

Relatório mensal

# Ouvidoria Geral do Município

Secretaria Municipal de Gestão Pública e Transparência



PREFEITURA DE VINHEDO

Março de 2022



# Ouvidoria Geral do Município

## Secretaria Municipal de Gestão Pública e Transparência

### Prefeitura de Vinhedo

#### Período analisado:

1º a 31 de Março de 2022.

#### Data de fechamento do relatório:

08 de abril de 2022.

#### Canais de entrada:

carta, [e-mail](#), [Fala.BR](#), [presencial](#)\*, redes sociais (mensagem direta em página oficial da Prefeitura de Vinhedo no [Facebook](#) e no perfil oficial no [Instagram](#)) e telefone.

#### Normas e/ou legislações que regulam o serviço:

A [Lei Federal nº 13.460/2017](#), a [Lei Municipal nº 3.915/2019](#), o [Decreto Municipal nº 44/2020](#) e a [Resolução CGM \(OUV\) nº 001-2020 – GC](#).



## Ouvidoria Geral do Município

Secretaria Municipal de Gestão Pública e Transparência

Prefeitura de Vinhedo

**Caro(a) cidadã(o),**

Por terem suas próprias ouvidorias, destacamos que as manifestações atreladas à Rede Municipal de Saúde, dos segmentos de água e esgoto e as relativas à postura de integrantes da Guarda Civil Municipal são acolhidas, respectivamente, pela [Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde \(CMS\)](#), pela ouvidoria da autarquia [Saneamento Básico Vinhedo \(Sanebavi\)](#) e pela [Comissão de Ouvidoria da Guarda Civil Municipal](#).

Assim sendo, aqui estão expostos os dados acolhidos pela [Ouvidoria Geral do Município](#), incluindo as demandas atreladas à Vigilância em Saúde e/ou os contatos de cidadãos que são orientados a serem formalizados nas ouvidorias responsáveis.

Março de 2022

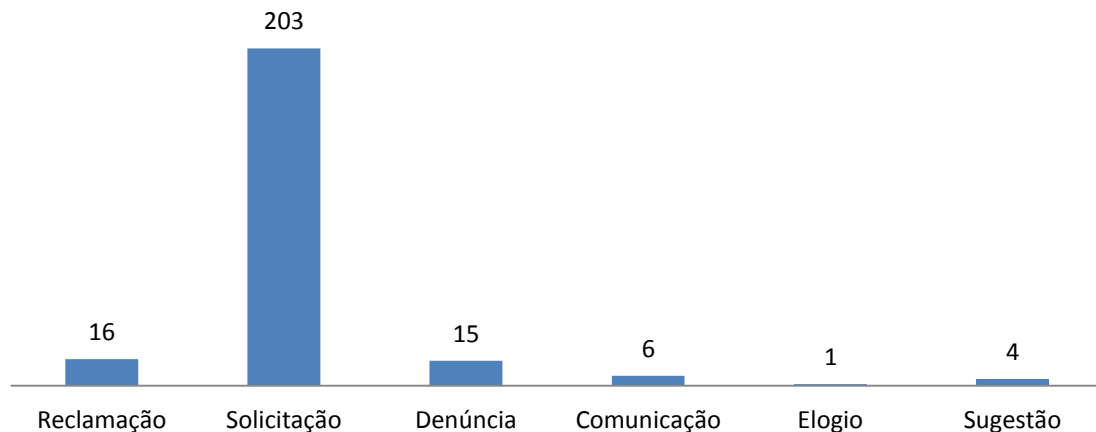


## Dados gerais das manifestações (quantidade de acolhimentos)

De 1º a 31 de Março de 2022 a Ouvidoria Geral do Município acolheu o total de **245 manifestações.**

Dentro do total acolhido 82,86% dos registros foram de solicitação, 6,53% de reclamação, 6,12% de denúncia, 0,41% de elogio, 2,45% de comunicação e 1,63% de sugestão.

### Quantidade de manifestações acolhidas (por tipo)





## Dados gerais das manifestações (quantidade de acolhimentos)

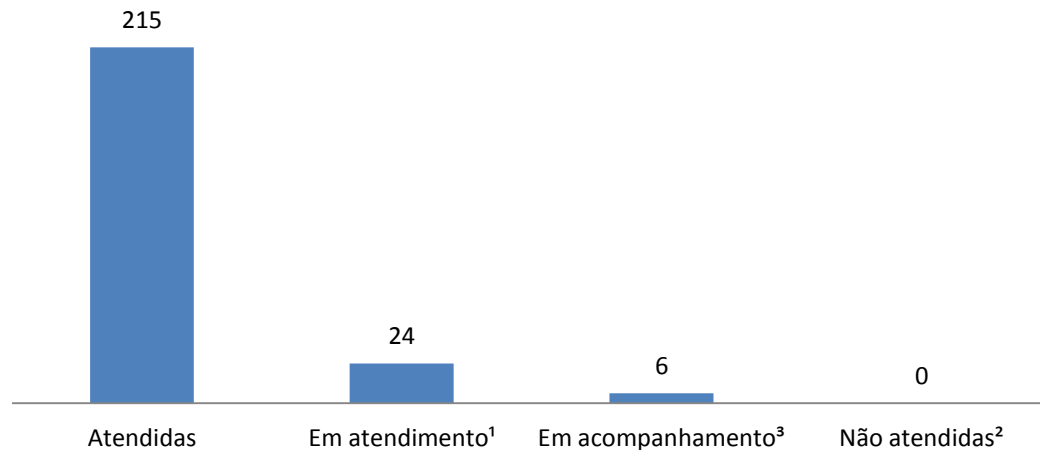
Das **245 manifestações** acolhidas, 87,76% dos registros foram atendidos, 9,80% permaneceram em atendimento<sup>1</sup>, 2,45% ficaram em acompanhamento<sup>2</sup> e não houve registro de manifestação não atendida<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Enviado às providências da equipe responsável e aguardando o 1º atendimento dentro do prazo de 20 dias, a contar da data de registro.

<sup>2</sup> Equipe se manifestou dentro do 1º atendimento (em até 20 dias), informando que averigua a situação ou que há, no curto prazo, uma ação/estudo/projeto da Prefeitura em relação ao assunto. Uma manifestação pode permanecer em acompanhamento, para resolução a médio e/ou longo prazo, dentro do período máximo de 60 dias, a contar da data do registro inicial.

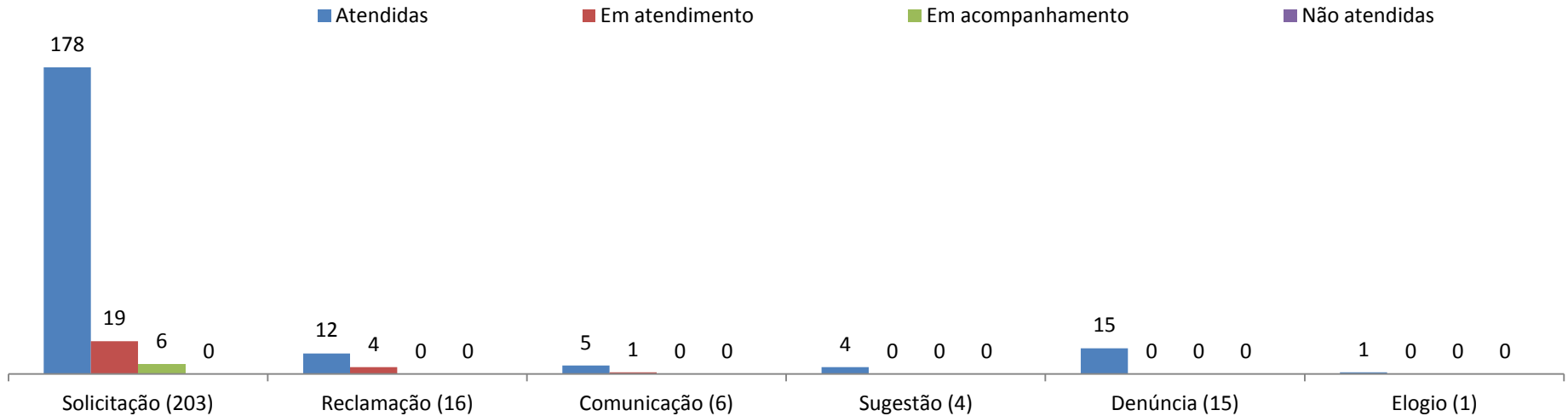
<sup>3</sup> Não há ação, estudo ou projeto para a resolução da manifestação no prazo de 60 dias ou a negativa de atendimento se deu em cumprimento da legislação vigente.

### Índice de atendimento (resolutividade)





## Índice de atendimento por tipo (resolutividade)





# Manifestações por tipo de acolhimento

(motivos das cinco manifestações mais recorrentes)

## Solicitação (82,86%)

*Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Municipal ou orientações gerais*

- Contato de repartições municipais;
- Campanha de vacinação;
- Projetos;
- Normas e legislação;
- Estrutura urbana.

## Reclamação (6,53%)

*Demonstração de insatisfação de serviço ou atendimento de agente público da Administração Pública Municipal*

- Transporte coletivo;
- Estrutura urbana;
- Impostos e taxas;
- Transporte universitário;
- Atendimento de protocolo.



# Manifestações por tipo de acolhimento

(motivos das cinco manifestações mais recorrentes)

## Denúncia (6,12%)

***Manifestação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão da Administração Pública Municipal e/ou órgão de controle interno ou externo***

- Normas e legislação;
- Alvará de funcionamento;
- Código de obras;
- Estrutura urbana;
- Carros abandonados.

## Comunicação (2,45%)

***Manifestação de origem anônima e com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade***

- Normas e legislação;
- Área verde;
- Código de obras;
- e-GOV;
- Estrutura urbana.





## Manifestações por tipo de acolhimento (motivos das cinco manifestações mais recorrentes)

### Elogio (0,41%)

*Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento de agente público*

- Atendimento presencial: extensivo a todos os Guardas Municipais;

### Sugestão (1,63%)

*Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal*

- Área verde: plantio de árvore nas áreas públicas;
- Outros assuntos: sugestão de pauta para publicação;
- Projetos: curso de defesa pessoal para homens.



# Abrangência das manifestações

(motivos das cinco manifestações mais recorrentes)



Secretaria Municipal de Gestão Pública e Transparência  
Ouvidoria Geral do Município

## Coletivas (52,65%)

*Registros que, em menos de 30 dias, tiveram mais que dez procuras individuais e relacionadas ao mesmo assunto*

- Contato de repartições municipais;
- Campanha de vacinação;
- Normas e legislação;
- Projetos;
- Estrutura urbana.

## Individuais (47,35%)

*Englobaram questões que envolveram o cidadão e a Prefeitura*

- Corte de mato;
- Código de obras;
- Alvará de funcionamento;
- Concurso público;
- Atendimento de protocolo.

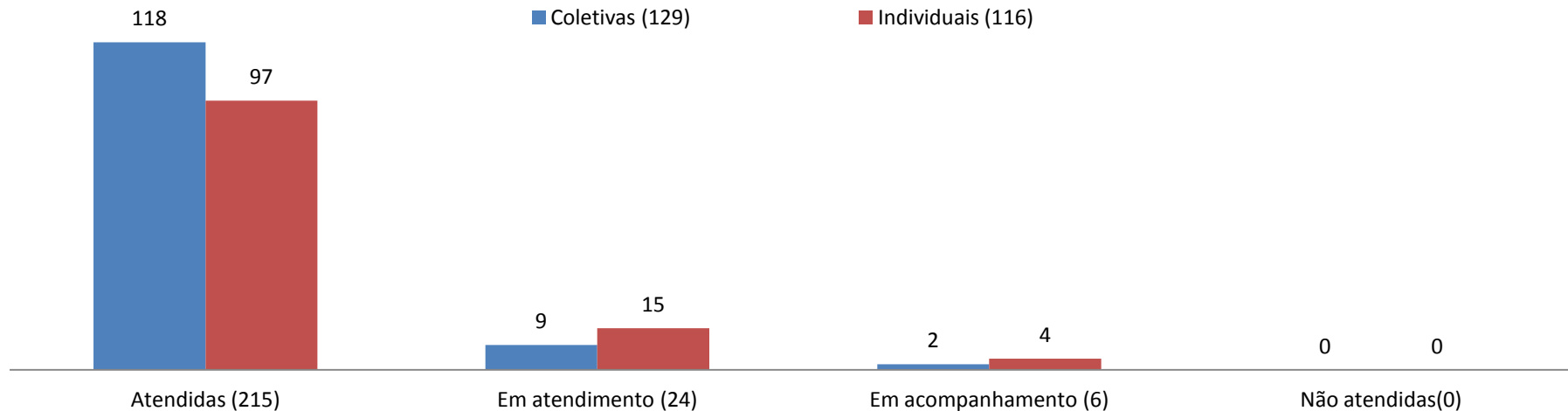


# Abrangência das manifestações



Secretaria Municipal de Gestão Pública e Transparência  
Ouvidoria Geral do Município

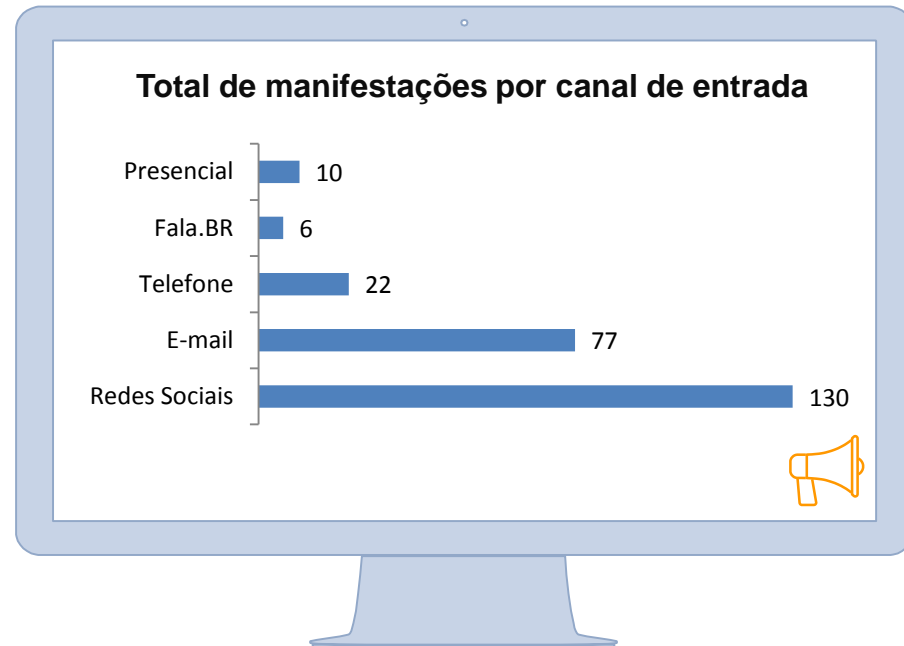
## Total das manifestações por abrangência x status de atendimento



Março de 2022

## Canais de entrada

Das **245 manifestações acolhidas** 53,06% foram registradas por meio das redes sociais da Prefeitura de Vinhedo (página oficial no [Facebook](#) e perfil oficial no [Instagram](#)), 31,43% foram registradas por [e-mail](#), 8,98% por telefone, 2,45% por meio do [Fala.BR](#) e 4,08 presencialmente.





# Quantidade total de registros recebidos por secretaria (em relação ao total de manifestações)



Secretaria Municipal de Gestão Pública e Transparência  
Ouvidoria Geral do Município

Secretarias	Atendidas	Em atendimento <sup>1</sup>	Em acompanhamento <sup>2</sup>	Não Atendidas <sup>3</sup>
Administração	5	1	0	0
Assistência Social e Cidadania	2	0	0	0
Cultura e Turismo	6	0	0	0
Defesa Social e Mobilidade Urbana	29	5	2	0
Desenvolvimento Econômico	6	0	0	0
Desenvolvimento Urbano	14	6	0	0
Educação	14	1	0	0
Esportes e Lazer	8	0	0	0
Finanças e Economia	20	2	0	0
Fundo Social de Solidariedade	1	0	0	0
Gestão Pública e Transparência	1	0	0	0
Governo	9	0	0	0
Justiça	6	0	0	0
Outros assuntos	5	0	0	0
Planejamento Ambiental	12	3	0	0
Sanebavi	8	0	0	0
Saúde	40	0	2	0
Serviços Públicos	29	6	2	0
<b>Total</b>	<b>215</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

Março de 2022

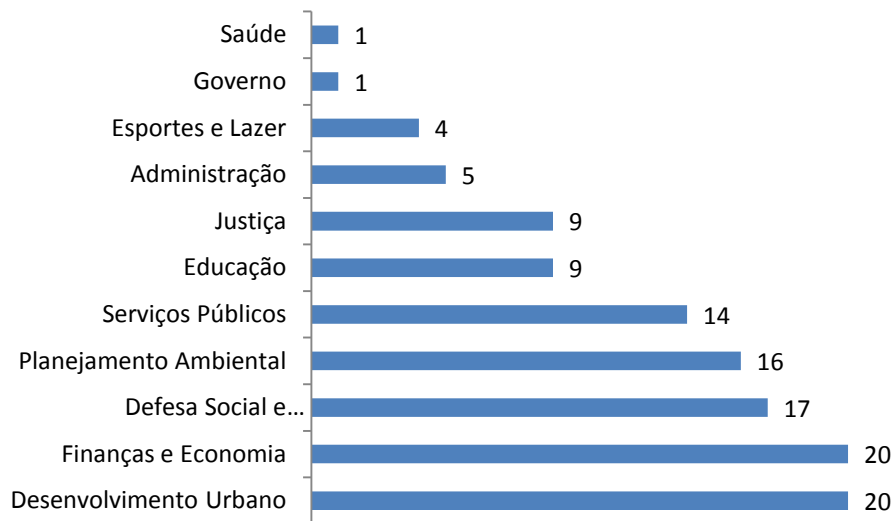


# Média de dias ao atendimento

Relação de tempo previsto para o fechamento do atendimento e média de dias



Secretaria Municipal de Gestão Pública e Transparência  
Ouvidoria Geral do Município



Trata-se da média de tempo de espera da Ouvidoria Geral do Município para conseguir o retorno e a resposta da secretaria responsável pela demanda. A contagem é feita em dias corridos (incluindo sábado, domingos e feriados).

Conta-se da data de formalização da manifestação da Ouvidoria Geral do Município até a data de atendimento ou resposta da secretaria responsável. As secretarias não informadas registraram 0 (zero) dia para atendimento de suas manifestações.

Segundo a [Lei Municipal nº 3.915/2019](#), o prazo das secretarias à devolutiva é de, no máximo, 20 dias, podendo ser prorrogado por igual período desde que haja justificativa expressa da pasta à Ouvidoria Geral do Município.



# Carta de serviços: Ouvidoria Geral do Município



Secretaria Municipal de Gestão Pública e Transparência  
Ouvidoria Geral do Município

## O que é a Ouvidoria Geral do Município?

A [Ouvidoria Geral do Município](#) integra a Secretaria Municipal de Gestão Pública e Transparência, conforme disposto no Artigo 65, seção III, da [Lei Complementar nº 112/2011](#). Segue a [Lei Municipal nº 3.915/2019](#), com seus fluxos atualizados e definidos por meio do [Decreto Municipal nº44/2020](#) e da [Resolução CGM \(OUV\) nº 001-2020 – GC](#).

Acolhe as manifestações dos cidadãos – tais como comunicação, denúncia, elogio, solicitação, reclamação, sugestão e simplifique – procedendo com registro, encaminhamento aos setores responsáveis; na cobrança dos posicionamentos e devolutivas ao cidadão, visando o aprimoramento do processo de prestação de serviço pelo Poder Público Municipal e ao fomento, criação, otimização ou revisão de políticas públicas ao usuário de serviços públicos municipais.

Também faz a orientação e o atendimento de munícipes pela Lei de Acesso à Informação, conforme [Lei Federal nº 12.527/2011](#), [Decreto Municipal nº 150/2013](#) e [Decreto Municipal nº 270/2018](#).

## Como fazer o contato com a Ouvidoria Geral do Município?

De segunda a sexta-feira, das 8 às 16 horas, atende presencialmente no paço municipal (Rua Humberto Pescarini, nº 330, Centro), nos números de telefone (19) 3826-7577 ou 3826-7868, por carta, endereçada à Ouvidoria Geral do Município (Rua Humberto Pescarini, nº 330, Centro, Vinhedo, CEP: 13280-085); por e-mail ([ouvidoria@vinhedo.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@vinhedo.sp.gov.br)), pelas redes sociais, exclusivamente por mensagem direta na [página oficial da Prefeitura de Vinhedo](#), no Facebook, ou em [seu perfil oficial no Instagram](#); e por meio do [sistema Fala.BR](#).

Denúncias são recebidas, exclusivamente, por escrito: por carta, por e-mail, por formulário de atendimento presencial, pelas redes sociais e [sistema Fala.BR](#). A Ouvidoria Geral do Município **não faz o acolhimento de denúncias por telefone**.

Ressalta-se que **não há aplicativo autorizado** ao registro de manifestações à Ouvidoria Geral do Município, da Prefeitura de Vinhedo.



## Outras ouvidorias Parceiras da Ouvidoria Geral do Município



Secretaria Municipal de Gestão Pública e Transparência  
Ouvidoria Geral do Município

São ouvidorias com estrutura autônoma e que trabalham, dentro da [Rede Municipal de Ouvidorias de Vinhedo \(RMOV\)](#), em parceria com a Ouvidoria Geral do Município no atendimento do cidadão:

### [Ouvidoria da Guarda Civil Municipal](#)

*Responsável pelo acolhimento de manifestações relativas à postura de guardas civis municipais*

**Endereço:** Rua Humberto Pescarini, nº 330, Centro

**Telefone:** (19) 3826-7577

**E-mail:** [ouvidoria.guarda@vinhedo.sp.gov.br](mailto:ouvidoria.guarda@vinhedo.sp.gov.br)

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 8 às 16h30 horas

### [Sanebavi \(água e esgoto\)](#)

*Responsável pelo acolhimento de manifestações relativas à rede de água e de esgoto*

**Endereço:** Rua Riachuelo, nº 249, Vila Planalto

**Telefone:** (19) 3826-8462

**E-mail:** [ouvidoria@sanebavi.com.br](mailto:ouvidoria@sanebavi.com.br)

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas

### [Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde](#)

*Responsável pelo acolhimento de manifestações relativas à Rede Municipal de Saúde*

**Endereço:** Avenida Presidente Castelo Branco, nº 839, Nova Vinhedo

**Telefone:** (19) 3886-5333

**E-mail:** [conselho.saude@vinhedo.sp.gov.br](mailto:conselho.saude@vinhedo.sp.gov.br)

**Horário de atendimento:** de segunda a sexta-feira, das 8 às 16 horas

**Lembrete:** nesse relatório mensal constam as manifestações que tiveram como entrada a Ouvidoria Geral do Município, exclusivamente. Os relatórios individualizados dos atendimentos diretos são divulgados pelas próprias ouvidorias especiais. Para mais informações, clique em cima do nome da ouvidoria de interesse.





Secretaria Municipal de Gestão Pública e Transparência  
Ouvidoria Geral do Município



**Agradecemos a  
atenção**