



Prefeitura Municipal de Serrana

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de Manifestações realizadas na Ouvidoria Municipal

I. Dados Gerais – Ano 2024

Em atendimento às Leis 1.066/2004 e 13.460/2017, apresento relatório anual da Ouvidoria Geral do Município de Serrana, compreendendo o período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2024, enfatizando dados estatísticos e quantitativos registrados pela Ouvidoria.

Apresentação dos dados estatísticos por tipos de manifestações realizadas, formas de contato usadas pelos munícipes e Secretarias Municipais relacionadas e seus respectivos assuntos;

- a) **Total Geral dos Tipos de Manifestações e Formas de Contato:** Os principais tipos de manifestações registradas na Ouvidoria foram reclamações com o maior número de registros, seguido de denúncias e solicitações. A forma de contato em 2024 houve uma importante alteração, sendo a ferramenta do eOuve no site da Prefeitura pela primeira vez foi a forma mais usada com 291 registros, depois o atendimento presencial com 138 registros, considerando as divulgações feita em redes sociais os registros feitos pelo eOuve já são a forma de contato mais procuradas, facilitando o acesso do munícipe a ouvidoria municipal.

Tipo de manifestações	Quant.
Reclamação	255
Solicitação	149
Denúncia	154
Informação	26
Elogio	0
Sugestão	01
Doação	0
Total de Manifestações	585

Contato	Quant.
Presencial	138
Site eOuve	291
Telefone	19
WhatsApp	59
Aplicativo eOuve	36
E-mail	29
Protocolo	13
Pref. presente (sub pref.)	0
Total	585


Frederico A. Vieira
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

- b) **Manifestações realizadas por Secretaria:** A secretaria mais citada na Ouvidoria Municipal foi a Infraestrutura Urbana junto com o Departamento de fiscalização de Posturas, os dois somados totalizaram 432 registros, o Departamento de água e esgoto teve a diminuição significativa nas manifestações reduzindo para apenas 32 registros, em seguida a Secretaria da saúde com 69 registros e em terceiro lugar temos a Secretaria da Administração com 20 registros.

Manifestações Secretárias Municipais	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Sec. Da Infraestrutura (217), Daes (32), Posturas (215)	464	0	146	297	03	0	18
Sec. da Saúde	69	0	01	65	0	0	03
Sec. da Administração	20	0	04	10	0	0	06
Sec. da Educação	10	0	0	08	0	0	02
Sec. de Assistência Social	02	0	0	02	0	0	0
Segurança Pública	06	0	0	04	0	0	02
Gabinete do Prefeito	11	0	05	05	0	0	01
Secretaria de Cultura, Esporte e Turismo	01	0	0	01	0	0	0
Ouvidoria Ministério Público	02	0	0	02	0	0	0
Total	585	0	156	394	03	0	32

- c) **Manifestações da Secretaria Municipal da Infraestrutura:** As manifestações da Secretaria de Infraestrutura foram as mais registradas pelos munícipes, sendo que a manifestação de buracos em via pública a mais registradas, Autorização de poda/corte de árvore e divisão de trânsito foram as mais relatadas. A maioria das manifestações da Infraestrutura já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existe manifestações em andamento no sistema eOuve para resolução, como de buracos, poda de árvores, entre outros. Segue quadro abaixo com todos os registros:

Secretaria Municipal da Infraestrutura	Quantidade	Abertos	Andamento	Concluídos	Agendados	Pendente	Cancelado
Análise de Poda de árvore	04	0	03	01	0	0	0
Autorização poda/corte de árvore	17	0	03	13	0	0	01
Boca de Lobo	14	0	10	02	01	0	01

Frederico A. Vilela
 Frederico A. Vilela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serraia

Buracos	27	0	19	07	0	0	01
Caçamba Comunitária	02	0	0	02	0	0	0
Caçambas	02	0	01	01	0	0	0
Calçada/ Calçada quebrada	04	0	04	0	0	0	0
Cemitério	01	0	0	01	0	0	0
Coleta de lixo	12	0	01	11	0	0	0
DAES	01	0	01	0	0	0	0
Descarte em área Pública	04	0	03	01	0	0	0
Divisão de Obras	01	0	01	0	0	0	0
Divisão de Trânsito	17	0	16	01	0	0	0
Emplacamento de rua	11	0	06	05	0	0	0
Entulho em terreno	06	0	04	01	0	0	01
Entulho na calçada	02	0	01	01	0	0	0
Entulho na rua	01	0	01	0	0	0	0
Espaço Público	01	0	01	0	0	0	0
Fiscalização de obras	12	0	06	05	0	0	01
Galeria	01	0	01	0	0	0	0
Galhos a retirar	03	0	01	02	0	0	0
Iluminação Pública	07	0	03	04	0	0	0
Limpeza Pública	08	0	08	0	0	0	0
Lombadas	12	0	11	01	0	0	0
Mato em área Pública	05	0	04	01	0	0	0
Meio Ambiente	03	0	03	0	0	0	0
Poda/corte de árvore	05	0	04	01	0	0	0
Recapeamento	02	0	02	0	0	0	0
Reparo na calçada	01	0	01	0	0	0	0
Retirada de árvore	05	0	02	03	0	0	0
Retirada de Entulho	06	0	02	03	01	0	0
Retirada de móveis em geral	04		01	02	01	0	0
Sinalização de trânsito	07	0	07	0	0	0	0
Tampa de boca de lobo quebrada	02	0	02	0	0	0	0
Tampa de bueiro quebrada	01	0	01	0	0	0	0
Outros	06	0	06	0	0	0	0
Total	217	0	140	69	03	0	05

d) **Manifestações do Departamento de Água e Esgoto (DAES):** As manifestações do DAES foram a terceira mais solicitadas dentro da estrutura da Secretaria Municipal de Infraestrutura, porem


 Frederico A. Vilela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serra

houve uma redução significativa nos registros, caindo de 93 registros em 2023 para 32 registro em 2024.

Departamento de Água e Esgoto de Serrana	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Vazamento de água na calçada	02	0	0	02	0	0	0
Vazamento de Água na Rua	02	0	0	02	0	0	0
Vazamento de água	01	0	0	01	0	0	0
Falta de água	02	0	0	02	0	0	0
Outros	06	0	0	04	0	0	02
Bueiro a céu aberto	01	0	0	0	0	0	01
Bueiro entupido	0	0	0	0	0	0	0
Contas de valor alto	05	0	0	05	0	0	0
Vazamento de hidrômetro	01	0	0	01	0	0	0
Vazamento no cavalete	02	0	0	02	0	0	0
Esgoto	01	0	0	01	0	0	0
Vazamento de esgoto	02	0	0	02	0	0	0
Cano estourado	0	0	0	0	0	0	0
Contas de água não entregue	01	0	0	01	0	0	0
Vazamento de esgoto na rua	01	0	0	01	0	0	0
Rede de esgoto entupida	04	0	0	04	0	0	0
Desperdício de água	01	0	0	01	0	0	0
Total	32	0	0	29	0	0	03

- e) **Manifestações da Fiscalização de Posturas:** As manifestações referentes a Posturas foram as segundas mais solicitadas dentro da estrutura da Secretaria de Infraestrutura, sendo as reclamações de Perturbação de Sossego, terreno sujo/ mato alto, as mais registradas, as manifestações de posturas foram todas verificadas pela fiscalização, devidamente respondidas e concluídas. Segue quadro abaixo com todos os registros da Fiscalização de Posturas.

Frederico A. Vieira
 Frederico A. Vieira
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

Fiscalização de Posturas	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Terreno Sujo/Mato Alto/Lixos	76	0	0	74	0	0	02
Perturbação de sossego	83	0	0	80	0	0	03
Entulho em terreno	04	0	0	04	0	0	0
Entulho na rua	05	0	0	05	0	0	0
Descarte Irregular	05	0	0	05	0	0	0
Fogo em terreno	01	0	0	01	0	0	0
Eventos incômodos	02	0	0	02	0	0	0
Falta de licença de funcionamento	01	0	0	01	0	0	0
Falta de alvará	01	0	0	01	0	0	0
Queima/Fumaça	0	0	0	0	0	0	0
Trailer	01	0	0	01	0	0	0
Veículo Abandonado	02	0	0	02	0	0	0
Casa abandonada	09	0	0	07	0	0	02
Construção de calçada/muro	03	0	0	03	0	0	0
Área pública com mato alto	02	0	0	0	0	0	02
Atividades incômodas	08	0	0	07	0	0	01
Criação de animais	01	0	0	01	0	0	0
Fiscalização de obras	01	0	0	0	0	0	01
Imóvel abandonado	01	0	0	01	0	0	0
Casa mal cuidada	04	0	0	04	0	0	0
Impedimento na calçada	04	0	0	04	0	0	0
Outros	01	0	0	01	0	0	0
Total	215	0	0	204	0	0	11

f) **Manifestações da Secretaria da Saúde:** As manifestações mais recorrentes da Secretaria da saúde foram da unidade de pronto atendimento – UPA e as relações sobre funcionários, ambas com 10 registros cada uma.

Secretaria da Saúde	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Departamento de Controle de Zoonoses	06	0	0	06	0	0	0
Vigilância Sanitária	05	0	0	05	0	0	0

Frederico A. Vilela
 Frederico A. Vilela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

Estratégia de saúde da família Maria Elisabeth B. Gomes	0	0	0	0	0	0	0
Estratégia de saúde da família Boa Esperança	0	0	0	0	0	0	0
Estratégia de saúde da Família Chavans	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria Municipal de Saúde	04	0	0	04	0	0	0
Reclamação de Funcionário	10	0	01	09	0	0	0
Reclamação de Médico	04	0	0	04	0	0	0
Ambulância	03	0	0	03	0	0	0
Ambulatório de Saúde Mental	0	0	0	0	0	0	0
Farmácia Municipal	01	0	0	01	0	0	0
Laboratório	0	0	0	0	0	0	0
Policlínica	05	0	0	04	0	0	01
UPA	10	0	0	08	0	0	02
Santa Casa	04	0	0	04	0	0	0
Vigilância epidemiológica	07	0	0	07	0	0	0
Denúncia de Funcionário	04	0	0	04	0	0	0
Transporte	0	0	0	0	0	0	0
Centro de Especialidades Odontológicas	02	0	0	02	0	0	0
Vacinação	0	0	0	0	0	0	0
Regulação Municipal	03	0	0	03	0	0	0
Outros	01	0	0	01	0	0	0
Total	69	0	01	65	0	0	03

g) Segue quadro abaixo com todos os registros da Educação, sendo a reclamações de funcionários as mais registradas.

Secretaria da Educação	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado


Frederico A. Vilela
Ouvidoria Municipal
Prefeitura Municipal de Serrana

Secretaria da Educação	02	0	0	02	0	0	0
Reclamação de Funcionário	05	0	0	04	0	0	01
Repasse escolar	01	0	0	01	0	0	0
Outros	02	0	0	01	0	0	01
Total	10	0	0	08	0	0	02

h) Manifestações da Secretaria de Administração e Finanças: As manifestações da Secretaria Municipal de Administração e Finanças foram registradas vinte vezes na Ouvidoria Municipal, sendo 09 referente ao Departamento de Recurso Humanos. A maioria das manifestações já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existe manifestações em andamento no sistema eOuve para resolução. Segue quadro abaixo com todos os registros da Administração e Finanças.

Secretaria de Administração e Finanças	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Recursos Humanos	09	0	02	02	0	0	05
IPTU	01	0	0	01	0	0	0
Jurídico	01	0	01	0	0	0	0
Reclamação de Funcionário	02	0	01	0	0	0	01
Financeiro	02	0	0	02	0	0	0
Cobrança de ISS	01	0	0	01	0	0	0
Atendimento Protocolo	01	0	0	01	0	0	0
Outros	03	0	0	03	0	0	0
Total	20	0	04	10	0	0	06

i) Manifestações da Secretaria de Assistência Social: As manifestações da Secretaria Municipal de Assistência Social foram registradas apenas duas vezes na Ouvidoria Municipal. As manifestações foram devidamente respondidas e concluídas. Segue quadro abaixo com todos os registros do serviço social.

Sec. de Assistente Social	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Bolsa Família	01	0	0	01	0	0	0
Família em situação vulnerável	01	0	0	01	0	0	0
Total	02	0	0	02	0	0	0


 Frederico A. Vilela
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana

- j) **Manifestações da Segurança Pública:** As manifestações a respeito da Segurança Pública foram registradas seis vezes na Ouvidoria Municipal. Todas as manifestações foram devidamente tratadas e respondidas. Segue quadro abaixo com todos os registros da Segurança Pública.

Segurança Pública	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Corregedoria da Guarda Civil Municipal	01	0	0	01	0	0	0
Guarda Civil Municipal	01	0	0	01	0	0	0
Defesa Civil	01	0	0	01	0	0	0
Outros	03	0	0	01	0	0	02
Total	06	0	0	04	0	0	02

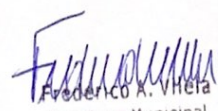
- k) **Manifestações da Secretaria de Cultura, Esporte e Turismo:** As manifestações da Secretaria Municipal de Cultura, esporte e turismo teve apenas um registro referente a relação de funcionário. A manifestação foi devidamente respondida e concluída.

Secretaria de Cultura, Esporte e Turismo	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Reclamação de Funcionário	01	0	0	01	0	0	0
Total	01	0	0	01	0	0	0

- l) **Manifestações do Gabinete:** As manifestações foram registradas onze vezes na Ouvidoria Municipal. A maioria das manifestações já foram devidamente respondidas e concluídas, porém existe manifestações em andamento no sistema eOuve para resolução. Segue quadro abaixo com todos os registros do Gabinete.

Gabinete do Prefeito	Quantidade	Aberto	Andamento	Concluído	Agendado	Pendente	Cancelado
Controle Interno	01	0	0	01	0	0	0
Denúncia Funcionário	05	0	02	02	0	0	01
Outros	05	0	03	02	0	0	0
Total	11	0	05	05	0	0	01

Serrana, 31 de janeiro de 2025.


 Frederico A. Vieira
 Ouvidoria Municipal
 Prefeitura Municipal de Serrana