Relatório Anual - 2023

Ouvidoria Geral do Município de Guarujá

O relatório visa atender o que preceitua a Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017 – Lei de Proteção e Defesa do Usuário e Serviços Públicos.

Sumário

1. Introdução 2
2. Canais de comunicação 3
2.1 Site 4
3. Classificação das Manifestações 5
4. Atendimentos 5
4.1. Gráficos 6
5. Programas Implantados 7
5.1. Ouvidoria Itinerante 7
5.2 RAPPORT 7
5.3. Ouvidor “In Loco” 8
6. Dados Gerais 8
7. Boletim Cidadão por Secretaria 8
8. Prazos 10
8.1. Cobrança de Prazo 10
9. Totais de Boletins Cidadãos Abertos x Respondidos x Pendentes 10
10. Totais de Boletins por Assuntos e Secretarias 11
11. Ocorrências Abertas no Período 15
12. Classificação de Ocorrências no Período 16
13. Carta de Serviços ao Usuário 16
14. Análise dos Pontos Recorrentes das Secretarias Mais Acionadas 17
14.1. SEURB 17
14.2. SEDECON 18
14.3. SEFIN 19
14.4. SEPLAN 21
14.5. SESAU 21
14.6. SEMAM 26
14.7. SEINFRA 27
14.8. SEDUC 28
14.9. SEDEAS 28
15. Total de Acessos ao Portal da Transparência 30
16. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC 31
16.1 Relatório do Serviço de Informações ao Cidadão 32
17. Conclusão 34

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública, permitindo a correção e o aprimoramento dos serviços públicos.

Seguem abaixo as Leis que regem a Ouvidoria Geral do Município de Guarujá.

Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017 – Lei de Proteção e Defesa do Usuário e Serviços Públicos.

Estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. O relatório a seguir, visa atender o que preceitua a Lei acima disposta.

Lei Federal nº 12.527/11, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação.

Sancionada em 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e é aplicável aos três poderes da União, dos Estados, Distrito Federal e dos Municípios.

Lei Ordinária n° 3970/12 – de 23 de outubro de 2012 – Lei de Acesso à Informação – Guarujá.

Dispõe sobre os procedimentos a serem observados para garantir o acesso a informações, previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do § 3º do artigo 37 e no § 2º do artigo 216, da Constituição Federal.

2. Canais de comunicação

A Ouvidoria Geral do Município de Guarujá disponibiliza para o cidadão diversos canais de comunicação, a fim de abranger a maior parcela possível da população guarujaense.

Sendo esses:

- Telefone: 162 / 0800-773-7000 / (13) 3308-7080;
- Whatsapp: (13) 3308-7080;
- Formulário web, por meio do Site oficial da Prefeitura Municipal do Guarujá: https://www.guaruja.sp.gov.br/ouvidoria/;
- E-mail: ouvidoria@guaruja.sp.gov.br;
- Presencial: Paço Moacir dos Santos Filho – Avenida Santos Dumont, nº 800, andar térreo, Guarujá/SP.

A central telefônica e presencial funciona das 9 horas às 17 horas, de segunda a sexta-feira (dias úteis). A ligação é gratuita. Recebemos manifestações 24 horas por dia por meio dos nossos canais de comunicação online com sistema informatizado utilizado possibilita a inserção das manifestações garantindo a segurança dos relatos. É importante também, que facilite o processo de encaminhamento das ocorrências de maneira que a Ouvidoria consiga simplificar o trâmite e agilizar os procedimentos adotados.

2.1 SITE

Guarujá
GUARUJÁ
COMUNICAÇÃO
TRANSPORTE
TURISMO
TRÂNSITO
EDUCAÇÃO
CIDADÃO
MEIO AMBIENTE
SAÚDE
SERVIDOR
Serviços Online
Links Úteis
Estrutura Administrativa
Oportunidades de Emprego
Ouvidoria
Coronavirus Covid-19
Webmail
OwnCloud
Portal da Transparência
E-SIC
Licitações
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
FALE CONOSCO POR UM DE NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:
Presencial: Paço Moacir dos Santos Filho, sito à Avenida Santos Dumont, 800, andar térreo.
Telefone: 162 / 0800-773-7000
Whatsapp: (13) 3308-7080
E-mail: ouvidoria@guaruja.sp.gov.br
OUVIDORIA • GUARUJÁ • SP
Quer registrar uma ocorrência?
Registre aqui!
Fez uma manifestação e quer acompanha-la?
Clique aqui!
Precisa de informações quanto aos serviços prestados?
CLIQUE AQUI
Para manutenção de iluminação pública poderá contar com a empresa FORTNORT pelo whatsapp 0800 606 1535 ou aplicativo "Cidade Iluminada" link abaixo:
CLIQUE AQUI

SCIM v.2.4 b826c0f2
Ouvidoria - Visitante - Nova Ocorrência
Data de Abertura*
05/12/2023
Forma de Contato*
Internet
Ocorrência*
Assunto*
Relato*
Para solicitar serviço de iluminação pública e troca de lâmpadas, fale com a FORTNORT pelo telefone 0800 606 1535 ou pelo WhatsApp: +55 800 606 1535
Seja bem vindo ao SCIM. É necessário sua identificação para o seu total acesso.
[info] 170.247.36.130 05/01/2024 10:35:51
[Início]
C.T.M.
C.T.M. - Imob. fiscal
Cadastro Comercial
Cobranças 2ª Via
Div.Ativ.Arrecadação
Dívida Ativa
Fluxo Modal
GREM
IPTU Premiado
ISTI
Licitações
Ouvidoria
Visitante
Protocolo
Possui fotos da ocorrência? Adicione aqui:
Escolher Arquivo
Nenhum arquivo escolhido
Anexar
- Tamanho Máximo 5MB.
- Tipos Permitidos: pdf, jpg/jpeg, gif e png
Dados
Interessado
Nome*

3. Classificação das Manifestações

Os atendimentos registrados podem ser classificados por cinco tipos:

Elogio	Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento.
Informação	Comunicação verbal ou escrita em que o cidadão faz questionamentos a respeito dos serviços públicos.
Sugestão	Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do município.
Reclamação	Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação a ações e serviços públicos.
Denúncia	Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento prestado por entidade ou pessoa pública.

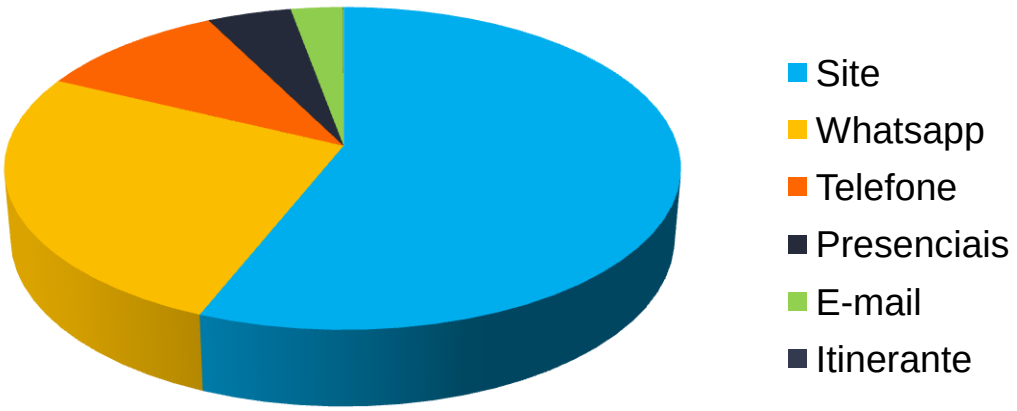
4. Atendimentos

A Ouvidoria Geral é um canal de comunicação aberto entre o munícipe e a administração municipal, recebendo elogios, informações, reclamações e denúncias. Tem como missão aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o cidadão e as instituições públicas. 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 de 2023 a 31 de dezembro de 2023, conforme preceitua o artigo 15 da Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017 e, assim, prestar contas e oferecer à sociedade os apontamentos feitos.

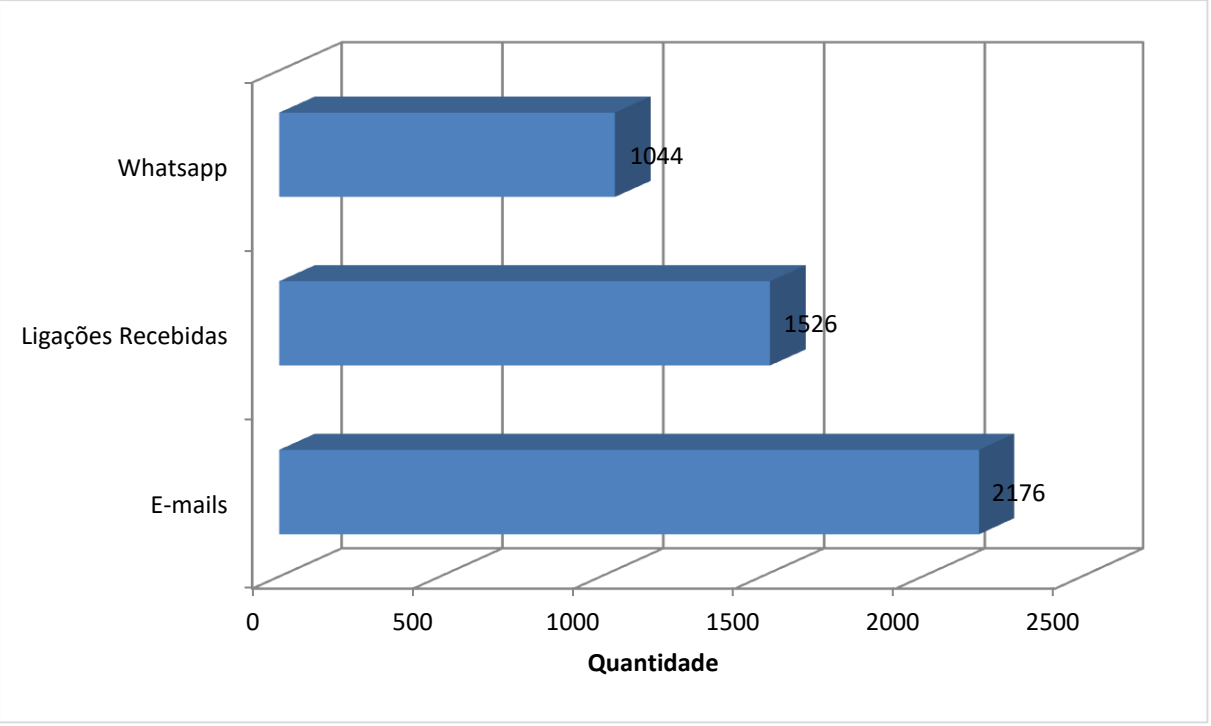
TOTAL DE ATENDIMENTOS DE 01/01/2023 À 31/12/2023		
	Quantidade	**Média/Mês**
Boletins pelo site	1967	56,07%
Boletins Whatsapp	915	26,08%
Boletins por telefone	364	10,38%
Boletins presenciais	161	4,59%
Boletins por e-mail	100	2,85%
Boletins Ouvidoria Itinerante	001	0,03%
Boletins Cidadão Total	3.508	100%
ATENDIMENTOS QUE NÃO GERARAM BOLETIM CIDADÃO		
Ligações recebidas	1.526	32,15%
Whatsapp	1.044	22%
E-mails	2.176	45,85%
Total de Informações Fornecidas ao Cidadão	4.746	100%
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E TRANSPARÊNCIA		
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	196	
Acessos ao Portal da Transparência	1.611.486	

4.1 GRÁFICOS

TOTAL DE ATENDIMENTOS DE 01/01/23 À 31/12/2023



ATENDIMENTOS QUE NÃO GERARAM BOLETIM CIDADÃO



5. Programas Implantados

5.1 Ouvidoria Itinerante

A "Ouvidoria Itinerante" tem a finalidade de ampliar os espaços de participação social. Elaboramos um cronograma mensal em locais públicos, como Unidades de Saúde, Ginásios, Centro Comunitários. O início de sua implantação em 14/09/2021 e segue até atualmente. Neste exercício de 2023, foram registradas 12 (doze) ações externas.

5. 2 RAPPORT

Continuamos com a utilização do RAPPORT, usada para estabelecer vínculo de confiança com outra pessoa, neste caso, com o usuário dos serviços públicos, então, passados 15 dias da data inicial da entrada do Boletim Cidadão, contatamos o munícipe, via telefone, para informá-lo quanto às providências tomadas, ou, cientificá-lo quanto ao prazo para resolução do seu pedido. Em 2023 foram executados o total de 488 contatos para esta finalidade.

5. 3 OUVIDOR "IN LOCO"

Criado para estreitar a relação entre o cidadão e as organizações públicas otimizando a prestação de serviços e fortalecendo o exercício da cidadania. Consiste em visita do senhor Ouvidor nos locais onde há ocorrências graves ou urgentes, para avaliar e cobrar respostas, promovendo mudanças e cuidando da garantia de direitos fundamentais.

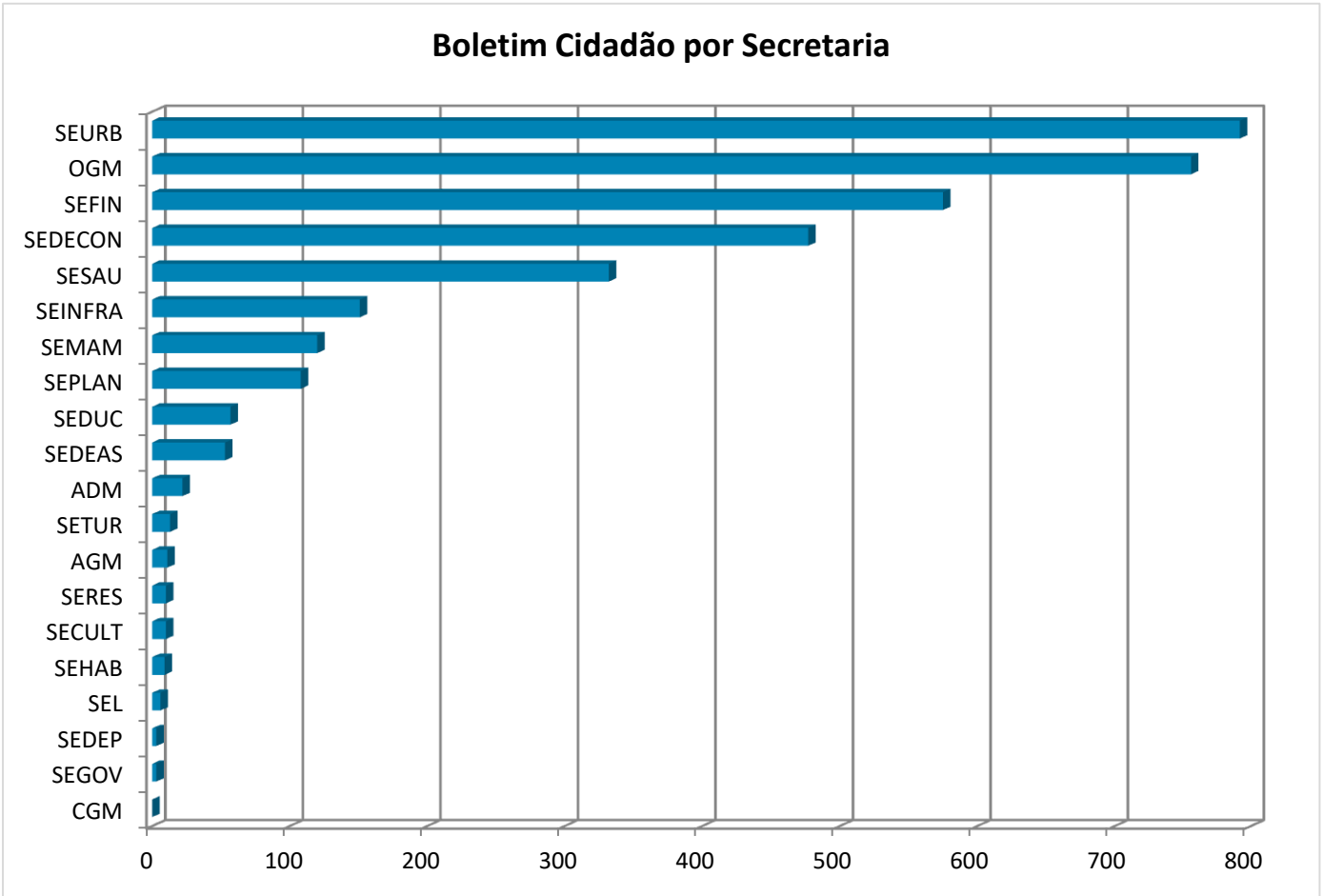
6. Dados Gerais

Informações em Geral	3527
Atendimentos	7525
Manifestações	3508
SIC	196
Denúncia	173
Elogio	89
Sugestão	97

7. Boletim Cidadão por Secretaria

SIGLA	SECRETARIAS	Manifestações
SEURB	Secretaria Municipal de Operações Urbanas	792
SEDECON	Secretaria Municipal de Defesa e Convivência Social	477
OGM	Ouvidoria Geral do Município	756
SESAU	Secretaria Municipal de Saúde	332
SEFIN	Secretaria Municipal de Finanças	575
SEINFRA	Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras	151
SEMAM	Secretaria Municipal do Meio Ambiente	120
SEPLAN	Secretaria Municipal de Planejamento	108
SEDUC	Secretaria Municipal da Educação	57
SEDEAS	Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social	53

ADM	Secretaria Municipal de Gestão Administrativa	22
AGM	Advocacia Geral do Município	11
SERES	Secretaria Municipal de Comunicação e Relações Sociais	10
SEDEP	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Portuário	3
SETUR	Secretaria Municipal do Turismo	13
SECULT	Secretaria Municipal da Cultura	10
CGM	Controladoria Geral do Município	0
SEHAB	Secretaria de Habitação	9
SEL	Secretaria Municipal do Esporte e Lazer	6
SEGOV	Secretaria Municipal de Coordenação Governamental e Assuntos Estratégicos	3
Total: 3508		



8. Prazos

Com a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria Geral tem como prazo para responder as manifestações de forma conclusiva até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Podendo ser prorrogado por período igual, desde que haja justificativa expressa.

8. 1 Cobrança de Prazo

O controle de cobrança interna é feito através do e-mail aos Gestores de Ouvidoria de cada Secretaria Municipal, após o prazo de 20 dias contados a partir do recebimento do boletim cidadão, para que tenham ciência de que faltam apenas 10 dias para encaminharmos a decisão administrativa final ao usuário, conforme dispõe o parágrafo único da Lei Federal 13.460/2017.

9. Totais de Boletins Cidadãos Abertos x Respondidos x Pendentes

Secretarias	Abertas	Respondidos	Pendentes	Percentual
SEURB	792	757	35	95,58%
SEDECON	477	423	54	88,68%
OGM	756	743	13	98,28%
SESAU	332	317	15	95,48%
SEFIN	575	494	81	85,91%
SEINFRA	151	144	7	95,34%
SEMAM	120	96	24	80%
SEPLAN	108	108	0	100%
SEDUC	57	57	0	100%
SEDEAS	53	49	4	92,45%
ADM	22	22	0	100%
AGM	11	10	1	90,91%
SERES	10	9	1	90%
SEDEP	3	3	0	100%
SETUR	13	13	0	100%

SECULT	10	10	0	100%
CGM	0	0	0	100%
SEL	6	6	0	100%
SEHAB	9	9	0	100%
SEGOV	3	2	1	66,67%
TOTAL	**3.508**	**3.272**	**236**	

10. Totais de Boletins por Assuntos e Secretarias

Natureza da Reclamação	Secretaria	Abertas	Fechadas	Solucionadas
Bueiro / Boca de lobo	SEURB	227	216	95,15%
Barulho Abusivo	SEDECON	143	128	89,51%
Comércio (Fiscalização, irregularidade, outros)	SEFIN	136	125	91,91%
Outros	-	136	131	96,32%
Iluminação	SEURB	125	125	100,00%
Perturbação do Sossego	SEDECON	125	107	85,60%
IPTU	SEFIN	120	108	90,00%
Buraco	SEURB	115	104	90,43%
Asfaltamento	SEPLAN	108	108	100,00%
UBS / USAFA	SESAU	106	103	97,17%
Terreno Baldio	SEFIN	88	80	90,91%
Calçada / Passeio	SEFIN	84	79	94,05%
Árvore (poda, remoção)	SEMAM	70	70	100,00%
Fiscalização de Obras	SEINFRA	69	68	98,55%
Lixo	SEURB	69	69	100,00%
Fiscalização de Posturas	SEFIN	65	50	76,92%
Fiscalização de Praias	SEFIN	52	42	80,77%
Nivelamento	SEURB	51	51	100,00%
Alagamentos / Enchentes	SEURB	49	49	100,00%
Atendimento	ADM	47	45	95,74%
Funcionários / Servidores da PMG	ADM	47	47	100,00%
Trânsito	SEDECON	46	46	100,00%
Animal	SESAU	44	37	84,09%
Construção Irregular	SEINFRA	44	42	95,45%

Consultas / exames / cirurgia	SESAU	42	41	97,62%
Esgoto	SEMAM	39	37	94,87%
Escola	SEDUC	37	37	100,00%
Fiscalização de Trânsito	SEDECON	36	35	97,22%
Médico	SESAU	35	35	100,00%
Multas / Notificação	SEDECON	34	34	100,00%
Vigilância Sanitária (zoonoses e doenças epidemiológicas)	SESAU	34	30	88,24%
Imóvel Abandonado	SEFIN	31	29	93,55%
Alvará	SEFIN	30	28	93,33%
Sinalização de Trânsito	SEDECON	30	30	100,00%
Morador de Rua	SEDEAS	29	27	93,10%
Praia	SEFIN	29	24	82,76%
Canal (limpeza, desobstrução, manutenção)	SEURB	28	25	89,29%
Capinação	SEURB	27	26	96,30%
Limpeza e Varrição de rua	SEURB	27	27	100,00%
Entulho	SEURB	26	26	100,00%
Transporte Coletivo	SEDECON	26	26	100,00%
Limpeza de Terreno	SEFIN	25	25	100,00%
Acessibilidade	SERES	24	22	91,67%
Veículos (abandonados, irregulares)	SEDECON	24	24	100,00%
UPA	SESAU	23	23	100,00%
Hospital	SESAU	22	22	100,00%
Centros de Atividades Educacionais Comunitárias - CAEC	SEDUC	21	21	100,00%
Ambulante	SEFIN	20	20	100,00%
Guarda Municipal	SEDECON	20	20	100,00%
Dívida Ativa	AGM	19	19	100,00%
Impostos / Tributos	SEFIN	18	15	83,33%
Obras Públicas	SEINFRA	18	16	88,89%
Segurança Pública	SEDECON	18	18	100,00%
Água	SEMAM	17	17	100,00%
Guias e Sarjetas	SEURB	17	17	100,00%
Força Tarefa	SEDECON	16	14	87,50%
Poluição Ambiental	SEMAM	16	15	93,75%

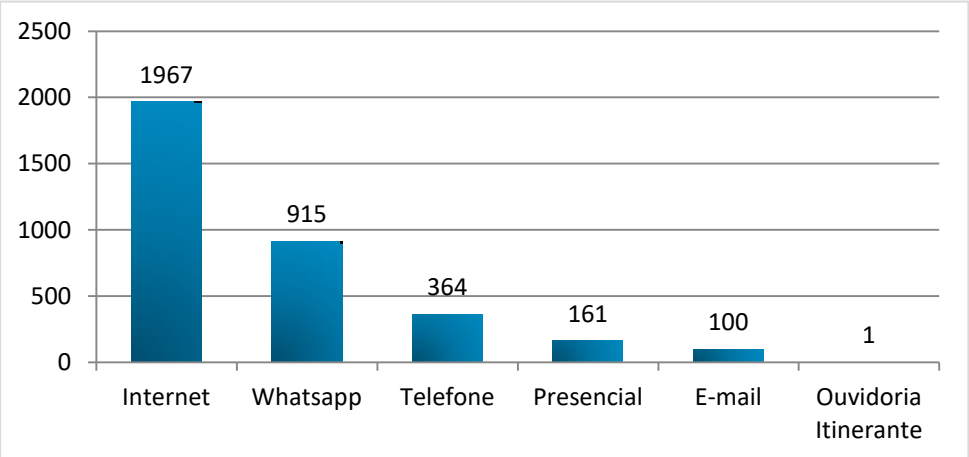
Tubulação / Manilha	SEURB	16	16	100,00%
Acumulador de Lixo	SEDEAS	14	12	85,71%
Praça	SEURB	14	14	100,00%
Remoção	SESAU	14	14	100,00%
Tampa de bueiro	SEURB	14	14	100,00%
Agente de Trânsito	SEDECON	13	12	92,31%
Caminhão / Carreta	SEDECON	13	13	100,00%
Evento	SETUR	13	12	92,31%
Lombada	SEDECON	13	13	100,00%
Obra Abandonada	SEINFRA	13	12	92,31%
Caps	SESAU	12	12	100,00%
REFIS	AGM	11	10	90,91%
Farmacia	SESAU	10	10	100,00%
Habitação	SEHAB	10	10	100,00%
Processo Administrativo	ADM	10	9	90,00%
Ciclovia / Ciclofaixa	SEDECON	9	9	100,00%
Dengue	SESAU	9	8	88,89%
Invasão e/ou avanço de área	SEDECON	9	9	100,00%
Medicamentos	SESAU	9	9	100,00%
Muro	SEFIN	9	9	100,00%
Placa (publicidade, posturas, outras)	SEDECON	9	9	100,00%
Abelha	SEDECON	8	7	87,50%
Banheiro	SEURB	8	7	87,50%
Canil	SESAU	8	8	100,00%
Concurso Público / Processo Seletivo	ADM	8	8	100,00%
Crime Ambiental	SEMAM	8	6	75,00%
Dedetização / Desratização	SESAU	8	8	100,00%
Placa de Identificação de Logradouros	SEDECON	8	8	100,00%
Professor	SEDUC	8	8	100,00%
Site	SERES	8	7	87,50%
Bloquete	SEURB	7	7	100,00%
Ferro Velho	SEDECON	7	5	71,43%
Obra da Sabesp	SEURB	7	7	100,00%
PROCESSO	ADM	7	7	100,00%
Vala	SEURB	7	6	85,71%

Área de risco	SEDECON	6	6	100,00%
Cata-Coisa	SEURB	6	6	100,00%
Defesa Civil	SEDECON	6	6	100,00%
Direitos Humanos	SERES	6	6	100,00%
Idoso	SERES	6	6	100,00%
ONIBUS TURISMO	SEDECON	6	6	100,00%
Placa de Trânsito	SEDECON	6	6	100,00%
Alojamento Clandestino	SEDEAS	5	4	80,00%
Alteração Cadastral	SEINFRA	5	5	100,00%
Preservação de Direitos	OGM	5	5	100,00%
Prestação de Serviços	SEINFRA	5	5	100,00%
Caçamba de Lixo	SEURB	4	4	100,00%
Cemitérios	SEURB	4	4	100,00%
Centro de Referência da Assistência Social - CRAS	SEDEAS	4	4	100,00%
Feira Livre	SEFIN	4	4	100,00%
Passe Livre	SEDUC	4	4	100,00%
Ponto de ônibus / táxi	SEDECON	4	4	100,00%
Procuradoria Geral do Município	AGM	4	4	100,00%
Manutenção de Acessos à Praia	SEURB	3	3	100,00%
Rodoviaria	SEDECON	3	3	100,00%
Tráfego	SEDECON	3	3	100,00%
Vacinação	SESAU	3	3	100,00%
Ambulância	SESAU	2	2	100,00%
Benefícios (Bolsa Atleta, Bolsa Família, Bolsa de Estudos)	SEDEAS	2	2	100,00%
Diário Oficial	SERES	2	2	100,00%
Igreja	SEDECON	2	2	100,00%
Obstáculos	SEURB	2	2	100,00%
Placa de Rua	SEDECON	2	2	100,00%
Políticas Públicas (questões sobre juventude, idoso, mulher, religião, gênero, pluralidade cultural, entre outros)	SERES	2	2	100,00%
Procon	AGM	2	2	100,00%
Próprios Públicos	ADM	2	2	100,00%

Quiosque	SEFIN	2	2	100,00%
Albergue	SEDEAS	1	1	100,00%
Associação de Bairro	OGM	1	1	100,00%
Código de Endereço Postal - CEP	SEINFRA	1	1	100,00%
COLETA SELETIVA	SEURB	1	1	100,00%
Edital / Decreto	OGM	1	1	100,00%
Manutenção de Placas de Logradouros	SEDECON	1	0	0,00%
Pat	SEDEP	1	1	100,00%
Radar	SEDECON	1	1	100,00%
Teatro Municipal	SECULT	1	1	100,00%
Tenda	SEFIN	1	1	100,00%
Túnel / Viaduto	SEURB	1	1	100,00%
TOTAL: 3.508				

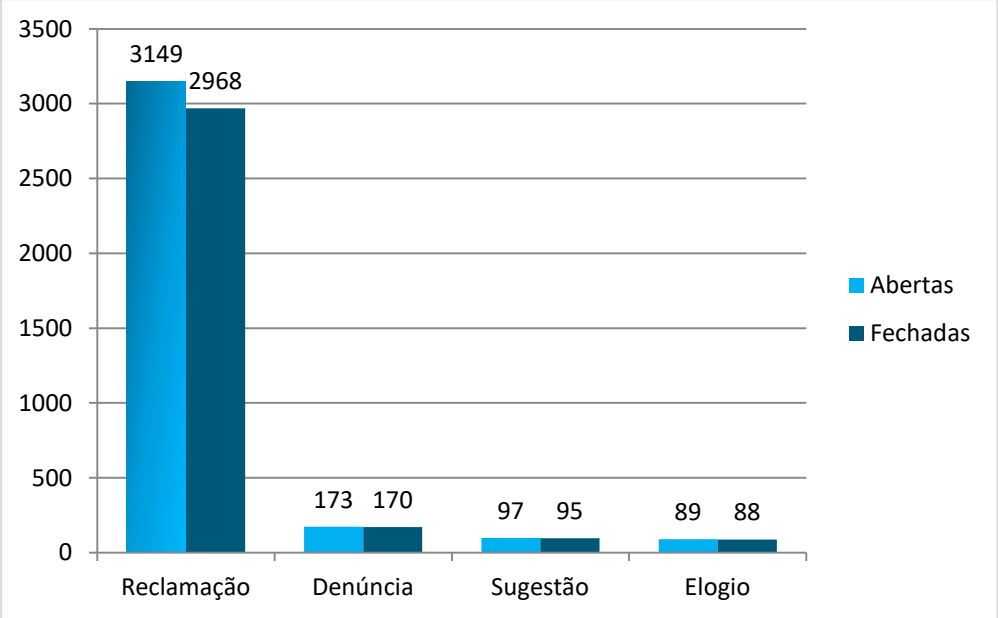
11. Ocorrências Abertas no Período

TIPO DE CONTATO	QUANTIDADE	PERCENTUAL DO TOTAL
Internet	1967	56,07%
Whatsapp	915	26,08%
Telefone	364	10,38%
Presencial	161	4,59%
E-mail	100	2,85%
Ouvidoria Itinerante	1	0,03%
TOTAL: 3.508		



12. Classificação de Ocorrências no Período

TIPO	ABERTAS	FECHADAS	RESPONDIDAS
Reclamação	3.149	2.968	94,25%
Denúncia	173	170	98,27%
Sugestão	97	95	97,94%
Elogio	89	88	98,88%
TOTAL: 3.508			



13. Carta de Serviços ao Usuário

A Carta de Serviços ao Usuário tem como sua prática a implicação para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais – participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social. Relatamos que a Carta de Serviços ao Usuário é regulamentada pelo Decreto Municipal nº 14.351 de 17 de junho de 2021 e está em pleno funcionamento no site oficial da prefeitura do Guarujá e pode ser consultada através do seguinte link:

https://cartadeservicos.etransparencia.com.br/guaruja.sp/wpconsultletterservice.aspx?RyrxKA2O3bmuwKAXDdN3MrrHPGoVN+M4geTYqWW3ZFmuwXqt19PZLh/p7uMSGMep

Existe ainda a possibilidade de baixar os serviços pelo *Whatsapp* através do *QR CODE.*

14. Análise dos Pontos Recorrentes das Secretarias Mais Acionadas

A Ouvidoria enquanto ferramenta de gestão propicia por meio do relatório que a administração pública tenha indicadores dos problemas que afetam a cidade. Por consequência, cada órgão envolvido pode desenvolver meios de ação para sanar eventuais irregularidades, em atendimento ao inciso II do artigo 14 da Lei Federal 13.460/2017, divulgamos as ações das Secretarias Municipais abaixo relacionadas de acordo com o índice de maiores ocorrências durante o ano de 2023, em ordem decrescente:

Secretaria Municipal de Operações Urbanas	SEURB
Secretaria Municipal de Defesa e Convivência Social	SEDECON
Secretaria Municipal de Finanças	SEFIN
Secretaria Municipal de Planejamento	SEPLAN
Secretaria Municipal de Saúde	SESAU
Secretaria Municipal do Meio Ambiente	SEMAM
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras	SEINFRA
Secretaria Municipal de Educação	SEDUC
Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social	SEDEAS

14.1 SEURB

SEURB – Secretaria Municipal de Operações Urbanas comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Alagamentos, Boca de Lobo, Buraco, Iluminação e Lixo	A gestão de ouvidoria da SEURB informa que as providências adotadas em relação aos BC's recorrentes nos quesitos: Alagamentos, Boca de Lobo, Buraco, Iluminação e Lixo, são encaminhadas aos responsáveis dos setores competentes através do Centro de Apoio Operacional - CAO de forma periódica, a fim de estabelecer um atendimento imediato dentro de uma programação de prioridades definida pelo setor, respeitando o grau de urgência de cada serviço. Ao final do atendimento e ou análise de cada ocorrência, verifica-se a necessidade do pedido de prorrogação do prazo, se for o caso, conforme rotina estabelecida pela Ouvidoria Geral por mais 30 dias.

14.2 SEDECON

SEDECON – Secretaria Municipal de Defesa e Convivência Social comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Barulho abusivo/ Perturbação do sossego	Em sua maioria, este tipo de ocorrência é gerado por estabelecimentos comerciais que infringem regras de posturas. A Superintendência de Força-Tarefa, vinculada a esta Pasta mantém equipes de guardas, fiscais e policiais militares em atividade delegada para atender esses chamados. Com a contratação de novos Guardas Civis Municipais bem como a renovação do Convênio com a Secretaria de Segurança Pública que aumentou a quantidade de policiais empregados em Atividade Delegada; as equipes foram ampliadas, permitindo maior cobertura e uma atuação mais efetiva frente estas infrações.
Sinalização de trânsito	O trabalho de manutenção e reposição de sinalização de trânsito horizontal (pinturas de faixas, guias e instalação de dispositivos no solo) e vertical (placas de trânsito) é constante. Em 2023, foi realizada nova licitação que ampliou a capacidade de atendimento das demandas da cidade em relação aos anos anteriores.
Fiscalização de trânsito	Além de empenhar o efetivo operacional de Agentes de Trânsito e de Guardas Civis Municipais, Guarujá mantém convênio com a Secretaria de Segurança Pública pagando pró-labore para que os policiais militares também atuem na fiscalização de trânsito da cidade. Há ainda efetivo da Guarda Civil Municipal especialmente destacado para atuação no ordenamento de trânsito da cidade. Neste período pós-pandemia, serão ainda retomadas as ações de educação para o trânsito, com vistas a conscientizar condutores e pedestres quanto à importância em se obedecer às normas de trânsito.
Transporte Coletivo	Após regular procedimento licitatório, em 2018 a Prefeitura de Guarujá celebrou contrato com a atual concessionária responsável pela prestação do serviço público regular de transporte coletivo de passageiros; e desde então mantém permanente acompanhamento e fiscalização de sua execução. Questões pontuais – quase sempre relacionadas a itinerários e/ou tempos de espera – são tecnicamente avaliadas e, quando viáveis, implementadas.

14.3 SEFIN

SEFIN – Secretaria Municipal de Finanças comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Comércio (Fiscalização, irregularidade, outros)	É mesmo muito frequente o número de solicitações relacionadas à este assunto face a pujança atividade comercial em nosso município, a nossa fiscalização é bem atuante; o número de pendências registrado acontece em função da diversidade de intervenções necessárias ao alcance da regularização ou efetivo impedimento. O percentual de resolutividade, nessa que é a maior demanda encaminhada demonstra que as ações foram tomadas dentro da possibilidade de nossa estrutura.
Terreno Baldio	Nosso Cadastro Técnico registra um dado que está espelhado no lançamento de IPTU em 2023: 14.181 terrenos regulares sem ocupação. Comum à participação do Contribuinte na solicitação de providências da Administração Pública na cobrança daquilo que é obrigação do Proprietário destas áreas; nem sempre estes são localizados, mas as ações para atendimento são efetivadas. A dificuldade na identificação dos responsáveis e um bom número de problemas e terrenos não regulares são a maior razão das pendências assinaladas. Neste ano um aerolevantamento, com a respectiva restituição, trouxe à Prefeitura uma condição de atualização cadastral que em muito auxiliará na solução deste problema além de trazer outras utilidades importantes – especialmente para o Planejamento Urbano.
Calçada/Passeio	Temos 3.558.206,72m lineares de testada no município; teoricamente este número corresponde, ou deveria corresponder, a guias decalçadas e passeios cuja responsabilidade de execução e manutenção é, conforme definido por Lei, do proprietário do terreno lindeiro à mesma. Pela dimensão quere presenta é bem comum à solicitação de apoio da Prefeitura para a solução de problemas das mais variadas ordens – até mesmo pelo fato de algumas pessoas entenderem (erroneamente) que é função da Administração Pública assumir o encargo de realizar as intervenções necessárias. Os Fiscais de Posturas atuam. Na medida do possível, intimam e multam quando há pertinência no caso. Recentemente a Prefeitura vem implementando, principalmente nas áreas onde estão havendo obras de macrodrenagem, ações que contemplam passeios e calçadas, com sensível melhora das condições de mobilidade para os moradores.

Fiscalização de Posturas	A Ação dos Fiscais de Posturas vai muito além dos problemas com Passeios e Calçadas e é mais solicitada nos feriados prolongados e época de férias, justamente pelo impressionante número de turistas que vem à cidade (até 3x mais do que a população residente). A estrutura de pessoal existente atende a um enorme número de ocorrências diariamente, superando dificuldades de muitas ordens. Uma revisão no Código de Posturas poderá – em muito diminuir essa demanda por solicitações, facilitar o trabalho dos Fiscais e melhorar a vida da População.
IPTU	Tivemos originalmente, em 2023, 119.587 lançamentos deste imposto, fora os adicionais que foram realizados posteriormente ao aerolevantamento, contemplando áreas construídas clandestinamente; assim o número de solicitações é ínfimo perante o trabalho que se realiza. A complexidade envolvida em sua formulação exige a participação de outras Secretarias e setores e a estrutura vem sendo aperfeiçoada, com softwares, equipamentos e treinamento para atender ao munícipe da melhor forma.
Fiscalização de Praias	Com 27 maravilhosas praias e um crescimento geométrico do número de usuários é bem fácil imaginar o quão difícil é gerenciar de forma total os acontecimentos que sucedem. Grande reforço no contingente que trabalha todos os dias, inclusive em finais de semana – manhã, tarde e noite – sem interrupção, é feito de maneira especial em finais de semana, feriados prolongados e durante as férias. Uma Operação Especial é montada todos os anos para que se possa trabalhar com assertividade e proporcionar uma condição cada vez melhor; claro a excelência nesse caso, nem sempre é possível de se alcançar e a compreensão não abraça a todos.
Imóvel Abandonado	Situação idêntica ao item 2, porém afeta, nesta ótica, à edificações. Problemas agravados pela possibilidade de invasões, muitas delas com interesses que vão além do uso como abrigo ou moradia. Exige, em grande parte a participações de outras Secretarias e é bem comum ser necessárias à promoção de ação social.
Limpeza de terreno	Também se confunde com o item 2.

Ambulantes	Considerando o grande número de ambulantes existentes com licença permanente e mais os eventuais (1.528), além de enfrentamento da informalidade recorrente, resultado da busca de renda ocasionada pela Circunstancialidade do problema social presente, este item vem sendo adequadamente tratado.
Alvará	Sem problemas com relação a este item, posto que não restaram pendências. Fato positivo real em função do grande número de alvarás que são expedidos.

14.4 SEPLAN

SEPLAN – Secretaria Municipal de Planejamento comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Pavimentação, Recapeamento e/ou Reparo	Considerando as recorrências das solicitações de pavimentação, recapeamento e/ou reparo, informamos que as demandas são devidamente cadastradas em controle interno, sendo monitoradas e vistoriadas, ficando no aguardo de recursos extras orçamentários para atendimento.

14.5 SESAU

SESAU – Secretaria Municipal de Saúde comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Consultas, Exames, Atendimentos das equipes nas unidades de Saúde	A Secretaria Municipal de Saúde (SESAU) implementou uma série de ações para melhorar a rede de saúde e atender às reclamações sobre o SUS. Foram investidos em tecnologia e sistemas informatizados mais eficientes para agilizar os processos de consulta, agendamento de exames e mutirões. Também foi promovida capacitação contínua para os profissionais de saúde, visando oferecer atendimento mais ágil e eficiente. Uma reorganização na oferta de especialistas médicos na rede municipal foi realizada, reduzindo a demora no agendamento desses profissionais por meio do Sistema de Regulação (SisReg) de acordo com agendamentos das unidades de saúde. Houve investimentos na infraestrutura da saúde, incluindo a construção de novas Unidades

	Básicas de Saúde (UBS) e Unidades de Saúde da Família (USAFAS) e reformas, inclusive locais de referência como Ambulatório de Referência em Especialidades (ARE) e em fase de conclusão das obras Centro de Especialidades Odontológicas (CEO). É importante salientar com a modernização do equipamento, ampliação dos espaços e reforma estrutural, a capacidade mensal de atendimentos duplicou de 2.400 para 4 mil, além da modernização e ampliação da Unidade Básica de Saúde (UBS) Vila Alice, aumentando a capacidade de atendimento e diminuindo filas de espera. O fluxo de informações entre os diferentes setores da rede de saúde foi aprimorado, garantindo uma comunicação eficiente entre as unidades de saúde, hospitais e laboratórios. Campanhas educativas foram realizadas para conscientizar a população sobre a importância da prevenção e cuidados com a saúde, a fim de reduzir a procura por serviços emergenciais. Foi realizada a conscientização dos profissionais de saúde sobre a classificação de risco no pronto atendimento, buscando priorizar o atendimento aos pacientes de maior urgência. Além disso, estamos estruturando o programa de telemedicina para facilitar o acesso aos serviços de saúde. É importante reconhecer os elogios às equipes médicas e técnicas, manifestadas neste ano, mas também devemos continuar avançando. O Núcleo Ampliado de Saúde da Família (NASF) desenvolveu o projeto Movimenta, que oferece treinamentos funcionais a pacientes das unidades de saúde da família, buscando garantir qualidade de vida para a população. A manutenção regular dos equipamentos, incluindo as obras do novo Centro de Especialidades Odontológicas, também foram realizadas para garantir um atendimento de qualidade. Para facilitar o atendimento aos pacientes, temos a expansão do sistema de prontuário eletrônico. A Equipe de Regulação do Acesso tem realizado visitas e capacitado os colaboradores no uso eficiente do sistema informatizado. Essas medidas visam otimizar o atendimento e garantir acesso rápido e seguro às informações dos pacientes. Em resumo, as ações realizadas visaram melhorar constantemente o atendimento aos munícipes, garantindo acolhimento adequado e eficiente. A capacitação dos profissionais, o investimento em tecnologia e infraestrutura, somados a conscientização da população foram passos importantes nesse sentido. O reconhecimento da população é reflexo destas melhorias na qualidade do serviço de saúde oferecido.

	RESUMO A Secretaria Municipal de Saúde implementou medidas como investimentos em tecnologia, capacitação de profissionais, reorganização na oferta de especialistas, construção e reformas de unidades de saúde, melhoria na comunicação entre setores, campanhas educativas e priorização do atendimento de urgência. Essas ações buscaram melhorar o atendimento aos munícipes, garantindo acolhimento adequado e eficiente. O reconhecimento da população reflete as melhorias na qualidade do serviço de saúde oferecido.
Abandono Maus Tratos Animais Castração	Com o objetivo de atender melhor aos munícipes, a Secretaria Municipal de Saúde encontrou novos lares para cães e gatos que foram acolhidos na Superintendência de Proteção e Bem-Estar Animal São Lázaro, no Jardim Conceiçãozinha. Lá, eles receberam cuidados veterinários e foram castrados. O Castramóvel, um consultório itinerante, tem apoiado essas intervenções por meio da realização de mutirões de cadastramento para a castração animal. Neste ano, cerca de 600 animais ganharam um novo lar no Município. Os números são resultados da conscientização das pessoas em torno da adoção responsável e das feiras realizadas, tem um impacto social significativo na cidade, por tanto estamos contribuindo para o controle populacional de animais, reduzindo o abandono e a proliferação de animais de rua. Além disso, promovemos a conscientização sobre a guarda responsável e os direitos dos animais, proporcionando um ambiente seguro e acolhedor para os animais em busca de adoção. Para ajudar a reduzir a quantidade de animais abandonados e maus tratos nas ruas, estamos no decorrer do ano, realizando campanhas e divulgações nos meios de comunicação da secretaria inclusive, matérias jornalísticas, para atingir o máximo de pessoas da municipalidade e nossa região. É importante promover a conscientização sobre a guarda responsável, incentivando a esterilização e adoção de animais. Além disso, apoie e participe de campanhas de adoção, denuncie casos de maus-tratos e estimule a municipalidade a investir em políticas públicas de proteção animal, como programas de castração em massa e educação sobre cuidados com os animais. É fundamental trabalhar em conjunto com o Canil que estamos conduzindo vistorias para identificar casos de maus-tratos a animais após as denúncias registradas. Essas vistorias são realizadas em colaboração com a Polícia Militar

	Ambiental e a Guarda Municipal Ambiental, quando acionadas pelos canais competentes. Além disso, estamos ampliando e direcionando nossos esforços de comunicação, utilizando plataformas como mídias sociais, eventos e publicações legais para oferecer informações e promover a conscientização sobre o abandono de animais e os cuidados essenciais. Reconhecemos a importância de aprimorar a qualidade dos serviços, especialmente em momentos desafiadores, como óbitos na família ou a decisão de não manter mais animais de estimação. Estamos empenhados em oferecer apoio e assistência nesses momentos delicados. Nosso objetivo primordial é garantir que os munícipes recebam o suporte necessário, tanto emocional quanto prático, diante dessas circunstâncias. Estamos comprometidos em atender às demandas e necessidades da comunidade de forma eficiente e compassiva. A parceria com as autoridades policiais e ambientais é crucial para combater os maus-tratos aos animais. Trabalhamos em conjunto para assegurar a proteção e o bem-estar dos animais em nossa região. Além das vistorias e ações repressivas, reconhecemos a importância da conscientização como uma medida preventiva. Por isso, buscamos utilizar diferentes meios de comunicação para disseminar informações sobre a posse responsável e os cuidados adequados com os animais de estimação. Entendemos que situações como óbitos na família podem alterar as prioridades pessoais, levando à decisão de não manter mais animais de estimação. Nesses casos, oferecemos apoio e orientações para que os munícipes encontrem soluções adequadas, como a adoção responsável ou a busca por lares temporários para os animais. Estamos comprometidos em melhorar constantemente a qualidade dos serviços prestados, especialmente em situações sensíveis como essas. Nossa equipe está empenhada em oferecer suporte e assistência aos munícipes, garantindo que suas necessidades sejam atendidas da melhor maneira possível. Valorizamos a participação da população em acionar os canais competentes para relatar casos de maus-tratos e outras situações relacionadas aos animais. Essas denúncias são fundamentais para que possamos agir de forma eficaz e garantir a proteção dos animais em nossa região. Nosso compromisso é trabalhar em parceria com a comunidade, autoridades e organizações locais para promover o bem-estar animal e combater o abandono. Estamos abertos ao diálogo e prontos para oferecer suporte às necessidades dos munícipes

	RESUMO A Secretaria Municipal de Saúde adotou diversas providências para melhorar o bem-estar animal, como acolhimento, castração e adoção de cães e gatos, campanhas de conscientização e parcerias com autoridades policiais e ambientais. Essas ações têm impacto social significativo na cidade, contribuindo para o controle populacional de animais, redução do abandono e proliferação de animais de rua. Além disso, promovem a conscientização sobre a guarda responsável e os direitos dos animais, proporcionando um ambiente seguro e acolhedor para os animais em busca de adoção. A participação da população é fundamental por meio da denúncia de maus-tratos e apoio às campanhas de adoção. Juntos, podemos promover o bem-estar animal em nossa comunidade.
Vigilância em Saúde Comércio, fiscalização, Dengue (mosquitos) Aedes aegypti	A Secretaria Municipal de Saúde (SESAU) intensificou as fiscalizações em estabelecimentos comerciais por meio da Vigilância Sanitária, visando garantir a segurança sanitária na cidade, através de operações ou blitz pontuais. A fiscalização em restaurantes e mercados foi intensificada para garantir a qualidade dos alimentos e o cumprimento das normas sanitárias e também após as manifestações das municipalidades conseguimos alinhamos as demandas e realizações de acompanhamento dos estabelecimentos e tiramos dúvidas da sociedade. Estas medidas foram tomadas visando promover a saúde e o bem-estar da população, em resposta às demandas e preocupações da municipalidade. A Secretaria Municipal de Saúde (SESAU), por meio da Superintendência de Vigilância em Saúde, buscou solucionar os problemas identificados, respondendo às reclamações da comunidade. Com apoio das manifestações registradas estamos realizando operações de fiscalização com o objetivo de não de combater o problema dos moradores de rua, mas sim hominizar os atendimentos a este público-alvo, buscando oferecer abrigo e assistência social. Durante o ano, são realizadas ações para controlar a infestação de roedores, incluindo desratização de áreas afetadas, conforme análise dos técnicos, visando um controle efetivo. Também é elaborado um novo cronograma de serviços de desratização e vistorias sanitárias em todos os bairros da cidade, com o objetivo de prevenir e conter a proliferação de doenças causadas por roedores. Ações preventivas foram implementadas para evitar a proliferação de mosquitos, como o tratamento adequado da água parada e campanhas de conscientização,

	e uma verdadeira operação em muitos momentos precisa-se ser realizada em horário alternativo compostos por profissionais do Centro de Controle de Zoonose, Controle e Combate às Endemias e da Vigilância Sanitária, a equipe percorreu o local, onde vistoriou estabelecimentos, residências, além de imóveis e terrenos vazios. **RESUMO** As demandas manifestadas, a Secretaria Municipal de Saúde (SESAU) intensificou as fiscalizações em estabelecimentos comerciais para garantir a segurança sanitária. Além disso, foram adotadas medidas para controlar a infestação de roedores e evitar a proliferação de mosquitos, visando promover a saúde e o bem-estar da população.

Conclusão

Com base nos dados apresentados, concluímos que houve um total de 285 ocorrências registradas no período, sendo a Secretaria Municipal de Saúde responsável por todas elas. Os assuntos mais destacados foram animais, consultas/exames/cirurgias, UBS/USAFA e Vigilância Sanitária. Foi possível responder e dar retorno a 268 ocorrências, representando uma taxa de positividade de 94,03%. Existem ainda 17 manifestações em aberto, que estão sendo analisadas para posterior resposta devido a possíveis dificuldades nas ações a serem implementadas.
É importante ressaltar que as manifestações positivas e os agradecimentos também são levados em conta, tendo impacto nas melhorias contínuas que realizamos ao longo do ano de 2023. Essa análise reflete nosso compromisso em aprimorar nossos serviços e atender às necessidades da comunidade.

14.6 SEMAM

SEMAM – Secretaria Municipal de Meio Ambiente comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Poda de Árvore	A Equipe de fiscalização da Diretoria de Áreas de Proteção Ambiental, encontra-se empenhada para solucionar com maior celeridade as demandas das podas de árvores. Sendo elaborado parcerias com outras Secretarias e Empresas, visto que maioria se faz necessário o desligamento pela empresa de concessionária luz, que tem já em suas ações, um cronograma de atendimento agendado para desligamento, bem como, apoio do DITRAN, para o fechamento dos locais para realização da poda. Informamos ainda que copa das árvores acima das redes elétricas, e responsabilidade da concessionaria realizar a poda.

Esgoto/ Falta d'Água	A Equipe de fiscalização da Diretoria de Controle Ambiental, devido decorrentes demandas referentes à infraestrutura de saneamento e fornecimento de água. Demandas estas que deveriam ser resolvidas pela empresa de Saneamento Sabesp, por vezes acabam sendo intermediados pela SEMAM, problemas com falta de água e extravasamento de esgoto são situações diárias, onde nossa fiscalização tem autuado a empresa para solução destes problemas e maiores investimentos nos sistemas de esgoto e fornecimento. Para facilitar nestas ocorrências, solicitamos que as reclamações vindas da empresa Sabesp, precisam estar com número de protocolo para que possamos dialogar e cobrar a efetivação e solução dos problemas. Demais ocorrências que constam em nosso sistema, na sua maioria são pontuais, cujas soluções são resolvidas diariamente com apoio de nossos técnicos e fiscais. Informamos ainda, após a fiscalização constatar que a demanda e de responsabilidade da empresa de Saneamento, conforme protocolo e aplicado advertência, posteriormente persistindo o transtorno e aplicado a multa.
Poluição Ambiental	A Equipe de Fiscalização de Meio Ambiente, desenvolveu um programa de controle ambiental na área portuária, há alguns anos, que vem demostrando melhoras significativa na Área Ambiental. Porém, eventualmente ocorrem fatos isolados, que com a participação ativa da população, são sanados prontamente.
Barulho Abusivo	A Equipe de Fiscalização de Meio Ambiente, diligência ao local em questão, a qual solicita através de auto de infração a entrega do Estudo de Impacto de Vizinha (E.I.V), para mitigar o problema, bem como, a Força Tarefa atua sistematicamente referente a demanda em tela.

14.7 SEINFRA

SEINFRA – Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Fiscalização de Obras	A maior parte de Boletins Cidadão – BCs de obras enviados são referentes às reclamações de munícipes sobre as intercorrências normais que ocorrem nas pequenas, médias e grandes obras que acontecem em toda cidade, com o andamento e conclusão delas, as reclamações cessaram ou findaram, exemplo disso é que no momento constam apenas 06 (seis) boletins abertos e dentro do prazo de resposta.
Construção Irregular	Com relação aos boletins que versam sobre obras irregulares abertos durante o ano de 2023, cabe esclarecer que houve o desmembramento de parte da fiscalização de posturas para a Secretaria Municipal de

	Finanças - SEFIN, ficando assim o quadro de fiscais prejudicado para a demanda apresentada, com nova dinâmica de atendimento dos fiscais de obras foram montadas equipes setoriais visando dar rapidez e efetividade nas ações de fiscalização. Para ao ano de 2024 está previsto o aumento do efetivo de fiscais para poder atender as demandas com maior brevidade e eficiência.

14.8 SEDUC

SEDUC – Secretaria Municipal de Educação comunica que:

Os Boletins Cidadãos enviados à nossa Secretaria foram todos solucionados, tendo sido adotadas as providências necessárias para atendimento do chamado. Nesse sentido, podemos destacar que os problemas enfrentados são pontuais e não contínuos, por isso as providências necessárias são adotadas caso a caso. Contudo, para evitar outros comunicados, adotamos a orientação e prevenção às novas ocorrências, de modo a tentar reduzir, ainda mais, os casos de reclamações e sugestões. Destacamos que nosso índice de resolutividade das demandas são altos, tendo êxito em todos os apontamentos.

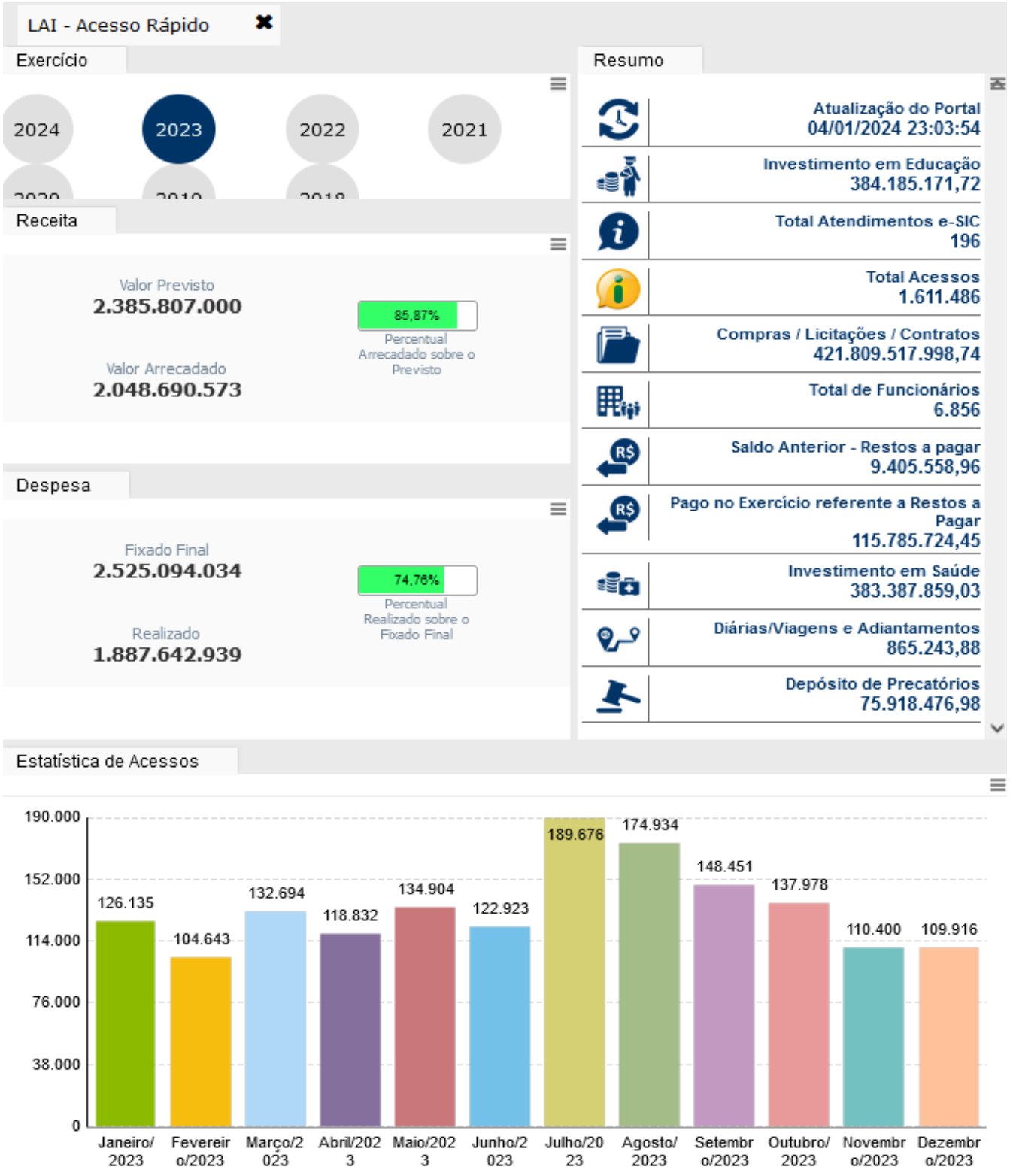
14.9 SEDEAS

SEDEAS – Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
População de Rua	A Secretaria de Desenvolvimento e Assistência Social oferta serviços que atendem a população em situação de rua que se estabelece em nosso Município e que utiliza os espaços públicos como moradia. O Centro POP - Centro de Referência Especializado para Pessoas em Situação de Rua, é uma unidade soco assistencial municipal que oferta atendimento para pessoas em situação de rua, possui equipe de Abordagem Social que realiza abordagens frequentes em diversos pontos do município. A equipe de abordagem social de rua também executa suas atividades aos finais de semana, feriados e pontos facultativos. A unidade de Guarujá, situada à Rua Orlando Silva, funciona de segunda a sexta-feira, das 8 às 17 horas e durante o período de baixas e altas temperaturas efetua atendimentos no período noturno para o acolhimento de pessoas em situação de rua que se encontram em risco

	nas ruas de nosso Município. O principal objetivo dos serviços de assistência social é a oferta de proteção social que se caracteriza pelos itens abaixo citados: · Contribuir com a construção de novos projetos de vida, respeitando as escolhas dos usuários e especificidades do atendimento; · Contribuir para resgatar e preservar a integridade e a autonomia da população em situação de rua; · Possibilitar condições de acolhida na rede sócio assistencial; · Promover ações de reinserção familiar e/ou comunitária; · Reduzir as violações de direitos sócio assistenciais, seus agravamentos ou reincidência; · Reduzir os danos provocados por situações de violações de direitos. Ressaltamos que a adesão ao serviço pelo usuário é voluntária. Ainda é importante enfatizar que, a oferta de atendimento é realizada nos bairros com maior incidência de pessoas nesta condição e as solicitações de munícipes podem ser realizadas pelo telefone 3384-2706, que recebe frequentemente solicitações, bem como denúncias para que possamos agir pontualmente. Além do Centro POP, o Município ainda conta com a Casa de Acolhimento José Calherani, unidade de acolhimento para adultos que oferta acolhida e pernoite para aqueles que necessitarem e que forem indicados e avaliados pela equipe do Centro POP. Através deste serviço, ofertamos também, se necessário, a possibilidade de retorno à familiares e grupos de vínculos apontados pelos usuários após estudo social, através do programa de recâmbio que o Município oferta durante todo o ano. Ao chegar no Centro POP são ofertados aos usuários: • Acesso a alimentação; • Espaço para higiene pessoal; • Encaminhamento para outras políticas públicas quando for o caso; • Fortalecimento da autonomia, protagonismo e participação social; • Guarda de pertences; • Regularização de documentos pessoais; • Estudo social; • Recâmbio; e • Avaliação para encaminhamento à unidade de acolhimento.
Acumulador de Lixo	Referente às ocorrências sobre os acumuladores compulsivos, informamos que é pertinente a Diretoria de Atenção Básica da Secretária de Saúde, por se considerado um transtorno mental.

15. Total de Acessos ao Portal da Transparência



16. Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, instituído pela Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, sancionada pela Lei Municipal 3.970 de 30 de outubro de 2012, regulamentado pelo Decreto Municipal nº 10.509 de 30 de julho de 2013, é um canal EXCLUSIVO para o encaminhamento de pedidos, acompanhamento e recebimento de resposta de informações públicas municipais, relativas a transparência passiva.

O E-SIC (Sistema Eletrônico de Serviço de Informações ao Cidadão) é utilizado para registrar pedidos de documentos, de dados e de informações públicas, permitindo que qualquer pessoa física ou jurídica, encaminhe solicitações de acesso à informação, acompanhe os prazos e receba respostas.

A Ouvidoria Geral do Município deverá em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

I - Comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;

II - Indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

O prazo referido de 20 dias poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será comunicado o requerente.

No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência. O recurso em 1ª Instância será dirigido à Superintendência de Assuntos Governamentais - OGM, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias, desprovido tal recurso, poderá o requerente apresentar um novo, de 2ª Instância, no prazo de 10 (dez) dias, contados da notificação da decisão, ao Ouvidor Geral do Município, que se manifestará no prazo de 05 (cinco) dias, conforme preceitua o Decreto Municipal nº 14.575 de 21 de outubro de 2021.

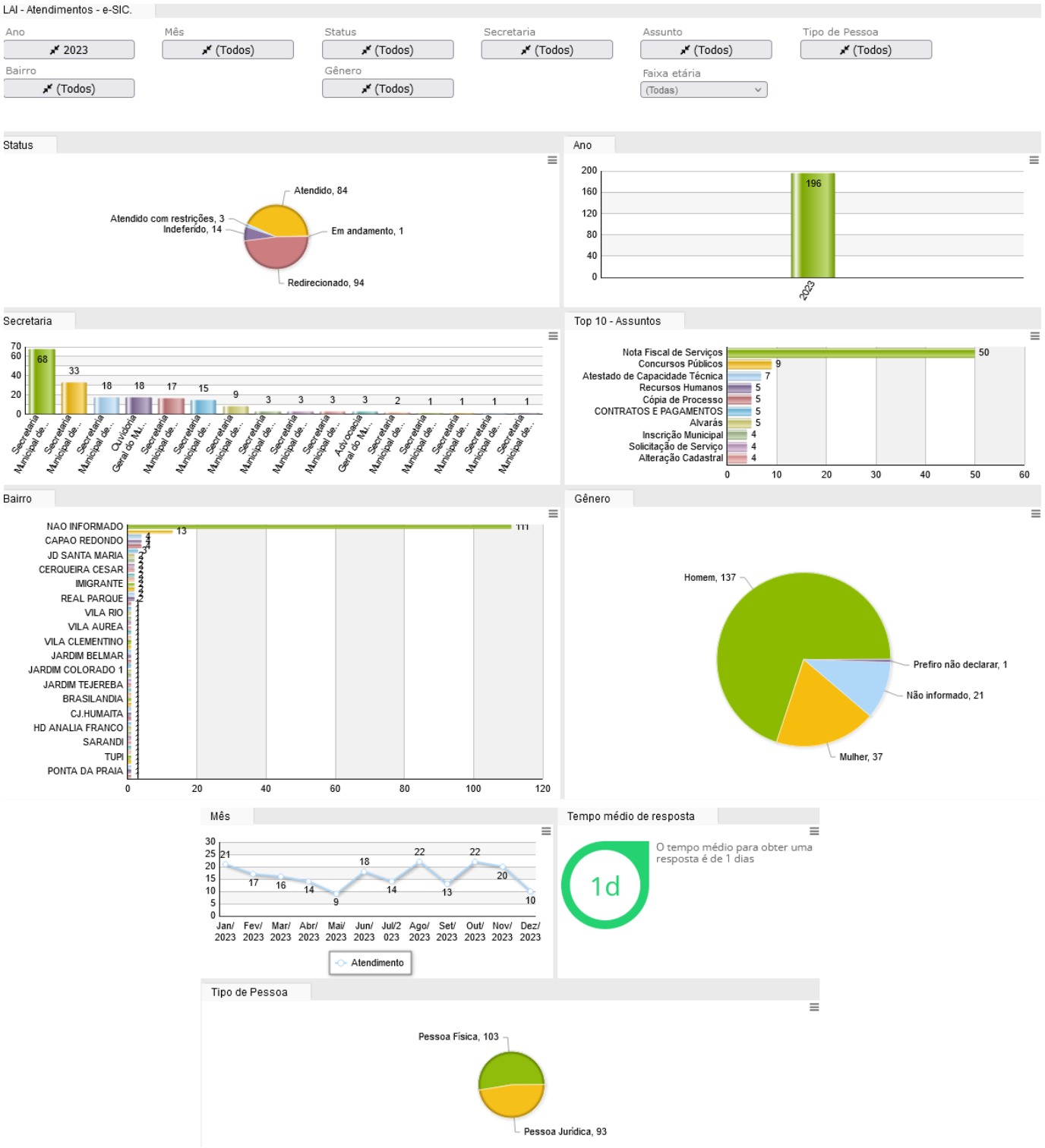
As respostas poderão ser finalizadas com os seguintes status:

Pendente	Pedido recebido e ainda não analisado, com possibilidade de alteração do conteúdo pela(o) requerente.
Em andamento	Pedido em trâmite junto ao órgão competente, não sendo possível a sua alteração pela(o) requerente.
Atendido	Pedido finalizado: respondido pelo órgão competente e enviado ao requerente. O interessado poderá interpor recurso à resposta no prazo

	de 10 (dez) dias.
Atendido com restrições	Pedido finalizado: respondido parcialmente pelo órgão competente e enviado ao requerente; a parte da informação restrita é informação sigilosa (aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado), ou de proteção à intimidade das pessoas. O interessado poderá interpor recurso à resposta no prazo de 10 (dez) dias.
Redirecionado	Matéria pertinente à Ouvidoria ou Protocolo, não enquadrado como pedido de acesso à informação pública.
Redirecionado com sigilo na publicação do conteúdo	Matéria pertinente à Ouvidoria ou Protocolo, não enquadrado como pedido de acesso à informação pública, cuja exposição do conteúdo no relatório do Serviço de Informação do Cidadão fere o direito à intimidade do(a) requerente.
Indeferido	O pedido é inteiramente desarrazoado ou de natureza sigilosa ou pessoal. O indeferimento é informado com os fundamentos da negativa e são orientados os procedimentos necessários para a interposição de Recurso. O interessado poderá interpor recurso à resposta no prazo de 10 (dez) dias.
Não Atendido	Pedido não respondido pelo órgão competente, em descumprimento à Lei de Acesso à Informação, importando na sujeição dos envolvidos às penalidades previstas na legislação. O interessado poderá interpor recurso à resposta no prazo de 10 (dez) dias.

16.1 Relatório do Serviço de Informações ao Cidadão

Como podem observar no relatório a seguir, neste exercício de 2023 foram cadastrados 196 SIC's, sobre diversos assuntos e distribuídos entre as várias Secretarias Municipais da cidade.


LAI - Atendimentos - e-SIC.
Ano
2023
Mês
(Todos)
Status
(Todos)
Secretaria
(Todos)
Assunto
(Todos)
Tipo de Pessoa
(Todos)
Bairro
(Todos)
Gênero
(Todos)
Faixa etária
(Todas)
Status
Atendido, 84
Atendido com restrições, 3
Indeferido, 14
Em andamento, 1
Redirecionado, 94
Ano
196
2023
Secretaria
Top 10 - Assuntos
Nota Fiscal de Serviços 50
Concursos Públicos 9
Atestado de Capacidade Técnica 7
Recursos Humanos 5
Cópia de Processo 5
CONTRATOS E PAGAMENTOS 5
Alvarás 5
Inscrição Municipal 4
Solicitação de Serviço 4
Alteração Cadastral 4
Bairro
NAO INFORMADO
CAPAO REDONDO
JD SANTA MARIA
CERQUEIRA CESAR
IMIGRANTE
REAL PARQUE
VILA RIO
VILA AUREA
VILA CLEMENTINO
JARDIM BELMAR
JARDIM COLORADO 1
JARDIM TEJEREBA
BRASILANDIA
CJ.HUMAITA
HD ANALIA FRANCO
SARANDI
TUPI
PONTA DA PRAIA
Gênero
Homem, 137
Prefiro não declarar, 1
Não informado, 21
Mulher, 37
Mês
Jan/ 2023
Fev/ 2023
Mar/ 2023
Abr/ 2023
Mai/ 2023
Jun/ 2023
Jul/2 023
Ago/ 2023
Set/ 2023
Out/ 2023
Nov/ 2023
Dez/ 2023
Atendimento
Tempo médio de resposta
1d
O tempo médio para obter uma resposta é de 1 dias
Tipo de Pessoa
Pessoa Física, 103
Pessoa Jurídica, 93

17. CONCLUSÃO

A Administração Pública Municipal do Guarujá conta com a colaboração da Ouvidoria para um processo contínuo de melhoria da nossa cidade, sendo assim destacamos que **93,27%** das ocorrências foram respondidas pelos órgãos competentes, demonstrando comprometimento e dedicação com a demanda da população.

Os dados citados por todo o relatório evidenciam o aumento das atividades da Ouvidoria, como instrumento de participação, com a disponibilização dos canais de atendimento e ações mais concretas para o cumprimento dos prazos, além da busca efetiva na melhoria dos serviços públicos fornecidos pela prefeitura municipal do Guarujá. Visamos o aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria, os demais setores e os cidadãos.

Temos como meta atuar ativamente como estância de controle social, contribuindo onde se percebem falhas na prestação de serviços públicos, registrando solicitações, reclamações, elogios, denúncias e dando sugestões para que tudo funcione de forma prática e efetiva.

Sendo assim, publicamos o referido relatório anual do exercício de 2023.

RAUL LANCELLOTTI

Ouvidor Geral do Município