



Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria 1º trimestre de 2023 - Janeiro, Fevereiro e Março

Departamento	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	% de atendimento	
Administração	4	3	75,00%	
Assistência Social	16	11	68,75%	
Bem Estar Animal	99	88	88,89%	
Comunicação Social	3	3	100,00%	
Coronavírus	0	0	0,00%	
Cultura	1	1	100,00%	
Defesa Civil	22	21	95,45%	
Desenvolvimento Econômico	7	6	85,71%	
Educação	28	28	100,00%	
Engenharia	237	173	73,00%	
Esportes	13	12	92,31%	
Fiscalização Tributária	4	4	100,00%	
Gabinete da Prefeita	14	11	78,57%	
Habitação	2	2	100,00%	
Iluminação Pública	626	586	93,61%	
Jurídico	5	5	100,00%	
Meio ambiente, agricultura e abastecimento	909	654	71,95%	
Poda de Árvore	510	70	13,73%	
Planejamento	21	5	23,81%	
RH	20	19	95,00%	
Saúde	243	226	93,00%	
Serviços, Obras e Infraestrutura	897	776	86,51%	
Trânsito e segurança	163	84	51,53%	
Tributação	5	4	80,00%	
Turismo	5	4	80,00%	
Zoonozes	504	453	89,88%	
Totais	4358	3249	74,55%	

* Relatório gerado no dia 06/04/2023

Através desse relatório, a Ouvidoria São João da Boa Vista 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.

Departamento de Administração
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Outros	4	3	1	75,00%
Total	4	3	1	75,00%

Denúncia	0
Elogio	0
Informação	1
Reclamação	2
Solicitação	1
Sugestão	0

Departamento de Assistência Social
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Conselho Tutelar	2	2	0	100,00%
CREAS/CRAS	2	2	0	100,00%
Habitação	0	0	0	#DIV/0!
Morador de Rua	4	2	2	50,00%
Promoção Social	2	2	0	100,00%
Outros	6	3	0	50,00%
Total	16	11	2	68,75%

Denúncia	10
Elogio	0
Informação	3
Reclamação	2
Solicitação	1
Sugestão	0

Bem Estar Animal

Solicitações recebidas por meio da ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Abandono	15	15	0	100,00%
Campanha de Adoção	0	0	0	#DIV/0!
Castração	2	2	0	100,00%
Maus Tratos	38	35	3	92,11%
Microchipagem	2	2	0	100,00%
Outros	42	34	8	80,95%
Total	99	88	11	88,89%

Denúncia	60
Elogio	0
Informação	1
Reclamação	4
Solicitação	34
Sugestão	0

Departamento de Comunicação Social
Solicitações recebidas por meio da ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Jornal Oficial			0	#DIV/0!
Redes Sociais - Prefeitura	1	1	0	100,00%
Outros	2	2	0	100,00%
Total	3	3	0	100,00%

Denúncia	0
Elogio	0
Informação	0
Reclamação	0
Solicitação	0
Sugestão	3

Departamento de Cultura
Solicitações recebidas por meio da ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Outros	1	1	0	100,00%
Total	1	1	0	100,00%

Denúncia	0
Elogio	0
Informação	0
Reclamação	1
Solicitação	0
Sugestão	0

Defesa Civil

Solicitações recebidas por meio da ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Outros	22	21	1	95,45%
Total	22	21	1	95,45%

Denúncia	6
Elogio	0
Informação	0
Reclamação	1
Solicitação	15
Sugestão	0

Departamento de Desenvolvimento Econômico
Solicitações recebidas por meio da ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Banco do Povo	0	0	0	#DIV/0!
Distrito Industrial	2	2	0	100,00%
PAT	0	0	0	#DIV/0!
Sala do Empreendedor	0	0	0	#DIV/0!
Emprega São João	1	1	0	100,00%
Outros	4	3	1	75,00%
Total	7	6	1	85,71%

Denúncia	1
Elogio	0
Informação	2
Reclamação	3
Solicitação	0
Sugestão	1

Departamento de Educação
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Creches	8	8	0	100,00%
Escolas	15	15	0	100,00%
Merenda	1	1	0	100,00%
Transporte	0	0	0	#DIV/0!
Outros	4	4	0	100,00%
Total	28	28	0	100,00%

Denúncia	0
Elogio	1
Informação	0
Reclamação	23
Solicitação	2
Sugestão	2

Departamento de Engenharia
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento	
Aguardando Fiscalização	0	0	0	#DIV/0!	(interna)
Assessoria	1	0	1	0,00%	(interna)
Casa Abandonada	9	3	6	33,33%	
Fiscalização de Obras	32	24	8	75,00%	
Medição de ruídos	5	3	2	60,00%	
Notificar calçada	68	49	19	72,06%	
Obstrução de Calçada	70	51	19	72,86%	
Shows e Festas	11	11	0	100,00%	
Verificar Alvará	12	7	5	58,33%	
Verificar firmas	9	9	0	100,00%	
Outros	20	16	4	80,00%	
Total	237	173	64	73,00%	

Denúncia	219
Elogio	1
Informação	1
Reclamação	3
Solicitação	13
Sugestão	0

*2 protocolos cancelados e 62 em andamento

Departamento de Esporte
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Áreas de Lazer	7	7	0	100,00%
CSU	0	0	0	#DIV/0!
Quadras	3	3	0	100,00%
Outros	3	2	1	66,67%
Total	13	12	1	92,31%

Denúncia	0
Elogio	0
Informação	0
Reclamação	4
Solicitação	7
Sugestão	2

*1 protocolo ainda em aberto

Fiscalização Tributária
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Auditoria Fiscal	0	0	0	#DIV/0!
Empresa: abertura/encerramento/alteração	0	0	0	#DIV/0!
Fiscalização de Impostos sobre Serviços	3	3	0	100,00%
ISS	0	0	0	#DIV/0!
Vendedor Ambulante	1	1	0	100,00%
Outros	0	0	0	#DIV/0!
Total	4	4	0	100,00%

Denúncia	2
Elogio	0
Informação	0
Reclamação	0
Solicitação	1
Sugestão	1

Gabinete da Prefeita
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Gabinete	4	4	0	100,00%
Ouvidoria	10	7	3	70,00%
Secretaria	0	0	0	#DIV/0!
Total	14	11	3	78,57%

Denúncia	3
Elogio	7
Informação	0
Reclamação	3
Solicitação	1
Sugestão	0

*2 protocolos em aberto e 1 pendente

Habitação

Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Outros	2	2	0	100,00%
Total	2	2	0	100,00%

Denúncia	0
Elogio	0
Informação	2
Reclamação	0
Solicitação	0
Sugestão	0

Jurídico

Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Procon	5	5	0	100,00%
Outras	0	0	0	0,00%
Total	5	5	0	100,00%

Denúncia	0
Elogio	0
Informação	0
Reclamação	5
Solicitação	0
Sugestão	0

Departamento de Meio ambiente, agricultura e abastecimento
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Cata Treco	48	44	4	91,67%
Coleta de Lixo	92	78	14	84,78%
Coleta Seletiva	12	10	2	83,33%
Descarte Ilegal	24	16	8	66,67%
Diretor de Meio Ambiente	12	8	4	66,67%
Feira Livre	0	0	0	#DIV/0!
Limpeza de Áreas Públicas	218	114	104	52,29%
Limpeza de Córrego	19	13	6	68,42%
Limpeza mato - meio fio	56	32	24	57,14%
Lixo Verde	52	42	10	80,77%
Praças - Limpeza	17	6	11	35,29%
Queimadas - área urbana	2	2	0	100,00%
Terreno Particular Sujo	307	261	46	85,02%
Varrição	10	10	0	100,00%
Outros	40	18	22	45,00%
Árvore Caída	90	15	75	16,67%
Galhos Caídos	40	8	32	20,00%
Poda de Árvore	292	17	275	5,82%
Outros - Poda	88	30	58	34,09%
Total	1419	724	695	51,02%

		<u>Poda de árvore</u>	
Denúncia	350	Denúncia	15
Elogio	5	Elogio	3
Informação	9	Informação	0
Reclamação	190	Reclamação	18

Solicitação	350
Sugestão	2
Doação	3

***654 protocolos concluídos, 15 cancelados, 239 em andamento e 1 pendente**

Solicitação	472
Sugestão	2

***1 protocolo aberto, 16 cancelados, 422 em andamento e 1 pendente**

Departamento de Gestão e Planejamento Urbano
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Colocação de Postes	3	1	2	33,33%
Outros	18	4	14	22,22%
Total	21	5	16	23,81%

Denúncia	0
Elogio	0
Informação	3
Reclamação	6
Solicitação	8
Sugestão	4

*15 protocolos em aberto e 1 cancelado

Departamento de Recursos Humanos
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Concursos	1	1	0	100,00%
Outros	19	18	1	94,74%
Total	20	19	1	95,00%

Denúncia	3
Elogio	3
Informação	6
Reclamação	8
Solicitação	0
Sugestão	0

*1 protocolo em aberto

Departamento Municipal de Saúde
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Agendamento	34	32	2	94,12%
Ambulatório UNIFAE	2	2	0	100,00%
CAPS i	1	0	1	0,00%
CAPS AD	1	1	0	100,00%
CAPS II	3	1	2	33,33%
CEO	3	2	1	66,67%
Centro COVID	0	0	0	#DIV/0!
Centro de Especialidades	4	4	0	100,00%
Diretor de Saúde	9	9	0	100,00%
Farmácia	12	12	0	100,00%
Laboratório	0	0	0	#DIV/0!
Transporte	16	16	0	100,00%
UBS Vila Conrado	3	2	1	66,67%
UBS DER	3	3	0	100,00%
UBS Pedregulho	3	3	0	100,00%
UBS Recanto	3	3	0	100,00%
UBS Santo André	15	15	0	100,00%
UBS Santo Antônio	7	6	1	85,71%
UBS Vila Valentim	9	8	1	88,89%
UBS Azaléias	19	19	0	100,00%
UBS Bairro Alegre	1	1	0	100,00%
UBS Durval Nicolau	6	6	0	100,00%
UBS Jardim dos Ipê	2	2	0	100,00%
UBS Jardim São Paulo	11	10	1	90,91%
UBS Maestro Mourão	3	3	0	100,00%
UBS Primeiro de Maio	8	8	0	100,00%
UPA	16	14	2	87,50%
Vigilância Saúde Trabalhador	1	1	0	100,00%
Vigilância Epidemiológica	3	3	0	100,00%

Vigilância Sanitária	33	29	4	87,88%
Outros	12	11	1	91,67%
Total	243	226	17	93,00%

Denúncia	32
Elogio	36
Informação	28
Reclamação	113
Solicitação	33
Sugestão	1

*1 protocolo cancelado e 16 em andamento

Departamento Municipal de Saúde
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Caso Suspeito			0	#DIV/0!
Denúncia/Aglomeração			0	#DIV/0!
Vacinação			0	#DIV/0!
Outros			0	#DIV/0!
Total	0	0	0	#DIV/0!

Denúncia
Elogio
Informação
Reclamação
Solicitação
Sugestão

Departamento de Serviços, Obras e Infraestrutura
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Bueiros - Reparo	14	8	6	57,14%
Caminhão D'água	20	19	1	95,00%
Estrada Rural	31	17	14	54,84%
Gabinete do Diretor	0	0	0	#DIV/0!
Limpeza de Bueiros	19	19	0	100,00%
Manutenção Áreas Públicas	36	21	15	58,33%
Recape Asfáltico	14	7	7	50,00%
Tapa Buraco	95	74	21	77,89%
Outros - Obras	40	23	17	57,50%
Lâmpada Acesa	36	35	1	97,22%
Lâmpada Piscando	16	16	0	100,00%
Lâmpada Queimada	500	474	26	94,80%
Praça Apagada	27	23	4	85,19%
Setor Aceso	0	0	0	#DIV/0!
Setor Apagado	20	17	3	85,00%
Outros - Iluminação	27	21	6	77,78%
Cemitério	2	2	0	100,00%
Outros - Cemitério	0	0	0	#DIV/0!
Total	897	776	121	86,51%

Denúncia 8
Elogio 6
Informação 1
Reclamação 15
Solicitação 238
Sugestão 1

Iluminação Pública

Denúncia 1
Elogio 6
Informação 1
Reclamação 6
Solicitação 611
Sugestão 0

*6 protocolos em aberto, 25 cancelados

***2 protocolos em aberto, 2 cancelados e 77 em andamento**

	<u>Cemitério</u>
Denúncia	1
Elogio	0
Informação	0
Reclamação	1
Solicitação	0
Sugestão	0

elados e 9 em andamento

Departamento de Segurança e Trânsito
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Carro Abandonado	23	11	12	47,83%
Lombadas e valetas	5	5	0	100,00%
Ônibus Circular	18	6	12	33,33%
Pintura de Faixas	33	20	13	60,61%
Placas de rua	22	13	9	59,09%
Outros	62	29	33	46,77%
Total	163	84	79	51,53%

Denúncia	33
Elogio	2
Informação	3
Reclamação	31
Solicitação	80
Sugestão	14

*1 protocolo agendado, 2 cancelados, 74 em andamento e 2 pendentes

Tributação

Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Dívida Ativa	1	0	1	0,00%
IPTU	2	2	0	100,00%
Outros	2	2	0	100,00%
Total	5	4	1	80,00%

Denúncia 0

Elogio 0

Informação 2

Reclamação 3

Solicitação 0

Sugestão 0

*1 protocolo cancelado

Departamento de Turismo
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Outros	5	4	1	80,00%
Total	5	4	1	80,00%

Denúncia	0
Elogio	0
Informação	2
Reclamação	2
Solicitação	1
Sugestão	0

*1 protocolo em aberto

Departamento de Zoonozes
Solicitações recebidas por meio da Ouvidoria - 1º trimestre de 2023

Assunto	Solicitações recebidas	Solicitações atendidas	Solicitações não atendidas*	% de atendimento
Animais mortos	189	187	2	98,94%
Animais Peçonhentos	80	72	8	90,00%
Casa / Quintal sujo	88	67	21	76,14%
Demanda	31	27	4	87,10%
Pragas Urbanas/Sinantrópicos	52	43	9	82,69%
Vistoria da Dengue	36	33	3	91,67%
Outros	28	24	4	85,71%
Total	504	453	16	89,88%

Denúncia	114
Elogio	2
Informação	0
Reclamação	2
Solicitação	385
Sugestão	1

*5 protocolos cancelados e 46 em andamento