PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTINÓPOLIS

Serviço de Informações ao Cidadão

Ouvidoria Municipal

Lei Municipal nº 1864 de 22 de maio de 2013

Lei Municipal nº 2145 de 19 de novembro de 2021

RELATÓRIO ANUAL

2022

RELATÓRIO ANUAL

2 0 2 2

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

OUVIDORIA MUNICIPAL

eOuve

OUVIDORIA DE ALTINÓPOLIS

Altinópolis, Dezembro de 2022

Sumário

PLANEJAMENTO 2022 .....**Erro! Indicador não definido.**

AÇÕES NO ANO DE 2022*: " "Aproximação Ouvidoria x Servidor para buscar melhorias no atendimento à população e na organização da Administração Pública"....6*

AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS MUNICIPAIS: Avaliação de cidadãos sobre a prestação de serviços municipais (art 7º, inciso IV da Lei Municipal 2145/21)...7

CONCLUSÃO: "A Modernização dos Serviços Públicos Municipais e o caminho sem volta do Governo Digital" 9

RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS (ANEXO COMPLEMENTAR) : Relatórios Estatísticos retirados **integralmente e primariamente** do Aplicativo E-OUVE - Acesso à Informação e Ouvidoria, com base na Lei de Acesso à Informação e na Lei sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

APRESENTAÇÃO

Em atenção ao artigos 13 e 14 da Lei Municipal 2145/21 que regulamenta em âmbito local a Lei Federal 13460/17, notadamente a atuação da Ouvidoria Pública Municipal que tem como atribuições dentre outras:

- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade

- elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I

E ainda atendendo ao artigo 40 da Lei de Acesso à Informação Pública que assim estabelece: "Art. 40. No prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da vigência desta Lei, o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração pública federal direta e indireta designará autoridade que lhe seja diretamente subordinada para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, exercer as seguintes atribuições:

- assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso a informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos desta Lei; II - monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento; (...)

Cumpre-nos através deste **relatório anual** apresentar as condições do município de Altinópolis tangente ao cumprimento da Lei 12.527/11 e da Lei 13460/17, observando as regras de atendimento ao usuário do serviço público e o acesso universal à Informação.

Hugo Fernando Silveira Garcia

Gestor da Ouvidoria Municipal

Dezembro, 2022

PLANEJAMENTO 2022

O Planejamento de ações deve nortear ações na Administração Pública, resultando em um trabalho frutífero e eficiente:

1- Melhorias no Sistema E-OUVE

2- Portal da Transparência – Buscar manter a qualidade do Portal da Transparência mantendo adequado à Lei de Acesso à Informação.

3- Participação em Palestras e Cursos de Capacitação do SIC/Altinópolis e disputa de prêmios de Gestão Pública Municipal.

4- Trabalhar de acordo com o pede o TCE- SP e a CGU e tendo como o foco o IEGM – Eficiência, Metas e Resultados.

5 – Verificar a criação do Conselho de Usuários do Serviço Público

6- Verificar o cumprimento da Lei 2145/21 (Lei da Ouvidoria)

7 – Buscar parcerias para o fomento da LAI

8- Atendimento individualizado do cidadão, quando o serviço por ele for provocado.

9– Buscar informações relativas a procedimentos gerais, tais como de Saúde, Educação, Obras e etc.

10- Gestão Documental - Buscar melhorias da Gestão Documental e implementar a CADA que já foi regulamentada. Buscar processos de eliminação de documentos.

Os pontos em negrito foram alcançados no ano de 2022

AÇÕES NO ANO DE 2022*: "Aproximação Ouvidoria x Servidor para buscar melhorias no atendimento à população e na organização da Administração Pública":*

O ano de 2022 se mostra como um ano de desafios pós-pandemia. No campo da Ouvidoria, cada vez mais se consolida o uso de ferramentas digitais para prestação de serviço público. Ainda neste ano a meta da Ouvidoria municipal foi de organização destes serviços, estando cada vez mais perto dos servidores e buscando entender como funciona de maneira clara a prestação do serviço aos nossos cidadãos.

Saindo de uma posição de esperar o problema, para buscar a efetividade dos serviços públicos municipais, antecipando-os e trazendo maior eficiência ao serviço público.

Foi ainda no ano de 2022 que consolidamos o **uso interno do sistema EOUVE**, possibilitando maior praticidade também nos processos internos de nossa Prefeitura.

Pontos de Melhoria do sistema EOUVE alcançados no ano de 2022:

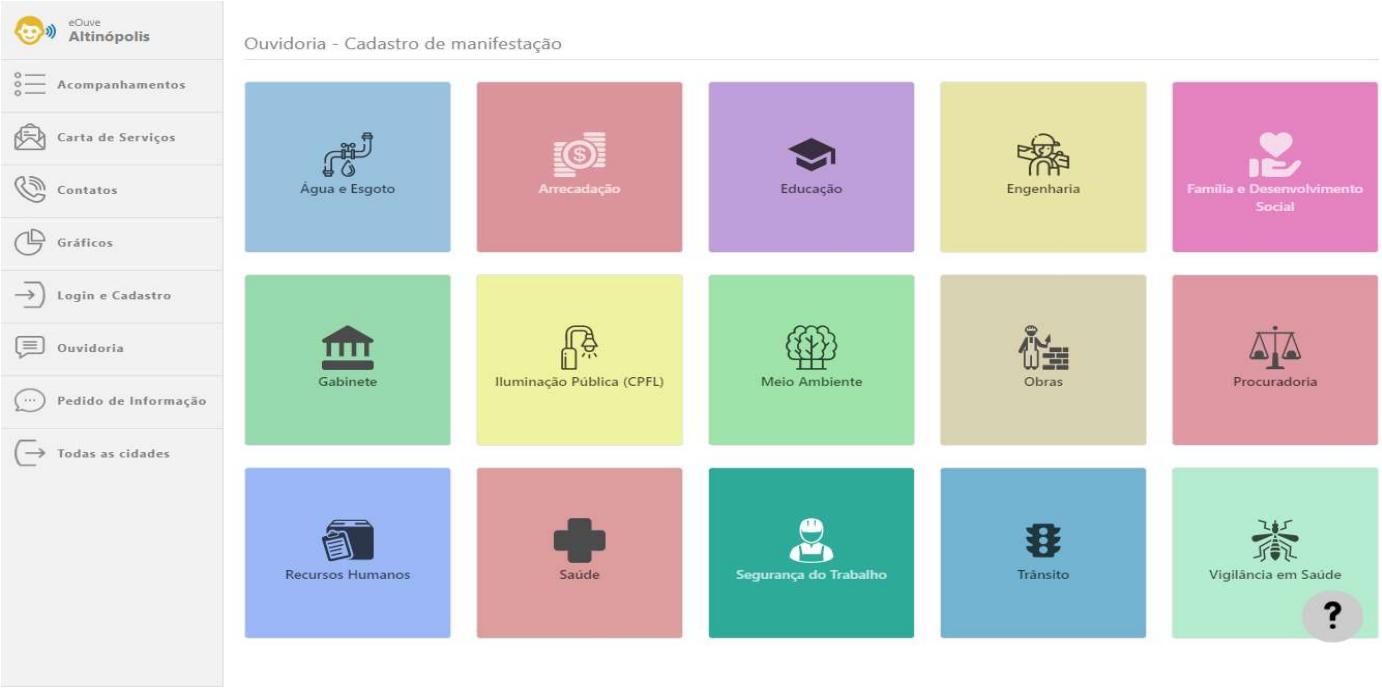
- **Reorganização das "Secretarias" no aplicativo a fim de facilitar o uso pelo cidadão**: "Secretarias" representa o número de quadros presentes no aplicativo. Deste modo temos como exemplo a adequação de **Assuntos** em cada secretaria que facilita o acesso à informação do serviço que a Prefeitura irá prestar. Tal procedimento é constante e acompanha as estatísticas do aplicativo EOUVE, permitindo conhecer o perfil das demandas municipais.

- Definição clara do servidor/usuário do Aplicativo: Todas as Secretarias Municipais possuem pessoas habilitadas a acompanhar os serviços prestados à população e deste modo a Ouvidoria buscou estar em constante contato com estes servidores municipais apresentando sugestões com base principalmente nas "Opiniões de Manifestação" dos cidadãos que avaliam constantemente a prestação dos serviços públicos no aplicativo. Tais avaliações são enviadas em tempo real para o setor competente a fim de buscar a melhoria constante dos processos de trabalho e atendimento da Lei Federal 13460/17.

- Acompanhamento diário das demandas dos munícipes: A Ouvidoria Municipal busca acompanhar todas as demandas do cidadão, estando sempre em contato com os servidores públicos que as realiza, trabalhando em forte parceria para a melhoria do atendimento a estes, buscando o padrão de excelência exigido pela legislação municipal.

- Acompanhamento junto ao suporte do Sistema EOUVE: Constante contato com os desenvolvedores do sistema EOUVE, buscando melhorias em tecnologia da informação. Ex: O aumento de anexos em protocolo de 4 para 10 arquivos.

- Separação das demandas em Processos Internos x Solicitação de Cidadãos: Priorizando o controle e organização das demandas, a Ouvidoria definiu como Processos Internos, as demandas integralmente internas, separando-as das demandas da população.



DIVULGAÇÃO EOUVE – PREFEITURA DE ALTINÓPOLIS

Avaliação de cidadãos sobre a Prestação de Serviços Municipais (art 7º, inciso IV da Lei Municipal 2145/21)

No ano de 2022 a Prefeitura foi avaliada na prestação de 320 demandas. Lembrando que o campo avaliação dos serviços aparece automaticamente ao ser finalizado o protocolo no sistema eouve, em comparação com 2021 o número de avaliações cresceu de maneira substancial, já que no primeiro ano de uso do aplicativo, a Prefeitura foi avaliada em 163 demandas, praticamente dobrando o número de avaliações.

Também é satisfatório o número de demandas com avaliações positivas que **representam 270 das 320 demandas avaliadas no ano corrente.**

Quanto as demandas de avaliação negativa (51), todas foram encaminhadas pela Ouvidoria aos respectivos setores que tomaram ou tomarão providências de melhorias, além de algumas expressarem apenas adequações à solicitação, como complementação de perguntas ou correção de algum dado.

Desta forma, seguem exemplos de demandas avaliadas no Sistema E-ouve:

OPINIÕES POSITIVAS:

06/12/2022 às 09:44

Ótimo atendimento por esse canal ,simples e eficiente – ARRECADAÇÃO

02/12/2022 às 10:34

Rapidez eficiência e satisfação ... Parabéns pelo trabalho realizado estamos muito satisfeitos ÁGUA E ESGOTO

17/11/2022 às 15:54

03/06/2022 às 08:16

Bom dia! Agradeço ao atendimento prestado pelos servidores deste departamento. Que Deus abençoe a todos! – ARRECADAÇÃO

05/07/2022 às 14:25

Atendimento preciso e cordial. digno de nota 10 - PROCURADORIA

15/07/2022 às 17:48

Muito bem atendido – MEIO AMBIENTE

07/07/2022 às 22:29

Atendeu super rápido a nossa solicitação, obrigada e parabéns pelo trabalho – GABINETE

26/04/2022 às 16:21

Atendimento realmente foi feito no dia 20/04 pela equipe da CPFL. OBRIGADO – ILUMINAÇÃO PÚBLICA

12/03/2022 às 12:57

Obrigada pela atenção e agilidade no processo!! – RECURSOS HUMANOS

16/12/2022 às 10:26

Excelente atendimento dos servidores, principalmente deste último que demonstrou interesse em resolver todas as situações envolvidas. – ARRECADAÇÃO.

OPINIÕES NEGATIVAS:

08/04/2022 às 06:52

Bom dia ainda na ficha cadastral aparece endereço antigo para entrega do iptu, peço por gentileza atualizar meu cadastro mesmo endereço da arrecadação. – ARRECADAÇÃO

22/03/2022 às 13:17

Boa tarde! E sobre a abertura de inscrição municipal e o alvará de funcionamento já está regularizado? – ARRECADAÇÃO.

CONCLUSÃO: “ A Modernização dos Serviços Públicos Municipais e o caminho sem volta dos Governos Digitais”

Considerando a quantidade de leis lançadas nos últimos tempos, há se afirmar com clareza que entre as Leis aplicadas ao serviço público, a maioria delas refere-se a modernização do serviço público. Neste ponto temos a Lei do Governo Digital, que prevê com a medida, o reforçar a transparência e a abertura de dados públicos, além de ampliar o uso das assinaturas eletrônicas nas interações e comunicações – tanto entre órgãos públicos entre si quanto entre órgãos públicos com os cidadãos. O texto fortalece a transparência ao estabelecer que os dados custodiados pelo governo são de livre utilização, de forma que seja dada total publicidade das bases de dados em formato aberto, com atenção à preservação da privacidade dos dados pessoais nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO DE ALTINÓPOLIS

OUVIDORIA MUNICIPAL DA PREFEITURA DE ALTINÓPOLIS

Rua da Saudade , 357

(Ganha Tempo)

Centro – Altinópolis – SP – Brasil

CEP: 14350-000

Telefone: (16) 3665 - 9519

www.altinopolis.sp.gov.br

RELATÓRIOS DO SISTEMA E-OUVE – ANEXO COMPLEMENTAR

Os Relatórios Estatísticos retirados **integralmente e primariamente** do Aplicativo E-OUVE - Acesso à Informação e Ouvidoria, com base na Lei de Acesso à Informação e na Lei sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Explicações importantes sobre o relatório:

1- Tendo em vista a integralidade e a primariedade da informação, o relatório poderá conter "secretarias" já **extintas** com valor zerado de protocolo.
2- Os **bairros** não necessariamente refletem a quantidade de demandas por bairros, haja vista várias demandas serem abertas por pessoas jurídicas, as quais tem sede naquele bairro, dando falsa impressão de que um bairro recebeu um número ainda maior de demandas.
3- A Secretaria "Processos Internos" referem-se aos procedimentos realizados integralmente entre secretarias não representando demandas da sociedade e sim de funcionamento e organização documental de setores
4- Foram **substituídas** e portanto deverão ser **desconsideradas** neste relatório as seguintes "Secretarias": **COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO LDO/LOA/PPA, Conselho Tutelar, CONTROLE INTERNO, CRAS, deletar, Gestão do Lixo, Inscrição Municipal, Protocolo - Procuradoria- Antonio, Protocolo - Procuradoria- Gabriel**, sendo que as demais estão ativas no sistema Eouve.
5- O Relatório não contempla os pedidos feitos via e-mail sic@altinopolis.sp.gov.br no sistema FALE CONOSCO, que foram devidamente respondidas ou repassadas aos setores competentes.
6- O Relatório tem como data de fechamento dia **19/12/2022** para fins de publicação no ano corrente.

Análise dos dados dos relatórios:

(fechamento em 19/12/2022)

1- O **Relatório do SIC** (Serviço de Informações ao Cidadão) demonstrou efetividade de **100%** das demandas, onde foram realizadas (116 solicitações) mantendo o padrão de 2021.

2- O **Relatório de Ouvidoria** demonstrou um **aumento da efetividade** em relação ao ano de 2021, com crescimento da resolutividade de **92,8%** com 3119 manifestações para **93,4%** no ano de 2022 com 4509 manifestações, considerando os processos internos, onde cada Secretaria se relaciona eletronicamente com outras Secretarias Municipais.

3- Os dados coletados do **dia 20 ao dia 31/12** serão objeto do Relatório de 2023.

PREFEITURA MUNICIPAL DE
ALTINÓPOLIS

Relatório de Fechamento - 2022

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

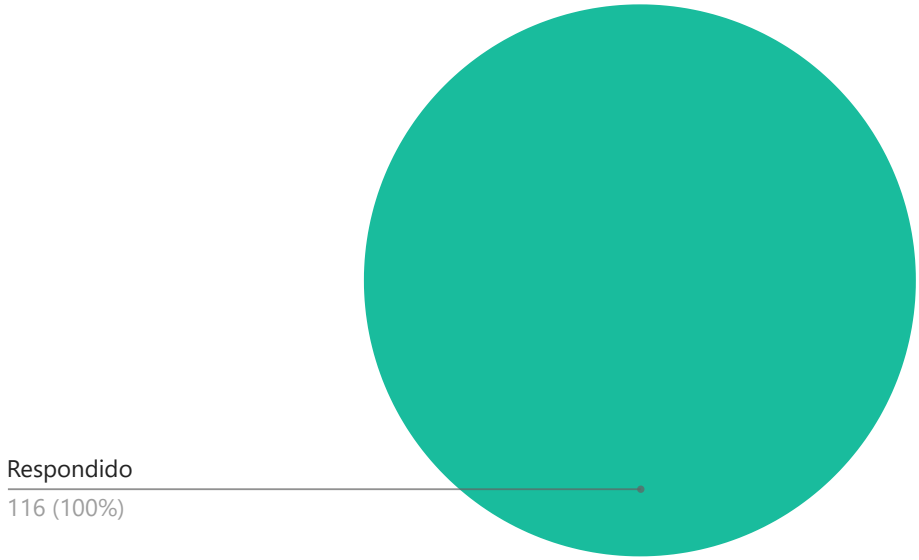
INTRODUÇÃO

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por receber e responder os pedidos de informação pública feitos com base na Lei nº 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que regulamentou o direito, previsto na Constituição, de qualquer pessoa solicitar e receber dos órgãos e entidades públicas informações por eles produzidas ou custodiadas.

Em atendimento a Lei de Acesso à Informação Lei Federal nº 12.527/2011, no seu art. 30. III, passamos a disponibilizar os relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes.

1.0 - Relatório de eficiência

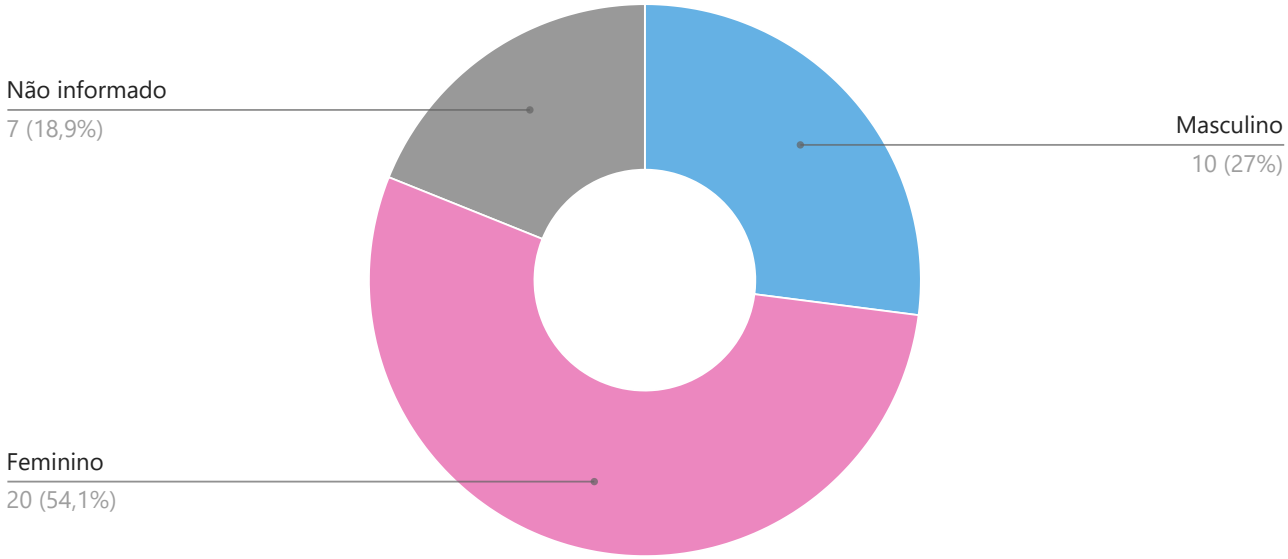
1.1 - Percentual de eficiência



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

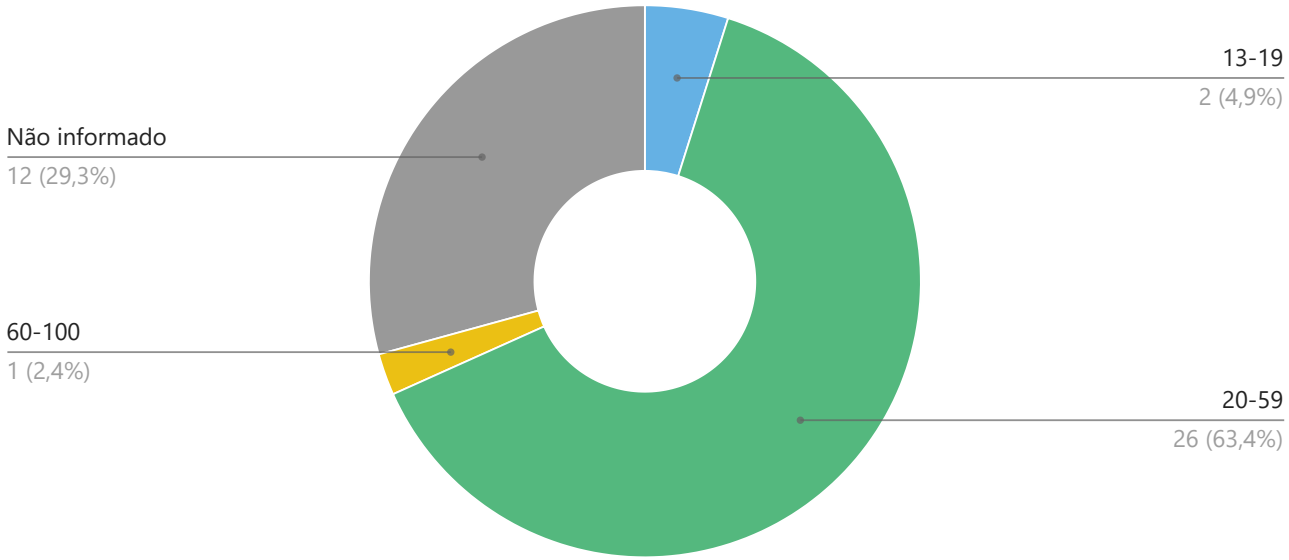
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por sexo



Obs.: Nesse gráfico é possivel visualizar o perfil dos sexos das pessoas que se cadastraram e solicitaram informações no Sic.

2.2 - Percentual por faixa etária



Obs.: Nesse gráfico é possivel visualizar o perfil da faixa etária das pessoas que se cadastraram e solicitaram informações no Sic.

3.0 - Relatório das secretarias

3.1 - Totalizador por secretaria e status

Secretarias	Respondido	Não Respondido
Água e Esgoto	22	0
Arrecadação	19	0
COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO LDO/LOA/PPA	0	0
Coleta de Sugestões da População (LDO/LOA)	0	0
Conselho Tutelar	0	0
CONTROLE INTERNO	0	0
CRAS	0	0
deletar	0	0
Educação	2	0
Engenharia	14	0
Família e Desenvolvimento Social	0	0
Fiscalização da Limpeza de Terrenos	0	0
FREQUÊNCIA- RECURSOS HUMANOS	1	0
Gabinete	14	0
Gestão do Lixo	0	0
Iluminação Pública (CPFL)	0	0
Inscrição Municipal	2	0
Meio Ambiente	3	0
Obras	4	0
Podas e Resíduos de Construção	1	0
Processos Internos	0	0
Procuradoria	6	0
Protocolo - Procuradoria- Antonio	0	0
Protocolo - Procuradoria- Gabriel	0	0

Recursos Humanos	25	0
Saúde	0	0
Segurança do Trabalho	0	0
Trânsito	0	0
Vigilância em Saúde	3	0
	100%	**0%**

Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria Altinópolis demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo as solicitações e 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.

Sic do Município de Altinópolis

Gerado em: 19/12/2022 às 11:19
Servidor: HUGO FERNANDO SILVEIRA GARCIA - OUVIDOR

PREFEITURA MUNICIPAL DE
ALTINÓPOLIS

Relatório de Fechamento - 2022

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

INTRODUÇÃO

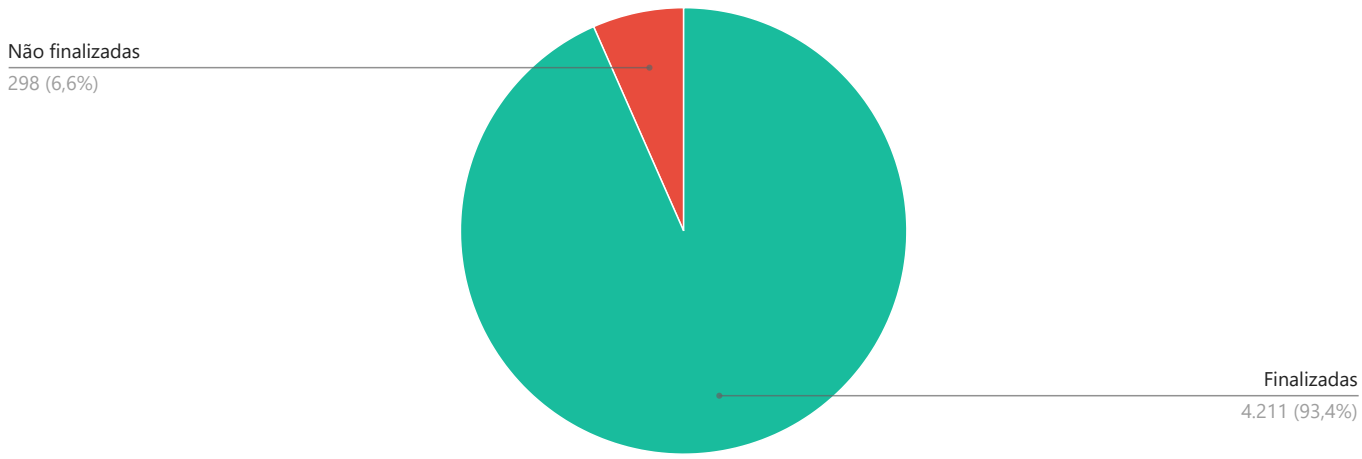
A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as 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 2022, 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.

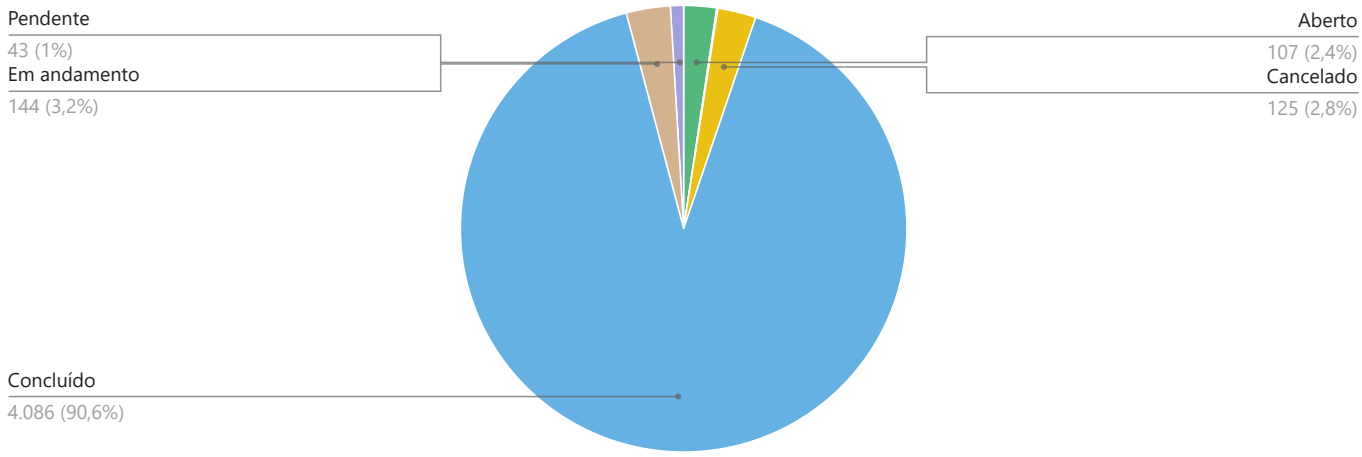
1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência



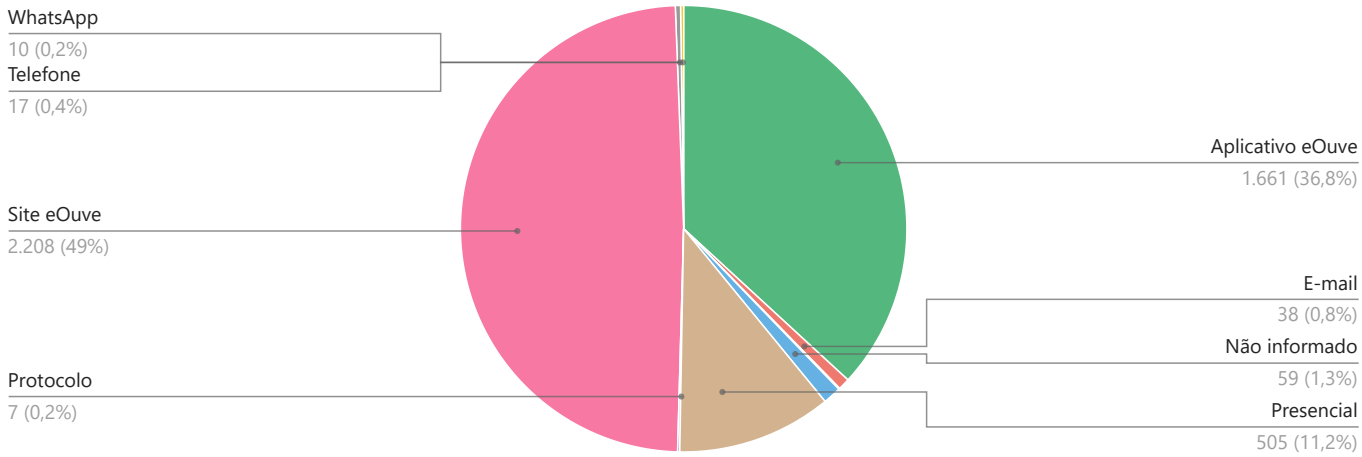
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

1.2 - Percentual por status



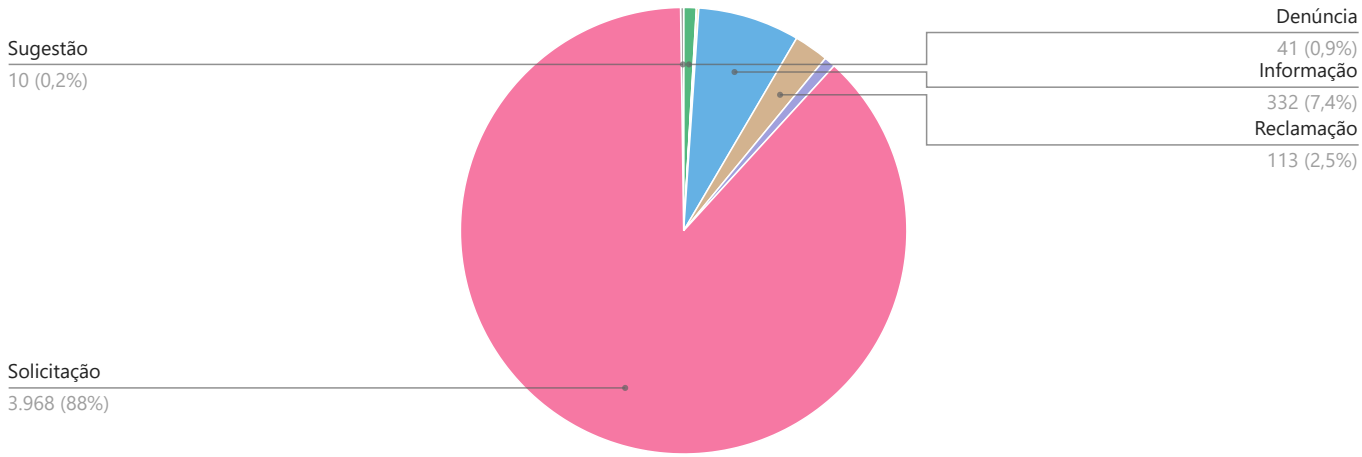
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

1.3 - Percentual por origem dos cadastros



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

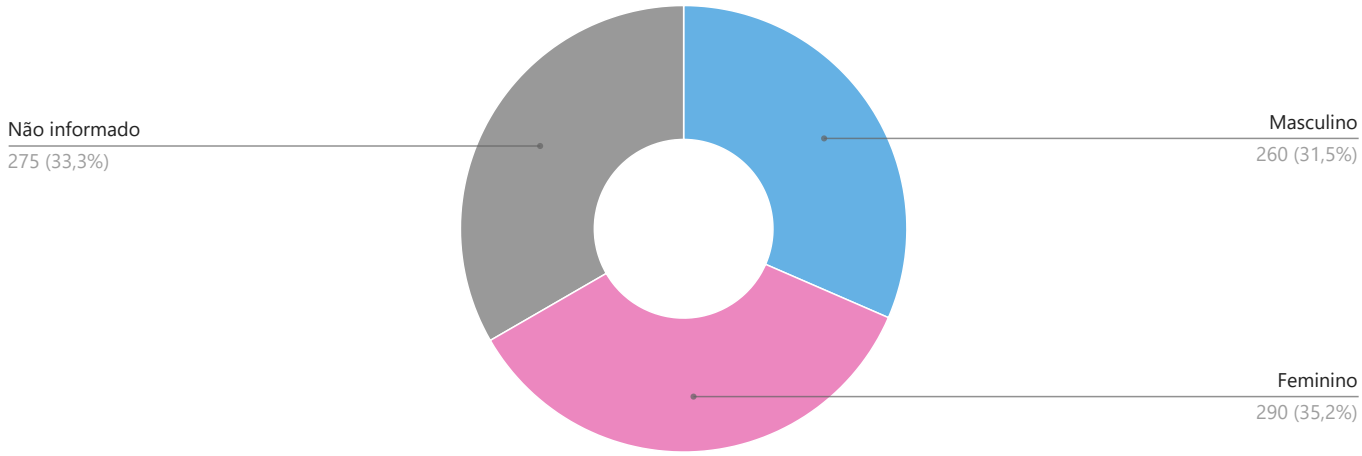
1.4 - Percentual por categoria



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

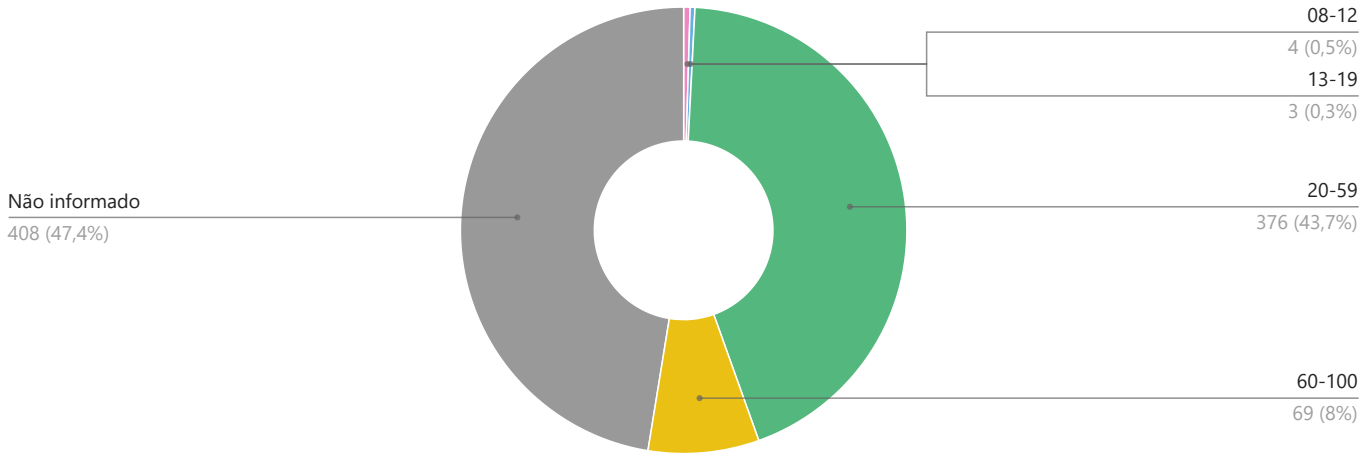
2.0 - Perfil dos Solicitantes

2.1 - Percentual por sexo



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

2.2 - Percentual por faixa etária



Obs.: Nesse gráfico é possivel 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
Água e Esgoto	3	0	0	15	23	3	358	1	403
Arrecadação	1	1	0	16	19	0	902	1	940
COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO LDO/LOA/PPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coleta de Sugestões da População (LDO/LOA)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Tutelar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CONTROLE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CRAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
deletar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação	0	0	0	16	1	0	51	0	68
Engenharia	0	1	0	15	0	0	484	0	500
Família e Desenvolvimento Social	3	0	0	1	0	0	15	0	19
Fiscalização da Limpeza de Terrenos	4	0	0	0	5	0	7	0	16
FREQUÊNCIA- RECURSOS HUMANOS	0	0	0	0	0	0	16	0	16
Gabinete	1	0	2	4	4	0	64	4	79
Gestão do Lixo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública (CPFL)	0	0	0	0	5	0	17	0	22
Inscrição Municipal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente	0	0	0	1	0	0	36	0	37
Obras	5	0	1	7	27	1	140	1	182
Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	0	0	0	9	0	9
Processos Internos	1	0	0	168	1	15	1.292	2	1.479
Procuradoria	3	0	0	15	8	0	86	0	112
Protocolo - Procuradoria- Antonio	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Protocolo - Procuradoria- Gabriel	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos	0	0	0	60	2	18	359	1	440
Saúde	1	0	3	11	5	0	66	0	86
Segurança do Trabalho	0	0	0	0	0	0	8	0	8
Trânsito	1	0	0	0	0	0	21	0	22
Vigilância em Saúde	18	0	0	2	13	0	37	0	70
	0,91%	**0,04%**	**0,13%**	**7,4%**	**2,51%**	**0,82%**	**88%**	**0,22%**	**4.509**

3.2 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Água e Esgoto	3	0	19	349	27	5	403
Arrecadação	30	1	23	853	21	12	940
COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO LDO/LOA/PPA	0	0	0	0	0	0	0
Coleta de Sugestões da População (LDO/LOA)	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Tutelar	0	0	0	0	0	0	0
CONTROLE INTERNO	0	0	0	0	0	0	0
CRAS	0	0	0	0	0	0	0
deletar	0	0	0	0	0	0	0
Educação	0	0	3	60	5	0	68
Engenharia	17	0	13	447	3	20	500
Família e Desenvolvimento Social	1	0	0	18	0	0	19
Fiscalização da Limpeza de Terrenos	0	0	0	16	0	0	16
FREQUÊNCIA- RECURSOS HUMANOS	0	0	0	16	0	0	16
Gabinete	6	1	0	66	5	1	79
Gestão do Lixo	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública (CPFL)	0	0	1	21	0	0	22
Inscrição Municipal	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente	0	0	1	36	0	0	37
Obras	1	0	4	151	26	0	182
Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	9	0	0	9
Processos Internos	34	0	46	1.354	42	3	1.479
Procuradoria	11	0	3	90	6	2	112
Protocolo - Procuradoria- Antonio	0	0	0	1	0	0	1
Protocolo - Procuradoria- Gabriel	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos	0	0	5	435	0	0	440
Saúde	0	0	4	82	0	0	86
Segurança do Trabalho	2	0	2	4	0	0	8
Trânsito	2	1	0	17	2	0	22
Vigilância em Saúde	0	1	1	61	7	0	70
	2,4%	**0,09%**	**2,8%**	**90,62%**	**3,2%**	**0,95%**	**4.509**

4.0 - Relatório dos assuntos

4.1 - Totalizador por assunto e categoria

Assunto	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Água e Esgoto - 2ª via de Água	0	0	0	0	1	2	31	0	34
Água e Esgoto - Colocação de hidrômetro	0	0	0	0	1	0	26	0	27
Água e Esgoto - Desligamento de Água	0	0	0	0	0	0	10	0	10
Água e Esgoto - Falta de Água	0	0	0	1	3	0	1	0	5
Água e Esgoto - Ligação de Água	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Água e Esgoto - Ligação de Água e Esgoto	0	0	0	1	0	0	160	1	162
Água e Esgoto - Lista de Ligações de Água	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Água e Esgoto - Mudança de Cavalete	0	0	0	0	0	0	18	0	18
Água e Esgoto - Outros	0	0	0	7	6	1	65	0	79
Água e Esgoto - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Água e Esgoto - Religação de Água	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Água e Esgoto - Revisão de conta de água	0	0	0	2	6	0	14	0	22
Água e Esgoto - Vazamento	3	0	0	4	6	0	24	0	37
Água e Esgoto - Viabilidade de Ligação (Água e Esgoto)	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Arrecadação - 2ª Via de IPTU	0	0	0	1	0	0	3	0	4
Arrecadação - Abertura de inscrição municipal (Autônomos)	0	0	0	1	1	0	60	0	62
Arrecadação - Alteração cadastral (Autônomos)	0	0	0	1	0	0	11	0	12
Arrecadação - Alteração de Proprietário/Compromisário/Cadastro	0	0	0	0	0	0	25	0	25
Arrecadação - Alvará de funcionamento (Autônomos)	0	0	0	0	1	0	73	0	74
Arrecadação - Alvará de funcionamento: abertura, baixa, alteração, revisão de valores do iss e alvará junto a vigiância sanitária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Alvará Eventual	0	0	0	0	0	0	13	0	13
Arrecadação - Ambulantes/Trailler/Carrinhos	0	0	0	0	0	0	5	0	5
Arrecadação - Baixa de inscrição municipal	0	0	0	0	0	0	48	0	48
Arrecadação - Baixa retroativa	0	0	0	0	1	0	32	0	33
Arrecadação - Certidão de Endereço	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Arrecadação - Certidão de Valor Venal	0	1	0	4	0	0	11	0	16

Arrecadação - Certidões	0	0	0	1	0	0	8	0	9
Arrecadação - Débitos de Água	0	0	0	1	0	0	22	0	23
Arrecadação - Débitos de IPTU	0	0	0	0	4	0	8	0	12
Arrecadação - Débitos de ISS	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Arrecadação - Dívida Ativa	0	0	0	0	2	0	11	0	13
Arrecadação - ITBI	0	0	0	2	0	0	399	1	402
Arrecadação - Nota Fiscal Eletrônica (NFE)	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Arrecadação - Outorga de Escritura	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Arrecadação - Outros	1	0	0	3	3	0	71	0	78
Arrecadação - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Arrecadação - Pedido de Isenção/Imunidade de IPTU/ITBI	0	0	0	0	0	0	16	0	16
Arrecadação - Protocolo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Restituição de Pagamento	0	0	0	1	0	0	15	0	16
Arrecadação - Revisão de conta	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Revisão de IPTU	0	0	0	1	6	0	36	0	43
Arrecadação - Revisão de ISS	0	0	0	0	1	0	2	0	3
Arrecadação - Termo de Concessão de Imóvel	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Arrecadação - Termo de Concessão de Sepultura	0	0	0	0	0	0	19	0	19
COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO LDO/LOA/PPA - c	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO LDO/LOA/PPA - COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO LDO/LOA/PPA - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coleta de Sugestões da População (LDO/LOA) - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Tutelar - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CRAS - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Departamento de arrecadação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão e Habite-se	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação - Outros	0	0	0	16	1	0	49	0	66
Educação - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Educação - Solicitação de Documentos	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Engenharia - Alteração de Projeto	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Engenharia - Aprovação de Projeto e Emplacamento	0	1	0	0	0	0	52	0	53
Engenharia - Aprovação de projeto/ Alvará de Construção	0	0	0	1	0	0	67	0	68
Engenharia - Auto de Conclusão de Obra	0	0	0	0	0	0	14	0	14
Engenharia - Auto de Conclusão de Obra e Habite-se	0	0	0	0	0	0	33	0	33
Engenharia - Auto de Conclusão e Habite-se	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão	0	0	0	1	0	0	56	0	57
Engenharia - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão e Habite-se	0	0	0	0	0	0	22	0	22
Engenharia - Certidões	0	0	0	1	0	0	13	0	14
Engenharia - Desdobro de Imóveis	0	0	0	2	0	0	7	0	9
Engenharia - Emplacamento	0	0	0	1	0	0	64	0	65
Engenharia - Habite-se	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Engenharia - Outros	0	0	0	7	0	0	112	0	119
Engenharia - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Reforma de túmulo	0	0	0	1	0	0	14	0	15
Engenharia - Regularização de Projeto	0	0	0	1	0	0	14	0	15
Engenharia - Retificação de Área	0	0	0	0	0	0	5	0	5
Engenharia - Solicitação de Documentos	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Família e Desenvolvimento Social - Auxílio Emergencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Bolsa Família	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - BPC	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - CadUnico	2	0	0	0	0	0	3	0	5
Família e Desenvolvimento Social - Cestas Básicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Cursos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Fraldas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Leites	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Outros	1	0	0	1	0	0	10	0	12
Família e Desenvolvimento Social - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Família e Desenvolvimento Social - Viagens	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Fiscalização da Limpeza de Terrenos - Outros	4	0	0	0	5	0	7	0	16
Fiscalização da Limpeza de Terrenos - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FREQUÊNCIA- RECURSOS HUMANOS - Outros	0	0	0	0	0	0	16	0	16
Gabinete - Outros	1	0	2	4	4	0	62	4	77
Gabinete - Trânsito	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Gestão do Lixo - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública (CPFL) - Iluminação Pública	0	0	0	0	5	0	16	0	21
Iluminação Pública (CPFL) - Outros	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Inscrição Municipal - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente - Autorização para corte de árvores	0	0	0	0	0	0	25	0	25
Meio Ambiente - Certidão de Uso e Ocupação de Solo	0	0	0	0	0	0	5	0	5
Meio Ambiente - Outros	0	0	0	1	0	0	6	0	7
Meio Ambiente - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Fiscalização da Limpeza de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Fiscalização de obras	1	0	0	0	1	0	2	0	4
Obras - Fiscalização e Limpeza de Terrenos	2	0	0	0	5	0	3	0	10
Obras - Fiscalização Geral	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Obras - Iluminação de Praças e Parques	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Obras - Iluminação Pública	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Obras - Limpeza de Bueiros	0	0	0	0	6	0	12	0	18
Obras - Limpeza Pública	0	0	1	0	3	0	18	0	22
Obras - Manutenção de estradas rurais municipais	0	0	0	1	2	0	27	0	30
Obras - Outros	2	0	0	5	6	1	43	0	57
Obras - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Sinalização de Trânsito	0	0	0	0	0	0	19	1	20
Obras - Tapa buraco	0	0	0	0	3	0	14	0	17
Obras - Vazamento Externo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Podas e Resíduos de Construção - Outros	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Podas e Resíduos de Construção -	0	0	0	0	0	0	7	0	7

Podas e Resíduos de Construção									
Processos Internos - Administração e Finanças	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Processos Internos - Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Alayde	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Processos Internos - Almoxarifado	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Amarilis	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Processos Internos - Ana Lucia	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Processos Internos - Arquivo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Arrecadação	0	0	0	1	0	0	39	0	40
Processos Internos - Assessoria de Comunicação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Assistente Social - Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Centro Odontológico	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Processos Internos - Compras	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Processos Internos - Conselho Tutelar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Contabilidade	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Processos Internos - Controlador Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Controle Interno	0	0	0	12	0	0	11	0	23
Processos Internos - Coronel	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Processos Internos - Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Distrito Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Edina de Paula	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Educação	0	0	0	32	0	0	82	0	114
Processos Internos - Emirena	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Engenharia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Ermelinda	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Família e desenvolvimento social	0	0	0	5	0	0	9	0	14
Processos Internos - Farmácia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência - Alayde	0	0	0	5	0	0	3	0	8
Processos Internos - Frequência - Amarilis	0	0	0	1	0	0	6	0	7
Processos Internos - Frequencia - Ana Lúcia	0	0	0	0	0	0	5	0	5
Processos Internos - Frequência - Desenvolvimento Econômico,	0	0	0	1	0	0	9	0	10

Agricultura, Meio Ambiente, Cultura e Turismo									
Processos Internos - Frequência - Educação	0	0	0	4	0	0	6	0	10
Processos Internos - Frequência - Emirena	0	0	0	2	0	0	2	0	4
Processos Internos - Frequência - Ermelinda	0	0	0	1	0	0	6	0	7
Processos Internos - Frequência - Família e Desenvolvimento Social	0	0	0	2	0	0	26	1	29
Processos Internos - Frequência - Monteiro Lobato	0	0	0	5	0	0	0	0	5
Processos Internos - Frequência - Obras	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Processos Internos - Frequência - Procuradoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência - Profa Edina de Paula	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Processos Internos - Frequência - Saúde	0	0	0	2	0	0	335	0	337
Processos Internos - Frequência - SEAME	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Processos Internos - Frequência - Trossel	0	0	0	2	0	0	2	0	4
Processos Internos - Frequência Coronel	0	0	0	3	0	0	4	0	7
Processos Internos - FREQUENCIA COZINHA PILOTO	0	0	0	0	0	0	4	0	4
Processos Internos - Gabinete	0	0	0	4	0	0	51	0	55
Processos Internos - Informatica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Licitações	0	0	0	2	0	0	9	0	11
Processos Internos - Lista de Ligações de Água	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Lista de Ligações de Água e Esgoto	0	0	0	1	0	1	1	0	3
Processos Internos - Meio Ambiente	0	0	0	3	0	0	4	0	7
Processos Internos - Monteiro Lobato	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Processos Internos - Obras	1	0	0	15	0	0	131	0	147
Processos Internos - Orlando José	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Processos Internos - Patrimônio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Central	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Orlando José	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Processos Internos - Posto de Saúde Rural	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Santa Cruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Wagner Zuccoloto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Waldomiro Jorge Ramos	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Processos Internos - Procuradoria	0	0	0	9	0	0	32	0	41
Processos Internos - RH	0	0	0	36	0	14	387	1	438
Processos Internos - Saúde	0	0	0	11	0	0	20	0	31
Processos Internos - SEAME	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Segurança e Ordem Publica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - tesouraria	0	0	0	0	1	0	19	0	20
Processos Internos - Trânsito	0	0	0	1	0	0	4	0	5
Processos Internos - Transporte	0	0	0	4	0	0	50	0	54
Processos Internos - Trossel	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Processos Internos - Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Vigilância Epidemiológica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Vigilância Sanitária	0	0	0	0	0	0	14	0	14
Procuradoria - Imunidade de ITBI	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Procuradoria - Outros	3	0	0	15	7	0	67	0	92
Procuradoria - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria - Termo de Concessão de Imóvel	0	0	0	0	1	0	8	0	9
Procuradoria - Termo de Concessão de Sepultura	0	0	0	0	0	0	5	0	5
Protocolo - Procuradoria- Antonio - Outros	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Protocolo - Procuradoria- Gabriel - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos - Carta Margem	0	0	0	1	0	0	11	0	12
Recursos Humanos - Holerite	0	0	0	1	0	0	7	0	8
Recursos Humanos - Informe de Imposto de Renda (IR)	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Recursos Humanos - Insalubridade/ Periculosidade	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Recursos Humanos - Manifestação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos - Outros	0	0	0	54	2	17	275	1	349
Recursos Humanos - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos - Progressão e	0	0	0	0	0	0	8	0	8

Evolução Funcional de Servidores									
Recursos Humanos - Solicitação de Afastamento	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Recursos Humanos - Solicitação de Documentos	0	0	0	4	0	0	39	0	43
Recursos Humanos - Solicitação de Férias	0	0	0	0	0	1	10	0	11
Saúde - Empréstimo de Torpedo de Oxigênio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Outros	1	0	3	11	3	0	43	0	61
Saúde - Pedido de Exames (Fora da Rede)	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Saúde - Solicitação de Cópia de Prontuário	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Saúde - Solicitação de Fraldas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Solicitação de Insumos	0	0	0	0	0	0	20	0	20
Saúde - Solicitação de Prótese	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Solicitação de Transporte	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Segurança do Trabalho - Insalubridade/ Periculosidade	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Segurança do Trabalho - Outros	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Segurança do Trabalho - PPP/LTCAT	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Trânsito - Cartão do Idoso e do Deficiente/Fibromialgia	0	0	0	0	0	0	19	0	19
Trânsito - Interdição de rua	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Multas de Trânsito	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Trânsito - Outros	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Trânsito - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Sinalização	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Vigilância em Saúde - Alterações de dados cadastrais	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Vigilância em Saúde - Cancelamento de Licença de Funcionamento	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Vigilância em Saúde - Controle de Vetores	2	0	0	0	2	0	0	0	4
Vigilância em Saúde - Licença Inicial da Vigilância Sanitária	0	0	0	0	0	0	11	0	11
Vigilância em Saúde - Outros	12	0	0	1	5	0	9	0	27
Vigilância em Saúde - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Pernilongos, Ratos, Escorpiões, Caramujos, Carrapatos e Barbeiro	4	0	0	1	6	0	3	0	14
Vigilância em Saúde - Renovação de Alvará da Vigilância Sanitária	0	0	0	0	0	0	11	0	11
	0,91%	**0,04%**	**0,13%**	**7,4%**	**2,51%**	**0,82%**	**88%**	**0,22%**	**4.509**

4.2 - Totalizador por assunto e status

Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Água e Esgoto - 2ª via de Água	0	0	2	32	0	0	34
Água e Esgoto - Colocação de hidrômetro	0	0	1	25	1	0	27
Água e Esgoto - Desligamento de Água	0	0	0	9	1	0	10
Água e Esgoto - Falta de Água	0	0	0	5	0	0	5
Água e Esgoto - Ligação de Água	0	0	1	2	0	0	3
Água e Esgoto - Ligação de Água e Esgoto	0	0	11	125	21	5	162
Água e Esgoto - Lista de Ligações de Água	0	0	0	1	0	0	1
Água e Esgoto - Mudança de Cavalete	0	0	2	16	0	0	18
Água e Esgoto - Outros	0	0	1	78	0	0	79
Água e Esgoto - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Água e Esgoto - Religação de Água	0	0	0	3	1	0	4
Água e Esgoto - Revisão de conta de água	3	0	1	15	3	0	22
Água e Esgoto - Vazamento	0	0	0	37	0	0	37
Água e Esgoto - Viabilidade de Ligação (Água e Esgoto)	0	0	0	1	0	0	1
Arrecadação - 2ª Via de IPTU	0	0	0	4	0	0	4
Arrecadação - Abertura de inscrição municipal (Autônomos)	0	0	1	61	0	0	62
Arrecadação - Alteração cadastral (Autônomos)	0	0	0	12	0	0	12
Arrecadação - Alteração de Proprietário/Compromisário/Cadastro	1	0	0	23	1	0	25
Arrecadação - Alvará de funcionamento (Autônomos)	0	0	1	72	0	1	74
Arrecadação - Alvará de funcionamento: abertura, baixa, alteração, revisão de valores do iss e alvará junto a vigiância sanitária	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Alvará Eventual	1	0	3	8	0	1	13
Arrecadação - Ambulantes/Trailler/Carrinhos	1	0	0	4	0	0	5
Arrecadação - Baixa de inscrição municipal	0	0	0	48	0	0	48
Arrecadação - Baixa retroativa	2	1	1	27	1	1	33
Arrecadação - Certidão de Endereço	1	0	0	2	0	0	3
Arrecadação - Certidão de Valor Venal	3	0	1	10	0	2	16
Arrecadação - Certidões	0	0	1	8	0	0	9
Arrecadação - Débitos de Água	1	0	2	20	0	0	23
Arrecadação - Débitos de IPTU	1	0	0	10	1	0	12
Arrecadação - Débitos de ISS	0	0	0	1	0	1	2

Arrecadação - Dívida Ativa	0	0	0	12	1	0	13
Arrecadação - ITBI	3	0	4	391	2	2	402
Arrecadação - Nota Fiscal Eletrônica (NFE)	0	0	0	1	0	0	1
Arrecadação - Outorga de Escritura	0	0	0	1	0	0	1
Arrecadação - Outros	1	0	4	70	2	1	78
Arrecadação - Ouvidoria	0	0	1	0	0	0	1
Arrecadação - Pedido de Isenção/Imunidade de IPTU/ITBI	5	0	0	9	1	1	16
Arrecadação - Protocolo	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Restituição de Pagamento	1	0	0	13	1	1	16
Arrecadação - Revisão de conta	0	0	0	0	0	0	0
Arrecadação - Revisão de IPTU	3	0	3	37	0	0	43
Arrecadação - Revisão de ISS	0	0	0	3	0	0	3
Arrecadação - Termo de Concessão de Imóvel	1	0	1	1	2	1	6
Arrecadação - Termo de Concessão de Sepultura	5	0	0	5	9	0	19
COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO LDO/LOA/PPA - c	0	0	0	0	0	0	0
COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO LDO/LOA/PPA - COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
COLETA DE SUGESTÕES DA POPULAÇÃO LDO/LOA/PPA - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Coleta de Sugestões da População (LDO/LOA) - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Conselho Tutelar - Outros	0	0	0	0	0	0	0
CRAS - Outros	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Departamento de arrecadação	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Outros	0	0	0	0	0	0	0
deletar - Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0
Educação - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão e Habite-se	0	0	0	0	0	0	0
Educação - Outros	0	0	3	58	5	0	66
Educação - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Educação - Solicitação de Documentos	0	0	0	2	0	0	2
Engenharia - Alteração de Projeto	0	0	0	2	0	0	2
Engenharia - Aprovação de Projeto e Emplacamento	0	0	2	47	0	4	53
Engenharia - Aprovação de projeto/ Alvará de Construção	0	0	3	62	0	3	68
Engenharia - Auto de Conclusão de Obra	0	0	0	14	0	0	14
Engenharia - Auto de Conclusão de Obra e Habite-se	0	0	0	32	0	1	33
Engenharia - Auto de Conclusão e Habite-se	0	0	0	0	0	0	0

Engenharia - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão	0	0	0	56	0	1	57
Engenharia - Certidão de Área Construída, Auto de Conclusão e Habite-se	16	0	0	5	0	1	22
Engenharia - Certidões	0	0	1	13	0	0	14
Engenharia - Desdobro de Imóveis	0	0	0	9	0	0	9
Engenharia - Emplacamento	0	0	2	55	0	8	65
Engenharia - Habite-se	0	0	0	4	0	2	6
Engenharia - Outros	0	0	3	115	1	0	119
Engenharia - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Engenharia - Reforma de túmulo	0	0	0	15	0	0	15
Engenharia - Regularização de Projeto	1	0	1	12	1	0	15
Engenharia - Retificação de Área	0	0	0	4	1	0	5
Engenharia - Solicitação de Documentos	0	0	1	2	0	0	3
Família e Desenvolvimento Social - Auxílio Emergencial	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Bolsa Família	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - BPC	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - CadUnico	0	0	0	5	0	0	5
Família e Desenvolvimento Social - Cestas Básicas	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Cursos	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Fraldas	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Leites	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Outros	1	0	0	11	0	0	12
Família e Desenvolvimento Social - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Família e Desenvolvimento Social - Viagens	0	0	0	2	0	0	2
Fiscalização da Limpeza de Terrenos - Outros	0	0	0	16	0	0	16
Fiscalização da Limpeza de Terrenos - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
FREQUÊNCIA- RECURSOS HUMANOS - Outros	0	0	0	16	0	0	16
Gabinete - Outros	6	1	0	64	5	1	77
Gabinete - Trânsito	0	0	0	2	0	0	2
Gestão do Lixo - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública (CPFL) - Iluminação Pública	0	0	1	20	0	0	21
Iluminação Pública (CPFL) - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Inscrição Municipal - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente - Autorização para corte de árvores	0	0	1	24	0	0	25

Meio Ambiente - Certidão de Uso e Ocupação de Solo	0	0	0	5	0	0	5
Meio Ambiente - Outros	0	0	0	7	0	0	7
Meio Ambiente - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Fiscalização da Limpeza de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Fiscalização de obras	0	0	0	4	0	0	4
Obras - Fiscalização e Limpeza de Terrenos	0	0	0	10	0	0	10
Obras - Fiscalização Geral	0	0	0	0	1	0	1
Obras - Iluminação de Praças e Parques	0	0	0	1	0	0	1
Obras - Iluminação Pública	0	0	0	1	1	0	2
Obras - Limpeza de Bueiros	0	0	0	16	2	0	18
Obras - Limpeza Pública	0	0	1	19	2	0	22
Obras - Manutenção de estradas rurais municipais	0	0	0	27	3	0	30
Obras - Outros	1	0	2	48	6	0	57
Obras - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	0	0	0	0
Obras - Sinalização de Trânsito	0	0	1	8	11	0	20
Obras - Tapa buraco	0	0	0	17	0	0	17
Obras - Vazamento Externo	0	0	0	0	0	0	0
Podas e Resíduos de Construção - Outros	0	0	0	2	0	0	2
Podas e Resíduos de Construção - Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	7	0	0	7
Processos Internos - Administração e Finanças	0	0	0	2	0	0	2
Processos Internos - Agricultura	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Alayde	0	0	0	2	0	0	2
Processos Internos - Almoxarifado	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Amarilis	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Ana Lucia	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Arquivo	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Arrecadação	2	0	1	37	0	0	40
Processos Internos - Assessoria de Comunicação	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Assistente Social - Saúde	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Centro Odontológico	1	0	0	0	0	0	1
Processos Internos - Compras	0	0	0	4	0	0	4
Processos Internos - Conselho Tutelar	0	0	0	0	0	0	0

Processos Internos - Contabilidade	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Controlador Interno	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Controle Interno	5	0	0	18	0	0	23
Processos Internos - Coronel	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Cultura	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Distrito Industrial	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Edina de Paula	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Educação	8	0	26	65	15	0	114
Processos Internos - Emirena	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Engenharia	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Ermelinda	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Família e desenvolvimento social	0	0	0	13	1	0	14
Processos Internos - Farmácia	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência - Alayde	0	0	0	8	0	0	8
Processos Internos - Frequência - Amarilis	0	0	0	7	0	0	7
Processos Internos - Frequencia - Ana Lúcia	0	0	0	5	0	0	5
Processos Internos - Frequência - Desenvolvimento Econômico, Agricultura, Meio Ambiente, Cultura e Turismo	0	0	0	10	0	0	10
Processos Internos - Frequência - Educação	0	0	0	10	0	0	10
Processos Internos - Frequência - Emirena	0	0	0	4	0	0	4
Processos Internos - Frequência - Ermelinda	0	0	0	7	0	0	7
Processos Internos - Frequência - Família e Desenvolvimento Social	0	0	2	27	0	0	29
Processos Internos - Frequência - Monteiro Lobato	0	0	0	5	0	0	5
Processos Internos - Frequência - Obras	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Frequência - Procuradoria	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Frequência - Profa Edina de Paula	0	0	0	4	0	0	4
Processos Internos - Frequência - Saúde	1	0	2	334	0	0	337
Processos Internos - Frequência - SEAME	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Frequência - Trossel	0	0	0	3	1	0	4
Processos Internos - Frequência Coronel	0	0	0	7	0	0	7
Processos Internos - FREQUENCIA COZINHA PILOTO	0	0	0	4	0	0	4
Processos Internos - Gabinete	6	0	2	46	0	1	55
Processos Internos - Informatica	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Licitações	0	0	0	11	0	0	11

Processos Internos - Lista de Ligações de Água	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Lista de Ligações de Água e Esgoto	0	0	0	3	0	0	3
Processos Internos - Meio Ambiente	0	0	0	7	0	0	7
Processos Internos - Monteiro Lobato	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Obras	0	0	8	118	20	1	147
Processos Internos - Orlando José	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Ouvidoria	0	0	2	0	0	0	2
Processos Internos - Patrimônio	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Podas e Resíduos de Construção	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Central	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Orlando José	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Rural	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Santa Cruz	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Wagner Zuccoloto	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Posto de Saúde Waldomiro Jorge Ramos	0	0	0	1	0	0	1
Processos Internos - Procuradoria	4	0	2	33	2	0	41
Processos Internos - RH	0	0	1	435	2	0	438
Processos Internos - Saúde	0	0	0	31	0	0	31
Processos Internos - SEAME	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Segurança e Ordem Publica	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - tesouraria	3	0	0	16	0	1	20
Processos Internos - Trânsito	0	0	0	5	0	0	5
Processos Internos - Transporte	4	0	0	49	1	0	54
Processos Internos - Trossel	0	0	0	2	0	0	2
Processos Internos - Turismo	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Vigilância Epidemiológica	0	0	0	0	0	0	0
Processos Internos - Vigilância Sanitária	0	0	0	14	0	0	14
Procuradoria - Imunidade de ITBI	1	0	2	3	0	0	6
Procuradoria - Outros	7	0	1	78	4	2	92
Procuradoria - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Procuradoria - Termo de Concessão de Imóvel	2	0	0	5	2	0	9
Procuradoria - Termo de Concessão de Sepultura	1	0	0	4	0	0	5
Protocolo - Procuradoria- Antonio - Outros	0	0	0	1	0	0	1

Protocolo - Procuradoria- Gabriel - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos - Carta Margem	0	0	0	12	0	0	12
Recursos Humanos - Holerite	0	0	0	8	0	0	8
Recursos Humanos - Informe de Imposto de Renda (IR)	0	0	0	6	0	0	6
Recursos Humanos - Insalubridade/ Periculosidade	0	0	0	2	0	0	2
Recursos Humanos - Manifestação	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos - Outros	0	0	4	345	0	0	349
Recursos Humanos - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Recursos Humanos - Progressão e Evolução Funcional de Servidores	0	0	1	7	0	0	8
Recursos Humanos - Solicitação de Afastamento	0	0	0	1	0	0	1
Recursos Humanos - Solicitação de Documentos	0	0	0	43	0	0	43
Recursos Humanos - Solicitação de Férias	0	0	0	11	0	0	11
Saúde - Empréstimo de Torpedo de Oxigênio	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Outros	0	0	2	59	0	0	61
Saúde - Pedido de Exames (Fora da Rede)	0	0	0	1	0	0	1
Saúde - Solicitação de Cópia de Prontuário	0	0	0	1	0	0	1
Saúde - Solicitação de Fraldas	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Solicitação de Insumos	0	0	1	19	0	0	20
Saúde - Solicitação de Prótese	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Solicitação de Transporte	0	0	1	2	0	0	3
Segurança do Trabalho - Insalubridade/ Periculosidade	1	0	0	0	0	0	1
Segurança do Trabalho - Outros	0	0	1	0	0	0	1
Segurança do Trabalho - PPP/LTCAT	1	0	1	4	0	0	6
Trânsito - Cartão do Idoso e do Deficiente/Fibromialgia	1	1	0	15	2	0	19
Trânsito - Interdição de rua	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Multas de Trânsito	1	0	0	0	0	0	1
Trânsito - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Trânsito - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Trânsito - Sinalização	0	0	0	1	0	0	1
Vigilância em Saúde - Alterações de dados cadastrais	0	0	0	2	0	0	2
Vigilância em Saúde - Cancelamento de Licença de Funcionamento	0	0	0	1	0	0	1
Vigilância em Saúde - Controle de Vetores	0	0	0	4	0	0	4
Vigilância em Saúde - Licença Inicial da Vigilância Sanitária	0	1	0	7	3	0	11

Vigilância em Saúde - Outros	0	0	0	24	3	0	27
Vigilância em Saúde - Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0
Vigilância em Saúde - Pernilongos, Ratos, Escorpiões, Caramujos, Carrapatos e Barbeiro	0	0	1	12	1	0	14
Vigilância em Saúde - Renovação de Alvará da Vigilância Sanitária	0	0	0	11	0	0	11
	2,4%	**0,09%**	**2,8%**	**90,62%**	**3,2%**	**0,95%**	**4.509**

5.0 - Relatório dos bairros

5.1 - Totalizador por bairro e categoria

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Alto da Liberdade	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Armando Vicentini	1	0	0	1	0	0	205	0	207
Bairro do Ginásio	2	0	0	9	3	0	56	1	71
CECAP (Luiza Crivelenti Agnesini)	0	0	0	16	0	0	44	0	60
Centro	15	0	1	80	24	31	1.167	3	1.321
CHÁCARA IMPERIAL	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Chácaras Santa Felicidade	0	0	0	0	0	0	3	0	3
Cidade Jardim	3	0	2	2	2	0	63	1	73
COHAB I	1	0	0	16	1	0	32	0	50
COHAB II	0	1	0	9	0	0	24	0	34
Distrito Industrial	1	0	0	14	1	0	211	0	227
Edmar Vicentini	3	0	0	5	6	0	37	0	51
Figueiredo Bombarda	1	0	0	3	2	0	52	0	58
Figueiredo Felippe	0	0	0	4	9	1	189	0	203
Figueiredo Walter	0	0	0	3	3	0	86	0	92
Jardim Colina	0	0	0	0	1	0	15	0	16
Jardim Esplanada	0	0	0	37	3	1	95	0	136
Jardim Helena	0	0	0	0	0	0	21	0	21
Jardim Jetirana	0	0	0	0	0	0	15	0	15
Jardim Luiza	0	0	0	8	12	2	66	1	89
Jardim Santa Mônica	0	0	0	0	1	0	14	0	15
Jardim São Luiz	0	0	0	0	3	0	19	0	22
Morada Gabriela	0	0	0	5	4	0	58	0	67
Nova Altinópolis	0	0	0	0	1	0	18	0	19
Outros	1	0	0	45	5	1	492	3	547
Parque do Café	0	0	0	9	0	0	48	0	57
PORTAL DAS GRUTAS	0	0	1	1	1	0	27	0	30
Quinta da Boa Vista	0	0	0	4	2	0	116	0	122
RANCHO RIO PARDO	0	0	0	0	0	0	6	0	6
Recanto Maranata	0	0	0	0	0	0	2	0	2

Salim Calil	2	0	1	8	4	0	99	0	114
Sileno Crivelenti	1	0	0	5	3	0	48	0	57
Thomaz Rodrigues Alckmin	0	0	0	0	1	0	62	0	63
Ulysses Guimarães	1	0	0	2	1	0	76	0	80
Vila Barroso	0	0	0	1	3	0	133	0	137
Vila Maria	7	0	1	26	11	0	167	0	212
Vila Toscana	2	1	0	0	4	0	100	0	107
Xavante	0	0	0	1	0	0	2	0	3
Zona Rural	0	0	0	18	2	1	95	1	117
	0,91%	**0,04%**	**0,13%**	**7,4%**	**2,51%**	**0,82%**	**88%**	**0,22%**	**4.509**

5.2 - Totalizador por bairro e status

Bairro	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Alto da Liberdade	2	0	0	0	0	1	3
Armando Vicentini	3	0	6	183	10	5	207
Bairro do Ginásio	0	0	1	67	3	0	71
CECAP (Luiza Crivelenti Agnesini)	2	0	9	48	1	0	60
Centro	29	1	18	1.232	30	11	1.321
CHÁCARA IMPERIAL	0	0	0	2	0	0	2
Chácaras Santa Felicidade	0	0	0	3	0	0	3
Cidade Jardim	2	1	0	66	2	2	73
COHAB I	1	0	1	45	3	0	50
COHAB II	2	0	3	28	1	0	34
Distrito Industrial	11	0	3	204	7	2	227
Edmar Vicentini	1	0	1	48	1	0	51
Figueiredo Bombarda	0	0	1	54	2	1	58
Figueiredo Felippe	17	0	7	177	0	2	203
Figueiredo Walter	5	0	5	74	6	2	92
Jardim Colina	1	0	0	15	0	0	16
Jardim Esplanada	0	0	2	132	2	0	136
Jardim Helena	0	0	1	19	0	1	21
Jardim Jetirana	0	0	0	14	1	0	15
Jardim Luiza	1	0	1	81	3	3	89
Jardim Santa Mônica	0	0	0	15	0	0	15
Jardim São Luiz	1	0	2	19	0	0	22
Morada Gabriela	1	0	4	60	1	1	67
Nova Altinópolis	0	0	1	16	0	2	19
Outros	17	1	25	478	25	1	547
Parque do Café	0	0	0	55	2	0	57
PORTAL DAS GRUTAS	0	0	6	20	4	0	30
Quinta da Boa Vista	0	0	2	117	3	0	122
RANCHO RIO PARDO	1	0	0	4	1	0	6
Recanto Maranata	0	0	0	2	0	0	2
Salim Calil	0	0	0	109	5	0	114

Sileno Crivelenti	0	0	0	54	3	0	57
Thomaz Rodrigues Alckmin	2	0	0	55	4	2	63
Ulysses Guimarães	3	0	8	61	7	1	80
Vila Barroso	2	0	0	128	3	4	137
Vila Maria	2	0	6	198	5	1	212
Vila Toscana	0	0	4	100	3	0	107
Xavante	0	0	0	3	0	0	3
Zona Rural	1	1	8	100	6	1	117
	2,4%	**0,09%**	**2,8%**	**90,62%**	**3,2%**	**0,95%**	**4.509**

Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria Altinópolis 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 Altinópolis

Gerado em: 19/12/2022 às 14:24
Servidor: HUGO FERNANDO SILVEIRA GARCIA - OUVIDOR