



Prefeitura Municipal de Guarujá
ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Santos Dumont nº 800 – Vila Santo Antônio – Guarujá/SP
[e-mail: ouvidoria@guarujá.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@guarujá.sp.gov.br)



RELATÓRIO ANUAL – EXERCÍCIO 2019

APRESENTAÇÃO

Após mais um ano de intenso trabalho no atendimento das demandas dos cidadãos, primeiramente, como diretoria pertencente à Controladoria Geral do Município e, a partir de 24 maio de 2019, como secretaria com o advento da Lei 4644/2019, publica-se este relatório de atividades da Ouvidoria Geral do Município e, assim, prestando contas e oferecendo à sociedade os apontamentos feitos.

Foram **4.887** manifestações recebidas nesta Ouvidoria com pedidos de informações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões, relevando a participação dos usuários nos serviços públicos prestados. Além do recebimento dessas manifestações, foram feitas visitas em vários bairros da cidade e recolhidas as demandas locais. Por meio dessas ações, algumas solicitações foram atendidas de imediato, bem como, foi explanado o conceito de Ouvidoria aos cidadãos para que possam exercer seus direitos e deveres de forma integral.

Objetiva-se propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão e colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais e do livre acesso à informação.

Dados Gerais

Durante o ano de 2019, a Secretaria Municipal de Operações Urbanas foi a que recebeu o maior número de demandas, em especial, as relacionadas a zeladoria, totalizando 1.327 boletins, seguida pela Secretaria de Defesa e Convivência Social com 969 e pelas Secretarias Municipais de Infraestrutura com 475, Finanças com 463 e Saúde com 447 manifestações. O relatório contendo o rol de secretarias poderá ser verificado nos documentos anexos.

É imprescindível observar que serviços básicos como energia elétrica e saneamento básico, apesar de serem terceirizados, são muito requisitados nesta Ouvidoria sendo, nesse caso, redirecionados às empresas prestadoras dos serviços.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Foram observadas algumas dificuldades para a execução das funções, a mais comum foi o descumprimento dos prazos de reposta pelos setores competentes. Para auxiliá-los e visando atender a Lei Federal nº 13.460/2017, foi feita uma força tarefa para agilizar o cumprimento das solicitações em aberto.

Nota-se ainda que há relutância de alguns setores em adotar medidas recomendadas pelas Ouvidorias. Além disso, percebeu-se também respostas inadequadas, como por exemplo indefinição de prazo para resolução das demandas. Ademais, alguns gestores, resistem em compreender as suas atribuições, bem como as desta Ouvidoria. Outrossim, há muitos que desconhecem o nosso papel.



Prefeitura Municipal de Guarujá
ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Santos Dumont nº 800 – Vila Santo Antônio – Guarujá/SP
[e-mail: ouvidoria@guarujá.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@guarujá.sp.gov.br)



RECOMENDAÇÕES

Entende-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações:

1. Aos Senhores Secretários e Gestores que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos pela Lei 13.460/2017, reiterando a importância da Ouvidoria como instrumento de gestão; bem como, procurar solucionar com rapidez aquelas de pequeno porte;
2. Implantação de Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC junto as secretarias com emissão de protocolos para que os usuários possam acompanhar suas solicitações;
3. Aos Senhores Secretários que possam adotar medidas para a melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviço a partir do recebimento do relatório mensal enviado por esta Ouvidoria.

Guarujá, 22 de janeiro de 2020

RICARDO EIITHI ITANO
OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO



Prefeitura Municipal de Guarujá
ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Santos Dumont nº 800 – Vila Santo Antônio – Guarujá/SP
[e-mail: ouvidoria@guarujá.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@guarujá.sp.gov.br)



ANEXO I

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS DE 01/01/2019 A 31/12/2019

Tipo	Abertas	Fechadas	Solucionadas
Denúncia	552	543	98,37%
Reclamação	3205	3195	99,69%
Elogio	112	112	100%
Sugestão	300	299	99,67%
Solicitação	542	542	100%
Informação	85	85	100%
Iluminação Pública	91	91	100%
Total: 4887			

ANEXO II

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIAS POR SECRETARIA DE 01/01/2019 A 31/12/2019

Secretarias	Solicitações
AGM - Advocacia Geral do Município	82
CGM - CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO	3
GBPRE - Gabinete do Prefeito	45
OGM - Ouvidoria Geral do Município	183
ADM - Secretaria Municipal da Administração	85
SEINFRA - Secretaria de Infra Estrutura	475
SEGOV - Secretaria Executiva de Coordenação Governamental	6
SECULT - Secretaria Municipal da Cultura	45
SEDUC - Secretaria Municipal da Educação	45
SEDECON - Secretaria Municipal de Defesa e Convivência Social	969
SEDEAS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social	52
SEDEL - Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Lazer	105
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	463
SEURB - Secretaria Municipal de Operações Urbanas	1327
SEPLAN - Secretaria Municipal de Planejamento Estratégico	118
SERES - Secretaria Municipal de Relações Sociais	8
SESAU - Secretaria Municipal de Saúde	447
SEDEP - Secretaria Municipal do Desenvolvimento Econômico	53
SEELA - Secretaria Municipal do Esporte e Lazer	1
SEMAM - Secretaria Municipal do Meio Ambiente	337
SETUR - Secretaria Municipal do Turismo	37
SEURB - ILUM. - Seurb Iluminação	1
Total: 4887	