



Relatório de Fechamento - 2023

Meses: Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro

INTRODUÇÃO

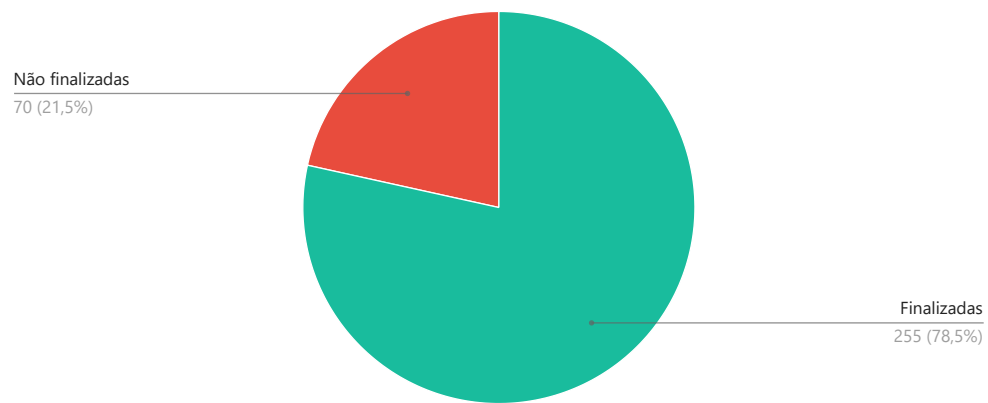
A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos setores responsáveis para tomar providências em seus devidos setores.

O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2023, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

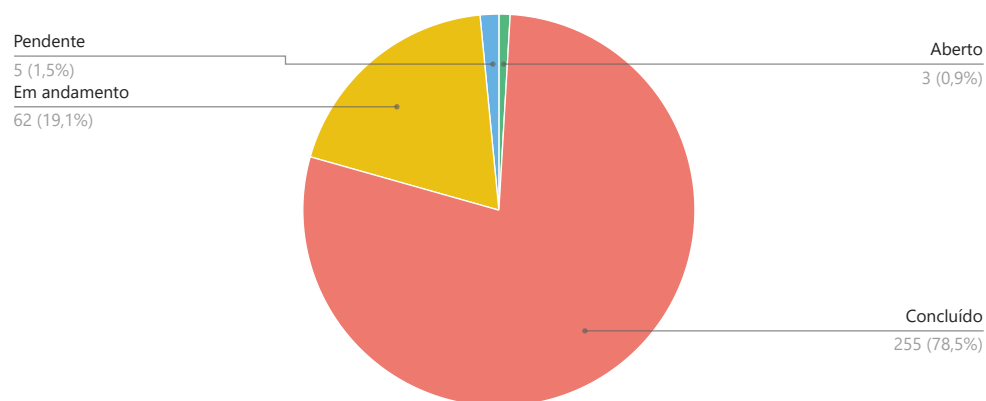
1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência



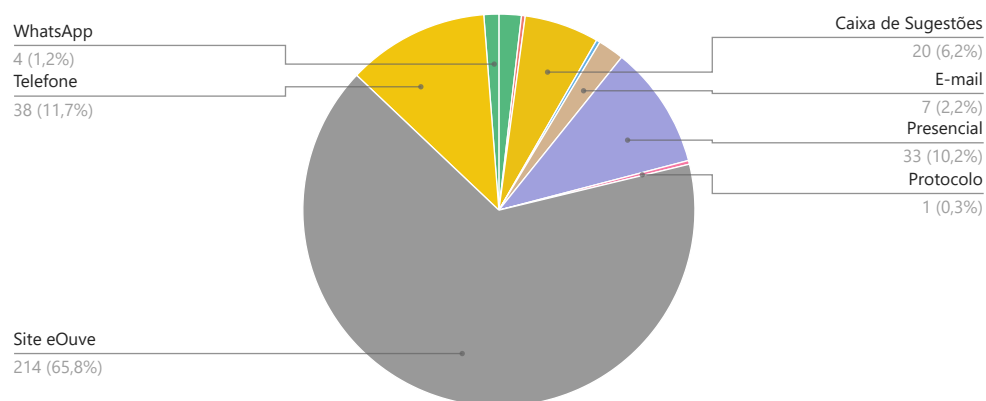
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

1.2 - Percentual por status



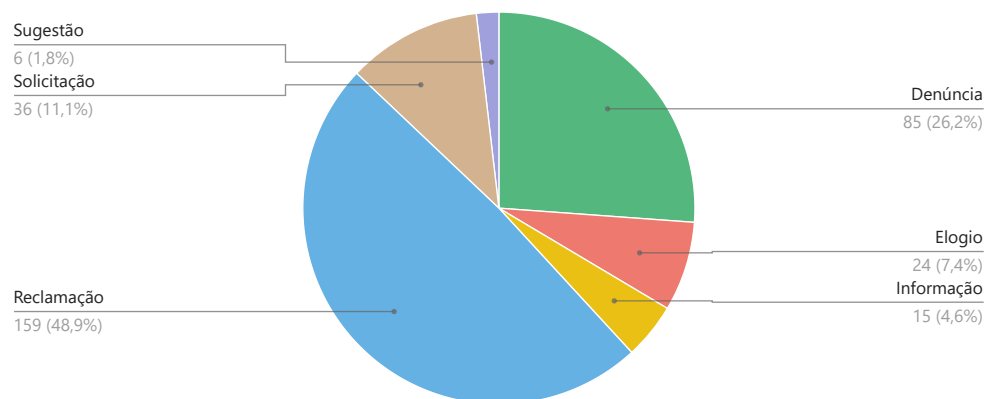
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

1.3 - Percentual por origem dos cadastros



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

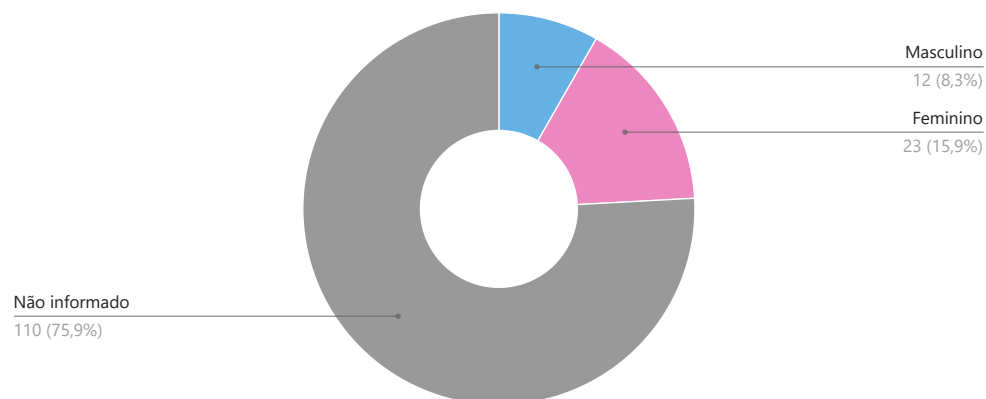
1.4 - Percentual por categoria



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

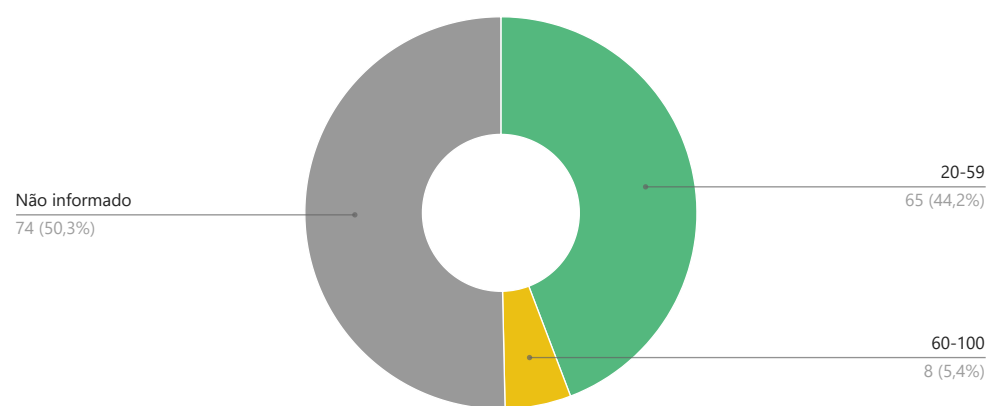
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por sexo



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil dos sexos das pessoas que se cadastraram na Ouvidoria.

2.2 - Percentual por faixa etária



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

3.0 - Relatório das secretarias

3.1 - Totalizador por secretaria e categoria

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Administração	4	0	0	2	10	0	0	1	17
Agricultura e Meio Ambiente	2	0	0	1	7	0	3	1	14
Assistência Social e Habitação	2	0	0	0	1	0	1	0	4
Desenvolvimento Econômico	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Educação, Cultura, Esporte e Lazer	4	0	1	0	23	0	6	1	35
Finanças	0	0	0	0	2	0	2	0	4
Obras e Urbanismo	45	0	0	2	23	0	14	1	85
Ouvidoria Geral	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Planejamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria	0	0	0	3	1	0	0	0	4
Saúde	15	0	23	5	68	0	8	0	119
Secretaria de Governo	9	0	0	0	0	0	0	0	9
Segurança	1	0	0	2	0	0	0	1	4
Serviços Urbanos e Transporte	2	0	0	0	24	0	2	1	29
	26,2%	0%	7,4%	4,62%	48,92%	0%	11,1%	1,9%	325

3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Administração	2	0	0	15	0	0	17
Agricultura e Meio Ambiente	0	0	0	13	0	1	14
Assistência Social e Habitação	0	0	0	3	1	0	4
Desenvolvimento Econômico	0	0	0	1	0	0	1
Educação, Cultura, Esporte e Lazer	0	0	0	30	5	0	35
Finanças	0	0	0	2	2	0	4
Obras e Urbanismo	1	0	0	56	28	0	85
Ouvidoria Geral	0	0	0	0	0	0	0
Planejamento	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria	0	0	0	3	1	0	4
Saúde	0	0	0	110	5	4	119
Secretaria de Governo	0	0	0	0	9	0	9
Segurança	0	0	0	1	3	0	4
Serviços Urbanos e Transporte	0	0	0	21	8	0	29
	0,92%	0%	0%	78,5%	19,1%	1,54%	325

4.0 - Relatório dos assuntos

4.1 - Totalizador por assunto e categoria

Assunto	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Administração - Correios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administração - DETRAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administração - Instituto de Identificação	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Administração - Outros	4	0	0	2	9	0	0	1	16
Agricultura e Meio Ambiente - Coleta de Resíduos	1	0	0	0	5	0	2	1	9
Agricultura e Meio Ambiente - Corte Ilegal de Árvores	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Agricultura e Meio Ambiente - Outros	1	0	0	1	1	0	1	0	4
Assistência Social e Habitação - Outros	1	0	0	0	1	0	1	0	3
Assistência Social e Habitação - Solicitação de Visitas (Vulnerabilidade Social)	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Desenvolvimento Econômico - Agência do Trabalhador	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento Econômico - Fomento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento Econômico - Outros	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Desenvolvimento Econômico - Sala do Empreendedor	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento Econômico - Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Cultura, Esporte e Lazer - Outros	4	0	1	0	22	0	6	1	34
Educação, Cultura, Esporte e Lazer - Solicitação de Documentação	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Finanças - Alvarás	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Finanças - IPTU	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Finanças - Outros	0	0	0	0	2	0	2	0	4
Finanças - Taxas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Urbanismo - Obra Irregular	42	0	0	0	2	0	1	0	45

Obras e Urbanismo - Outros	3	0	0	1	21	0	5	1	31
Obras e Urbanismo - Troca de Lâmpada	0	0	0	1	0	0	8	0	9
Ouvidoria Geral - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Planejamento - Orçamento Participativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Planejamento - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria - Execução Fiscal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria - Outros	0	0	0	3	1	0	0	0	4
Saúde - Atendimento Básico	1	0	15	1	48	0	1	0	66
Saúde - Denúncias COVID-19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Fura Fila (Vacinação COVID-19)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Outros	9	0	8	4	15	0	6	0	42
Saúde - Vigilância Sanitária	5	0	0	0	5	0	1	0	11
Secretaria de Governo - Outros	9	0	0	0	0	0	0	0	9
Segurança - Ordem e Segurança Pública	1	0	0	2	0	0	0	1	4
Segurança - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços Urbanos e Transporte - Manutenção de Estradas	2	0	0	0	21	0	1	0	24
Serviços Urbanos e Transporte - Outros	0	0	0	0	2	0	1	1	4
Serviços Urbanos e Transporte - Transporte Público - Linha Popular	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	26,2%	0%	7,4%	4,62%	48,92%	0%	11,1%	1,9%	325

4.2 - Totalizador por assunto e status

Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Administração - Correios	0	0	0	0	0	0	0
Administração - DETRAN	0	0	0	0	0	0	0
Administração - Instituto de Identificação	0	0	0	1	0	0	1
Administração - Outros	2	0	0	14	0	0	16
Agricultura e Meio Ambiente - Coleta de Resíduos	0	0	0	9	0	0	9
Agricultura e Meio Ambiente - Corte Ilegal de Árvores	0	0	0	1	0	0	1
Agricultura e Meio Ambiente - Outros	0	0	0	3	0	1	4
Assistência Social e Habitação - Outros	0	0	0	2	1	0	3
Assistência Social e Habitação - Solicitação de Visitas (Vulnerabilidade Social)	0	0	0	1	0	0	1
Desenvolvimento Econômico - Agência do Trabalhador	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento Econômico - Fomento	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento Econômico - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Desenvolvimento Econômico - Sala do Empreendedor	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento Econômico - Turismo	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Cultura, Esporte e Lazer - Outros	0	0	0	29	5	0	34
Educação, Cultura, Esporte e Lazer - Solicitação de Documentação	0	0	0	1	0	0	1
Finanças - Alvarás	0	0	0	0	0	0	0
Finanças - IPTU	0	0	0	0	0	0	0
Finanças - Outros	0	0	0	2	2	0	4
Finanças - Taxas	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Urbanismo - Obra Irregular	0	0	0	23	22	0	45
Obras e Urbanismo - Outros	1	0	0	27	3	0	31
Obras e Urbanismo - Troca de Lâmpada	0	0	0	6	3	0	9
Ouvidoria Geral - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Planejamento - Orçamento Participativo	0	0	0	0	0	0	0
Planejamento - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria - Execução Fiscal	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria - Outros	0	0	0	3	1	0	4
Saúde - Atendimento Básico	0	0	0	60	4	2	66
Saúde - Denúncias COVID-19	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Fura Fila (Vacinação COVID-19)	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Outros	0	0	0	39	1	2	42
Saúde - Vigilância Sanitária	0	0	0	11	0	0	11

Secretaria de Governo - Outros	0	0	0	0	9	0	9
Segurança - Ordem e Segurança Pública	0	0	0	1	3	0	4
Segurança - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Serviços Urbanos e Transporte - Manutenção de Estradas	0	0	0	18	6	0	24
Serviços Urbanos e Transporte - Outros	0	0	0	2	2	0	4
Serviços Urbanos e Transporte - Transporte Público - Linha Popular	0	0	0	1	0	0	1
	0,92%	0%	0%	78,5%	19,1%	1,54%	325

5.0 - Relatório dos bairros

5.1 - Totalizador por bairro e categoria

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Água Clara	0	0	0	1	3	0	5	0	9
Areia Branca dos Assis	8	0	9	2	22	0	1	0	42
Areia Branca dos Nogueiras	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Areia Branca dos Pintos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Avencal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Barco	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Barreiros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Boa Vista	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Botiatuva	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Caí de Baixo	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Campestre dos Paulas	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Campestrinho	0	0	1	0	0	0	2	0	3
Campo do Capão	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Centro	23	0	8	8	36	0	5	2	82
Chimboveiro	0	0	3	0	1	0	0	0	4
Ciman	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Colônia Lima	0	0	0	0	3	0	0	0	3
Colônia Matos	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Colônia Retiro	1	0	0	0	5	0	1	0	7
Conjunto Barcelona	6	0	0	0	0	0	0	0	6
Diamante	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Espigão das Antas	0	0	2	0	3	0	2	0	7
Fula	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Fundão	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ganchinho	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guapiara	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ilha	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ilha do Pinhal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Mata Verde	4	0	0	0	4	0	0	0	8
Jardim Santo Angelo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim São Braz	0	0	0	0	2	0	4	0	6
Lagoa dos Ferreiras	1	0	0	2	2	0	2	0	7
Lagoinha	20	0	1	0	11	0	3	0	35

Mato Branco dos Carvalhos	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Meleiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	12	0	0	0	35	0	7	4	58
Palermo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Paraguai	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Pé de Erva	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Pedra Preta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quatro Pinheiros	0	0	0	0	6	0	1	0	7
Queimados	3	0	0	0	3	0	0	0	6
Queimados 2	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ribeirão Velho	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Rocinha	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Santo Amaro 1	0	0	0	0	4	0	0	0	4
Santo Amaro 2	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Siqueira	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Tronco	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila Brasília	4	0	0	0	2	0	0	0	6
Vila Mandirituba	2	0	0	0	2	0	0	0	4
Vila São João	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	26,2%	0%	7,4%	4,62%	48,92%	0%	11,1%	1,9%	325

5.2 - Totalizador por bairro e status

Bairro	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Água Clara	0	0	0	7	2	0	9
Areia Branca dos Assis	0	0	0	38	4	0	42
Areia Branca dos Nogueiras	0	0	0	1	0	0	1
Areia Branca dos Pintos	0	0	0	0	0	0	0
Avencal	0	0	0	0	0	0	0
Barco	0	0	0	0	0	0	0
Barreiros	0	0	0	0	0	0	0
Boa Vista	0	0	0	1	0	0	1
Botiatuva	0	0	0	0	0	0	0
Caí de Baixo	0	0	0	2	0	0	2
Campestre dos Paulas	0	0	0	1	0	0	1
Campestrinho	0	0	0	2	1	0	3
Campo do Capão	0	0	0	1	0	0	1
Centro	0	0	0	67	13	2	82
Chimboveiro	0	0	0	3	1	0	4
Címan	0	0	0	1	0	0	1
Colônia Lima	0	0	0	3	0	0	3
Colônia Matos	0	0	0	0	1	0	1
Colônia Retiro	0	0	0	5	2	0	7
Conjunto Barcelona	0	0	0	3	3	0	6
Diamante	0	0	0	0	0	0	0
Espigão das Antas	0	0	0	7	0	0	7
Fula	0	0	0	1	0	0	1
Fundão	0	0	0	0	0	0	0
Ganchinho	0	0	0	0	0	0	0
Guapiara	0	0	0	1	0	0	1
Ilha	0	0	0	0	0	0	0
Ilha do Pinhal	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Mata Verde	0	0	0	7	1	0	8
Jardim Santo Angelo	0	0	0	0	0	0	0
Jardim São Braz	0	0	0	4	2	0	6
Lagoa dos Ferreiras	0	0	0	2	5	0	7
Lagoinha	1	0	0	23	10	1	35
Mato Branco dos Carvalhos	0	0	0	1	0	0	1
Meleiro	0	0	0	0	0	0	0
Outros	2	0	0	48	7	1	58

Palermo	0	0	0	0	0	0	0
Paraguai	0	0	0	1	0	0	1
Pé de Erva	0	0	0	1	0	0	1
Pedra Preta	0	0	0	0	0	0	0
Quatro Pinheiros	0	0	0	6	1	0	7
Queimados	0	0	0	4	2	0	6
Queimados 2	0	0	0	0	1	0	1
Ribeirão Velho	0	0	0	4	0	0	4
Rocinha	0	0	0	0	0	0	0
Santo Amaro 1	0	0	0	2	1	1	4
Santo Amaro 2	0	0	0	1	0	0	1
Siqueira	0	0	0	2	0	0	2
Tronco	0	0	0	0	0	0	0
Vila Brasília	0	0	0	3	3	0	6
Vila Mandirituba	0	0	0	2	2	0	4
Vila São João	0	0	0	0	0	0	0
	0,92%	0%	0%	78,5%	19,1%	1,54%	325

6.0 - Relatório das unidades

6.1 - Totalizador por unidade e categoria

Unidade	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
UBS AREIA BRANCA DOS ASSIS	2	0	3	0	11	0	1	0	17
UBS CAMPESTRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UBS CENTRAL	2	0	1	1	5	0	0	0	9
UBS ESPIGÃO	0	0	2	0	2	0	0	0	4
UBS LAGOINHA	0	0	0	0	5	0	0	0	5
UBS TRONCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	25,34%	0%	7,9%	4,7%	49,03%	0%	11,0%	2,14%	35

6.2 - Totalizador por unidade e status

Unidade	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
UBS AREIA BRANCA DOS ASSIS	0	0	0	17	0	0	17
UBS CAMPESTRE	0	0	0	0	0	0	0
UBS CENTRAL	0	0	0	7	1	1	9
UBS ESPIGÃO	0	0	0	3	0	1	4
UBS LAGOINHA	0	0	0	5	0	0	5
UBS TRONCO	0	0	0	0	0	0	0
	0,89%	0%	0%	78,91%	18,51%	1,7%	35

8.0 - Relatório de manifestações sigilosas por categorias

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
------------	----------	--------	--------	------------	------------	-------------	-------------	----------	-------

Administração - Correios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administração - DETRAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administração - Instituto de Identificação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administração - Outros	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Agricultura e Meio Ambiente - Coleta de Resíduos	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Agricultura e Meio Ambiente - Corte Ilegal de Árvores	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agricultura e Meio Ambiente - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistência Social e Habitação - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistência Social e Habitação - Solicitação de Visitas (Vulnerabilidade Social)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento Econômico - Agência do Trabalhador	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento Econômico - Fomento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento Econômico - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento Econômico - Saldo Empreendedor	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desenvolvimento Econômico - Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação, Cultura, Esporte e Lazer - Outros	0	0	0	0	0	0	2	1	3
Educação, Cultura, Esporte e Lazer - Solicitação de Documentação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Finanças - Alvarás	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Finanças - IPTU	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Finanças - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Finanças - Taxas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Urbanismo - Obra Irregular	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Urbanismo - Outros	0	0	0	0	1	0	0	1	2

Obras e Urbanismo - Troca de Lâmpada	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Ouvidoria Geral - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Planejamento - Orçamento Participativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Planejamento - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria - Execução Fiscal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Atendimento Básico	1	0	2	0	2	0	0	0	5
Saúde - Denúncias COVID-19	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Fura Fila (Vacinação COVID-19)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Outros	1	0	1	0	1	0	0	0	3
Saúde - Vigilância Sanitária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Governo - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Segurança - Ordem e Segurança Pública	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Segurança - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serviços Urbanos e Transporte - Manutenção de Estradas	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Serviços Urbanos e Transporte - Outros	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Serviços Urbanos e Transporte - Transporte Público - Linha Popular	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	25,83%	0%	7,54%	4,72%	48,44%	0%	11,3%	2,21%	20

Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria Mandirituba demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.

Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, uma de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.

Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

Ouvidoria Pública do Município de Mandirituba

Gerado em: 09/11/2023 às 11:38
Servidor: ALINE APARECIDA DE OLIVEIRA