

Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2021

A Ouvidoria Geral do Poder Executivo do Município de Guaratinguetá/SP, nos termos do disposto na Lei Municipal nº 3.817/2005 e na Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta a seguir o Relatório Anual de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento de suas atribuições.

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Guaratinguetá/SP, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei Federal 13.460/2017, apresenta seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2021 e conforme o Artigo 15 da mesma Lei Federal, deverá indicar ao menos:

- I- o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II- os motivos das manifestações;
- III- a análise dos pontos recorrentes; e
- IV- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO / VIAS DE ACESSO

A Ouvidoria Geral do Município de Guaratinguetá/SP tem como principal finalidade atuar como mediadora entre o cidadão e a Administração Pública Municipal de modo a incentivar a participação do cidadão.

É através da Ouvidoria do Município que são recebidas e encaminhadas manifestações como denúncias, reclamações, solicitações de providências, sugestões e elogios referentes a procedimentos e ações da Administração Pública Municipal.

A comunicação entre os cidadãos e a Ouvidoria do Município ocorre de diferentes formas:

Rua Professora Dulce Selles Vieira, nº 49- Chácara Selles – Cep:12.505-509 Guaratinguetá/SP.



Ouvidoria Geral do Município

	VIAS D	E ACESSO
E-Mail	417	23%
Pessoal	36	2%
Telefone	482	26%
Web	894	49%
Total	1829	100%

Além do recebimento de demandas por telefone, através dos números 3133-3556 e 3132-6229, a Ouvidoria do Município também recebe demandas por meio do site: https://guaratingueta.sp.gov.br/ouvidoria/, do e-mail: ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br e presencial à Rua Professora Dulce Selles Vieira, 49, Chácara Selles, Guaratinguetá/SP.

As manifestações recebidas por telefone, e-mail e atendimento presencial, são inseridas no Sistema Eletrônico-ATEN, para tramitação interna.

3. NÚMERO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO 2021

Em 2021, foram recebidas 1.829 manifestações sendo classificadas conforme tabela abaixo:

TIPOS DE MAN	IFESTAÇÃO	/ DEMANDA
Denúncia	238	13%
Elogio	16	1%
Informação	394	22%
Reclamação	477	26%
Solicitação/Serviço	676	37%
Sugestão	28	2%
Total	1829	100%

Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas, permite aos cidadãos realizarem o acompanhamento das manifestações diretamente através da Internet, proporcionando maior transparência aos munícipes.

Abaixo segue tabela das manifestações de cada Secretaria durante o exercício de 2021:

Rua Professora Dulce Selles Vieira, nº 49- Chácara Selles – Cep:12.505-509 Guaratinguetá/SP.



Ouvidoria Geral do Município

TOTAL DE MANIFE	STAÇÕES POR ÓRGÃO/SEC	RETARIA
COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ	6	0,33%
CIA DE SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E RESÍDUOS DE GUARATINGUETÁ	81	4,43%
DEFESA CIVIL	5	0,27%
GABINETE DO PREFEITO	15	0,82%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	34	1,86%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	50	2,73%
SECRETARIA DA AGRICULTURA	15	0,82%
SECRETARIA DA FAZENDA	311	17,00%
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	8	0,44%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	32	1,75%
SECRETARIA DE CULTURA	3	0,16%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	15	0,82%
SECRETARIA DE ESPORTES	3	0,16%
SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA	7	0,38%
SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV	7	0,38%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	103	5,63%
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO	173	9,46%
SECRETARIA DE SAÚDE	435	23,78%
SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	405	22,14%
SECRETARIA DE TURISMO E LAZER	1	0,05%
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	120	6,56%
TOTAL GERAL	1829	100,00%

Rua Professora Dulce Selles Vieira, nº 49- Chácara Selles – Cep:12.505-509 Guaratinguetá/SP.



Ouvidoria Geral do Município

4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Seguem abaixo, os motivos das manifestações no exercício de 2021:

- Abertura de Empresas;
- Acesso a Balanços, Demonstrativos e Comparativos;
- Acordo de IPTU:
- Acúmulo de Lixo:
- Assistência Social;
- Atendimentos;
- Atendimentos ao Protocolo Geral;
- Audiência Pública:
- Averbação;
- Cadastro Fiscal;
- Cartão SUS;
- Certidão Negativa;
- Coleta de Lixo:
- Comércio Irregular;
- Concurso Público:
- Conduta de Servidor Público;
- Conselhos Municipais;
- Construção Irregular;
- Corte de Árvore;
- Corte de Mato:
- Covid 19;
- Dados Cadastrais;
- Diário Oficial;
- Dívida Ativa;
- Educação:
- Entulho em Calçada e Esgoto;
- Estacionamento Rotativo;
- Falta de Água;
- Falta de Medicamento;
- Fiscalização de Obras;
- Fiscalização de Zoonoses;
- IPTU;
- Iluminação Pública;
- Lei Municipal;
- Marcação de Consultas/Exames;
- Multa de Trânsito;
- -Terreno Baldio;
- -Transporte Público, entre outros.

Rua Professora Dulce Selles Vieira, nº 49- Chácara Selles – Cep:12.505-509 Guaratinguetá/SP.



Ouvidoria Geral do Município

5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações recebidas com maior recorrência foram:

- Por atendimento não satisfatório ou relacionado à dúvidas de como acessar o Serviço Público Foram averiguadas e esclarecidas pelas Secretarias envolvidas.
- Renovação do Cartão SUS e confecção do mesmo, como também solicitações e pedidos de informações sobre marcações de consultas e exames Todas as manifestações foram encaminhadas para a Secretaria da Saúde que forneceu as instruções e orientações necessárias aos munícipes.
- Fiscalização de Obras e Construções Foram imediatamente encaminhadas para a Secretaria de Planejamento, que disponibilizou seus Fiscais para as devidas diligências e solução da maioria dos casos, até mesmo, entrando em contato diretamente com o munícipe.
- Tributos em geral Todos encaminhados para a Secretaria da Fazenda que pontualmente respondeu e solucionou as questões.
- -Fiscalização de Estabelecimentos, Trânsito, Transporte Coletivo, Funcoc Encaminhados para a Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana que sempre procurou atender através de seus fiscais de postura e coordenação de trânsito, visando sempre a solução de cada demanda.

6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

Os elogios e agradecimentos, foram todos encaminhados para a própria Secretaria que daria ciência ao servidor(a) ou ao setor mencionado.

As reclamações e as solicitações de providências, também foram enviadas para as Secretarias responsáveis, através do sistema ATEN, as quais nos informaram, por escrito, as providências que foram tomadas e como as ocorrências foram resolvidas.

E quanto às denúncias, todas foram encaminhadas para as Secretarias responsáveis, onde foram avaliadas, caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de averiguação, sempre com muita cautela para

Rua Professora Dulce Selles Vieira, nº 49- Chácara Selles – Cep:12.505-509 Guaratinguetá/SP.



Ouvidoria Geral do Município

comprovar a veracidade ou não dos fatos e em seguida tomadas as devidas providências.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral do Município de Guaratinguetá/SP tem cumprido com sua missão, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o Poder Público Municipal, zelando sempre pela garantia da qualidade dos serviços públicos, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe foram apresentadas, facilitando o acesso do cidadão ao sistema de Ouvidoria, de modo a propiciar a participação popular no processo de otimização e aperfeiçoamento da gestão pública.

Ouvidoria Geral

Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

(Relatório anual de 2021)

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NOS MESES DE JANEIRO A DEZEMBRO NO ANO DE 2021, PELA OUVIDORIA GERAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ

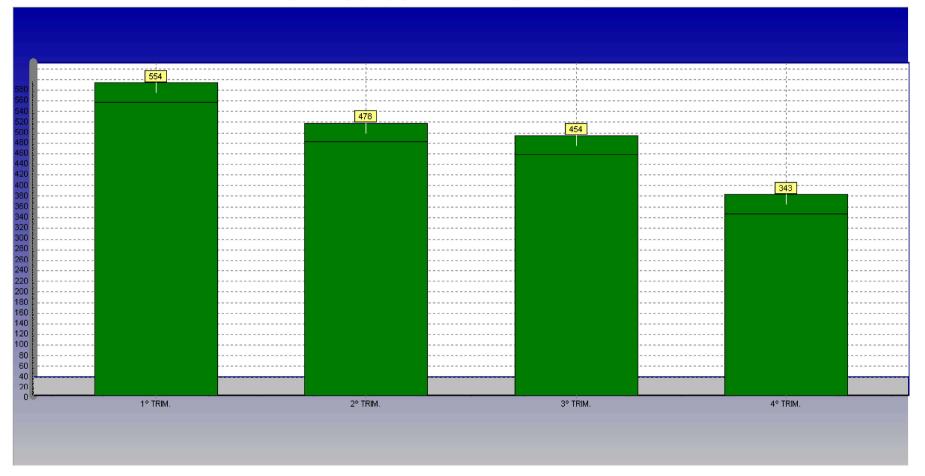
TOTAL DE 1829 REGISTROS

		QUADRO COMPARATIVO TRIMESTRAL														
	1º TRIM	%	2º TRIM	%	3° TRIM	%	4° TRIM	%	TOTAL	%						
Atendimentos Finalizados	541	97,65	471	98,54	423	93,17	278	81,05	1713	93,66						
Atendimentos Vencidos	13	2,35	7	1,46	31	6,83	61	17,78	112	6,12						
Atendimentos no Prazo	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	1,17	4	0,22						
Total	554	100,00	478	100,00	454	100,00	343	100,00	1829	100,00						

- Média do 4º Trimestre de 2021 = 114 Atendimentos/Mês
- Média do 3º Trimestre de 2021 = 151 Atendimentos/Mês
- Média do 2º Trimestre de 2021 = 159 Atendimentos/Mês
- Média do 1º Trimestre de 2021 = 184 Atendimentos/Mês

GUARATINGUETÁ, 21 DE JANEIRO DE 2022.

GRÁFICO - COMPARATIVO TRIMESTRAL





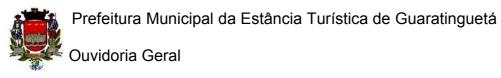
Ouvidoria Geral

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2021, PELA OUVIDORIA GERAL.

TOTAL DE 1829 REGISTROS

	Q	UADRO COMPAI	RATIVO DOS MES	SES	
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
189	165	200	145	161	172
10,33%	9,02%	10,93%	7,93%	8,80%	9,40%
JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
155	154	145	91	129	123
8,47%	8,42%	7,93%	4,98%	7,05%	6,72%

GUARATINGUETÁ , 21 DE JANEIRO DE 2022.

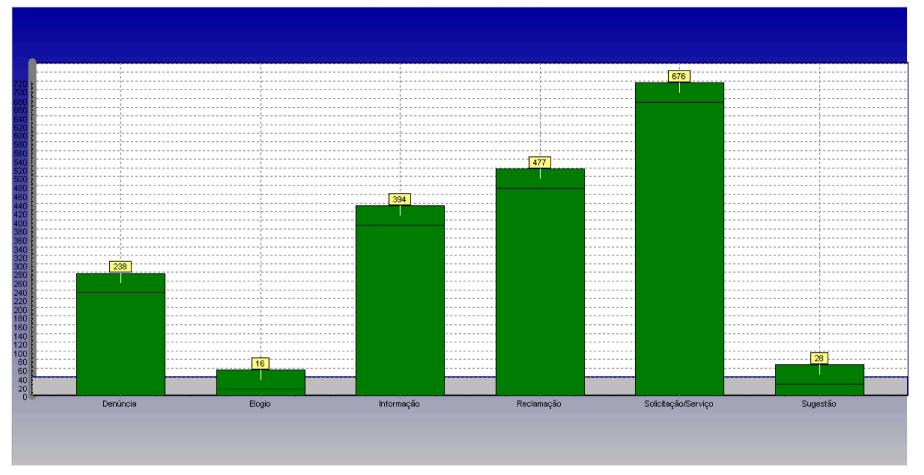


(Atendimentos referente ao ano de 2021)

	TIPO	OS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)
		QUADRO QUANTITATIVO
Denúncia	238	13%
Elogio	16	1%
Informação	394	22%
Reclamação	477	26%
Solicitação/Serviço	676	37%
Sugestão	28	2%
Total	1829	100%

GUARATINGUETÁ, 21 DE JANEIRO DE 2022.

GRÁFICO - TIPOLOGIA





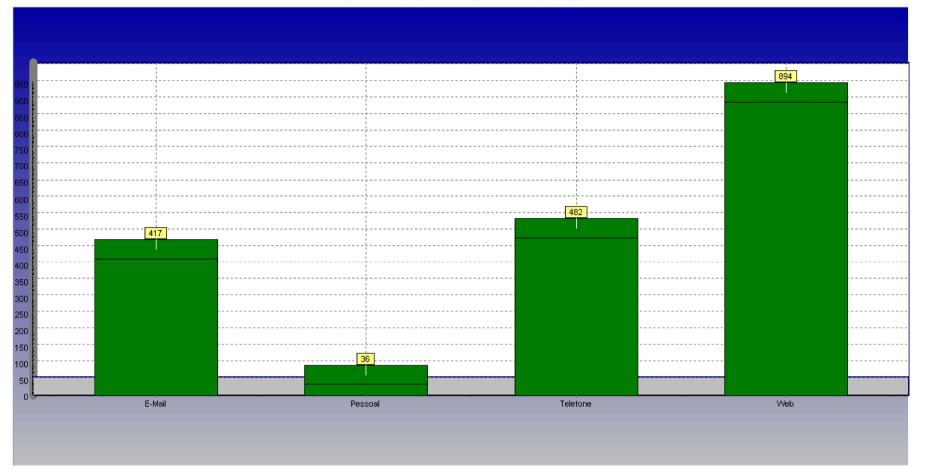
Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2021)

		VIAS DE ACESSO										
		QUADRO QUANTITATIVO										
E-Mail	417	23%										
Pessoal	36	2%										
Telefone	482	26%										
Web	894	49%										
Total	1829	100%										

GUARATINGUETÁ, 21 DE JANEIRO DE 2022.

GRÁFICO - VIAS DE ACESSO





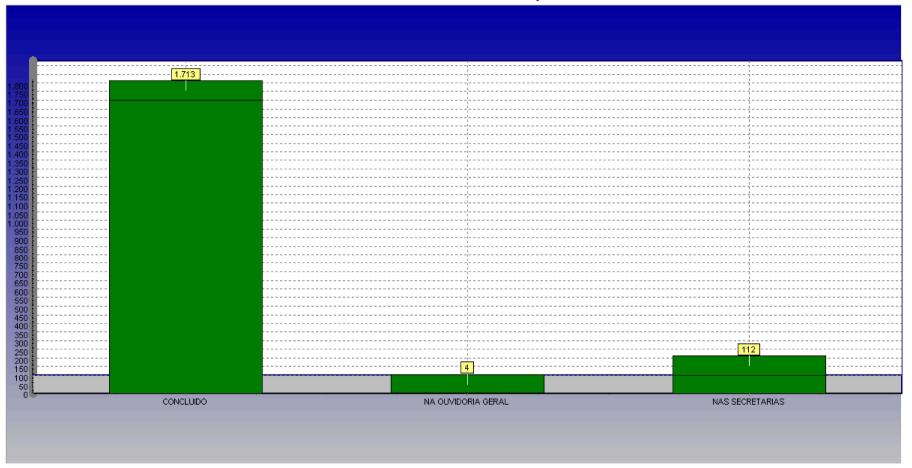
Ouvidoria Geral

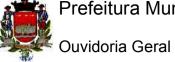
(Atendimentos referente ao ano de 2021)

		TRAMITAÇÃO
	TOTAL	PERCENTUAL
NA OUVIDORIA	4	0,22%
NAS SECRETARIAS	112	6,12%
CONCLUÍDOS	1713	93,66%
TOTAL	1829	100,00%

GUARATINGUETÁ, 21 DE JANEIRO DE 2022

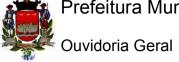
GRÁFICO - TRAMITAÇÃO





(Atendimentos referente ao ano de 2021)

												С	OMP	ARA	TIVO	202	1									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL	GERAL
COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ	3	2%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	6	0%
Cia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá	13	7%	4	2%	7	4%	6	4%	6	4%	6	3%	9	6%	4	3%	12	8%	7	8%	6	5%	1	1%	81	4%
DEFESA CIVIL	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%
GABINETE DO PREFEITO	4	2%	2	1%	1	1%	2	1%	1	1%	3	2%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	15	1%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	3	2%	0	0%	1	1%	4	3%	5	3%	5	3%	5	3%	0	0%	2	1%	3	3%	6	5%	0	0%	34	2%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	4	2%	11	7%	4	2%	2	1%	1	1%	3	2%	2	1%	4	3%	10	7%	3	3%	3	2%	3	2%	50	3%
SECRETARIA DA AGRICULTURA	4	2%	0	0%	0	0%	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	3	2%	2	2%	1	1%	1	1%	15	1%
SECRETARIA DA FAZENDA	29	15%	38	23%	43	22%	25	17	22	14%	35	20%	26	17%	27	18%	19	13%	13	14%	16	12	18	15%	311	17%
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	1	1%	0	0%	2	1%	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	8	0%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	1	1%	1	1%	4	2%	4	3%	2	1%	5	3%	1	1%	3	2%	2	1%	2	2%	6	5%	1	1%	32	2%
SECRETARIA DE CULTURA	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	3	0%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%	3	2%	0	0%	2	1%	0	0%	2	1%	1	1%	1	1%	3	2%	15	1%
SECRETARIA DE ESPORTES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	3	0%
SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	2	2%	7	0%
SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV	1	1%	0	0%	2	1%	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	7	0%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	21	11%	15	9%	10	5%	13	9%	9	6%	7	4%	7	5%	7	5%	4	3%	2	2%	1	1%	7	6%	103	6%



(Atendimentos referente ao ano de 2021)

												C	ОМР	ARA	TIVO	202	1									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL	GERAL
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO	21	11%	14	8%	17	9%	12	8%	14	9%	19	11%	17	11%	18	12%	15	10%	7	8%	9	7%	10	8%	173	9%
SECRETARIA DE SAÚDE	30	16%	44	27%	50	25%	24	17	43	27%	49	28%	48	31%	35	23%	31	21%	27	30%	27	21	27	22%	435	24%
SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	30	16%	30	18%	44	22%	37	26	41	25%	27	16%	24	15%	38	25%	34	23%	20	22%	45	35	35	28%	405	22%
SECRETARIA DE TURISMO E LAZER	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	1	0%
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	18	10%	6	4%	14	7%	10	7%	10	6%	10	6%	12	8%	12	8%	8	6%	2	2%	6	5%	12	10%	120	7%
	189		165		200		145		161		172		155		154		145		91		129		123		1829	

GUARATINGUETÁ , 21 DE JANEIRO DE 2022.