



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)



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 2020

APRESENTAÇÃO

Após mais um ano de intenso trabalho no atendimento das demandas dos cidadãos, primeiramente, publica-se este relatório de atividades da Ouvidoria Geral do Município, conforme preceitua o artigo 15 da Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017 e, assim, prestando contas e oferecendo à sociedade os apontamentos feitos.

Com o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria, auxiliar os gestores da Administração Pública na melhoria dos serviços oferecidos à sociedade, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por este órgão, apresentamos abaixo o relatório anual de atividades do período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020:

Foram **3.109** manifestações através de Boletins do Cidadão recebidas nesta Ouvidoria com solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões, **387** pedidos de informações pelo *e-SIC* (Sistema Eletrônico de Serviço de Informações ao Cidadão), **1.166.597** acessos ao Portal da Transparência, bem como, aproximadamente, **7.440** atendimentos telefônicos que muitas vezes não geram registros de ocorrência, elevando a participação dos usuários nos serviços públicos prestados.

DADOS GERAIS

Durante o exercício de 2020, as Secretarias Municipais com os maiores números de ocorrência foram:

- 1- Secretaria Municipal de Defesa e Convivência Social, recebendo maior número de demandas, foram **691** ocorrências, em especial as relacionadas a denúncias de comércios que não cumpriram protocolos sanitários devido a pandemia, barulho abusivo, estabelecimentos comerciais e obras;
- 2- Secretaria Municipal de Operações Urbanas, totalizando **646** Boletins do Cidadão solicitando zeladoria, tapa buracos, desobstrução de bueiros, descarte irregular de lixo e entulhos;
- 3- Secretarias Municipal de Infraestrutura e Obras com **444** registros, onde as recorrentes tratam denúncias de obras irregulares, ocupação de calçadas, fiscalização de posturas em geral;



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)



4- Secretaria Municipal de Finanças, com **316** Boletins, sendo que a grande maioria das manifestações são sobre impostos municipais; e,

5- Secretaria Municipal de Saúde, com **203** ocorrências, os números de manifestações diminuíram comparando com o exercício anterior, tendo em vista a implantação da Ouvidoria própria, por determinação do Ministério da Saúde, os assuntos recorrentes são marcação de consulta e exames.

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

Houve, de forma geral, pequenas manifestações de “elogios” e “sugestões”. Podemos identificar, ao longo desse período, algumas situações em que a utilização dos serviços da Ouvidoria e/ou sua atuação contribuíram para o encaminhamento de soluções às demandas apresentadas, de forma individualizada e/ou coletiva, assim como auxiliaram no desenvolvimento de ações de gestão com vistas à melhoria dos serviços oferecidos à população.

O relatório contendo o rol de secretarias poderá ser verificado nos documentos anexos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entendeu-se conveniente tomar as seguintes medidas:

- Providenciado liberação de mais gestores de ouvidoria para as Secretarias Municipais com maiores números de ocorrências, assim, descentralizando os setores para melhor fluidez nas atividades,
- Providenciado junto à Diretoria de Tecnologia e Informação criação de e-mails que foram distribuídos entre as Diretorias das Secretarias Municipais com maior número de registros,
- Instalado *whatsapp* na linha telefônica operante na Ouvidoria Geral, para solucionar com rapidez as ocorrências de pequeno porte, melhorando a prestação de serviço municipal,
- Aperfeiçoamento da dinâmica de atendimento dos Boletins do Cidadãos com atendimento em primeira instância da Ouvidoria.



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)



- Criado Grupo de Trabalho para ações em conjunto à Força Tarefa com a finalidade de combater a perturbação do sossego, bem como, barulho abusivo; e,
- Foi efetuado compra de dois caminhões de hidrojateamento e sugador, visando maior eficácia no atendimento às solicitações de desobstrução de bueiros.

Sendo assim, publicamos o referido relatório em conformidade com a Lei Federal nº 13460/2017.

Guarujá, 29 de janeiro de 2021

Márcio Nascimento dos Santos Carreira
Diretor de Análise, Estatística e Informação
“OGM DAEI”

Ricardo Eithii Itano
Ouvidor Geral do Município
“OGM”

RELATÓRIO SIMPLES POR UNIDADES

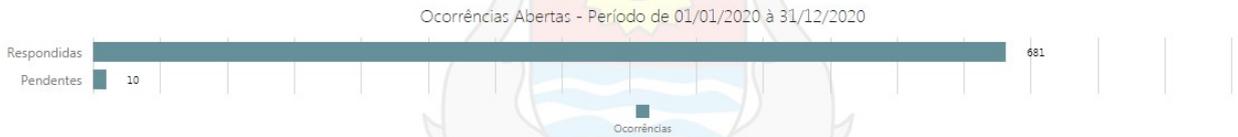


MUNICÍPIO DE GUARUJÁ
ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
RELATÓRIO SIMPLES POR UNIDADE

DATA
27/01/2021
14:13:38

Filtro Aplicado Tipo de Unidade - Unidade Responsável / Unidade - SEDECON-Secretaria Municipal de Defesa e Convivência Social / Assunto - Todos / Período de 01/01/2020 à 31/12/2020

Todas as Unidades	Ocorrências
Abertas	691
Respondidas	681
Pendentes	10



Filtro Aplicado Tipo de Unidade - Unidade Responsável / Unidade - SEDECON-Secretaria Municipal de Defesa e Convivência Social / Assunto - Todos / Período de 01/01/2020 à 31/12/2020

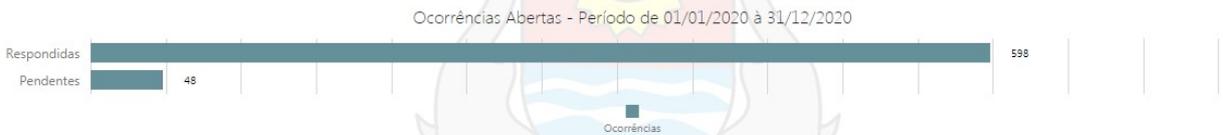


MUNICÍPIO DE GUARUJÁ
ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
RELATÓRIO SIMPLES POR UNIDADE

DATA
27/01/2021
14:14:47

Filtro Aplicado Tipo de Unidade - Unidade Responsável / Unidade - SEURB-Secretaria Municipal de Operações Urbanas / Assunto - Todos / Período de 01/01/2020 à 31/12/2020

Todas as Unidades	Ocorrências
Abertas	646
Respondidas	598
Pendentes	48



Filtro Aplicado Tipo de Unidade - Unidade Responsável / Unidade - SEURB-Secretaria Municipal de Operações Urbanas / Assunto - Todos / Período de 01/01/2020 à 31/12/2020

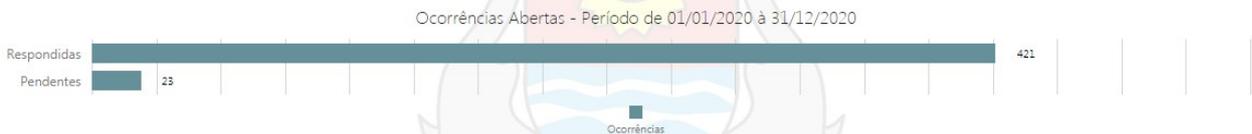


MUNICÍPIO DE GUARUJÁ
ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
RELATÓRIO SIMPLES POR UNIDADE

DATA
27/01/2021
14:15:53

Filtro Aplicado Tipo de Unidade - Unidade Responsável / Unidade - SEINFRA-Secretaria de Infra Estrutura / Assunto - Todos / Período de 01/01/2020 à 31/12/2020

Todas as Unidades	Ocorrências
Abertas	444
Respondidas	421
Pendentes	23



Filtro Aplicado Tipo de Unidade - Unidade Responsável / Unidade - SEINFRA-Secretaria de Infra Estrutura / Assunto - Todos / Período de 01/01/2020 à 31/12/2020

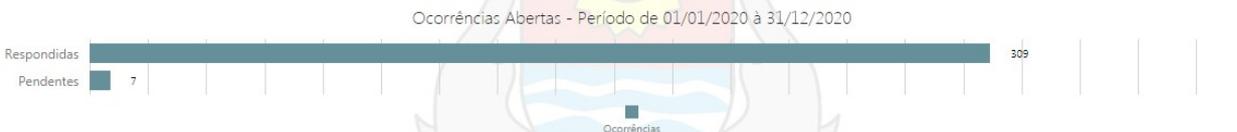


MUNICÍPIO DE GUARUJÁ
ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
RELATÓRIO SIMPLES POR UNIDADE

DATA
27/01/2021
14:16:40

Filtro Aplicado Tipo de Unidade - Unidade Responsável / Unidade - SEFIN-Secretaria Municipal de Finanças / Assunto - Todos / Período de 01/01/2020 à 31/12/2020

Todas as Unidades	Ocorrências
Abertas	316
Respondidas	309
Pendentes	7



Filtro Aplicado Tipo de Unidade - Unidade Responsável / Unidade - SEFIN-Secretaria Municipal de Finanças / Assunto - Todos / Período de 01/01/2020 à 31/12/2020

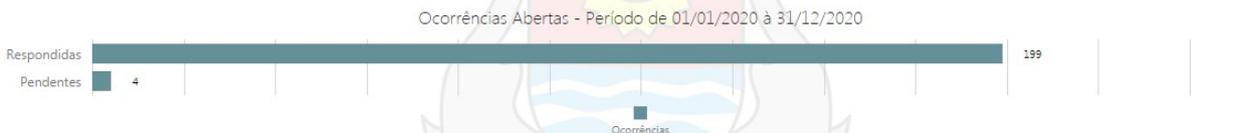


MUNICÍPIO DE GUARUJÁ
ESTADO DE SÃO PAULO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
RELATÓRIO SIMPLES POR UNIDADE

DATA
27/01/2021
14:17:21

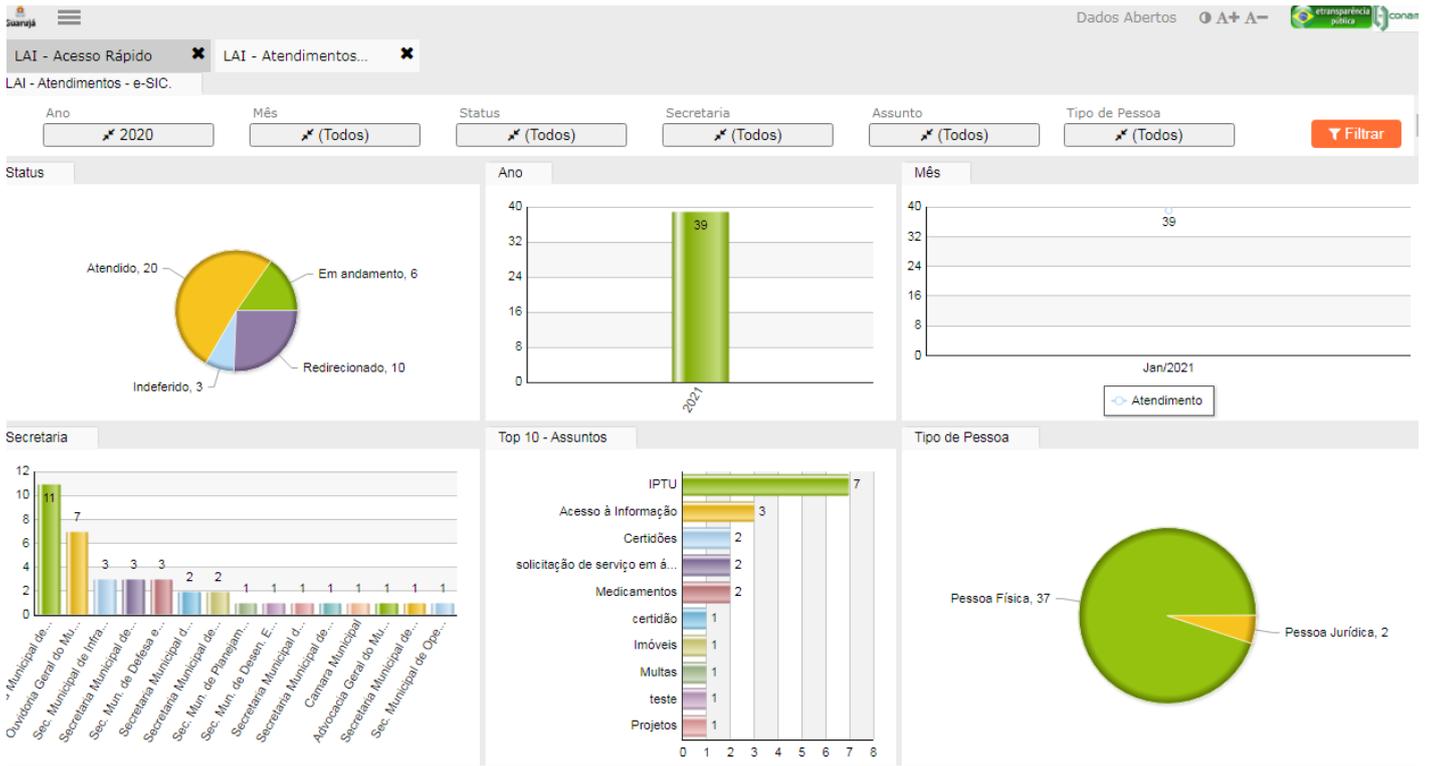
Filtro Aplicado Tipo de Unidade - Unidade Responsável / Unidade - SESAU-Secretaria Municipal de Saúde / Assunto - Todos / Período de 01/01/2020 à 31/12/2020

Todas as Unidades	Ocorrências
Abertas	203
Respondidas	199
Pendentes	4



Filtro Aplicado Tipo de Unidade - Unidade Responsável / Unidade - SESAU-Secretaria Municipal de Saúde / Assunto - Todos / Período de 01/01/2020 à 31/12/2020

RELATÓRIO DO SIC (Serviço de Informações ao Cidadão)



TOTAL DE ACESSOS AO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

