimentação. Um dos equipamentos em uso pela contratada da Prefeitura é um Atlas Copco "Rolo Compactador Vibratório". Como deve ser do conhecimento dos responsáveis, esse equipamento não é adequado para uso em áreas residenciais, visto que pode causar danos aos imóveis das imediações da obra. Uma alternativa para contornar os problemas causados pelo equipamento citado acima é o "Rolo Compactador de Pneus", pois não necessita de vibração para compactar o solo, não causando, portanto, danos aos imóveis. Peço, por favor, que não seja mais utilizado o "Rolo Compressor Vibratório" na obra da Rua Independência, pois causou rachaduras nas paredes e quebra de peças que deslizaram das prateleiras de dentro da minha casa no dia de ontem (25 de outubro de 2023).	26/10/23 e 06/11/23	Secretaria de Infraestrutura	Segue o relatório realizado pelo engenheiro fiscal ....., sobre o assunto em questão.	13/11/23
44	27/10/23	Espero que esteja bem! Veio por meio deste e-mail solicitar a Certidão Municipal - ..... LTDA - CNPJ ..... - Ins. Municipal.....	30/10/23 e 06/11/23	Secretaria Administração	Para emissão da Certidão Negativa de débitos, o processo é presencial, para isto, a empresa necessita fazer um requerimento solicitando esta certidão - CND, levar no departamento Tributário, recolher uma taxa de R\$ 50,45 e protocolar na prefeitura, se não houver débitos no CNPJ é emitido a certidão no mesmo dia.	06/11/23
45	31/10/23	Na presente data a Sra. .... esteve presente na ouvidoria pedindo informações sobre as manifestações 891049 de 06/08/21 e 1335179 de 03/01/23, anexas. Nas quais foram concluídas com a seguinte resposta: "Vamos analisar a viabilidade da solicitação, juntamente com nossa equipe." Assim, favor verificar as manifestações anexas e retornar com urgência, informando a real possibilidade de atender a solicitação.	31/10/23 e 16/11/23	Trânsito	Tentamos entrar em contato, porém, os telefones informados não atendem, fui em sua residência e não a encontrei. Irei em seu trabalho para tentar o contato.	21/11/23
46	06/11/23	Bom dia, prezados!! Não estou conseguindo acesso ao site de emissão de notas da empresa ..... LTDA CNPJ: ..... Está precisando da autorização de vocês, precisa ser emitida com urgência. Aguardo um retorno!	06/11/23	Secretaria Administração	A empresa em questão constava pendência interação com o órgão no CLI - REDESIM com o órgão prefeitura, faltando protocolar a documentação junto a Prefeitura para dar continuidade ao processo para finalização e emissão do CLI. Hoje foi protocolado a documentação solicitada perto do horário de almoço. Informamos ainda que assim que foi protocolado a documentação faltante foi liberado a emissão de NFS-e ate o dia 21/11/2023. Atende-se para data de vencimento dos CLIs emitidos para evitar transtornos por falta regularização cadastral, pedimos aos escritórios contábeis que uns 30 dias antes do vencimento do CLI seja efetuada a renovação junto a REDESIM.	06/11/23
47	06/11/23	Na presente data a Sra. .... entrou em contato com a ouvidoria sobre as manifestações anexas. As manifestações foram realizadas em 02/03/22, 07/03/23 e 23/08/23, que constam como concluídas, porém o SERVIÇO DE LIMPEZA DE RUA (VARREÇÃO), na Rua Antônio Garcia Parra, não foi realizado. Assim, solicitamos com urgência um retorno a respeito, inclusive informando qual a periodicidade que o serviço poderá ser realizado, por gentileza.	06/11/23	Secretaria de Infraestrutura	Segue as fotos da limpeza realizada em 09/11/2023, enviadas pelo DSM.	09/11/23



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

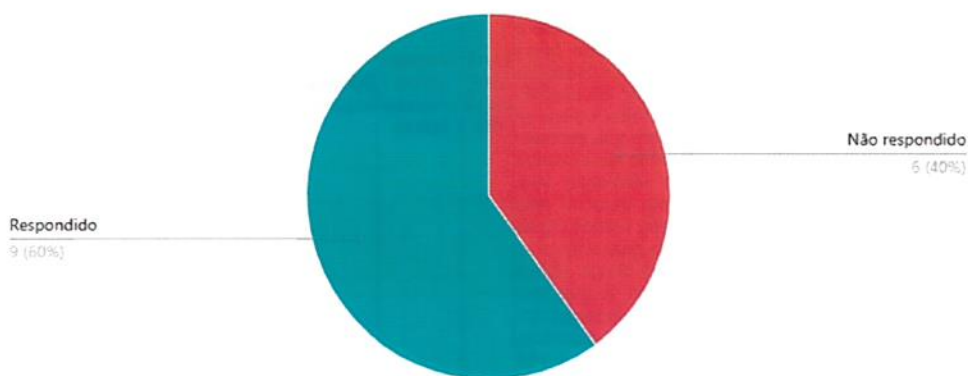
OUVIDORIA			ENVIO PARA RESPONSÁVEL	ENVIO PARA MUNÍCIPE		
DATA	MUNICÍPE	DESCRIÇÃO	DATA	SECRETARIA	RESPOSTA	DATA
48	13/11/23	- Acompanhei a visita do engº ..... a minha residência no dia 30 de novembro de 2023. Além das fotos incluídas no relatório do anexo ao seu e-mail de hoje, o engº ..... também fotografou um suporte de taças de cristal localizado na sala. Faltavam nesse suporte algumas taças, que deslizaram, caíram e se quebraram durante a passagem do rolo compactador vibratório Atlas Copco. Abaixo do suporte havia cacos das taças que se quebraram na queda, foram fotografados pelo engº ....., mas essas fotos não foram incluídas na confecção do relatório acima mencionado. Essa atitude me faz suspeitar que a visita do engº ..... não teve o objetivo de avaliar os danos causados pelo rolo compactador vibratório, mas apenas de validar o uso dessa máquina em vez de outra adequada para áreas residenciais. Chamam minha atenção as seguintes afirmações do engº .....: "deficiência estrutural na fundação da propriedade" "O projeto do imóvel e da fundação foram feitos pela engº ....., que é uma profissional respeitada em sua especialidade. Sem fazer qualquer análise do solo onde se encontra minha residência, considero imprudente a afirmação feita acima pelo engº .....". "A vibração, conforme percorre pelo solo, se enfraquece cada vez mais, se tornando menos capaz de causar danos a edificações." "A análise feita pelo engº ..... sobre a propagação da vibração no solo, que atingiu minha residência, desconsidera os conceitos de modos de propagação de ondas de vibração no solo, bem como os de ressonância mecânica. Considerando os argumentos acima expostos, declaro que não concordo com a análise apresentada e não me considero ouvido pela Prefeitura de Casa Branca em minha reclamação.	13/11/23 e 08/12/23	Secretaria de Infraestrutura	Secretaria de Infraestrutura encaminhou ofício ao requerente esclarecendo todos os itens	21/12/23
49	16/11/23	- Quero fazer uma reclamação da junta de serviço militar de Casa Branca, ontem 13/11/2023 fui duas vezes e não tinha ninguém! No outro dia 14/11/2023 retornei e não tinha ninguém de novo, várias pessoas que estão reclamando do serviço!	16/11/23 e 08/12/23	Junta Militar e Gabinete	Secretaria de Administração, através da Praça de Atendimento, encaminhou email solicitando algumas informações ao requerente.	17/11/23
50	17/11/23	- Já realizei varias reclamações a respeito das obras da avenida Dorotheo Barbosa. Logo na sequência da reclamação a empresa esteve no local. Arrumaram alguma coisa no acostamento. Isso por dois dias. Logo em seguida, não limparam nada da rua, que ficaram ainda com mais entulhos. Depois disso foram embora e não voltaram mais. Depois das chuvas de quarta feira, (15/11), ainda mais entulho de pedras e sobras das obras estão no meio da rua. Ja estamos caminhando para o final do mês. E os aborrecimentos ainda continuam desde de Março. Gostaria muito de solicitar um empenho dos responsáveis para amenizar a situação. Pois as pedras na rua estão soltas, podendo ocasionar um acidente, principalmente para os motociclistas.	17/11/23	Secretaria de Infraestrutura	PROBLEMA SANADO. RESPOSTA DO REQUERENTE: Gostaria de parabenizar e agradecer a todos os envolvidos nesse processo. Apesar de alguns contratemplos, agradeço a gentileza e empatia dos envolvidos para a solução de um problema que vinha se arrastando e vocês fizeram a diferença no atendimento.	30/11/23
51	20/12/23	- Bom dia. Solicito os bons préstimos de V. Ss, no sentido de fiscalizar em caráter de urgência, uma construção aqui na rua Florindo de Souza defronte ao número ....., onde está acumulando detritos de construção. Em conversa com o engenheiro, não respeitando minha idade de 71 anos, mandou eu trabalhar e varrer. Peço a gentileza a fiscalização urgente e solicitar a limpeza pelos responsáveis. Anexo fotografia do local	20/12/23	Secretaria de Infraestrutura		
52	28/12/23	- Olá boa tarde meu pai faz uso do veículo de transporte para consultas médicas em São Paulo porém a Van do motorista ..... está sem ar condicionado e bancos quebrados , dificultando a locomoção de todos e trazendo desconforto durante a viagem ,gostari...	03/01/24	Secretaria de Saúde e Transporte de Pacientes	Bom dia, após ser identificado o problema , o veículo foi enviado ao departamento de frota para realizar as manutenções necessárias	05/01/24



## 10. E-SIC

Segue as informação do ano de 2023:

### 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 Respon- dido
Administração	0	1
Administração Tributária	0	3
Esporte	1	0
Ouvidoria	1	0
Serviços Municipais	5	1
Trânsito	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>6</b>
	<b>60%</b>	<b>40%</b>





PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

11. MANIFESTAÇÕES DO EOUVE SIC NO ANO DE  
2023

Qt-de	Protocolo	Recebido em	Solicitante	Informação	Resposta	Lido	Secretaria	Responde em
1	29473	19/12/23 11:30:29	-	Bom dia! Venho por meio deste solicitar a poda e retirada da grama da Escola Estadual Dr. Francisco Thomaz de Carvalho. Sem mais agradeço.	Olá, boa tarde. Informamos que esta solicitação deve ser registrada diretamente pelo site de eOuve.com.br onde a escola já está cadastrada. Qualquer necessidade, entre em contato conosco na Praça de Atendimento através do número *156*.	Sim	Serviços Municipais	20/12/23 14:20
2	29368	11/12/23 16:57:22	-	Boa Tarde! Por favor solicito Bairros em Ordem , para o Bairro Jardim Rafaela. As ruas estão com buracos, em alguns locais muitos entulhos, matos ( principalmente na calçada do horto que pertence ao município), tintas na rua desbotadas. Fico no aguardo. Obrigada	Olá, boa tarde. Esta sua solicitação deve ser registrada diretamente no site <a href="https://www.eouve.com.br">https://www.eouve.com.br</a> onde a senhora já está cadastrada.	Sim	Serviços Municipais	20/12/23 14:22
3	28935	07/11/23 14:41:16	-	Todas as informações aqui solicitadas se referem à empresa e ao(s) fornecimento(s) abaixo:..., pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ nº ....., sediada na Rua Joaquim Nabuco, ....., SEDE, Velha, CEP 89041-070:NOTA FISCAL VALOR DOCUMENTO EMISSÃO DA NOTA ENTREGA VENCIMENTO3884 R\$ ..... Empenho n...../2023 - - Pregão n...../2023 29/10/2023. Antes de apresentar os questionamentos, cabe ressaltar se a nota fiscal for paga até o prazo final de resposta deste pedido de acesso a informação, não considerando prorrogação de 10 dias, basta apresentar o comprovante de pagamento, ao invés da resposta aos questionamentos abaixo:Os produtos entregues estão de acordo com o exigido no edital?Há alguma pendência a ser resolvida pela empresa para liberação do pagamento?Qual o número e a forma de consulta do processo administrativo gerado para efetivar o pagamento?Já foi efetuado o ateste, recebimento provisório e/ou definitivo? Se não, qual é o nome e contato do servidor responsável por este procedimento?Se o ateste já foi efetuado, a nota fiscal já foi encaminhada para o setor responsável pelo pagamento? Se não qual o nome e contato do servidor que não deu encaminhamento. Se sim, qual o nome e contato do servidor que recebeu a nota.O recurso é proveniente de Convênio/Emenda Parlamentar? Se sim, já foram efetuados todos os trâmites para recebimento?Qual a previsão de pagamento?Informar nome, telefone e contato do setor responsável por efetuar o pagamento.Observação 1: Caso haja resposta por e-mail, somente finalizar a presente demanda após a CONFIRMAÇÃO de recebimento. 1. DOS MEIOS DE CONTATO Inicialmente, cabe informar que a solicitação de qualquer informação ou documento que seja necessário para a efetivação do presente pedido pode ser feita nos meios de contato abaixo relacionados, informando o Número Interno P213700:01-WhatsApp - ..... <a href="https://api.whatsapp.com/send?phone=.....&amp;text=OP%C3%A1">https:// api.whatsapp.com/send?phone=.....&amp;text=OP%C3%A1</a> Caso utilize o WhatsApp Web basta clicar no link.02 - E-mail - .....03 - Ligação telefônica: ..... EMBASAMENTO LEGAL. A prestação de informações sobre o andamento de processos administrativos decorrentes de licitações/contratos administrativos é garantida pelos incisos V e VI do artigo 7º da Lei de Acesso à Informação que prevê "Art. 7º O acesso à informação de que trata esta Lei compreende, entre outros, os direitos de obter: [...] V - informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, inclusive as relativas à sua política, organização e serviços; VI - informação pertinente à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos,". Lembrando que conforme artigo 3º, o procedimento da Lei de Acesso à Informação visa também a utilização de meios de comunicação viabilizados pela tecnologia da informação, assim como o desenvolvimento do controle social da Administração Pública.Número interno: 213700		Sim	Administração Tributária	



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

Qt-de	Protocolo	Recebido em	Solicitante	Informação	Resposta	Lido	Secretaria	Respondido em
4	28697 Congonhas, MG, 36415-000	20/10/23 13:38:55	-	Boa tarde gostaria de maiores informações sobre o atendimento de Pets no container. Peguei um cachorro de rua porém tenho baixa renda e preciso de atendimento para o cachorrinho como as primeiras vacinas e não tenho condições financeiras para pagar. A prefeitura tem algum auxílio ou ONGs cadastrada com a prefeitura que possa me ajudar. Agradeço desde já.	Olá, boa tarde. Sobre o funcionamento de atendimento veterinário no "container", situado no terreno em frente à Av. Presidente Kennedy e a Rua Amador Saragoça, este serviço ainda não foi iniciado pois é necessário a contratação de veterinário mediante a realização de concurso público (que ainda não foi feito). Mesmo assim, a senhora pode entrar em contato com a APAN, pelos telefones: (19) 97419-2461 ou (19) 99299-6506 e falar com Sílvia e solicitar ajuda para o referido animal.	Sim	Serviços Municipais	20/12/23 14:35
5	28022	03/09/23 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 iniciou-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.		Sim	Administração	
6	27753	10/08/23 11:33:20	-	Bom dia Escritório de ..... Entrando em contato pois preciso do e-mail do RH da cidade Casa Branca por favor.	Bom dia segue o email: pessoal@casabranca.sp.gov.br	Sim	Ouvidoria	31/08/23 10:49
7	27752	10/08/23 11:30:57	-	Bom dia! Escritório de Advocacia ..... Estou tentando contato do RH mas não consigo falar com ninguém, aguardo retorno por favor!		Não	Administração Tributária	
8	27042	25/05/23 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	Administração Tributária	
9	26947	17/05/23 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 Municipais	
10	26756	27/04/23 13:22:26	-	Foi recebida resposta do departamento de trânsito - protocolo nº 1406246: "A PINTURA PODE SER FEITA PELO PROPRIETÁRIO DA RESIDÊNCIA QUE POSSUI GARAGEM COM REBAIXAMENTO DE GUIA, PARA MELHOR SINALIZAR O REBAIXAMENTO, QUANTO AO ESTACIONAREM EM FRENTE DA GARAGEM POR LEI DO CTB (CÓDIGO TRÂNSITO 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	



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

Qt-de	Protocolo	Recebido em	Solicitante	Informação	Resposta	Lido	Secretaria	Respondido em
11	26648	17/04/23 10:59:48	-	Solicito a Limpeza de terreno sujo de propriedade da prefeitura municipal conforme fotos em anexos, situado na Rua Antônio Ribeiro Fialho, após o barracão da empresa Digicores até o alambrado da empresa Hutchinsson. Nesta área está havendo descarte de caçamba de entulhos, sendo assim o local está se tornando lixo e também nos solicitamos que a prefeitura exerça seu papel de cuidar e zelar pelos seus bens (como poda do mato, fazer calçada em sua propriedade cercar ou murar ou até mesmo doar os terrenos para empresas para que não haja este transtorno. A população moradora no entorno reclama desta situação, pois está aparecendo vários animais peçonhentos como (cobras, escorpião e aranha) antes que aconteça algo pior. Solicito a execução do serviço o mais breve possível.	Informamos que este tipo de solicitação deve ser registrada, no aplicativo "eOuve", no item OUVIDORIA, pois registros feitos no item SIC são para solicitação de informações. No entanto, aproveitamos os dados constantes em sua manifestação e procedemos o registro de sua solicitação em OUVIDORIA, endereçada ao pessoal dos Serviços Municipais. Este solicitação está registrada sob o protocolo de número 1488082, na data de hoje: 27/04/2023.	Sim	Serviços Municipais	27/04/23 15:38
12	26416	21/03/23 14:54:36	-	Boa tarde. Teriam previsão para análise da minha solicitação? Protocolo nº 1406246. grato	Olá, boa tarde. Esta consulta deverá ser feita diretamente com o Departamento Municipal de Trânsito (para onde sua solicitação foi originalmente encaminhada). Telefone: (19) 3671-4659.	Sim	Trânsito	27/03/23 16:33
13	26027	09/02/23 12:51:56	-	Prezados, fiz uma solicitação de pintura na garagem em minha residência, Rua Capitão Horta, .... Essa solicitação foi feita, pois não estou conseguindo entrar ou sair da minha garagem, pois há um grande movimento na rua, e que acabam estacionando na minha GARAGEM sem respeitar guia rebaixada. Com a pintura de faixa em minha garagem, acredito que irão respeitar ou inibir. Desde Já aguardo resposta em minha solicitação - protocolo nº 1387365. E Agradeço.	Olá, bom dia. Pesquisando na base de dados do e-Ouve, nos registros relativos ao município de Casa Branca - SP, não encontramos nenhuma solicitação que tenha como protocolo o número: 1387365. No entanto, encontramos sim um registro cujo protocolo recebe o número: 1406246, com data de 17/02/2023, onde se faz o pedido de "Pintura em guia rebaixada garagem residencial", endereçado ao Departamento Municipal de Trânsito. Este registro está com status "em aberto", faltando 18 dias para o encerramento do prazo da referida solicitação.	Sim	Trânsito	01/03/23 09:00
14	25903	27/01/23 10:26:16	-	Bom dia Com quem devo falar sobre passar aquela fumaça aqui no bairro Parque São Paulo pois está com muito pernilongo não tem como deixa a casa aberta porque entra e tenho filha pequena. Se puderem nos ajudar eu agradeço muito.	Olá, bom dia. Esta solicitação deve ser à Secretaria Municipal de Saúde, especificamente ao Setor de Vigilância Sanitária/Controle de Endemias. Entre em contato pelo telefone: (19) 3674-0246.	Sim	Serviços Municipais	01/03/23 09:03
15	25731	11/01/23 23:14:25	-	Quais os horários das aulas de ginástica olímpica infantil??	Olá, bom dia. Solicitamos que entre em contato diretamente com a Secretaria Municipal de Esportes através do telefone: 3671-5414.	Sim	Esporte	20/01/23 08:34

Verificamos que no ano de 2023 houveram 15 manifestações do SIC (ouve) e não foram respondidas 06 manifestações. Porém, há algumas respostas que poderiam ser melhoradas.



## 12. OUVIDORIA DA SAÚDE

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

RELATÓRIO - ATIVIDADES DA OUVIDORIA - PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO/ 2023					
Nº TOTAL DE ATENDIMENTOS:		78			
Nº DE MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS:		60			
Nº DE MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO:		18			
TIPOS/MANIFESTAÇÕES (ASSUNTO)					
RECLAMAÇÕES:		DENÚNCIAS:		ELOGIOS:	
CONSULTAS MÉDICAS	18	MAUS TRATOS/ANIMAIS	1	BOM ATENDIMENTO DOS PROFISSIONAIS DO SETOR DE CURATIVO E OUTROS	10
TRANSPORTE DE PACIENTES	3	VIOLÊNCIA OBSTÉTRICA	2		
PROBLEMAS NO ATENDIMENTO	29	FALTA DE ACOLHIMENTO/NEGLIGÊNCIAS	1		
DEMORA DE AGENDAMENTOS	3				
EVISA - VIGILANCIA SANITÁRIA	8				
MUDANÇAS DE HORARIO DE ATENDIMENTO	1				
PERDA DE EXAMES/PACIENTE	1				
RESGATE	1				
<b>Obs:</b> Os municípios estão sendo informados conforme as resoluções são remetidas à ouvidoria e conseguimos contato com os mesmos, porém nem todos comparecem ao setor para ter ciência do que foi resolvido.					

A Secretaria de Saúde encaminhou o ofício 03/2024, anexo, esclarecendo que houve erro nos relatórios da Ouvidoria da Saúde, durante o ano de 2023, entretanto foram corrigidos e enviados novamente com as informações corretas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

13. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

A Carta de Serviços aos Usuários foi publicado no dia 15/12/2023 no Diário Oficial da Prefeitura Municipal de Casa Branca, <https://oficial.casabranca.sp.gov.br/prepara-pdf/22>, através do Decreto Municipal nº 3.054 de 15 de dezembro de 2023.



DIÁRIO OFICIAL  
Prefeitura Municipal de Casa Branca

Edição nº 22  
Ano 2023  
Página 2 de 62

[www.oficial.casabranca.sp.gov.br/](http://www.oficial.casabranca.sp.gov.br/)

Sexta-feira, 15 de Dezembro de 2023

Prefeitura Municipal de Casa Branca

Leis, Decretos e Portarias

Decretos

PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
ESTADO DE SÃO PAULO



DECRETO N°. 3.054 de 15 de dezembro de 2023.

*Regulamenta no âmbito do Poder Executivo Municipal, a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, e adota outras providências.*

O PREFEITO MUNICIPAL DE CASA BRANCA/SP, no uso da competência e atribuições que lhe confere o cargo,

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**DECRETA:**

**Art. 1º** No âmbito da Administração Direta do Poder Executivo Municipal fica estabelecido a "Carta de Serviços ao Cidadão".

§1º. A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários sobre os serviços prestados pelos órgãos do Poder Executivo, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º. A Carta de Serviços tem como missão, fazer com que o cidadão possa acessar os serviços de forma simples, dinâmica, e prática.

**Art. 2º** A Carta de Serviços ao Usuário contém informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, informações relacionadas a:

I - relação dos serviços prestados;

II - órgão responsável pela prestação do serviço;

III - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

IV - previsão do prazo para a prestação do serviço;

V - prioridades de atendimento;

VI - mecanismos de comunicação com os cidadãos.

§ 1º A Carta de Serviço ao Usuário será mantida visível e acessível ao público nos locais de atendimento, no sítio eletrônico do município na internet, no endereço <https://casabranca.sp.gov.br>

**Art. 3º** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação unificada com todos os serviços prestados pelos órgãos municipais, mediante publicação em sítio eletrônico do Município na internet.

§1º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita por iniciativa da Secretaria responsável pela prestação de cada serviço público, no



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

E no site foi disponibilizado no dia 21/12/2023,  
[https://casabranca.sp.gov.br/carta-de-servicos:](https://casabranca.sp.gov.br/carta-de-servicos)



Ressaltamos que solicitamos à Imprensa que no ano de 2024 no site ocorra a separação da Carta de Serviços por Secretaria. E será implantado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP, com escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais, que será realizada em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Secretaria de Governo, no órgão de imprensa oficial do Município, conforme disposto no artigo 5º, § 2, do alusivo Decreto.



## 14. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

No dia 10/02/2023 foi implantada no site da Prefeitura a pesquisa de satisfação no link <https://casabranca.sp.gov.br/pesquisa-de-satisfacao>.



**Prefeitura Municipal de Casa Branca**  
**QUEREMOS A SUA OPINIÃO**

Prefeitura Municipal lança uma pesquisa em formato virtual no intuito de medir o índice de satisfação da população com a atuação da gestão. É assim, sobre um diálogo com a participação social dos cidadãos sobre as melhorias dos serviços públicos ofertados pelas secretarias municipais.

A enquete está disponível no site da Prefeitura, a partir desta sexta-feira (10), via formulário.

Por ser uma pesquisa identificada, os dados dos participantes serão totalmente mantidos em sigilo, apenas o resultado da pesquisa será posteriormente divulgado à população.

O Prefeito Municipal ficou a importância da participação social na enquete e portou o compromisso da atuação da gestão através dos princípios da transparência e do acesso à informação. "O diálogo com a população possibilitará melhorias necessárias aos serviços públicos prestados" destacou o gestor municipal.

Para responder, basta acessar o site da Prefeitura Municipal ou baixar em sua página exatão esse clicar o link: <https://casabranca.sp.gov.br/pesquisa-de-satisfacao/>

Foto: da campanha: 10/02/23

Ver também também

Entretanto, na página principal do site da Prefeitura há acesso rápido para a Pesquisa de Satisfação:



PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA  
Estado de São Paulo

Segue o resumo da pesquisa de satisfação no ano de 2023:

ANO 2023														
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	SECRETARIA COMPETENTE	RESUMO												TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS
		RESPOSTAS MARCADAS COMO ÓTIMO		RESPOSTAS MARCADAS COMO BOM		RESPOSTAS MARCADAS COMO REGULAR		RESPOSTAS MARCADAS COMO RUIM		RESPOSTAS MARCADAS COMO PÉSSIMO		RESPOSTAS MARCADAS COMO Não sabe / não utiliza o serviço		
1. Como você avalia o atendimento da Ouvidoria Geral do Município?	GABINETE	14	20%	12	17%	17	25%	5	7%	3	4%	18	26%	69
2. Como você avalia o serviço de coleta de lixo em seu bairro/município?	INFRAESTRUTURA	25	36%	26	38%	11	16%	3	4%	3	4%	1	1%	69
3. Como você avalia o serviço de conservação de limpeza das ruas em seu bairro/município?	INFRAESTRUTURA	17	25%	12	17%	21	30%	7	10%	11	16%	1	1%	69
4. Como você avalia o serviço de conservação de praças e canteiros em seu bairro/município?	INFRAESTRUTURA	15	22%	18	26%	25	36%	3	4%	6	9%	2	3%	69
5. Como você avalia o serviço de iluminação pública de seu bairro/município?	INFRAESTRUTURA	13	19%	19	28%	25	36%	5	7%	6	9%	1	1%	69
6. Como você avalia a questão de Fiscalização pública em seu bairro/município?	ADMINISTRAÇÃO	9	13%	10	14%	27	39%	8	12%	10	14%	5	7%	69
7. Como você avalia o atendimento no Departamento de Tributação do município (IPTU, ISS, ITBI, Alvará, Dívida Ativa)?	ADMINISTRAÇÃO	11	16%	25	36%	15	22%	4	6%	5	7%	9	13%	69
8. Como você avalia o atendimento no Centro de Saúde e nas ESFs do município?	SAÚDE	15	22%	23	33%	20	29%	3	4%	4	6%	4	6%	69
9. Como você avalia o atendimento no Posto de Pronto Atendimento (PPA) e no hospital em seu município?	SAÚDE	15	22%	20	29%	17	25%	7	10%	8	12%	2	3%	69
10. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das escolas do seu bairro/município?	EDUCAÇÃO	16	23%	19	28%	14	20%	1	1%	2	3%	17	25%	69
11. Como você avalia as estruturas físicas e os serviços prestados das creches do seu bairro/município?	EDUCAÇÃO	13	19%	20	29%	14	20%	0	0%	1	1%	21	30%	69
12. Como você avalia as informações contidas no site oficial do município?	GOVERNO	12	17%	24	35%	24	35%	2	3%	3	4%	4	6%	69
13. Como você avalia os eventos culturais ofertados no município?	DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	18	26%	25	36%	18	26%	3	4%	1	1%	4	6%	69
14. Como você avalia o atendimento referente a análise e aprovação de projetos, habite-se e alvará de construção do seu município?	INFRAESTRUTURA	9	13%	21	30%	13	19%	3	4%	1	1%	22	32%	69
15. Qual seu nível de satisfação com a transparência no município?	ADMINISTRAÇÃO	11	16%	16	23%	22	32%	5	7%	12	17%	3	4%	69
16. Como você avalia o serviço de transporte escolar do município?	EDUCAÇÃO	10	14%	16	23%	13	19%	2	3%	0	0%	28	41%	69





**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

PESQUISA DE SATISFAÇÃO	SECRETARIA COMPETENTE	RESUMO												
		RESPOSTAS MARCADAS COMO ÓTIMO		RESPOSTAS MARCADAS COMO BOM		RESPOSTAS MARCADAS COMO REGULAR		RESPOSTAS MARCADAS COMO RUIM		RESPOSTAS MARCADAS COMO PÉSSIMO		RESPOSTAS MARCADAS COMO Não sabe / não utiliza o serviço		TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS
17. Como você avalia a Merenda Escolar do município?	EDUCAÇÃO	17	25%	16	23%	9	13%	2	3%	2	3%	23	33%	69
18. Como você avalia a sinalização e o trânsito do município?	INFRAESTRUTURA	11	16%	20	29%	16	23%	14	20%	5	7%	3	4%	69
19. Qual seu nível de satisfação quanto ao atendimento e fornecimento de medicamentos na Farmácia Municipal?	SAÚDE	12	17%	18	26%	16	23%	4	6%	5	7%	14	20%	69
20. Como você avalia a oferta de Eventos Esportivos do município?	ESPORTE	13	19%	27	39%	15	22%	3	4%	3	4%	8	12%	69
21. Como você avalia as Estruturas Físicas Esportivas do município?	ESPORTE	10	14%	25	36%	16	23%	3	4%	2	3%	13	19%	69
22. Como você avalia o atendimento e os serviços oferecidos pela Assistência Social do município?	DESENVOLVIMENTO SOCIAL	11	16%	19	28%	13	19%	3	4%	5	7%	18	26%	69
23. Como você avalia o atendimento e os serviços oferecidos pelo Procon do município?	JURÍDICO	13	19%	18	26%	14	20%	7	10%	1	1%	16	23%	69
24. Como você avalia o atendimento da Junta Militar do município?	GABINETE	15	22%	14	20%	13	19%	1	1%	1	1%	25	36%	69



## 15. RECOMENDAÇÕES

Segue as recomendações realizadas no ano de 2023:

### **1º SEMESTRE:**

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 dos 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 relatório do 1º Semestre, 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.

### **3º TRIMESTRE:**

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 prorrogue 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.

5. 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.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CASA BRANCA**  
Estado de São Paulo

**4º TRIMESTRE:**

1. Sugerimos que os usuários no software ouve durante o andamento ou conclusão da manifestação, que habilitem “sim”, em resposta a questão: “Deseja deixar visível para o Solicitante?”

2. Anexar fotos dos serviços concluídos e inserir respostas adequadas aos municípios, para evitar futuras reclamações.

3. Observamos ainda que 16,10% das manifestações estavam com prazo de resposta estourado sem prorrogação no 4º Trimestre, 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; Saúde).

4. Algumas manifestações continuam sem respostas e são antigas como pode ser observado nas folhas 14 a 21, do relatório do 4º trimestre. Assim, as Secretarias Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade; Infraestrutura e Planejamento Urbano; Administração e Gestão Pública e Gabinete poderão observar as referidas manifestações e apresentar a devida resposta aos municípios.

5. 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.

**RELATÓRIO ANUAL:**

1. Sugerimos que as Secretarias observem as sugestões dos relatórios anteriores, principalmente quanto as manifestações abertas que se encontram em respostas, fls. 22 a 30, 41 e 42 do presente relatório (Secretarias Administração e Gestão Pública, Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade, Infraestrutura e Planejamento Urbano, Saúde e Gabinete).

2. No ano de 2023 foi implantada a Pesquisa de Satisfação e nas fls. 48 e 49 há um resumo com as respostas apresentadas, sugerimos que as Secretarias observem, principalmente as respostas: Regular, Ruim e Péssimo, que se encontram marcadas (Secretarias Administração e Gestão Pública, Desenvolvimento Econômico e Sustentabilidade, Infraestrutura e Planejamento Urbano, Gabinete, Saúde, Educação, Governo, Educação, Esporte e Jurídico).

Casa Branca, 23 de janeiro de 2024.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Ciente:

Antonio Eduardo Marçon Nogueira  
Prefeito Municipal



**Prefeitura Municipal de Casa Branca  
Secretaria Municipal de saúde**

**UAC- UNIDADE DE AVALIAÇÃO E CONTROLE**  
**Praça Dr Antônio Barreto**  
**Telefone: 36740918**  
**E-mail: [uac@casabranca.sp.gov.br](mailto:uac@casabranca.sp.gov.br)**

Ofício 03/2024

Casa Branca 19 de janeiro de 2024

Assunto-Relatório de ouvidoria-Correção

O presente ofício tem como principal finalidade corrigir eventuais erros de contagem e de digitação referente aos relatórios de ouvidoria do ano de 2023.

Ressalto que, algumas manifestações foram incluídas em dois assuntos diferentes, causando assim uma confusão nos cálculos do relatório anual.

Os Relatórios foram refeitos e conferidos.

Segue as seguintes correções:

No relatório - **ATIVIDADES DA OUVIDORIA - PERÍODO: JUL/AGO/SET/2023**

- Consultas médicas 0

*Correto-Consulta médica 02*

- Transporte de paciente 04

*Correto- Transporte de paciente 01*

- Problemas no atendimento 02

*Correto- Problemas no atendimento 04*

- Demora de agendamento 01

*Correto- Demora de agendamento 0*

- Falta de acolhimento/negligencia 05

*Correto-Falta de acolhimento/negligencia 0*

- Número total de atendimentos 15

*Correto- Número total de atendimentos 14*

- Número de manifestações concluídas 11



**Prefeitura Municipal de Casa Branca  
Secretaria Municipal de saúde**

**UAC- UNIDADE DE AVALIAÇÃO E CONTROLE**

**Praça Dr Antônio Barreto**

**Telefone: 36740918**

**E-mail: [uac@casabranca.sp.gov.br](mailto:uac@casabranca.sp.gov.br)**

Correto- Numero de manifestações concluídas 10

No Relatório- **ATIVIDADES DA OUVIDORIA - PERÍODO: OUT/NOV/DEZ/ 2023**

- Transporte de paciente 0

*Correto- Transporte de paciente 01*

- Problemas no atendimento 02

*Correto- Problemas no atendimento 4*

- Falta de acolhimento/negligencia 02

*Correto- Falta de acolhimento/negligencia 0*

- Número total de atendimentos 17

*Correto- Número total de atendimentos 18*

- Número de manifestações concluídas 10

*Correto- Numero de manifestações concluídas 11*

No Relatório -**ATIVIDADES DA OUVIDORIA - PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO/ 2023**

- Consultas médicas 16

*Correto-Consulta médica 18*

- Transporte de paciente 02

*Correto- Transporte de paciente 03*

- Demora de agendamento 04

*Correto- Demora de agendamento 03*

- Falta de acolhimento/negligencia 06

*Correto-Falta de acolhimento/negligencia 01*



**Prefeitura Municipal de Casa Branca**  
**Secretaria Municipal de saúde**

**UAC- UNIDADE DE AVALIAÇÃO E CONTROLE**

**Praça Dr Antônio Barreto**

**Telefone: 36740918**

**E-mail: [uac@casabranca.sp.gov.br](mailto:uac@casabranca.sp.gov.br)**

- Problemas no atendimento 25

*Correto- Problemas no atendimento 29*

- Número total de atendimentos 77

*Correto- Número total de atendimentos 78*

- Número de manifestações concluídas 62

*Correto- Numero de manifestações concluídas 60*

- Número de manifestações em andamento 15

*Correto- Número de manifestações em andamento 18*

Sem mais, coloco-me a disposição para maiores esclarecimentos.

Att

Alessandra Cosolin Manrique

Gerente da Unidade de Avaliação e Controle

Evelice Guimarães Barnabé

Ouidora 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 municípios 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.

**RELATÓRIO - ATIVIDADES DA OUVIDORIA - PERÍODO: JUL/AGO/SET/2023**

Nº TOTAL DE ATENDIMENTOS:	14
Nº DE MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS:	10
Nº DE MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO:	4

TIPOS/MANIFESTAÇÕES (ASSUNTO)			ELOGIOS:
RECLAMAÇÕES:	DENÚNCIAS:		
CONSULTAS MÉDICAS	MAUS TRATOS/ANIMAIS	2	4
TRANSPORTE DE PACIENTES	VIOLENCIA OBSTÉTRICA	1	
PROBLEMAS NO ATENDIMENTO	FALTA DE ACOLHIMENTO/NEGLIGENCIAS	4	0
DEMORA DE AGENDAMENTOS		0	
EVISA - VIGILANCIA SANITÁRIA		2	
MUDANÇAS DE HORARIO DE ATENDIMENTO		—	

**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.



## RELATÓRIO - ATIVIDADES DA OUVIDORIA - PERÍODO: OUT/NOV/DEZ/ 2023

Nº TOTAL DE ATENDIMENTOS:	18
Nº DE MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS:	11
Nº DE MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO:	7

TIPOS/MANIFESTAÇÕES (ASSUNTO)			
RECLAMAÇÕES:	DENÚNCIAS:	ELOGIOS:	
CONSULTAS MÉDICAS	2	MAUS TRATOS/ANIMAIS	4
TRANSPORTE DE PACIENTES	1	VIOLENCIA OBSTÉTRICA	0
PROBLEMAS NO ATENDIMENTO	4	FALTA DE ACOLHIMENTO/NEGLIGENCIAS	0
DEMORA DE AGENDAMENTOS	1		
EVISSA - VIGILANCIA SANITÁRIA	4		
MUDANÇAS DE HORARIO DE ATENDIMENTO	—		
PERDA DE EXAMES/PACIENTE	1		
RESGATE	1		

**Obs:**

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

## RELATÓRIO - ATIVIDADES DA OUVIDORIA - PERÍODO: JANEIRO A DEZEMBRO/ 2023

Nº TOTAL DE ATENDIMENTOS:	78
Nº DE MANIFESTAÇÕES CONCLUÍDAS:	60
Nº DE MANIFESTAÇÕES EM ANDAMENTO:	18

TIPOS/MANIFESTAÇÕES (ASSUNTO)			
RECLAMAÇÕES:	DENÚNCIAS:	ELOGIOS:	
CONSULTAS MÉDICAS	18	MAUS TRATOS/ANIMAIS	1
TRANSPORTE DE PACIENTES	3	VIOLENCIA OBSTÉTRICA	2
PROBLEMAS NO ATENDIMENTO	29	FALTA DE ACOLHIMENTO/NEGLIGÊNCIAS	1
DEMORA DE AGENDAMENTOS	3		
EVISA - VIGILANCIA SANITÁRIA	8		
MUDANÇAS DE HORARIO DE ATENDIMENTO	1		
PERDA DE EXAMES/PACIENTE	1		
RESGATE	1		
<b>Obs:</b>			

Os municípios 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.