



PREFEITURA MUNICIPAL DE EMBU-GUAÇU/SP

# Relatório de Fechamento - 2024

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

## INTRODUÇÃO

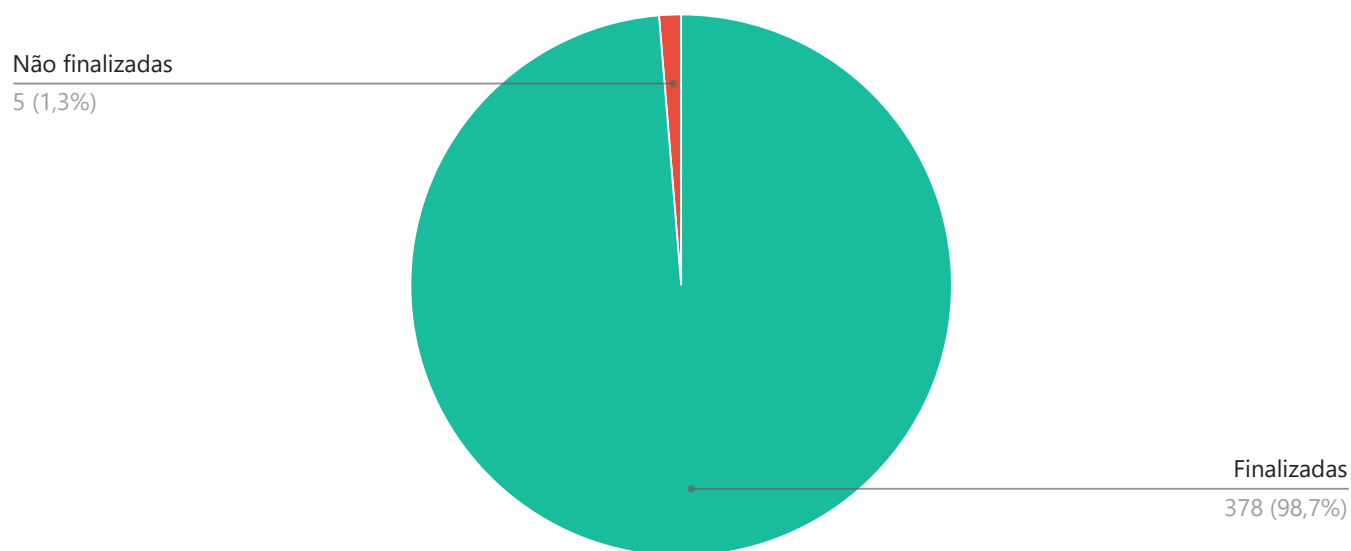
A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as 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 2024, 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.

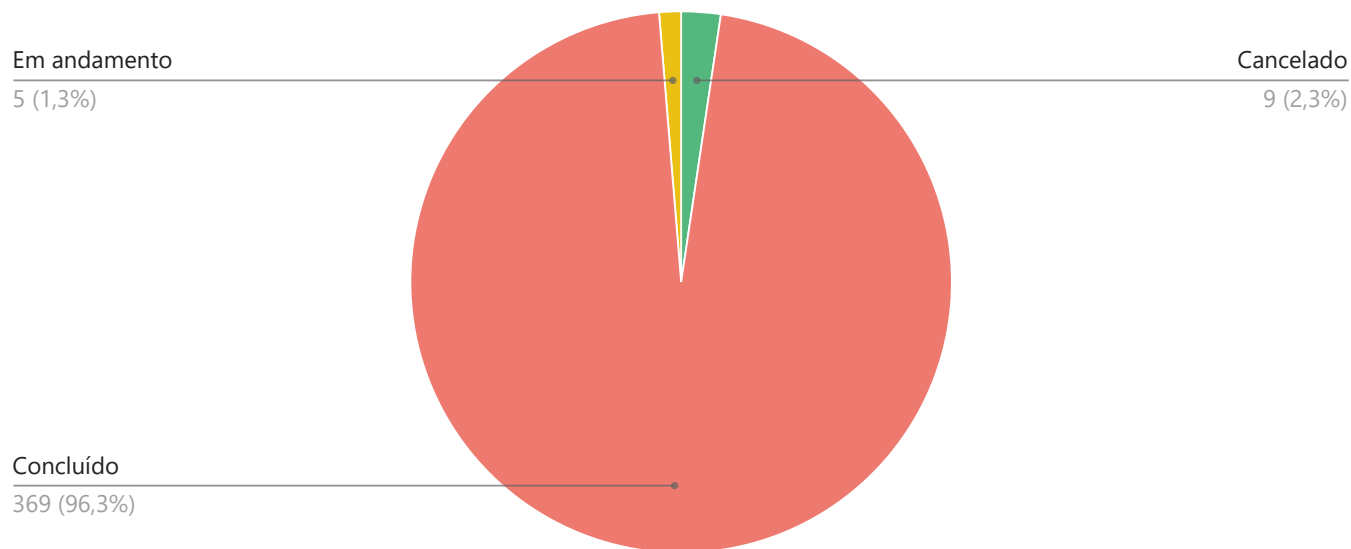
## 1.0 - Relatório de eficiência

### 1.1 - Percentual de eficiência



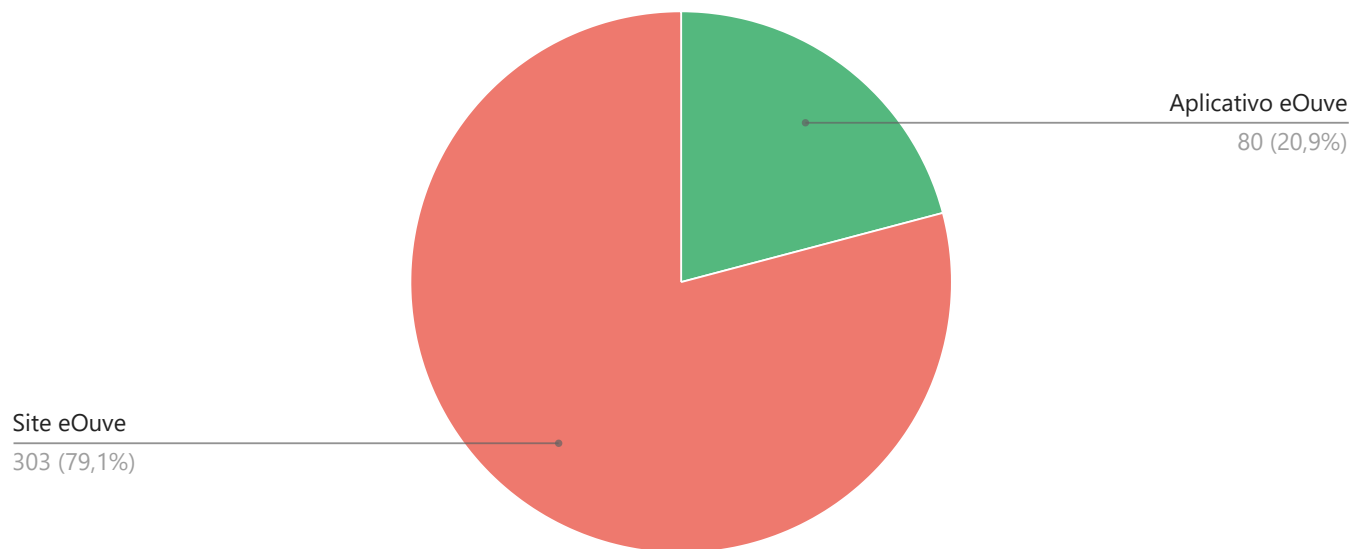
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

### 1.2 - Percentual por status



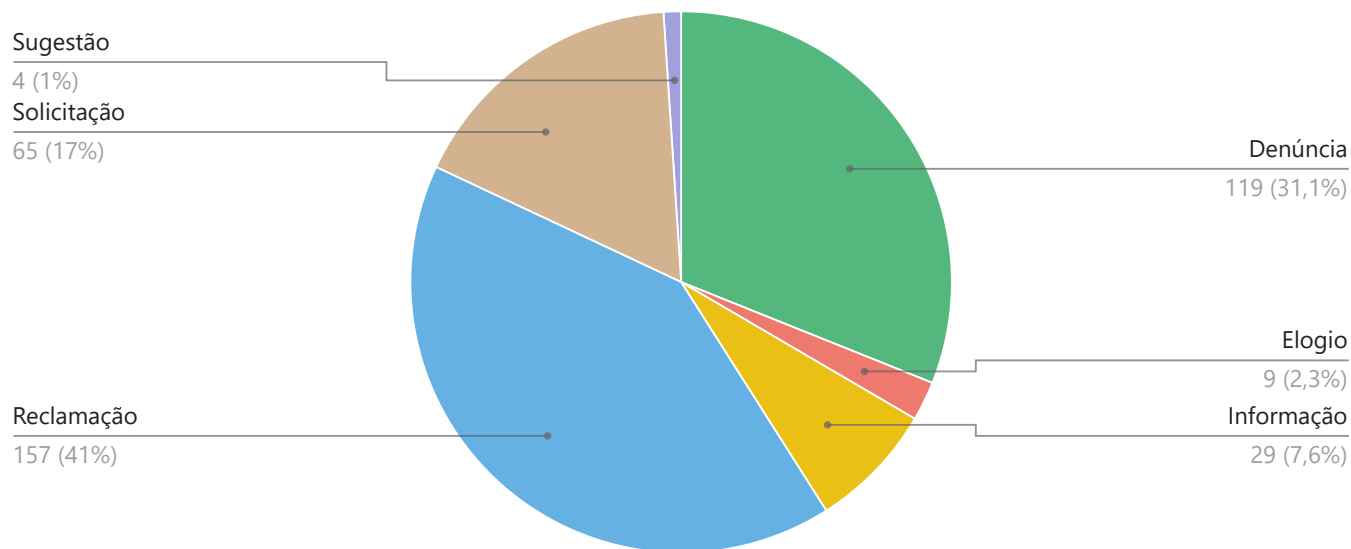
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

### 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.

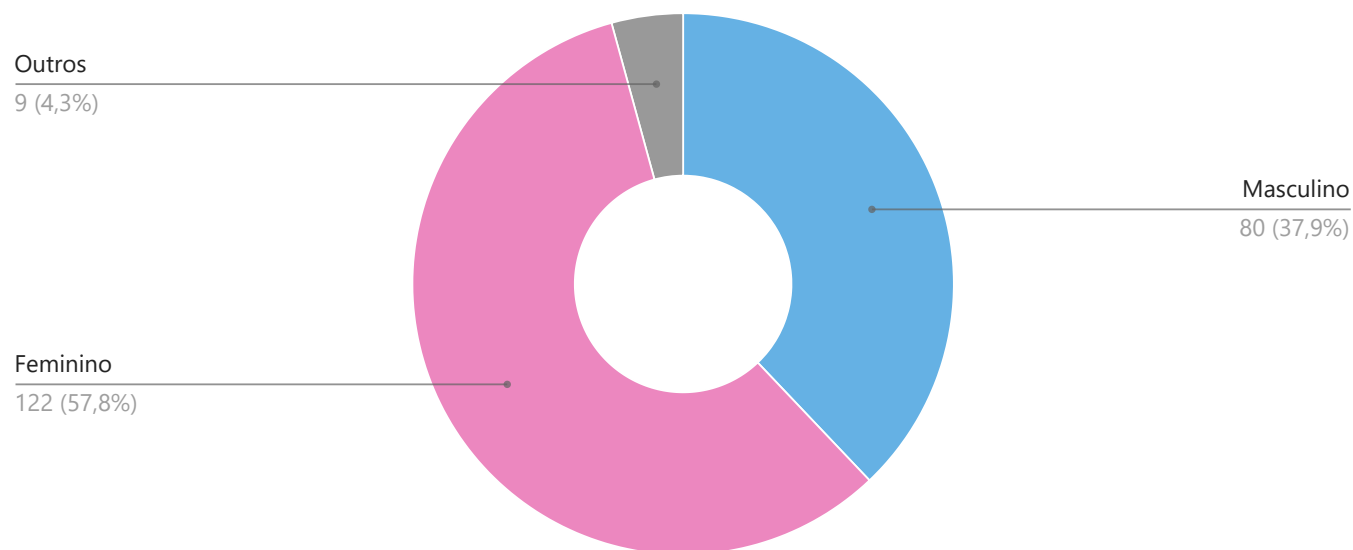
### 1.4 - Percentual por categoria



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 gênero



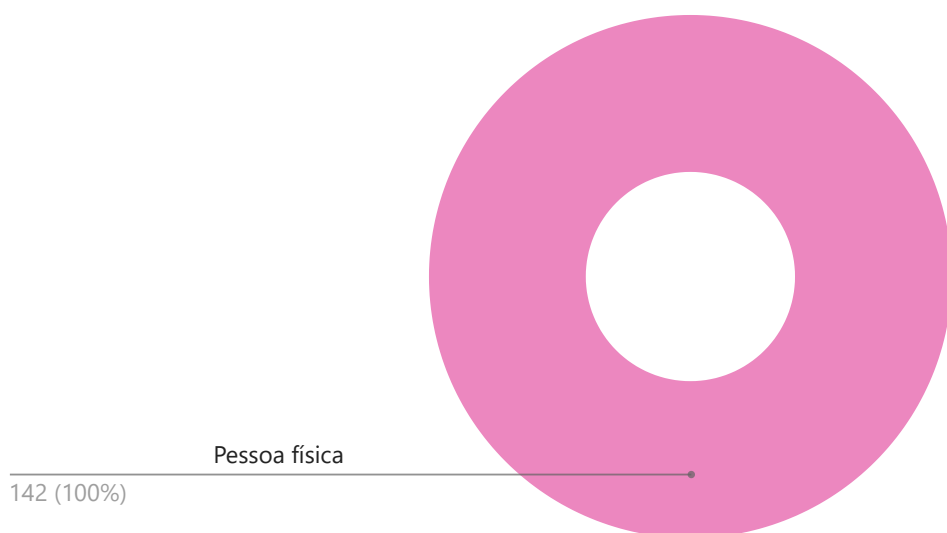
Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do gênero das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

## 2.2 - Percentual por faixa etária



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

## 2.3 - Percentual por pessoa física e jurídica



Obs.: Nesse gráfico é possível visualizar o perfil do tipo das pessoas que se cadastraram e criaram manifestações na Ouvidoria.

### 3.0 - Relatório das secretarias

#### 3.1 - Totalizador por secretaria e categoria

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Adjunto de Administração	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRAÇÃO	0	0	0	2	2	0	2	0	6
Administrativo E-OUVE	6	0	0	0	3	0	2	1	12
Agricultura e Abastecimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistência Social	0	0	0	1	0	0	1	0	2
COMPDEC (Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil)	0	0	0	0	1	0	3	0	4
Controle Interno	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Cultura e Turismo	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Defesa Cível	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Fiscalização	33	0	2	0	3	0	2	0	40
Departamento Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E SIC Serviço de Informação ao Cidadão	0	0	0	4	1	0	0	0	5
Educação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Esporte e Lazer	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Gabinete do Prefeito	2	0	0	2	12	0	1	1	18
Governo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licitação e Compras (Suprimentos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente	14	0	0	5	3	0	0	0	22
Obras e Planejamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da habitação	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria Transportes e Mobilidade	10	0	0	2	9	0	8	0	29
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Comunicação	0	0	0	0	1	0	2	0	3
Secretaria de Finanças e Orçamentos	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaria de Finanças e Orçamento	0	0	0	1	3	0	0	0	4
Secretaria de Infraestrutura e Serviços Urbanos	1	0	0	1	28	0	34	0	64
Secretaria de Obras	13	0	0	1	3	0	4	0	21
Secretaria Municipal de Educação	10	0	0	1	13	0	2	0	26
Secretaria Municipal de Saúde	19	0	7	5	61	0	1	0	93
Segurança	11	0	0	0	10	0	1	0	22
Serviços Municipais	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Transporte e Mobilidade	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	31,1%	0%	2,4%	7,6%	41,0%	0%	17,0%	1,04%	383

**3.2 - Totalizador por secretaria e status**

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Adjunto de Administração	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRAÇÃO	0	0	0	6	0	0	6
Administrativo E-OUVE	0	0	1	11	0	0	12
Agricultura e Abastecimento	0	0	0	0	0	0	0
Assistência Social	0	0	0	2	0	0	2
COMPDEC (Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil)	0	0	0	4	0	0	4
Controle Interno	0	0	0	2	0	0	2
Cultura e Turismo	0	0	0	3	0	0	3
Defesa Cível	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Fiscalização	0	0	2	37	1	0	40
Departamento Turismo	0	0	0	0	0	0	0
E SIC Serviço de Informação ao Cidadão	0	0	0	5	0	0	5
Educação	0	0	0	0	0	0	0
Esporte e Lazer	0	0	0	2	0	0	2
Gabinete do Prefeito	0	0	0	18	0	0	18
Governo	0	0	0	0	0	0	0
Licitação e Compras (Suprimentos)	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente	0	0	3	19	0	0	22
Obras e Planejamento	0	0	0	0	0	0	0
Saúde	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da habitação	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria Transportes e Mobilidade	0	0	0	29	0	0	29
Secretaria de Assuntos Jurídicos	0	0	0	1	0	0	1

Secretaria de Comunicação	0	0	0	3	0	0	3
Secretaria de Finanças e Orçamentos	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria de Finanças e Orçamento	0	0	0	4	0	0	4
Secretaria de Infraestrutura e Serviços Urbanos	0	0	2	60	2	0	64
Secretaria de Obras	0	0	1	20	0	0	21
Secretaria Municipal de Educação	0	0	0	26	0	0	26
Secretaria Municipal de Saúde	0	0	0	91	2	0	93
Segurança	0	0	0	22	0	0	22
Serviços Municipais	0	0	0	2	0	0	2
Transporte e Mobilidade	0	0	0	0	0	0	0
	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>2,4%</b>	<b>96,34%</b>	<b>1,31%</b>	<b>0%</b>	<b>383</b>

## 4.0 - Relatório dos assuntos

### 4.1 - Totalizador por assunto e categoria

Assunto	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Adjunto de Administração - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRAÇÃO - ELOGIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRAÇÃO - Outros	0	0	0	2	2	0	2	0	6
Administrativo E-OUVE - Outros	6	0	0	0	3	0	2	1	12
Agricultura e Abastecimento - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistência Social - Outros	0	0	0	1	0	0	1	0	2
COMPDEC (Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil) - ELOGIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPDEC (Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil) - Outros	0	0	0	0	0	0	1	0	1
COMPDEC (Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil) - Reclamações	0	0	0	0	1	0	2	0	3
Controle Interno - Outros	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Cultura e Turismo - Outros	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Defesa Cível - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Auditorias Periódicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Departamento de Controle Interno - Críticas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Duvidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Elogios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Sugestões	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Fiscalização - Outros	33	0	2	0	3	0	2	0	40
Departamento Turismo - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E SIC Serviço de Informação ao Cidadão - Outros	0	0	0	4	1	0	0	0	5
Educação - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Esporte e Lazer - Outros	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Gabinete do Prefeito - Outros	2	0	0	2	12	0	1	1	18
Governo - Iluminação Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Governo - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licitação e Compras (Suprimentos) - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente - Outros	14	0	0	5	3	0	0	0	22
Obras e Planejamento - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Falta De Medicamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Secretaria da habitação - Outros	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria Transportes e Mobilidade - Outros	10	0	0	2	9	0	8	0	29
Secretaria de Assuntos Jurídicos - Outros	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Secretaria de Comunicação - Outros	0	0	0	0	1	0	2	0	3
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Compras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Contabilida	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Licitação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Outros	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Patrimonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamento - Outros	0	0	0	1	3	0	0	0	4
Secretaria de Infraestrutura e Serviços Urbanos - Outros	1	0	0	1	28	0	34	0	64
Secretaria de Obras - Outros	13	0	0	1	3	0	4	0	21
Secretaria Municipal de Educação - Outros	10	0	0	1	13	0	2	0	26
Secretaria Municipal de Saúde - Outros	19	0	7	5	61	0	1	0	93

Segurança - Outros	11	0	0	0	10	0	1	0	22
Serviços Municipais - Outros	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Transporte e Mobilidade - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	31,1%	0%	2,4%	7,6%	41,0%	0%	17,0%	1,04%	383

**4.2 - Totalizador por assunto e status**

Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Adjunto de Administração - Outros	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRAÇÃO - ELOGIOS	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRAÇÃO - Outros	0	0	0	6	0	0	6
Administrativo E-OUVE - Outros	0	0	1	11	0	0	12
Agricultura e Abastecimento - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Assistência Social - Outros	0	0	0	2	0	0	2
COMPDEC (Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil) - ELOGIOS	0	0	0	0	0	0	0
COMPDEC (Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil) - Outros	0	0	0	1	0	0	1
COMPDEC (Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil) - Reclamações	0	0	0	3	0	0	3
Controle Interno - Outros	0	0	0	2	0	0	2
Cultura e Turismo - Outros	0	0	0	3	0	0	3
Defesa Cível - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Auditorias Periódicas	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Críticas	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Duvidas	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Elogios	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Sugestões	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Fiscalização - Outros	0	0	2	37	1	0	40
Departamento Turismo - Outros	0	0	0	0	0	0	0
E SIC Serviço de Informação ao Cidadão - Outros	0	0	0	5	0	0	5
Educação - Outros	0	0	0	0	0	0	0



Esporte e Lazer - Outros	0	0	0	2	0	0	2
Gabinete do Prefeito - Outros	0	0	0	18	0	0	18
Governo - Iluminação Pública	0	0	0	0	0	0	0
Governo - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Licitação e Compras (Suprimentos) - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente - Outros	0	0	3	19	0	0	22
Obras e Planejamento - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Falta De Medicamento	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da habitação - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria Transportes e Mobilidade - Outros	0	0	0	29	0	0	29
Secretaria de Assuntos Jurídicos - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria de Comunicação - Outros	0	0	0	3	0	0	3
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Compras	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Contabilida	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Licitação	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Patrimonio	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamento - Outros	0	0	0	4	0	0	4
Secretaria de Infraestrutura e Serviços Urbanos - Outros	0	0	2	60	2	0	64
Secretaria de Obras - Outros	0	0	1	20	0	0	21
Secretaria Municipal de Educação - Outros	0	0	0	26	0	0	26
Secretaria Municipal de Saúde - Outros	0	0	0	91	2	0	93
Segurança - Outros	0	0	0	22	0	0	22
Serviços Municipais - Outros	0	0	0	2	0	0	2

Transporte e Mobilidade - Outros	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	2,4%	96,34%	1,31%	0%	383

## 5.0 - Relatório dos bairros

### 5.1 - Totalizador por bairro e categoria

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Boa Vista	0	0	0	1	4	0	0	0	5
Centro	30	0	1	9	21	0	9	0	70
Outros	89	0	8	19	132	0	56	4	308
	31,1%	0%	2,4%	7,6%	41,0%	0%	17,0%	1,04%	383

**5.2 - Totalizador por bairro e status**

Bairro	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Boa Vista	0	0	0	5	0	0	5
Centro	0	0	1	69	0	0	70
Outros	0	0	8	295	5	0	308
	0%	0%	2,4%	96,34%	1,31%	0%	383

**7.0 - Relatório de manifestações sigilosas por categorias**

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Adjunto de Administração - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRAÇÃO - ELOGIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ADMINISTRAÇÃO - Outros	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Administrativo E-OUVE - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agricultura e Abastecimento - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Assistência Social - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPDEC (Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil) - ELOGIOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPDEC (Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil) - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COMPDEC (Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil) - Reclamações	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Controle Interno - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cultura e Turismo - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Defesa Cível - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Auditorias Periódicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Críticas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Duvidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Elogios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Controle Interno - Sugestões	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Fiscalização - Outros	4	0	0	0	0	0	0	0	4
Departamento Turismo - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E SIC Serviço de Informação ao Cidadão - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educação - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Esporte e Lazer - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gabinete do Prefeito - Outros	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Governo - Iluminação Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Governo - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Licitação e Compras (Suprimentos) - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Meio Ambiente - Outros	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Obras e Planejamento - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Saúde - Falta De Medicamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da habitação - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Transportes e Mobilidade - Outros	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Secretaria de Assuntos Jurídicos - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Comunicação - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Compras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Contabilida	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Licitação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamentos - Patrimonio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Finanças e Orçamento - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Infraestrutura e Serviços Urbanos - Outros	0	0	0	0	3	0	2	0	5
Secretaria de Obras - Outros	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Secretaria Municipal de Educação - Outros	2	0	0	0	2	0	0	0	4

Secretaria Municipal de Saúde - Outros	2	0	0	0	9	0	0	0	11
Segurança - Outros	1	0	0	0	2	0	1	0	4
Serviços Municipais - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transporte e Mobilidade - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	<b>31,3%</b>	<b>0%</b>	<b>2,3%</b>	<b>7,44%</b>	<b>41,3%</b>	<b>0%</b>	<b>16,74%</b>	<b>1,01%</b>	<b>34</b>

## Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria Embu-Guaçu 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 Embu-Guaçu***

Gerado em: 09/01/2025 às 14:31

Servidor: SAMUEL ALBINO