



PREFEITURA DE  
**VALINHOS**

OF. Nº 1230/2021-DTL/SAJ/P

Valinhos, em 17 de agosto de 2021.

**Referente:** Resposta ao Requerimento nº 1307/21-CMV  
**Vereador Gabriel Bueno**  
Processo administrativo nº 12404/2021-PMV

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Com nossos cordiais cumprimentos, e em resposta ao Requerimento em epígrafe, seguem anexadas, as informações disponibilizadas pelas áreas competentes da Municipalidade, solicitando sejam encaminhadas ao autor da propositura.

Sem mais para o momento, registramos protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

  
**LUCIMARA GODOY VILAS BOAS**  
Prefeita Municipal

**Anexo: 5 folhas.**

Ao

Excelentíssimo Senhor,

**FRANKLIN DUARTE DE LIMA**

Presidente da Egrégia Câmara Municipal de Valinhos

JGP/jgp

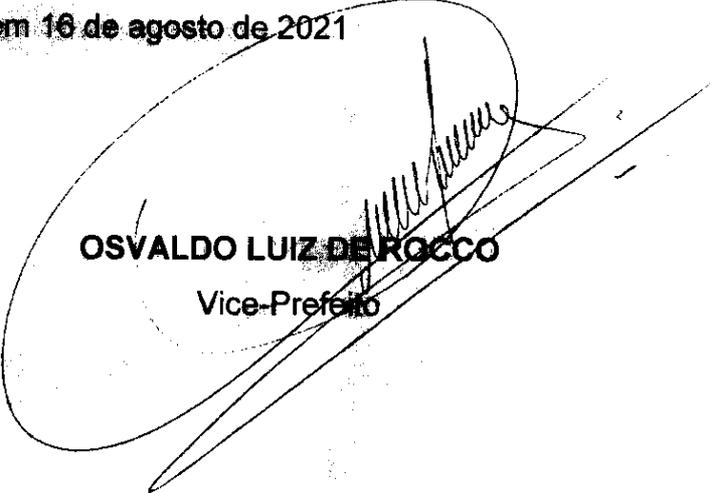


Ref. C.I. nº 1536/2021-DTL/SAJI

**AO DEPARTAMENTO TÉCNICO-LEGISLATIVO**

Em atenção à C.I. supramencionada, referente ao Requerimento nº 1307/2021, de autoria do Vereador Gabriel Bueno, que solicita informações sobre reclamações e demandas feitas pelo sistema 156, encaminho em anexo, os esclarecimentos prestados pela Ouvidoria Municipal, visando elucidar as dúvidas apresentadas pelo nobre Edil requerente.

G.P., em 16 de agosto de 2021



**OSVALDO LUIZ DE ROCCO**  
Vice-Prefeito



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VALINHOS  
ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. nº	Rubrica
Proc nº / ano	

**Ouvidoria Municipal - Atribuições instituídas pela Lei nº 5.629/2018**

Valinhos, 16 de agosto de 2021.

**CI nº 11/2021- OM/MAP**

**Ao  
Gabinete da Prefeita**

*Ref. Requerimento nº 1307/2021 – Processo administrativo nº 12.404/2021*

Pelo presente encaminho à Vossa Excelência resposta ao requerimento de nº 1.307/2021 de autoria do vereador **Gabriel Bueno**, com o seguinte pedido de informações e respectivas respostas, sendo:

**1. Quantos atendimentos o 156 fez desde 1º de janeiro de 2021 até a presente data?**

No sistema eOuve/156 foram registrados 4.070 protocolos em 2021. O sistema eOuve/156 é o canal utilizado para registros de solicitações sendo os protocolos cadastrados através de ligações no Atendimento 156 ou telefone fixo (19) 3859-1266, sendo também registrados pelos munícipes através de aplicativo ou link para acesso em: <https://eouve.com.br>.



Fls. nº	Rubrica
Proc nº / ano	

**2. Quais as demandas e/ou reclamações de cada uma delas?**

Neste período exercício há um montante de:

- 18 protocolos destinados a Secretaria de Administração;
- 13 protocolos destinados a Secretaria de Assistência social;
- 01 protocolo destinado a Secretaria de Assuntos Internos;
- 04 protocolos destinados a Secretaria de Assuntos Jurídicos;
- 33 protocolos destinados ao Atendimento 156;
- 146 protocolos destinados a Coordenadoria de Bem-Estar Animal;
- 119 protocolos destinados a Secretaria Corona vírus;
- 14 protocolos destinados a Secretaria Defesa Civil;
- 08 protocolos destinados a Defesa do consumidor Procon;
- 671 protocolos destinados a Divisão de Vigilância Sanitária e Zoonoses;
- 23 protocolos destinados a Secretaria de Educação;
- 10 protocolos destinados a Secretaria de Esportes;
- 87 protocolos destinados a Secretaria da Fazenda;
- 26 protocolos destinados ao Gabinete da Prefeita;
- 120 protocolos destinados ao Departamento de Iluminação Pública;
- 450 protocolos destinados ao Departamento de Infraestrutura Urbana;
- 734 protocolos destinados ao Departamento de Limpeza Pública;
- 22 protocolos destinados ao Departamento de Manutenção de Próprios Municipais;
- 267 protocolos destinados a Secretaria de Mobilidade Urbana;



Fls. nº	Rubrica
Proc nº / ano	

- 49 protocolos destinados a Secretaria de Obras;
- 183 protocolos destinados a Secretaria de Planejamento e Meio Ambiente;
- 709 protocolos destinados ao departamento de Praças e Jardins (DPJ);
- 247 protocolos destinados a Secretaria de Saúde;
- 116 protocolos destinados a Secretaria de Segurança Pública e Cidadania.

**3. Das demandas e reclamações feitas no período, quais foram resolvidas e atendidas?**

No sistema eOuve/156 até o momento há o montante de 2.665 protocolos concluídos, 631 em andamento, 255 pendentes (pendente significa em análise após a resposta da secretaria) e 519 abertos. O andamento aberto significa que o protocolo está na respectiva secretaria, aguardando a secretaria formalizar e colocar a resposta no sistema eOuve.

**4. Por que a prefeitura não recebeu cada um dos problemas registrados?**

O atendimento eOuve/156 informa que tem o papel de registros dos protocolos, sendo recebidos e registrados pelos munícipes ou por solicitação destes, são encaminhados para os departamentos e secretarias atinentes a cada pedido.

No sistema eOuve/156 também são fornecidas informações sobre serviços públicos e sobre a municipalidade, ocorre também que muitas vezes tais pedidos de informações de munícipes por ligações telefônicas não geram registros para encaminhamentos para as áreas, pois tratam-se apenas de solicitações de informações mediante ligações telefônicas.



Fls. nº	Rubrica
Proc nº / ano	

**5. Todos os munícipes receberam retorno quanto às suas ligações? Se sim, como foi feito. Se não, por que a prefeitura não está entrando em contato com o retorno ao cidadão.**

O sistema eOuve/156 no campo de cadastro do munícipe há opção de inclusão de e-mail e telefone. Então conforme o protocolo em questão, o munícipe cadastrado tem através de seu e-mail o recebimento de um alerta de movimentação de andamento do protocolo, acessando a resposta a sua solicitação no sistema. Nos protocolos que os cadastrados não possuem e-mail, os retornos são feitos através dos telefones indicados pelos munícipes, o contato do atendimento 156 é feito, porém, nem todos os munícipes, mesmo após várias tentativas, atendem as ligações com o retorno da demanda.

Sendo por ora o informado.

Renovando cumprimentos e nos colocando à disposição para mais informações.



**Marco Aurélio Padilha Junior**  
Ouvidor Municipal