



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2022

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 2022 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 2022 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, informações, 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.

Telefone: (12) 3133 3556 e-mail: ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br



**Prefeitura Municipal da
Estância Turística de Guaratinguetá
Ouvidoria Geral do Município**

VIAS DE ACESSO		
E-Mail	411	24%
Pessoal	45	3%
Telefone	383	23%
Web	746	50%
Total	1685	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 2022

Em 2022, foram recebidas 1685 manifestações sendo classificadas conforme tabela abaixo:

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO / DEMANDA		
Denúncia	96	6%
Elogio	22	1%
Informação	294	17%
Reclamação	467	28%
Solicitação/Serviço	753	45%
Sugestão	53	3%
Total	1685	100%

Foram registradas 1685 manifestações, distribuídas entre “Reclamações, Solicitações, Denúncias, Informações, Sugestões e Elogios”.

Comparado aos registros de 2021 houve uma queda significativa de 8%.

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

Telefone: (12) 3133 3556 e-mail: ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br



**Prefeitura Municipal da
Estância Turística de Guaratinguetá
Ouvidoria Geral do Município**

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 2022:

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

Telefone: (12) 3133 3556 e-mail: ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br



**Prefeitura Municipal da
Estância Turística de Guaratinguetá
Ouvidoria Geral do Município**

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO/SECRETARIA		
COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ	13	0,77%
CIA DE SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E RESÍDUOS DE GUARATINGUETÁ	83	4,93%
DEFESA CIVIL	2	0,12%
GABINETE DO PREFEITO	12	0,71%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	15	0,89%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	76	4,51%
SECRETARIA DA AGRICULTURA	21	1,25%
SECRETARIA DA FAZENDA	208	12,34%
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	6	0,36%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	27	1,60%
SECRETARIA DE CULTURA	7	0,42%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	47	2,79%
SECRETARIA DE ESPORTES	11	0,65%
SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA	1	0,06%
SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV	4	0,24%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	133	7,89%
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO	92	5,46%
SECRETARIA DE SAÚDE	291	17,27%
SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	509	30,21%
SECRETARIA DE TURISMO E LAZER	2	0,12%
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	125	7,42%
TOTAL GERAL	1685	100,00%

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

Telefone: (12) 3133 3556 e-mail: ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br



**Prefeitura Municipal da
Estância Turística de Guaratinguetá
Ouvidoria Geral do Município**

4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Seguem abaixo, os motivos das manifestações no exercício de 2022:

- Abertura de Empresas;
- Acesso a Balanços, Demonstrativos e Comparativos;
- Tributos;
- Acúmulo de Lixo;
- Assistência Social;
- Atendimentos;
- Atendimentos ao Protocolo Geral;
- Audiência Pública;
- Averbção;
- Cadastro Fiscal;
- Cadastro Imobiliário;
- Certidão Negativa;
- Coleta de Lixo;
- Concurso Público;
- Conduta de Servidor Público;
- Conselhos Municipais;
- Construção Irregular;
- Corte de Árvore;
- Covid 19;
- Dados Cadastrais;
- Diário Oficial;
- Dívida Ativa;
- Educação;
- Estacionamento Rotativo;
- Falta de Medicamento;
- Fiscalização de Estabelecimentos/Comércio Irregular;
- Fiscalização de Obras;
- Fiscalização de Trânsito;
- Fiscalização – Vigilância em Saúde;
- Funcoc;
- IPTU;
- Iluminação Pública;
- Lei Municipal;
- Limpeza de Áreas Públicas;
- Manutenção de Vias Públicas;
- Marcação de Consultas/Exames;
- Multa de Trânsito;
- Transporte Público, entre outros.

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

Telefone: (12) 3133 3556 e-mail: ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br



**Prefeitura Municipal da
Estância Turística de Guaratinguetá
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.

- Solicitações na área de Vigilância em Saúde no que se refere aos Serviços de Fiscalização e questões relacionadas à falta de medicamentos.

Todas as manifestações foram encaminhadas para a Secretaria da Saúde que forneceu as instruções e orientações necessárias aos munícipes.

- Manutenção de Vias Públicas e Serviços de Limpeza em Áreas Públicas desta Municipalidade.

Todas as demandas foram imediatamente encaminhadas para a Secretaria de Obras, a qual tomou as devidas providências.

- Solicitação de Certidões Negativas, Atualização de Cadastro Fiscal e Cadastro Imobiliário - Todos encaminhados para a Secretaria da Fazenda que pontualmente respondeu e solucionou as questões.

- Trânsito, Multas, Funcoc, Fiscalização de Estabelecimentos, foram as demandas mais recorrentes neste setor - Encaminhadas 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 questão.

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.

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

Telefone: (12) 3133 3556 e-mail: ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral do Município

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas, foram encaminhadas para as Secretarias responsáveis, onde são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las, sempre com muita cautela são averiguadas a fundo para comprovar a veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação e em seguida tomada as providências cabíveis.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, é uma forma de aprimoramento de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação.

Desta forma, 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.

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

Telefone: (12) 3133 3556 e-mail: ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br



Ouvidoria Geral

Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

(Relatório anual de 2022)

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NOS MESES DE JANEIRO A DEZEMBRO NO ANO DE 2022, PELA OUVIDORIA GERAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ

TOTAL DE 1685 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO TRIMESTRAL										
	1º TRIM	%	2º TRIM	%	3º TRIM	%	4º TRIM	%	TOTAL	%
Atendimentos Finalizados	477	90,68	380	92,01	369	90,89	271	79,71	1497	88,84
Atendimentos Vencidos	49	9,32	33	7,99	37	9,11	61	17,94	180	10,68
Atendimentos no Prazo	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8	2,35	8	0,47
Total	526	100,00	413	100,00	406	100,00	340	100,00	1685	100,00

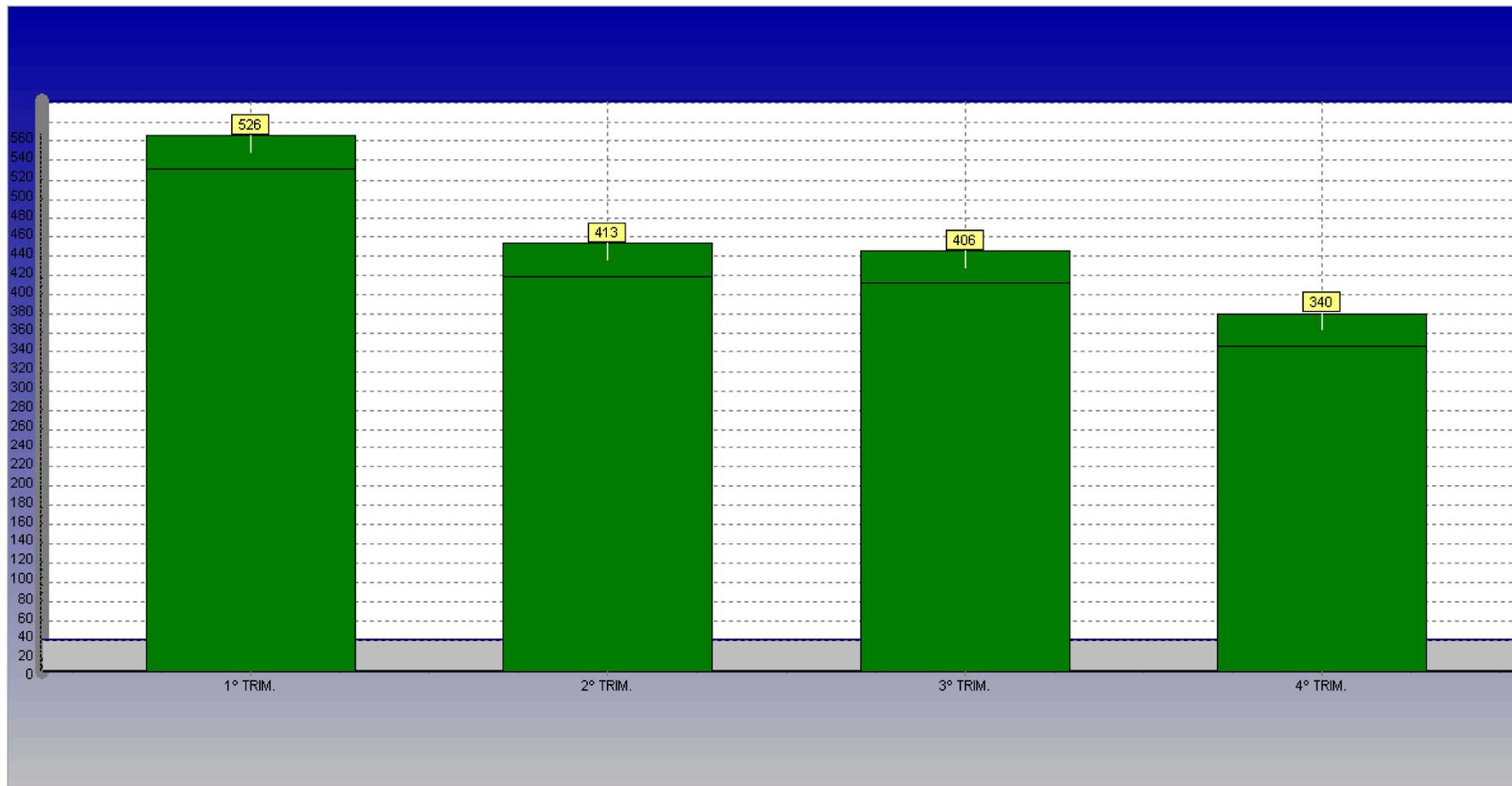
- Média do 4º Trimestre de 2022 = 113 Atendimentos/Mês

- Média do 3º Trimestre de 2022 = 135 Atendimentos/Mês

- Média do 2º Trimestre de 2022 = 137 Atendimentos/Mês

- Média do 1º Trimestre de 2022 = 175 Atendimentos/Mês

GRÁFICO - COMPARATIVO TRIMESTRAL





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2022, PELA OUVIDORIA GERAL.

TOTAL DE 1685 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
215	184	127	142	143	128
12,76%	10,92%	7,54%	8,43%	8,49%	7,60%
JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
147	158	101	125	101	114
8,72%	9,38%	5,99%	7,42%	5,99%	6,77%

GUARATINGUETÁ , 23 DE JANEIRO DE 2023.



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

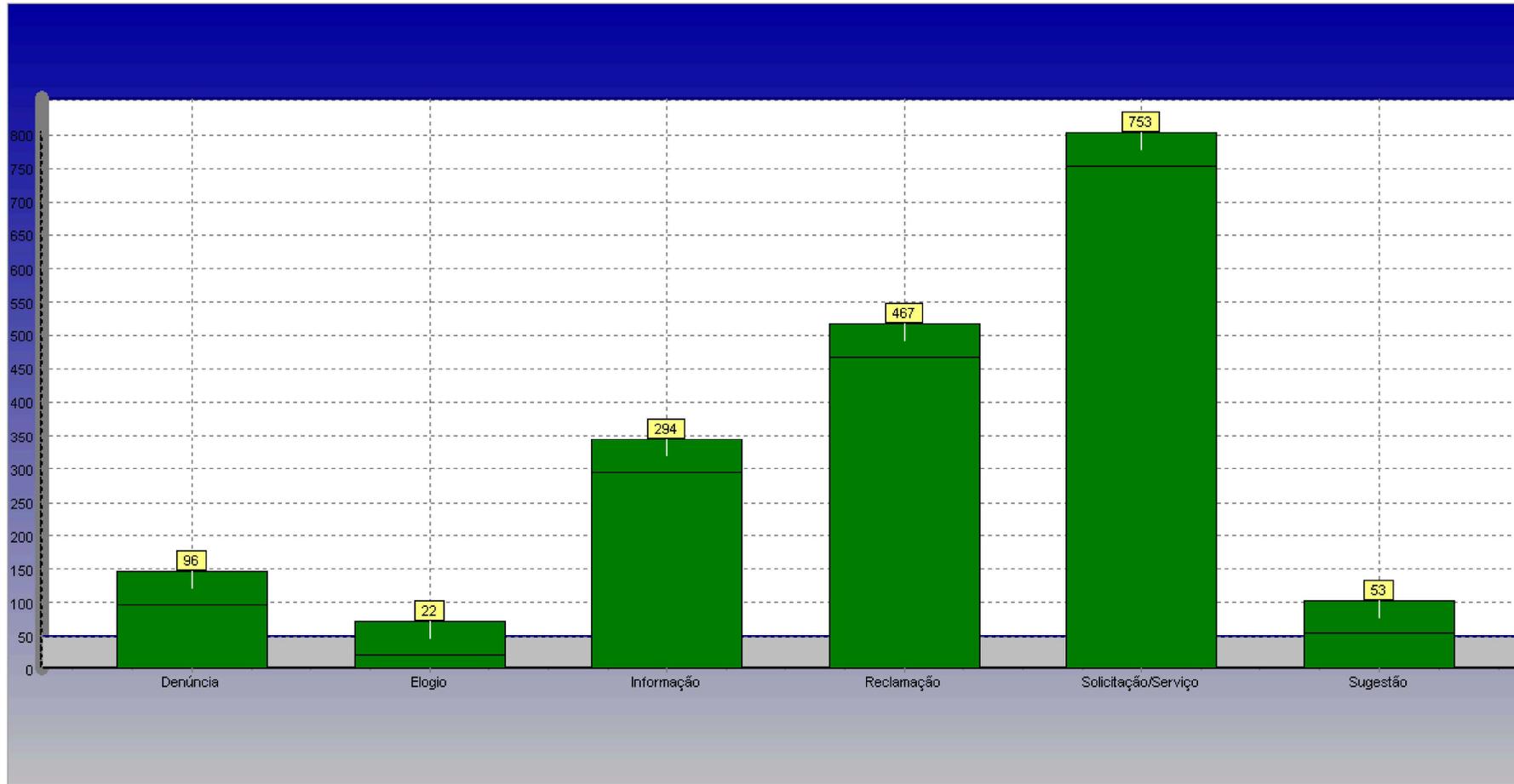
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

	TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)	
	QUADRO QUANTITATIVO	
Denúncia	96	6%
Elogio	22	1%
Informação	294	17%
Reclamação	467	28%
Solicitação/Serviço	753	45%
Sugestão	53	3%
Total	1685	100%

GUARATINGUETÁ , 23 DE JANEIRO DE 2023.

GRÁFICO - TIPOLOGIA





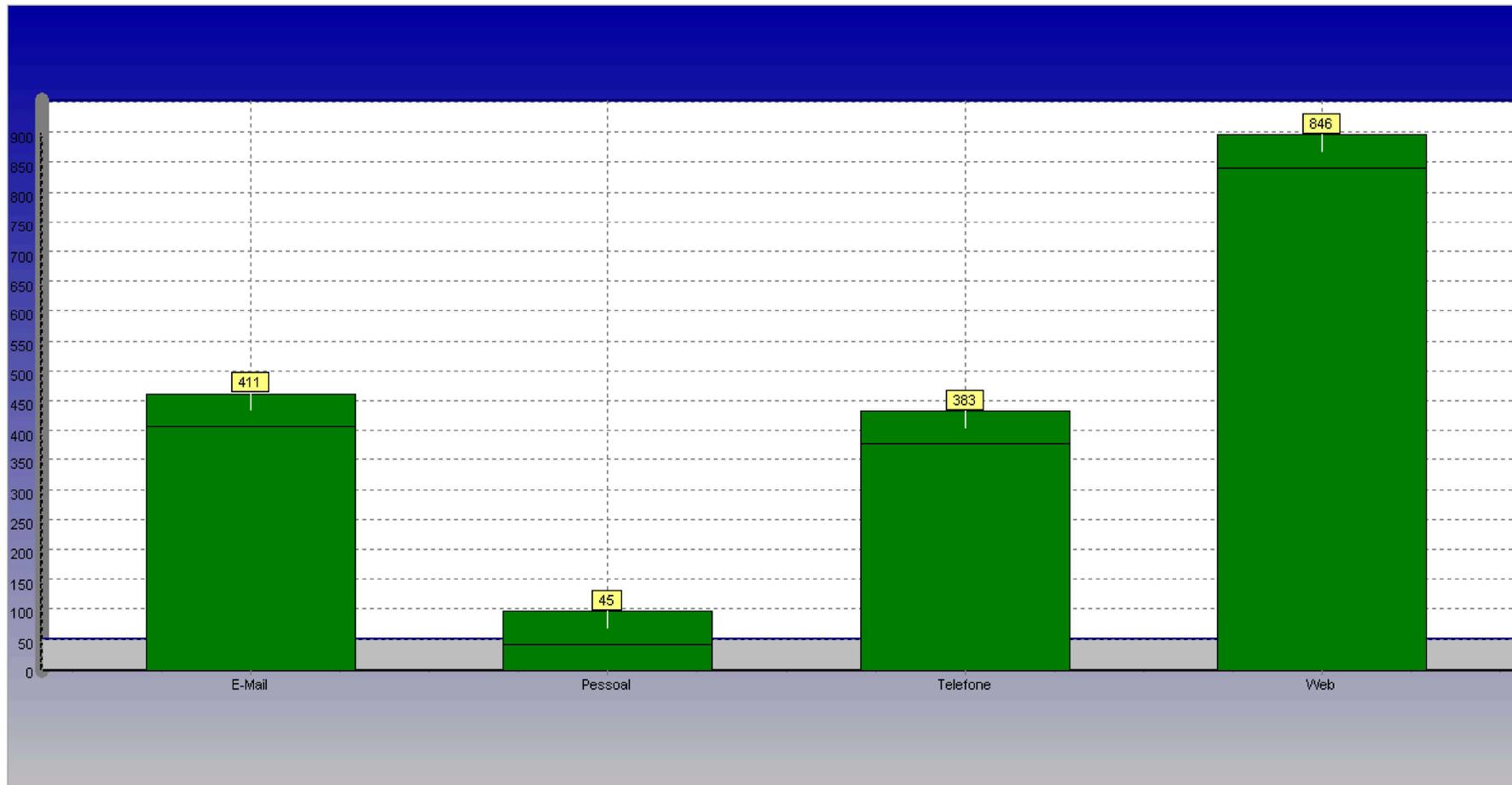
Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

VIAS DE ACESSO		
QUADRO QUANTITATIVO		
E-Mail	411	24%
Pessoal	45	3%
Telefone	383	23%
Web	846	50%
Total	1685	100%

GUARATINGUETÁ , 23 DE JANEIRO DE 2023.

GRÁFICO - VIAS DE ACESSO





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

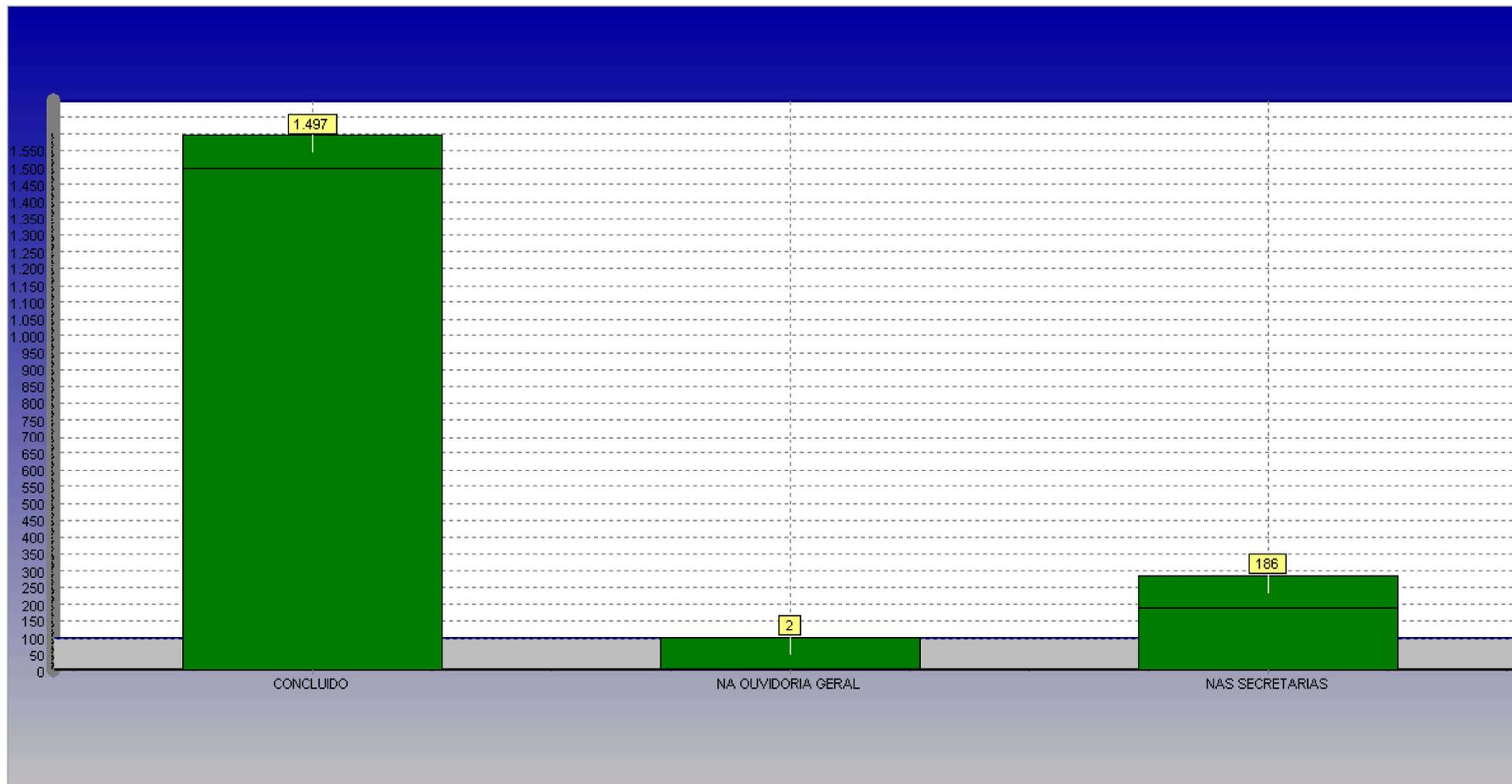
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

	TRAMITAÇÃO	
	TOTAL	PERCENTUAL
NA OUVIDORIA	2	0,12%
NAS SECRETARIAS	186	11,04%
CONCLUÍDOS	1497	88,84%
TOTAL	1685	100,00%

GUARATINGUETÁ , 23 DE JANEIRO DE 2023

GRÁFICO - TRAMITAÇÃO





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

	COMPARATIVO 2022																								TOTAL GERAL	
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%		
COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	4	3%	4	4%	1	1%	0	0%	1	1%	13	1%
Cia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá	10	5%	7	4%	8	6%	6	4%	3	2%	9	7%	6	4%	3	2%	5	5%	8	6%	9	9%	9	8%	83	5%
DEFESA CIVIL	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
GABINETE DO PREFEITO	3	1%	2	1%	0	0%	1	1%	2	1%	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	12	1%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	2	1%	3	2%	2	2%	1	1%	2	1%	0	0%	2	1%	1	1%	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	15	1%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	5	2%	4	2%	6	5%	7	5%	7	5%	6	5%	11	7%	20	13%	2	2%	2	2%	1	1%	5	4%	76	5%
SECRETARIA DA AGRICULTURA	1	0%	2	1%	2	2%	4	3%	1	1%	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%	4	3%	3	3%	2	2%	21	1%
SECRETARIA DA FAZENDA	34	16%	23	13%	19	15%	15	11	29	20%	21	16%	13	9%	20	13%	8	8%	5	4%	12	12	9	8%	208	12%
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	1	0%	1	1%	2	2%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	6	0%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	2	1%	8	4%	3	2%	1	1%	0	0%	2	2%	3	2%	1	1%	3	3%	4	3%	0	0%	0	0%	27	2%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	4	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	0%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	6	3%	6	3%	2	2%	3	2%	3	2%	4	3%	8	5%	9	6%	2	2%	3	2%	1	1%	0	0%	47	3%
SECRETARIA DE ESPORTES	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	5	4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	2	2%	1	1%	11	1%
SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0%
SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV	1	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%	0	0%	4	0%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	16	7%	18	10%	10	8%	10	7%	11	8%	7	5%	7	5%	2	1%	11	11%	16	13%	9	9%	16	14%	133	8%



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2022)

	COMPARATIVO 2022																									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL	
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO	12	6%	12	7%	12	9%	2	1%	6	4%	7	5%	9	6%	10	6%	4	4%	9	7%	6	6%	3	3%	92	5%
SECRETARIA DE SAÚDE	40	19%	30	16%	22	17%	16	11	17	12%	21	16%	27	18%	35	22%	22	22%	22	18%	17	17	22	19%	291	17%
SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	64	30%	49	27%	25	20%	55	39	48	34%	39	30%	45	31%	34	22%	34	34%	43	34%	32	32	41	36%	509	30%
SECRETARIA DE TURISMO E LAZER	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	16	7%	15	8%	12	9%	18	13	12	8%	6	5%	12	8%	13	8%	5	5%	6	5%	6	6%	4	4%	125	7%
	215		184		127		142		143		128		147		158		101		125		101		114		1685	

GUARATINGUETÁ , 23 DE JANEIRO DE 2023.