



**Resposta ao Requerimento nº 933/2022**

---

**Autoria:** ALÉCIO CAU

**Assunto:** *Informações sobre números da Ouvidoria.*

**Excelentíssimo Senhor Presidente,**

Com nossos cordiais cumprimentos, e em resposta ao Requerimento em epígrafe, vimos transmitir-lhe as informações precedentes disponibilizadas pelas áreas competentes da municipalidade, solicitando sejam encaminhadas ao autor da propositura.

Registramos protestos de elevada estima e consideração.

Valinhos, 7 de junho de 2022.

**LUCIMARA GODOY VILAS BOAS**

Prefeita Municipal

Exmo. Sr.

**FRANKLIN DUARTE DE LIMA**

Presidente da Egrégia Câmara Municipal de Valinhos



Valinhos, em 07 de junho de 2022.

**Ao Departamento de Assuntos Institucionais**

**Ref. Resposta ao Requerimento nº 933/2022 – Vereador Alécio Cau.**

Pelo presente encaminhamos à V. Sa. em resposta ao supracitado requerimento o que relatamos:

**1-) Qual é a razão do elevado número de protocolos com o prazo estourado?**

O 156 / eOuve é o serviço disponibilizado para acesso à população mediante o qual são efetuadas sugestões, pedido de informações, reclamações, solicitações, elogios, críticas e denúncias no que concerne aos serviços prestados pela Prefeitura do Município de Valinhos.

Os pedidos podem ser registrados através de ligações de telefone fixo por meio do telefone 156 ou através do número 19-3859.1266 se realizadas por meio de telefone celular ou áreas limítrofes do município.

Sobre o serviço 156 também podem ser realizadas solicitações de maneira on-line no site oficial da Prefeitura do Município de Valinhos, [valinhos.sp.gov.br](http://valinhos.sp.gov.br) / aba Cidadão / Fala Cidadão-156.

Após o protocolo os registros tramitam nas áreas atinentes ao pleito até sua finalização no serviço 156.

Primeiramente é importante informar que o sistema EOuve, classifica e contabiliza automaticamente os protocolos que foram abertos há mais de 31 dias em todos os *status* (aberto, andamento, pendente, cancelado e concluídos).



O que podem ocasionar o *status* estourado – ou seja, mais de 31 até sua conclusão – são diversos fatores: acúmulo de demandas nas áreas para o qual o pedido foi encaminhado, pedido de informações complementares pelo requerente, tramitação de um mesmo pedido em diversas áreas para apresentação de informações/soluções pelo município ou até mesmo pela complexidade do pedido.

No período de 1º de janeiro de 2022 à 26 de abril de 2022, foram registrados 1.949 protocolos. Deste total de 1.949 protocolos, detalhamos o *status*:

- 217 protocolos- em aberto;
- 353 protocolos- em andamento;
- 119 protocolos- pendente;
- 01 protocolo- cancelado;
- 542 protocolos- concluídos após 31 dias;
- 717 protocolos-concluídos antes de 31 dias.

**2-) Qual é a razão da constância de protocolos com o prazo atrasando?**

O critério atrasando contempla protocolos com até 30 dias para serem concluídos, quando passa de trinta dias, ou seja, com 31 dias, o indicador altera de atrasando para estourado.

**3-) Informe qual é a Secretaria que concentra o maior número de protocolos com o prazo estourado.**

A Secretaria de Serviços Públicos, através do Departamento de Limpeza Pública apresenta a maior quantidade de registros, sendo 288 protocolos.

**4-) Informe qual é a que concentra o maior número de protocolos com o prazo atrasando.**

A Secretaria da Saúde, através do Departamento de Vigilância em Saúde apresenta a maior quantidade de registros, sendo 39 protocolos.

**5-) Quantos elogios as Secretarias registraram desde 2020?**

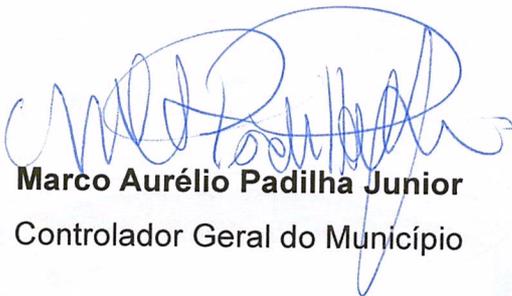
Foram recebidos 162 elogios desde 2020.



**6-) Quantas críticas/reclamações as Secretarias registraram desde 2020?**

Foram recebidas 1.511 críticas/reclamações desde 2020.

Nesta oportunidade, reiteramos votos de distinta consideração e declarado respeito e colocamo-nos à disposição para quaisquer novos esclarecimentos.



**Marco Aurélio Padilha Junior**  
Controlador Geral do Município



**Gisele Nogueira Sasso**  
Chefe de Gabinete da Prefeita