

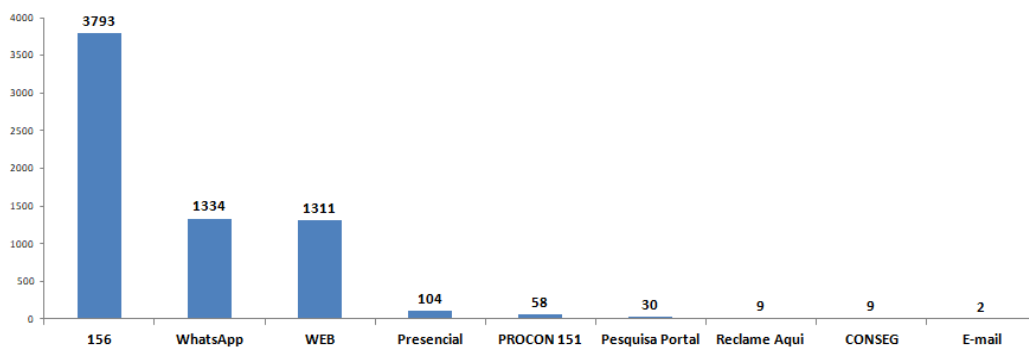
## Relatório Trimestral de Atividades da Ouvidoria Geral do Município

### Divisão Central de Atendimento 2º trimestre:

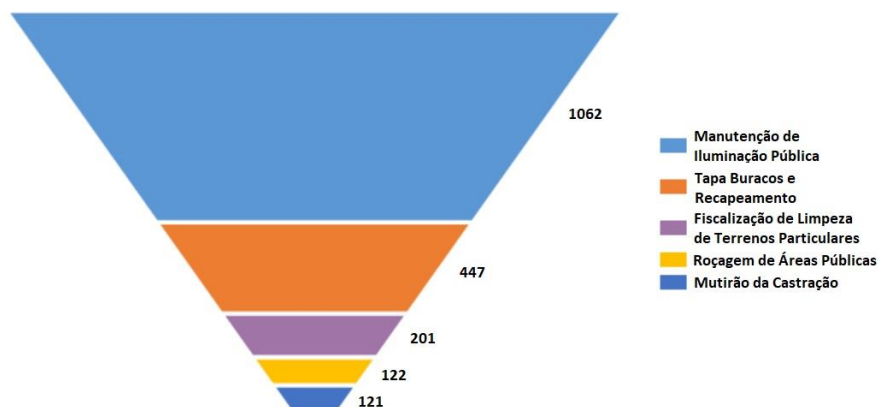
#### Abril 2023

Canais de Atendimento	Abril
Telefone 156	3793
Whatsapp	1334
WEB	1311
Presencial	104
Pesquisa Portal	30
Procon 151	58
CONSEG	09
Reclame Aqui	09
<b>TOTAL</b>	<b>6648</b>

ORIGEM DOS ATENDIMENTOS – ABRIL 2023



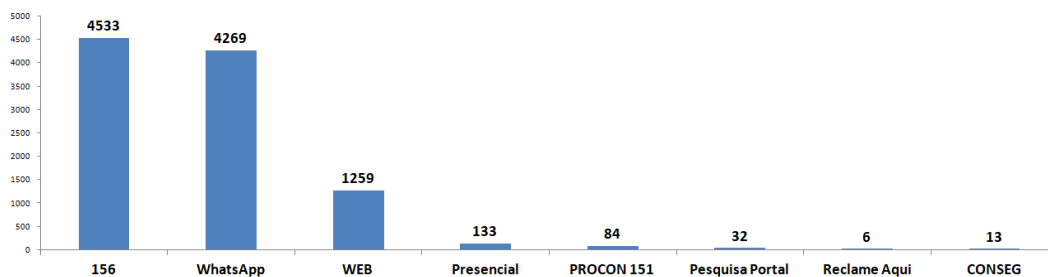
### TOP 5 SOLICITAÇÕES - Abril 2023



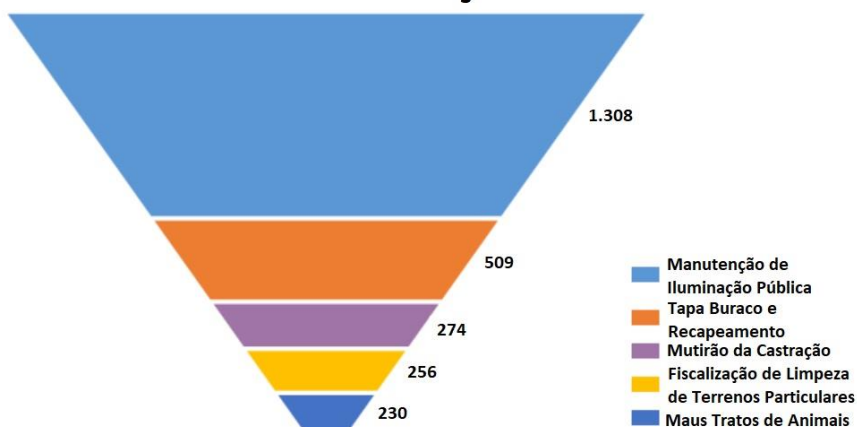
## Maio 2023

Canais de Atendimento	Abril
Telefone 156	4533
Whatsapp	4269
WEB	1259
Presencial	133
Pesquisa Portal	32
Procon 151	84
CONSEG	13
Reclame Aqui	06
<b>TOTAL</b>	<b>10329</b>

ORIGEM DOS ATENDIMENTOS – MAIO 2023



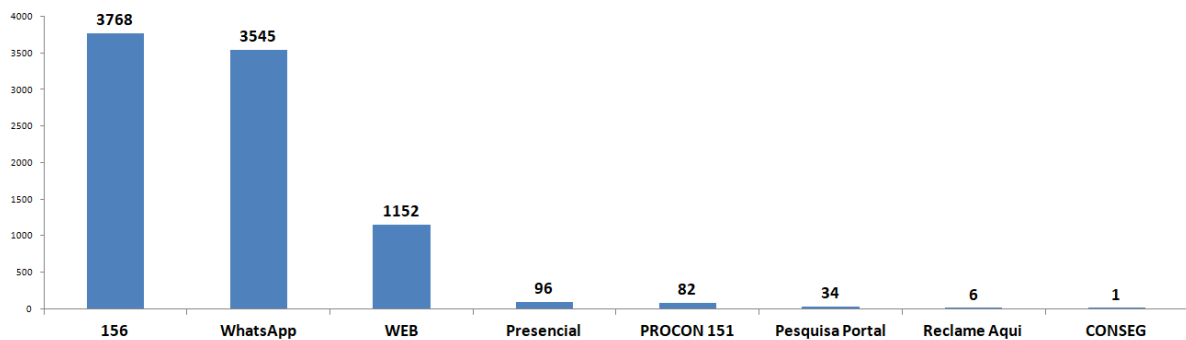
## TOP 5 - SOLICITAÇÕES - Maio 2023



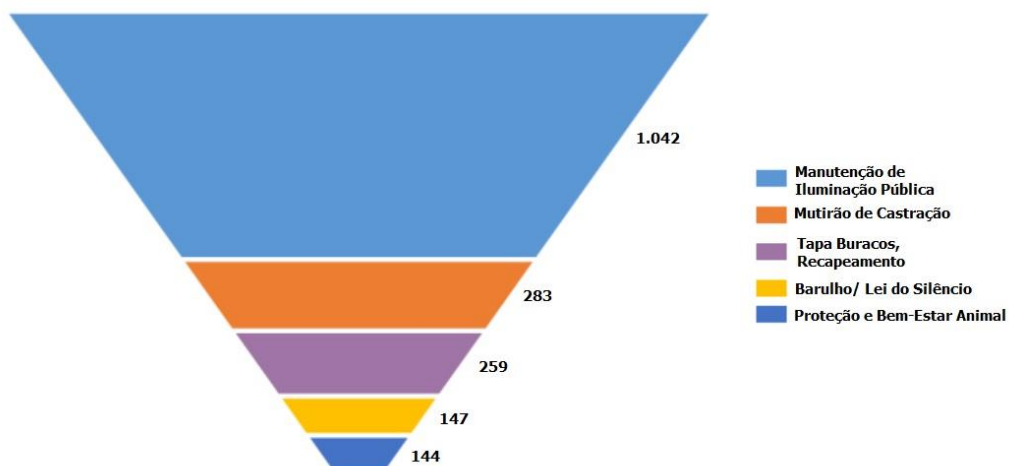
## Junho 2023

Canais de Atendimento	Abril
Telefone 156	3768
Whatsapp	3545
WEB	1152
Presencial	96
Pesquisa Portal	34
Procon 151	82
CONSEG	01
Reclame Aqui	06
<b>TOTAL</b>	<b>8684</b>

### ORIGEM DOS ATENDIMENTOS – JUNHO 2023



### TOP 5 - MANIFESTAÇÕES - Junho 2023



## Divisão de Ouvidoria Ativa – 2º trimestre:

### Programa Prefeitura de Bairro em Bairro:

Abaixo, constam os Bairros visitados pela Ouvidoria Geral em **Abril/2023**:

<b>Bairros Visitados</b>
Altos do Ipanema
Altos do Itavuvu
Conjunto Habitacional Benedicto Cleto
Éden
Jardim Abaeté
Jardim do Paço
Jardim Ipiranga
Jardim Marly
Jardim Nova Esperança
Jardim Santa Catarina
Parque Vitória Régia
Vila Barcelona
Wanel Ville

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Início de Obras: **06**

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Entregas de Obras: **05**

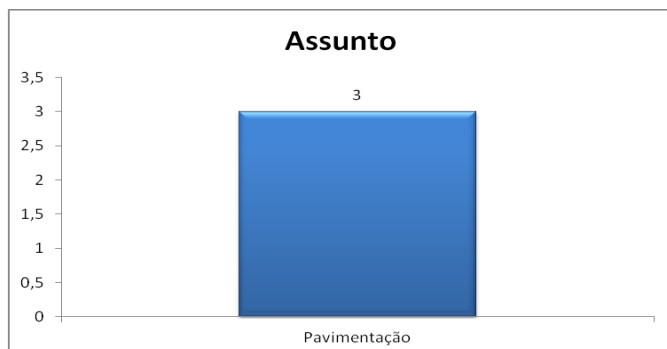
Total de Visitas relacionadas a Outros Eventos: **02**

Total de demandas coletivas captadas em Abril/2023: **03** solicitações

Tabela: Demanda (assunto) mais solicitado:

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Pavimentação	<b>3</b>

Gráfico: Demanda (assunto) mais solicitado:



Total de demandas individuais captadas em **Abril/2023** registradas através do Sistema CRM: **28** solicitações

Tabela: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

Assunto	Quantidade
Sugestão – Outras: Implantação de Lombada; Implantação de Playground; Ligação de Energia, etc	<b>7</b>
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	<b>3</b>
Remoção de Árvore/Galhos	<b>2</b>
Imóveis Abandonados	<b>2</b>
Retirada de Contêiner do Local	<b>2</b>

Gráfico: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:



Abaixo, constam os Bairros visitados pela Ouvidoria Geral em **Maió/2023**:

<b>Bairros Visitados</b>
Aparecidinha
Caguaçu
Cajuru do Sul
Caputera
Carandá
Jardim Ana Maria
Jardim Boa Esperança
Jardim Martinez
Jardim Piratininga
Jardim Santa Cecília
Jardim Tatiana
Jd Abaeté
Mineirão
Parque das Laranjeiras
Parque Esmeralda
Recreio dos Sorocabanos
Vila Almeida
Vila Bom Jesus
Vila Eros
Wanel Ville

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Início de Obras: **07**

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Entregas de Obras: **07**

Total de Visitas relacionadas a Outros Eventos: **08**

Total de demandas coletivas captadas em Maio/2023: **12** solicitações

Tabela: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Pavimentação	<b>2</b>
Patrulhamento	<b>2</b>
Implantação de UBS	<b>2</b>
Revitalização de Área Pública	<b>1</b>
Implantação de Lombada	<b>1</b>

Gráfico: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

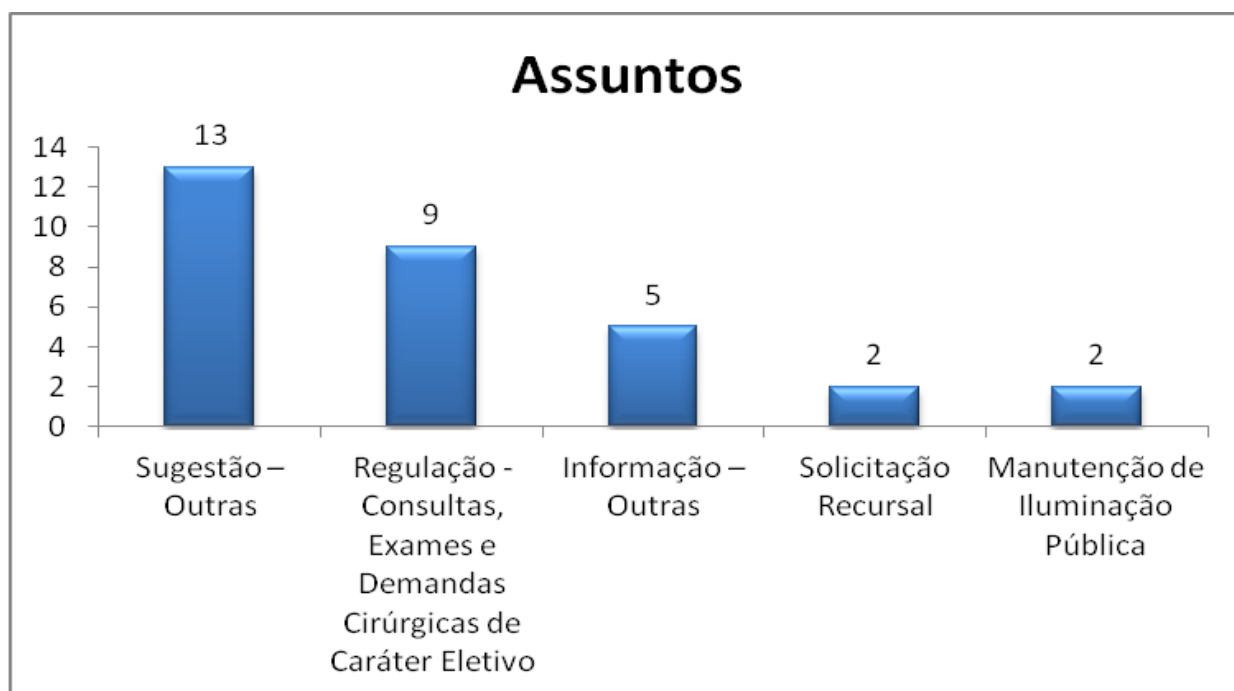


Total de demandas individuais captadas em **Maio/2023** registradas através do Sistema CRM: **41** solicitações

Tabela: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Sugestão – Outras: Faixa de Pedestres; Orientação para Creche; Revitalização de Área Pública; Solicitação de Iluminação Pública, etc.	<b>13</b>
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	<b>9</b>
Informação – Outras: Solicitação de Ponto de Ônibus; Informações sobre Programa de Habitação; Melhora na Drenagem, etc	<b>5</b>
Solicitação Recursal	<b>2</b>
Manutenção de Iluminação Pública	<b>2</b>

Gráfico: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:



Abaixo, constam os Bairros visitados pela Ouvidoria Geral em **Junho/2023**:

<b>Bairros Visitados</b>
Conjunto Habitacional Benedicto Cleto
Ipanema do Meio
Jardim América
Jardim Betânia
Jardim Boa Esperança
Jardim Nilton Torres
Jardim Novo Horizonte
Jardim Santa Catarina
Jardim Tatiana*
Jardim Tatiana*
Jardim Tulipas
Parque São Bento*
Parque São Bento
Vila Barão
Vila Fiori
Vila Hortência
Vila Rica

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Início de Obras: **02**

Total de Visitas relacionadas a Eventos de Entregas de Obras: **07\***

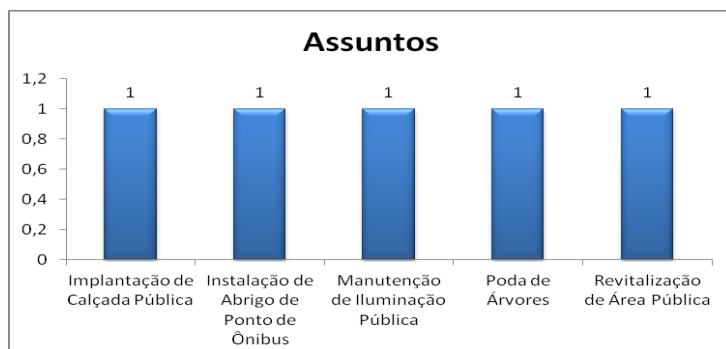
Total de Visitas relacionadas a Outros Eventos: **08**

Total de demandas coletivas captadas em Junho/2023: **10** solicitações

Tabela: 05 demandas (assuntos) solicitadas:

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Implantação de Calçada Pública	<b>1</b>
Instalação de Abrigo de Ponto de Ônibus	<b>1</b>
Manutenção de Iluminação Pública	<b>1</b>
Poda de Árvores	<b>1</b>
Revitalização de Área Pública	<b>1</b>

Gráfico: 05 demandas (assuntos) solicitadas:



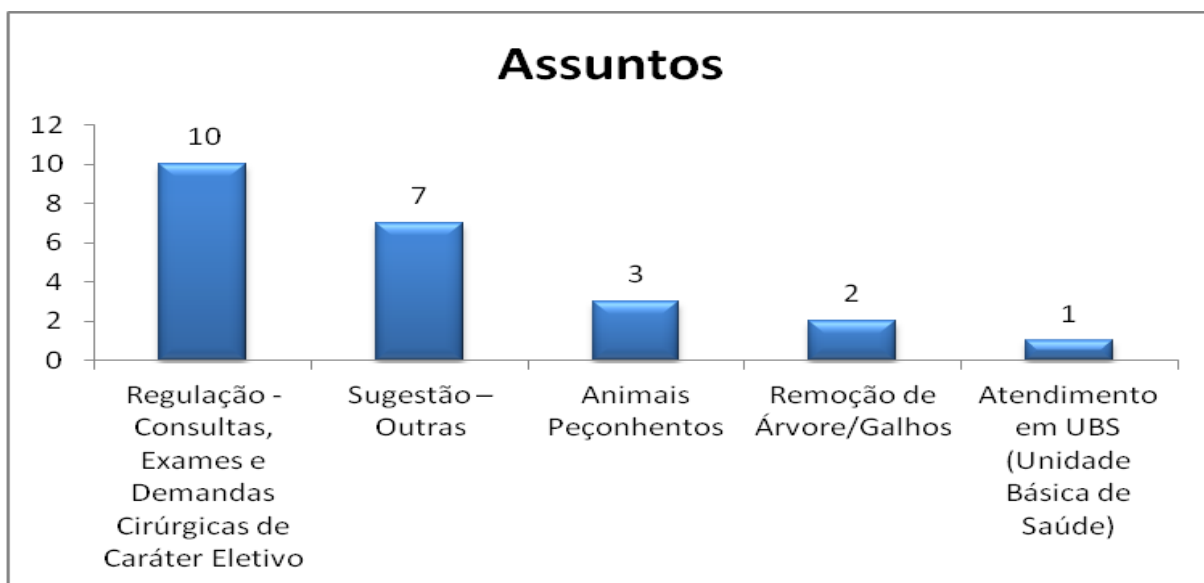


Total de demandas individuais captadas em **Junho/2023** registradas através do Sistema CRM: **30** solicitações

Tabela: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Regulação - Consultas, Exames e Demandas Cirúrgicas de Caráter Eletivo	<b>10</b>
Sugestão – Outras: Implantação de academia ao ar livre; Implantação de lombada; Patrulhamento, etc	<b>7</b>
Animais Peçonhentos	<b>3</b>
Remoção de Árvore/Galhos	<b>2</b>
Atendimento em UBS (Unidade Básica de Saúde)	<b>1</b>

Gráfico: 05 demandas (assuntos) mais solicitadas:



## Ouvidoria Geral – 2º trimestre:

Total de manifestações registradas de 01 de Abri a 31 de julho de 2023: **1051**.

Situação	Nº Ocorrências
Canceladas	04
Ativas	168
Resolvidas	879
<b>Total Geral</b>	<b>1.051</b>

Total de manifestações **ativas** registradas em 2022: **28**

### Detalhamento mensal:

#### Abril

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Outras Reclamações	00
Ouvidoria Interna	00
Conduta Funcional	03
Protocolo Não Respondido	74
Solicitação Recursal	189
<b>Total Geral</b>	<b>266</b>

### Assuntos Mais Registrados em 2ª instancia - Abril:

Tipo de Solicitação	Nº Ocorrências
Iluminação Pública (DILP)	105
Asfalto (DGV)	42
Manutenção e Paisagismo (DMPA)	32
Fiscalização de Posturas (DFPMI)	26
Demais setores	61
<b>Total Geral</b>	<b>266</b>

**Maio**

<b>Tipo de Solicitação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
Outras Reclamações	02
Ouvidoria Interna	00
Conduta Funcional	04
Protocolo Não Respondido	107
Solicitação Recursal	347
<b>Total Geral</b>	<b>460</b>

**Assuntos Mais Registrados em 2ª instancia - Maio:**

<b>Tipo de Solicitação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
Iluminação Pública (DILP)	175
Asfalto (DGV)	75
Manutenção e Paisagismo (DMPA)	53
Fiscalização de Posturas (DFPMI)	52
Demais setores	105
<b>Total Geral</b>	<b>460</b>

**Junho**

<b>Tipo de Solicitação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
Outras Reclamações	01
Ouvidoria Interna	00
Conduta Funcional	04
Protocolo Não Respondido	53
Solicitação Recursal	267
<b>Total Geral</b>	<b>325</b>

**Assuntos Mais Registrados em 2ª instancia - Junho:**

<b>Tipo de Solicitação</b>	<b>Nº Ocorrências</b>
Iluminação Pública (DILP)	139
Asfalto (DGV)	71
Fiscalização de Posturas (DFPMI)	31
Fiscalização de Limpeza Urbana e Resíduos (DLUR)	24
Demais setores	60
<b>Total Geral</b>	<b>325</b>

## Ouvidoria Municipal da Saúde

A Ouvidoria Municipal da Saúde encaminha, para conhecimento e registro, um relatório das ações do 2º Trimestre de 2023.

A Ouvidoria da Saúde registrou em suas salas de atendimento presencial, localizadas no 3º andar do Paço Municipal, um total de 199 manifestações no 2º Trimestre de 2023.

	Ocorrências
<b>Abril</b>	57
<b>Maio</b>	80
<b>Junho</b>	62
<b>Total</b>	<b>199</b>

Foram administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde 72 manifestações no 2º Trimestre de 2023.

Tempo médio para o encerramento das manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde no 2º Trimestre de 2023 foi de 09 dias.

O índice de resolução das manifestações administradas pela Ouvidoria Municipal da Saúde dentro do prazo legal de 30 dias, estabelecido no Decreto Municipal nº 22.604/2017, foi de 93%.

## Ouvidoria da Guarda Civil Municipal

### Abril:

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Quantidade</b>
Solicitação	00
Reclamação	00
Elogio	00
Denúncia	00
Sugestão	00
Outros	00
<b>Total</b>	<b>00</b>

<b>Forma de contato</b>	<b>Quantidade</b>
E-mail	-
Telefone	-
Presencial	-
Formulário Eletrônico (Web site)	-
Whatsapp	-
Outros (CONSEG)	-
<b>Total</b>	<b>00</b>

### Temas mais abordados

<b>Assunto</b>	<b>Quantidade</b>
Abuso de autoridade	-
Descumprimento/ Omissão do dever	-
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, recursal)	-
Prática de crime	-
Outros (Ouvidoria interna)	-
<b>Total</b>	<b>00</b>

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Encerrada	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação	-	-	-	-	-	-	-
Reclamação	-	-	-	-	-	-	-
Elogio	-	-	-	-	-	-	-
Denúncia	-	-	-	-	-	-	-
Sugestão	-	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>	<b>00</b>

1. Taxa média de resolatividade: - .
2. Encaminhamentos das manifestações no período: 0
  - Processos – Procedimento de Apuração Preliminar em andamento: 03 (três)

### **Maio:**

#### **Tipos de Manifestação**

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	-
Reclamação	02
Elogio	-
Denúncia	02
Sugestão	-
Outros	-
<b>Total</b>	<b>04</b>

Forma de contato	Quantidade
E-mail	-
Telefone	01
Presencial	-
Formulário Eletrônico (Web site)	03
Whatsapp	-
<b>Total</b>	<b>04</b>

### Temas mais abordados

Assunto	Quantidade
Abuso de autoridade	01
Descumprimento/ Omissão do dever	-
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	03
Prática de crime	-
<b>Total</b>	<b>04</b>

### Encaminhamentos das manifestações em maio de 2023:

- Envio a outros setores: 02 manifestações (SEGOV e SEMA) ;
- Arquivamento por falta de informações/ improcedente: 00 manifestações;
- Envio para conhecimento do Comando GCM: Todas manifestações;
- Encaminhados para Corregedoria para abertura de processo: 00.

### Conclusão

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação	-	-	-	-	-	00
Reclamação	01	-	-	01	-	02
Elogio	-	-	-	-	-	-
Denúncia	01	-	-	01	-	02
Sugestão	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>02</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>02</b>	<b>-</b>	<b>04</b>

Taxa média de resolutividade: 26 dias.

## Junho:

### Tipos de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade
Solicitação	-
Reclamação	02
Elogio	-
Denúncia	02
Sugestão	-
Outros	-
<b>Total</b>	<b>04</b>

### Formas de Contato

Forma de contato	Quantidade
E-mail	-
Telefone	01
Presencial	-
Formulário Eletrônico (Web site)	03
Whatsapp	-
<b>Total</b>	<b>04</b>

### Temas mais abordados

Assunto	Quantidade
Abuso de autoridade	01
Descumprimento/ Omissão do dever	-
Ouvidoria GCM - (solicitação de patrulhamento, outros)	03
Prática de crime	-
<b>Total</b>	<b>04</b>



### Encaminhamentos das manifestações em maio de 2023:

- Envio a outros setores: 02 manifestações (SEGOV e SEMA) ;
- Arquivamento por falta de informações/ improcedente: 00 manifestações;
- Envio para conhecimento do Comando GCM: Todas manifestações;
- **Encaminhados para Corregedoria para abertura de processo: 00.**

### Conclusão

Tipo de manifestação	Resolvida	Parcialmente Resolvida	Improcedente	Encaminhada a outro Órgão	Arquivada	Total
Solicitação	-	-	-	-	-	00
Reclamação	01	-	-	01	-	02
Elogio	-	-	-	-	-	-
Denúncia	01	-	-	01	-	02
Sugestão	-	-	-	-	-	-
Outros	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>02</b>	-	-	<b>02</b>	-	<b>04</b>

**Taxa média de resolutividade:** 26 dias.