



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

Guaratinguetá, 09 de janeiro de 2025.

**OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL
DE GUARATINGUETÁ**

**Em atendimento ao inciso II do caput do art. 14, da Lei nº 13.460, de
26 de junho de 2017.**

**Relatório Anual de Gestão
Exercício 2024**



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

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. CANAIS DE ATENDIMENTO / VIAS DE ACESSO	3
3. NÚMERO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO 2023...4	
4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES.....	7
5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES	7
6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.....	8
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	9
ANEXOS	10



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

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO 2024

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 2024 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 2024 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.

Atualmente a equipe da Ouvidoria do Município é composta pela Ouvidora Geral, dois escrivários e um estagiário (a).



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

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

VIAS DE ACESSO		
E-Mail	444	26%
Pessoal	152	9%
Telefone	399	24%
Web	700	41%
Total	1695	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 2024

Em 2024, foram recebidas 1695 manifestações sendo classificadas conforme tabela abaixo:



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

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO / DEMANDA		
Denúncia	33	2%
Elogio	12	1%
Informação	293	17%
Reclamação	400	24%
Solicitação/Serviço	923	54%
Sugestão	34	2%
Total	1695	100%

Foram registradas 1695 manifestações, distribuídas entre “Reclamações, Solicitações, Denúncias, Informações, Sugestões e Elogios”.

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 2024:



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

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO/SECRETARIA		
COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ	5	0,29%
CIA DE SERVIÇO DE ÁGUA, ESGOTO E RESÍDUOS DE GUARATINGUETÁ	82	4,84%
DEFESA CIVIL	4	0,24%
GABINETE DO PREFEITO	10	0,59%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	36	2,12%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	52	3,07%
SECRETARIA DA AGRICULTURA	18	1,06%
SECRETARIA DA FAZENDA	259	15,28%
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	7	0,41%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	18	1,06%
SECRETARIA DE CULTURA	14	0,83%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	44	2,60%
SECRETARIA DE ESPORTES	5	0,29%
SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA	2	0,12%
SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV	2	0,12%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	190	11,21%
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO	104	6,14%
SECRETARIA DE SAÚDE	303	17,88%
SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	410	24,19%
SECRETARIA DE TURISMO E LAZER	4	0,24%
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	126	7,43%
TOTAL GERAL	1695	100,00%



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

4. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Seguem abaixo, motivos das manifestações no exercício de 2024:

- Atendimentos;
- Acordo de Tributos;
- Cadastro Fiscal;
- Cadastro Imobiliário;
- Cemitérios Municipais
- Certidão Negativa;
- Coleta de Lixo;
- Concurso Público;
- Conduta de Servidor Público;
- Construção Irregular;
- Corte de Árvore;
- Diário Oficial;
- Dívida Ativa;
- Educação;
- Estacionamento Rotativo;
- Falta de Medicamento;
- Fiscalização de Estabelecimentos/Comércio Irregular;
- Fiscalização de Perturbação de Sossego;
- Fiscalização de Obras;
- Fiscalização de Trânsito;
- Fiscalização – Vigilância em Saúde;
- Funcoc (Notificação de Limpeza de Terrenos / Imóveis Abandonados);
- Iluminação Pública;
- Limpeza de Áreas Públicas;
- Manutenção de Vias Públicas;
- Marcação de Consultas/Exames;
- Multa de Trânsito;
- Pavimentação;
- Planejamento;
- Poda e Supressão de Árvore;
- Saúde;
- Transporte Público;
- Tributos;
- Zoonoses, entre outros.

5. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações recebidas com maior recorrência foram:

Rua Professora Dulce Selles Vieira, nº 49- Chácara Selles – Cep:12.505-509
Telefone: (12) 3133 3556 – E-mail: ouvidoria@guaratingueta.sp.gov.br



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral do Município

- Iluminação Pública, Funcoc, Fiscalização de Perturbação de Sossego, Atendimento e Trânsito foram as demandas mais recorrentes – Todas foram encaminhadas para a Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana que procurou atender através de seus fiscais de postura e coordenação de trânsito, visando sempre a solução de cada questão.
- Fiscalização – Vigilância em Saúde, Saúde, Atendimento, Atendimento Médico e Demora na Marcação de Consultas ou Exames - Todas as manifestações foram encaminhadas para a Secretaria da Saúde que forneceu as instruções e orientações necessárias aos munícipes.
- Cadastro fiscal, Tributos, Certidão Negativa, Acordos de Tributos e Cadastro Imobiliário - Todos encaminhados para a Secretaria da Fazenda que pontualmente respondeu e solucionou as questões.
- Manutenção de Vias Públicas, Limpeza de Áreas Públicas, Limpeza e Desobstrução de Boca de Lobo, Limpeza e Manutenção de Áreas Verdes e Cemitérios Municipais - Todas as demandas foram imediatamente encaminhadas para a Secretaria de Obras, a qual tomou as devidas providências.
- Poda e Supressão de Árvores, Meio Ambiente, Limpeza e Manutenção de Áreas Verdes, Zoonoses e Atendimento – Todas foram encaminhadas para a Secretaria de Meio Ambiente, para as devidas providências.

6. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS.

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.

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

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



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral do Município

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

Com base nos dados do presente relatório, é possível afirmar que esta Ouvidoria, junto com os demais setores da administração municipal, tem aprimorado seu trabalho. Com o esforço e desempenho de todos os envolvidos foi possível melhorar os resultados da gestão pública.

Como parte do processo de melhoria dos atendimentos, a equipe da Ouvidoria, além de desempenhar seu papel, também se beneficiou do capital intelectual de seus servidores. Os servidores realizaram em cursos de aperfeiçoamento e formação acadêmica:

- A Ouvidora Geral realizou Curso de Extensão em Educação Financeira.
- A escriturária concluiu Curso Livre, Segurança em Tecnologia da Informação.
- O escriturário continua cursando graduação de Tecnologia em Gestão Empresarial, e concluiu curso livre, Postura e Imagem Profissional.
- Sempre possui um estagiário (a) que esteja cursando graduação nas áreas de Administração, Gestão Empresarial, Gestão Comercial e afins.

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.



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

ANEXOS



Ouvidoria Geral

Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

(Relatório anual de 2024)

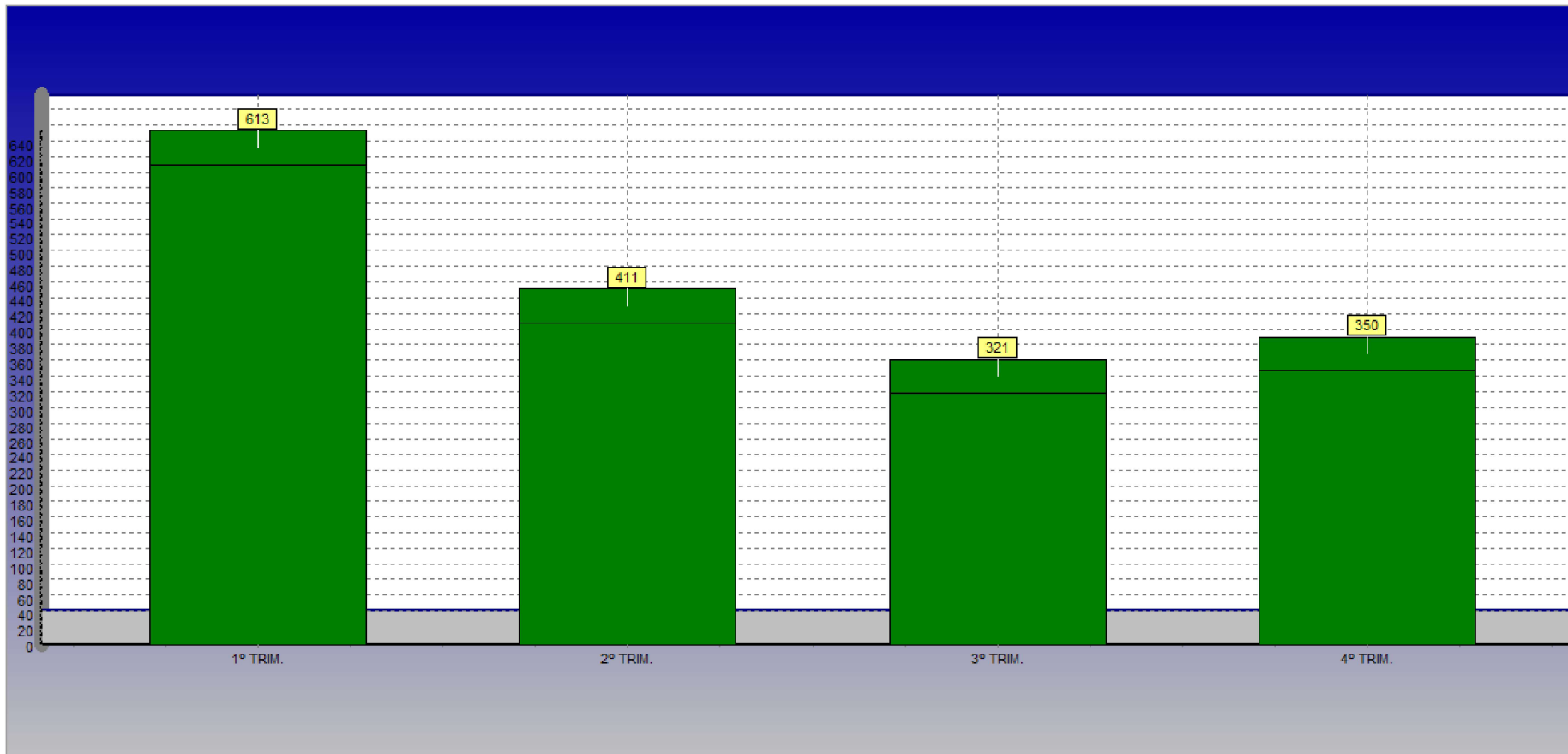
Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS NOS MESES DE JANEIRO A DEZEMBRO NO ANO DE 2024, PELA OUVIDORIA GERAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE GUARATINGUETÁ

TOTAL DE 1695 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO TRIMESTRAL										
	1º TRIM	%	2º TRIM	%	3º TRIM	%	4º TRIM	%	TOTAL	%
Atendimentos no Prazo	0	0,00	0	0,00	0	0,00	34	9,71	34	2,01
Atendimentos Finalizados	508	82,87	321	78,10	213	66,36	209	59,71	1251	73,81
Atendimentos Vencidos	105	17,13	90	21,90	108	33,64	107	30,57	410	24,19
Total	613	0,00	411	1,00	321	0,00	350	100,00	1695	100,00

- Média do 4º Trimestre de 2024 = 116 Atendimentos/Mês
- Média do 3º Trimestre de 2024 = 107 Atendimentos/Mês
- Média do 2º Trimestre de 2024 = 137 Atendimentos/Mês
- Média do 1º Trimestre de 2024 = 204 Atendimentos/Mês

GRÁFICO - COMPARATIVO TRIMESTRAL





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

Nº DE ATENDIMENTOS REGISTRADOS MENSALMENTE EM 2024, PELA OUVIDORIA GERAL.

TOTAL DE 1695 REGISTROS

QUADRO COMPARATIVO DOS MESES					
JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.
220	194	199	187	119	105
12,98%	11,45%	11,74%	11,03%	7,02%	6,19%
JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.
114	99	108	134	103	113
6,73%	5,84%	6,37%	7,91%	6,08%	6,67%

GUARATINGUETÁ , 9 DE JANEIRO DE 2025.



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

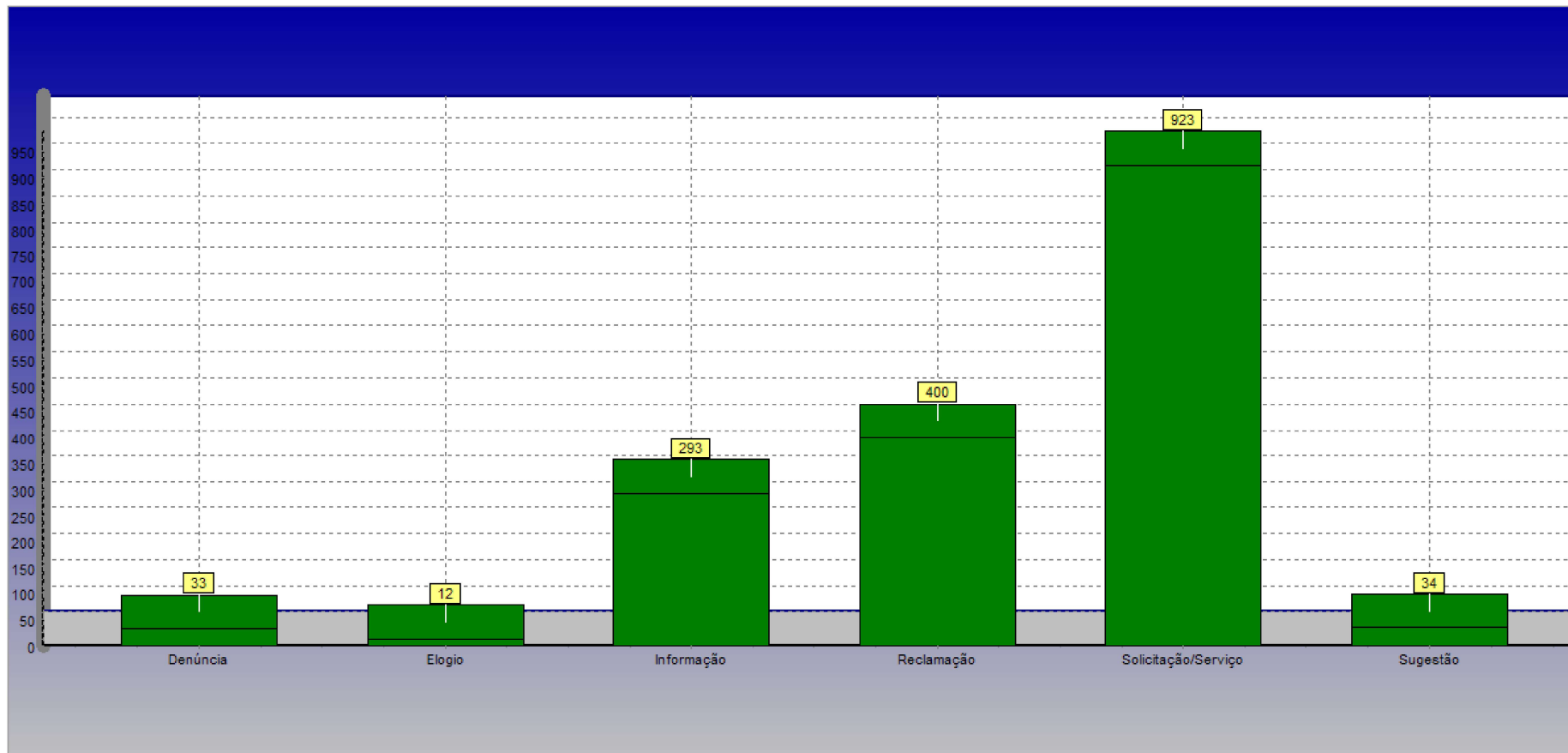
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2024)

	TIPOS DE DEMANDA (TIPOLOGIA)	
	QUADRO QUANTITATIVO	
Denúncia	33	2%
Elogio	12	1%
Informação	293	17%
Reclamação	400	24%
Solicitação/Serviço	923	54%
Sugestão	34	2%
Total	1695	100%

GUARATINGUETÁ , 9 DE JANEIRO DE 2025.

GRÁFICO - TIPOLOGIA





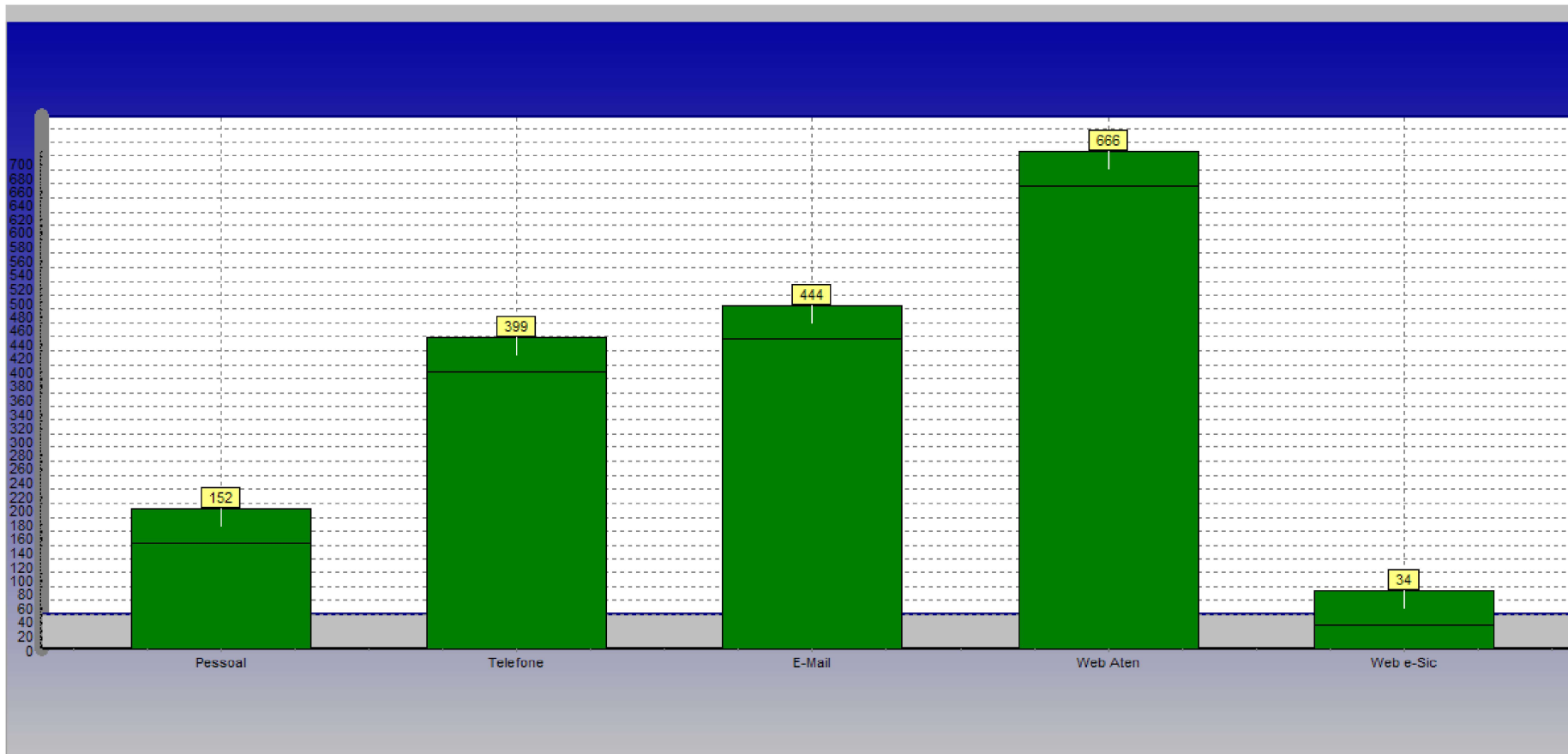
Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2024)

VIAS DE ACESSO		
QUADRO QUANTITATIVO		
Pessoal	152	9%
Telefone	399	24%
E-Mail	444	26%
Web Aten	666	39%
Web e-SIC	34	2%
Total	1695	100%

GUARATINGUETÁ , 9 DE JANEIRO DE 2025.

GRÁFICO - VIAS DE ACESSO





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

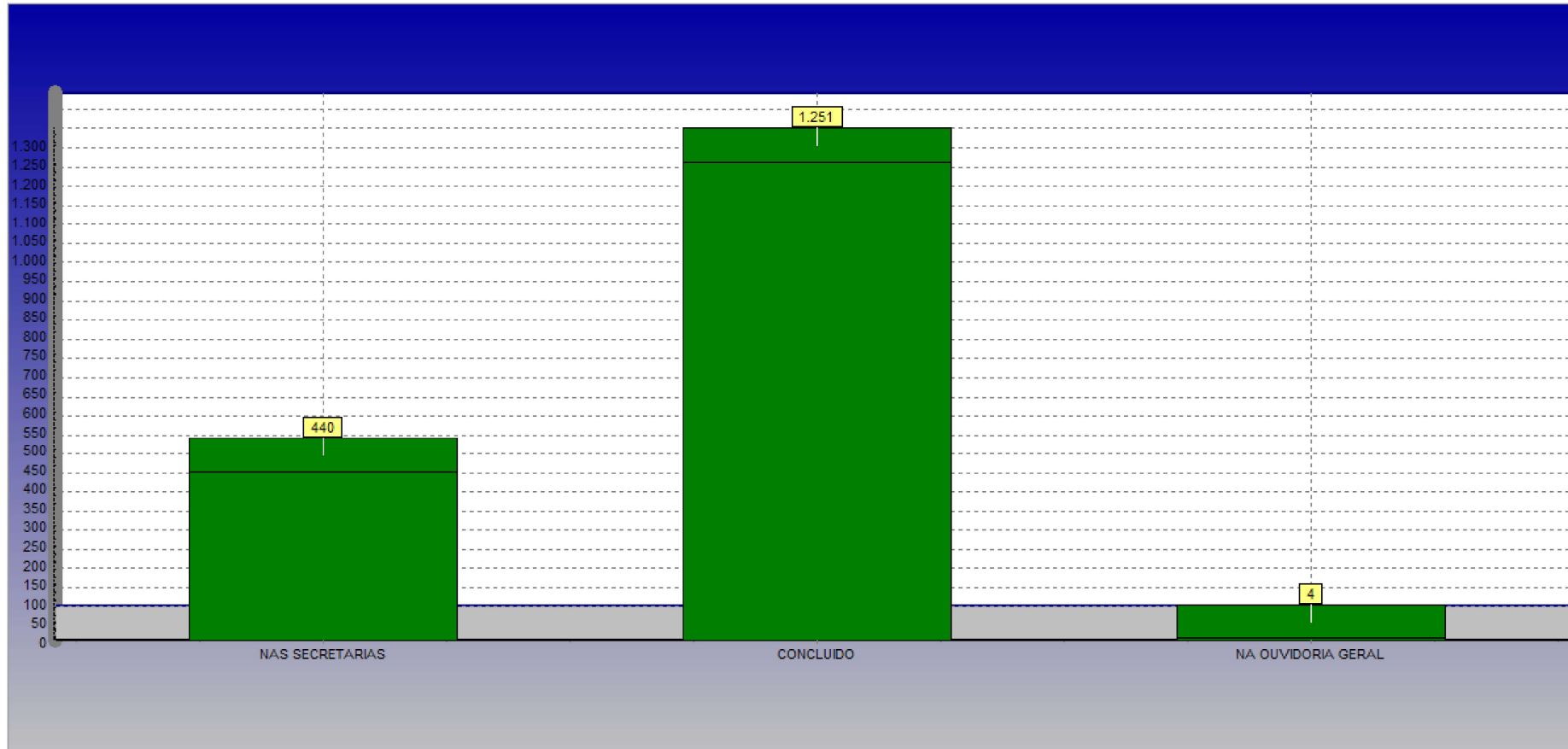
Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2024)

	TRAMITAÇÃO	
	TOTAL	PERCENTUAL
NA OUVIDORIA	4	0,24%
NAS SECRETARIAS	440	25,96%
CONCLUÍDOS	1251	73,81%
TOTAL	1695	100,00%

GUARATINGUETÁ , 9 DE JANEIRO DE 2025

GRÁFICO - TRAMITAÇÃO





Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2024)

	COMPARATIVO 2024																								TOTAL GERAL	
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%		
COMPANHIA DESENVOLVIMENTO DE GUARATINGUETÁ	2	1%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	5	0%
Cia de Serviço de Água, Esgoto e Resíduos de Guaratinguetá	8	4%	9	5%	14	7%	13	7%	7	6%	0	0%	4	4%	6	6%	8	7%	5	4%	3	3%	5	4%	82	5%
DEFESA CIVIL	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	4	0%
GABINETE DO PREFEITO	1	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	2	2%	2	2%	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	2	2%	10	1%
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	7	3%	4	2%	6	3%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	4	4%	6	4%	4	4%	4	4%	36	2%
SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO	11	5%	6	3%	3	2%	7	4%	7	6%	2	2%	5	4%	2	2%	2	2%	2	1%	3	3%	2	2%	52	3%
SECRETARIA DA AGRICULTURA	8	4%	0	0%	2	1%	1	1%	0	0%	1	1%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	1	1%	3	3%	18	1%
SECRETARIA DA FAZENDA	40	18%	37	19%	18	9%	30	16	18	15%	15	14%	17	15%	17	17%	20	19%	19	14%	19	18	9	8%	259	15%
SECRETARIA DA JUSTIÇA E CIDADANIA	1	0%	1	1%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	1	1%	2	1%	0	0%	0	0%	7	0%
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	2	1%	5	3%	1	1%	1	1%	0	0%	1	1%	0	0%	2	2%	1	1%	4	3%	1	1%	0	0%	18	1%
SECRETARIA DE CULTURA	3	1%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	3	3%	1	1%	4	4%	0	0%	1	1%	1	1%	14	1%
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	6	3%	1	1%	5	3%	6	3%	4	3%	2	2%	4	4%	2	2%	1	1%	6	4%	2	2%	5	4%	44	3%
SECRETARIA DE ESPORTES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	1	1%	1	1%	5	0%
SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	2	0%
SECRETARIA DE INDÚSTRIA, COMÉRCIO E GESTÃO DE CONV	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	0	0%	2	0%
SECRETARIA DE OBRAS E SERVIÇOS MUNICIPAIS	27	12%	30	15%	29	15%	14	7%	12	10%	13	12%	5	4%	6	6%	8	7%	17	13%	8	8%	21	19%	190	11%



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Guaratinguetá

Ouvidoria Geral

(Atendimentos referente ao ano de 2024)

	COMPARATIVO 2024																									
	Jan	%	Fev	%	Mar	%	Abr	%	Mai	%	Jun	%	Jul	%	Ago	%	Set	%	Out	%	Nov	%	Dez	%	TOTAL GERAL	
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E COORDENAÇÃO	6	3%	10	5%	9	5%	14	7%	6	5%	11	10%	12	11%	8	8%	3	3%	12	9%	9	9%	4	4%	104	6%
SECRETARIA DE SAÚDE	18	8%	36	19%	58	29%	47	25	23	19%	11	10%	18	16%	20	20%	17	16%	20	15%	16	16	19	17%	303	18%
SECRETARIA DE SEGURANÇA E MOBILIDADE URBANA	57	26%	37	19%	33	17%	44	24	31	26%	38	36%	38	33%	24	24%	32	30%	29	22%	24	23	23	20%	410	24%
SECRETARIA DE TURISMO E LAZER	2	1%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4	0%
SECRETARIA DO MEIO AMBIENTE	21	10%	17	9%	16	8%	8	4%	9	8%	8	8%	4	4%	7	7%	6	6%	7	5%	9	9%	14	12%	126	7%
	220		194		199		187		119		105		114		99		108		134		103		113		1695	

GUARATINGUETÁ , 9 DE JANEIRO DE 2025.