



RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAIS 2024

OUVIDORIA



Guarulhos
Controladoria Geral
do Município



CIDADE DE
GUARULHOS

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

GABRIEL MAIRON CORTILIO

Controlador Geral do Município

RODRIGO SOUZA SANTOS

Diretor do Departamento de Controle Interno

KATIA BARBOSA CAMPOS SILVA

Diretora do Departamento da Transparência e
Promoção da Integridade

IVO SHIGUERU TOMITA

Ouvidor do Município

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

0800-0551715 / ouvidoria@guarulhos.sp.gov.br <https://siagrucontroladoria.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria/ouvidoria/login.php>

IVO SHIGUERU TOMITA

Ouvidor do Município

FELIPE CRISTOFARO PAES BONALDA

Ouvidor Adjunto do Município

EVERTON BEZERRA DA SILVA

Divisão Administrativa de Atendimento ao Público e
Interlocução Social

CECILIA CRISTIANE FRAZAO MARTINEZ

Divisão Administrativa de Processamento das Demandas,
Relatórios e Estatísticas

FLÁVIA SANTOS SILVA

Chefe de Seção Administrativa

RAQUEL SILVA VIANA IZIDIO

Assistente de Gestão Pública

TANIA MÁRCIA DA SILVA

Assessora de Gabinete

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	5
2. DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ATRIBUIÇÕES.....	6
3. A EQUIPE DE OUVIDORIA.....	6
3.1 Participação na construção e aplicação de cursos voltados a políticas de transparência e integridade.....	7
4. DADOS ESTATÍSTICOS.....	7
4.1 Demandas Recepcionadas.....	7
4.2 Demandas Formalizadas por Origem	9
4.3 Chamados por Categoria.....	10
4.4 Órgãos Demandados.....	9
4.4.1 Secretaria da Fazenda – SF.....	12
4.4.2 Secretaria da Saúde – SS.....	12
4.4.3 Secretaria de Transportes e Mobilidade Urbana – STMU.....	13
4.4.4 Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SDU.....	13
4.4.5 Secretaria da Saúde/Ouvidoria SUS.....	14
4.4.6 Demais Órgãos Demandados do TOP-10.....	14
4.4.7 Órgãos Demandados que possuem ouvidorias próprias.....	15
4.5 Chamados por Status.....	16
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E APONTAMENTOS.....	16
5.1 Apontamento de melhorias.....	18
5.2 Apontamento de dificuldades.....	18
5.3 Apontamento de projetos em andamento para continuidade em 2025.....	18
ANEXO ÚNICO – 2024	19

1. APRESENTAÇÃO

Consolidada nos últimos anos como importante instrumento de comunicação entre a Prefeitura e a população, a Ouvidoria do Município contabilizou de janeiro a dezembro de 2024, 7.307 atendimentos, registrando grande alta em relação ao exercício anterior, com um aumento surpreendente nas previsões realizadas, refletindo intensa procura pelos serviços de Ouvidoria, que está cada vez mais conhecida pela população guarulhense e servidores municipais.

A Ouvidoria é um órgão ligado diretamente à Controladoria Geral do Município e consiste no canal de relacionamento que deve ser procurado pelo munícipe para fazer sugestões, elogios, reclamações e denúncias.

Para tanto, o órgão dispõe do telefone 08000 551 715, de atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 08h às 17h, além da comodidade do acesso via e-mail (ouvidoria@guarulhos.sp.gov.br) e o Portal da Ouvidoria (<https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-do-municipio>), nos quais o munícipe não apenas pode registrar o seu contato com total comodidade, como, também, possui a garantia de sigilo de sua identidade ou anonimato, se preferir. Complementando tais recursos, a mudança da Controladoria Geral do Município para um novo endereço desde 2022, o qual conta com melhor acessibilidade e conforto para o público em geral, humanizando ainda mais nosso atendimento.

Os meios de acesso à Ouvidoria do Município, resumidamente, ficaram assim:

- Telefone 08000-551-715;
- Email: ouvidoria@guarulhos.sp.gov.br;
- Sistema on-line do Portal da Ouvidoria (<https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-do-municipio>);
- Atendimento presencial ou carta à Rua Maria Lúcia Vita, 65 - Centro - Guarulhos - CEP 07090-120.

Destaca-se que, embora o Portal da Ouvidoria ainda demonstre participação menos expressiva nos números registrados, sua adesão por parte da população continua crescendo, o que mostra a relevância da iniciativa.

A Ouvidoria foi criada pensando no conforto do cidadão por meio do uso do portal, além do citado anonimato. É possível ao munícipe acrescentar fotos, filmes e demais documentos que sejam pertinentes à natureza da sua solicitação pela internet, de onde estiver e com toda a comodidade. Após isso, poderá o requerente acompanhar todo o andamento da sua solicitação através do número de registro fornecido pelo portal.

O munícipe deve recorrer à Ouvidoria como um órgão de segunda instância, ou seja, quando não obter resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos municipais, sentir-se mal atendido ou deixar de ter seus direitos garantidos, tendo atuação para a solução desses casos, além de elaborar propostas que contribuam com o aperfeiçoamento dos serviços e a resolução de problemas.

Dúvidas e solicitações iniciais de serviços devem ser encaminhadas diretamente aos órgãos responsáveis por meio da Rede Fácil - Departamento de Atendimento ao Cidadão, que possui atendimento via Fácil Digital (Fácil Digital), de forma direta ou por agendamento no site www.facilagendamento.guarulhos.sp.gov.br, dependendo do serviço.

Vale dizer que os endereços podem ser consultados em www.guarulhos.sp.gov.br/Fácil, no qual também é possível acessar diretamente várias orientações junto ao Portal de Serviços do Fácil.

Outro valioso recurso implantado e acompanhado pela Ouvidoria do Município são as Cartas de Serviços, que funcionam como verdadeiro manual de orientação a todo aquele que busca nos órgãos municipais guarulhenses os mais diversos atendimentos, fornecendo todas as informações que poderão lhe garantir não apenas uma busca de atendimento mais eficiente, como também mais célere, conforme prevê a legislação e índices do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.

2. DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ATRIBUIÇÕES.

Conforme o art. 4º do Decreto Municipal nº 35.382/2018, à Ouvidoria do Município cabe a responsabilidade de:

- Orientar a atuação das unidades, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, com exceção da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal;
- Examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipais;
- Propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados;
- Contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- Identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;
- Elaborar e atualizar a Carta de Serviços do Município para publicação em site oficial;
- Sugerir ao controlador do município a propositura de medidas legislativas ou administrativas visando a corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;
- Promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;
- Receber, de qualquer cidadão ou munícipe, denúncias, reclamações, críticas, elogios e representações sobre atos considerados arbitrários e/ou que violem os direitos humanos individuais ou coletivos praticados por servidores da Administração Pública, com exceção da Guarda Civil Municipal;
- Analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis;
- Realizar diligências nas unidades da Administração Pública sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
- Elaborar e publicar relatórios de nossas atividades;
- Prestar informações, sempre que solicitado, sobre denúncias, reclamações, sugestões ou elogios aos órgãos públicos do Município de Guarulhos.

3. EQUIPE DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Em 2024 a equipe foi composta pelos seguintes servidores:

- Ouvidor do Município: **Sr. Ivo Shigueru Tomita;**
- Ouvidor Adjunto do Município: **Sr. Felipe Cristofaro Paes Bonalda;**
- Chefe da Divisão Administrativa de Processamento das Demandas, Relatórios e Estatísticas: **Sra. Cecília Cristiane Frazão Martinez;**
- Chefe da Divisão Administrativa de Atendimento ao Público e Interlocução Social: **Sr. Everton Bezerra da Silva;**
- Assistente de Gestão Pública: **Flávia dos Santos Silva;**
- Assistente de Gestão Pública: **Raquel Silva Viana Izidio;**
- Assessor de Políticas Governamentais: **Sr. Juliano Alvares;**
- Assessora de Gabinete: **Tânia Márcia da Silva.**

Em 2024, significativos eventos para qualificação da equipe de colaboradores permaneceram na modalidade telepresencial em cursos realizados online pelo Tribunal de Contas do Estado de São Pau-

lo, pelo Senai e pela Controladoria-Geral da União, principalmente os novos servidores que vieram a compor a ouvidoria, somando, ao final, um total de **870 horas/aula de capacitação**, uma média de aproximadamente 109 horas de capacitação por servidor.

3.1 Participação na construção e aplicação de cursos voltados a políticas de transparência e integridade;

Durante todo ano 2023 a Ouvidoria do Município uniu esforços a outras Secretarias, em especial ao Grupo Multidisciplinar de Qualidade de Vida ao Trabalhador - mais conhecido por Grupo - QVS, quando participou de várias reuniões, ajudou na construção de fluxos de trabalho e ainda atendeu a solicitações de cursos voltados à capacitação de servidores com foco em¹:

- Código de Ética na Administração Pública;
- O papel da Ouvidoria do Município na recepção e encaminhamento de Denúncias; e
- Orientações sobre assédio moral e sexual.

Tais realizações, também são frutos da participação de servidores da Ouvidoria em atividades junto à Comissão de Ética Pública e à Comissão de Acesso à Informação e de Lei Geral de Proteção de Dados, ainda gerou outras "sementes educativas" (projetos) que deverão ser implementadas para todos os servidores e usuários de serviços públicos em geral nos exercícios seguintes.

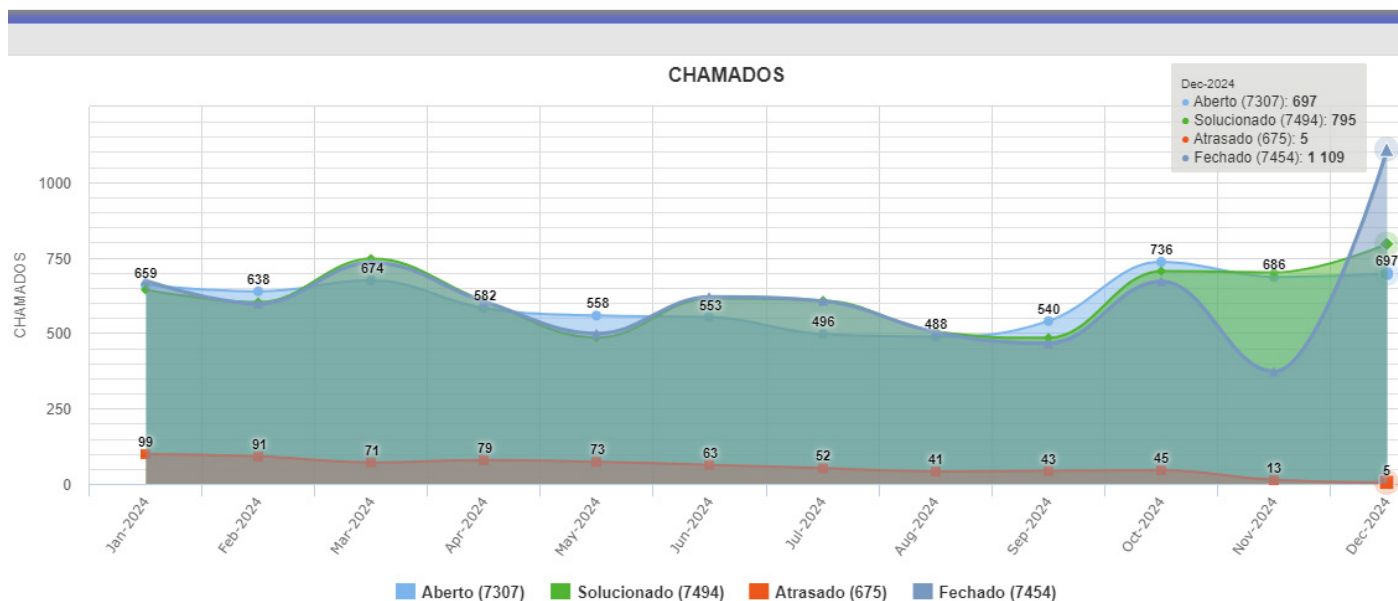
Consequentemente, se verá na análise dos dados estatísticos em seguida, que houve verdadeira explosão de denúncias nos anos de 2023 (799) e 2024 (854) de todo tipo de irregularidade que foram tratadas de forma técnica e totalmente humanizada, conforme o caso.

4. DADOS ESTATÍSTICOS

4.1. Demandas Recepcionadas

No exercício de 2024 foram contabilizados **7307 (sete mil, trezentos e sete)** chamados recepcionados durante o período de 01/01/2024 a 31/12/2024, representando significativo aumento em comparação ao exercício anterior, quando foram contabilizados **6325 (seis mil, trezentos e vinte e cinco)** chamados.

7307 Chamados



¹ (<https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/semana-qualidade-de-vida-do-servidor-discute-assedios-moral-e-sexual-e-violencia-contra>)
<https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/capacitacao-sobre-assedios-moral-e-sexual-mobiliza-700-servidores-da-prefeitura-de>

Conforme se observa no gráfico anterior, o início do exercício se mostrou intenso, refletindo problemas sazonais típicos do período, como os relativos à cobrança de IPTU e os reflexos das fortes chuvas na manutenção da cidade. Outro ponto de destaque foi o aumento de chamados relativos a questões éticas, assédio moral e sexual que, a partir das palestras de conscientização ocorridas em 2023 e da organização dos fluxos de atendimento com outras pastas, passaram a ser recebidos pela Ouvidoria do Município em sua totalidade, como porta de entrada para o seu acompanhamento e combate, resultando, até o momento, uma resposta muito positiva para a Administração.

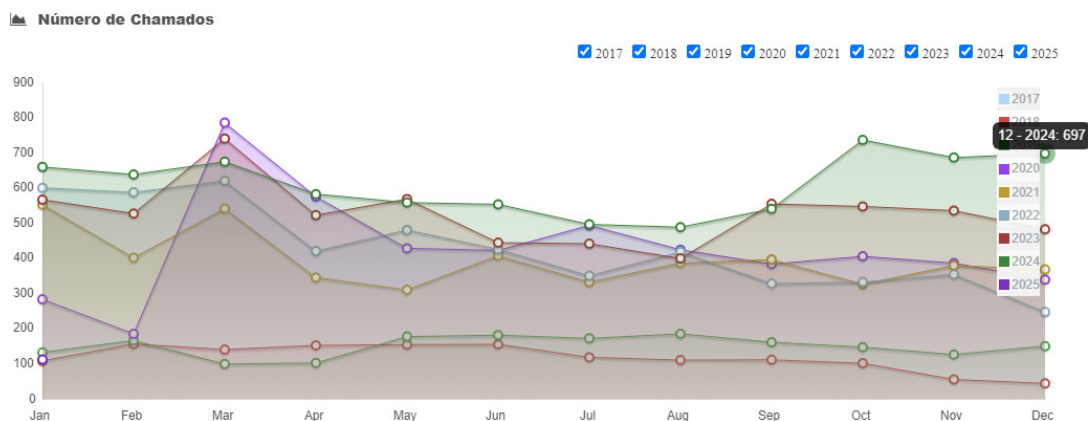
A partir do processo de tratamento das Chamadas de Ouvidoria e respectivo registro em sistema digital SIAGRU, foi possível o levantamento de dados estatísticos, identificação de situações críticas a exigir um olhar mais atento da Administração e também relatórios quantitativos e qualitativos de todo trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, disponível com total transparência junto ao site no endereço <https://www.guarulhos.sp.gov.br/relatorio-anual-da-ouvidoria>.

No quadro abaixo é possível identificar em números a evolução do atendimento feito em Ouvidoria ao longo dos anos.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Informação	976	1035	4002	3245	2706	2859	3853
Reclamação	324	550	729	1253	2005	2524	2470
Denúncias (Diversas)	41	131	300	164	354	799	853
Elogio	20	20	22	32	36	65	44
Sugestão	17	23	22	18	33	35	1,0%
TOTAL ANUAL	1404	1798	5108	4743	5161	6325	7307
TOTAL GERAL	31.846 (TRINTA e UM MIL, OITCENTOS E QUARENTA E SEIS ATENDIMENTOS)						

Conforme se verifica nos dados anteriores, os últimos anos superaram o ápice de demandas registradas no período da pandemia causada pela Covid-19, destacando-se que crescentemente: pelos números acumulados até este último exercício a marca dos 7307 atendimentos, quase 1000 a mais que o ano anterior e muito mais que 2018 e 2019 juntos (quando efetivamente se iniciaram os registros), levando-se à conclusão de que a Ouvidoria tem crescido em importância tanto dentro como fora da Administração em relevância e eficiência.

Conforme se observa no gráfico comparativo a seguir, em que a cor verde reflete o ano de 2024, não seria demais dizer que a Ouvidoria tem se superado ano a ano como instrumento popular de contato entre Municípes e Administração, o que nos exigirá sempre o investimento em capacitação de servidores e estruturação cada vez mais eficientes.



4.2 Demandas formalizadas por origem

Seguindo a tendência global acentuada pela pandemia desde 2020, os números obtidos neste último exercício demonstram uma mudança considerável na formalização do acesso aos serviços de Ouvidoria, passando esta a se dar principalmente por meio de recursos digitais.

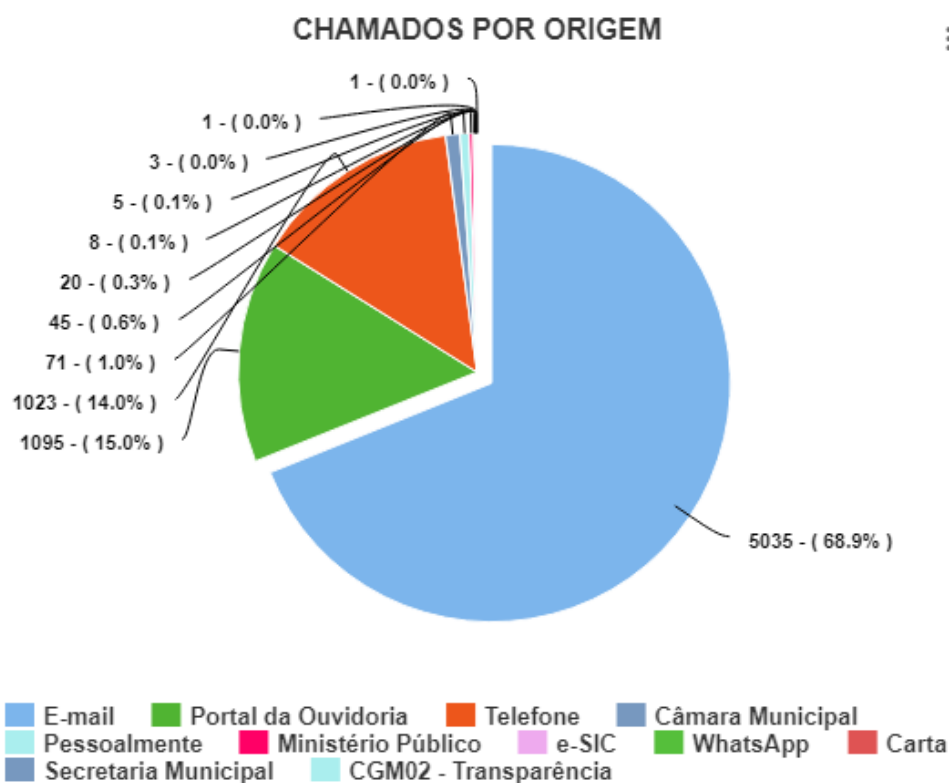
Conforme a tabela comparativa e o respectivo gráfico de 2022 apontam que desde que se iniciou a contabilização dos chamados de forma digital, em 2017, o atendimento telefônico foi, a princípio, a forma mais escolhida para acionar a Ouvidoria, chegando a representar 55,7% de todas as manifestações registradas nesta Ouvidoria em 2020.

Contudo, graças ao bom funcionamento dos meios eletrônicos, como o Portal da Ouvidoria e o e-mail, é notória a progressiva mudança cultural dos usuários. Se somados os atendimentos digitais, conforme se verifica nos números abaixo, teremos um total em torno de 69% desta origem, confirmando a tendência de domínio deste veículo de atendimento em comparação aos demais meios de atendimento pessoal.

ORIGEM	ANO	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Atendimento Telefônico		84,5%	52,7%	55,8%	39,2%	20,1%	23,1%	14,0%
E-mail		10,3%	26,6%	28,4%	46,8%	63,3%	58,9%	68,9%
Portal da Ouvidoria		0,3%	17,7%	15,3%	13,6%	15,8%	16,7%	15,0%
Presencial [2]		2,1%	2,4%	0,2%	0,2%	0,2%	0,4%	0,6%
Câmara Municipal		2,1%	0,1%	0,2%	0,0%	0,4%	0,5%	1,0%
Imprensa		0,3%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Carta (Correios)		0,2%	0,1%	0,2%	0,2%	0,1%	0,2%	0,1%

Portal da Transparência	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%
--------------------------------	------	------	------	------	------	------	------

2 No âmbito das origens dos chamados recepcionados, o ano de 2024 teve uma peculiaridade interessante. Como se pode ver no gráfico acostado em seguida, pela primeira vez o número de chamados recepcionados e encaminhados pela Ouvidoria foram contabilizados de maneira significativa, vindo a configurar 0,6%, ou seja, um crescimento em 100% de atendimentos presenciais, que sempre fizeram parte de nossas estatísticas.

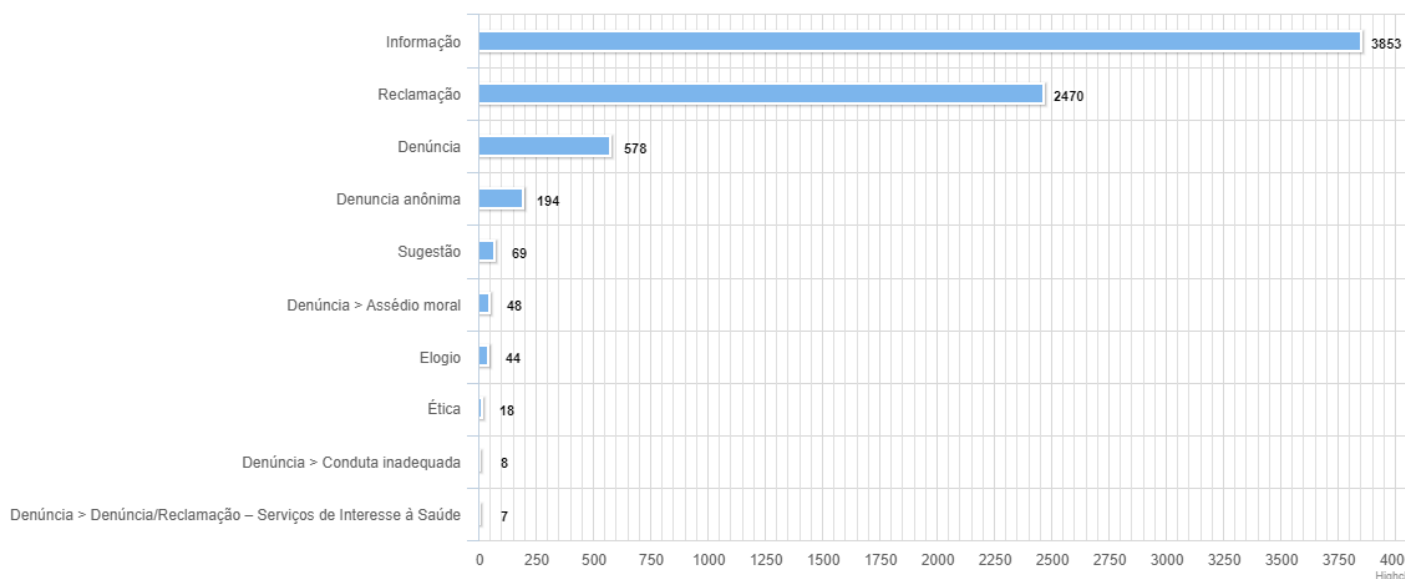


4.3 Chamados por Categoria

O gráfico a seguir mensura as categorias de chamados que foram recepcionados em 2024 com o comparativo de exercícios anteriores nesta Ouvidoria.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Informação	976	1035	4002	3245	2706	2859	3853
Reclamação	324	550	729	1253	2005	2524	2470
Denúncias (Diversas)	41	131	300	164	354	799	853
Elogio	20	20	22	32	36	65	44
Sugestão	17	23	22	18	33	35	1,0%
TOTAL ANUAL	1404	1798	5108	4743	5161	6325	7307
TOTAL GERAL	31.846 (TRINTA e UM MIL, OITENTOS E QUARENTA E SEIS ATENDIMENTOS)						

TOP 10 - CHAMADOS POR CATEGORIA



Mais uma vez, verifica-se que a categoria “informação” tem o número maior de registros em nosso sistema e isso se justifica, dentre várias razões, porque a Ouvidoria tem sido cada vez mais demandada, nem sempre dentro dos limites de sua competência, mas sempre fazendo o melhor no sentido de orientar o munícipe sobre como resolver suas demandas junto ao município (e até outras instâncias administrativas, quando o caso), principalmente depois que a Central de Atendimento ao Cidadão – Fácil modificou a forma de atendimento à população, bem como porque não são todos que possuem o hábito de consultar o site da municipalidade buscando o autoatendimento.

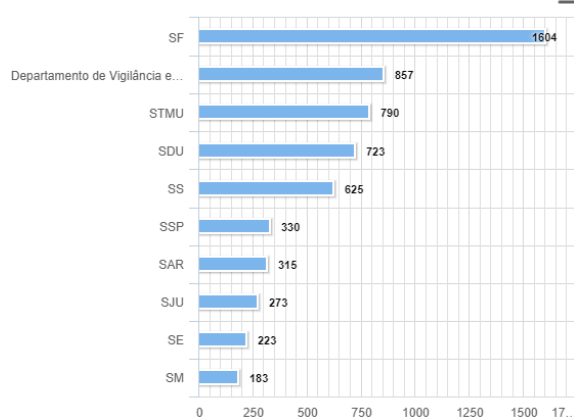
Outro dado muito importante refletido em números é o crescimento em mais de 100% no número de denúncias recebidas. Antes de refletir um dado negativo, reflete o quanto a Administração tem se organizado para tratar estes casos de forma concentrada na Ouvidoria e, assim em parceria com outras Pastas e Ouvidorias Especializadas, dar a todos os casos o atendimento humanizado e, de maneira isonômica, auxiliar em cada caso para que se busque o resultado mais satisfatório possível.

Chamamos a atenção, também, para o crescimento espontâneo no número de elogios dedicados a servidores e serviços prestados pela Municipalidade, que se comparados ao exercício anterior quase dobrou, enquanto o número de sugestões se manteve estável.

4.4 Órgãos mais demandados

A seguir são apresentadas as cinco Unidades Administrativas para onde foram destinadas os maiores volumes de demandas em 2024.

TOP 10 - CHAMADOS POR GRUPO

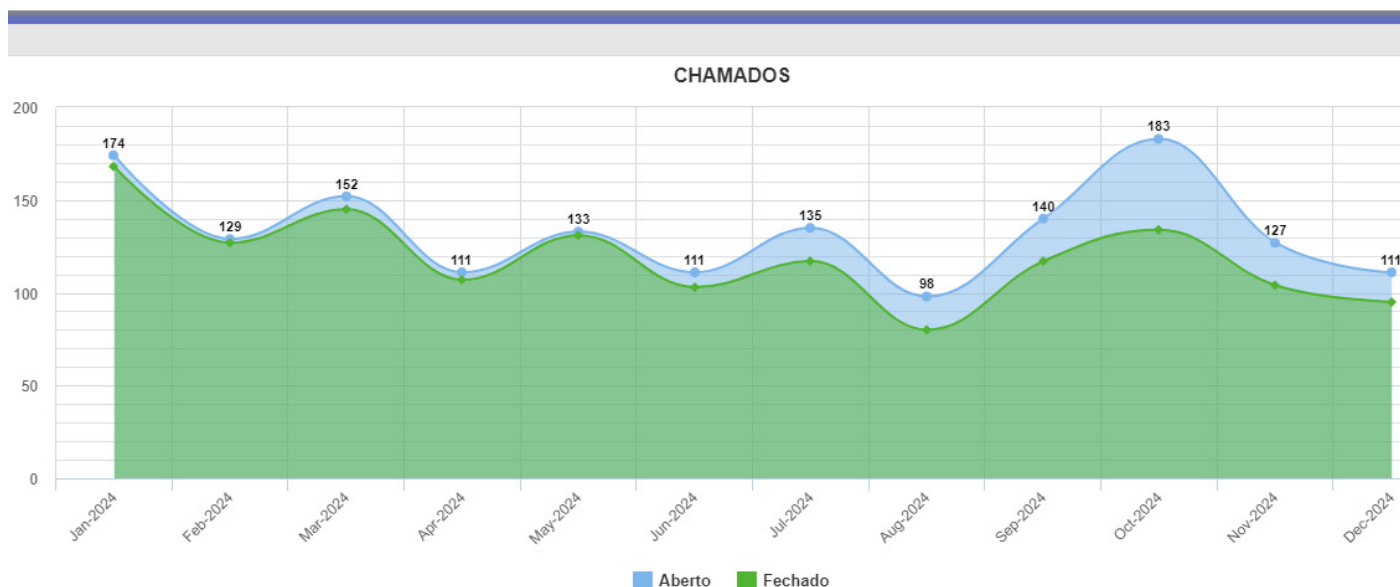


4.4.1 Secretaria da Fazenda

Observa-se que a Secretaria da Fazenda retornou ao primeiro lugar número de demandas, quase dobrando o número de chamadas que em 2023, não apenas pela relevância que carrega no dia a dia dos munícipes ou pela imprescindibilidade de suas atividades para a economia local, como também em razão do volume de atendimentos.

De sua atuação, destacamos que o número de chamados aumentou dessa forma, provavelmente, reflexo da alteração de endereço, que comprometeu o atendimento ao público e demandará tempo até que seja possível dizer que estão trabalhando em sua máxima capacidade.

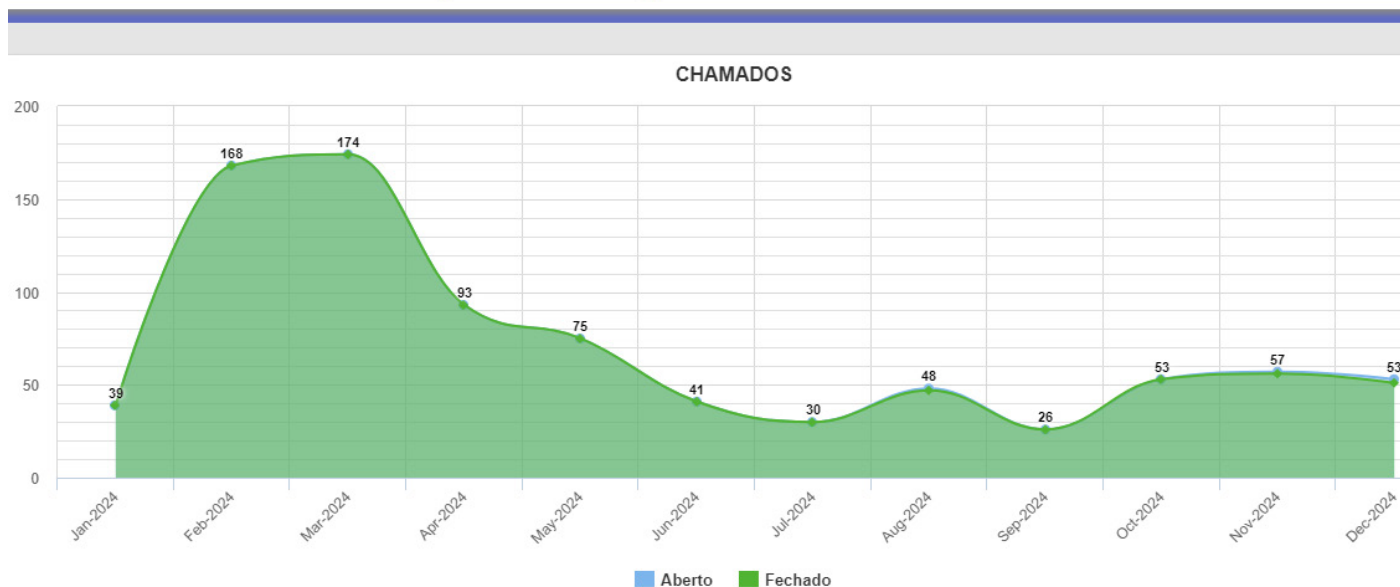
SF - 1604 Chamados



4.4.2 Secretaria da Saúde - Departamento de Vigilância em Saúde

Sem adentrar no âmbito de competência do Departamento de Vigilância em Saúde, verificamos que os registros de atendimentos contabilizados no ano de 2024, superaram todos os anos anteriores e colocam o **Departamento de Vigilância em Saúde** em uma segunda posição, o que demonstra o impacto que a **epidemia de dengue, causou nos primeiros meses do referido período**.

Departamento de Vigilância em Saúde - 857 Chamados

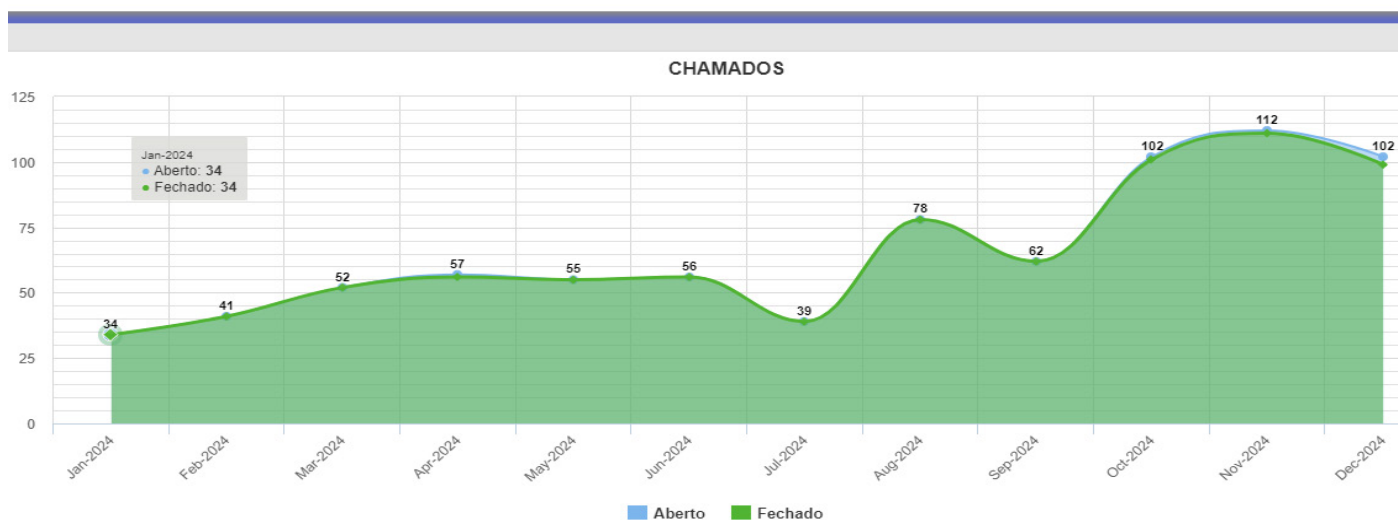


Registramos também que, embora áreas técnicas como essas em tais circunstâncias possuam chamados recepcionados e registrados por esta Ouvidoria, para fins estatísticos, referidos números com certeza não expressam a realidade da necessidade da população, que, certamente, foram bem maiores, posto que nesses dados não estão acrescidas as informações recepcionados diretamente naquela pasta, por meio da sua Ouvidoria própria, tampouco a devolutiva obtida pela população nesses atendimentos.

4.4.3 Secretaria de Transportes e Mobilidade Urbana - STMU

Dentre os assuntos mais recorrentes de competência da STMU temos, em primeiro lugar, problemas decorrentes da aplicação de multas e respectivas baixas de pagamento do sistema. Boa parte dos que recorreram à Ouvidoria questionam a demora para a baixa no sistema de multas, o que costuma prejudicar negociações de veículos, por exemplo. Outros temas bastante recorrentes são problemas relacionados ao transporte coletivo, seguidos de reclamações relativas à sinalização viária.

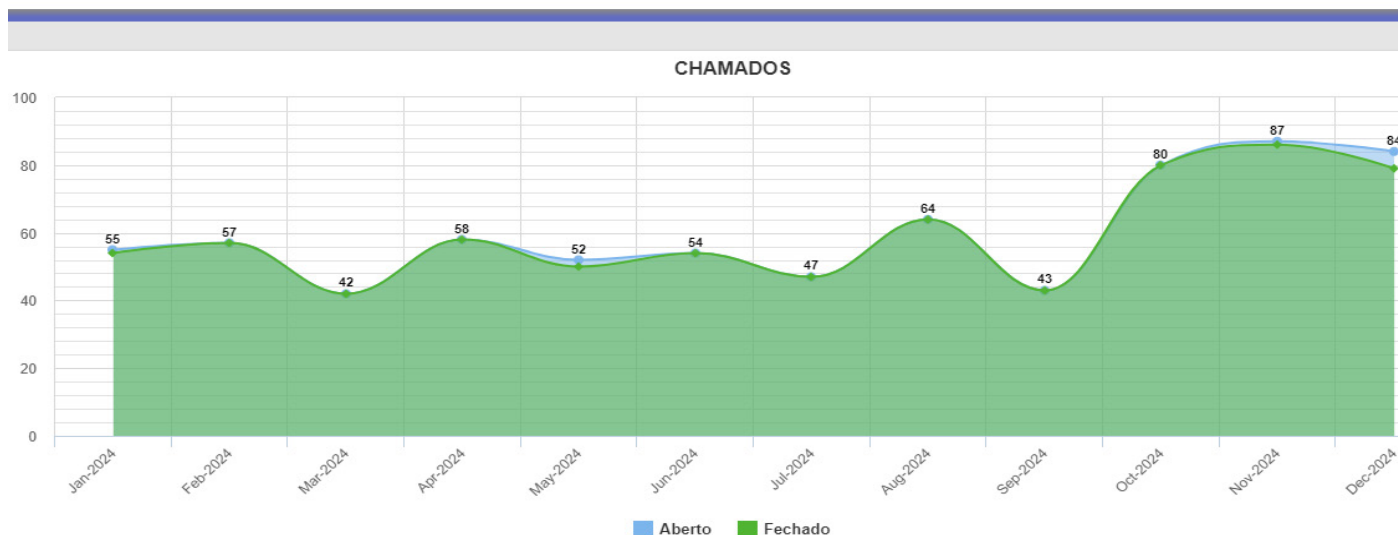
STMU - 790 Chamados



Embora nem todos os problemas sejam de solução imediata, a referida Pasta tem recebido a participação popular bastante ativa em termos de sugestões para a melhora no trânsito, sinalização, linhas de ônibus etc.

4.4.4 Secretaria de Desenvolvimento Urbano - SDU.

SDU - 723 Chamados



As atividades de fiscalização, principalmente relacionadas à perturbação de sossego, licenças de estabelecimentos supostamente irregulares, e má conservação de passeios públicos e terrenos, garantem à Secretaria de Desenvolvimento Urbano uma posição de destaque a este órgão.

As reclamações de competência da SDU são tratadas de maneira diferenciada por esta Ouvidoria, posto que, embora não detenha volume em números quanto a de outras pastas, atualmente a SDU tem tido uma solução mais morosa, em virtude não apenas do volume de chamados, mas também de prazos próprios que não correspondem aos mesmos que os nossos, o que impacta no quantitativo final e na reincidência dos mesmos casos por múltiplas pessoas ou mesmo muitas ligações de uma só, pedindo solução ao longo de muito tempo.

Destacamos que do volume de chamados também se deve as eficientes devolutivas que temos tido, de modo que alguns munícipes animaram-se em se tornar verdadeiros “fiscais” das posturas municipais, recorrendo frequentemente à Ouvidoria.

Os picos de chamados registrados em 2024, coincidem, por sua vez, com os meses mais quentes quando ocorre um número maior de “pancadões”, adegas com som alto e demais tipos de estabelecimento sem tratamento acústico, o que é comum em uma cidade de grandes proporções como Guarulhos.

No mais, boa parte dos serviços prestados por esta Pasta encontram-se digitalizados e acessíveis à população por meio do serviço SDU ONLINE o que lhe garante alguma presteza no atendimento.

4.4.5 Secretaria da Saúde/Ouvidoria SUS.

Lembrando que quando discorremos sobre as demandas da Secretaria da Saúde somamos os valores registrados tanto no grupo Secretaria quanto na sua respectiva Ouvidoria-SUS, o que lhe garantiu o quinto posto com 626 chamados no total, mas não são totalmente verdadeiros, posto que a Vigilância Sanitária que está em segundo lugar, faz parte da Secretaria da Saúde, e se fossem somados dariam 1479 chamados.

Ressaltamos, também, que a Secretaria da Saúde tem Ouvidoria própria, cujos relatórios são apresentados em apartado por aquele órgão, mas como não impede de recebermos um volume significativo de chamados apresentamos o gráfico abaixo.

SS - 625 Chamados



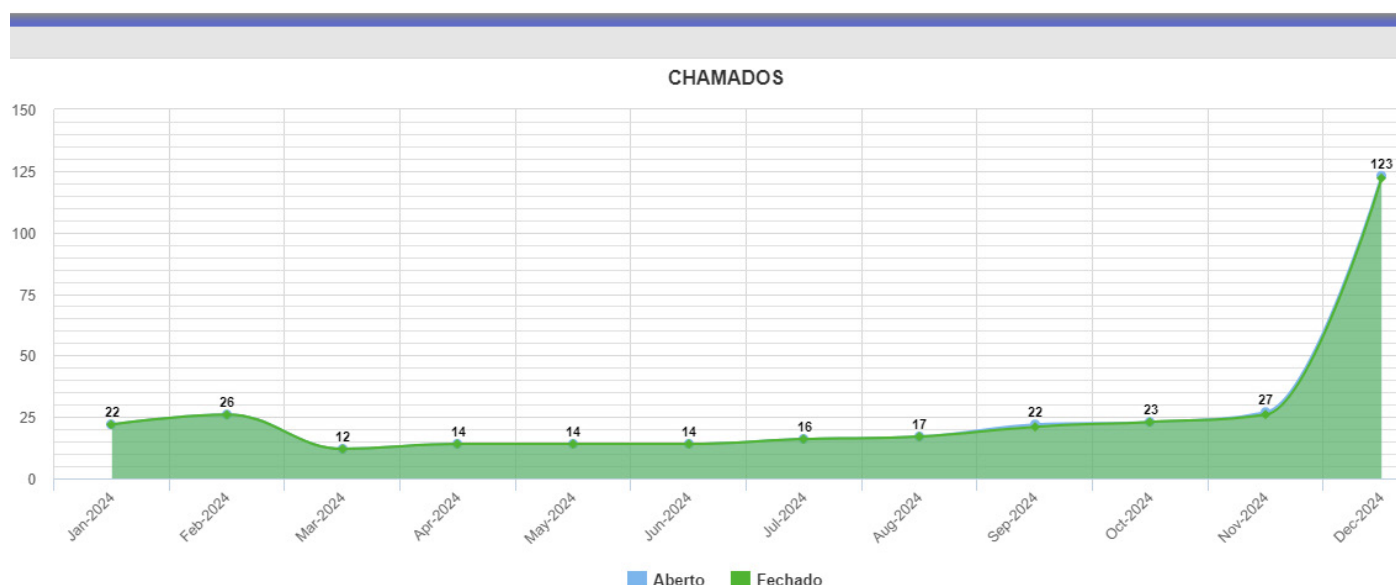
4.4.6 Demais Órgãos Demandados do TOP-10 - Grupo

Quanto às demais unidades, constata-se equilíbrio no número de demandas entre si. A maioria das áreas técnicas/administrativas sofre pela redução do quadro servidores, seja pela renovação do qua-

dro pelas políticas adotadas pelo Programa de Demissão Voluntária ou pela gradual renovação por meio de concursos públicos, ou ainda o aumento constante da demanda o que se faz refletir em prejuízo na celeridade dos atendimentos de zeladoria e na fiscalização de um modo geral.

Dentre os assuntos pontuais acolhidos no atendimento à população em 2024, a Coleta do Lixo gerou alguns contatos telefônicos, ao longo do ano e, posteriormente, um pico de chamados ao final, que foram objeto de orientação ou direcionamento à Secretaria de Serviços Públicos, gerando o gráfico abaixo e o sexto lugar em número de chamados.

SSP - 330 Chamados



Quanto às demais pastas, verifica-se ainda uma adequação de competências no quesito zeladoria, fruto da criação e paulatina estruturação da Secretaria de Administração de Regionais, razão pela qual percebe-se que há algum equilíbrio entre esses grupos, sem muita discrepância em números.

4.4.7 Órgãos demandados que possuem ouvidorias próprias

Importante ressaltar, ainda, a existência de secretarias que possuem ouvidorias e sistema de atendimento próprio, como o Procon, a Secretaria de Saúde, a Secretaria de Segurança Pública e as novíssimas ouvidorias da Vigilância Sanitária e da Secretaria da Educação, que promovem um atendimento especializado ao munícipe tendo em vista um melhor serviço.

Ouvidoria do SUS: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-sus>

Ouvidoria do Procon: <https://siagrucontroladoria.guarulhos.sp.gov.br/procon/>

Ouvidoria da Guarda Civil: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/fale-com-o-ouvidor-0>

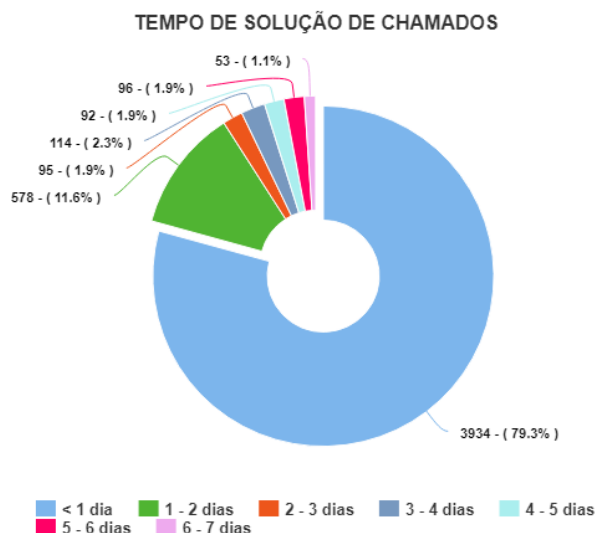
Ouvidoria da Educação: <https://ouvidoria.guarulhos.sp.gov.br/educacao/ouvidoria/login.php>

Ouvidoria da Vigilância em Saúde: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/denuncia-vigilancia-sanitaria>

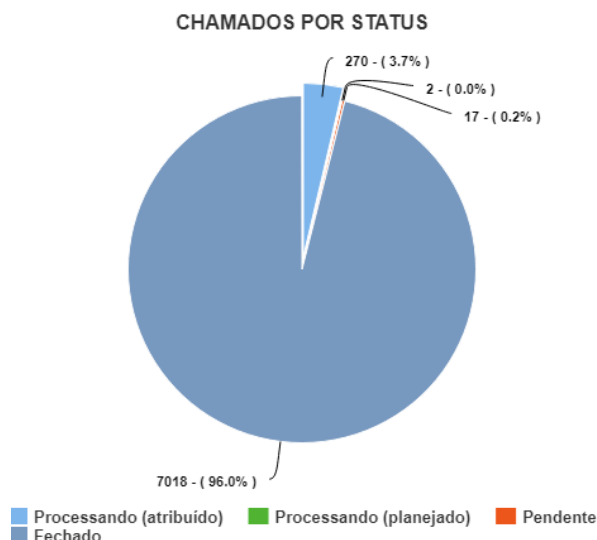
Mesmo assim, não deixamos de fazer os registros de atendimentos destinados a tais pastas em nossos controles de atendimento, pois são dados que oferecem informações importantes para a gestão administrativa, sobretudo quando envolvem servidores.

Destacamos, por oportuno, que tais ouvidorias não estavam fazendo o processo de emissão e publicação de relatórios anuais no respectivo site oficial como determina a Legislação Federal, o que foi corrigido com a ação de acompanhamento das atividades dessas unidades por esta Ouvidoria, tudo conforme limites e competências delegadas pela Lei Municipal nº 7.750/2017.

4.5 Chamados por Status



Este indicador apresenta a condição de fechamento dos chamados recepcionados em 2024 **por esta Ouvidoria**, no qual podemos contabilizar que 79,3% das demandas foram encaminhadas, atendidas e fechadas dentro do período de menos de dois dias, demonstrando um desempenho bastante ágil da equipe.



5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E APONTAMENTOS.

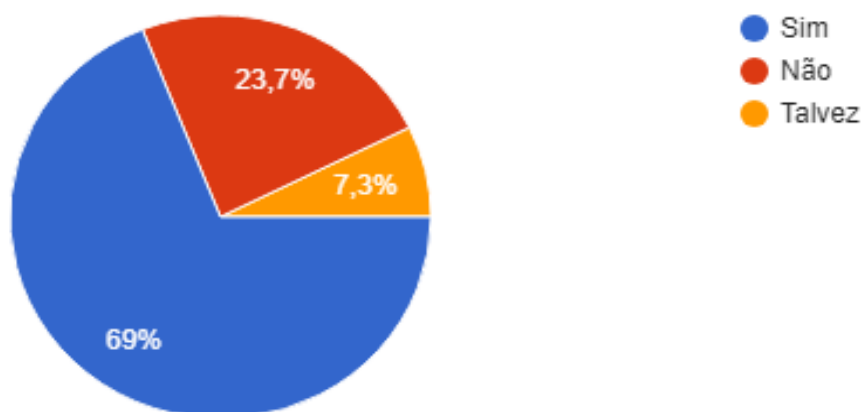
Em 2024, mesmo com a crescente demanda, a Ouvidoria manteve o foco em se manter eficiente como o canal de expressão do munícipe para a melhoria constante na qualidade de atendimento dos serviços prestados à população, de modo que, foram realizadas mudanças significativas em seu trato, tornando-o totalmente digital o seu processamento às áreas técnicas reportando situações a exigir providências da administração, quase mil a mais que no ano anterior, números que já havia batido todos os anos anteriores, ou seja, verificou-se mais um recorde de atendimentos via Ouvidoria do Município.

Embora a maioria dos usuários tenda a responder pesquisas de satisfação, quando não estão satis-

feitos ou nem responder, os dados colhidos em nossa PESQUISA DE SATISFAÇÃO, o trabalho da Ouvidoria tem se revelado uma importante ferramenta de análise na prestação de serviços à população, de modo que o munícipe participa da gestão administrativa da sua cidade por meio de seus chamados, oportunidade em que pode ser aumentada a credibilidade e a confiança dos cidadãos e cidadãs de Guarulhos quanto à gestão.

A atuação da Ouvidoria foi importante para atendimento a sua manifestação?

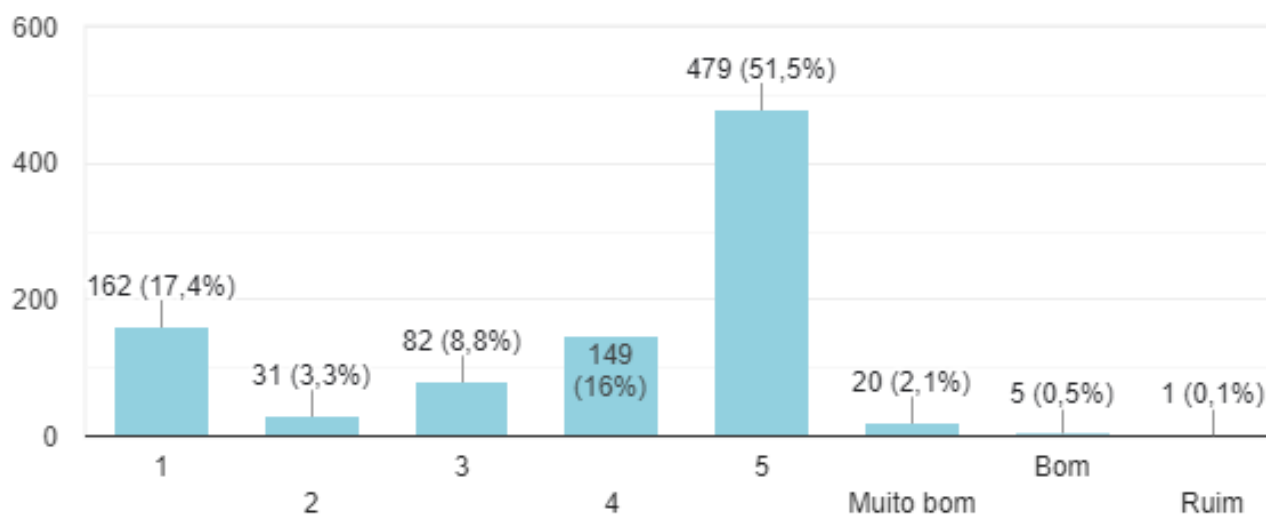
931 respostas



Por outro lado, como instrumento de avaliação da satisfação a serviço do munícipe, as informações colhidas através dos nossos serviços tornam-se, ainda, material para autoavaliação e aprimoramento da eficiência da própria administração pública.

Quanto ao atendimento recebido (cortesia, atenção e receptividade) dos servidores da Ouvidoria você o considerou :

931 respostas



Com o propósito de atender sempre da melhor forma possível cada munícipe continuaremos dando manutenção às Cartas de Serviços no site da municipalidade e fazendo aprimoramentos das informações contidas e seu respectivo acesso.

5.1 Apontamento de melhorias

Podemos apontar como pontos fortes em nosso sistema de atendimento:

- a) **autoatendimento on-line** através do Portal da Ouvidoria, implantado diretamente na página inicial da Prefeitura de Guarulhos, que, conforme os números demonstram tem possibilitado aos munícipes o registro das suas reclamações, denúncias ou elogios através do site diretamente, com facilidade e liberdade de expressão;
- b) **Carta de Serviços** está atualizada com as novas configurações estruturais da administração e fácil de localizar no site e pesquisar por meio de eficiente sistema de busca, que engloba todos os serviços voltados à população.
- c) **divulgação** do Atendimento online e 0800 nas redes sociais;
- d) **divulgação** de relatórios das ouvidorias especializadas no site da municipalidade, dando maior transparência às nossas atividades;
- e) **Adoção do Processo Digital SEI**. A Ouvidoria mudou seu protocolo de desenvolvimento dos seus serviços que antes era parcialmente digital, para totalmente digital, resultando em celeridade nas tramitações e economia aos cofres públicos.
- f) **Ampliação da equipe**: a equipe de servidores que atendem as demandas de Ouvidoria foi ampliada e treinada para melhor atender a população; e
- g) **Atendimento individualizado, sigiloso e humanizado** para os casos de denúncias de irregularidades envolvendo a Administração e servidores.

5.2 Apontamento de dificuldades

Destacam-se como relevantes problemas a serem superados:

- a) a morosidade no tratamento dos protocolos por parte de algumas secretarias que de acordo com as suas especificidades previstas na Carta de Serviços, acabam por extrapolar o prazo legal de resposta da Ouvidoria Municipal, exigindo reiteraões e telefonemas;
- b) nas devolutivas oferecidas, reclama a atenção em alguns casos, o oferecimento de respostas superficiais, inadequadas, comprometedoras e mesmo diversas do objeto de questionamento dos munícipes, obrigando-nos a retorná-los à origem para esclarecimentos;
- c) Com o aumento constante da demanda é preciso de atenção quanto a necessidade de mais servidores qualificados para que não se perca a qualidade diante da quantidade de atendimentos.

5.3 Apontamento de projetos em andamento para continuidade em 2025

Embora esta Ouvidoria busque realizar uma gestão pontual de cada uma das demandas dos munícipes, isso não impediu de nos encontrarmos, segundo o planejamento estratégico, superando mais uma vez as projeções em volume de atendimentos, com recordes de atendimentos e números de denúncias recebidas.

O volume considerável de denúncias relacionadas a casos de assédio após os cursos promovidos pela Ouvidoria nos leva a crer que o processo educativo pode ser ainda melhor se pudermos elaborar cursos orientativos on-line colocados a disposição de todos no site da Municipalidade, sempre visando o processo preventivo que corretivo nas relações administrativas.

Diante dos dados expostos, é com grata satisfação que constatamos no presente relatório que esta Ouvidoria, independentemente da criação de outras ouvidorias especializadas e seu valoroso trabalho em outras frentes em apoio às respectivas áreas técnicas, tem firmado um papel cada vez mais atuante na gestão eficiente e participativa da administração por parte da população, concluído o presente em vinte e oito (28) laudas devidamente rubricadas e um anexo único.

CGM04, 24 de janeiro de 2025.

ANEXO ÚNICO – 2024
Relatório Sintético

Período	01/01/24 to 31/12/2024
Data	08/01/2025

Chamados

Total de Chamadas	7307
Dias	365
Chamados por dia - média	20
Tempo médio para fechamento	306h 54m 2s

Chamado por Status

Novo	0
Atribuído	271
Pendente	10
Solucionado	2
Fechado	7022