

Itu, 31 de janeiro de 2022.

1

AO
GABINETE DO PREFEITO
SR^a. MICHELLE DA SILVA CAMPANHA
DD. CHEFE DE GABINETE

À
SECRETARIA MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO
SR^a. FLÁVIA FROSSARD BELLI
DD. SECRETÁRIA MUNICIPAL

À
SUB-PREFEITURA ZONA LESTE
SR. MÁRCIO MILANO
DD. SUB-PREFEITO

À
SUB-PREFEITURA REGIONAL DO PIRAPITINGUI
SR. DOUGLAS WILLIAN BOSCHETTI
DD. SUB-PREFEITO

À
COMPANHIA ITUANA DE SANEAMENTO
SR. REGINALDO SANTOS
DD. SECRETÁRIO MUNICIPAL

À
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
SR^a. JANAINA GUERINO DE CAMARGO
DD. SECRETÁRIA MUNICIPAL

À
SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS
SR. EDUARDO LUIZ ALVES DA SILVA
DD. SECRETÁRIO MUNICIPAL

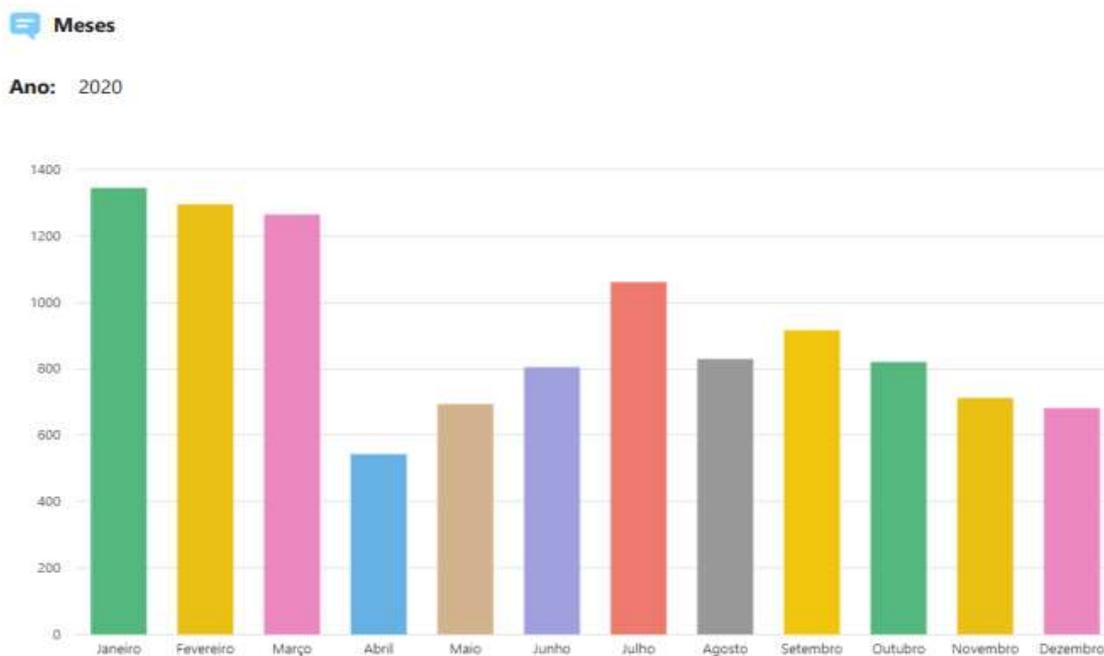
Prezados,

A fim de cumprir as exigências dos conteúdos normativos da Lei Municipal nº 1046, de 04 de junho de 2009, que dispõe da criação do Sistema de Controle Interno da Administração Direta e Indireta, da Lei Complementar nº 131, de 27 de maio de 2009 - Lei da Transparência, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - LAI - Lei de Acesso a Informações, respaldados nas atribuições institucionais e com base nos artigos 31, 70 e 74 da C.F, dos artigos 32 e 35 da C.E, assim como dos artigos 48 e 50 da Lei Orgânica do Município de Itu e nas disposições impostas no Manual Básico do TCE/SP, e suas respectivas alterações, encaminhamos o Relatório do e-Ouve referente aos exercícios de 2020 e 2021, para a devida análise e considerações, a fim de que seja utilizado como instrumento de constante melhoria dos serviços ofertados à população.

RELATÓRIO “e-Ouve”

Os seguintes dados foram extraídos da Plataforma *on-line* do e-Ouve, referente aos anos de 2020 e 2021.

O total de chamados abertos em 2020 foi de 10.964:



Meses	Total
Janeiro	1343
Fevereiro	1295
Março	1265
Abril	543
Mai	693
Junho	804
Julho	1062
Agosto	829
Setembro	915
Outubro	820
Novembro	713
Dezembro	682

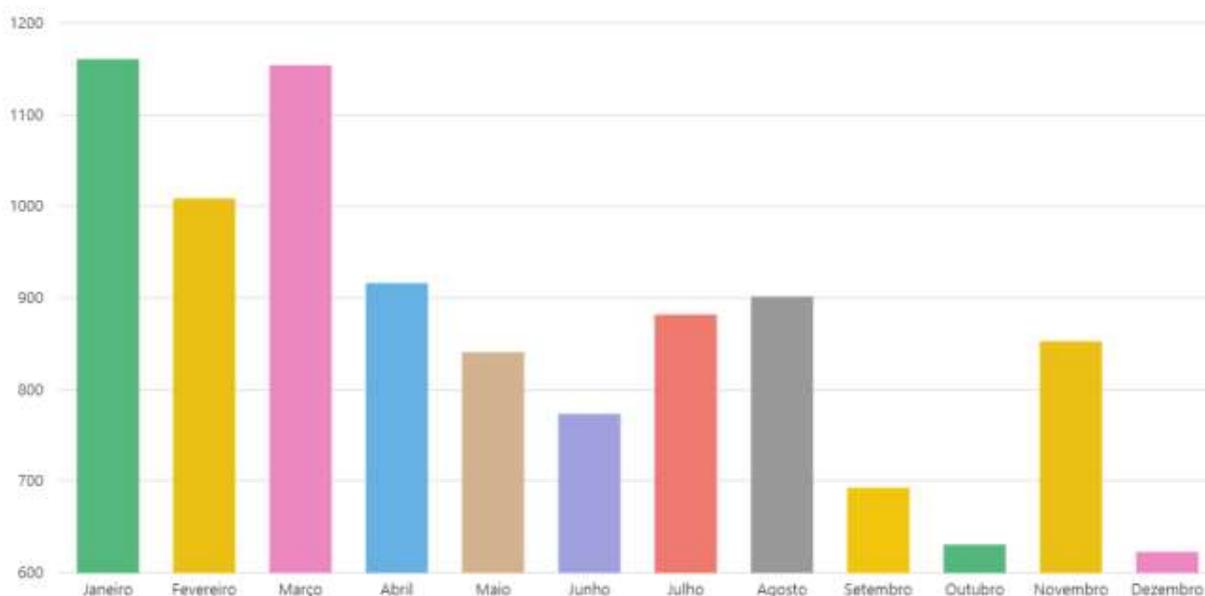


O total de chamados abertos em 2021 foi de 10.434:

Gráficos

Meses

Ano: 2021



Meses	Total
Janeiro	1161
Fevereiro	1009
Março	1154
Abril	916
Maio	841
Junho	773
Julho	881
Agosto	901
Setembro	692
Outubro	631
Novembro	853
Dezembro	622

De acordo com as informações abaixo, pode-se observar que no ano de 2020 houve uma maior eficácia no atendimento às solicitações registradas no e-Ouve:



Gráficos

Status

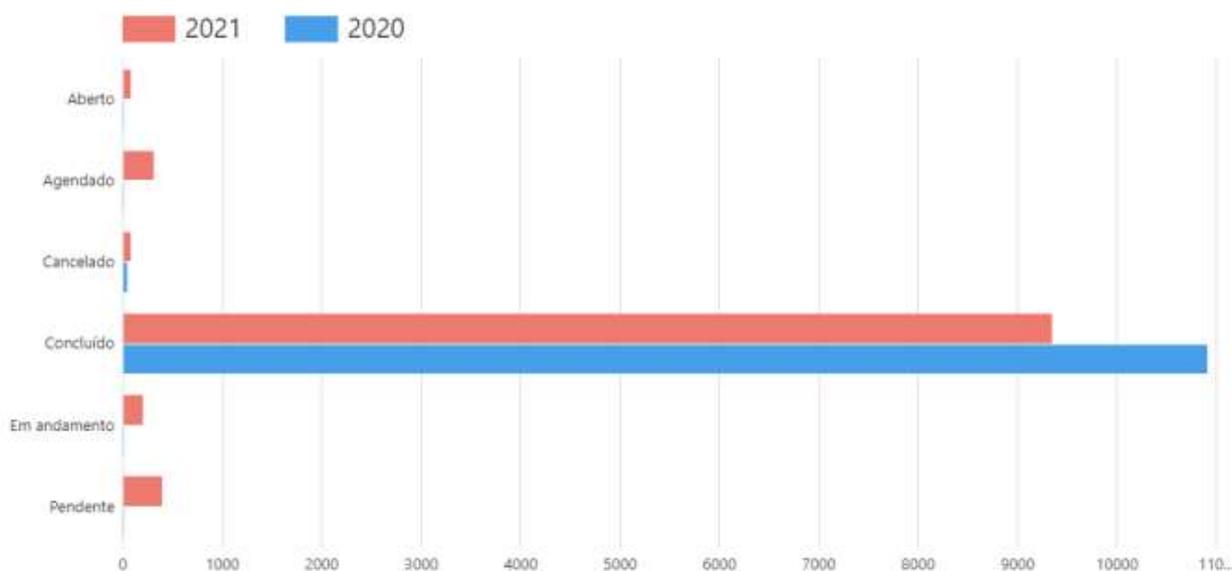
Anos: 2021 2020

Meses: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Assunto: Todos os assuntos

Bairro: Todos os bairros



	2021	2020
Aberto	85	0
Agendado	314	0
Cancelado	79	50
Concluído	9350	10914
Em andamento	205	0
Pendente	401	0

Entre os canais utilizados para registro de solicitações e ocorrências, no ano de 2020, destaca-se o canal telefônico 156:

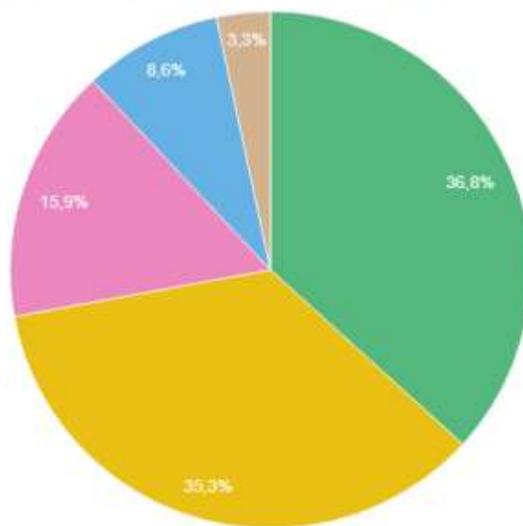


TOP 5 Origem

Ano: 2020

Mês: Todos os meses

156 Site eOuve WhatsApp Presencial Aplicativo eOuve



Origem de cadastro	Total
156	3779
Site eOuve	3630
WhatsApp	1638
Presencial	885
Aplicativo eOuve	344

No ano de 2020, destaca-se um maior número de registro através do canal telefônico 156e do site eOuve:

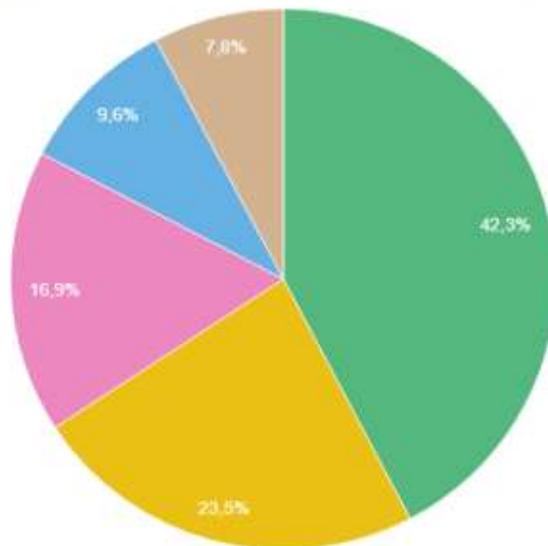


TOP 5 Origem

Ano: 2021

Mês: Todos os meses

156 Site eOuve Aplicativo eOuve Presencial WhatsApp

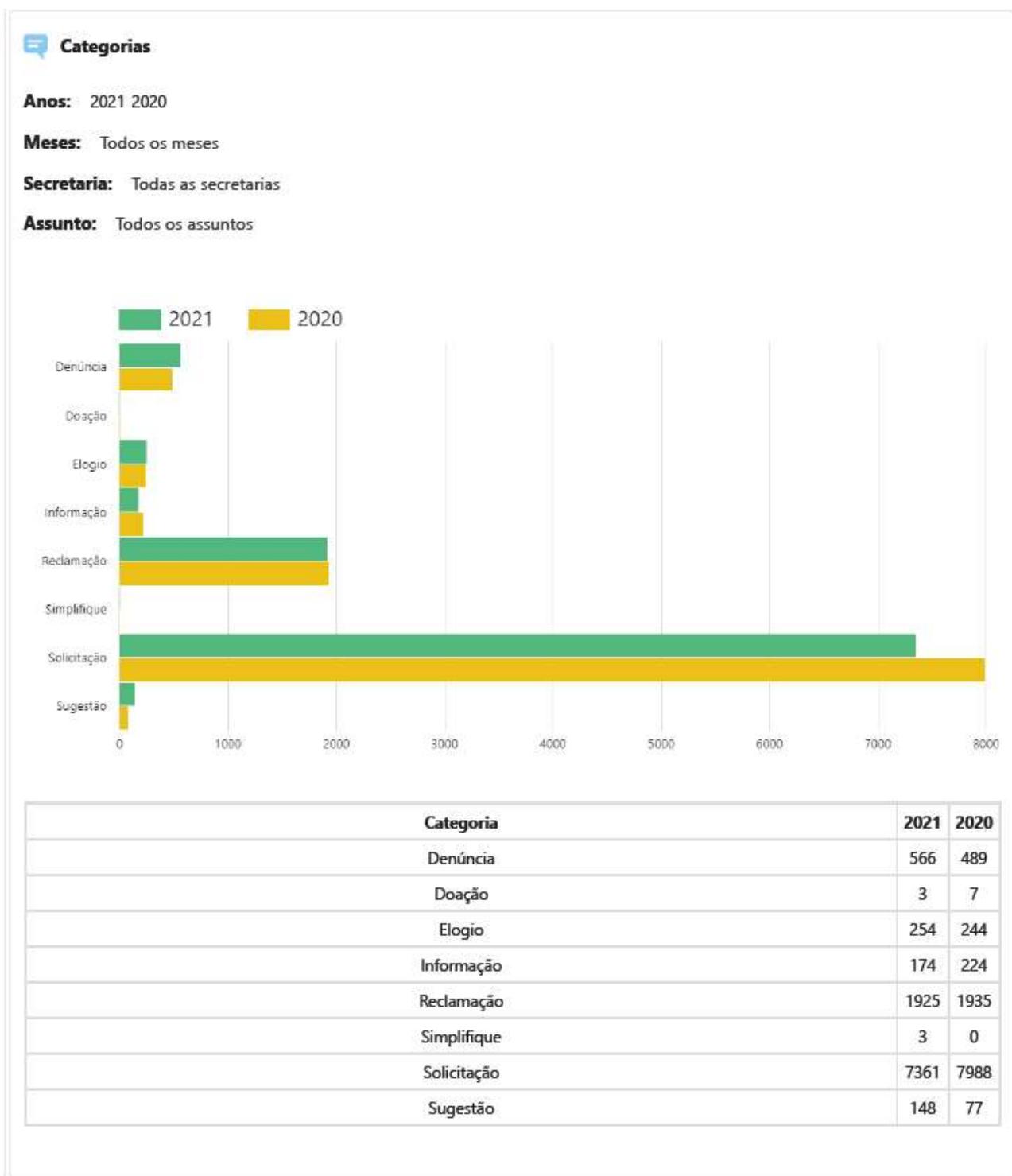


Origem de cadastro	Total
156	3693
Site eOuve	2048
Aplicativo eOuve	1477
Presencial	834
WhatsApp	678

No ano de 2021, manteve-se o número de registro através do canal telefônico **156** e do site e-Ouve. O aplicativo, por sua vez, passou a ser mais utilizado, alcançando a terceira posição em detrimento do WhatsApp que passou a ser menos utilizado, descendo para a quinta posição.

Em ambos os anos as categorias com maior recorrência são: **solicitação, reclamação e denúncia:**

7



Em análise por amostragem, do ano de 2021, foi possível aferir que o uso das categorias suprarreferidas vem sendo utilizado de forma adequada pelos usuários, senão vejamos:

A categoria **denúncia** foi utilizada de forma adequada, com delações realizadas por munícipes contra serviços, comércios ou outros cidadãos:

Protocolo	Secretaria	Assunto	Manifestação	Categoria
643174	Fiscalização	Outros	Escola MapleBear, na EuzebioScaravelli, n 190. Escola suja, parquinho de madeira sujo, formigueiro, chão de paralelepípedo, fácil pra cair e machucar. Lugar sujo demais, imundo!!!! Propício para problemas respiratórios, pois tem muito pó, seja no chão ou outros lugares. Risco a saúde de todos, por favor, averiguar, de olho na covid!!!! obrigada	Denúncia
642659	Rural	Outros	Boa tarde, onde termina o asfalto e inicia a estrada de terra gerou uma valeta por conta das chuvas que está abrindo cada vez mais e acaba danificando os veículos que ali passam, por favor verificar a possibilidade de recapear aquele pedaço.	Denúncia
642337	Fiscalização	Limpeza de Terrenos Particulares	Boa tarde, existem terrenos com matos altos. Gostaria de solicitar a capina dos lotes vazios, já que está aparecendo ratazanas, ratos e baratas.	Denúncia
640904	Fiscalização	Comércios Irregulares	denuncia a loja demanos, localizada na rua Floriano peixoto, 983, CENTRO, SEGUNDO ELA ESTANDO NA FASE VERMELHA, E A LOJA ESTÁ ABRINDO E RECEBENDO AS PESSOAS.	Denúncia
640611	Pirapitingui	Retirada de Galhos/Entulhos	Os proprietário do número ,23 e o vizinho da frente, estão jogando ,resto de poda em um terreno de esquina, e estão largando os mesmo resíduos na rua, assim já prejudicando a locomoção pela rua.	Denúncia
639593	Fiscalização	Comércios Irregulares	A loja não está respeitando as normas da fase vermelha e funcionando, atendendo, e está com funcionária afastada com atestado de covid. Não foi feito teste nos demais funcionários que estão trabalhando. Loja Brasil Cacau	Denúncia
638860	Fiscalização	Comércios Irregulares	Vários comércios abertos Bia Modas - Rua Adolpho Fanchini 190 Cabeleireiro - Rua Adolpho Fanchini do lado mercado Dia a Dia Loja de Roupas e Papelaria na Rua São Judas Tadeu, 34 Maria Modas na Rua Sorocaba Bar do Cido na Rua Adolfo Fanchini com a Rua Cleto Fanchini Vão fiscalizar ou é vista grossa?	Denúncia

A categoria **elogio** foi utilizada de forma a enaltecer os serviços prestados pela Municipalidade, em especial aqueles prestados pela Secretaria de Saúde que registrou 13 dos 14 elogios destacados:

Protocolo	Secretaria	Assunto	Manifestação	Categoria
639283	Saúde	Outros	ELOGIO A TODA A EQUIPE DA AEM - AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS, SEGUNDO A DONA VANDA ESTEVE HOJE NO LOCAL E FOI ATENDIDA PELA ENFERMEIRA ANA PAULA E INFORMA QUE FOI MUITO BEM ATENDIDA, E TAMBÉM GOSTARIA DE ELOGIAR TODA EQUIPE PELA EDUCAÇÃO E RESPEITO.	Elogio
634084	Saúde	Atendimento Médico	ELOGIA O DRJ AUGUSTO CESAR CIRURGIÃO VASCULAR, PELO ATENDIMENTO EXEMPLAR, ATENCIOSO, PROFISSIONAL, ATENCIOSO, QUANDO FOI ATENDIDA NO AEM EM 20/01/2021;	Elogio
631596	Saúde	Outros	ELOGIO AOS FUNCIONÁRIOS DO AEM : AMBULATÓRIOS DE ESPECIALIDADES MÉDICAS . RELATA O SOLICITANTE QUE ESTAVA AGENDADO PARA ELE NO DIA 20/01/2021 AS 15:00 HORAS PARA FAZER O. EXAME ECO CARDIOGRAMA ESTEVE NO AEM ,E FOI BEM ATENDIDO NO HORÁRIO , E PELOS FUNCIONÁRIOS,ESTÃO DE PARABÉNS.	Elogio
631081	Saúde	Outros	ELOGIO PARA A EQUIPE DA PAM DA VILA MARTINS. NO DIA 16/01 POR VOLTA DAS 12:00HRS INFORMA A D. MARIA QUE PASSOU MAL E ESTEVE NO PAM E FOI SUPER ATENDIDA POR TODOS, GOSTARIA DE DEIXAR REGISTRADO O AGRADECIMENTO A TODA A ESQUIPE DE PLANTÃO.	Elogio
626968	Saúde	Outros	ELOGIO PARA A EQUIPE DO PID (HOSPITAL EM CASA) SEGUNDO O SR. MANOEL A EQUIPE TRATOU O IRMÃO DELE QUE INFELIZMENTE VEIO A OBITO MAS GOSTARIA DE DEIXAR REGISTRADO A EFICIENCIA DA EQUIPE, E DEIXAR O AGRADECIMENTO A TODOS QUE CUIDARM DO IRMÃO DELE COM MUITA ATENÇÃO E CARINHO.	Elogio
624724	Saúde	Outros	ELOGIO PARA A FUNCIONÁRIA MARCIA QUE ATENDE NO AEM PARQUE INDUSTRIAL, SEGUNDO A SR. CLAUDIA ESTEVE NO DIA 09/01 PARA CONSULTA COM DERMATOLOGISTA, E FOI ATENDIDA PELA MÁRCIA NA RECEPÇÃO E FOI MUITO BEM ATENDIDA POR ELA, QUE FOI MUITO EDUCADA E PRESTATIVA.	Elogio

A categoria **reclamação** foi utilizada pelos munícipes de forma a apontar falhas nos serviços prestados pela Municipalidade:

10

Protocolo	Secretaria	Assunto	Manifestação	Categoria
1088926	Fiscalização /Obras	Comércios irregulares	VISTORIA EM ALVARÁ DE FUNCIONAMENTO EM OFICINA MECANICA NA RUA PROFESSOR MÁRIO MACEDO Nº 09 NA VILA PRUDENTE DE MORAES.	Reclamação
1088707	Saúde	Outros	PROVIDÊNCIAS QUANTO AO SISTEMA DE ENCAMINHAMENTO DO AEM. SEGUNDO A RECLAMANTE DESDE FEVEREIRO DE 2019 DEIXOU O GUIA DE ENCAMINHAMENTO NO AEM PARA AGENDAR OFTALMOLOGISTA PARA UMA CIRURGIA, E RELATA QUE SEMANA PASSADA FOI ATÉ O AEM, PERGUNTAR COMO ESTAVA O PROCEDIMENTO DA GUIA, E INFORMARAM PARA ELA QUE NO DIA 26/01 LIGARAM DE MANHÃ PARA ELA PARA AGENDAR A CONSULTA SÓ QUE ELA NÃO ATENDEU, RELATA A RECLAMANTE QUE DEIXOU DOIS NÚMEROS DE TELEFONE PARA LIGAREM, E RELATA QUE NÃO HOUE LIGAÇÃO NENHUMA, INFORMA QUE PUXOU TODAS AS LIGAÇÕES PERDIDAS NO CELULAR EM JANEIRO E NÃO LIGARAM PARA ELA. E NO AEM INFORMARAM QUE FOI CANCELADO A GUIA DELA QUE ELA TEM QUE FAZER TUDO NOVAMENTE.	Reclamação
1088054	Trânsito e Transportes	Outros	Bom dia, Referente ao protocolo 1047944, a resposta no dia 15.02.2022 foi que em 30 dias o proprietário iria providenciar uma garagem para a guarda dos caminhões. Venho informar que continua utilizando a via pública para estacionamento dos caminhões, conforme fotos tiradas no dia 16.03.2022 e 17.03.2022. Note que em uma das fotos o caminhão não tem nem a parte da cabine. Pelos cálculos, o prazo dos 30 dias dele já se encerrou. Protocolos anteriores: 943815 em 01.10.2021, 1018752 em 17.01.2022 e 1047944 em 15.02.2022. Os moradores ao redor dessa empresa estão aguardam um posicionamento e uma solução.	Reclamação
1087664	Cis	Outros	RECLAMA QUE FEZ A SOLICITAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA NO DIA 12/01/2022 E ATÉ O MOMENTO NÃO FOI RESOLVIDO. NÚMERO DE PROTOCOLO DE SOLICITAÇÃO E RECLAMAÇÃO: 12/01/2022 Nº 315728418/02/2022 Nº 25604218/01/2022 Nº 3160013 RECLAMAÇÃO NA OUVIDORIA Nº 3173172 RECLAMAÇÃO NA OUVIDORIA Nº 259508	Reclamação

A categoria **solicitação** foi utilizada pelos munícipes como forma de requisição de serviços:

Protocolo	Secretaria	Assunto	Manifestação	Categoria
933555	Buraco e Serviços Urbanos	Poda	PODA DE UMA ÁRVORE LOCALIZADA EM UMA ÁREA VERDE LOCALIZADA NA RUA OCTÁVIO SBRISSA AO LADO DO Nº 195 NO JARDIM AEROPORTO.SEGUNDO A RECLAMANTE É UMA ÁRVORE DE FOLHAS PEQUENINHAS E ESTÁ ENTUPINDO A CALHA DA SUA CASA.	Solicitação
931916	Pirapitingui	Promoção Social	1-Substituir uma tomada para o padrão atual(Material já disponível)2- Alterar cabo da TV (alteração de sala)	Solicitação
931676	Gestão do Lixo	Outros	Venho por meio desta, solicitar contêiner para a Rua Herculano de Toledo Prado, na qual sou proprietário de uma Lanchonete. A quadra esta com deficiência de contêiner, além dos muitos moradores, também temos vários comércios e todos fazem o descarte em apenas 1 contêiner, deixando o mesmo sempre além da capacidade. Situação está que além do mal cheiro tem trazido muitas moscas ao comércio. Em nosso bairro havia mais 2 contêineres, porém 1 foi incendiado e outro foi atropelado por um carro e destruído, e ambos não foram repostos, causando a presente situação. aguardo uma resolução.	Solicitação
			Att. Pedro Francischinelli	
930759	Buraco e Serviços Urbanos	Limpeza de Áreas Verdes/praças	SOLICITA RETIRADA DE ENTULHOS ,QUE ESTÁ EM UMA ÁREA VERDE ,RUA; DANTE PELLACANI AO LADO DO Nº158 BAIRRO: JARDIM AEROPORTO .OBS. SEGUNDO A SOLICITANTE ESSE LOCAL VAI PRECISAR DE UMA MAQUINA PARA RETIRADA OS ENTULHOS .	Solicitação
930379	Rural	Outros	RETIRADA DE BORRA DE ASFALTO NO KM 110 ENTRADA PARA CHACARAS REUNIDAS IPÊ EM FRENTE AO BUFET PERINAS.	Solicitação
929491	Esportes	Praças Esportivas	Bom dia, tenho um chamado aberto com voces onde solicito a troca das lampadas dos refletores que queimaram na quadra de esportes do Parque America, porém na quinta-feira passada depois da forte chuva, agora nao ascende mais nenhuma luz, nem a luz da area verde que ilumina o ponto de onibus, esta uma escuridão que só traz perigo a população, consegue enviarm por gentileza uma equipe urgente para verificarem, obrigado.	Solicitação
929294	Gestão do Lixo	Outros	Solicito a retirada dos containers da lateral da minha residência.	Solicitação

A categoria **doação** foi utilizada de forma adequada, embora o intuito primordial da categoria seja para o recebimento de doações em prol do órgão público:

Protocolo	Secretaria	Assunto	Manifestação	Categoria
953205	Esportes	Outros	Olá, meu nome é Wellington, sou atleta da cidade de Itu, e irei competir o campeonato mundial de jiu jitsu mês que vem! Porém não tenho condições para arcar 100% com os gastos! Descobri que a cidade pode ajudar atletas com verbas para que eles possam competir! Gostaria de saber como faço para poder pegar essa verba! Como faço e oq devo fazer! Agradeço desde já! Espero ansioso a resposta!!	Doação

A categoria **sugestão** é utilizada para dar sugestões e fazer reclamações simultaneamente:

Protocolo	Secretaria	Assunto	Manifestação	Categoria
987588	Meio Ambiente	Parques / Áreas Verdes	Mensagem do munícipe: Boa tarde Sou frequentador da praça em frente a escola Pery guarany, mas é um descaso que o povo tem com essa praça, muita sujeira, a praça com bancos quebrados, um nojo A prefeitura poderia ver algo pro local ter mais segurança, instruir e inibir esses vândalos Colocar lixeiras no meio da praça pq fds e mto lixo Arrumar os bancos, o paisagismo, colocar iluminacao led em postes Outra dica, colocar placas para quem leva seus cachorros coletarem as fezes dos mesmos, eu mesmo levo meu cachorro todo final de semana e nao custa nada pegar	Sugestão
882180	Planejamento	Recapes	Cade o recapeamento do bairro paraíso dois nunca fasen nada neste bairro acho que aqui ninguém. Paga IPTU	Sugestão
882132	Planejamento	Recapes	Olá boa tarde! Gostaria de saber quando vão passar o asfalto no Bairro Brasil tem rua enclusive a minha que está toda estourada cheia de buracos um horror! Rua Mato Grosso é uma rua movimentada que não pode ficar assim! Agradeço atenção	Sugestão

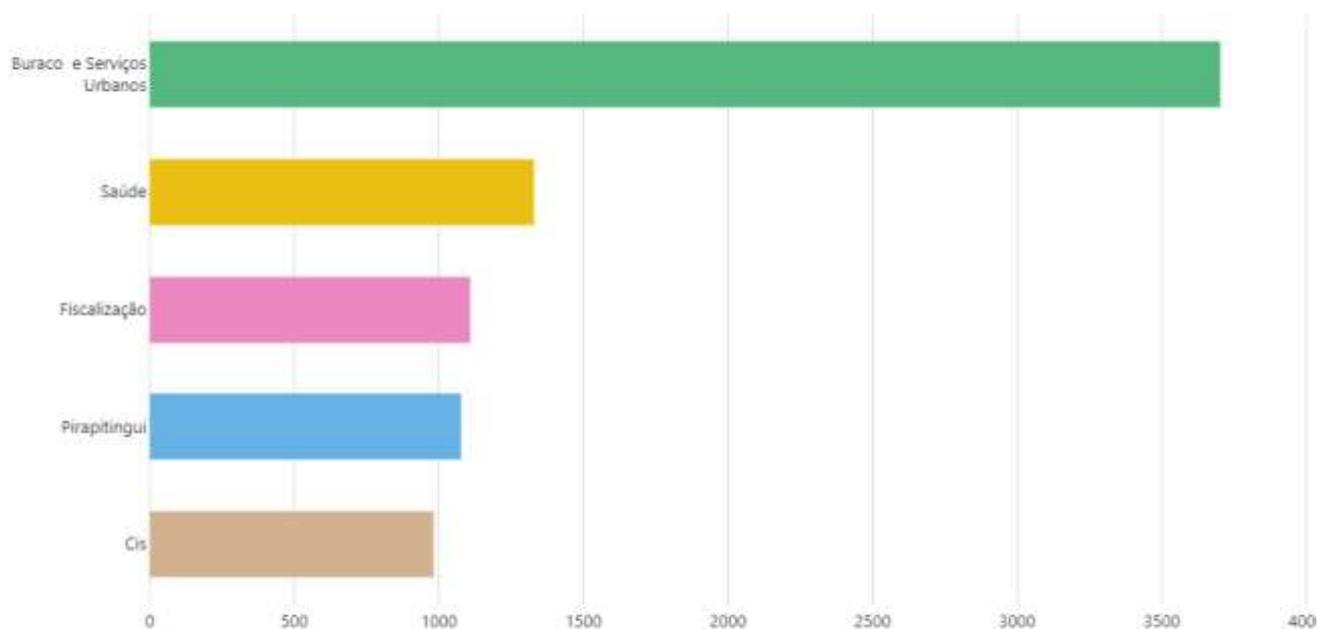
As secretarias com maior número de solicitações em 2020 são: buracos e serviços urbanos (Subprefeitura Regional da Zona Leste), Saúde, Fiscalização (Obras), Pirapitingui e CIS, com um total de 8.197 ocorrências:

Secretarias

Ano: 2020

Mês: Todos os meses

Opção: Mais requisitadas



Secretaria	Total
Buraco e Serviços Urbanos	3702
Saúde	1331
Fiscalização	1106
Pirapitingui	1076
Cis	982

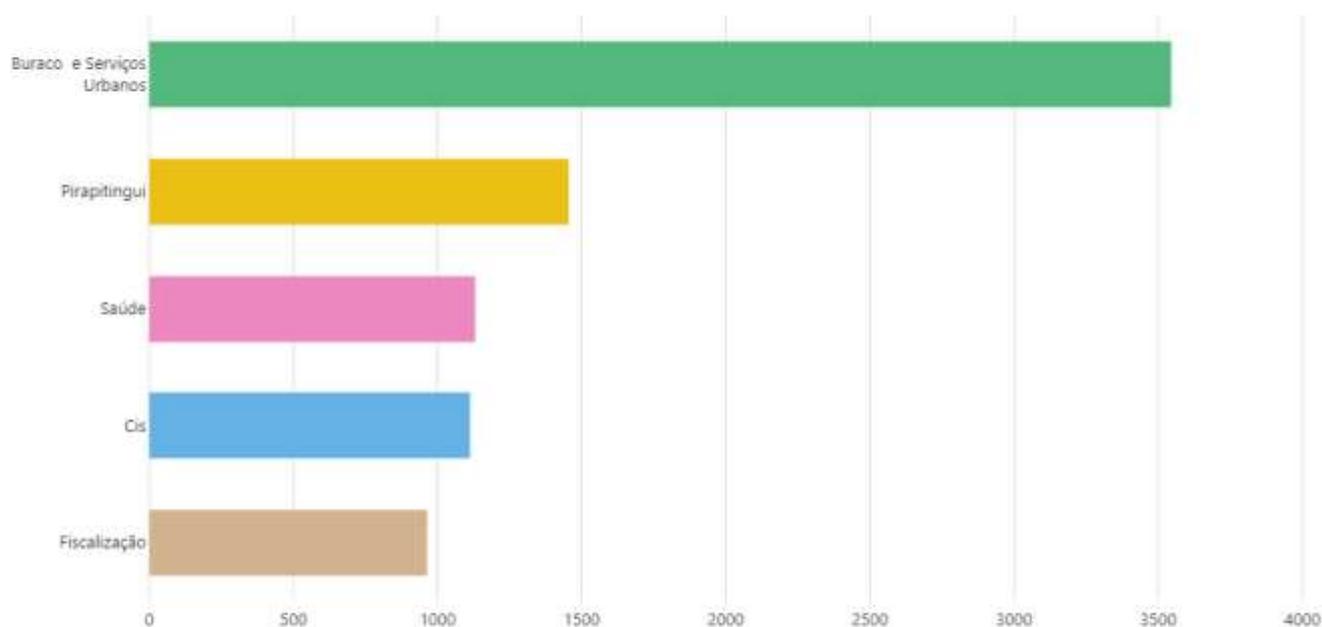
No ano de 2021 foram: buracos e serviços urbanos (Subprefeitura Regional da Zona Leste), Pirapitingui, Saúde, CIS e Fiscalização (Obras), com um total de 8.203 ocorrências:

Secretarias

Ano: 2021

Mês: Todos os meses

Opção: Mais requisitadas



Secretaria	Total
Buraco e Serviços Urbanos	3543
Pirapitingui	1456
Saúde	1131
Cis	1111
Fiscalização	962

É possível observar que somente Buraco e Serviços Urbanos manteve a mesma posição no ranking de abertura de chamados, ocupando o 1º lugar.

Fiscalização e Saúde tiveram **menos** chamados do que no ano de 2020, enquanto o número de chamados do Pirapitingui e da CIS **aumentou**.

Secretarias	2020	2021
Buracos e Serviços Urbanos	1º Lugar	1º Lugar
Pirapitingui	4º Lugar	2º Lugar
Saúde	2º Lugar	3º Lugar
CIS	5º Lugar	4º Lugar
Fiscalização	3º Lugar	5º Lugar

Com relação aos prazos de atendimento da solicitação dos munícipes, o ano de 2021 teve melhor eficácia em comparação com o ano de 2020, haja vista que atendeu 56,6% das solicitações dos munícipes, enquanto no ano de 2020 atendeu 47,9%:

Prazos

Ano: 2020

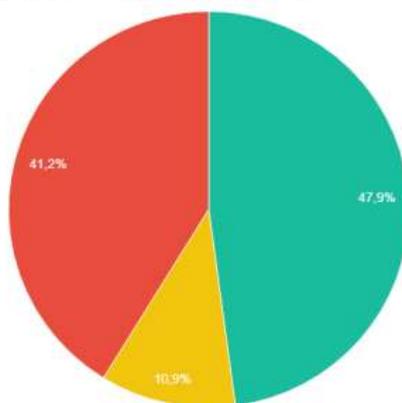
Mês: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Assunto: Todos os assuntos

Opção: Ambas

● Prazo em dia ● Prazo atrasando ● Prazo estourado



Prazo	Total
Prazo em dia	5249
Prazo atrasando	1199
Prazo estourado	4516

Cabe ressaltar, ainda, que o “**prazo em dia**” se classificamos primeiros 10 dias de registro, o “**prazo atrasando**” começa a contar a partir do 11º dia de abertura do e-Ouve e o “**prazo estourado**” se dá após 30 dias de registro da ocorrência. Isso não significa que não foram respondidos, pois, a resposta costuma ser fornecida dentro do prazo legal, como pode se aferir do próximo *print* “**Primeira Resposta**”, isso porque o sistema é utilizado também para controle da realização dos serviços pleiteados pelos municípios, por meio do status “**em andamento**”, como pode se observar nos *prints* reproduzidos na sequência:

Prazos

Ano: 2021

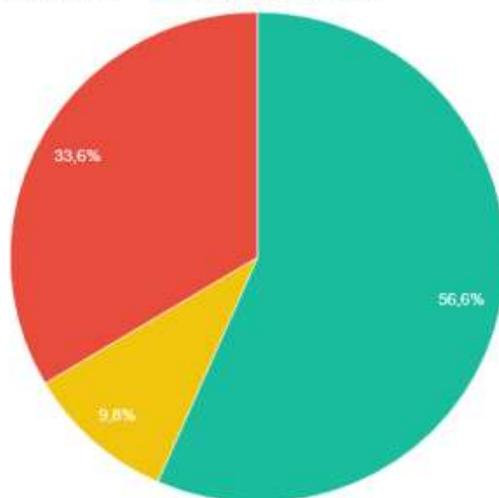
Mês: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Assunto: Todos os assuntos

Opção: Ambas

● Prazo em dia ● Prazo atrasando ● Prazo estourado



Prazo	Total
Prazo em dia	5906
Prazo atrasando	1023
Prazo estourado	3505

Assim, pode se observar que os prazos “**atrasando**” e “**estourado**” desconsideram o prazo da resposta – “**Primeira Resposta**” – fornecido ao Muniícipe, em atendimento ao artigo 16, da Lei 13.460/2017, cujo prazo foi totalmente atendido pela municipalidade, consoante é possível aferir do *print* a seguir:

Ouvidoria > Relatórios > Primeira resposta

- O objetivo desse relatório é poder exibir o total e a porcentagem da primeira resposta de cada manifestação, sendo da seguinte maneira:
- a) Não respondida: status aberto
- b) Respondida: status agendado, em andamento ou pendente
- c) Finalizada: status cancelada ou concluída

Ano: 2021



Filtros escolhidos: Data abertura de, Data abertura até, Status | Mostrando 1 - 50 de 202

Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status	
997976	27/12/2021 às 18:32	Sigiloso	Gestão do Lixo	Outros	Cidade Nova	Em andamento	
997426	27/12/2021 às 08:35	TAMIREZ SOUZA (11) 4025-3025	Buraco e Serviços Urbanos	Boca de Lobo e Tampa de Cimento	Jardim Santa Laura	Em andamento	
997056	23/12/2021 às 16:36	ANÔNIMO	Saúde	Vetores	Liberdade	Em andamento	
996218	22/12/2021 às 11:51	VALDINEI FELIX DOS SANTOS (11) 98985-1013	Gestão do Lixo	Outros	Cidade Nova	Em andamento	
996133	22/12/2021 às 10:45	FRANCISCO JOSÉ BORGES (11) 98399-1049	Pirapitingui	Boca de Lobo e Tampa de Cimento	Cidade Nova	Em andamento	
995949	22/12/2021 às 08:09	SUBPREFEITURA REGIONAL PIRAPITINGUI (11) 4019-9700	Pirapitingui	Retirada de Galhos/Entulhos	Pirapitingui	Em andamento	
995728	21/12/2021 às 15:53	SUBPREFEITURA REGIONAL PIRAPITINGUI (11) 4019-9700	Pirapitingui	Retirada de Galhos/Entulhos	Novo Mundo	Em andamento	
995727	21/12/2021 às 15:51	SUBPREFEITURA REGIONAL PIRAPITINGUI (11) 4019-9700	Pirapitingui	Retirada de Galhos/Entulhos	Portal de Eden	Em andamento	
995724	21/12/2021 às 15:48	SUBPREFEITURA REGIONAL PIRAPITINGUI (11) 4019-9700	Pirapitingui	Buraco/Asfalto	Cidade Nova	Em andamento	
995720	21/12/2021 às 15:45	SUBPREFEITURA REGIONAL PIRAPITINGUI (11) 4019-9700	Pirapitingui	Buraco/Asfalto	Portal do Eden	Em andamento	
995239	21/12/2021 às 09:44	SUBPREFEITURA REGIONAL PIRAPITINGUI (11) 4019-9700	Pirapitingui	Outros	Pirapitingui	Em andamento	
995127	21/12/2021 às 08:31	DÉBORA CRISTINA ANTUNES BOFF (11) 94781-9552	Cis	Outros	Itu Novo Centro	Em andamento	
995124	21/12/2021 às 08:29	SUBPREFEITURA REGIONAL PIRAPITINGUI (11) 4019-9700	Pirapitingui	Retirada de Galhos/Entulhos	Novo Mundo	Em andamento	
995120	21/12/2021 às 08:25	LUCAS BRUNI (11) 98241-4499	Pirapitingui	Retirada de Galhos/Entulhos	Outros	Em andamento	
994270	20/12/2021 às 09:28	PEDRO DEJAIR INOCÊNCIO (11) 4019-7433	Pirapitingui	Poda	Cidade Nova	Em andamento	
993467	17/12/2021 às 11:01	ZOONOZES VILA MARTINS (11) 4019-1267	Pirapitingui	Outros	Vila Martins	Em andamento	

Filtros escolhidos: Data abertura de, Data abertura até, Status Mostrando 151 - 200 de 202

Protocolo	Recebido em	Solicitante / Telefone	Secretaria	Assunto	Bairro	Status	
891719	15/07/2021 às 09:06	ROSELI DE OLIVEIRA NICOLAU (11) 4019-0040	Pirapitingui	Poda	Cidade Nova	Em andamento	
891689	15/07/2021 às 08:41	SUBPREFEITURA REGIONAL PIRAPITINGUI (11) 4019-9700	Pirapitingui	Outros	Cidade Nova	Em andamento	
891685	15/07/2021 às 08:39	SUBPREFEITURA REGIONAL PIRAPITINGUI (11) 4019-9700	Pirapitingui	Outros	Cidade Nova	Em andamento	
891187	14/07/2021 às 12:52	ELOIR FRANCISCO DE OLIVEIRA (11) 97460-7308	Pirapitingui	Outros	Jardim União	Em andamento	
888385	09/07/2021 às 22:12	VEREADOR LUISINHO SILVEIRA (11) 96373-8978	Pirapitingui	Outros	Portal do Éden	Em andamento	
888383	09/07/2021 às 22:09	VEREADOR LUISINHO SILVEIRA (11) 96373-8978	Pirapitingui	Buraco/Asfalto	Cidade Nova	Em andamento	
888381	09/07/2021 às 21:57	VEREADOR LUISINHO SILVEIRA (11) 96373-8978	Pirapitingui	Buraco/Asfalto	Cidade Nova	Em andamento	
888380	09/07/2021 às 21:55	VEREADOR LUISINHO SILVEIRA (11) 96373-8978	Pirapitingui	Buraco/Asfalto	Cidade Nova	Em andamento	
888379	09/07/2021 às 21:55	VEREADOR LUISINHO SILVEIRA (11) 96373-8978	Pirapitingui	Buraco/Asfalto	Cidade Nova	Em andamento	
888376	09/07/2021 às 21:52	VEREADOR LUISINHO SILVEIRA (11) 96373-8978	Pirapitingui	Buraco/Asfalto	Cidade Nova	Em andamento	
886551	07/07/2021 às 13:17	SECRETÁRIA DE PROMOÇÃO SOCIAL	Buraco e Serviços Urbanos	Outros	Núcleo Habitacional São Judas	Em andamento	
 883355	02/07/2021 às 10:56	Sigiloso	Cis	Outros	Vila Esperança	Em andamento	
878095	24/06/2021 às 14:05	CRECHE MADRE TEREZA DE CALCUTÁ (11) 4019-6357	Pirapitingui	Educação	Jardim Europa	Em andamento	
878092	24/06/2021 às 14:04	CRECHE MADRE TEREZA DE CALCUTÁ (11) 4019-6357	Pirapitingui	Educação	Jardim Europa	Em andamento	
877926	24/06/2021 às 11:20	EMEJA VILA MARTINS (11) 4019-0636	Pirapitingui	Educação	Vila Martins	Em andamento	
877253	23/06/2021 às 14:04	CRECHE MADRE TEREZA DE CALCUTÁ (11) 4019-6357	Pirapitingui	Educação	Jardim Europa	Em andamento	

Por outro lado, o aumento do número de prazos em dia indica que os serviços estão sendo entregues com maior agilidade e/ou que os servidores estão dando prioridade nas respostas.

No ano de 2020 os assuntos com maior recorrência foram os seguintes:

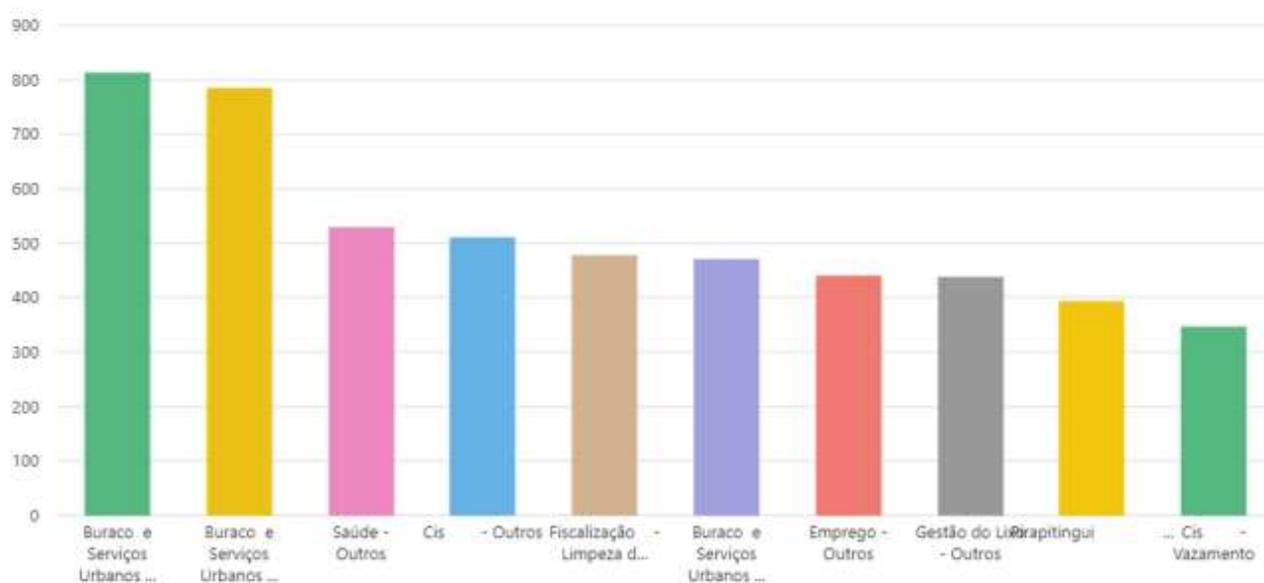
Assuntos

Ano: 2020

Mês: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Opção: Mais requisitados



Assunto	Total
Buraco e Serviços Urbanos - Buraco/Asfalto	813
Buraco e Serviços Urbanos - Poda	784
Saúde - Outros	530
Cis - Outros	512
Fiscalização - Limpeza de Terrenos Particulares	478
Buraco e Serviços Urbanos - Limpeza de Fossa	470
Emprego - Outros	440
Gestão do Lixo - Outros	438
Pirapitingui - Retirada de Galhos/Entulhos	393
Cis - Vazamento	347

No ano de 2021 os assuntos com maior recorrência foram os seguintes:

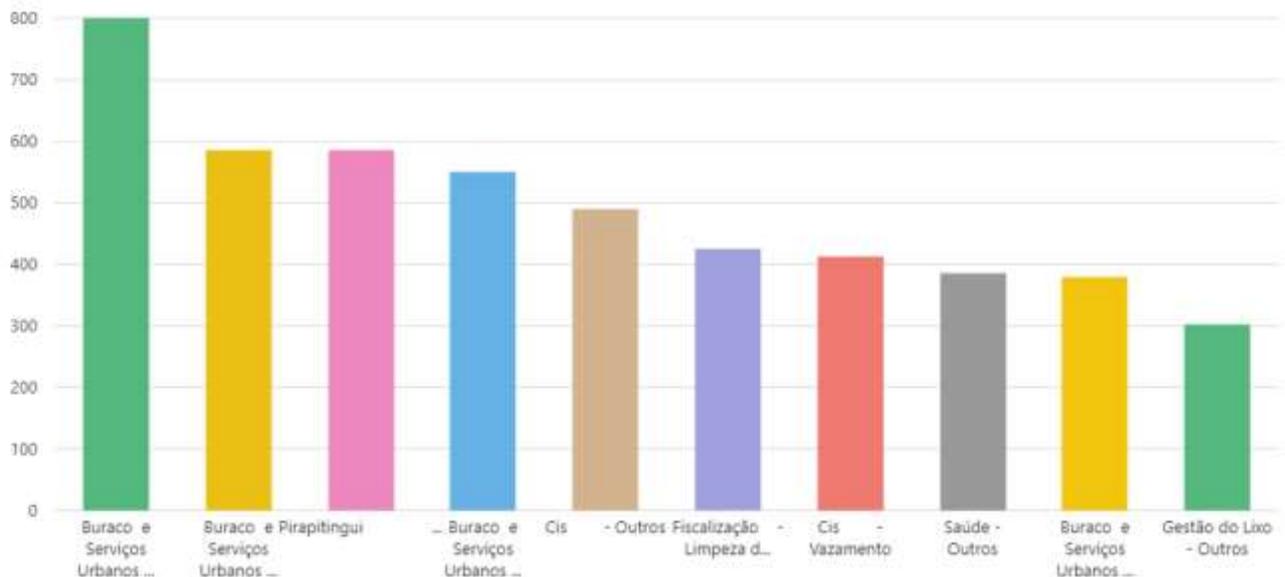
Assuntos

Ano: 2021

Mês: Todos os meses

Secretaria: Todas as secretarias

Opção: Mais requisitados



Assunto	Total
Buraco e Serviços Urbanos - Poda	799
Buraco e Serviços Urbanos - Limpeza de Fossa	585
Pirapitingui - Retirada de Galhos/Entulhos	585
Buraco e Serviços Urbanos - Outros	551
Cis - Outros	490
Fiscalização - Limpeza de Terrenos Particulares	424
Cis - Vazamento	413
Saúde - Outros	386
Buraco e Serviços Urbanos - Buraco/Asfalto	379
Gestão do Lixo - Outros	302

DAS RECOMENDAÇÕES

1. Que a **Subprefeitura Regional da Zona Leste**, com maior número de reclamações dos munícipes, informe quais medidas vêm adotando para melhoria contínua dos serviços;
2. Que a **Subprefeitura Regional do Pirapitingui**, segunda maior em número de reclamações dos munícipes, informe quais medidas vêm adotando para melhoria contínua dos serviços;
3. Que a **Secretaria de Saúde**, que melhorou comparativamente ao ano de 2020, mas ficou na 3ª posição do ranking das mais acionadas, informe quais medidas vêm adotando para melhoria contínua dos serviços;
4. Que a **Companhia Ituano de Saneamento - CIS** informe quais medidas vêm adotando para melhoria contínua dos serviços;
5. Que a Fiscalização, vinculada à **Secretaria de Obras**, informe quais medidas vêm adotando para melhoria contínua dos serviços.

De outro modo, das observações extraídas por esta Controladoria, serve o presente relatório para dar ciência dos apontamentos à **Secretaria de Comunicação**, bem como conceder o prazo de 90 dias para que as demais Secretarias/Sub-Prefeituras apresentem as justificativas que entenderem pertinentes.

Sendo o que nos cabia expor para o momento, aproveitamos a oportunidade para externar nossos protestos de elevada estima e consideração, colocando-nos à disposição para eventuais esclarecimentos.

KADRA R. ZERATIN RIZZI
CONTROLADORA G. DO MUNICÍPIO

THIAGO R. AUGUSTO RIGAMONTI
CONTROLADOR G. DO MUNICÍPIO

Ciente dos apontamentos da CGM, **DETERMINO** a adoção das medidas sugeridas e, na sua impossibilidade, a apresentação de **JUSTIFICATIVAS/PROVIDÊNCIAS** adequadas e indispensáveis à melhoria do serviço público.

A resposta a esta RECOMENDAÇÃO deverá informar o prazo de implantação de eventuais melhorias.

GUILHERME DOS REIS GAZZOLA
Prefeito Municipal de Itu