

Relatório de Gestão da Ouvidoria 2022

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Araras , nos termos do dispositivo da Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 6.629 de 16 de janeiro de 2020, apresenta o Relatório de Gestão referentes às atividades realizadas no exercício do ano de 2022, em cumprimento à suas atribuições.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Relatório quantitativo

Período 01/01/22 a 31/12/22

MANIFESTAÇÕES	TOTAL	%
Finalizadas	7203	92,76%
Andamento	543	7,24%
Total	7765	100 %

RELATÓRIO QUANTITATIVO SECRETARIA

Período de 01/01/22 até 31/12/22

TOTAL SECRETARIA

2445	SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO URBANO E OBRAS PÚBLICAS
1896	SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS
1537	SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA
894	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
349	SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA CIVIL
187	SAEMA - SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO DO MUNICÍPIO DE ARARAS
113	GABINETE DO PREFEITO
113	SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
85	SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO
51	TCA - TRANSPORTES COLETIVOS DE ARARAS
27	SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA
20	SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
15	SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA
11	SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES
10	SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO GESTÃO E MOBILIDADE
6	SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO
2	ARAPREV
2	SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA
2	SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO
7765	TOTAL

RELATÓRIO QUANTITATIVO SECRETARIA

Período de 01/01/22 até 31/12/22

TOTAL SECRETARIA- FINALIZADAS

2222	SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO URBANO E OBRAS PÚBLICAS
1624	SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS
1526	SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE E AGRICULTURA
888	SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
347	SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA PÚBLICA E DEFESA CIVIL
187	SAEMA - SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO DO MUNICÍPIO DE ARARAS
72	GABINETE DO PREFEITO
113	SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL
85	SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO
50	TCA - TRANSPORTES COLETIVOS DE ARARAS
26	SECRETARIA MUNICIPAL DE JUSTIÇA
20	SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
13	SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA
11	SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTES
9	SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO GESTÃO E MOBILIDADE
6	SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO
2	ARAPREV
2	SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA
2	SECRETARIA MUNICIPAL DE HABITAÇÃO
7203	FINALIZADAS

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providência e solicitação de simplificação. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:

Reclamação: queixa, protesto ou manifestação de desagrado acerca de serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público considerado ineficiente, não efetivo ou ineficaz.

Denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, bem como de atos que contrariam o código de posturas do município.

Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido por servidor público.

Sugestão: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço dos órgãos ou entidades da Administração Municipal, Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional.

Tipo de Manifestação	Total
Reclamação	7653
Denúncia	63
Sugestão	35
Elogio	14
TOTAL	7765



RELATÓRIO QUANTITATIVO PROBLEMA

Período de 01/01/2022 até 31/12/2022

TOTAL	PROBLEMA
1051	ANIMAIS - CAPTURA / MAUS TRATOS / ABANDONO
720	LIMPEZA DE TERRENO/IMÓVEL PARTICULAR
526	OBRA PÚBLICA
408	COLETA DE LIXO
338	ENTULHO
332	BURACOS NA VIA
310	PODA / QUEDA DE ARVORE
306	PRAÇAS / PARQUES / JARDINS / ÁREA VERDE
285	SERVIÇOS PÚBLICOS
251	PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO
220	CASTRACÃO
184	IMÓVEL ABANDONADO
182	FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL
173	FOCO DE DENGUE
161	CONSULTAS / EXAMES
146	ZOONOSE
116	SERVIDOR PÚBLICO
114	SINALIZAÇÃO
110	ASSISTÊNCIA SOCIAL / INCLUSÃO
104	LIMPEZA DE RUA
90	LIMPEZA DE TERRENO/IMÓVEL PÚBLICO
83	ARBORIZAÇÃO /PODA/ PLANTIO DE MUDAS
81	COMERCIO IRREGULAR
75	PSF/PAM
74	EDUCAÇÃO



67	VIGILÂNCIA SANITÁRIA RESIDENCIAL
66	FISCALIZAÇÃO DE TRÂNSITO
66	MEDICAMENTOS / FARMÁCIA DE ALTO CUSTO
54	MURO/PASSEIO
52	OBRA IRREGULAR
49	ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO
49	QUEIMADA / DESMATAMENTO IRREGULAR
47	VISTORIA VIGILÂNCIA SANITÁRIA
45	OBSTRUÇÃO DE PASSEIO/CALÇADA
42	ESTRADAS RURAIS
41	ESGOTO
41	RONDA / PATRULHAMENTO / GCM
38	VAZAMENTO
37	BUEIRO / BOCAS DE LOBO / VALETAS
37	CRIAÇÃO DE ANIMAIS NA ZONA URBANA
37	VEÍCULOS ABANDONADOS
34	PASSEIO / CALÇADA / GUIA
33	AMBULÂNCIA
33	USO INDEVIDO DE ÁREA PÚBLICA
32	BURACO ABERTO PELO SAEMA
30	ADMINISTRAÇÃO
27	EQUIPAMENTO PÚBLICO DANIFICADO
26	ANIMAIS PEÇONHENTOS / VENENOSOS
23	JURÍDICO
18	DEDETIZAÇÃO
17	ITINERÁRIO ÔNIBUS
17	SAEMA
16	IMÓVEL COM RISCO DE DESABAR
16	LOMBADA
14	CEMITÉRIO
13	AMBULANTES
13	ÔNIBUS ATRASADO / QUEBRADO / SUPERLOTADO



12	ÁREA DE RISCO
12	ESTACIONAMENTO IRREGULAR
12	SEMÁFORO
10	ESTRADAS URBANAS
10	INSTALAÇÃO DE PARADA/PONTO
10	OCUPAÇÃO IRREGULAR
10	RIOS E CÓRREGOS
10	VIELA
9	ANIMAIS DOMÉSTICOS
9	PUBLICIDADE OU PROPAGANDA IRREGULAR
8	ESPORTE
8	ESTAÇÃO / PARADA DANIFICADA
8	SECRETARIA DA FAZENDA
7	FALTA DE ÁGUA
7	GANHA TEMPO
7	PLANEJAMENTO
5	ATERRO SANITÁRIO IRREGULAR
5	EMISSÃO DE POLUENTES
4	CESTA BÁSICA / VALE REFEIÇÃO
4	COLETA SELETIVA
3	BLOQUEIO NA VIA
3	EMHABA
3	ESCOLAS
3	L APAG
3	MESAS E CADEIRAS NO PASSEIO E VIA PÚBLICA
2	ALAGAMENTO
2	BANHEIRO PÚBLICO
2	CENTRO ODONTOLÓGICO
1	ACESSIBILIDADE
1	ALVARÁ SANITÁRIO
1	ATENDIMENTO TURÍSTICO
1	CULTURA



1	FAIXA DE PEDESTRE
---	-------------------

1	I PUB
---	-------

1	LIXEIRAS PÚBLICAS
---	-------------------

7765	TOTAL
-------------	--------------

CANAIS PARA ATENDIMENTO

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e o Poder Público, onde as denúncias, reclamações, solicitações, sugestões ou elogios são registradas e inseridas no Sistema Eletrônico da Ouvidoria, para geração de um número de protocolo e tramitação eletrônica.

O munícipe pode entrar em contato com a Ouvidoria através dos seguintes canais:

- telefones: 156 e (19)3547-3168
- aplicativo de celular (Android e IOS)
- e-mail: ouvidoria@araras.sp.gov.br
- site da Prefeitura: araras.sp.gov.br, na aba FALE CONOSCO
- pessoalmente no Departamento de Ouvidoria, no Paço Municipal, na Rua Pedro Álvares Cabral, 83, Centro.