



Prefeitura Municipal de Mairinque

Avenida Lamartine Navarro, n.º 514 Centro
Mairinque-SP
CEP 18120-000
CNPJ 45.944.428/0001-20

Fone (11) 4718-8644
Fax (11) 4718-2764
www.mairinque.sp.gov.br

OUVIDORIA MUNICIPAL RELATÓRIO DE GESTÃO REFERENTE AO ANO DE 2021

Em atendimento ao inciso II do caput do art. 14 e do art. 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Agosto de 2022

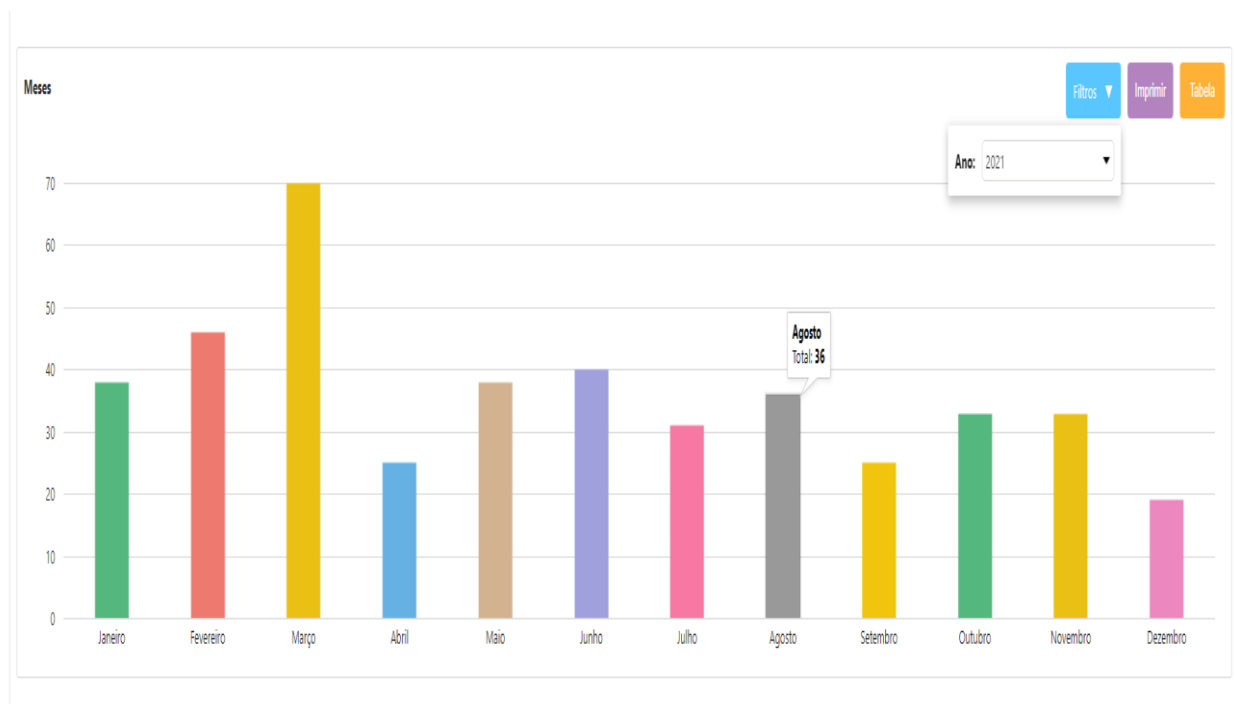


Prefeitura Municipal de Mairinque

Avenida Lamartine Navarro, n.º 514 Centro
Mairinque-SP
CEP 18120-000
CNPJ 45.944.428/0001-20

Fone (11) 4718-8644
Fax (11) 4718-2764
www.mairinque.sp.gov.br

a) no ano de 2020 a Ouvidoria recebeu as seguintes manifestações distribuídas de Janeiro a dezembro conforme ilustra o gráfico a seguir:



b) Os motivos das manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2021 foram os seguintes: Manutenção de Vias Urbanas, Manutenção de Estradas, Coleta de Lixo, Iluminação Pública, Terrenos e Áreas Públicas, Documentação, Sinalização de Trânsito, Desastres Naturais, GCM, Linhas Municipais de Ônibus, Meio Ambiente, Alvarás, Tributos/Empresas, Dívidas/Empresas, Tributos/Cidadão, Nota Fiscal, Licenças, IPTU, Escolas da Rede Municipal, Reembolso Transporte de Estudantes, PAT, Emissão de Documentos Pessoais, Assistência Social, Funcionários e RH, Frotas, Transporte de Pacientes, Atendimentos nas UBS's e Postos de Saúde, Vigilância Sanitária, Pronto Atendimento, Centro Odontológico, CEDEM, Vacinas, outros.

c) Análise dos pontos recorrentes:

As ocorrências envolvendo questões de transporte de pacientes geraram melhorias na maneira de agendamento e controle desse serviço, sendo realizado com um novo fluxo de trabalho, mais lógico, organizado e com melhor previsibilidade de demanda, desde então.



Prefeitura Municipal de Mairinque

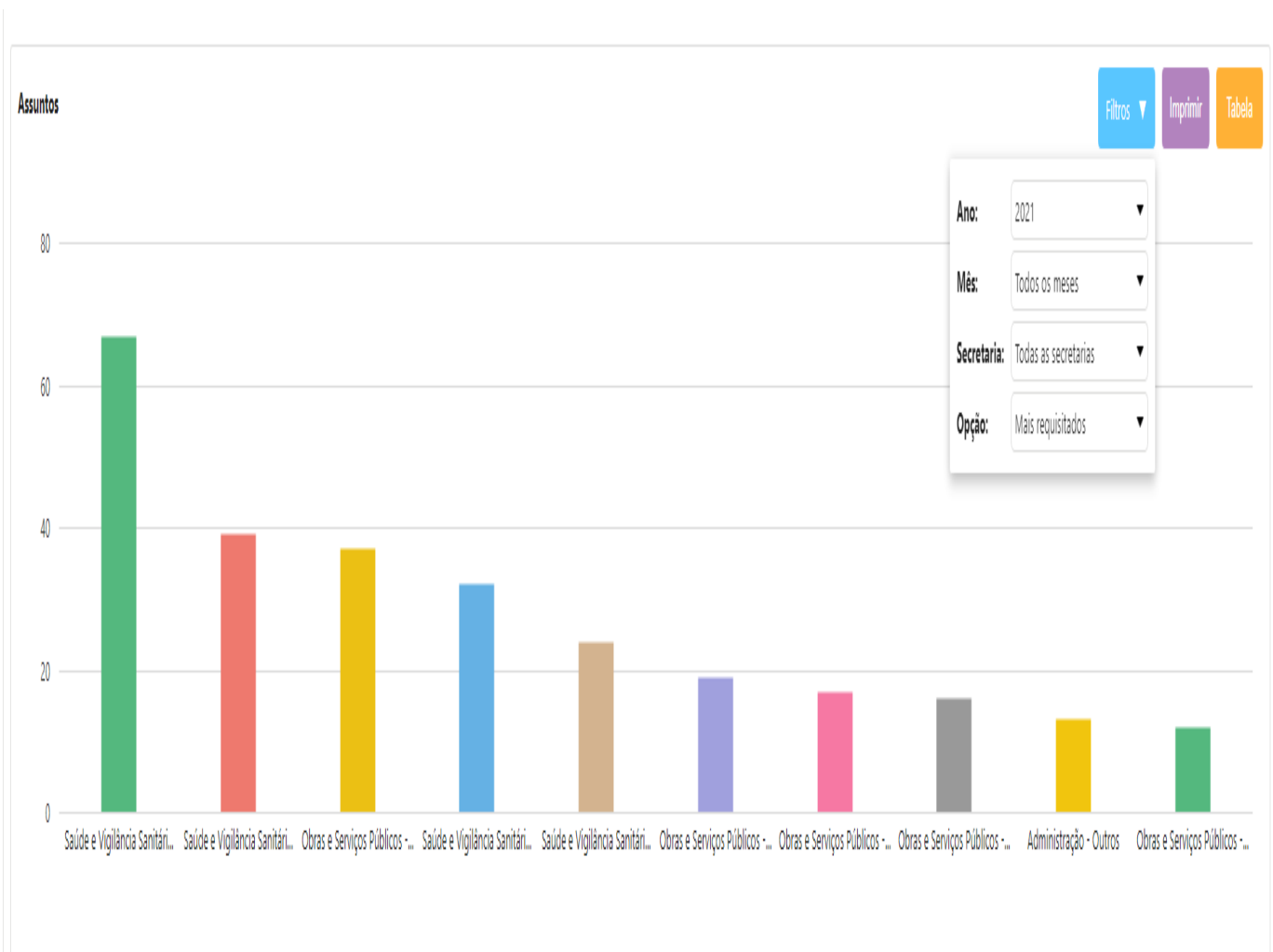
Avenida Lamartine Navarro, n.º 514 Centro
Mairinque-SP
CEP 18120-000
CNPJ 45.944.428/0001-20

Fone (11) 4718-8644
Fax (11) 4718-2764
www.mairinque.sp.gov.br

As ocorrências envolvendo questões de manutenção de estradas e/ou vias urbanas favoreceram melhorias na elaboração do cronograma desses serviços por parte da Secretaria Municipal de Obras e Serviços públicos.

A utilização do sistema informático de Ouvidoria proporcionou melhor organização à Secretaria Municipal de Saúde e seus setores internos, passando a atuar com melhor controle documental das ocorrências de sua responsabilidade, bem como a facilitação ao recebimento de denúncias por parte do cidadão.

a) Assuntos por Secretaria e demandas mais recorrentes:

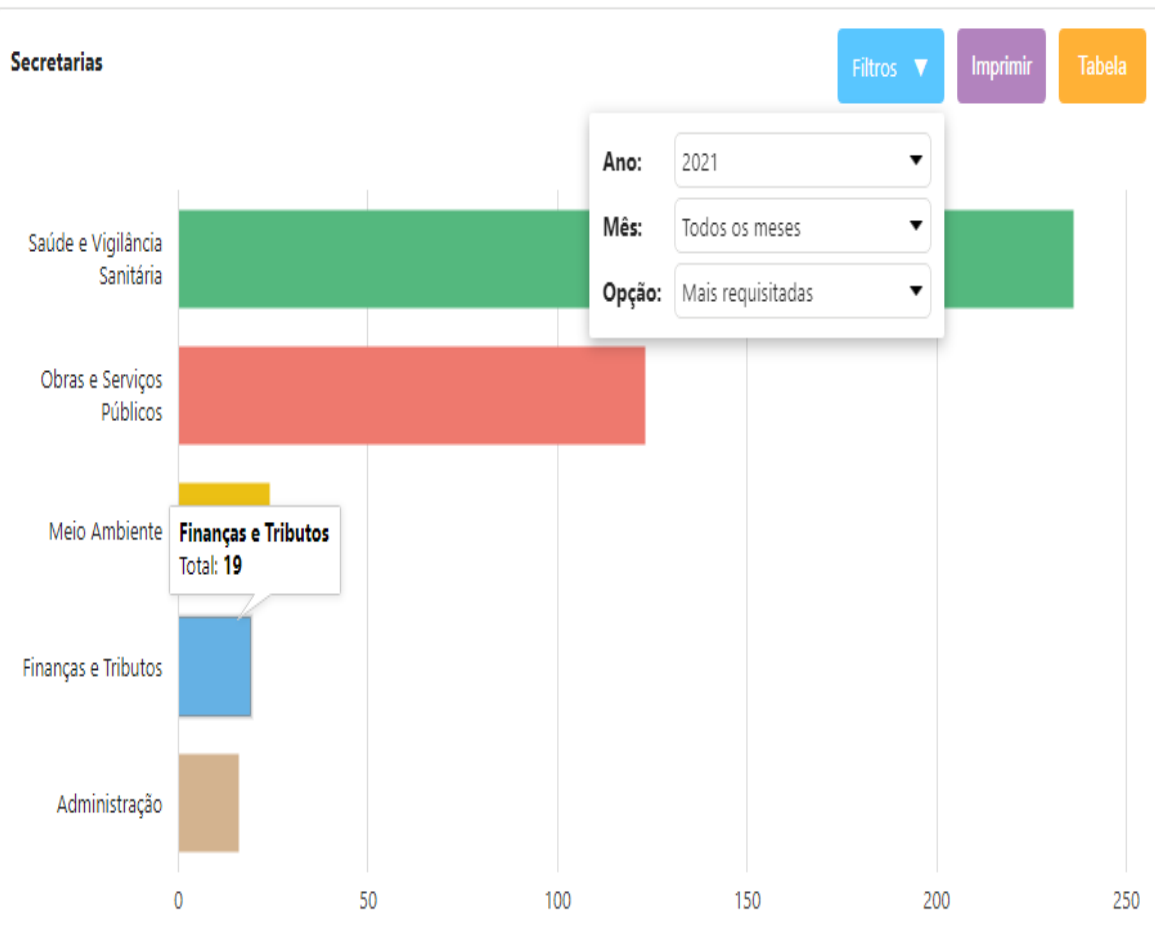




Prefeitura Municipal de Mairinque

Avenida Lamartine Navarro, n.º 514 Centro
Mairinque-SP
CEP 18120-000
CNPJ 45.944.428/0001-20

Fone (11) 4718-8644
Fax (11) 4718-2764
www.mairinque.sp.gov.br





Prefeitura Municipal de Mairinque

Avenida Lamartine Navarro, n.º 514 Centro
Mairinque-SP
CEP 18120-000
CNPJ 45.944.428/0001-20

Fone (11) 4718-8644
Fax (11) 4718-2764
www.mairinque.sp.gov.br

b) Demandas por Bairros



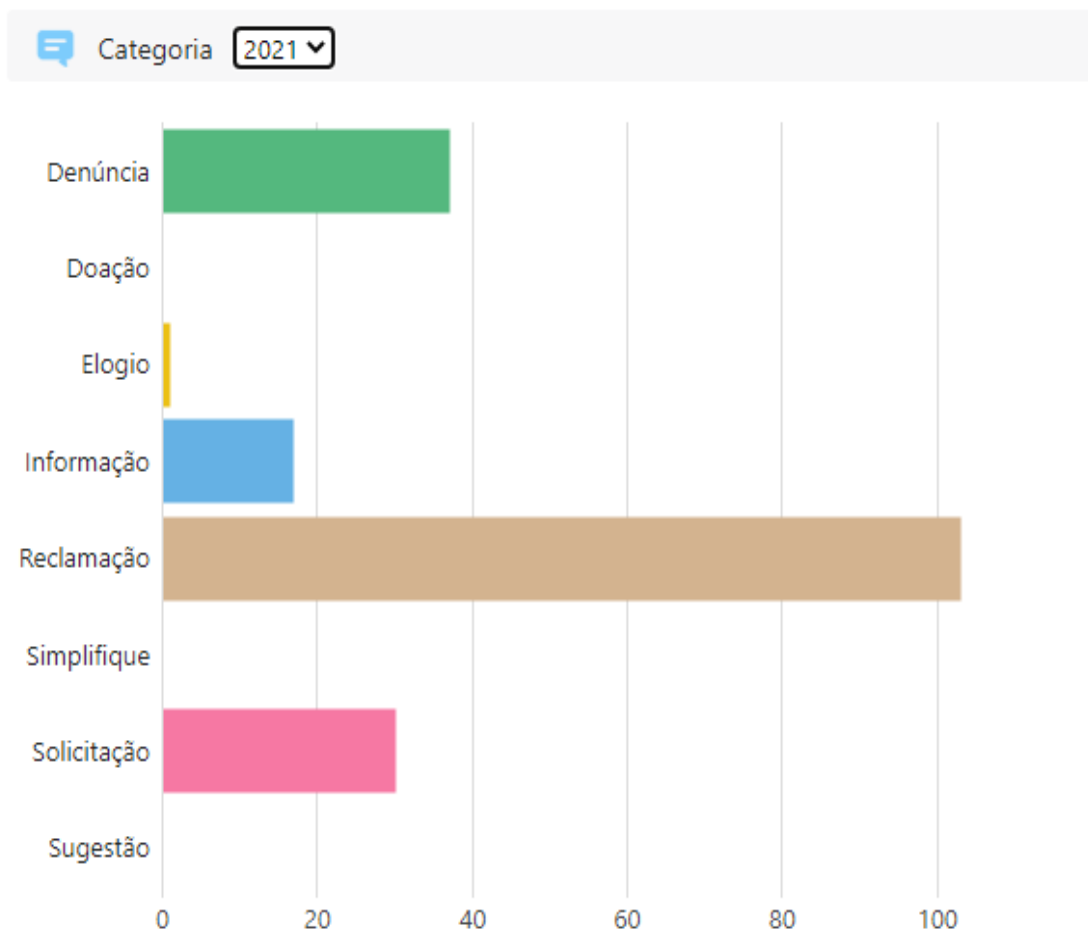


Prefeitura Municipal de Mairinque

Avenida Lamartine Navarro, n.º 514 Centro
Mairinque-SP
CEP 18120-000
CNPJ 45.944.428/0001-20

Fone (11) 4718-8644
Fax (11) 4718-2764
www.mairinque.sp.gov.br

c) Categorias



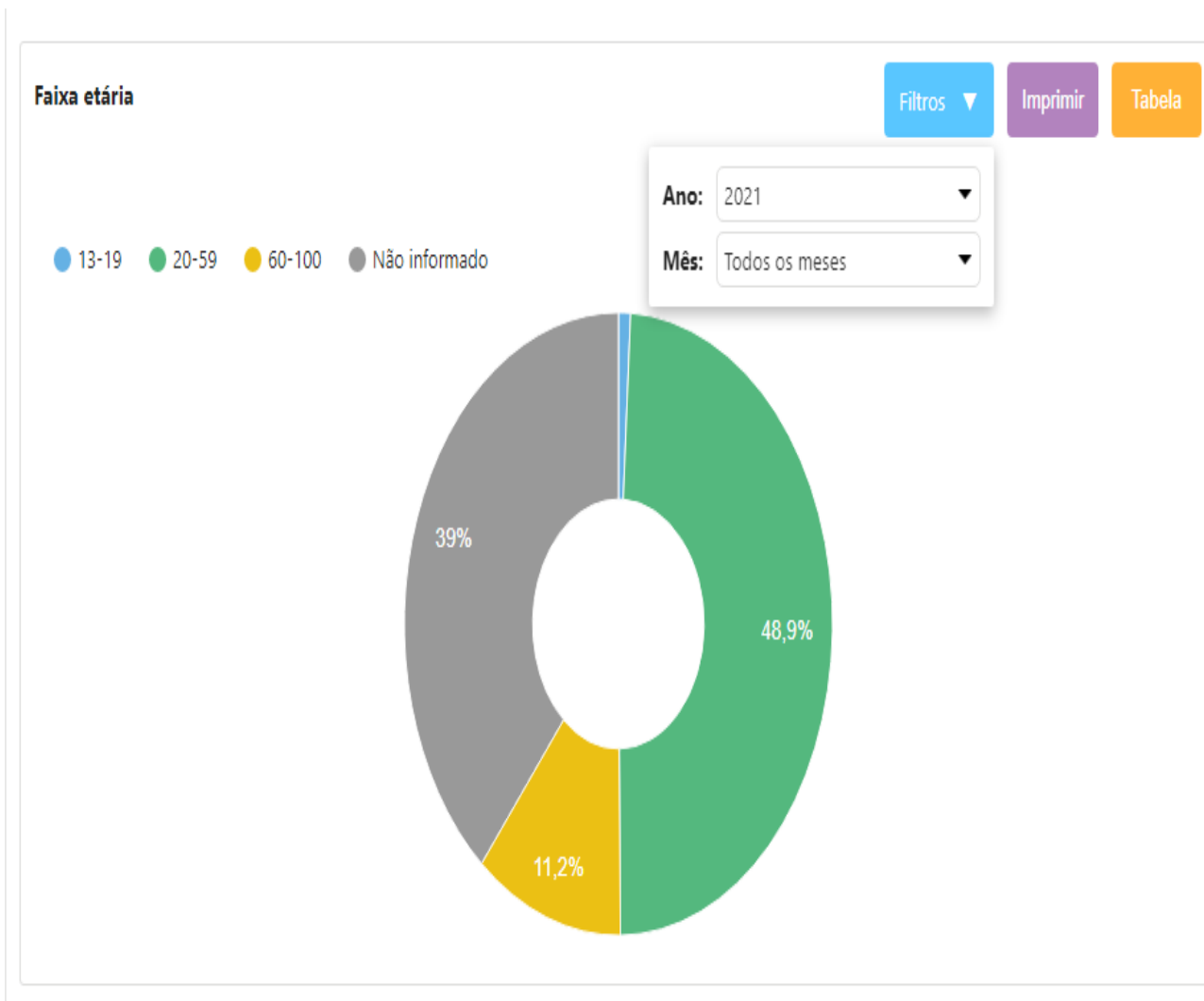


Prefeitura Municipal de Mairinque

Avenida Lamartine Navarro, n.º 514 Centro
Mairinque-SP
CEP 18120-000
CNPJ 45.944.428/0001-20

Fone (11) 4718-8644
Fax (11) 4718-2764
www.mairinque.sp.gov.br

d) Faixa Etária





Prefeitura Municipal de Mairinque

Avenida Lamartine Navarro, n.º 514 Centro
Mairinque-SP
CEP 18120-000
CNPJ 45.944.428/0001-20

Fone (11) 4718-8644
Fax (11) 4718-2764
www.mairinque.sp.gov.br

e) Sexo:

