



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ**

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tel.: (13)3308-7000 | [www.guaruja.sp.gov.br](http://www.guaruja.sp.gov.br) | [@prefeitura.guaruja](https://www.instagram.com/prefeitura.guaruja)

# RELATÓRIO ANUAL

# 2021



# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tel.: (13)3308-7000 | www.guaruja.sp.gov.br | @prefeitura.guaruja

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 2021, 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.

<b>TOTAL DE ATENDIMENTOS 01/01 A 31/12/2021</b>		
	Quantidade	Média / mês
Boletins por e-mail	23	1,9
Boletins pelo site	2216	184,7
Boletins presenciais	153	12,8
Boletins por telefone	1134	94,5
Boletins Ouvidoria Itinerante	43	3,6
Boletins via WhatsApp	399	33,3
Boletins Cidadão total	3968	330,7
<b>ATENDIMENTOS QUE NÃO GERARAM BOLETINS</b>		
Ligações recebidas	3.600	300
E-mails	1507	125,6
<b>PROGRAMAS IMPLANTADOS</b>		
Café com Ouvidor	Início em 14/07	Total: 10
Ouvidoria Itinerante	Início em 14/09	Total: 17
Rapport	Início em 03/11	Total:234
<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E TRANSPARÊNCIA</b>		
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	406	33
Acessos ao Portal da Transparência	1.220.197	101.683

Retomamos, as ações “**Café com o Ouvidor**”, objetivando garantir a livre expressão de todos os públicos e ampliar a transparência, onde nos reunimos uma vez por semana com representantes de diversas Associações estabelecidas em nosso Município, “**Ouvidoria Itinerante**”, com a finalidade de ampliar os espaços de participação social, elaboramos um cronograma semanal em locais públicos, como Unidades de Saúde, Ginásios, Centro Comunitários, totalizando desde sua implantação em 14/09/2021, 17 dias deste programa.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tel.: (13)3308-7000 | [www.guaruja.sp.gov.br](http://www.guaruja.sp.gov.br) | [@prefeitura.guaruja](https://www.instagram.com/prefeitura.guaruja)

Geramos também o **Rapport**, técnica 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 fone, para informá-lo quanto as providências tomadas, ou, cientificá-lo quanto ao prazo para resolução. Essa técnica tem agrado os utilizadores desses serviços, visto que foram registrados alguns elogios em nosso sistema.

Tendo em vista que os assuntos mais acionados se referem a área de infraestrutura, zeladoria, serviços públicos e, também, barulho abusivo, recomendamos atenção especial, no sentido de verificar a necessidade de revisão ou ajustes no plano de trabalho, a fim de solucionar os problemas apresentados.

Destacamos que 93,60% das ocorrências foram respondidas pelos órgãos competentes, demonstrando comprometimento e dedicação com a demanda da população.

Sendo assim, publicamos o referido relatório anual.

**Ronald Luiz Nicolaci Fincatti**  
Ouvidor Geral do Município



# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tel.: (13)3308-7000 | [www.guaruja.sp.gov.br](http://www.guaruja.sp.gov.br) | [@prefeitura.guaruja](https://www.instagram.com/prefeitura.guaruja)

## Boletins Cidadão por Secretarias

Secretarias	Manifestações
SEURB - Secretaria Municipal de Operações Urbanas	977
SEDECON - Secretaria Municipal de Defesa e Convivência Social	875
SEINFRA - Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras	516
SESAU - Secretaria Municipal de Saúde	431
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	393
SEMAM - Secretaria Municipal do Meio Ambiente	238
OGM - Ouvidoria Geral do Município	204
SEPLAN - Secretaria Municipal de Planejamento	90
SEDEAS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social	46
AGM - Advocacia Geral do Município	41
SEDUC - Secretaria Municipal da Educação	35
ADM - Secretaria Municipal de Gestão Administrativa	34
GBPRE - Gabinete do Prefeito	14
SERES - Secretaria Municipal de Comunicação e Relações Sociais	14
SEGOV - Secretaria Municipal de Coordenação Governamental e Assuntos Estratégicos	14
SEHAB - Secretaria de Habitação	12
SEDEP - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Portuário	11
SEDEL - Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Lazer	6
CGM - Controladoria Geral do Município	5
SEELA - Secretaria Municipal do Esporte e Lazer	5
SECULT - Secretaria Municipal da Cultura	3
SETUR - Secretaria Municipal do Turismo	3
SERIN - Secretaria Municipal de Relações Institucionais	1
<b>Total: 3968</b>	



# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tel.: (13)3308-7000 | www.guaruja.sp.gov.br | @prefeitura.guaruja

## Total de Boletins Cidadão Respondidos e Pendentes

Secretarias	Respondidas	Pendentes	Percentual
SEURB - Secretaria Municipal de Operações Urbanas	943	34	96,52%
SEDECON - Secretaria Municipal de Defesa e Convivência Social	810	65	92,57%
SEINFRA - Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras	468	48	90,70%
SESAU - Secretaria Municipal de Saúde	403	28	93,50%
SEFIN - Secretaria Municipal de Finanças	346	47	88,04%
SEMAM - Secretaria Municipal do Meio Ambiente	221	17	92,86%
OGM - Ouvidoria Geral do Município	204	0	100,00%
SEPLAN - Secretaria Municipal de Planejamento	84	6	93,33%
SEDEAS - Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social	45	1	97,83%
AGM - Advocacia Geral do Município	41	0	100,00%
SEDUC - Secretaria Municipal da Educação	35	0	100,00%
ADM - Secretaria Municipal de Gestão Administrativa	30	4	88,24%
GBPRE - Gabinete do Prefeito	14	0	100,00%
SEGOV - Secretaria Municipal de Coordenação Governamental e Assuntos Estratégicos	14	0	100,00%
SEHAB - Secretaria de Habitação	12	0	100,00%
SERES - Secretaria Municipal de Comunicação e Relações Sociais	12	2	85,71%
SEDEP - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Portuário	10	1	90,91%
SEDEL - Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Lazer	6	0	100,00%
SEELA - Secretaria Municipal do Esporte e Lazer	5	0	100,00%
CGM – Controladoria Geral do Município	4	1	80,00%
SECULT - Secretaria Municipal da Cultura	3	0	100,00%
SETUR - Secretaria Municipal do Turismo	3	0	100,00%
SERIN - Secretaria Municipal de Relações Institucionais	1	0	100,00%
<b>Total</b>	<b>3714</b>	<b>254</b>	<b>93,60%</b>

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Paço Moacir dos Santos Filho - Av. Santos Dumont, nº 800, Bairro Santo Antônio, Guarujá-SP, CEP: 11440-050.

Telefone: (13)3308-7080 – ouvidoria@guaruja.sp.gov.br



# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tel.: (13)3308-7000 | www.guaruja.sp.gov.br | @prefeitura.guaruja

## Total de Boletins Cidadão por Assunto

Naturezas Reclamadas	Abertas	Fechadas	Solucionadas
Barulho Abusivo	257	227	88,33%
Bueiro / Boca de lobo	202	197	97,52%
Iluminação	181	176	97,24%
Comércio (Fiscalização, irregularidade, outros)	167	146	87,43%
Árvore (poda, remoção)	137	135	98,54%
Construção Irregular	132	120	90,91%
Perturbação do Sossego	127	104	81,89%
UBS / USAFA	124	121	97,58%
IPTU	119	113	94,96%
Terreno Baldio	96	89	92,71%
Calçada / Passeio	93	78	83,87%
Lixo	91	89	97,80%
Asfaltamento	88	84	95,45%
Buraco	87	84	96,55%
Alagamentos / Enchentes	77	75	97,40%
Fiscalização de Obras	64	59	92,19%
Veículos (abandonados, irregulares)	64	64	100,00%
Invasão e/ou avanço de área	61	55	90,16%
PROCESSO	58	57	98,28%
Esgoto	55	45	81,82%
Praia	54	52	96,30%
Sinalização de Trânsito	54	53	98,15%
Fiscalização de Trânsito	49	47	95,92%
Entulho	48	43	89,58%



# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tel.: (13)3308-7000 | [www.guaruja.sp.gov.br](http://www.guaruja.sp.gov.br) | [@prefeitura.guaruja](https://twitter.com/prefeitura.guaruja)

Vigilância Sanitária (zoonoses e doenças epidemiológicas)	47	38	80,85%
Guarda Municipal	43	41	95,35%
Limpeza e Varrição de rua	42	40	95,24%
Obras Públicas	41	37	90,24%
Fiscalização de Posturas	39	35	89,74%
Consultas / exames / cirurgia	38	38	100,00%
Transporte Coletivo	38	36	94,74%
Vacinação	38	35	92,11%
Animal	37	31	83,78%
Funcionários / Servidores da PMG	37	36	97,30%
UPA	37	35	94,59%
Dengue	35	34	97,14%
Capinação	33	33	100,00%
Outros	33	27	81,82%
Tampa de bueiro	33	32	96,97%
Trânsito	33	32	96,97%
Água	31	31	100,00%
Escola	30	30	100,00%
Fiscalização de Praias	30	25	83,33%
Multas / Notificação	29	27	93,10%
Força Tarefa	28	28	100,00%
Placa (ruas, publicidade, trânsito, posturas, outras)	27	26	96,30%
Cata-Coisa	25	25	100,00%
Alvará	24	22	91,67%
Imóvel Abandonado	24	23	95,83%
Rodoviaria	24	23	95,83%
Acessibilidade	23	21	91,30%
Lombada	23	23	100,00%
Crime Ambiental	22	21	95,45%

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Paço Moacir dos Santos Filho - Av. Santos Dumont, nº 800, Bairro Santo Antônio, Guarujá-SP, CEP: 11440-050.

Telefone: (13)3308-7080 – [ouvidoria@guaruja.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@guaruja.sp.gov.br)



# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tel.: (13)3308-7000 | www.guaruja.sp.gov.br | @prefeitura.guaruja

Impostos / Tributos	22	18	81,82%
Atendimento	21	21	100,00%
Morador de Rua	21	21	100,00%
Canal (limpeza, desobstrução)	20	19	95,00%
Caminhão / Carreta	19	19	100,00%
Dívida Ativa	19	19	100,00%
Praça	19	19	100,00%
Médico	18	17	94,44%
REFIS	18	18	100,00%
Ciclovía / Ciclofaixa	17	16	94,12%
Processo Administrativo	17	15	88,24%
Nivelamento	16	15	93,75%
Canil	15	15	100,00%
Alteração Cadastral	14	14	100,00%
Acumulador de Lixo	13	12	92,31%
Bloquete	13	13	100,00%
Segurança Pública	13	13	100,00%
Tubulação / Manilha	13	13	100,00%
Caçamba de Lixo	12	11	91,67%
Habitação	11	11	100,00%
Obra da Sabesp	10	10	100,00%
Poluição Ambiental	10	9	90,00%
Guias e Sarjetas	9	6	66,67%
Preservação de Direitos	9	9	100,00%
Ambulante	8	8	100,00%
Banheiro	8	8	100,00%
Feira Livre	8	8	100,00%
Remoção	8	8	100,00%
Tráfego	8	8	100,00%
Hospital	6	2	33,33%
Obra Abandonada	6	6	100,00%
Próprios Públicos	6	6	100,00%





# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tel.: (13)3308-7000 | www.guaruja.sp.gov.br | @prefeitura.guaruja

Centro de Referência da Assistência Social - CRAS	5	5	100,00%
Obstáculos	5	5	100,00%
Pistão	5	5	100,00%
Prestação de Serviços	5	5	100,00%
Site	5	5	100,00%
Agente de Trânsito	4	4	100,00%
Benefícios	4	4	100,00%
Dedetização / Desratização	4	4	100,00%
Defesa Civil	4	4	100,00%
Farmacia	4	4	100,00%
Medicamentos	4	4	100,00%
Passe Livre	4	4	100,00%
Ponto de ônibus / táxi	4	4	100,00%
Área de risco	3	3	100,00%
Cemitérios	3	3	100,00%
Código de Endereço Postal - CEP	3	3	100,00%
Pat	3	3	100,00%
Políticas Públicas (questões sobre juventude, idoso, mulher, religião, gênero, pluralidade cultural, entre outros)	3	3	100,00%
Procuradoria Geral do Município	3	3	100,00%
Vala	3	3	100,00%
Alojamento Clandestino	2	2	100,00%
Ambulância	2	2	100,00%
Benefícios (Bolsa Atleta, Bolsa Família, Bolsa de Estudos)	2	2	100,00%
Caps	2	2	100,00%
Centros de Atividades Educacionais Comunitárias - CAEC	2	2	100,00%
Concurso Público / Processo Seletivo	2	2	100,00%

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Paço Moacir dos Santos Filho - Av. Santos Dumont, nº 800, Bairro Santo Antônio, Guarujá-SP, CEP: 11440-050.

Telefone: (13)3308-7080 – ouvidoria@guaruja.sp.gov.br



# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tel.: (13)3308-7000 | [www.guaruja.sp.gov.br](http://www.guaruja.sp.gov.br) | [@prefeitura.guaruja](https://www.instagram.com/prefeitura.guaruja)

Direitos Humanos	2	2	100,00%
Edital / Decreto	2	2	100,00%
Idoso	2	2	100,00%
Licitação / Pregão	2	2	100,00%
Procon	2	2	100,00%
Quiosque	2	2	100,00%
Regularização Fundiária	2	2	100,00%
Abelha	1	1	100,00%
Diário Oficial	1	1	100,00%
Evento	1	1	100,00%
Igreja	1	1	100,00%
Manutenção de Acessos à Praia	1	1	100,00%
Professor	1	1	100,00%
Radar	1	1	100,00%
Vans	1	1	100,00%

Total: 3968



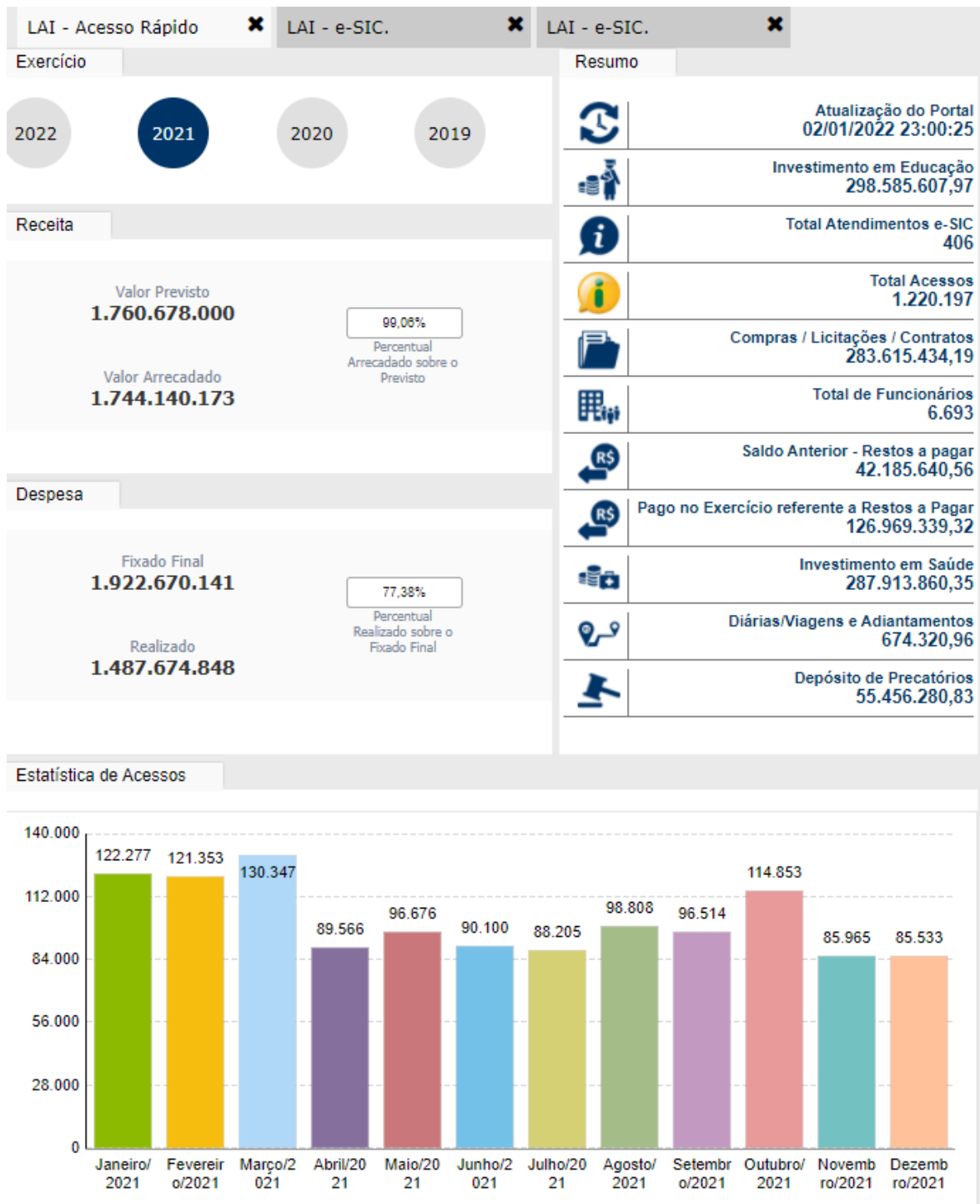
# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tel.: (13)3308-7000 | www.guaruja.sp.gov.br | @prefeitura.guaruja

## Total de Acessos ao Portal Transparência





# PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Tel.: (13)3308-7000 | www.guaruja.sp.gov.br | @prefeitura.guaruja

## Relatório do Serviço de Informações ao Cidadão

LAI - Atendimento - e-SIC

Ano: 2021 | Mês: Todos | Status: Todos | Secretaria: Todos | Assunto: Todos | Tipo de Pessoa: Todos

Filtrar

