



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

Relatório Anual - 2022

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE GUARUJÁ



Sumário

1. Introdução.....	3
2. Canais de comunicação.....	4
2.1 Site.....	5
2.2 Totem Interativo.....	6
3. Classificação das Manifestações.....	6
4. Atendimentos.....	7
4.1 Gráficos.....	8
5. Programas Implantados.....	9
5.1 Ouvidoria Itinerante.....	9
5.2 RAPPORT.....	9
6. Dados Gerais.....	9
7. Boletim Cidadão por Secretaria.....	10
8. Prazos.....	11
8.1 Cobrança de Prazo.....	11
9. Totais de Boletins Cidadãos Abertos x Respondidos x Pendentes.....	12
10. Totais de Boletins por Assuntos e Secretarias.....	13
11. Ocorrências Abertas no Período.....	17
12. Classificação de Ocorrências no Período.....	18
13. Carta de Serviços ao Usuário.....	19
13.1 Cartas de Serviço das Principais Secretarias.....	19
13.1.1 SEURB.....	20
13.1.2 SEDECON.....	20
13.1.3 SEFIN.....	21
13.1.4 SEPLAN.....	22
13.1.5 SESA.....	22
13.1.6 SEMAM.....	23
13.1.7 SEINFRA.....	24
13.1.8 SEDUC.....	24
14. Total de Acessos ao Portal da Transparência.....	25
15. Relatório do Serviço de Informações ao Cidadão.....	26
16. Conclusão.....	27



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.

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

Lei Federal nº 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 a 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, do Distrito Federal e dos Municípios.

Lei Ordinária nº 3970/12 – de 23 de outubro de 2012 – Lei de Acesso a 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.

São 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, além de totens interativos espalhados pela cidade. O sistema informatizado utilizado possibilita a inserção das manifestações garantindo a segurança das informações. É importante, também, que facilite o processo de encaminhamento das manifestações de maneira que a Ouvidoria consiga simplificar o processo e agilizar os procedimentos adotados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

2.1 Site



OUIDORIA 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



Quer registrar uma ocorrência?

Registre aqui!

Fez uma manifestação e quer acompanhá-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 15a1261e

Ouvidoria - Visitante - Nova Ocorrência

Data de Abertura*

Forma de Contato*

Ocorrência*

Assunto*

Relato*

[Início]
C.T.M. - Imob. fiscal
Cadastro Comercial
Cobranças 2ª Via
Div. Ativ. Arrecadação

Seja bem vindo ao SCIM. É necessário sua identificação para o seu total acesso.
[Info] 189.34.213.246
29/11/2022 19:13:56



2.2 Totem Interativo



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

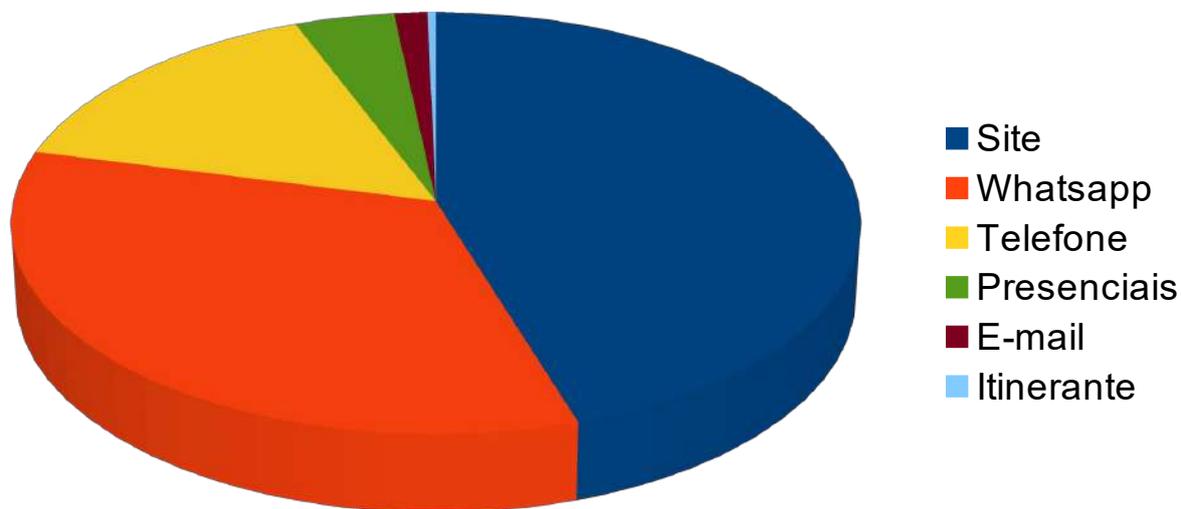
A Ouvidoria Geral é um canal de comunicação aberto entre o munícipe e a administração municipal, recebe elogios, informações, reclamações e denúncias. Tem como missão aprimorar a qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o cidadão e as instituições públicas. Com o objetivo 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 2022 a 31 de dezembro de 2022, 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 À 31/12/2022		
	Quantidade	Média/Mês
Boletins pelo site	1837	153,08
Boletins Whatsapp	1376	114,67
Boletins por telefone	618	51,5
Boletins presenciais	171	14,25
Boletins por e-mail	57	4,75
Boletins Ouvidoria Itinerante	14	1,16
Boletins Cidadão Total	4.073	339,42
ATENDIMENTOS QUE NÃO GERARAM BOLETIM CIDADÃO		
Ligações recebidas	3198	266,5
E-mails	2016	168
Total de Informações Fornecidas ao Cidadão	5214	173,8
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO E TRANSPARÊNCIA		
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	287	23,92
Acessos ao Portal da Transparência	1.451.561	120963,42

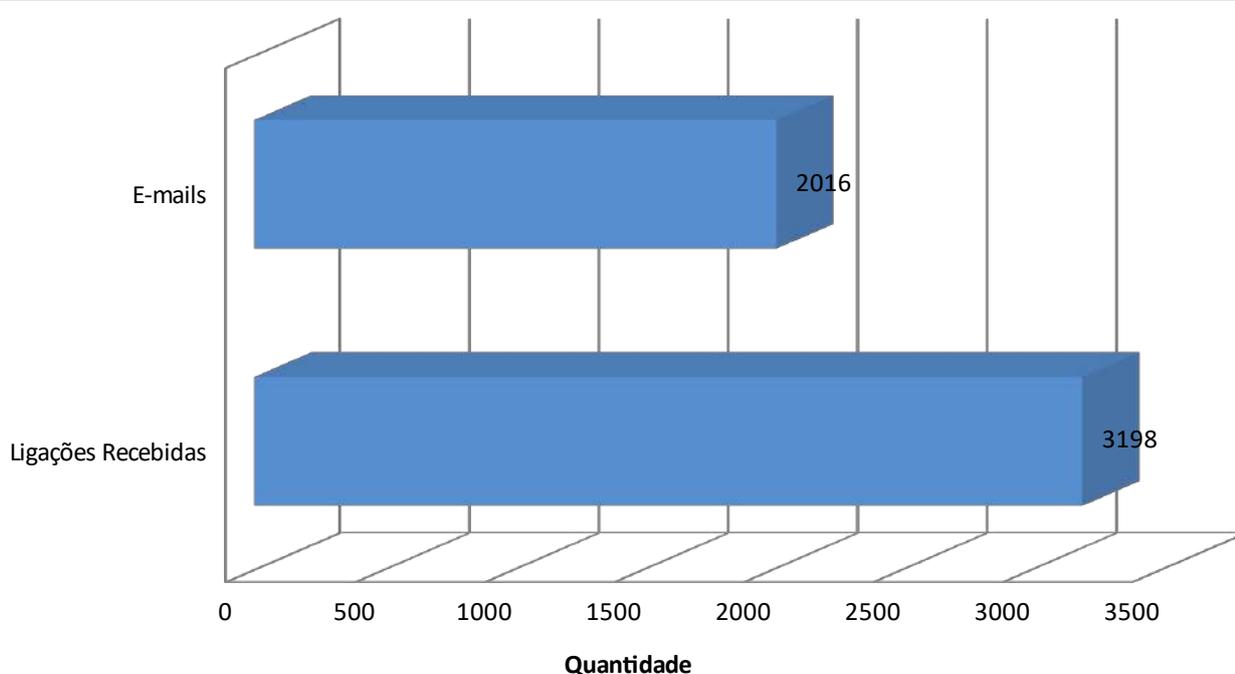


4.1 Gráficos

TOTAL DE ATENDIMENTOS DE 01/01/22 À 31/12/2022



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.

5.2 RAPPORT

Ainda está em uso a técnica 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 as providências tomadas, ou, cientificá-lo quanto ao prazo para resolução.

6. Dados Gerais

Informações em Geral	7193
Atendimentos	5285
Reclamação	3814
Manifestações	4073
SIC	287
Denúncia	140
Elogio	72
Sugestão	47

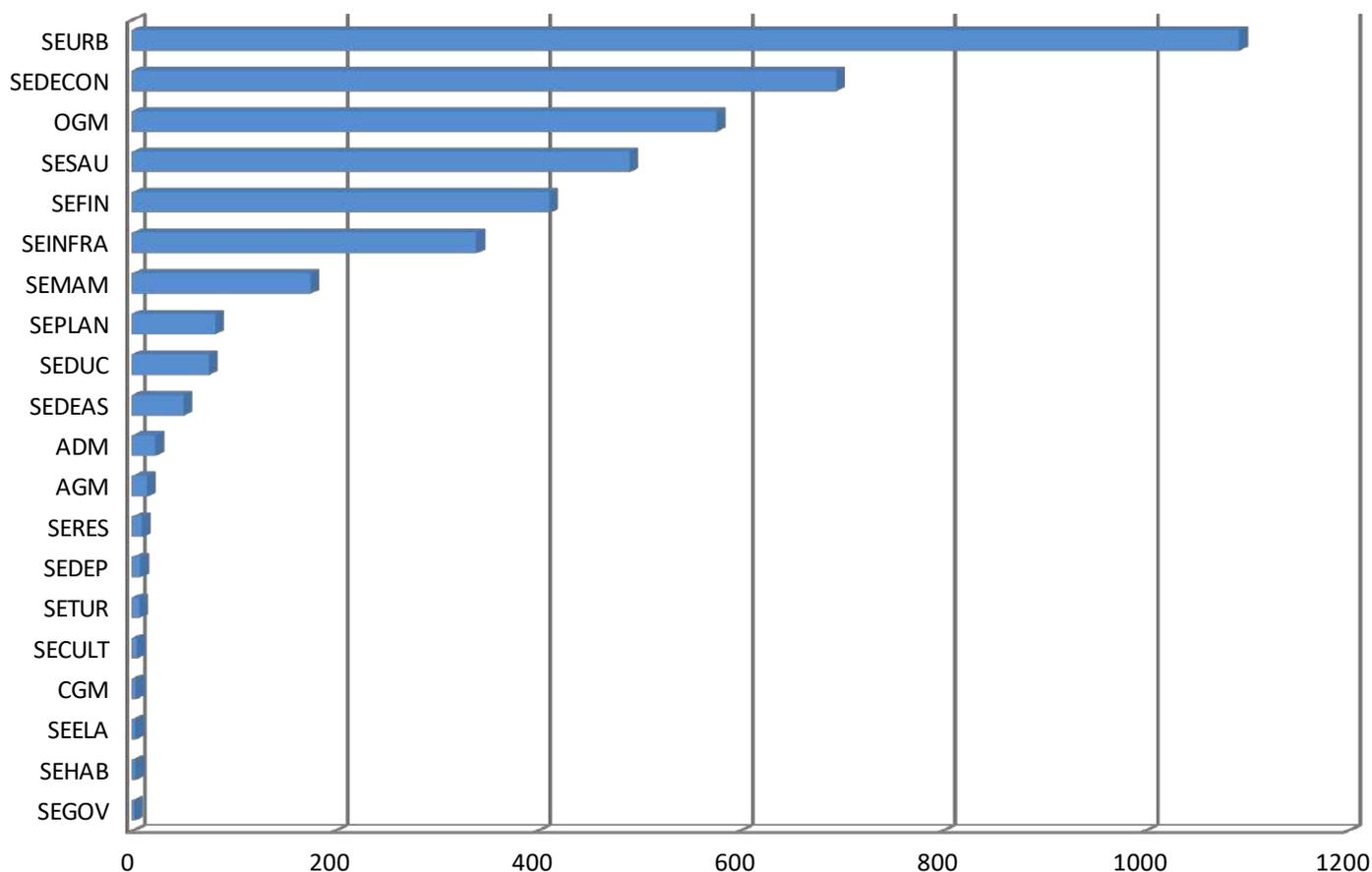


7. Boletim Cidadão por Secretaria

SIGLA	SECRETARIAS	Manifestações
SEURB	Secretaria Municipal de Operações Urbanas	1093
SEDECON	Secretaria Municipal de Defesa e Convivência Social	695
OGM	Ouidoria Geral do Município	577
SESAU	Secretaria Municipal de Saúde	491
SEFIN	Secretaria Municipal de Finanças	412
SEINFRA	Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras	340
SEMAM	Secretaria Municipal do Meio Ambiente	176
SEPLAN	Secretaria Municipal de Planejamento	82
SEDUC	Secretaria Municipal da Educação	76
SEDEAS	Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social	51
ADM	Secretaria Municipal de Gestão Administrativa	23
AGM	Advocacia Geral do Município	15
SERES	Secretaria Municipal de Comunicação e Relações Sociais	10
SEDEP	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Portuário	8
SETUR	Secretaria Municipal do Turismo	7
SECULT	Secretaria Municipal da Cultura	5
CGM	Controladoria Geral do Município	4
SEHAB	Secretaria de Habitação	3
SEELA	Secretaria Municipal do Esporte e Lazer	3
SEGOV	Secretaria Municipal de Coordenação Governamental e Assuntos Estratégicos	2
Total: 4.073		



Boletim Cidadão por Secretaria



8. Prazos

Com a Lei nº 13.460/2017, a ouvidoria tem para responder as manifestações de forma conclusiva até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, 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 encaminharem o Boletim Cidadão juntamente a cota de resposta do solicitado na manifestação.



9. Totais de Boletins Cidadãos Abertos x Respondidos x Pendentes

Secretarias	Abertas	Respondidos	Pendentes	Percentual
SEURB	1099	1022	77	92,99%
SEDECON	696	669	27	96,12%
OGM	570	570	0	100%
SESAU	495	480	15	96,97%
SEFIN	415	361	54	86,99%
SEINFRA	340	329	11	96,76%
SEMAM	175	175	0	100%
SEPLAN	82	82	0	100%
SEDUC	76	76	0	100%
SEDEAS	49	49	0	100%
ADM	23	23	0	100%
AGM	14	14	0	100%
SERES	9	9	0	100%
SEDEP	7	7	0	100%
SETUR	7	7	0	100%
SECULT	5	5	0	100%
CGM	4	4	0	100%
SEELA	3	3	0	100%
SEHAB	3	3	0	100%
SEGOV	1	1	0	100%
TOTAL	4073	3889	184	95,48%



10. Totais de Boletins por Assuntos e Secretarias

Natureza da Reclamação	Secretaria	Abertas	Fechadas	Solucionadas
Bueiro/Boca de lobo	SEURB	251	271	86,45%
Iluminação	SEURB	240	226	94,17%
Barulho Abusivo	SEDECON	193	189	97,93%
Comércio (Fiscalização, irregularidade, outros)	SEFIN	132	125	94,70%
UBS/USAFA	SESAU	132	132	100,00%
Perturbação do Sossego	SEDECON	128	122	95,31%
Buraco	SEURB	117	102	87,18%
Construção Irregular	SEINFRA	106	100	94,34%
Terreno Baldio	SEFIN	103	87	84,47%
Consulta/ Exames/ Cirurgia	SESAU	102	99	97,06%
Alagamentos/Enchentes	SEURB	100	87	87,00%
Outros	-	100	94	94,00%
Árvore (poda, remoção)	SEMAM	95	95	100,00%
Lixo	SEURB	95	94	98,95%
Asfaltamento	SEPLAN	88	87	98,86%
IPTU	SEFIN	88	88	100,00%
Calçada/Passeio	SEFIN	84	70	83,33%
Esgoto	SEMAM	70	65	92,86%
Trânsito	SEDECON	69	66	95,65%
Médico	SESAU	65	65	100,00%
Funcionários/Servidores da PMG	ADM	61	61	100,00%
Fiscalização de Obras	SEINFRA	56	52	92,86%
Escola	SEDUC	54	54	100,00%
Nivelamento	SEURB	51	50	98,04%
Fiscalização de Praias	SEFIN	50	49	98,00%
Limpeza e Varrição de rua	SEURB	50	49	98,00%
Multas/Notificação	SEDECON	50	50	100,00%
Entulho	SEURB	49	44	89,80%
Sinalização de Trânsito	SEDECON	47	42	89,36%
Fiscalização de Trânsito	SEDECON	46	43	93,48%



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

Veículos (abandonados/irregulares)	SEDECON	44	44	100,00%
Animal	SESAU	43	43	100,00%
Guarda Municipal	SEDECON	43	42	97,67%
Vigilância Sanitária (zoonoses e doenças epidemiológicas)	SESAU	43	36	83,72%
Praia	SEURB	40	36	90,00%
Atendimento	ADM	39	39	100,00%
Transporte Coletivo	SEDECON	37	37	100,00%
UPA	SESAU	36	34	94,44%
Obras Públicas	SEURB	35	34	97,14%
Canal (limpeza, desobstrução)	SEURB	33	31	93,94%
Capinação	SEURB	33	31	93,94%
Morador de Rua	SEDEAS	32	30	93,75%
Água	SEMAM	31	31	100,00%
Tampa de bueiro	SEURB	26	22	84,62%
Alvará	SEFIN	25	24	96,00%
Rodoviária	SEURB	25	22	88,00%
Placa (publicidade, trânsito, posturas, outras)	SEDECON	22	21	95,45%
Canil	SESAU	21	19	90,48%
Hospital	SESAU	20	19	95,00%
Imóvel Abandonado	SEFIN	20	18	90,00%
Impostos/Tributos	SEFIN	20	20	100,00%
Praça	SEURB	20	17	85,00%
Fiscalização de Posturas	SEFIN	19	15	78,95%
Caminhão/Carreta	SEDECON	18	15	83,33%
CAEC – Centros de Atividades Educacionais Comunitárias	SEDUC	18	18	100,00%
Ciclovía/Ciclofaixa	SEINFRA	17	17	100,00%
Invasão e/ou avanço de área	SEDECON	17	16	94,12%
Dengue	SESAU	16	16	100,00%
Medicamentos	SESAU	16	16	100,00%
Acessibilidade	SEURB/SEFIN	15	12	80,00%
Acumulador de lixo	SEDECON	14	11	78,57%
Crime Ambiental	SEMAM	14	13	92,86%
Tubulação/manilha	SEURB	14	11	78,57%
Farmácia	SESAU	13	13	100,00%



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

Obra abandonada	SEINFRA	13	12	92,31%
Guias e sarjetas	SEURB	12	9	75,00%
Onibus Turismo	SEDECON	12	12	100,00%
REFIS	SEFIN	12	12	100,00%
Segurança pública	SEDECON	12	12	100,00%
Ambulante	SEFIN	11	10	90,91%
Lombada	SEURB	11	9	81,82%
Professor	SEDUC	11	11	100,00%
Agente de Trânsito	SEDECON	10	10	100,00%
Força Tarefa	SEDECON	10	9	90,00%
Poluição Ambiental	SEMAM	10	9	90,00%
Banheiro	SEURB	9	7	77,78%
Cemitérios	SEURB	9	9	100,00%
Preservação de Direitos	OGM	8	8	100,00%
Remoção	SESAU	8	7	87,50%
Feira Livre	SEFIN	7	7	100,00%
Obra da Sabesp	SEURB	7	6	85,71%
Ponto de ônibus/táxi	SEDECON	7	6	85,71%
CAPS	SESAU	6	5	83,33%
Concurso Público / Processo Seletivo	ADM	6	6	100,00%
Dívida Ativa	AGM	6	5	83,33%
Processo Administrativo	ADM	6	5	83,33%
Alojamento Clandestino	OGM	5	5	100,00%
Bloquete	SEURB	5	4	80,00%
Caçamba de lixo	SEURB	5	4	80,00%
Cata-Coisa	SEURB	5	5	100,00%
CRAS – Centro de Referência da Assistência Social	SEDEAS	5	5	100,00%
Limpeza de Terreno	SEURB	5	0	0,00%
Tráfego	SEDECON	5	3	60,00%
Abelha	SEDECON	4	3	75,00%
Ambulância	SESAU	4	4	100,00%
Área de risco	SEDECON	4	4	100,00%
Defesa Civil	SEDECON	4	4	100,00%
Direitos Humanos	SERES	4	4	100,00%
Obstáculos	SEURB	4	4	100,00%
Processo	ADM	4	4	100,00%



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

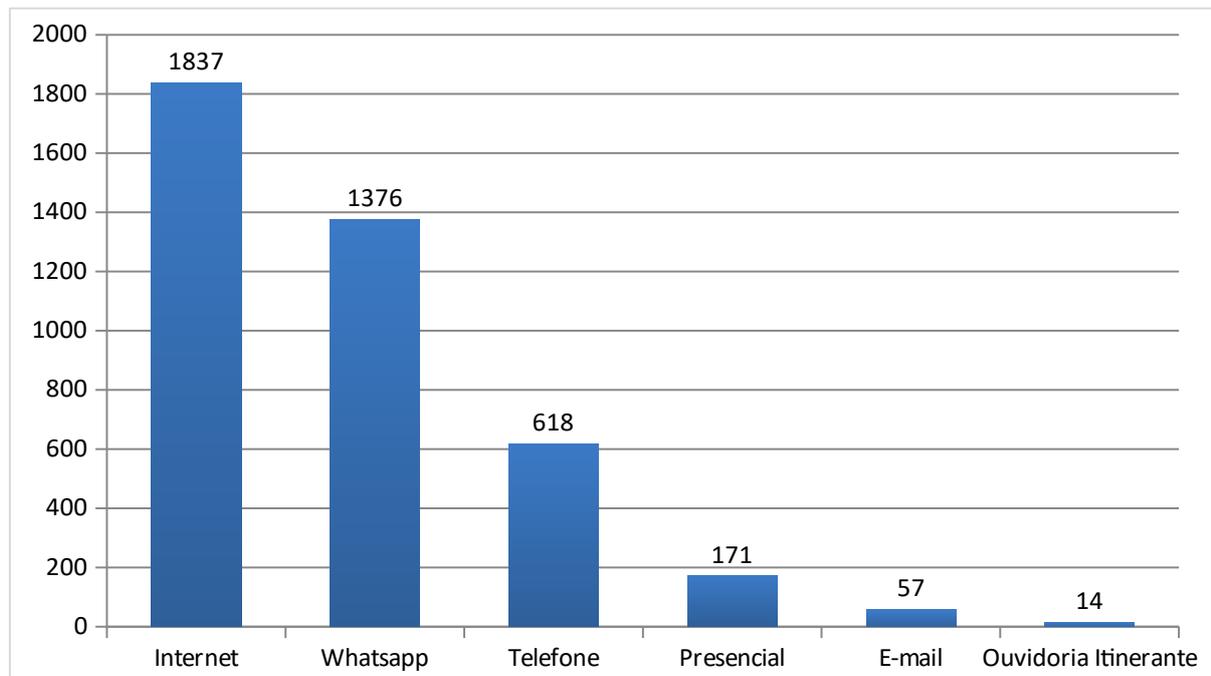
Tel.: (13)3308-7000 | www.guaruja.sp.gov.br | @prefeitura.guaruja

Procuradoria Geral do Município	AGM	4	3	75,00%
Site	SEGOV	4	4	100,00%
Alteração Cadastral	SEFIN	3	3	100,00%
Benefícios (Bolsa Atleta, Bolsa Família, Bolsa Estudos)	SEDEAS	3	3	100,00%
Igreja	SEDEP	3	3	100,00%
Manutenção de Acessos à Praia	SEURB	3	2	66,67%
Passe Livre	SEDUC	3	3	100,00%
Procon	AGM	3	3	100,00%
Vacinação	SESAU	3	3	100,00%
Código de Endereço Postal-CEP	SEINFRA	2	2	100,00%
Ferro Velho	SEURB	2	2	100,00%
Idoso	SEDEAS	2	1	50,00%
Licitação/Pregão	SEFIN	2	2	100,00%
Pistão	SEDECON	2	2	100,00%
Quiosque	SEFIN	2	2	100,00%
Teatro Municipal	SECULT	2	2	100,00%
Uniforme Escolar	SEDUC	2	2	100,00%
Coleta Seletiva	SEMAM	1	1	100,00%
Diário Oficial	GBPRE	1	1	100,00%
Habitação	SEFIN	1	1	100,00%
Muro	SEURB	1	0	0,00%
PAT	SEDEP	1	1	100,00%
Placa de Identificação de Logradouros	SEFIN	1	1	100,00%
Prestação de Serviços	ADM	1	1	100,00%
Radar	SEDECON	1	1	100,00%
Regularização Fundiária	SEHAB	1	1	100,00%
Vala	SEURB	1	1	100,00%
Vans	SEURB	1	1	100,00%
TOTAL: 4073				



11. Ocorrências Abertas no Período

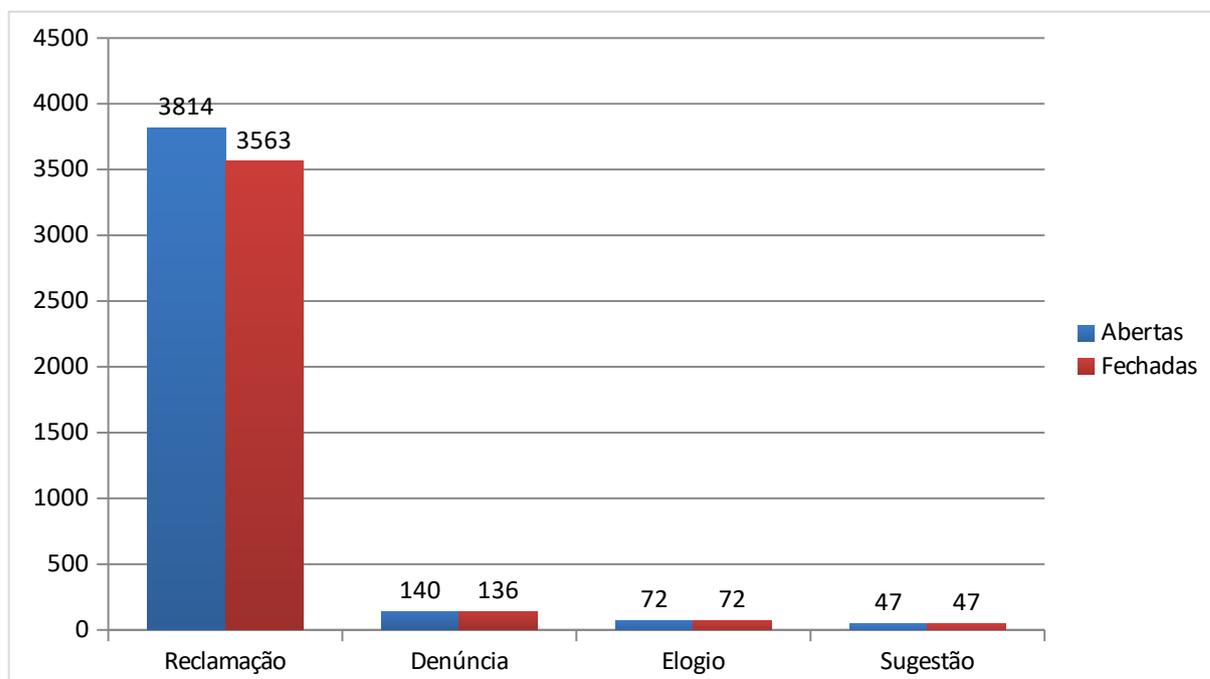
TIPO DE CONTATO	QUANTIDADE	PERCENTUAL DO TOTAL
Internet	1837	45,1%
Whatsapp	1376	33,78%
Telefone	618	15,17%
Presencial	171	4,2%
E-mail	57	1,4%
Ouvidoria Itinerante	14	0,34%
TOTAL: 4.073		





12. Classificação de Ocorrências no Período

TIPO	ABERTAS	FECHADAS	RESPONDIDAS
Reclamação	3814	3563	93,42%
Denúncia	140	136	97,14%
Sugestão	47	47	100%
Elogio	72	72	100%
TOTAL: 4.073			





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.

13.1 Cartas de Serviço das Principais Secretarias

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 2022, 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



13.1.1 SEURB

SEURB – Secretaria Municipal de Operações Urbanas comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Boca de Lobo, Iluminação, Buracos em Via e Alagamentos	Este Setor de Gestão de Ouvidoria da SEURB, tem a informar que as providências adotadas aos BC's recorrentes e principalmente aos temas tais, como: Boca de Lobo, Iluminação, Buracos em Vias e Alagamentos: "São adotadas as cobranças junto aos superiores responsáveis de cada setor referente as atividades, de forma periódica a fim de estabelecer um atendimento mais próximo a data de abertura da referida solicitação". Por fim cabe salientar que após análise de cada BC, verifica-se a necessidade de um maior prazo para a execução dos serviços, conforme rotina estabelecida na Ouvidoria Municipal (30 dias), pela inclusão na programação dos setores envolvidos devido a serviços já iniciados e as demandas constantes das solicitações.

13.1.2 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.
Caminhão	Por ser município com vocação portuária, Guarujá conta com grande frota de caminhões e espaço insuficiente para estacionamento adequado desses veículos; o que acaba ocasionando grande número de infrações de trânsito por estacionamento de caminhões em locais proibidos. A ampliação do efetivo da Guarda civil municipal – que também atua como agente da autoridade de trânsito – permitiu uma atuação mais efetiva no atendimento dessas ocorrências.
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



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

	<p>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.</p>
Sinalização de trânsito	<p>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. Para o ano de 2023, será realizada nova licitação para contratação de empresa especializada de forma a dar ainda maior cobertura a essas necessidades.</p>
Veículos abandonados	<p>A Superintendência de Trânsito e Transporte Público mantém equipe exclusiva para atuação nas ocorrências desta natureza. Há de se considerar que há legislação específica que trata da caracterização do estado de abandono e procedimento a ser adotado até a efetiva remoção do veículo (Lei Municipal nº 4.034/2013). Assim, fundamental a participação dos cidadãos denunciando os casos; visto que a partir delas, os agentes podem ir a campo com maior riqueza de informações e assim dar solução mais efetiva ao problema causado.</p>

13.1.3 SEFIN

SEFIN – Secretaria Municipal de Finanças comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Perturbação de Sossego	<p>Da mesma maneira que atinge a SEDECON (Secretaria Municipal de Defesa e Convivência Social), este assunto é o mais recorrente desta Secretaria, isto porque com a perturbação de sossego os cidadãos/contribuintes solicitam fiscalização a fim de averiguar a regularidade dos estabelecimentos comerciais e, dessa forma, é quase que um trabalho em conjunto da fiscalização do SEFIN (Secretaria Municipal de Finanças) com a Força Tarefa, vinculada a SEDECON, já que ambas atuam na fiscalização desses estabelecimentos, cada qual em sua área de competência.</p>
Fiscalização de Praias	<p>Este tipo de fiscalização é bem recorrente também nesta Secretária, seja ela voltada aos ambulantes que ocupam anualmente nossas praias, mas principalmente ligada nas ocorrências ao volume dos aparelhos de som que os usuários transportam.</p>
IPTU	<p>Assunto bastante encontrado nesta Secretaria também é o IPTU, transformando os detalhes do assunto no transcorrer do ano, que no início era sobre o reajuste anual, que excepcionalmente no presente ano ocorreu de simultaneamente com a instituição da taxa de lixo. Com o passar dos meses, a demanda se movimenta para pagamentos em duplicidade, requerendo, em muitos casos, reembolso ou</p>



	quitação de parcela do mês subsequente.
Terreno baldio/imóvel abandonado	Demanda com bastante incidência são as ocorrências de terreno baldio e/ou imóvel abandonado, pois acumulam sujeira, lixo e mato alto, bem como bichos de diversos tipos, que trazem incômodos e podem trazer doenças. Além de, muitas vezes, serem usados por usuários de drogas ilícitas, são os relatos que são narrados neste tipo de situação.

“Há outros tipos de demanda, mas acontecem em menor escala e costumam ser solucionados com maior agilidade, finalizando o solicitado, nos colocamos à disposição para novos esclarecimentos.”

13.1.4 SEPLAN

SEPLAN – Secretaria Municipal de Planejamento comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Pavimentação, Recapeamento e/ou Reparo	Tendo em vista os pontos recorrentes de solicitações de pavimentação, recapeamento e/ou reparo, informamos que todas as demandas são cadastradas em controle interno, as quais são monitoradas e vistoriadas, aguardando recursos extras orçamentários para atendimento.

13.1.5 SESAU

SESAU – Secretaria Municipal de Saúde comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Castração	Mensalmente são liberadas aos munícipes uma quantidade considerável de senhas para esse serviço.
Abandono/Maus Tratos de animais	Executamos as vistorias de maus-tratos semanalmente junto com a Polícia Militar Ambiental e a Guarda Municipal Ambientais, onde realizamos atualmente 10 (dez) visitas. Com o intuito de melhor atender aos munícipes, ampliamos nossos meios de comunicação, aumentamos o número de funcionários e estamos nos empenhando para melhorar a qualidade dos serviços prestados.
Consultas e Exames	A Atenção Primária trabalha incessantemente para melhorar as demandas e proporcionar um acolhimento adequado aos nossos munícipes. Os equipamentos estão em constante manutenção, inclusive os odontológicos, que estão em estágio de cotação orçamentária. Com a implantação do novo sistema de prontuário eletrônico para facilitar o atendimento, constantemente a Equipe de Regulação do Acesso vem realizando visitas às unidades que compõem a Atenção Primária de Saúde, capacitando os novos colaboradores no tocante a utilização do sistema informatizado (SISEG),



	orientando sobre os protocolos de acesso vigentes, com o objetivo de evitar contrariedades no fluxo dos encaminhamentos para consultas e exames, o que podem causar prejuízos aos tratamentos dos usuários SUS.
Vigilância em Saúde (Comércio, fiscalização, dengue, zoonoses);	A Superintendência de Vigilância em Saúde vem trabalhando visando a melhora no tempo de respostas. Ocorre que, quase as totalidades dos boletins encaminhados demandam de vistorias por Fiscais, Agentes, Força Tarefa ou até mesmo de equipamentos multidisciplinar para vistorias e providências relativas às solicitações.

“A superintendência de Vigilância em Saúde, vem trabalhando durante todo o ano visando a melhora no tempo de resposta e sempre buscando o quanto antes dar o retorno aos boletins cidadão. Ocorre que quase a totalidade dos boletins encaminhados as unidades pertencentes a esta diretoria, demandam de vistoria por fiscais, agentes, força tarefa ou até mesmo de equipe multidisciplinar para vistoria e providências relativas as solicitações, por este motivo por algumas vezes o retorno das providências tomadas é de certa forma moroso e com atraso. Salientamos o desejo de melhora destes retornos e continuaremos trabalhando para melhoria do atendimento do município. Salientamos o desejo de melhorar o atendimento aos nossos munícipes.”

13.1.6 SEMAM

SEMAM – Secretaria Municipal de Meio Ambiente, comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
Poda de Árvore	Temos problemas constantes com serviços de poda de árvore, visto que está demanda na sua maioria se faz necessário o desligamento pela empresa de concessionária luz, que tem já em suas ações, um cronograma de atendimento agendado para desligamento, conflitando muitas vezes com agendamento da empresa de (Poda/Remoção) de vegetais. Outro fator, esta relacionado muitas vezes aos veículos que estão estacionados nos locais destinados para serviços de podas ou remoção, mesmos com apoio do DITRAN, ainda sim assim por muitas vezes temos que cancelar o atendimento no local e reagendar.
Descarte irregular de lixo	Assim como em diversas cidades do país, nossa cidade sofre com falta de consciência ambiental e a irresponsabilidade de alguns moradores que descartam seus resíduos em locais não apropriados. Gerando diversas ocorrências de reclamações e denúncias. Mesmo com todos os esforços da nossa SEURB, da empresa de coleta de resíduos (TERRACOM), das Cooperativas e da SEMAM, tem sido uma batalha diária para deixar a cidade limpa. Nossas ações internas de educação ambiental foram ampliadas com programas de coletas de recicláveis, fixação de placas de advertência e unidades como “Estações de Sustentabilidades” para coleta voluntária de materiais, feiras ambientais, tem auxiliado nos trabalhos de descartes correto de resíduos. Porém precisamos muito mais de investimentos na Educação



	Ambiental para frear estas ocorrências e também a colaboração maciça dos munícipes de nossa cidade.
Esgoto/ Falta d'Água	Mesmo com boa parte da cidade coberta pela infraestrutura de saneamento e fornecimento de água, os problemas são recorrentes. Muitas reclamações 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.

13.1.7 SEINFRA

SEINFRA – Secretaria Municipal de Infra Estrutura e Obras comunica que o trabalho está sendo realizado da mesma forma, não havendo providências a serem tomadas.

13.1.8 SEDUC

SEDUC – Secretaria Municipal de Educação, comunica que:

PONTOS RECORRENTES	PROVIDÊNCIAS ADOTADAS
CAECS e Unidades Escolares	As Constantes queixas dos munícipes em relação aos CAECS e Unidades Escolares referem-se à infraestrutura: como quadras, piscinas, telhados e alambrados. A Equipe de Infraestrutura desta SEDUC trabalha com um cronograma de serviços, porém quando há casos pontuais, como por exemplo, apontamento do cidadão, através da Ouvidoria, é verificado com o Coordenador do setor se já existe ordem de serviço em aberto, e a equipe é direcionada ao local para efetuar os reparos. Em algumas situações os reparos necessários excedem o previsto em contrato de manutenção, além de, necessitar de mão de obra especializada para reparar o bem danificado, cujo profissional não se encontra disponível no quadro de servidores e prestadores de serviços do Município. Por conta do narrado acima, se faz necessário a contratação de profissionais específicos para atender o solicitado, o que acarreta a necessidade de realizar licitação para tal, procedimento este burocrático e moroso, que dificulta a rápida resolução do problema. Atualmente, a Secretaria Municipal de Educação vem olvidando esforços para resolver tais entraves, sejam burocráticos, sejam operacionais, com o fito de efetivar as contratações necessárias para solver os problemas apontados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

14. Total de Acessos ao Portal da Transparência

LAI - Acesso Rápido ✕

Exercício

2023 2022 2021 2020

2019 2018 2017

Receita

Valor Previsto
1.928.750.000

98,78%
Percentual Arrecadado sobre o Previsto

Valor Arrecadado
1.905.221.740

Despesa

Fixado Final
2.101.658.398

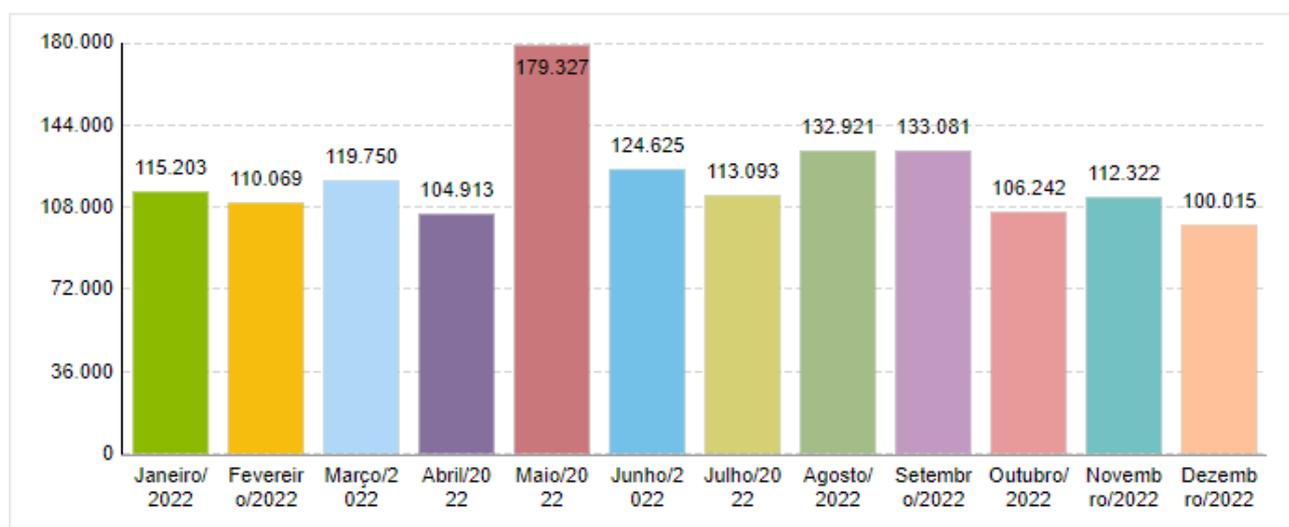
80,16%
Percentual Realizado sobre o Fixado Final

Realizado
1.684.696.247

Resumo

	Atualização do Portal 01/01/2023 23:00:40
	Investimento em Educação 348.822.035,92
	Total Atendimentos e-SIC 287
	Total Acessos 1.451.561
	Compras / Licitações / Contratos 512.368.069,58
	Total de Funcionários 6.825
	Saldo Anterior - Restos a pagar 5.616.773,36
	Pago no Exercício referente a Restos a Pagar 172.709.251,56
	Investimento em Saúde 332.082.469,56
	Diárias/Viagens e Adiantamentos 510.930,42
	Depósito de Precatórios 69.713.169,21

Estadística de Acessos





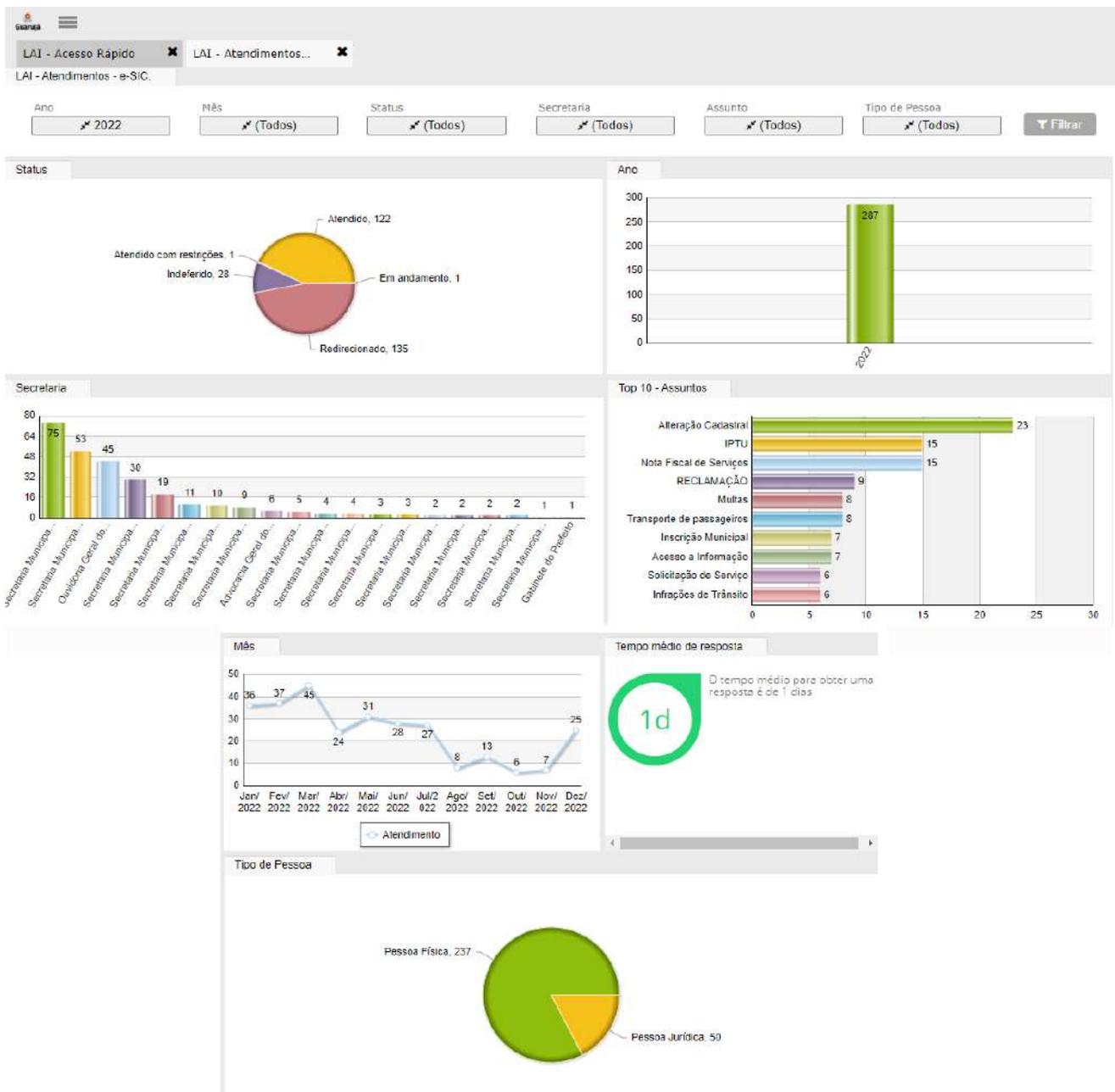
PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARUJÁ

ESTADO DE SÃO PAULO

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

15. Relatório do Serviço de Informações ao Cidadão





16. 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 **95,48%** 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.


Artur Ubiratan Barroso de Oliveira Filho
Ouvidor Geral do Município