

# Relatório Anual da Ouvidoria 2024



Helenice da Luz Domingos Diniz  
Ouvidor Geral

# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

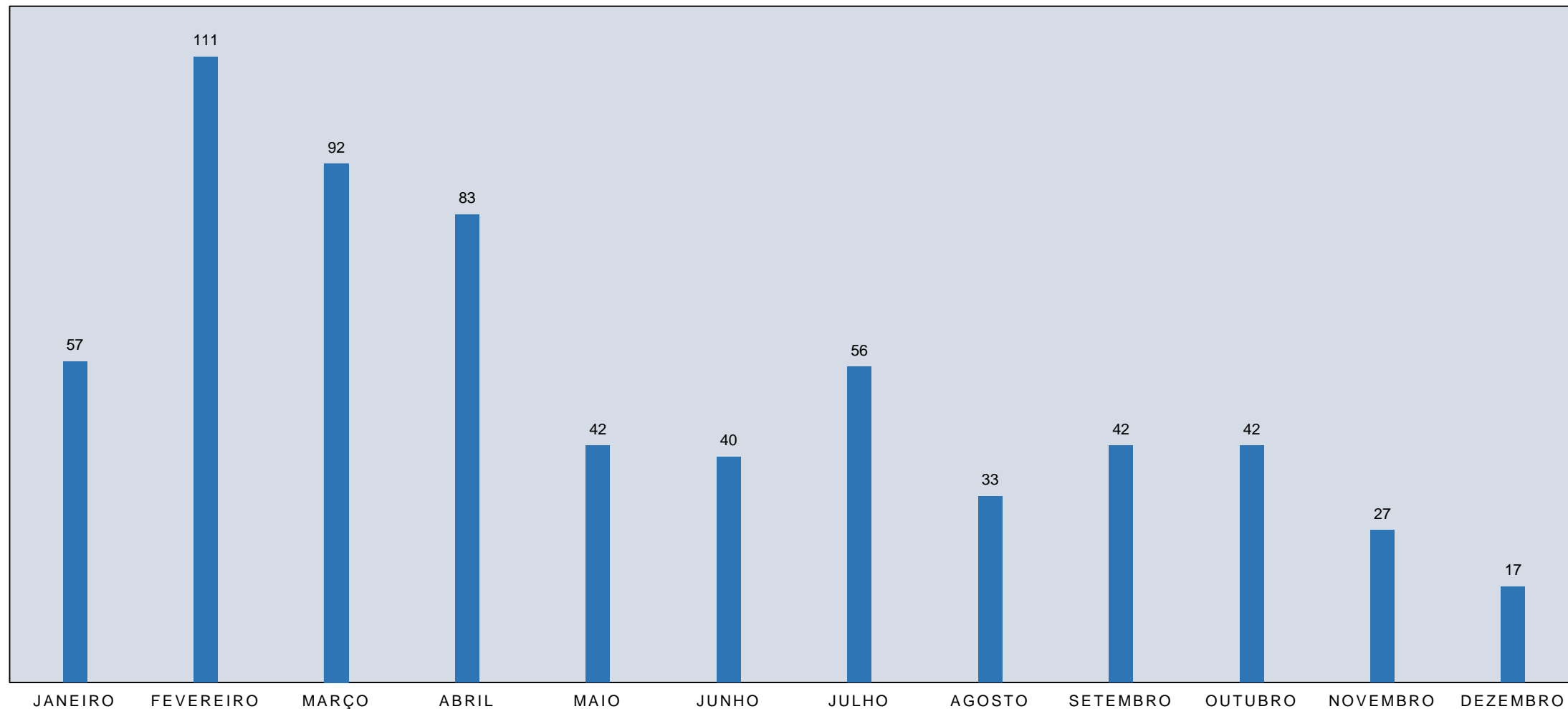
Apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Embu das Artes referente ao ano de 2024. Este relatório tem como base os dados analisados no período que compreende os meses de Janeiro a Dezembro.

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.

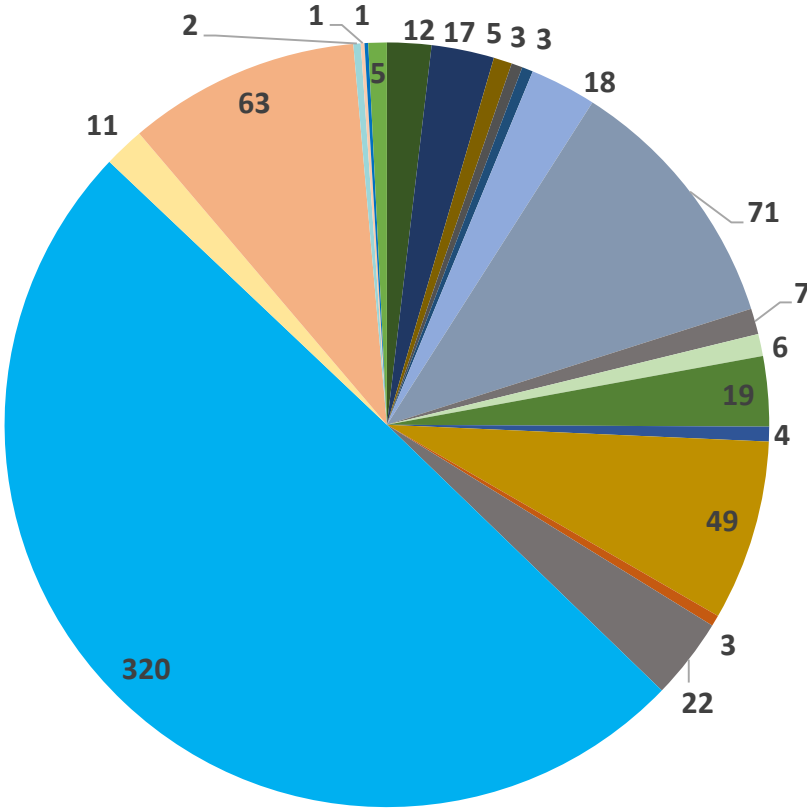
No ano de 2024 foram recebidas 642 demandas de Ouvidoria, tendo como canal de atendimento presencial, eletronicamente ou por telefone. Neste total de demanda, 99,5% das ouvidorias foram atendidas.

As áreas mais demandadas foram nas Secretarias de Saúde, Educação, Serviços Urbanos, Mobilidade Urbana. Os principais assuntos das reclamações são nos atendimentos, limpeza, manutenção e transporte. As Secretarias do nosso município receberam os seus registros de demandas, analisaram os motivos das manifestações e adotaram as providências que entenderam pertinentes no sentido de busca das soluções e capacitações para evitar reincidências das reclamações explicitadas.

# Total de demanda por mês do ano de 2024: 642



# Total de demanda por secretaria do ano de 2024: 642

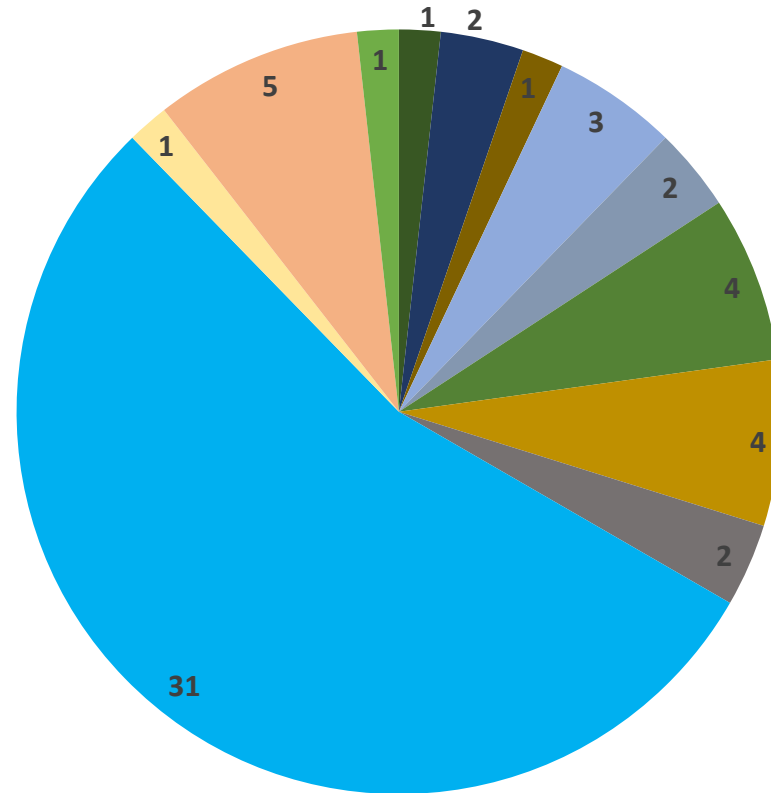


- Administração e Gestão de Pessoas
- Amlurb
- Assuntos Jurídicos
- Cultura
- Desenv. Econ. Indústria e Comércio
- Desenvolvimento Social
- Educação
- Engeluz
- Esportes e Lazer
- Governo
- Meio Ambiente
- Mobilidade Urbana
- Obras
- Planejamento
- Saúde
- Segurança Pública
- Serviços Urbanos e Limpeza Pública
- Subprefeitura
- Tecnologia
- Trabalho e Emprego
- Turismo

# Detalhamento de demanda por secretaria do ano de 2024: 642

<b>ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS</b>	<b>12</b>	<b>ENGELUZ</b>	<b>07</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>320</b>
<b>AMLURB</b>	<b>17</b>	<b>ESPORTES E LAZER</b>	<b>06</b>	<b>SEGURANÇA PÚBLICA</b>	<b>11</b>
<b>ASSUNTOS JURÍDICOS</b>	<b>05</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>19</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA</b>	<b>63</b>
<b>CULTURA</b>	<b>03</b>	<b>MEIO AMBIENTE</b>	<b>04</b>	<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>02</b>
<b>DES. ECON. INDÚSTRIA E COMÉRCIO</b>	<b>03</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>49</b>	<b>TECNOLOGIA</b>	<b>01</b>
<b>DESENVOLVIMENTO SOCIAL</b>	<b>18</b>	<b>OBRAS</b>	<b>03</b>	<b>TRABALHO E EMPREGO</b>	<b>01</b>
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>71</b>	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>22</b>	<b>TURISMO</b>	<b>05</b>

# Total de demanda do mês de janeiro de 2024: 57



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Assuntos Jurídicos

■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Governo

■ Mobilidade Urbana

■ Planejamento

■ Saúde

■ Segurança Pública

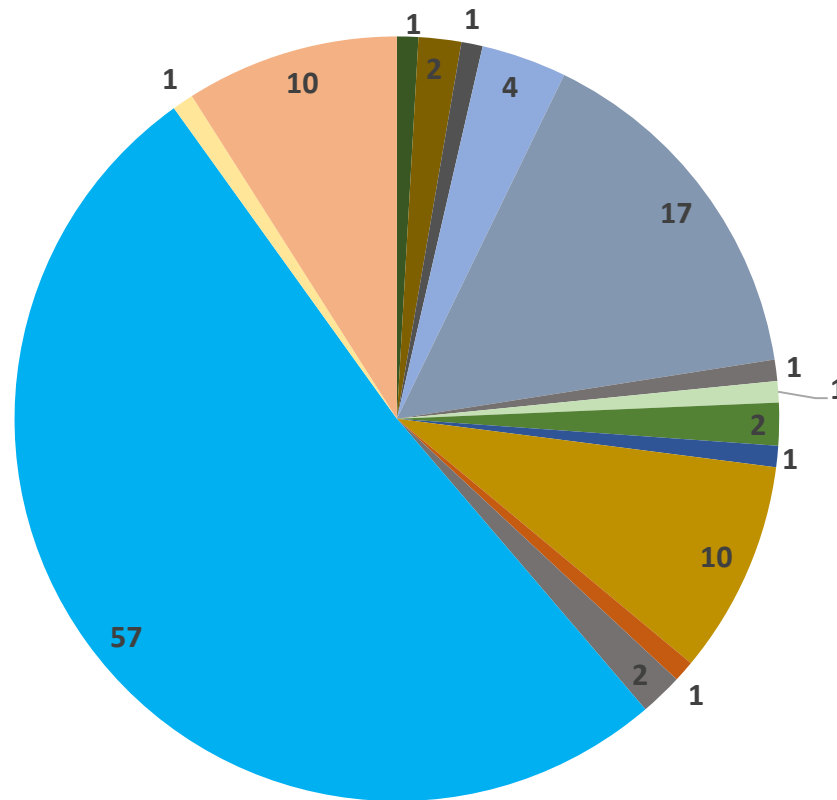
■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

■ Turismo

# Detalhamento de demanda do mês de janeiro de 2024: 57

<b>ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS</b>	<b>01</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>04</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>31</b>
Atendimento de funcionário	01	Limpeza e manutenção em cemitérios	03	Atendimento de funcionário	20
<b>AMLURB</b>	<b>02</b>	Atendimento de funcionário	01	Insumo	01
Coleta de lixo	02	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>04</b>	Agendamento de consulta	01
<b>ASSUNTOS JURÍDICOS</b>	<b>01</b>	Transporte público	04	Transporte ambulatorial	01
Ordem de Serviço não atendida	01	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>02</b>	Elogio	08
<b>DESENVOLVIMENTO SOCIAL</b>	<b>03</b>	Ordem de Serviço não atendida	02	<b>SEGURANÇA PÚBLICA</b>	<b>01</b>
Cras e Centro Pop	02			Perturbação de sossego	01
Bolsa Família	01			<b>SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA</b>	<b>05</b>
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>02</b>			Ordem de Serviço não atendida	05
Transferência	01			<b>TURISMO</b>	<b>01</b>
Transporte escolar	01			Elogio	01

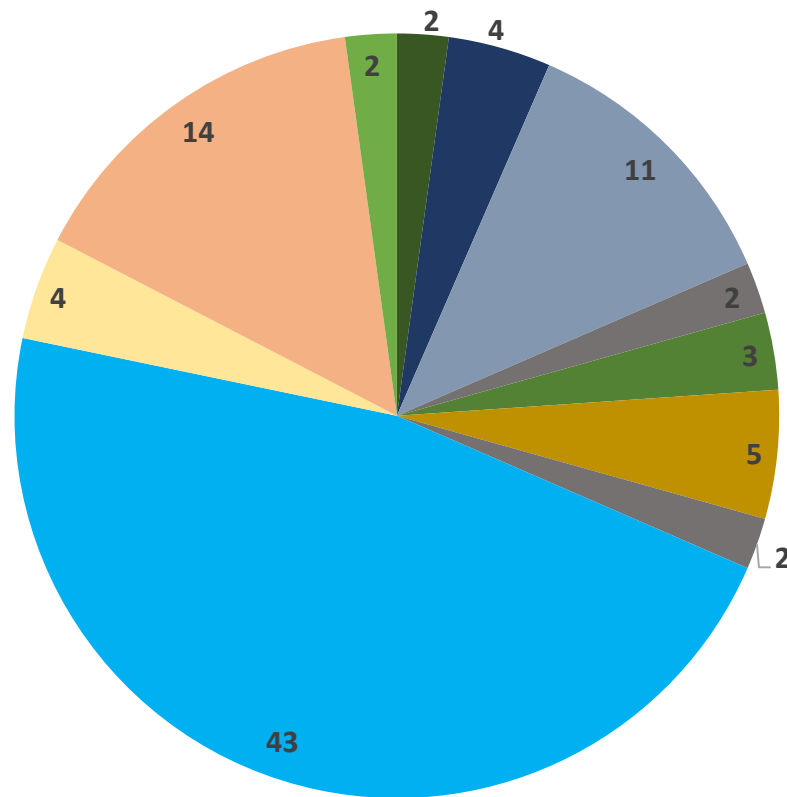
# Total de demanda do mês de fevereiro de 2024: 111



# Detalhamento de demanda do mês de fevereiro de 2024: 111

<b>ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS</b>	<b>01</b>	<b>ENGELUZ</b>	<b>01</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>57</b>
Atendimento de funcionário	01	Iluminação pública	01	Atendimento de funcionário	30
<b>ASSUNTOS JURÍDICOS</b>	<b>02</b>	<b>ESPORTES E LAZER</b>	<b>01</b>	Insumo e medicação	10
Atendimento de funcionário	02	Elogio	01	Agendamento de consulta e exame	03
<b>CULTURA</b>	<b>01</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>02</b>	Transporte ambulatorial	02
Ordem de Serviço não atendida	01	Limpeza e manutenção em cemitérios	02	Elogio	12
<b>DESENVOLVIMENTO SOCIAL</b>	<b>04</b>	<b>MEIO AMBIENTE</b>	<b>01</b>	<b>SEGURANÇA PÚBLICA</b>	<b>01</b>
Cras	02	Ordem de Serviço não atendida	01	Perturbação de sossego	01
Restaurante Popular	02	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>10</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA</b>	<b>10</b>
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>17</b>	Transporte público	09	Ordem de Serviço não atendida	09
Atendimento de funcionário	05	Monitoramento em via	01	Elogio	01
Limpeza e manutenção	04	<b>OBRAS</b>	<b>01</b>		
Estrutura e organização	03	Ordem de Serviço não atendida	01		
Matrícula e transferência	03	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>02</b>		
Transporte escolar	02	Ordem de Serviço não atendida	02		

# Total de demanda do mês de março de 2024: 92



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Educação

■ Engeluz

■ Governo

■ Mobilidade Urbana

■ Planejamento

■ Saúde

■ Segurança Pública

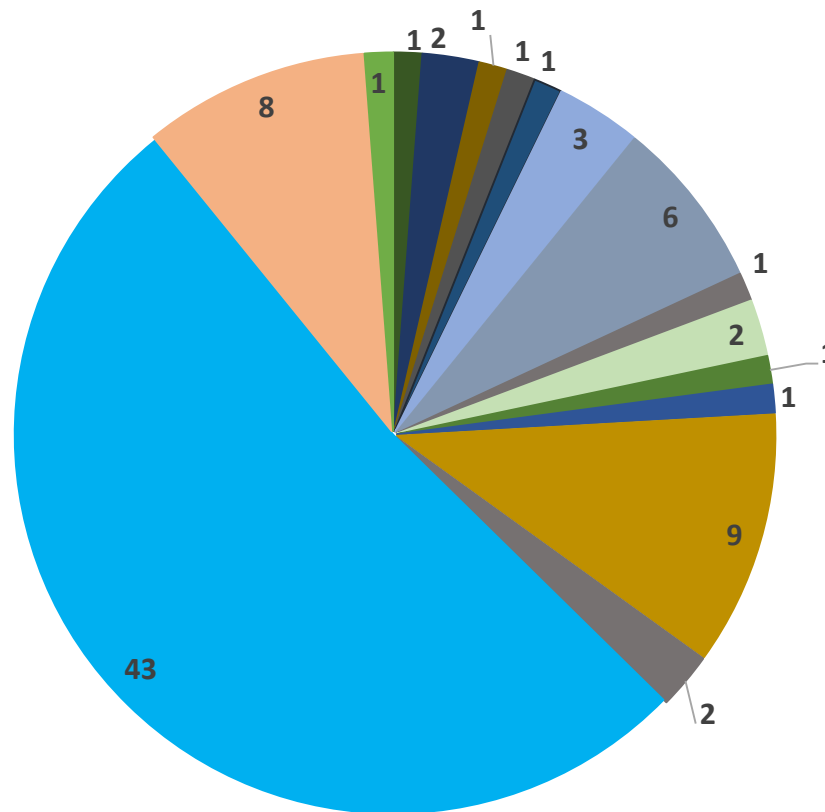
■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

■ Turismo

# Detalhamento de demanda do mês de março de 2024: 92

<b>ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS</b>	<b>02</b>	<b>ENGELUZ</b>	<b>02</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>43</b>
Atendimento de funcionário	02	Iluminação pública	02	Atendimento de funcionário	25
<b>AMLURB</b>	<b>04</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>03</b>	Ordem de Serviço não atendida	04
Coleta de lixo	04	Limpeza e manutenção em cemitérios	03	Insumo e medicação	02
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>11</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>05</b>	Transporte ambulatorial	01
Atendimento de funcionário	04	Transporte público	04	Elogio	11
Estrutura e organização	03	Monitoramento em via	01	<b>SEGURANÇA PÚBLICA</b>	<b>04</b>
Limpeza e manutenção	02	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>02</b>	Perturbação de sossego	04
Transferência	01	Ordem de Serviço não atendida	02	<b>SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA</b>	<b>14</b>
Transporte escolar	01			Ordem de Serviço não atendida	14
				<b>TURISMO</b>	<b>02</b>
				Limpeza e manutenção no Parque Rizzo	02

# Total de demanda do mês de abril de 2024: 83



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Assuntos Jurídicos

■ Cultura

■ Desenv. Econ. Indústria e Comércio

■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Engeluz

■ Esportes e Lazer

■ Governo

■ Meio Ambiente

■ Mobilidade Urbana

■ Planejamento

■ Saúde

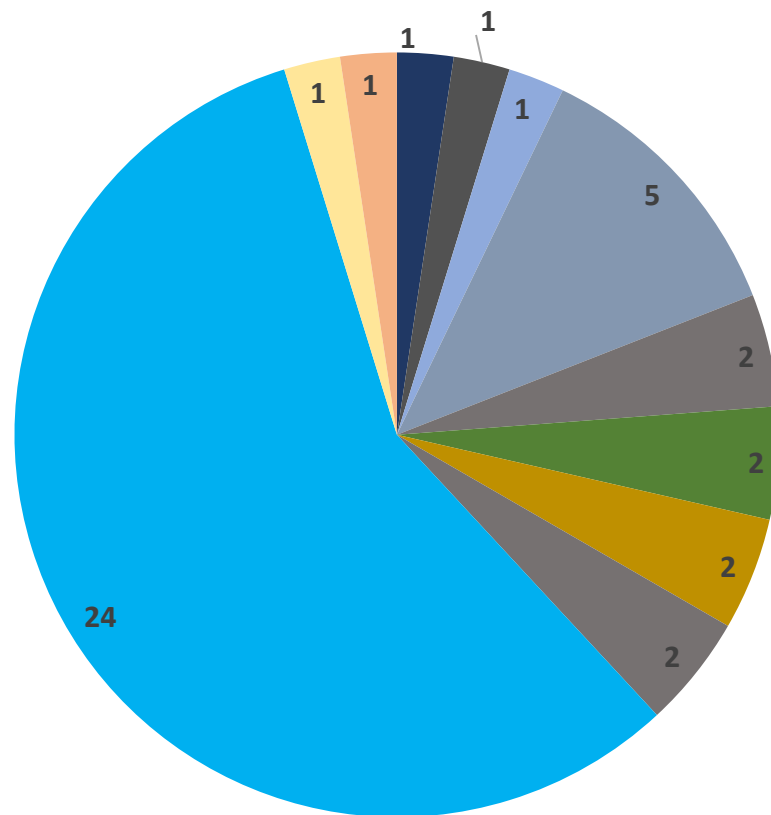
■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

■ Turismo

# Detalhamento de demanda do mês de abril de 2024: 83

<b>ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS</b>	<b>01</b>	<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>06</b>	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>02</b>
Elogio	01	Transporte escolar	03	Ordem de Serviço não atendida	02
<b>AMLURB</b>	<b>02</b>	Atendimento de funcionário	02	<b>SAÚDE</b>	<b>43</b>
Coleta de lixo	02	Limpeza e manutenção	01	Atendimento de funcionário	22
<b>ASSUNTOS JURÍDICOS</b>	<b>01</b>	<b>ENGELUZ</b>	<b>01</b>	Transporte ambulatorial	04
Elogio	01	Iluminação pública	01	Insumo e medicação	03
<b>CULTURA</b>	<b>01</b>	<b>ESPORTES E LAZER</b>	<b>02</b>	Ordem de Serviço não atendida	01
Atendimento de funcionário	01	Manutenção em equipamento esportivo	02	Elogio	13
<b>DES. ECON. INDÚSTRIA E COMÉRCIO</b>	<b>01</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>01</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA</b>	<b>08</b>
Atendimento de funcionário	01	Limpeza e manutenção em cemitérios	01	Ordem de Serviço não atendida	08
<b>DESENVOLVIMENTO SOCIAL</b>	<b>03</b>	<b>MEIO AMBIENTE</b>	<b>01</b>	<b>TURISMO</b>	<b>01</b>
Cras	02	Coleta seletiva	01	Ordem de Serviço não atendida	01
Centro Pop	01	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>09</b>		
		Transporte público	07		
		Baixa de multa	02		

# Total de demanda do mês de maio de 2024: 42



■ Amlurb

■ Cultura

■ Desenvolvimento Social

■ Educação

■ Engeluz

■ Governo

■ Mobilidade Urbana

■ Planejamento

■ Saúde

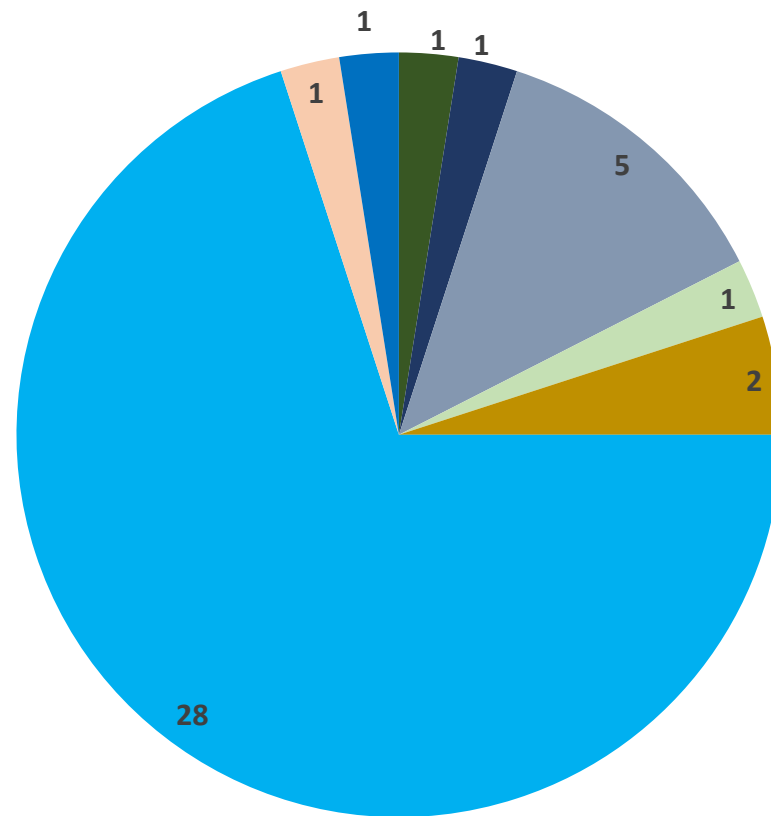
■ Segurança Pública

■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

# Detalhamento de demanda do mês de maio de 2024: 42

<b>AMLURB</b>	<b>01</b>	<b>ENGELUZ</b>	<b>02</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>24</b>
Coleta de lixo	01	Iluminação pública	02	Atendimento de funcionário	14
<b>CULTURA</b>	<b>01</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>02</b>	Insumo e medicação	03
Atendimento de funcionário	01	Limpeza e manutenção em cemitérios	02	Elogio	07
<b>DESENVOLVIMENTO SOCIAL</b>	<b>01</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>02</b>	<b>SEGURANÇA PÚBLICA</b>	<b>01</b>
Bolsa Família	01	Transporte público	02	Perturbação de sossego	01
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>05</b>	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>02</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA</b>	<b>01</b>
Atendimento de funcionário	03	Ordem de Serviço não atendida	02	Ordem de Serviço não atendida	01
Limpeza e manutenção	02				

# Total de demanda do mês de junho de 2024: 40

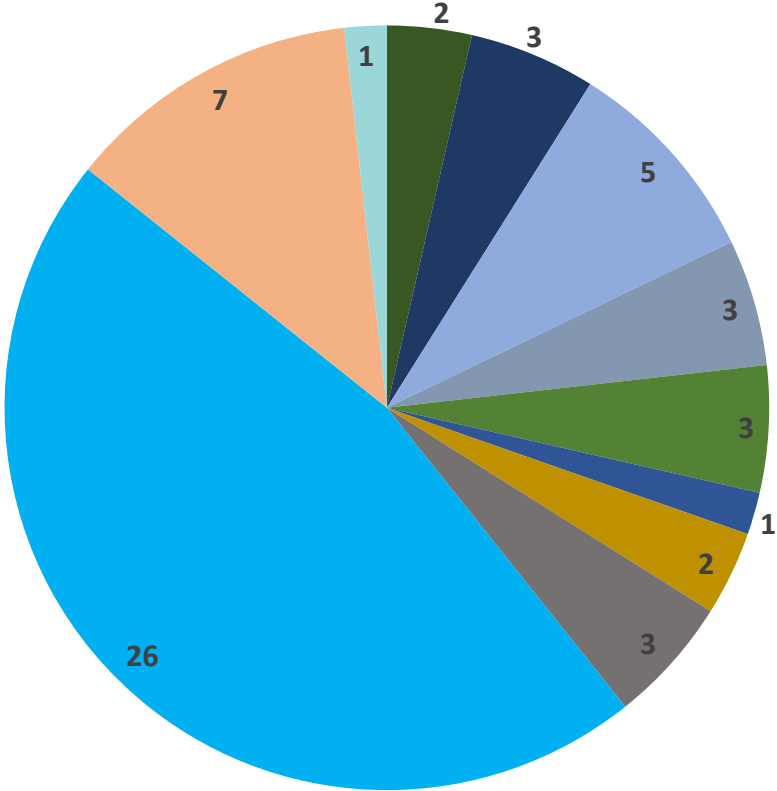


■ Administração e Gestão de Pessoas   ■ Amlurb   ■ Educação   ■ Esportes e Lazer   ■ Mobilidade Urbana   ■ Saúde   ■ Tecnologia   ■ Trabalho e Emprego

# Detalhamento de demanda do mês de junho de 2024: 40

<b>ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS</b>	<b>01</b>	<b>ESPORTES E LAZER</b>	<b>01</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>28</b>
Atendimento de funcionário	01	Manutenção em equipamento esportivo	01	Atendimento de funcionário	11
<b>AMLURB</b>	<b>01</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>02</b>	Insumo e medicação	03
Coleta de lixo	01	Monitoramento em via	02	Agendamento de consulta e exame	03
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>05</b>			Ordem de Serviço não atendida	01
Estrutura e organização	03			Elogio	10
Limpeza e manutenção	01			<b>TECNOLOGIA</b>	<b>01</b>
Ordem de Serviço não atendida	01			Atualização de informação no site	01
				<b>TRABALHO E EMPREGO</b>	<b>01</b>
				Atendimento de funcionário	01

# Total de demanda do mês de julho de 2024: 56

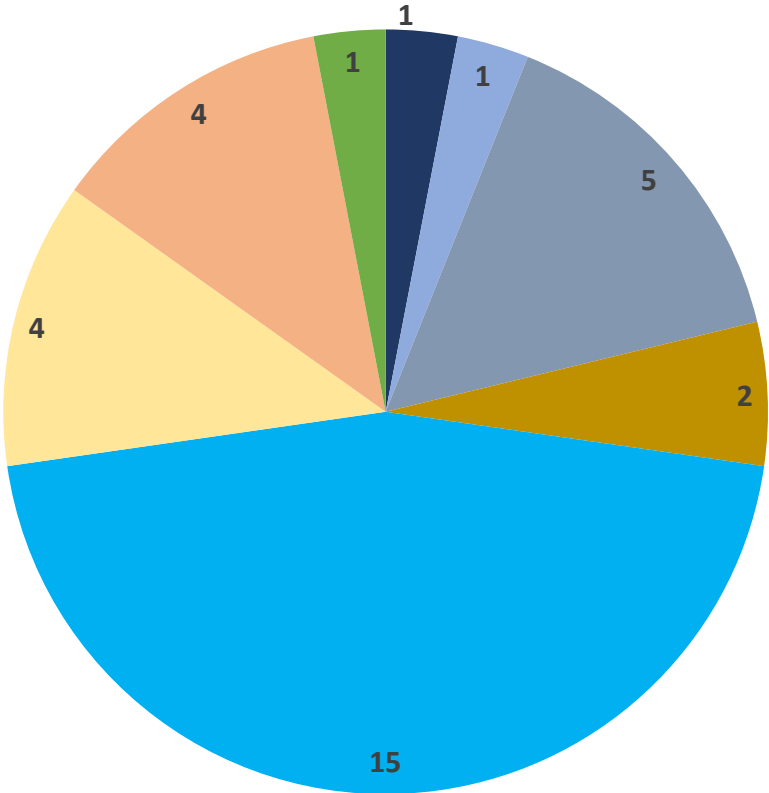


- Administração e Gestão de Pessoas
- Amlurb
- Desenvolvimento Social
- Educação
- Governo
- Meio Ambiente
- Mobilidade Urbana
- Planejamento
- Saúde
- Serviços Urbanos e Limpeza Pública
- Subprefeitura

# Detalhamento de demanda do mês de julho de 2024: 56

<b>ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS</b>	<b>02</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>03</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>26</b>
Atendimento de funcionário	02	Limpeza e manutenção em cemitérios	02	Atendimento de funcionário	10
<b>AMLURB</b>	<b>03</b>	Atendimento de funcionário	01	Insumo e medicação	02
Coleta de lixo	03	<b>MEIO AMBIENTE</b>	<b>01</b>	Agendamento de consulta	01
<b>DESENVOLVIMENTO SOCIAL</b>	<b>05</b>	Ordem de Serviço não atendida	01	Elogio	13
Cras e Restaurante Popular	02	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>02</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA</b>	<b>07</b>
Elogio	03	Transporte público	02	Ordem de Serviço não atendida	07
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>03</b>	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>03</b>	<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>01</b>
Transporte escolar	01	Ordem de Serviço não atendida	03	Elogio	01
Atendimento de funcionário	01				
Preparo da alimentação	01				

# Total de demanda do mês de agosto de 2024: 33

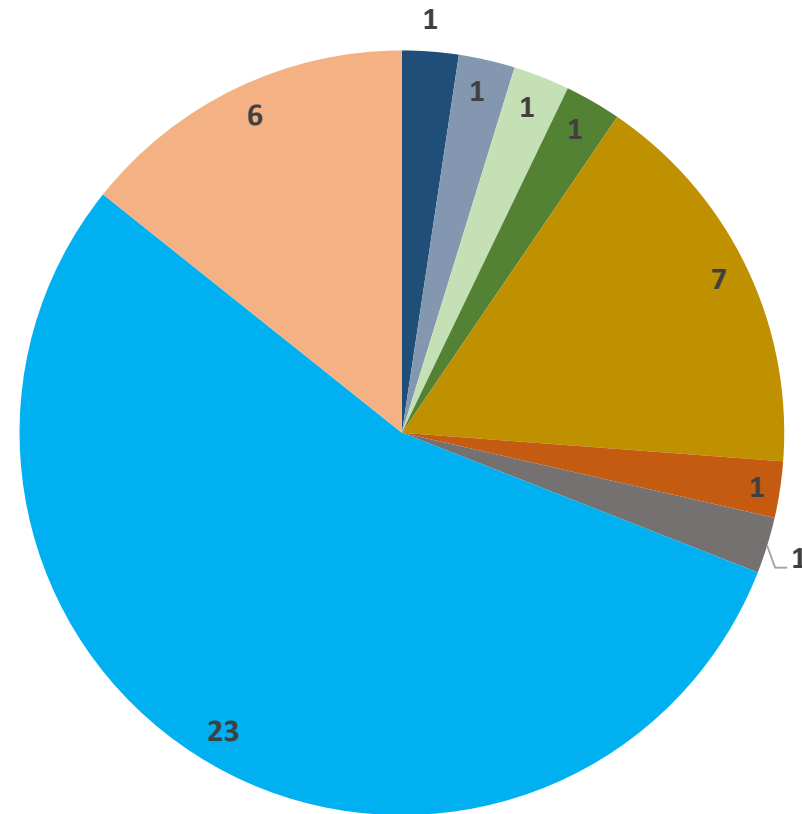


■ Amlurb   ■ Desenvolvimento Social   ■ Educação   ■ Mobilidade Urbana   ■ Saúde   ■ Segurança Pública   ■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública   ■ Turismo

# Detalhamento de demanda do mês de agosto de 2024: 33

<b>AMLURB</b>	<b>01</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>02</b>	<b>SEGURANÇA PÚBLICA</b>	<b>04</b>
Coleta de lixo	01	Monitoramento em via	01	Perturbação de sossego	04
<b>DESENVOLVIMENTO SOCIAL</b>	<b>01</b>	Atendimento de funcionário	01	<b>SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA</b>	<b>04</b>
Elogio	01	<b>SAÚDE</b>	<b>15</b>	Ordem de Serviço não atendida	04
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>05</b>	Atendimento de funcionário	07	<b>TURISMO</b>	<b>01</b>
Estrutura e organização	03	Insumo e medicação	03	Limpeza e manutenção no Parque Rizzo	01
Atendimento de funcionário	02	Agendamento de consulta e exame	02		
		Elogio	03		

# Total de demanda do mês de setembro de 2024: 42

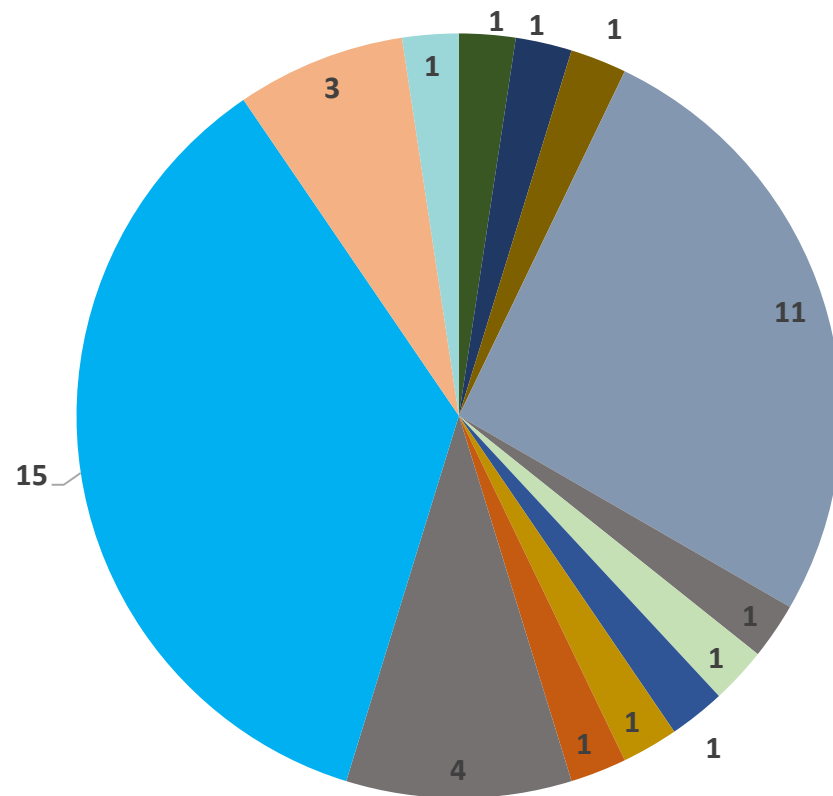


■ Desenv. Econ. Indústria e Comércio ■ Educação ■ Esportes e Lazer ■ Governo ■ Mobilidade Urbana ■ Obras ■ Planejamento ■ Saúde ■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

# Detalhamento de demanda do mês de setembro de 2024: 42

<b>DES. ECON. INDÚSTRIA E COMÉRCIO</b>	<b>01</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>01</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>23</b>
Elogio	01	Limpeza e manutenção em cemitérios	01	Atendimento de funcionário	13
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>01</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>07</b>	Transporte ambulatorial	05
Estrutura e organização	01	Transporte público	05	Agendamento de exame	01
<b>ESPORTES E LAZER</b>	<b>01</b>	Atendimento de funcionário	01	Insumo	01
Manutenção em equipamento esportivo	01	Baixa de multa	01	Elogio	03
		<b>OBRAS</b>	<b>01</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA</b>	<b>06</b>
		Conduta profissional	01	Ordem de Serviço não atendida	06
		<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>01</b>		
		Ordem de Serviço não atendida	01		

# Total de demanda do mês de outubro de 2024: 42



■ Administração e Gestão de Pessoas

■ Amlurb

■ Assuntos Jurídicos

■ Educação

■ Engeluz

■ Esportes e Lazer

■ Meio Ambiente

■ Mobilidade Urbana

■ Obras

■ Planejamento

■ Saúde

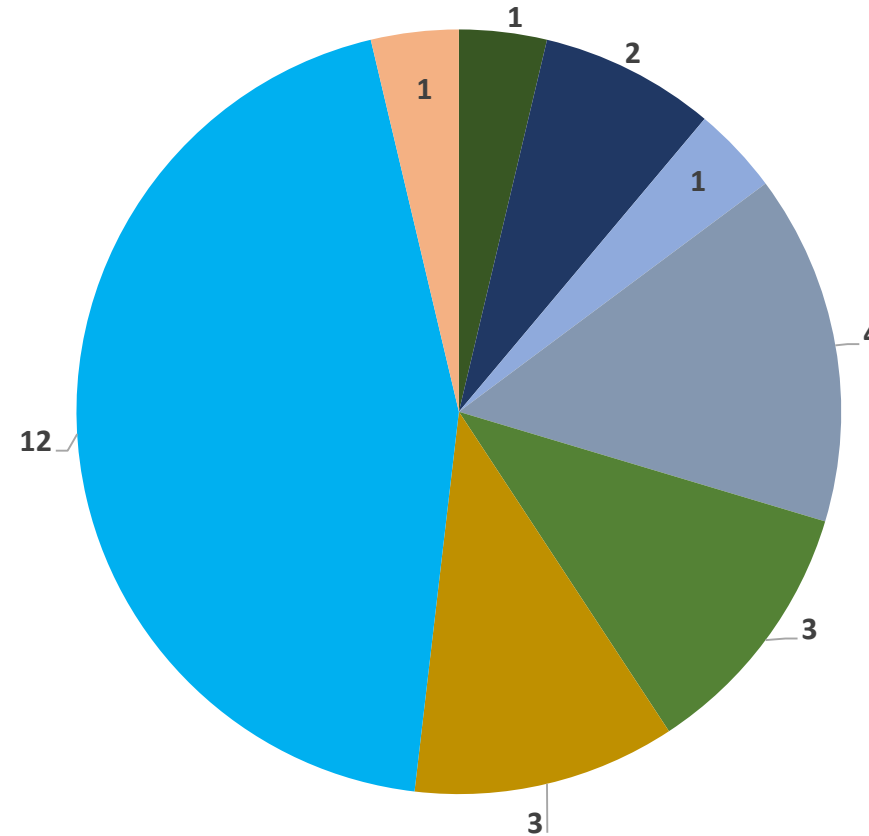
■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

■ Subprefeitura

# Detalhamento de demanda do mês de outubro de 2024: 42

<b>ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS</b>	<b>01</b>	<b>ESPORTES E LAZER</b>	<b>01</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>15</b>
Atendimento de funcionário	01	Atendimento de funcionário	01	Atendimento de funcionário	06
<b>AMLURB</b>	<b>01</b>	<b>MEIO AMBIENTE</b>	<b>01</b>	Insumo e medicação	04
Coleta de lixo	01	Ordem de Serviço não atendida	01	Agendamento de consulta e exame	03
<b>ASSUNTOS JURÍDICOS</b>	<b>01</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>01</b>	Transporte ambulatorial	01
Ordem de Serviço não atendida	01	Transporte público	01	Elogio	01
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>11</b>	<b>OBRAS</b>	<b>01</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA</b>	<b>03</b>
Estrutura e organização	08	Conduta profissional	01	Ordem de Serviço não atendida	03
Atendimento de funcionário	02	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>04</b>	<b>SUBPREFEITURA</b>	<b>01</b>
Transporte escolar	01	Ordem de Serviço não atendida	02	Ordem de Serviço não atendida	01
<b>ENGELUZ</b>	<b>01</b>	Lançamento de IPTU	01		
Iluminação pública	01	Fiscalização em construção	01		

# Total de demanda do mês de novembro de 2024: 27

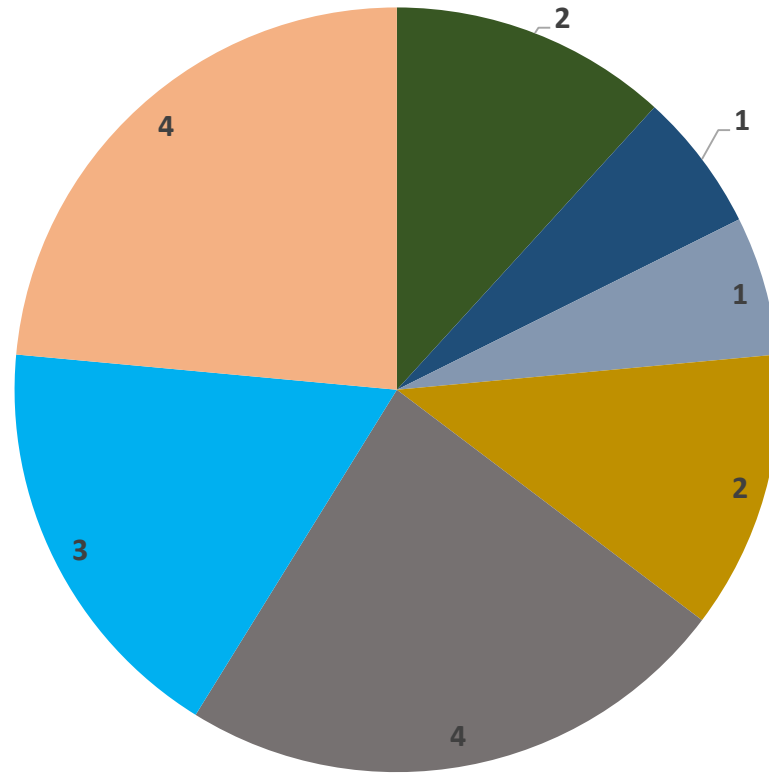


■ Administração e Gestão de Pessoas ■ Amlurb ■ Desenvolvimento Social ■ Educação ■ Governo ■ Mobilidade Urbana ■ Saúde ■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

# Detalhamento de demanda do mês de novembro de 2024: 27

<b>ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS</b>	<b>01</b>	<b>GOVERNO</b>	<b>03</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>12</b>
Atendimento de funcionário	01	Limpeza e manutenção em cemitérios	03	Atendimento de funcionário	07
<b>AMLURB</b>	<b>02</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>03</b>	Insumo e medicação	02
Coleta de lixo	02	Monitoramento em via	01	Agendamento de consulta	01
<b>DESENVOLVIMENTO SOCIAL</b>	<b>01</b>	Transporte público	01	Elogio	02
Atendimento de funcionário	01	Baixa de multa	01	<b>SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA</b>	<b>01</b>
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>04</b>			Ordem de Serviço não atendida	01
Atendimento de funcionário	02				
Preparo da alimentação	01				
Estrutura e organização	01				

# Total de demanda do mês de dezembro de 2024: 17

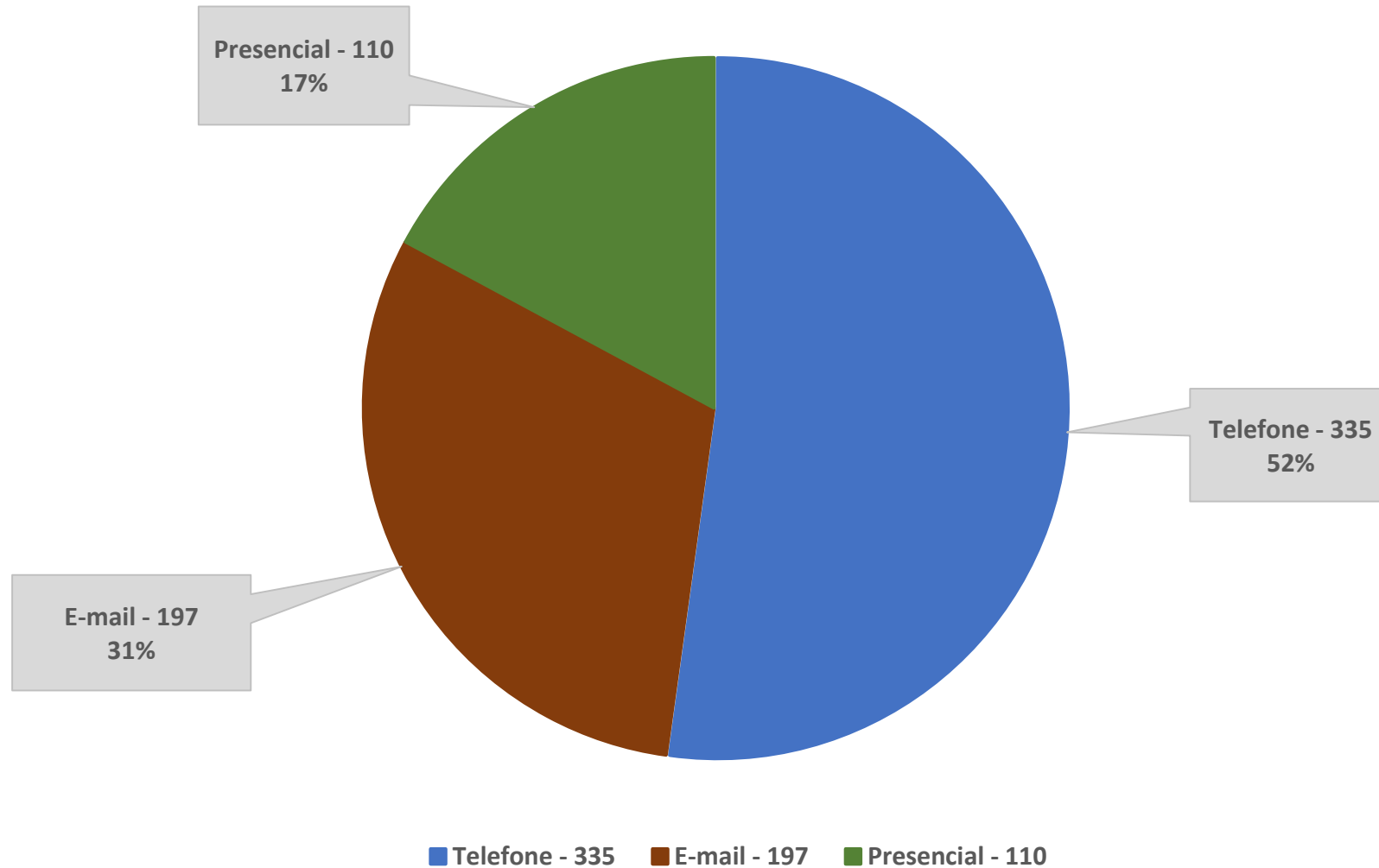


■ Administração e Gestão de Pessoas ■ Desenv. Econ. Indústria e Comércio ■ Educação ■ Mobilidade Urbana ■ Planejamento ■ Saúde ■ Serviços Urbanos e Limpeza Pública

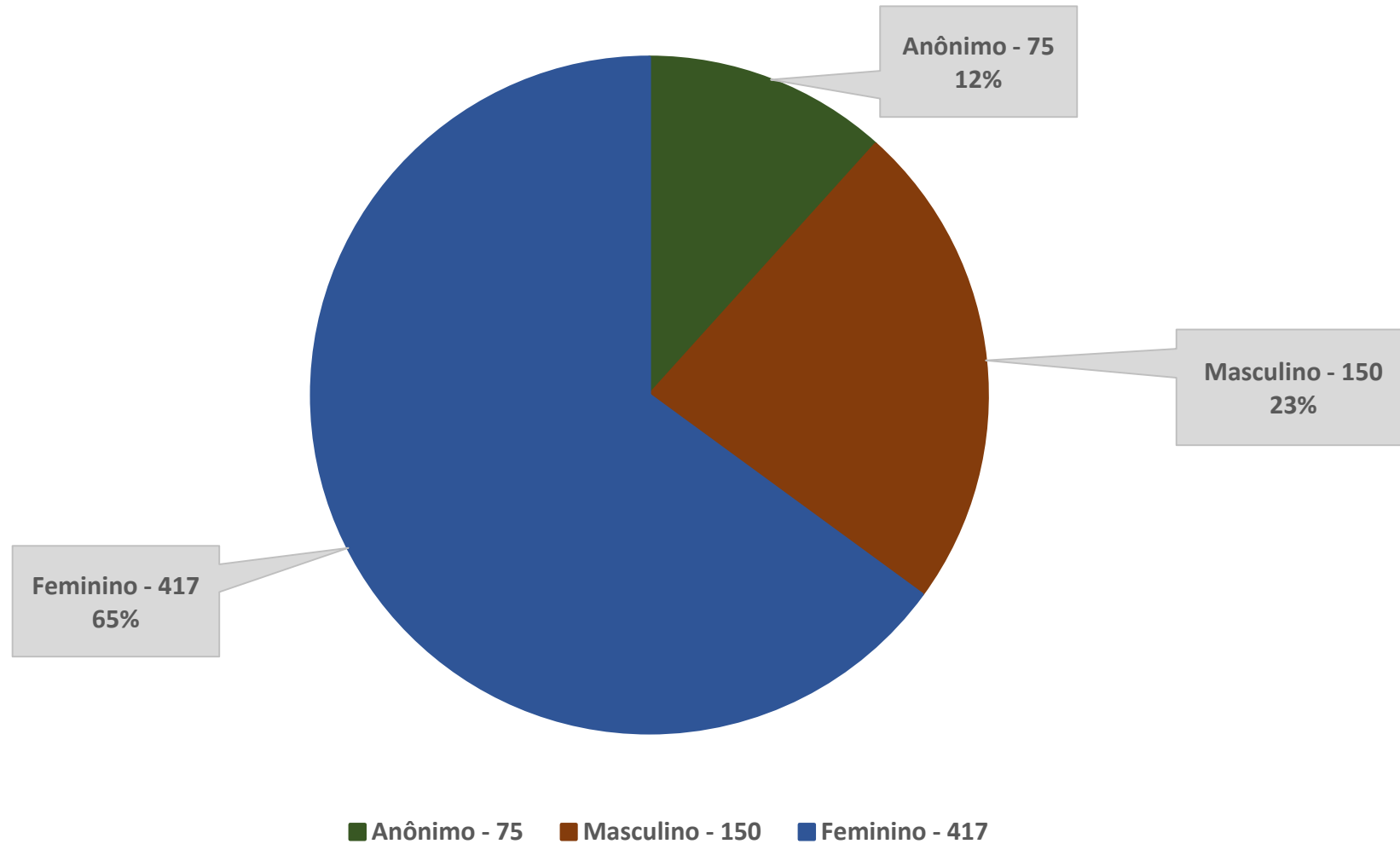
# Detalhamento de demanda do mês de dezembro de 2024: 17

<b>ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PESSOAS</b>	<b>02</b>	<b>MOBILIDADE URBANA</b>	<b>02</b>	<b>SAÚDE</b>	<b>03</b>
Atendimento de funcionário	02	Transporte público	01	Atendimento de funcionário	01
<b>DES. ECON. INDÚSTRIA E COMÉRCIO</b>	<b>01</b>	Monitoramento em via	01	Elogio	02
Atendimento de funcionário	01	<b>PLANEJAMENTO</b>	<b>04</b>	<b>SERVIÇOS URBANOS E LIMPEZA PÚBLICA</b>	<b>04</b>
<b>EDUCAÇÃO</b>	<b>01</b>	Fiscalização em comércio	02	Ordem de Serviço não atendida	04
Estrutura e organização	01	IPTU não recebido	01		
		Ordem de Serviço não atendida	01		

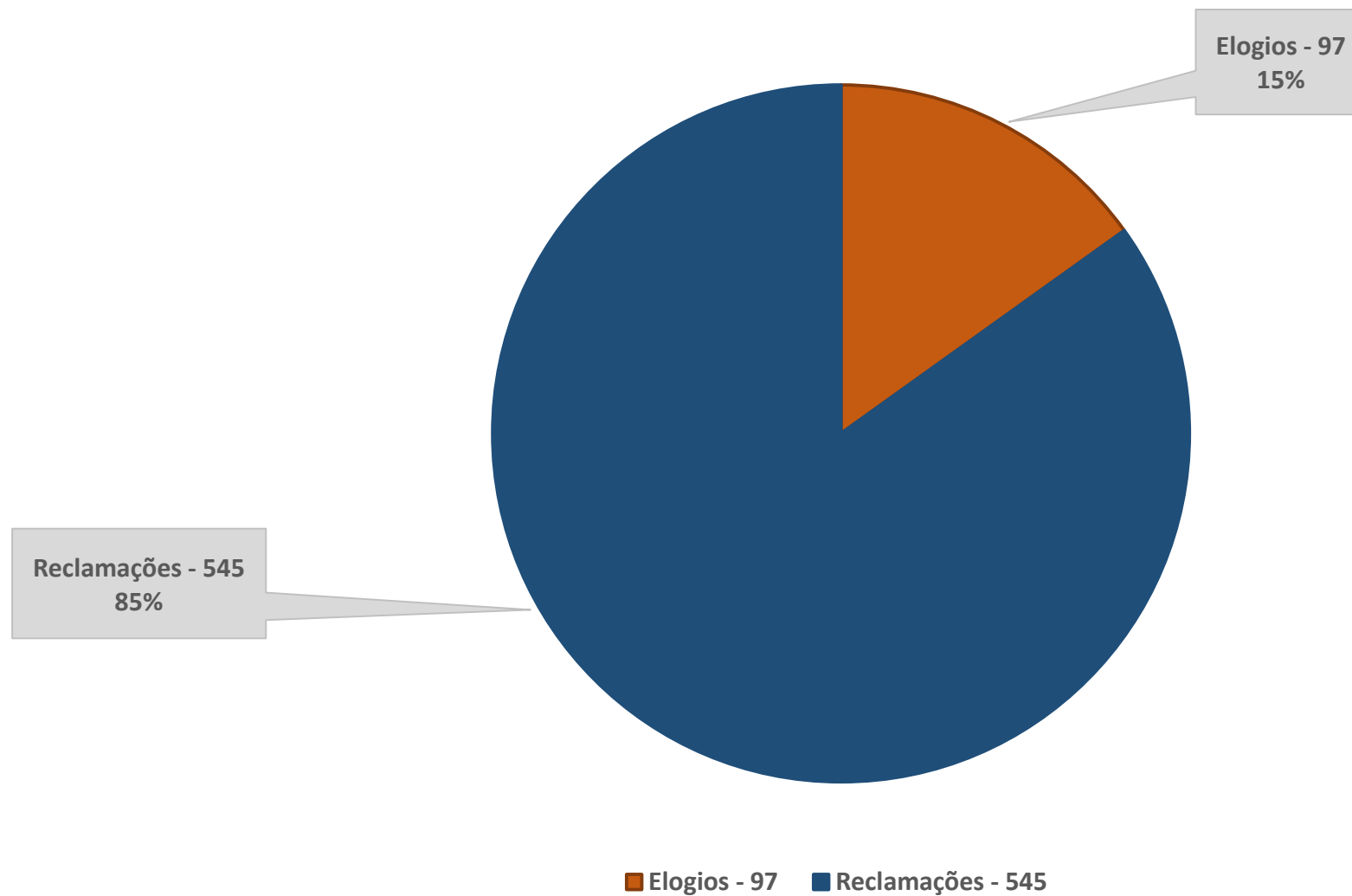
# Canal de recebimento - 2024



# Usuários dos serviços - 2024



# Tipo de manifestação - 2024





**Secretaria de Transparência e Controle**