

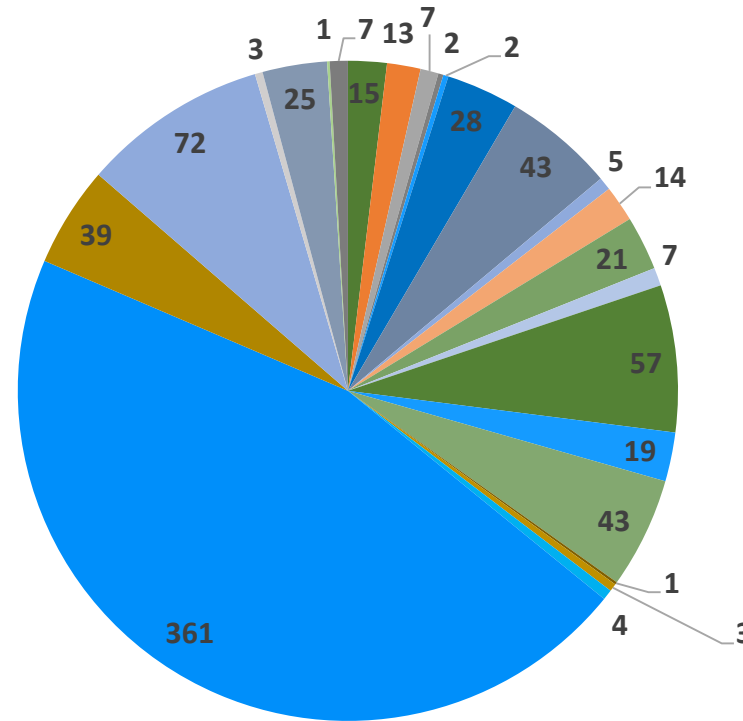
Relatório Anual da Ouvidoria 2022



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

- Apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Embu das Artes referente ao ano de 2022. Este relatório tem como base os dados analisados no período que compreende os meses de Janeiro a Dezembro.
- O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelas secretarias e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados, bem como dar cumprimento da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017.
- Após análise dos registros de dados para este Relatório Anual, realizamos revisão da informação da demanda da Ouvidoria do ano de 2022, desta forma, o total de demandas foram atualizados para 792 atendimentos.

Total Anual de Demandas do Ano de 2022: 792



- Administração e Gestão de Pessoas
- Desenv. Econ. Ind. Com. e Serviços
- Fazenda
- Obras
- Pró-Habitação
- Subprefeitura

- Amlurb
- Desenvolvimento Social
- Governo
- Planejamento
- Saúde
- Tecnoluz

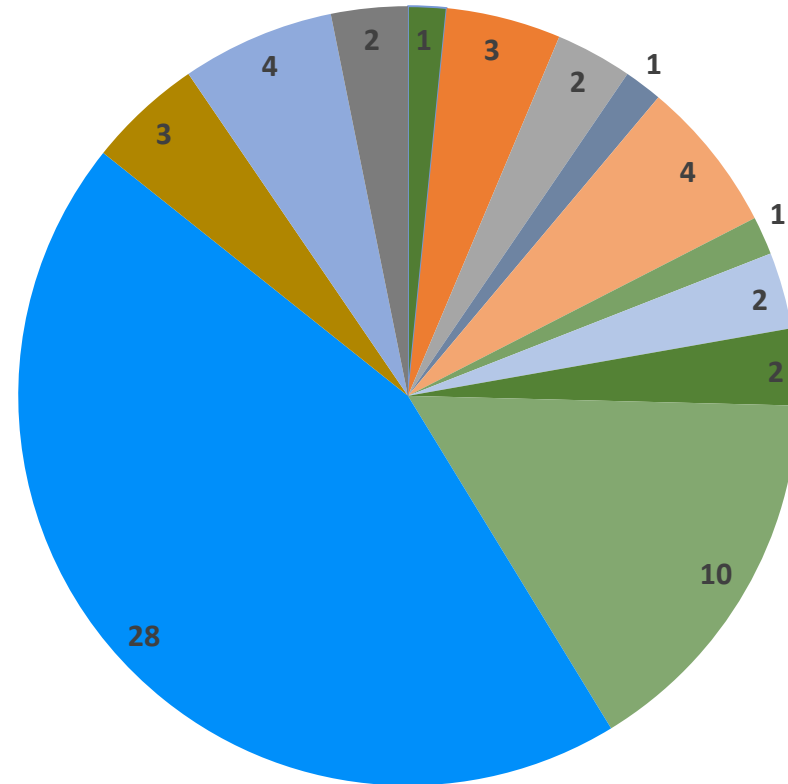
- Assuntos Jurídicos
- Educação
- Meio Ambiente
- Políticas Públicas para Mulheres
- Segurança Pública
- Trabalho e emprego

- Cultura
- Esportes e Lazer
- Mobilidade Urbana
- Procon
- Serviços Urbanos e Limpeza Pública
- Turismo

Total Anual de Demandas do Ano de 2022: 792

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS	15	FAZENDA	14	PRO-HABITAÇÃO	4
AMLURB	13	GOVERNO	21	SAÚDE	361
ASSUNTOS JURÍDICOS	7	MEIO AMBIENTE	7	SEGURANÇA PÚBLICA	39
CULTURA	2	MOBILIDADE URBANA	57	SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA	72
DESENV. ECON. IND. COM. E SERVIÇOS	2	OBRAS	19	SUBPREFEITURA	3
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	28	PLANEJAMENTO	43	TECNOLUZ	25
EDUCAÇÃO	43	POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MULHERES	1	TRABALHO E EMPREGO	1
ESPORTES E LAZER	5	PROCON	3	TURISMO	7

Janeiro de 2022: 63 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Assuntos Jurídicos

■ Educação

■ Fazenda

■ Governo

■ Meio Ambiente

■ Mobilidade Urbana

■ Planejamento

■ Saúde

■ Segurança Pública

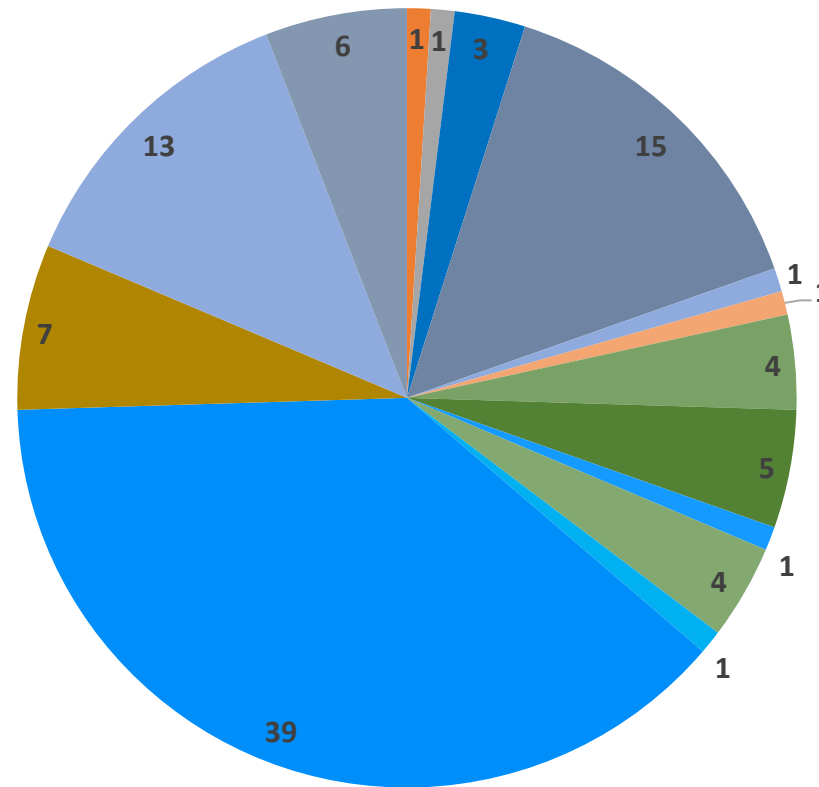
■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

■ Turismo

Detalhamento das Demandas de Janeiro/2022

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS	1	GOVERNO	1	SAÚDE	28
Não recebimento de IPTU	1	Manutenção de cemitério	1	Atendimento UBS/UPA/PS/CAPS	20
AMLURB	3	MEIO AMBIENTE	2	Resultado de exames	1
Coleta de lixo	3	Demora análise de protocolo	2	Falta teste/demora exame COVID	2
ASSUNTOS JURÍDICOS	2	MOBILIDADE URBANA	2	Reclamação servidor/médico	3
Demora análise de protocolo	2	Acessibilidade no transporte	2	Atendimento zoonoses	1
EDUCAÇÃO	1	PLANEJAMENTO	10	Agendamento de vacina	1
Atendimento escolar	1	Comércio irregular	1	SEGURANÇA PÚBLICA	3
FAZENDA	4	O.S. não atendida	2	Atendimento/perturbação de sossego	3
Cobrança indevida IPTU	1	Lançamento de IPTU	5	SERVIÇOS URBANOS E LIMP.PÚBLICA	4
Emissão de IPTU	1	Demora análise de protocolo	1	Demora/serviço não executado	2
Pátio Master	1	Cobrança indevida de IPTU	1	Dano material/poda de árvore	2
Demora análise de protocolo	1			TURISMO	2
				Barracas/funcionamento Parque Rizzo	2

Fevereiro de 2022: 102 demandas



Amlurb

Assuntos Jurídicos

Desenvolvimento Social

Educação

Esportes e Lazer

Fazenda

Governo

Mobilidade Urbana

Obras

Planejamento

Pró-Habitação

Saúde

Segurança Pública

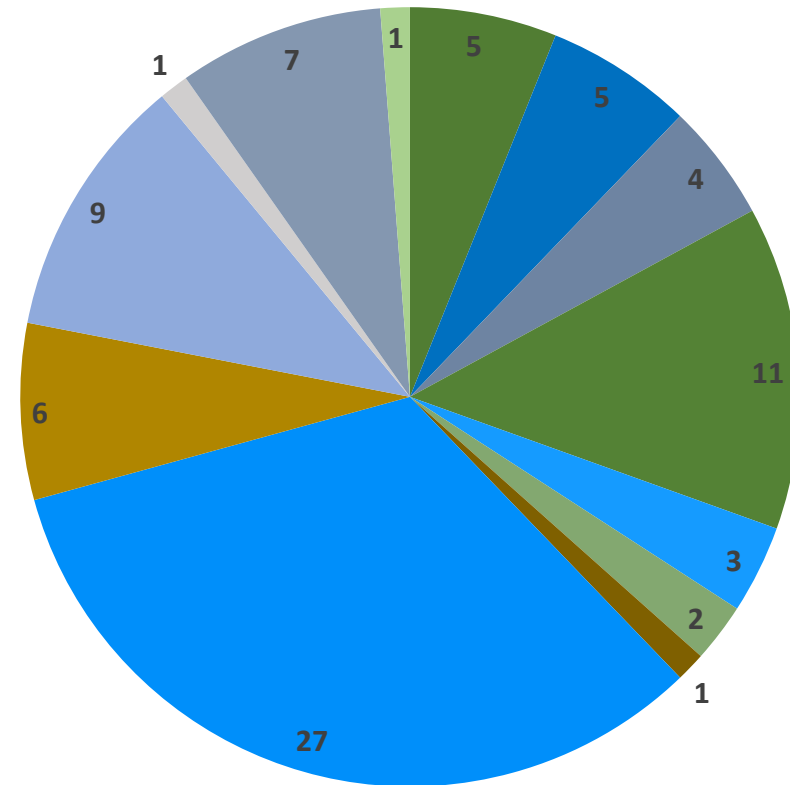
Serviços Urbanos e Limpeza Pública

Tecnoluz

Detalhamento das Demandas de Fevereiro/2022

AMLURB	1	FAZENDA	1	PRÓ-HABITAÇÃO	1
Coleta de lixo	1	Demora análise de protocolo	1	Demora no atendimento	1
ASSUNTOS JURÍDICOS	1	GOVERNO	4	SAÚDE	39
Demora análise de protocolo	1	Manutenção/boletos de cemitério	4	Atendimento UBS/CAPS/Clínica São Bento	23
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	3	MOBILIDADE URBANA	5	Reclamação servidor/médico	12
Banco de alimento	3	Transporte público e carros em calçada	5	Atendimento zoonoses/vigilância sanitária	2
EDUCAÇÃO	15	OBRAS	1	Segurança Pública	7
Retorno das aulas presenciais	9	Serviço mal executado	1	Perturbação de sossego/atendimento	7
Manutenção de escola/atendimento	3	PLANEJAMENTO	4	SERVIÇOS URBANOS E LIMP. PÚBLICA	13
Atendimento escolar	3	Demora análise de protocolo	1	Manutenção em via/O.S. não atendida	13
ESPORTES E LAZER	1	Construção irregular	1	TECNOLUZ	6
Má conduta do servidor	1	Recebimento do IPTU	1	Falta de energia em via	6
		Cobrança indevida de IPTU	1		

Março de 2022: 82 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Mobilidade Urbana

■ Obras

■ Planejamento

■ Políticas Públicas para Mulheres

■ Saúde

■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

■ Subprefeitura

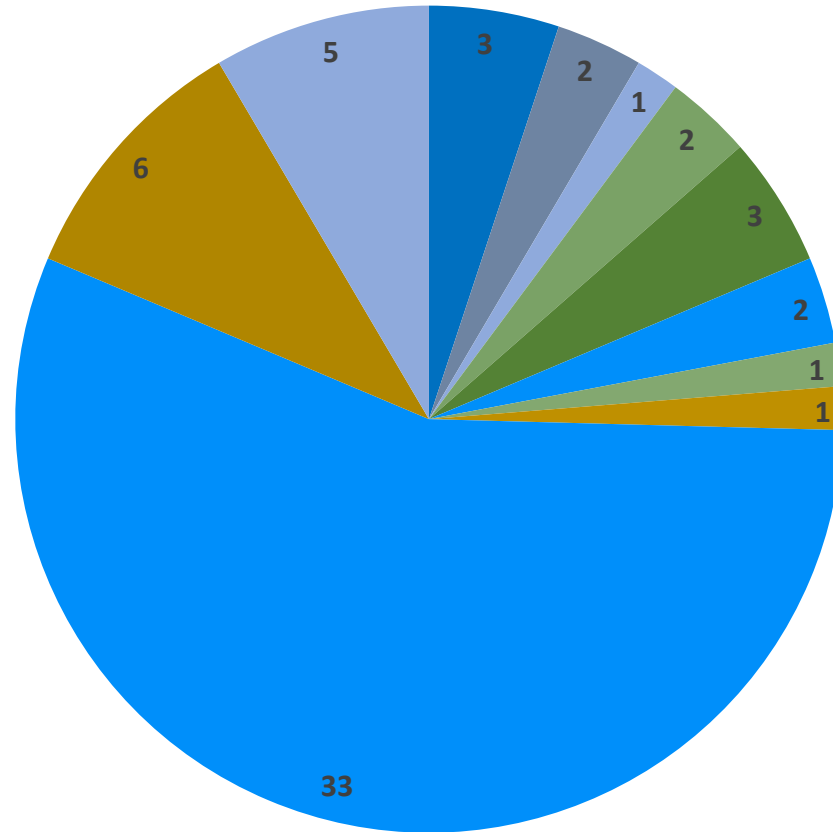
■ Tecnoluz

■ Trabalho e emprego

Detalhamento das Demandas de Março/2022

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS	5	OBRAS	3	SEGURANÇA PÚBLICA	6
Demora no atendimento	2	Obra não concluída e irregular	3	Perturbação de sossego	6
Emissão e envio de IPTU	1				
Má conduta de servidor	2	PLANEJAMENTO	2	SERVIÇOS URBANOS E LIMP. PÚBLICA	9
		O.S. não atendida	2	O.S. não atendida	7
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	5			Abastecimento de água	1
Atendimento no CRAS	2	POLÍTICAS PÚBLICAS PARA MULHERES	1	Falta de manutenção em via	1
Reclamação banco alimentos/rest.popular	3	Eventos	1		
				SUBPREFEITURA	1
EDUCAÇÃO	4	SAÚDE	27	Demora análise de protocolo	1
Transporte escolar	2	Atendimento em UBS/UPA/PS/CAPS	19		
Atendimento escolar	2	Demora na marcação de consulta	1	TECNOLUZ	7
		Reclamação de servidor/médico	4	Falta de energia em via	7
MOBILIDADE URBANA	11	Prestador de serviços	2		
Transporte público	7	Fornecimento de medicamentos	1	TRABALHO E EMPREGO	1
Disposição de via/ônibus e caminhão	2			Atendimento da secretaria	1
Atendimento e condutor de ônibus	2				

Abril de 2022: 59 demandas



■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Esportes e Lazer

■ Governo

■ Mobilidade Urbana

■ Obras

■ Planejamento

■ Procon

■ Saúde

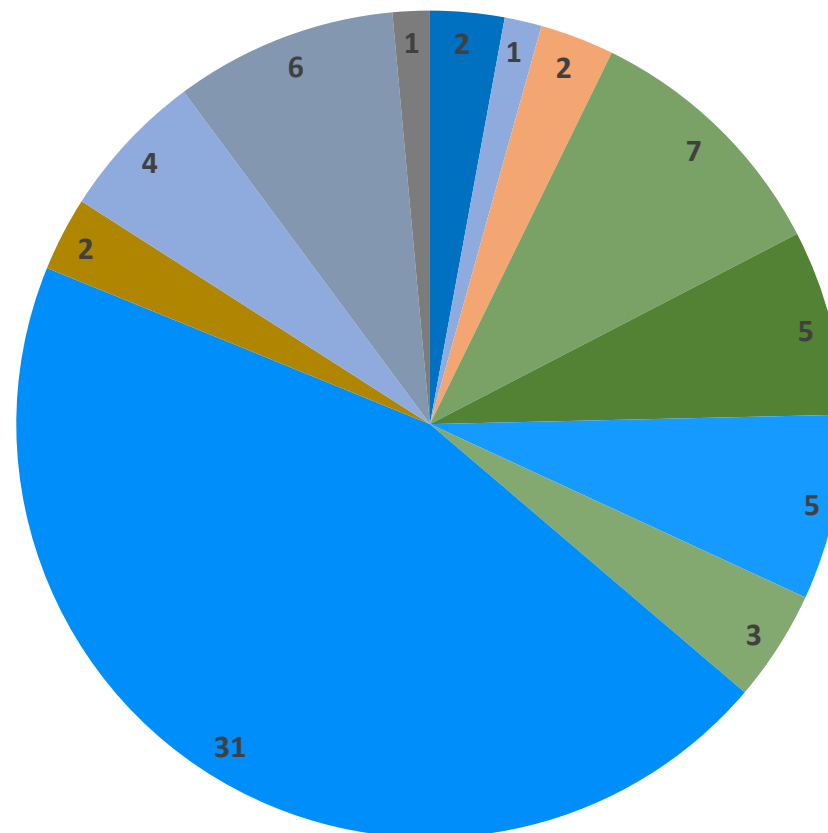
■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

Detalhamento das Demandas de Abril/2022

DESENVOLVIMENTO SOCIAL	3	MOBILIDADE URBANA	3	SAÚDE	33
Banco de alimentos	1	Cartão benefício	1	Atendimento UBS/PS/zoonoses	18
Atendimento no CRAS	2	Circulação de caminhão	1	Reclamação de servidor/médico	6
		Transporte público	1	Fornecimento de medicamento	1
EDUCAÇÃO	2			Atendimento da secretaria	4
Atendimento escolar	2	OBRAS	2	Conselho municipal da saúde	1
		Serviço não executado	1	Fracionamento de fralda	1
ESPORTES E LAZER	1	Obra não concluída	1	Transporte ambulatorial	2
Programação de esporte	1				
		PLANEJAMENTO	1	SEGURANÇA PÚBLICA	6
GOVERNO	2	Obra irregular	1	Atendimento da guarda	3
Manutenção de cemitérios	2			Perturbação de sossego	3
		PROCON	1		
		Funcionamento do Procon	1	SERVIÇOS URBANOS E LIMP. PÚBLICA	5
				O.S. não atendida	5

Maio de 2022: 69 demandas



■ Desenvolvimento Social

■ Esportes e Lazer

■ Fazenda

■ Governo

■ Mobilidade Urbana

■ Obras

■ Planejamento

■ Saúde

■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

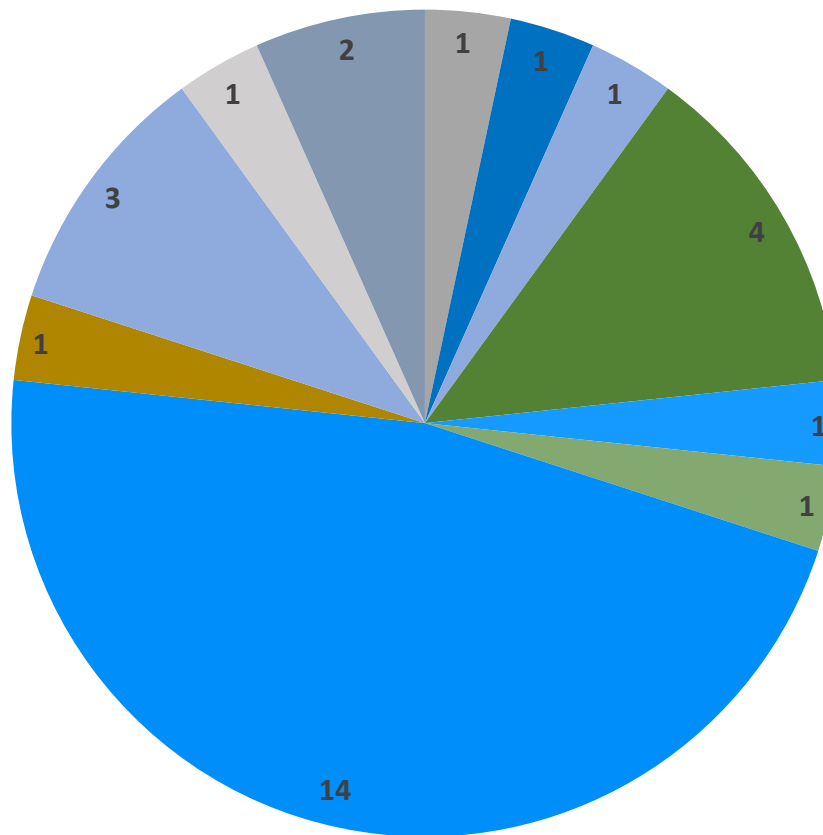
■ Tecnoluz

■ Turismo

Detalhamento das Demandas de Maio/2022

DESENVOLVIMENTO SOCIAL	2	OBRAS	5	SEGURANÇA PÚBLICA	2
Atendimento do CRAS	2	Obra não finalizada	5	Perturbação de sossego	1
				Atendimento da GCM	1
ESPORTES E LAZER	1	PLANEJAMENTO	3		
Barulho em atividade no ginásio	1	Casa de evento irregular	3	SERVIÇOS URBANOS E LIMP. PÚBLICA	4
				O.S. não atendida	3
FAZENDA	2	SAÚDE	31	Atendimento da secretaria	1
Má conduta do servidor	1	Atendimento em UBS	16		
Demora análise de protocolo	1	Atendimento da secretaria	1	TECNOLUZ	6
		Atendimento Clínica São Bento	1	Falta de energia em via	6
GOVERNO	7	Atendimento PS central/UPA	5		
Manutenção do cemitério	5	Reclamação de servidor/médico	6	TURISMO	1
Atendimento do conselho tutelar	2	Atendimento zoonoses	1	Manutenção do Parque Rizzo	1
		Agendamento de consulta	1		
MOBILIDADE URBANA	5				
Transporte público	4				
Motorista de ônibus	1				

Junho de 2022: 30 demandas



■ Assuntos Jurídicos

■ Desenvolvimento Social

■ Esportes e Lazer

■ Mobilidade Urbana

■ Obras

■ Planejamento

■ Saúde

■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

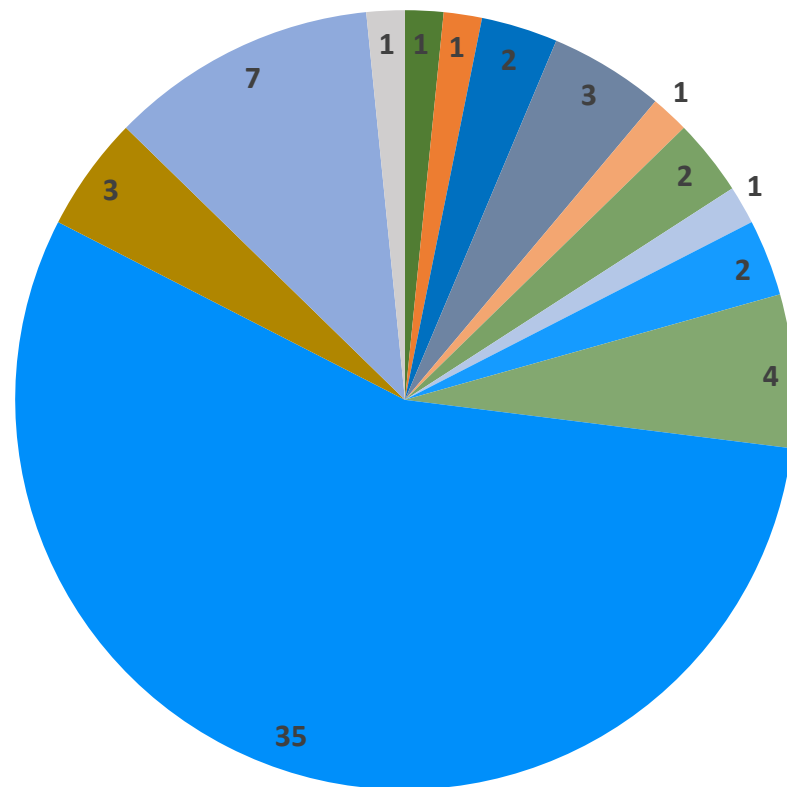
■ Subprefeitura

■ Tecnoluz

Detalhamento das Demandas de Junho/2022

ASSUNTOS JURÍDICOS	1	OBRAS	1	SEGURANÇA PÚBLICA	1
Demora análise de protocolo	1	Obra não finalizada	1	Perturbação de sossego	1
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	1	PLANEJAMENTO	1	SERVIÇOS URBANOS E LIMP. PÚBLICA	3
Abandono de incapaz	1	Demora análise de protocolo	1	Não atendimento a O.S.	3
ESPORTES E LAZER	1	SAÚDE	14	SUBPREFEITURA	1
Falta de material higiênico	1	Atendimento em UBS	6	Não atendimento de protocolo	1
		Atendimento Clínica São Bento	1		
MOBILIDADE URBANA	4	Má Conduta	1	TECNOLUZ	2
Transporte público	2	Atendimento PS central	2	Falta de energia em via	2
Falta de sinalização	1	Reclamação de servidor/médico	2		
Não atendimento de protocolo	1	Falta de dentista	1		
		Atendimento Clínica Maia Jovem	1		

Julho de 2022: 63 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Fazenda

■ Governo

■ Meio Ambiente

■ Obras

■ Planejamento

■ Saúde

■ Segurança Pública

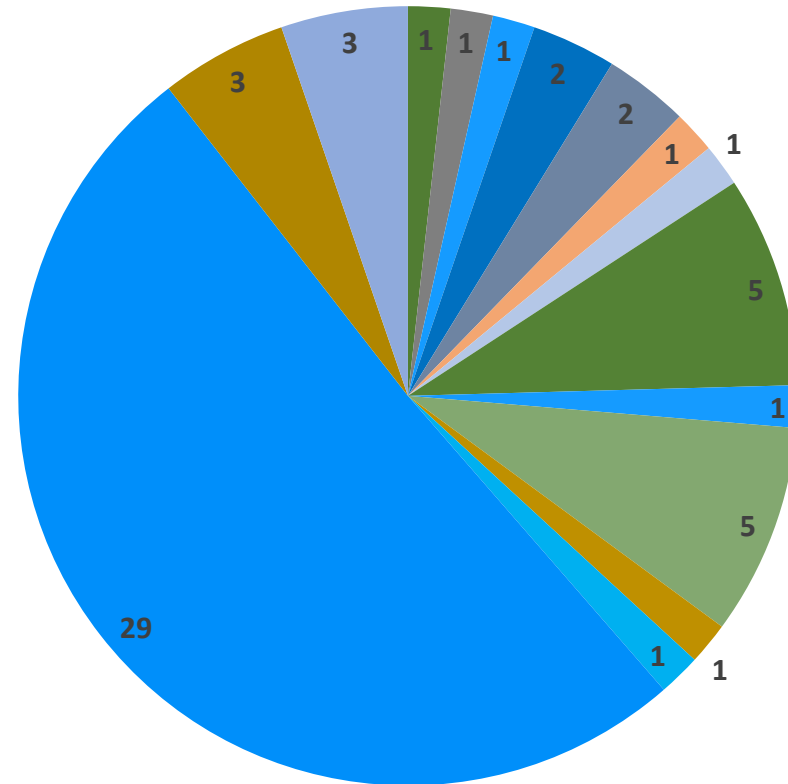
■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

■ Subprefeitura

Detalhamento das Demandas de Julho/2022

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS	1	GOVERNO	2	SAÚDE	35
Má conduta de servidor	1	Falta de profissionais para limpeza	1	Atendimento em UBS/PS/UPA	25
		Manutenção dos cemitérios	1	Centro de especialidades/falta dentista	2
AMLURB	1	MEIO AMBIENTE	1	Descarte irregular/falta insumos	2
Coleta de lixo	1	Coleta seletiva	1	Atendimento zoonoses	1
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	2	OBRAS	2	Reclamação de servidor/médico	4
Atendimento do CRAS	2	Obra não finalizada	2	Marcação de consulta	1
EDUCAÇÃO	3	PLANEJAMENTO	4	SEGURANÇA PÚBLICA	3
Atendimento escolar	3	Atividade irregular de comércio	3	Perturbação de sossego/atendimento guarda	3
FAZENDA	1	Descarte irregular de materiais	1	SERVIÇOS URBANOS E LIMP. PÚBLICA	7
Não recebimento de IPTU nas lotéricas	1			Manutenção em vias/bueiros	3
				Não atendimento de OS	4
				SUBPREFEITURA	1
				Não atendimento de protocolo	1

Agosto de 2022: 57 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Cultura

■ Desenv. Econ. Ind. Com. e Serviços

■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Fazenda

■ Meio Ambiente

■ Mobilidade Urbana

■ Obras

■ Planejamento

■ Procon

■ Pró-Habitação

■ Saúde

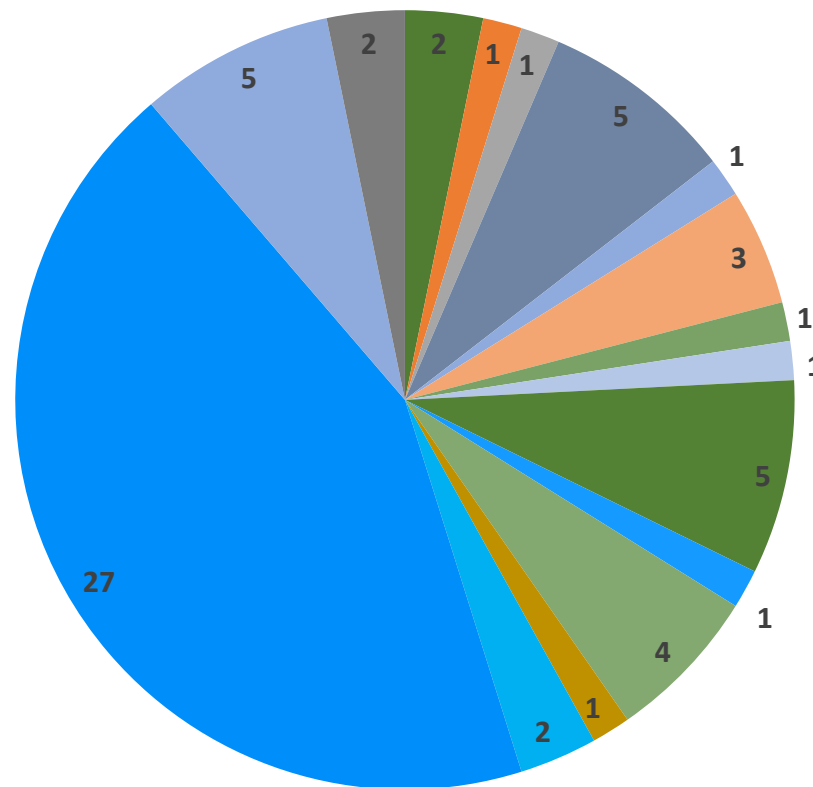
■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

Detalhamento das Demandas de Agosto/2022

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS	1	MEIO AMBIENTE	1	PRÓ-HABITAÇÃO	1
Disque serviço	1	Coleta seletiva de lixo	1	Atendimento	1
CULTURA	1	MOBILIDADE URBANA	5	SAÚDE	29
Professora de ballet do Mestre Assis	1	Transporte público/motorista ônibus	2	Reclamação de UBS	19
DESENV. ECON. IND. COM. E SERVIÇOS	1	Fechamento irregular de ruas	1	Atendimento zoonoses	1
Reclamação de atendimento	1	Estacionamento/atendimento secretaria	2	Falta medicação/kit diabete	2
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	2	OBRAS	1	Falta médico/reclamação de servidor	6
Atendimento CRAS	2	Obra não finalizada	1	Falta transporte ambularial	1
EDUCAÇÃO	2	PLANEJAMENTO	5	SEGURANÇA PÚBLICA	3
Atendimento secretaria/transporte	2	Acessibilidade da prefeitura	1	Perturbação de sossego	2
FAZENDA	1	Funcionamento irregular/renovar alvará	4	Atendimento GCM	1
Demora análise de protocolo	1	PROCON	1	SERVIÇOS URBANOS E LIMP. PÚBLICA	3
		Mal atendimento de servidor	1	Manutenção de vias	2
				Limpeza de via pública	1

Setembro de 2022: 62 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Assuntos Jurídicos

■ Educação

■ Esportes e Lazer

■ Fazenda

■ Governo

■ Meio Ambiente

■ Mobilidade Urbana

■ Obras

■ Planejamento

■ Procon

■ Pró-Habitação

■ Saúde

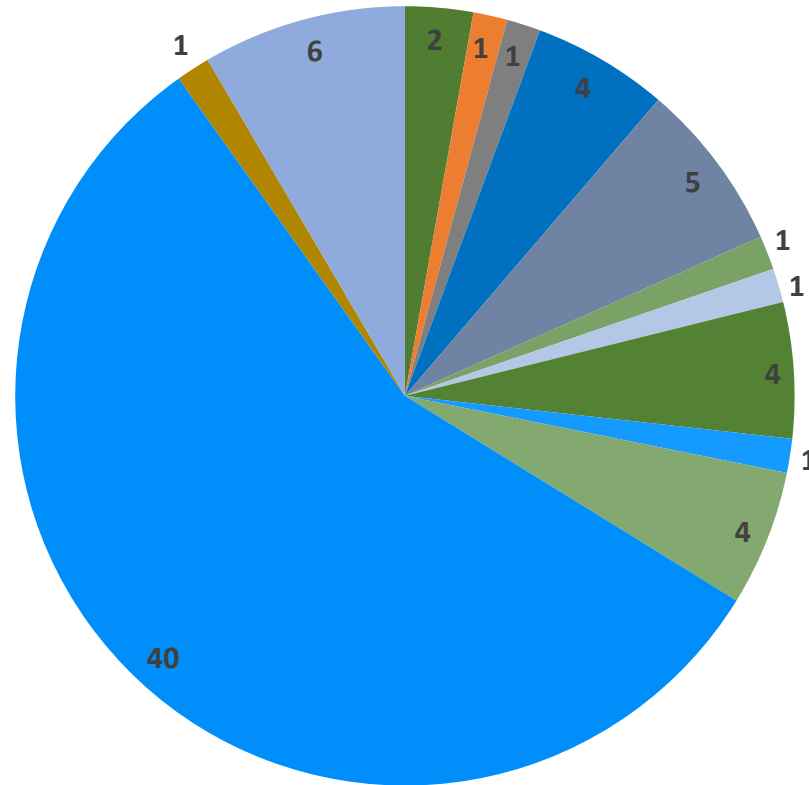
■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

■ Turismo

Detalhamento das Demandas de Setembro/2022

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS	2	GOVERNO	1	PROCON	1
O.S. não atendida	2	Manutenção do cemitério	1	Mal atendimento de servidor	1
AMLURB	1	MEIO AMBIENTE	1	PRÓ-HABITAÇÃO	2
Coleta de lixo	1	O.S. não atendida	1	Reclamação no atendimento	2
ASSUNTOS JURÍDICOS	1	MOBILIDADE URBANA	5	SAÚDE	27
Reclamação IPTU	1	Transporte público	3	Reclamação UBS/marcação de consulta	17
EDUCAÇÃO	5	Motorista de ônibus	2	Demora no atendimento/solicitação	2
Reclamação de creche/escola/condução	5	OBRAS	1	Entrega cesta básica/elogio	8
ESPORTES E LAZER	1	Recapeamento	1	SERVIÇOS URBANOS E LIMP. PÚBLICA	5
Perturbação de sossego	1	PLANEJAMENTO	4	Disk serviço/obra não finalizada	4
FAZENDA	3	Demora atendimento protocolo	1	Reclamação de recapeamento	1
Reclamação de IPTU/funcionário	3	Processo parado	2	TURISMO	2
		Atendimento defesa civil	1	Local sujo/Parque Rizzo	2

Outubro de 2022: 71 demandas

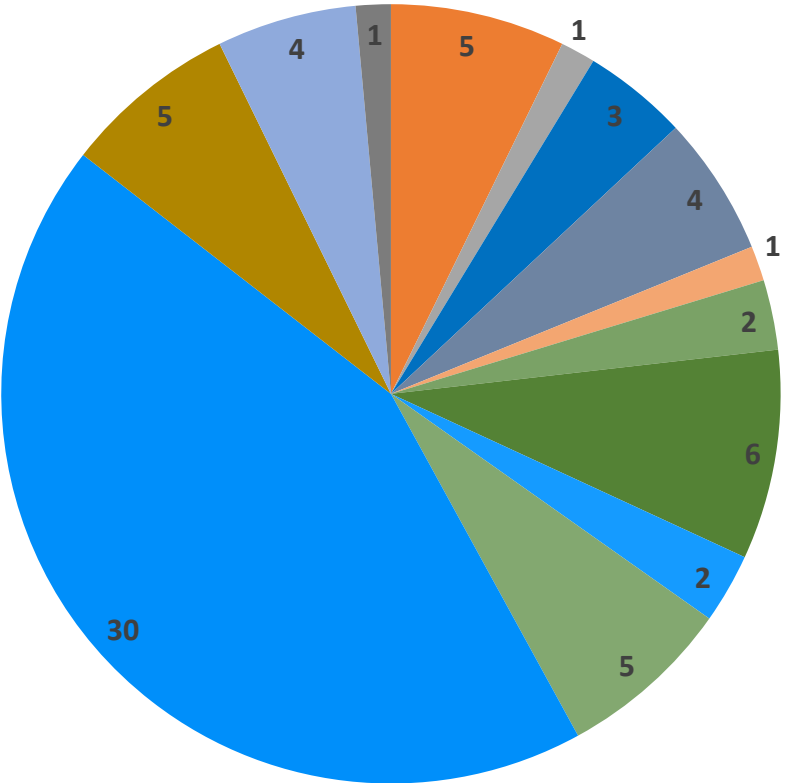


- Administração e Gestão de Pessoas
- Amlurb
- Cultura
- Desenvolvimento Social
- Educação
- Governo
- Meio Ambiente
- Mobilidade Urbana
- Obras
- Planejamento
- Saúde
- Segurança Pública
- Serviços Urbanos e Limpeza Pública

Detalhamento das Demandas de Outubro/2022

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS	2	GOVERNO	1	SAÚDE	40
IPTU atrasado	1	Manutenção em cemitério	1	Reclamação UBS/PS/UPA/Centro especial.	19
Reclamação de servidor	1			Reclamação Clínica São Bento	1
		MEIO AMBIENTE	1	Reclamação zoonoses/servidor/médico	1
AMLURB	1	Reclamação para secretário	1	Transporte ambulatorial/marcação consulta	5
Coleta de lixo	1			Descarte ilegal de insumos	1
		MOBILIDADE URBANA	4	Infestação de ratos	2
CULTURA	1	Transporte público	2	Venda de ração com alimento	1
Elogio a equipe	1	Identificação em via	2	Demora no atendimento/falta insumos	3
				Elogio	7
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	4	OBRAS	1		
Reclamação do CRAS	4	Manutenção em via/serviço não executado	1	SEGURANÇA PÚBLICA	1
				Elogio a equipe	1
EDUCAÇÃO	5	PLANEJAMENTO	4		
Reclamação de diretor	1	Sem parecer do protocolo	2	SERVIÇOS URBANOS E LIMP. PÚBLICA	6
Falta de professor	1	Reclamação de carta de anuência	1	Manutenção de via	1
Reclamação de escola/creche	3	Fiscalização em comércio	1	Serviço não executado	5

Novembro de 2022: 69 demandas



Amlurb

Assuntos Jurídicos

Desenvolvimento Social

Educação

Fazenda

Governo

Mobilidade Urbana

Obras

Planejamento

Saúde

Segurança Pública

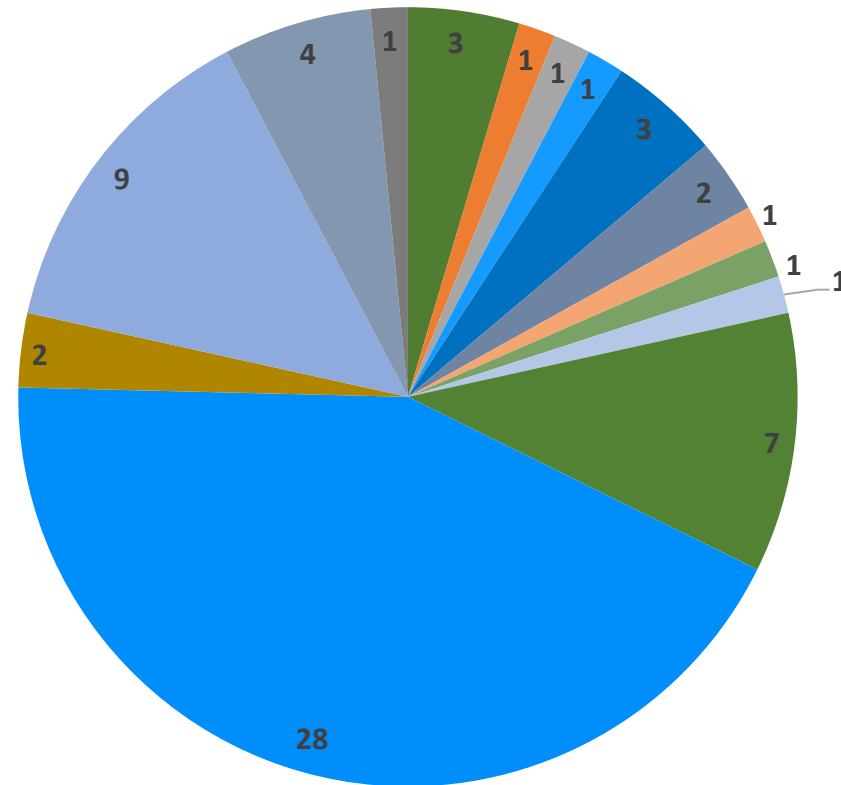
Serviços Urbanos e Limpeza Pública

Turismo

Detalhamento das Demandas de Novembro/2022

AMLURB	5	MOBILIDADE URBANA	6	Falta medicamento/Demora atendimento	2
Coleta de lixo	5	Multa não cancelada	4	Falta médico	2
ASSUNTOS JURÍDICOS	1	Carro estacionado lugar indevido	1	Transporte ambulatorial	1
Protocolo parado	1	Cartão não funciona	1	Reclamação de servidor	1
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	3	OBRAS	2	Elogio	3
Reclamação de CRAS	3	Recapeamento/pavimentação	2	SEGURANÇA PÚBLICA	5
EDUCAÇÃO	4	PLANEJAMENTO	5	Perturbação de sossego	2
Reclamação de creche/escola	4	Invasão de terreno	1	Invasão de terreno	1
FAZENDA	1	Obra danificada	1	O.S. não atendida	2
Processo não resolvido	1	Caçamba de lixo na rua	1	SERVIÇOS URBANOS E LIMP. PÚBLICA	4
GOVERNO	2	O.S. não executada/água irregular	2	O.S. não executada	2
Reclamação de funcionário/cemitério	2	SAÚDE	30	Manutenção em via	2
		Reclamação de UBS	16	TURISMO	1
		Mal atendimento	5	Sinalização turística	1

Dezembro de 2022: 65 demandas



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Assuntos Jurídicos

■ Desenv. Econ. Ind. Com. e Serviços

■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Fazenda

■ Governo

■ Meio Ambiente

■ Mobilidade Urbana

■ Saúde

■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

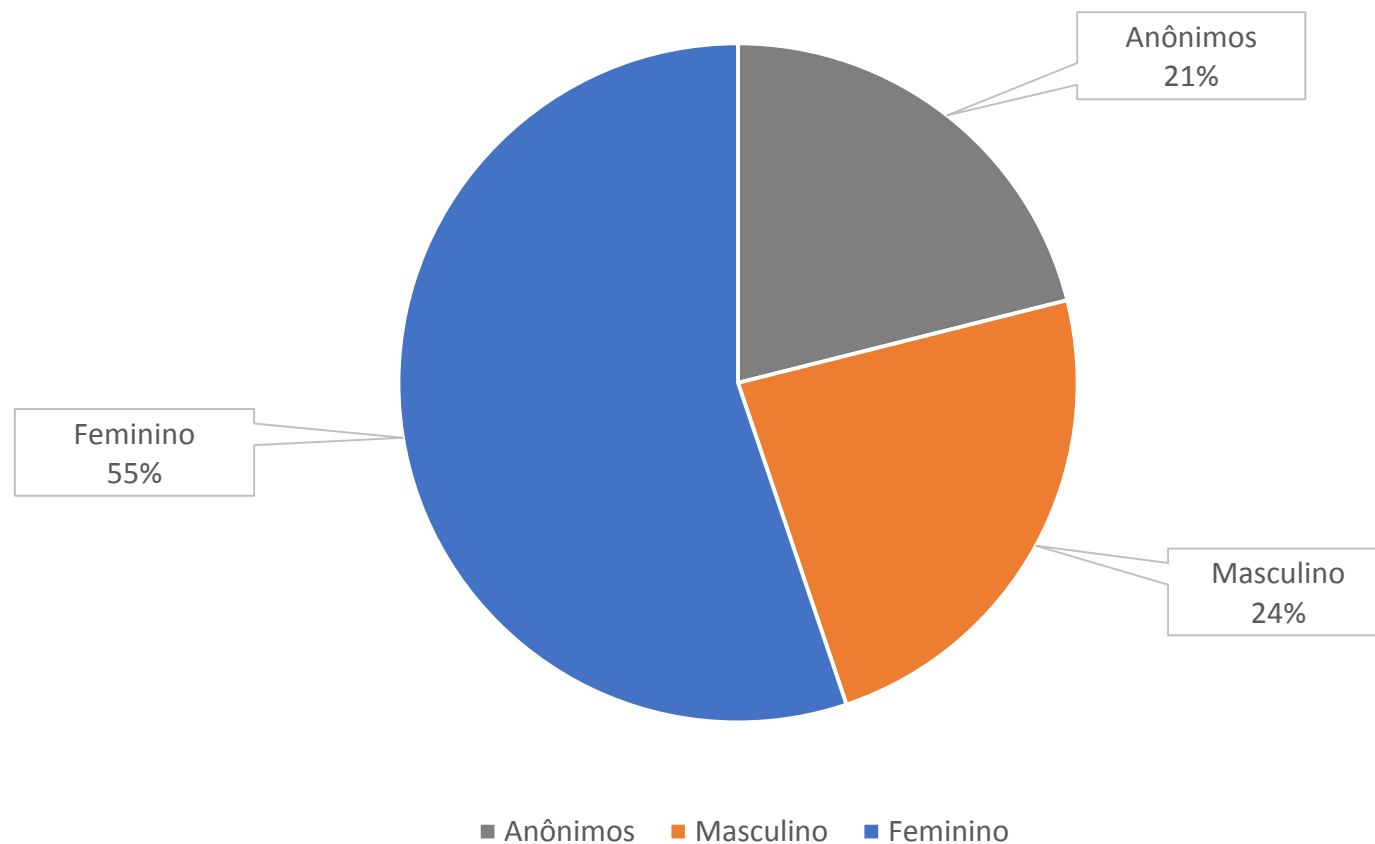
■ Tecnoluz

■ Turismo

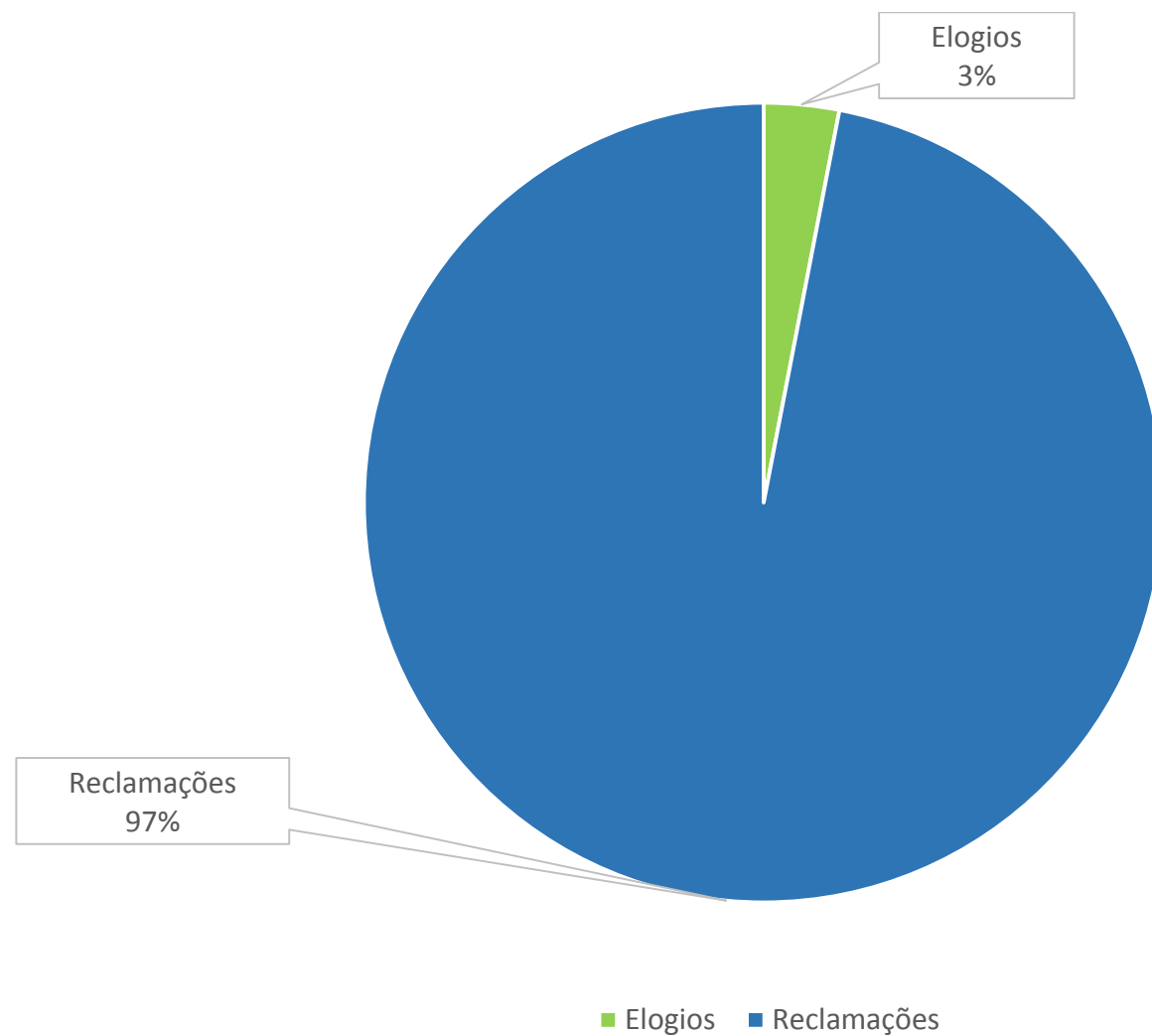
Detalhamento das Demandas de Dezembro/2022

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS	3	FAZENDA	1	Falta medicação	2
Reclamação Praça de atendimento	3	Cobrança de IPTU	1	Falta insumos/fraldas	2
AMLURB	1	GOVERNO	1	Reclamação Atendimento SAMU/consulta	6
Coleta de lixo	1	Solicitação de estorno	1	Reclamação de consulta/Clínica	2
ASSUNTOS JURÍDICOS	1	MEIO AMBIENTE	1	SEGURANÇA PÚBLICA	2
Demora atendimento do protocolo	1	Descarte irregular de produto	1	O.S. não atendida	1
DESENV. ECON. IND. COM. E SERVIÇOS	1	MOBILIDADE URBANA	7	Perturbação de sossego	1
Demora na liberação de senha para NF	1	Transporte público	3	SERVIÇOS URBANOS E LIMP. PÚBLICA	9
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	3	Demora no atendimento DIVTRAN	2	O.S. não atendida	5
Reclamação do CRAS/setor	3	Motorista do ônibus	2	Reclamação do setor	4
EDUCAÇÃO	2	SAÚDE	28	TECNOLUZ	4
Reclamação de escola/estrutura	2	Reclamação UBS/UPA/PS	10	Falta de iluminação	4
		Elogio	6	TURISMO	1
				Comércio de filhotes na feira	1

Perfil dos Usuários dos Serviços da Ouvidoria



Perfil de Demandas da Ouvidoria no Ano de 2022





Secretaria de Transparência e Controle