



Guarulhos

Controladoria Geral do Município



CIDADE DE
GUARULHOS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAIS 2025



OUVIDORIA
PREFEITURA DE GUARULHOS

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

CARLOS HENRIQUE PIRES NETO

Controlador Geral do Município

MARCOS ANTÔNIO LISBOA DA CONCEIÇÃO

Controlador Adjunto do Município

RODRIGO SOUZA SANTOS

Diretor do Departamento de Controle Interno

KATIA BARBOSA CAMPOS SILVA

**Diretora do Departamento de Transparência e Promoção da
Integridade**

DIANA CARDOSO DE MELO SANTOS

Corregedora do Município

IVO SHIGUERU TOMITA

Ouvidor do Município

ALESSANDRA PAULA DE SOUZA GORUM

Ouvidora Adjunta do Município

JOÃO BRUNO MORATO MACEDO

Chefe de Gabinete da Controladoria Geral do Município

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

IVO SHIGUERU TOMITA
Ouvidor do Município

ALESSANDRA PAULA DE SOUZA GORUM
Ouvidora Adjunta do Município

CECÍLIA CRISTIANE FRAZÃO MARTINEZ
Chefe da Divisão Técnica de Acompanhamento das Demandas de Ouvidoria,
Divulgação de Dados e Capacitação

FRANCINI RENATA DOMINGUES
Chefe da Divisão Administrativa de Atendimento ao Público e Interlocução
Social

FLÁVIA DOS SANTOS SILVA
Chefe de Seção Técnica de Apoio e Processamento de Demandas

RAQUEL SILVA VIANA IZIDIO
Chefe de Seção Técnica de Interlocução Social

TÂNIA MÁRCIA DA SILVA
Assessora de Gabinete



Sumário

APRESENTAÇÃO	5
DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ATRIBUIÇÕES	7
EQUIPE DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO	8
PARTICIPAÇÃO NA CONSTRUÇÃO E APLICAÇÃO DE CURSOS VOLTADOS A POLÍTICAS DE TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE	8
DADOS ESTATÍSTICOS	11
DEMANDAS RECEPCIONADAS	11
DEMANDAS FORMALIZADAS POR ORIGEM	15
CHAMADOS POR CATEGORIA	17
ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS	19
SECRETARIA DE FINANÇAS – SFI E SECRETARIA DE RECEITA – SRC – ANTERIOR SECRETARIA DA FAZENDA	20
SECRETARIA DA SAÚDE – OUVIDORIA SUS E DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	22
SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA – SEMOB (EXTINTA SECRETARIA DE TRANSPORTES E MOBILIDADE URBANA – STMU)	25
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO – SDU	27
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DE REGIONAIS – SAR, FÁCIL E DEMAIS ÓRGÃOS DEMANDADOS	31
ÓRGÃOS DEMANDADOS QUE POSSUEM OUVIDORIAS PRÓPRIAS	31
CHAMADOS POR <i>STATUS</i>	32
CONSIDERAÇÕES FINAIS E APONTAMENTOS	33
APONTAMENTO DE MELHORIAS	35
APONTAMENTO PARA FUTURAS MELHORIAS	36
APONTAMENTO DE PROJETOS EM ANDAMENTO PARA CONTINUIDADE EM 2026	37
ANEXO ÚNICO – 2025	39

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 2025, 9716 atendimentos, registrando grande alta em relação ao exercício anterior que já foi acima da expectativa na época com 7.307 atendimentos, com um aumento nas previsões realizadas, refletindo gradativa 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, bem como, obter informações.

Para tanto, o órgão dispõe do telefone 08000 551 715, de atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h, 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.

Resumidamente, os meios de acesso à Ouvidoria do Município, são os seguintes:

- Telefone 08000 551 715;
- E-mail: 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 a busca e registro pelo Portal da Ouvidoria 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 de possibilitar o citado anonimato. É possível ao munícipe acrescentar fotos, vídeos 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 os andamentos 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 obtiver 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 <https://agendafacil.guarulhos.sp.gov.br/>, dependendo do serviço.

Vale dizer que os endereços de suas Unidades Físicas de Atendimento podem ser consultados no [Portal do Fácil](#) no qual também é possível acessar diretamente serviços online, atendimento eletrônico para abertura de processos e atendimento presencial, quando for o caso..

Outro valioso recurso implantado e acompanhado pela Ouvidoria do Município é a Carta de Serviços, que funciona 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.

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DAS ATRIBUIÇÕES.

Conforme o art. 4º do Decreto Municipal n. 35.382/2018, cabe à Ouvidoria do Município:

- 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 Geral 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.

EQUIPE DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria do Município, sofreu algumas alterações em sua estrutura com a reformulação de seu organograma a partir da entrada em vigor da Lei nº 8.361/25 e posteriores alterações durante o ano e encerrou o ano de 2025 composta pelos seguintes servidores:

- Ouvidor do Município: **Ivo Shigueru Tomita;**
- Ouvidora Adjunta do Município: **Alessandra Paula de Souza Gorum;**
- Chefe de Divisão Técnica de Acompanhamento das Demandas de Ouvidoria, Divulgação de Dados e Capacitação: **Cecília Cristiane Frazão Martinez;**
- Chefe de Divisão Administrativa de Atendimento ao Público e Interlocução Social: **Francini Renata Domingues;**
- Chefe de Seção Técnica de Apoio e Processamento de Demandas: **Flávia dos Santos Silva.**
- Chefe de Seção Técnica de Interlocução Social: **Raquel Silva Viana Izidio; e**
- Assessora de Gabinete: **Tânia Márcia da Silva.**

Em 2025, significativos eventos para qualificação da equipe de colaboradores permaneceram na modalidade telepresencial em cursos realizados online pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, pelo ENAP e pela Controladoria-Geral da União, principalmente os novos servidores que vieram a compor a ouvidoria, somando, ao final, um total de **1066 horas/aula de capacitação**, uma média de, aproximadamente, 152,3 horas de capacitação por servidor.

PARTICIPAÇÃO NA CONSTRUÇÃO E APLICAÇÃO DE CURSOS VOLTADOS A POLÍTICAS DE TRANSPARÊNCIA E INTEGRIDADE

Fruto da união de esforços da Ouvidoria do Município a outras Secretarias, que nasceu de sua participação em reuniões do Grupo Multidisciplinar de Qualidade de Vida ao Trabalhador – mais conhecido por Grupo QVS –, em 2023, onde auxiliou na construção de fluxos de trabalho e ainda atendeu a solicitações de cursos voltados à capacitação de servidores, a Ouvidoria continuou a contribuir em 2025 em vários momentos com cursos voltados para:

- *Código de Ética na Administração Pública;*

- *O papel da Ouvidoria do Município na recepção e encaminhamento de Denúncias;*
- *Prevenção, combate e orientações sobre assédio moral e sexual;*
- *Prevenção ao suicídio.*

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.

A Ouvidoria passou a fornecer Certificados de Participação em seus cursos e também a ser convidada para participar das SIPATs – Semana Interna de Prevenção a Acidentes do Trabalho – onde a saúde laboral é o foco principal e emitiu mais de 200 certificados a servidores de outras Pastas somente no segundo semestre de 2025.¹

Evento/Ação/ Treinamento	Carga Horária	Datas de Realização	Local /Secretaria	Público	Presença registrada
Palestra - Ética e prevenção ao assédio moral e sexual.	4 horas	21/07/2025	Centro de Controle de Zoonoses - CCZ	Agentes de Controle de Endemias	70
Palestra - Ética na Administração Pública.	3 horas	07/08/2025	SIPAT - Secretaria de Serviços Públicos - SSP	Representantes da CIPA, chefias e servidores	30
Palestra - Prevenção e combate ao assédio moral e sexual.	3 horas	08/08/2025	SIPAT - Secretaria de Serviços Públicos - SSP	Representantes da CIPA, chefias e servidores	41
Palestra - Valorização da Vida e prevenção	3 horas	19/09/2025	Secretaria de Serviços	Chefias e demais	41

¹ <https://www.guarulhos.sp.gov.br/artigo/secretaria-de-saude-promove-palestra-sobre-assedio-moral-e-sexual-na-sipat-2025>

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/artigo/palestra-no-ccz-aborda-assedio-moral-e-sexual-no-servico-publico-com-foco-em-etica-e>

ao Suicídio			Públicos	interessados	
Palestra - Ética e prevenção ao assédio moral e sexual.	4 horas	19/11/2025	SIPAT - Secretaria de Saúde - SS	Representantes eleitos para a CIPA	32
TOTAL	17 H.	5 eventos	3 Unidades	Diversos	214 Presentes



SIPAT
Semana Interna de
Prevenção de
Acidentes de
Trabalho

Programação 2025
Secretaria de Serviços Públicos

4/8 SEGUNDA	8h	Café de Abertura SIPAT
	13h	Palestra: Saúde Mental e Trabalho com a Psicóloga Nayara Pantaleão Zanchetta
5/8 TERÇA	14h	Palestra: Arboviroses com Grace Peixoto Noreña - Secretaria da Saúde
6/8 QUARTA	14h30	Palestra: Primeiros Socorros com Claudio dos Santos - SAMU
7/8 QUINTA	14h	Palestra: Ética profissional Com Cecília Cristiani F. Martins - Ouvidoria do Município
8/8 SEXTA	14h	Palestra: Assédio moral e sexual Com Cecília Cristiani F. Martins - Ouvidoria do Município

Local: Refeitório da Secretaria de Serviços Públicos



Palestra no CCZ aborda assédio moral e sexual no serviço público com foco em ética e integridade



Servidores do Centro de Controle de Zoonoses (CCZ), vinculado à Secretaria de Saúde, participaram de uma palestra sobre assédio moral e sexual no ambiente de trabalho no dia 22 de julho, promovida

Secretaria de Saúde promove palestra sobre assédio moral e sexual na SIPAT 2025

Quarta, 19 de Novembro de 2025 - 17:00



A Secretaria de Saúde realizou na última quarta-feira (19 de novembro) uma palestra sobre assédio moral e sexual, como parte da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT). A atividade foi ministrada pela chefe de divisão da Ouvidoria, Cecília Cristiane Frazão Martinez, que tratou sobre a importância da prevenção desses tipos de violência no ambiente de trabalho.

A palestra abordou os conceitos de ética, moral, integridade, assédio moral e sexual e suas consequências para a saúde mental e física dos trabalhadores, e as formas de identificação e denúncia. Cecília destacou que é fundamental criar um ambiente de trabalho saudável e respeitoso, onde todos se sintam valorizados e protegidos.

O controlador geral, Carlos Henrique Pires Neto, reforçou a importância da prevenção e do combate ao assédio. Ele afirmou que a gestão pública deve ser exemplo de respeito e ética, garantindo um ambiente de trabalho digno para todos os servidores.

A SIPAT é uma iniciativa importante para promover a saúde e a segurança dos trabalhadores, e a palestra sobre assédio moral e sexual foi um passo significativo para a conscientização e prevenção desses problemas na Secretaria de Saúde.

Para mais informações, o interessado deve entrar em contato com a Ouvidoria da Secretaria da Saúde pelo telefone 0800 772 2986.

Impõe-se o esclarecimento de que a inexistência de oferta de cursos no primeiro semestre do exercício de 2025 decorreu de circunstâncias excepcionais caracterizadoras de força maior, alheias à vontade da Administração.

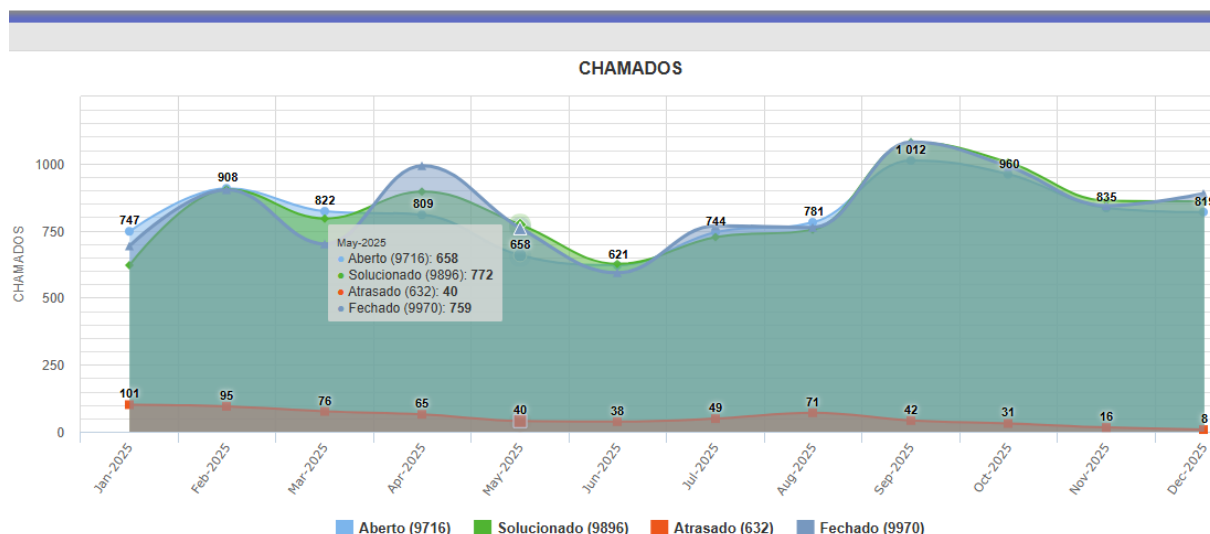
Não obstante a elevada qualificação técnica e o comprometimento dos servidores que integram a Ouvidoria do Município, a unidade vem desempenhando suas atribuições de forma contínua e em patamar máximo de capacidade operacional ao longo dos anos. Nesse cenário, o afastamento de servidor por motivo de saúde, somado à ocorrência de picos sucessivos e atípicos de aumento da demanda mensal – conforme se demonstrará na análise dos dados subsequente – tornou necessária a adoção de medidas administrativas de contingenciamento interno. Diante disso, a Administração priorizou, de forma absoluta, a garantia da continuidade e da qualidade do atendimento à população, finalidade pública que foi integralmente assegurada.

DADOS ESTATÍSTICOS

4.1. DEMANDAS RECEPCIONADAS

No exercício de 2025 foram contabilizados **9.716 (nove mil, setecentos e dezesseis)** chamados recepcionados durante o período de 01/01/2025 a 31/12/2025, representando significativo aumento em comparação ao exercício anterior, quando foram contabilizados 7.307 (**sete mil, trezentos e sete**) chamados, muito acima da expectativa.

9716 Chamados



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 desde 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 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>.

Deste modo, foi possível identificar que durante este exercício de 2025 houve situações não previstas que foram importantes no processo de elevação dos números de chamados recebidos na Ouvidoria. São eles:

- a) a epidemia de dengue que assolou todo Estado de São Paulo, também atingiu o nosso Município e elevaram os números de chamados a recordes mensais consecutivos, principalmente, nos primeiros seis meses do ano;
- b) alterações estruturais internas decorrentes da entrada em vigor da Lei 8.361/2025, promoveram alterações nos fluxos de trabalho e competências o que causou morosidade na prestação de alguns serviços e solução de solicitações pendentes; e,
- c) a transição do atendimento presencial para o modelo predominantemente digital de atendimento ao cidadão via Fácil. Destaca-se que referido processo gerou dúvidas, reclamações por parte dos munícipes e passou por vários períodos de instabilidade de sistema a partir do segundo semestre e ainda está repercutindo em números de chamados.

Independentemente, dos fatores que determinaram o aumento de demanda identificados acima, vale destacar o quanto tem sido cada vez mais comum o cidadão que se sente bem atendido por meio da Ouvidoria passar a utilizar seus serviços de maneira reiterada, sempre que considerar necessário e, ainda, recomendar a outras pessoas, fazendo da Ouvidoria um canal cada vez mais popular.

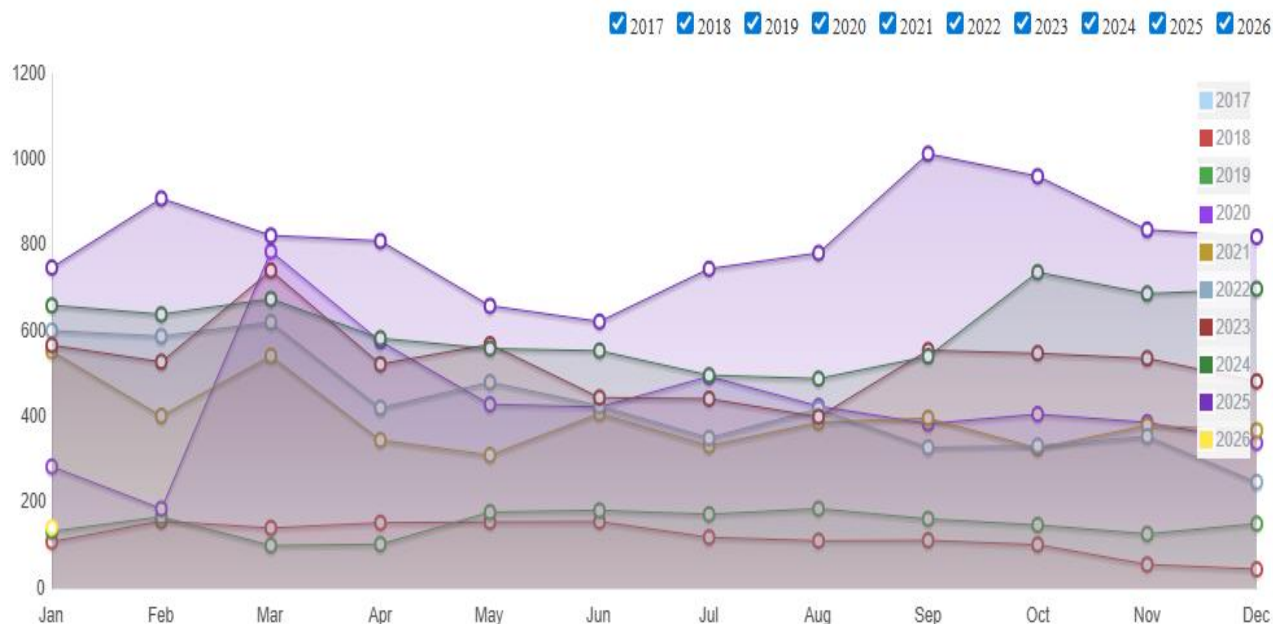
No quadro abaixo é possível identificar em números a evolução do atendimento feito em Ouvidoria ao longo dos anos.

ANO CATEGORIA	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Informação	976	1035	4002	3245	2706	2859	3853	4823
Reclamação	324	550	729	1253	2005	2524	2470	3623
Denúncias (Diversas)	41	131	300	164	354	799	853	1081
Elogio	20	20	22	32	36	65	44	84
Sugestão	17	23	22	18	33	35	69	57
TOTAL ANUAL	1404	1798	5108	4743	5161	6325	7307	9716
TOTAL GERAL	41.562							

Conforme se verifica nos dados anteriores, os últimos anos tem superado 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 9.716 atendimentos, 2.409 a mais que o ano anterior e superou os exercícios de 2018, 2019 e 2020 juntos, época em que 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 violeta reflete o ano de 2025, não seria demais dizer que a Ouvidoria tem se superado ano a ano como instrumento popular de contato entre Municípios e Administração, o que nos exigirá sempre o investimento em capacitação de servidores e estruturação cada vez mais eficientes.

▲ Número de Chamados



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 evidenciado na tabela comparativa e no gráfico correspondentes ao exercício de 2025, observa-se que, desde o início da contabilização das manifestações por meio digital, em 2018, o atendimento telefônico se consolidou, em um primeiro momento, como o principal canal de acesso à Ouvidoria, alcançando, no exercício de 2020, o percentual de 55,7% do total das manifestações registradas por esta unidade.

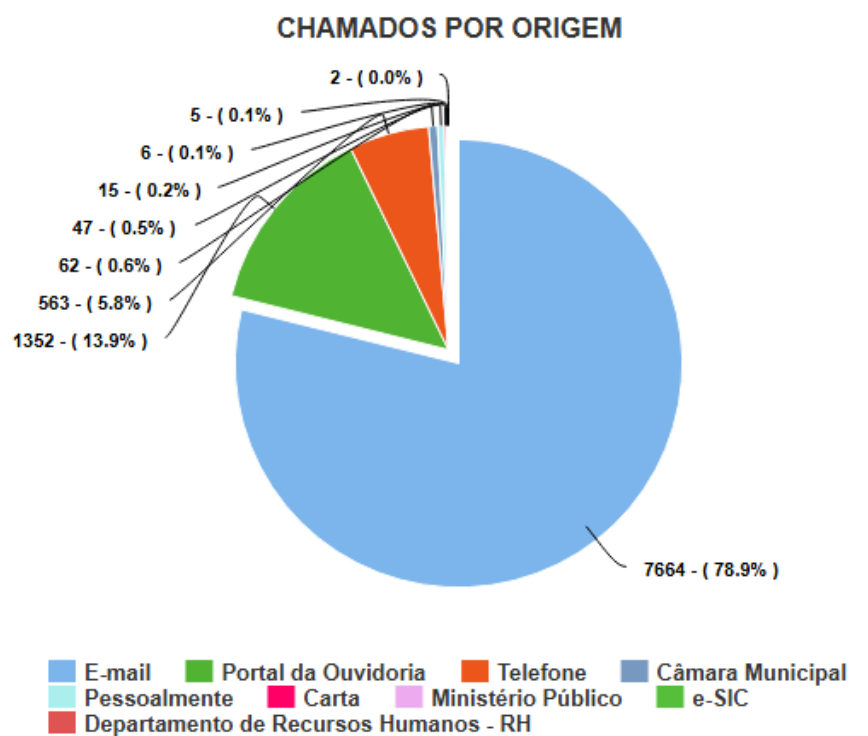
Com o decurso do tempo, tal cenário passou a ensejar reclamações por parte dos usuários, na medida em que, até o momento, não foi possível a implementação de sistema de Unidade de Resposta Audível (URA) ou solução tecnológica equivalente no atendimento telefônico, sendo disponibilizada à Ouvidoria apenas uma única linha do tipo 0800 para atendimento ao público. Em razão dessa limitação operacional, em diversas ocasiões as chamadas efetuadas pelos usuários não são imediatamente atendidas, uma vez que o sistema

não sinaliza a condição de linha ocupada, o que pode gerar a percepção equivocada de ausência de atendimento, quando, na realidade, a linha encontra-se momentaneamente em uso.

Para contornar esta deficiência estrutural de modo a deixar ao máximo a linha livre, passamos a orientar **aos usuários que têm acesso aos meios digitais** a se utilizar deles, deixando o atendimento telefônico destinado, **exclusivamente**, ao atendimento de usuários com deficiências de acesso digital e informações/orientações rápidas.

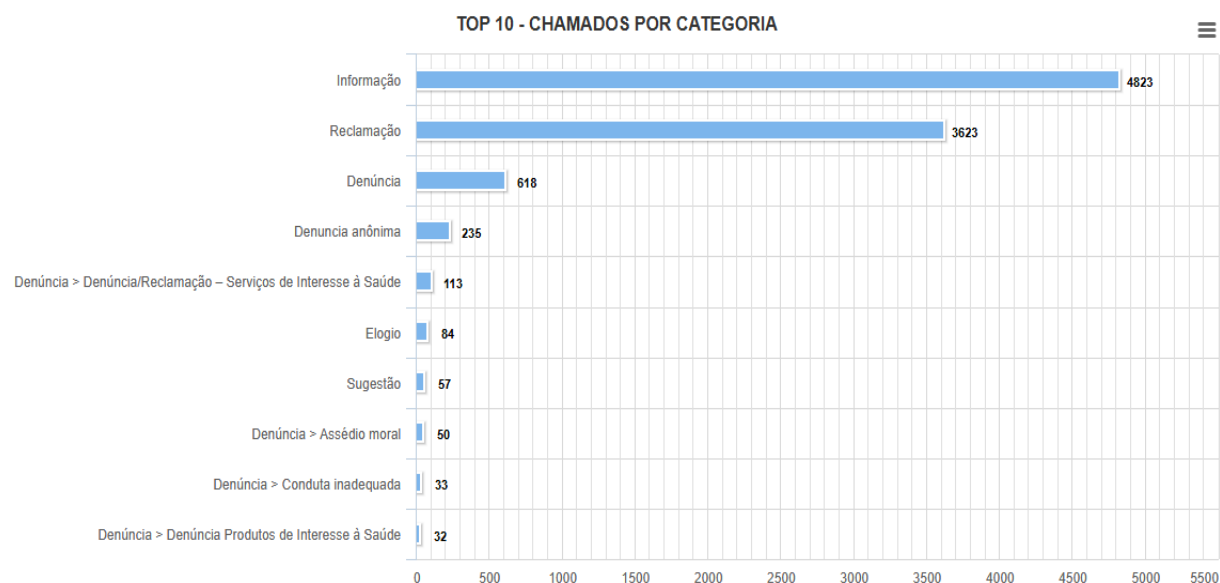
Deste modo, e conforme o pleno funcionamento dos meios eletrônicos, como o Portal da Ouvidoria e o *e-mail*, é notória a progressiva mudança cultural dos usuários, pois, se somados os atendimentos digitais, conforme se verifica nos números abaixo, teremos um total em torno de 69% desta origem, confirmando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

ANO ORIGEM	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Atendimento Telefônico	84.5%	2.7%	5,7%	9,2%	0,1%	3,1%	14%	5,8%
E-mail	10.3%	6.6%	8,3%	6,7%	3,2%	8,9%	68,9%	78,9%
Portal da Ouvidoria	0,3%	7.7%	5,3%	3.4%	5,8%	6,7%	15%	13,9%
Presencial	2.1%	.4 %	%	%	0,2%	0,3%	0,6%	0,5%



4.3 CHAMADOS POR CATEGORIA

Partindo-se dos números colhidos no levantamento abaixo, passaremos à análise do volume de chamados por categoria ao longo do tempo em quadro comparativo de exercícios anteriores nesta Ouvidoria.



ANO CATEGORIA	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Informação	976	1035	4002	3245	2706	2859	3853	4823
Reclamação	324	550	729	1253	2005	2524	2470	3623
Denúncias (Diversas)	41	131	300	164	354	799	853	1081
Elogio	20	20	22	32	36	65	44	84
Sugestão	17	23	22	18	33	35	69	57
TOTAL ANUAL	1404	1798	5108	4743	5161	6325	7307	9716
TOTAL GERAL	41.562							

Mais uma vez, constata-se que a categoria “Informação” apresenta o maior número de registros no sistema desta Ouvidoria.

Tal cenário se justifica por diversos fatores, dentre os quais se destaca o aumento progressivo da demanda direcionada à Ouvidoria, inclusive em situações que, por vezes, extrapolam estritamente o âmbito de suas competências legais. Ainda assim, esta unidade tem atuado de forma orientativa e colaborativa, com o objetivo de direcionar adequadamente o munícipe quanto às providências cabíveis para a solução de suas demandas junto à Administração Municipal, ou, quando pertinente, perante outras instâncias administrativas.

Ressalte-se, ainda, que tal incremento se intensificou após a alteração no modelo de atendimento da Central de Atendimento ao Cidadão – Fácil, especialmente considerando que parcela significativa da população não dispõe de plena habilidade digital ou do hábito de acessar os canais eletrônicos oficiais da municipalidade para fins de autoatendimento ou consulta à Carta de Serviços.

Outro dado muito importante refletido em números é o crescimento no número de denúncias recebidas (quase 1.300 acima do exercício anterior). Antes de refletir como um dado negativo, reflete primeiramente que boa parte dos usuários confundem o

termo “denúncia”, com pedido de “fiscalização de irregularidade”, algo que deve ser solicitado junto ao Portal do Fácil.

Inobstante a constatação anterior, o volume de denúncias reflete também o quanto a Administração tem se organizado para tratar “denúncias verdadeiras” que têm chegado de forma concentrada na Ouvidoria como está estabelecido pela Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Proteção ao Usuário).

Assim, trabalhando em parceria com outras Pastas e Ouvidorias Especializadas, tem-se dado a todos os casos: atendimento técnico, individualizado e humanizado, para que se busque o resultado mais satisfatório possível. Tais cuidados, consequentemente, refletem na satisfação de usuários e servidores, com posterior divulgação dos nossos atendimentos dentro e fora da Administração.

O crescimento no registro de reclamações dentro do quadro demonstrativo, algo em torno de 1.153 de acréscimo se comparado ao exercício anterior é plenamente compreensível diante das razões pelas quais a Ouvidoria foi tão demandada em 2025.

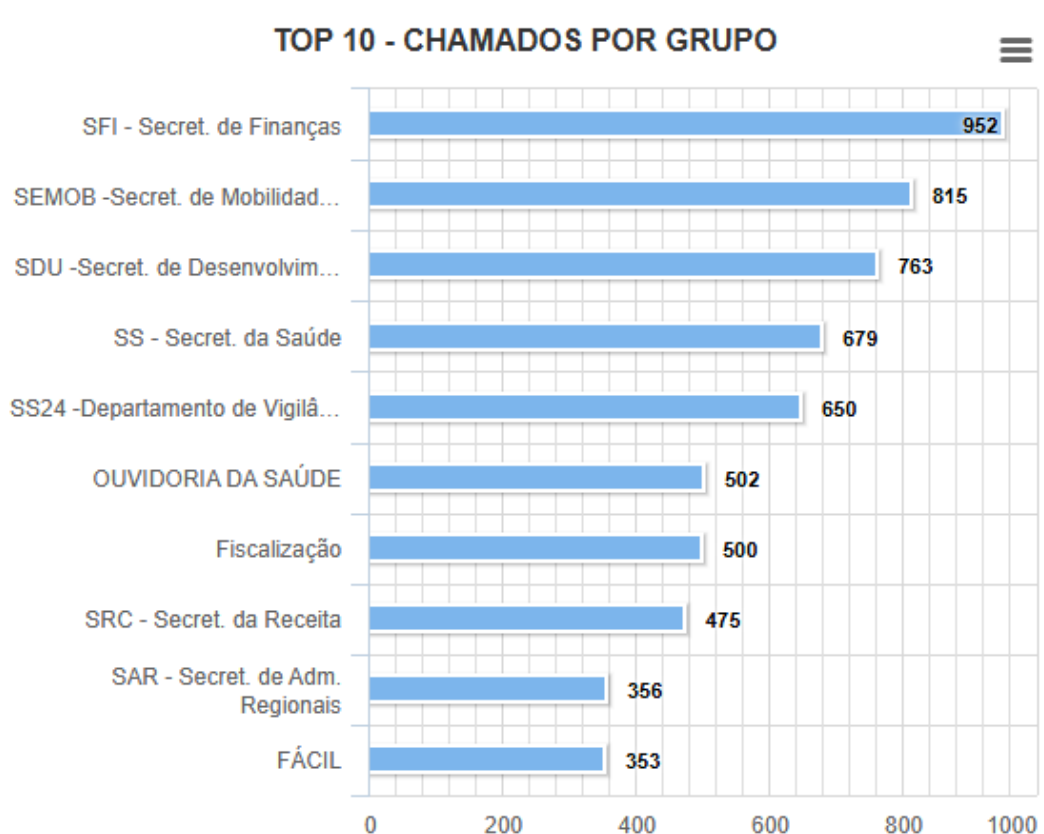
Chama-se atenção, por fim, para o crescimento significativo no número de elogios dedicados a servidores e serviços prestados pela Municipalidade, que se comparados ao exercício anterior quase dobrou, enquanto o número de sugestões se manteve estável.

4.4 ÓRGÃOS MAIS DEMANDADOS

Em continuidade, serão apresentadas as cinco Unidades Administrativas com os maiores volumes de demandas em 2025, o que nos exigirá uma análise mais minuciosa do quadro “TOP10 - Chamados por Grupo” extraído do Sistema SIAGRU por conta das seguintes alterações:

a) alteração estrutural promovida pela Lei nº 8.361/25 que movimentou as competências administrativas entre órgãos já existentes e outros criados; e,

b) adoção do detalhamento por assuntos mais demandados em cada Unidade, durante o processo de registro e análise de dados pela Ouvidoria neste mesmo ano para o fim de melhorar a análise dos atendimentos.



Tais mudanças farão com que os números do gráfico anterior não sejam exatos por conta da necessidade da soma de números destinados à determinada Pasta ou Pastas em si e seus assuntos mais procurados, que atualmente, faz parte do processo de cadastro realizado pela Ouvidoria, conforme já mencionado no parágrafo anterior.

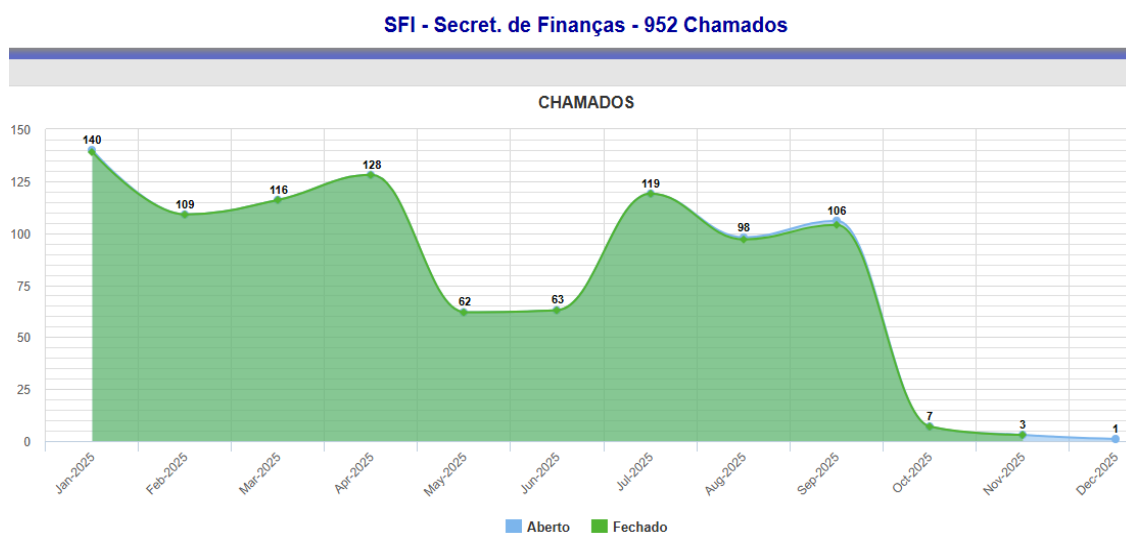
4.4.1 SECRETARIA DE FINANÇAS – SFI E SECRETARIA DE RECEITA – SRC – ANTERIOR SECRETARIA DA FAZENDA

Verifica-se que a então Secretaria da Fazenda historicamente figurou entre os órgãos com maior número de demandas, circunstância atribuível, seja à relevância de suas

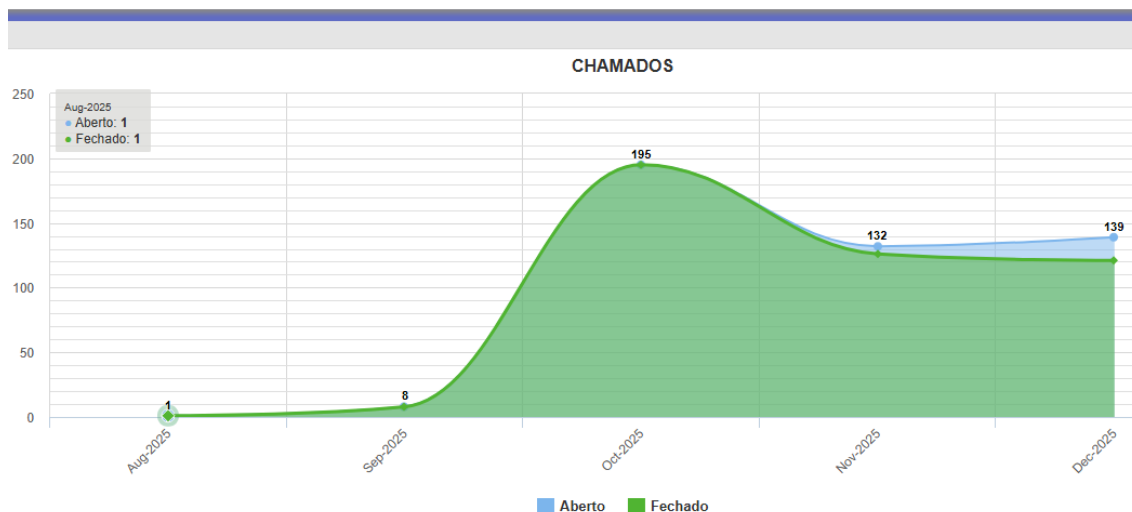
atribuições no cotidiano dos munícipes, seja à imprescindibilidade de suas atividades para a economia local, o que se reflete no elevado volume de atendimentos registrados.

Com a redistribuição de suas competências entre as atuais Secretaria de Finanças e Secretaria da Receita, evidencia-se de forma mais precisa que as demandas relacionadas ao Cadastro Mobiliário e Imobiliário, bem como aquelas atinentes à arrecadação tributária, constituem os principais fatores geradores de tais números expressivos.

Os gráficos a seguir demonstram, de maneira inequívoca, o impacto decorrente das adaptações realizadas no sistema SIAGRU em razão da nova configuração administrativa e da redefinição das competências das respectivas Pastas, tendo em vista que, a fim de evitar a perda de dados, a Secretaria da Fazenda foi reestruturada nas Secretarias de Finanças e de Receita.



SRC - Secret. da Receita - 475 Chamados



Uma vez implementada a nova configuração administrativa, verifica-se significativa redução no número de chamados atribuídos à Secretaria de Finanças a partir de sua inserção no sistema, em razão da redistribuição das demandas por competência no âmbito da Ouvidoria, o que ocasionou impacto inversamente proporcional no quantitativo de chamados direcionados à Secretaria da Receita.

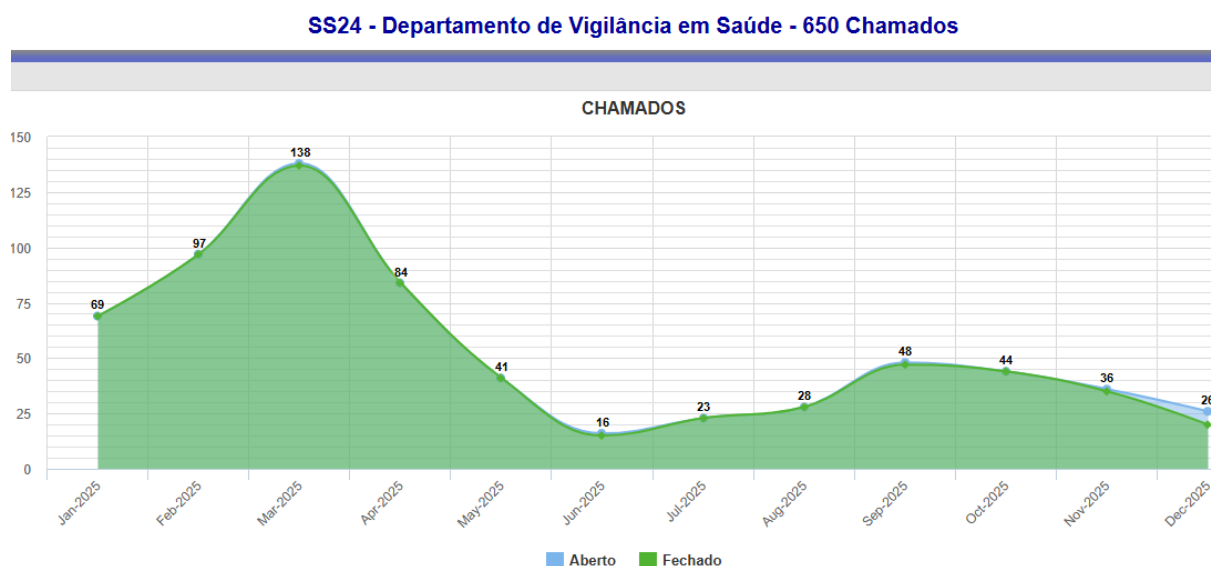
Diante do exposto, para fins de uma análise mais fidedigna à realidade anteriormente verificada na extinta Secretaria da Fazenda e ao conjunto de suas competências, mostra-se necessário que, no exercício de 2025, proceda-se à somatória dos registros relativos às duas Pastas atualmente existentes, abrangendo suas respectivas atribuições – tais como IPTU, ISS, cadastro, expedição de certidões, entre outras –, o que resulta em um total superior a 1.810 chamados.²

4.4.2 SECRETARIA DA SAÚDE – OUVIDORIA SUS E DEPARTAMENTO DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE

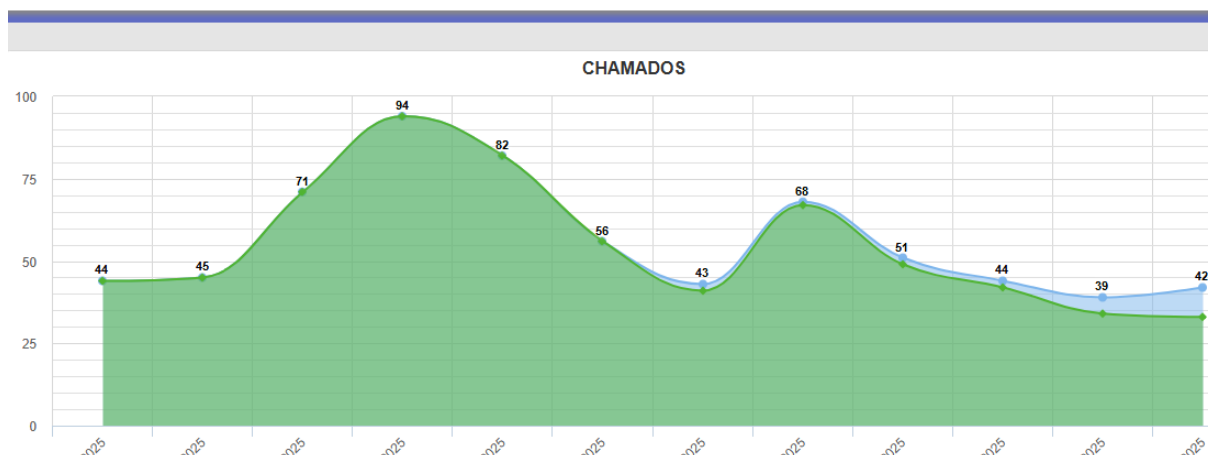
Sem adentrar no âmbito de competência de todas as áreas abrangidas pela Secretaria de Saúde, nota-se que os registros de atendimentos contabilizados no ano de 2025 no âmbito da saúde, de modo geral, superaram todos os anos anteriores e colocam o

² Utilizamos do termo “acima de”, uma vez que alguns assuntos menores não foram apresentados em gráficos em razão de não terem sido incluídos no “TOP 10”, ainda que pertençam a essas Pastas.

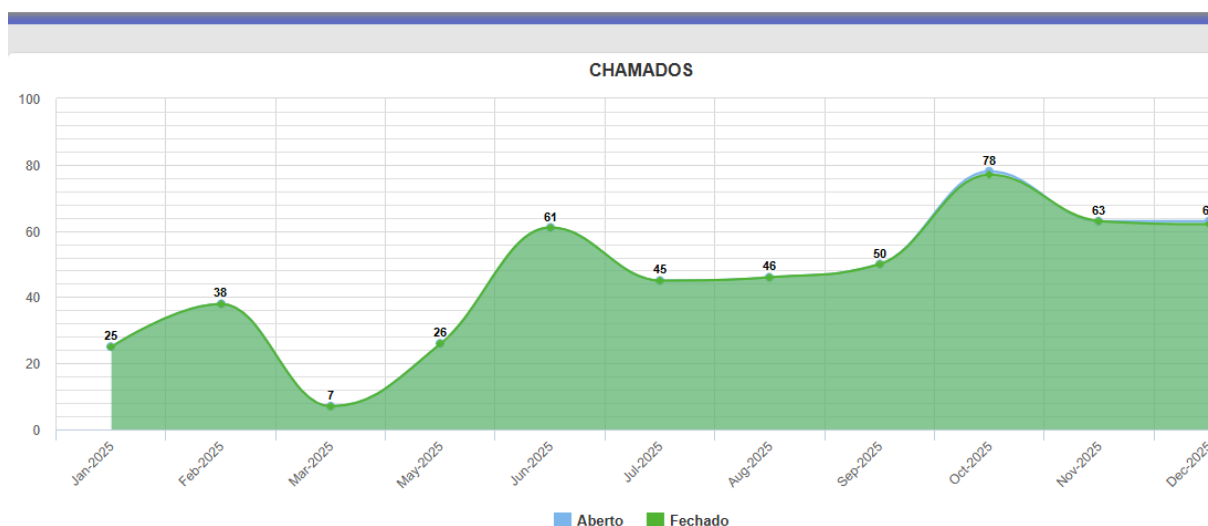
Departamento de Vigilância em Saúde em quinta posição, o que demonstra o impacto que a epidemia de dengue, causou nos primeiros meses do referido período.



SS - Secret. da Saúde - 679 Chamados



OUIDORIA DA SAUDE - 502 Chamados



Embora áreas técnicas nessas circunstâncias tenham suas demandas recepcionadas e registradas por esta Ouvidoria, para fins estatísticos tais números não refletem com exatidão a real dimensão das demandas da população, as quais, indubitavelmente, foram superiores. Isso porque não estão contempladas nesses dados as manifestações recebidas diretamente por aquela pasta, por intermédio de sua Ouvidoria própria, tampouco as respectivas devolutivas oferecidas à população no âmbito desses atendimentos.

Não obstante as ponderações acima, o acolhimento das demandas nessa pasta contribui para a observância de aspectos administrativos que impactam diretamente a qualidade do atendimento à população e que não constituem objeto de apreciação da

Ouvidoria do SUS, a qual se limita, de forma estrita, à análise de questões relacionadas à prestação dos serviços de saúde, tais como exames, consultas, entre outros.

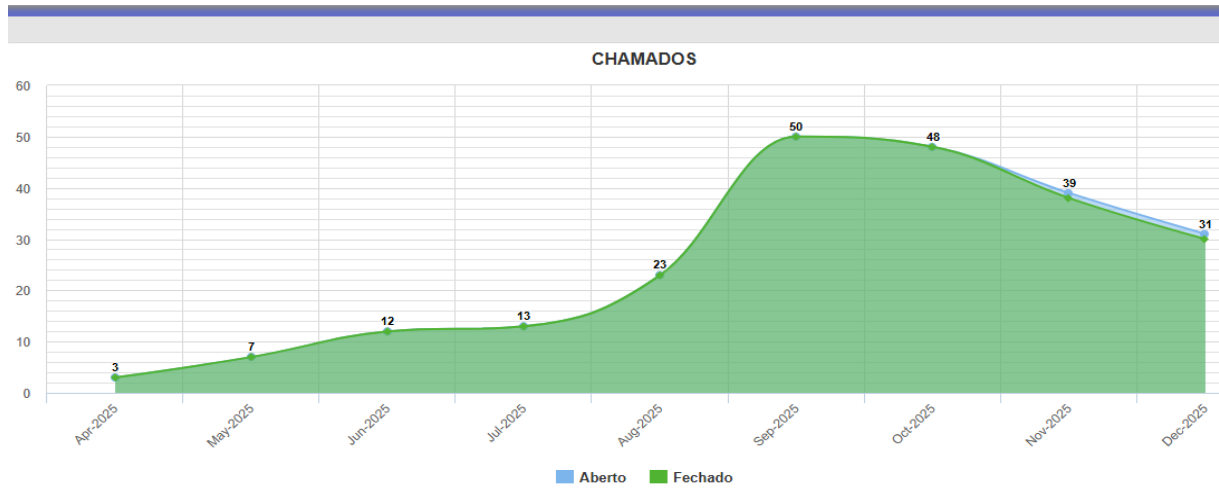
4.4.3 SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA – SEMOB (EXTINTA SECRETARIA DE TRANSPORTES E MOBILIDADE URBANA – STMU)

Dentre os assuntos recorrentes de competência da SEMOB, destacam-se, em primeiro lugar, as demandas relacionadas a problemas decorrentes da aplicação de multas de trânsito e da respectiva baixa de pagamento no sistema, totalizando 226 registros. Parcela significativa dos usuários que recorreram à Ouvidoria questionou a morosidade na atualização dessas baixas, situação que, em muitos casos, ocasiona prejuízos em negociações de veículos, entre outros transtornos.

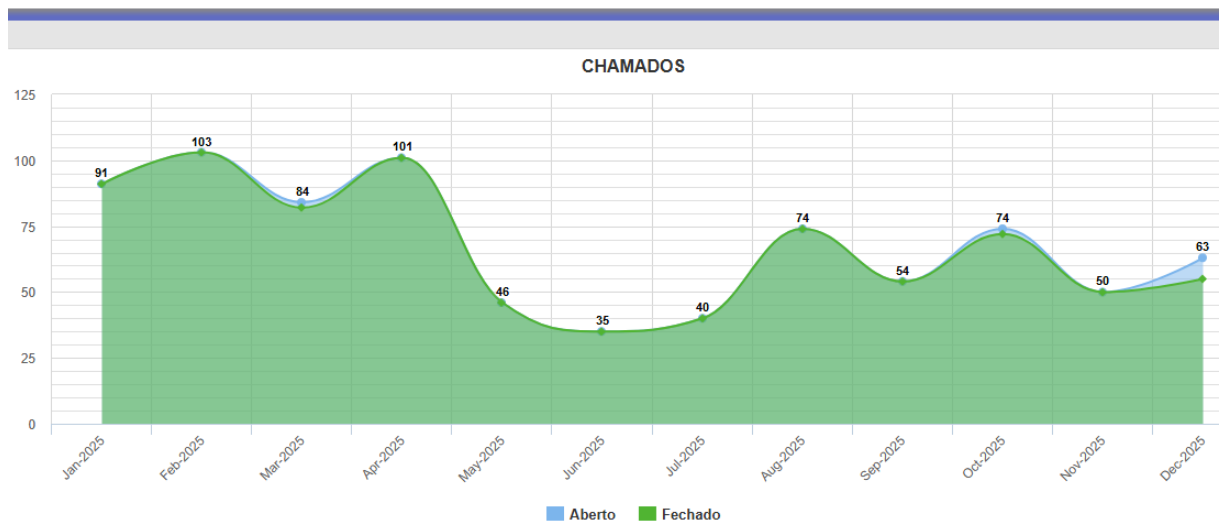
Outros temas igualmente recorrentes dizem respeito a questões relacionadas ao transporte coletivo, com 232 manifestações, seguidas por reclamações referentes à sinalização viária, especialmente problemas envolvendo semáforos, que somaram 19 registros.

Embora tais ocorrências não estejam refletidas nos dados estatísticos, por não se tratarem de atribuições diretas desta Administração Municipal, parcela expressiva da insatisfação popular observada no âmbito da mobilidade urbana decorreu dos impactos negativos das obras de adequação do sistema de coleta de esgotos executadas pela SABESP em toda a cidade, as quais resultaram em obstruções parciais de vias públicas e, conseqüentemente, em aumento da lentidão no tráfego.

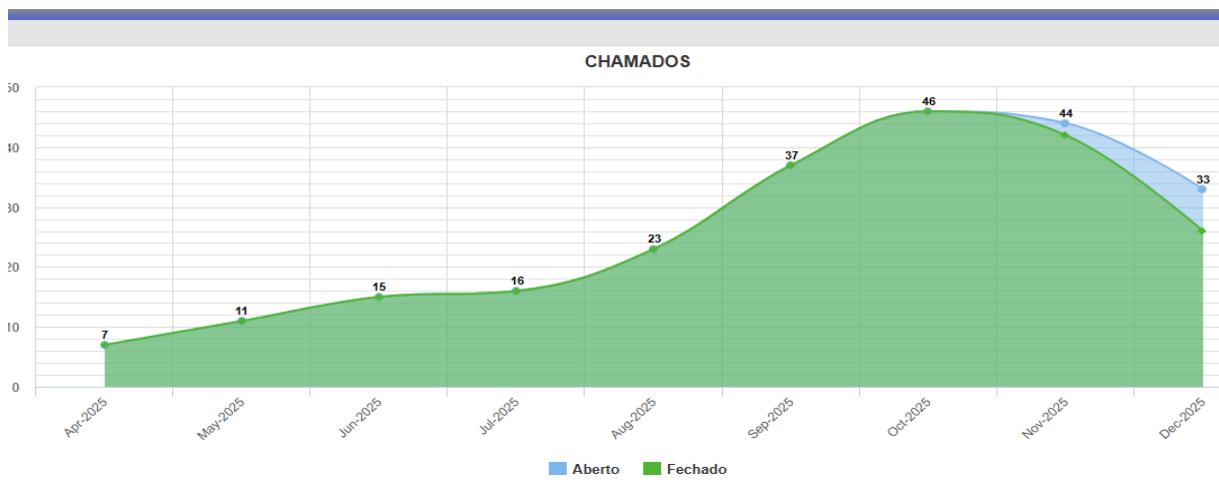
Multa - 226 Chamados



SEMOB - Secret. de Mobilidade Urbana - 815 Chamados



Ônibus - 232 Chamados



Somados os principais assuntos tratados pela Pasta e as demandas de caráter geral, obtém-se um quantitativo aproximado de mais de 1.450 registros, número inferior ao verificado, de forma conjunta, nas Secretarias de Finanças e da Receita. A expectativa é que, para o ano de 2026, superada a fase de intensas obras executadas pela SABESP e as consequentes e necessárias obstruções de vias, tais indicadores apresentem redução natural.

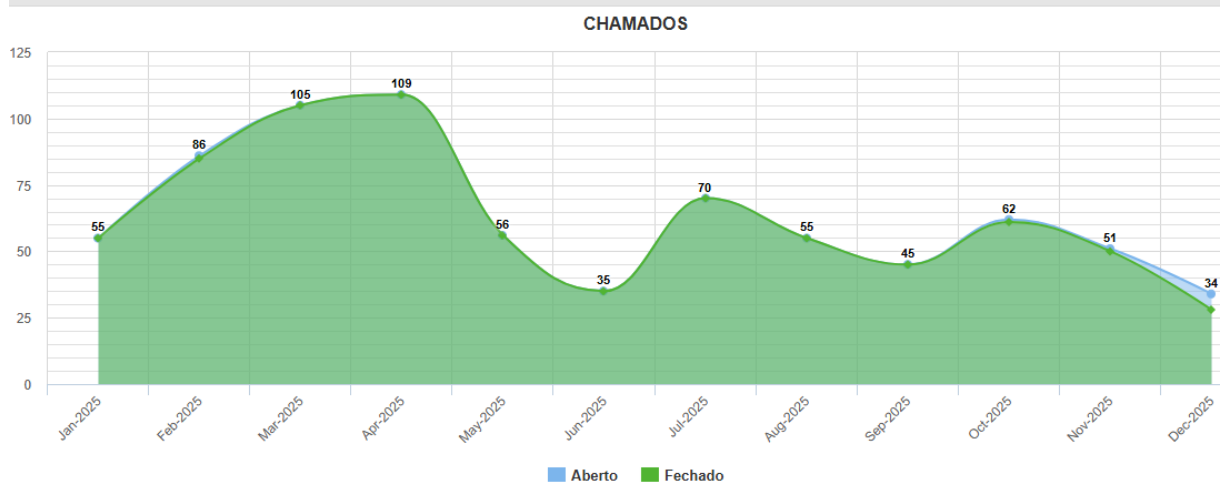
Embora nem todas as demandas comportem solução imediata, a referida Pasta tem recebido significativa e ativa participação popular, especialmente no que se refere à apresentação de sugestões voltadas à melhoria do trânsito, da sinalização viária, das linhas de transporte coletivo, entre outros aspectos correlatos.

4.4.4 SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO – SDU

As manifestações de competência da SDU recebem tratamento diferenciado por esta Ouvidoria, uma vez que, embora não apresentem volume tão expressivo quanto o de outras pastas, atualmente demandam maior tempo para solução. Tal morosidade decorre não apenas do número de chamados, mas também da existência de prazos próprios daquela Secretaria, distintos daqueles observados por esta Ouvidoria, o que impacta o quantitativo final de registros e contribui para a reincidência das mesmas demandas, seja por diferentes munícipes, seja por sucessivas manifestações de um mesmo interessado ao longo de período prolongado, na expectativa de solução.

Destaca-se, ainda, que o volume de chamados também se relaciona às devolutivas eficazes que vêm sendo apresentadas, as quais têm estimulado parte dos munícipes a assumir postura mais participativa, atuando como verdadeiros “fiscais” das posturas municipais e recorrendo com frequência à Ouvidoria para relatar ou comunicar supostas irregularidades.

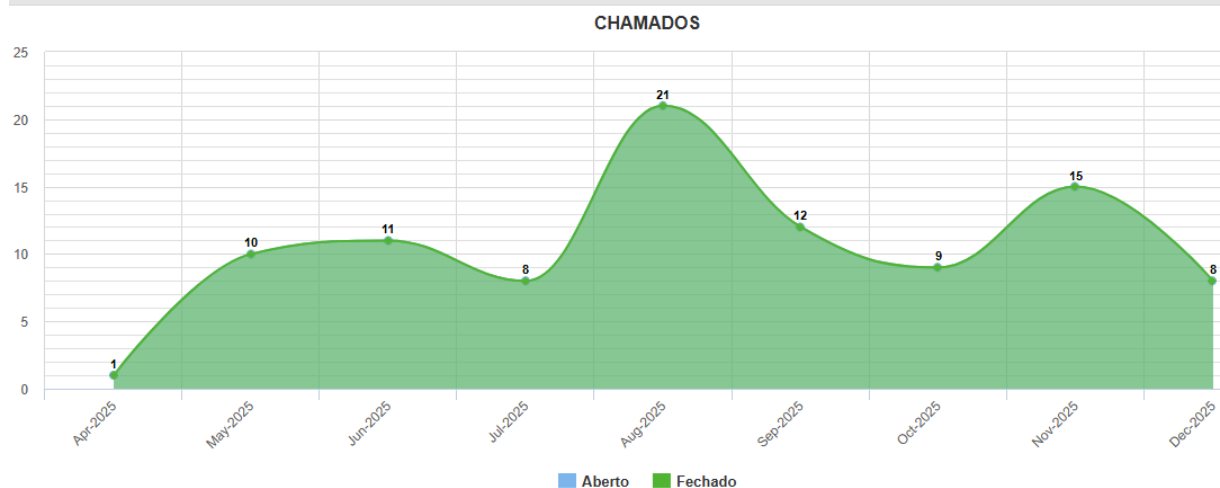
SDU - Secret. de Desenvolvimento Urbano - 763 Chamados



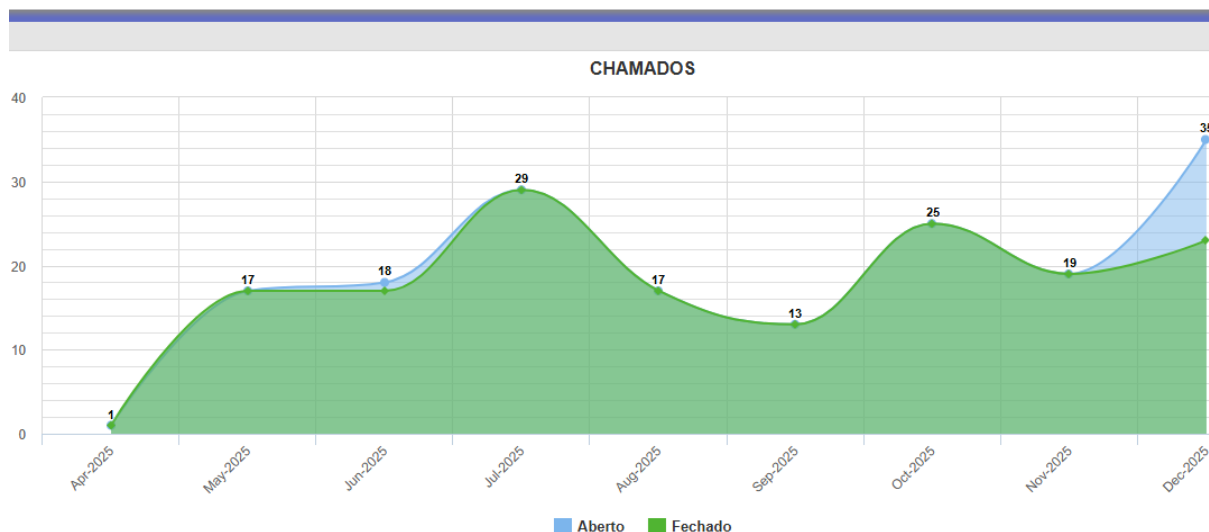
Os picos de chamados registrados em 2025, coincidem, por sua vez, com os meses mais quentes quando ocorre um número maior de “pancadões”, adegas com som alto e demais tipos de estabelecimento sem tratamento acústico, o que é comum em uma cidade de grandes proporções como Guarulhos.

Com a adesão paulatina para a identificação mais atenta dos assuntos demandados por secretaria, vemos abaixo uma amostra de chamados identificados como perturbação do sossego somente.

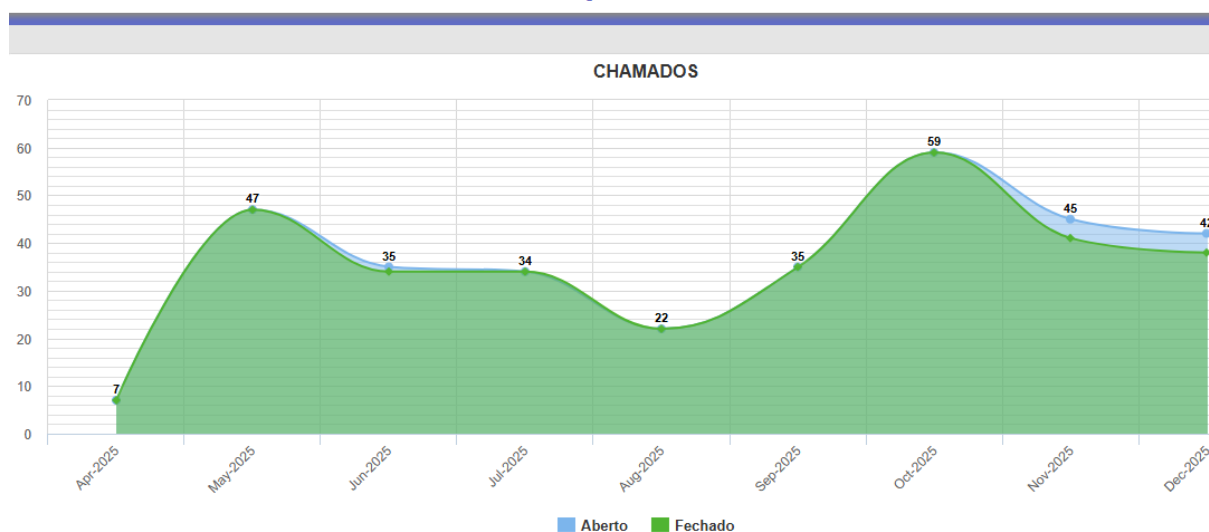
Perturbação do sossego - 95 Chamados



Fiscalização - 174 Chamados



Fiscalização - 326 Chamados



Ao realizar o presente relatório, identificou-se que as atividades de fiscalização da SDU dentro do Sistema SIAGRU estão em duplicidade, razão pela qual há os dois quadros acima com números diferentes destinados à sua ação fiscalizatória que está concentrada dentro do Departamento de Controle Urbano SDU03. As atividades fiscalizatórias realizadas pelo órgão, não se dão apenas relacionadas à perturbação de sossego que possui até um gráfico próprio, mas também licenças de estabelecimentos supostamente irregulares, má conservação de passeios públicos e terrenos, licenciamento urbano e etc. garantem à Secretaria de Desenvolvimento Urbano uma posição de destaque a este órgão.

A soma total dos chamados relativos às competências da Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SDU – supera os 1.378 registros anteriormente computados, tendo em vista a existência de assuntos de menor incidência que não foram acrescidos àquele quantitativo. Tal circunstância evidencia a relevância da Pasta no âmbito da Administração Pública Municipal e na rotina de atuação desta Ouvidoria.

Como fator agravante para o expressivo volume de chamados registrados no exercício de 2025, e que não pode ser desconsiderado, destaca-se a alteração do endereço físico da Secretaria.

Anteriormente instalada junto ao Paço Municipal, no antigo prédio do SAAE, a unidade passou a funcionar na Avenida Dr. Timóteo Penteado, nº 1.578, Vila Hulda, nas proximidades do Cemitério da Saudade.

O processo de mudança ocorreu de forma gradual, com início ao final do mês de setembro e conclusão em novembro. Como usual em situações dessa natureza, verificou-se impacto temporário no acesso dos munícipes aos serviços prestados, bem como morosidade no andamento de demandas já em curso.

Tais impactos decorreram de múltiplos fatores, incluindo ajustes de organização interna e intercorrências técnicas relacionadas às instalações de telefonia e internet. Esse cenário contribuiu significativamente para o aumento do número de reclamações referentes aos serviços prestados pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano no referido período.

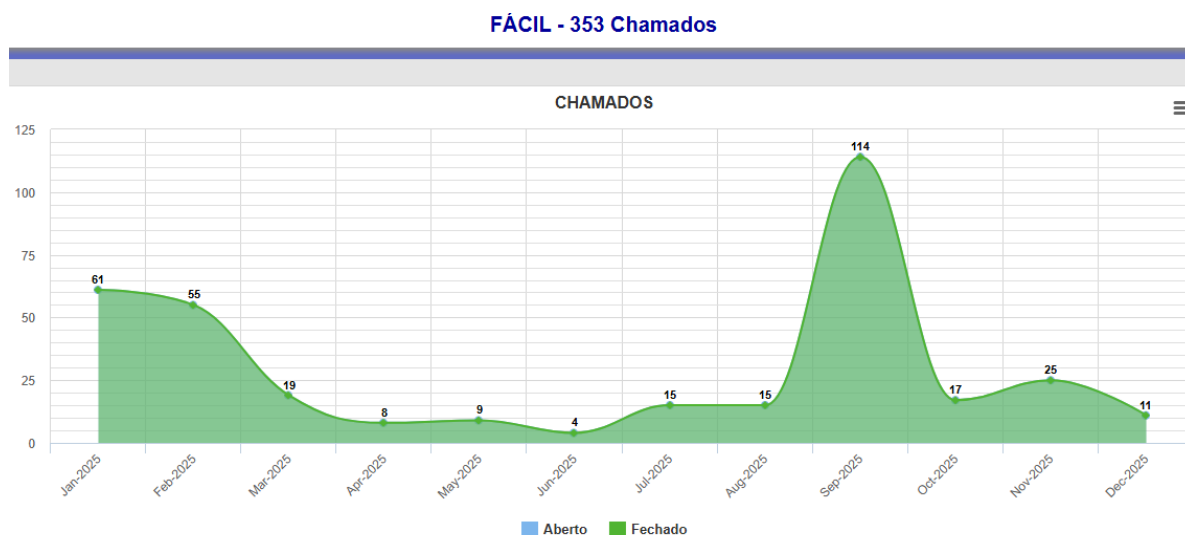
Não obstante as considerações expostas, cumpre ressaltar que parcela significativa dos serviços ofertados por esta Pasta já se encontra disponível em meio digital, acessível à população por intermédio da plataforma **SDU Online**, o que assegura maior celeridade no atendimento, independentemente da prestação presencial ou de eventuais prejuízos decorrentes de intercorrências administrativas ou operacionais.

4.4.5 SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO DE REGIONAIS – SAR, FÁCIL E DEMAIS ÓRGÃOS DEMANDADOS

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 quadro 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 2025, as alterações de fluxos de recebimento de documentos da população e a transição para o modo digital de atendimento por parte do Fácil gerou dúvidas e reclamações por meio de contatos telefônicos e, ao longo do ano, as oscilações de Sistema também não ajudaram.



Em razão do exposto, a Unidade do Fácil Bom Clima foi escolhida para ser o nosso primeiro teste de **“Escuta Ativa”** da Ouvidoria do Município, onde uma equipe foi direcionada ao local para questionar diretamente os usuários do serviço quanto a eficiência, grau de satisfação e adaptação ao novo modelo quase totalmente digital.

Quanto às demais pastas, verifica-se ainda uma adequação de competências entre as mesmas, fruto da última reestruturação, razão pela qual percebe-se que somente no próximo ano será possível uma análise mais acurada e focada dentro do novo organograma administrativo.

4.4.6 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>

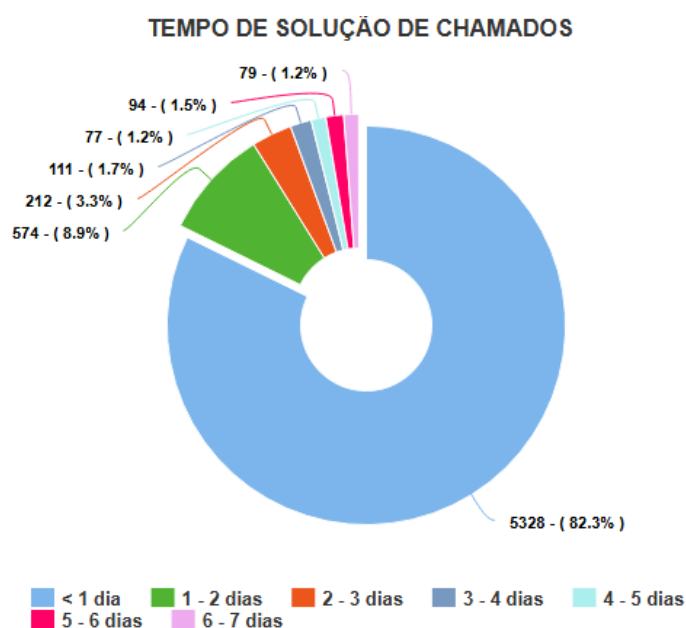
Ouvidoria da Vigilância em Saúde: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/denuncia-vigilancia-sanitaria>

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 possuem sintonia e atuam em conjunto com esta Unidade e, sempre que necessário, mantém o apoio técnico, com a ação de acompanhamento das atividades dessas unidades por esta Ouvidoria, tudo conforme limites e competências delegadas pela legislação.

4.5 CHAMADOS POR STATUS

Este indicador apresenta a condição de fechamento dos chamados recepcionados em 2025 **por esta Ouvidoria**, no qual podemos contabilizar que mais de 90% das demandas foram encaminhadas, atendidas e fechadas dentro do período de menos de dois dias, demonstrando um desempenho bastante ágil da equipe.



CONSIDERAÇÕES FINAIS E APONTAMENTOS

Em 2025, 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 dois mil e meio a mais que no ano anterior, números que já havia batido todos os anos anteriores, ou seja, verificou-se recordes sucessivos de atendimentos via Ouvidoria do Município.

O nosso projeto piloto de “Escuta Ativa” junto a Unidade do Fácil Bom Clima realizado no último mês de novembro, quando uma equipe de servidores foi deslocada diretamente ao local para ouvir os usuários e colher suas impressões sobre o atual atendimento daquele serviço, foi uma experiência que nos rendeu várias informações e motivação para o aprimoramento da experiência para torná-lo parte da nossa rotina periódica junto aos munícipes e fazer deste instrumento relevante fonte de informações para orientar a Administração como um todo.

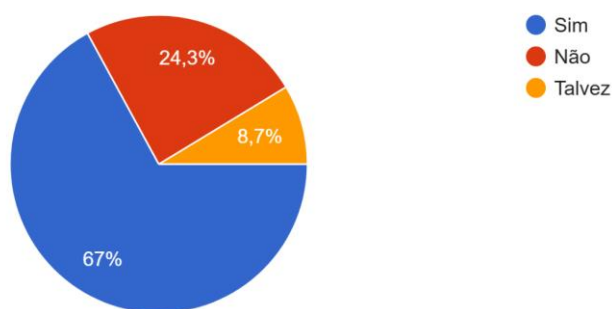
Estima-se que a implantação de uma “Escuta Ativa” periódica e direcionada por critérios de identificação de eventuais problemas, pode ser uma complementação significativa

vez que a pesquisa de satisfação usual atinge aqueles que estão dispostos a falar a respeito e isso abrange apenas uma pequena faixa da população que não precisa ser estimulada.

Isto porque a maioria dos usuários tende a responder pesquisas de satisfação, quando não estão satisfeitos ou estão “encantados com o serviço” sem um desses motivadores acabam se abstendo de responder, de modo que os dados colhidos em nossa PESQUISA DE SATISFAÇÃO usual (aquela direcionada ao final de cada atendimento de Chamado de Ouvidoria), devem ser vistos com parcimônia quanto ao reflexo real do trabalho da Ouvidoria.

Inobstante a consideração supra, a coleta de informações via PESQUISA DE SATISFAÇÃO tem se revelado também 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 diante da oportunidade de se sentirem “ouvidos”.

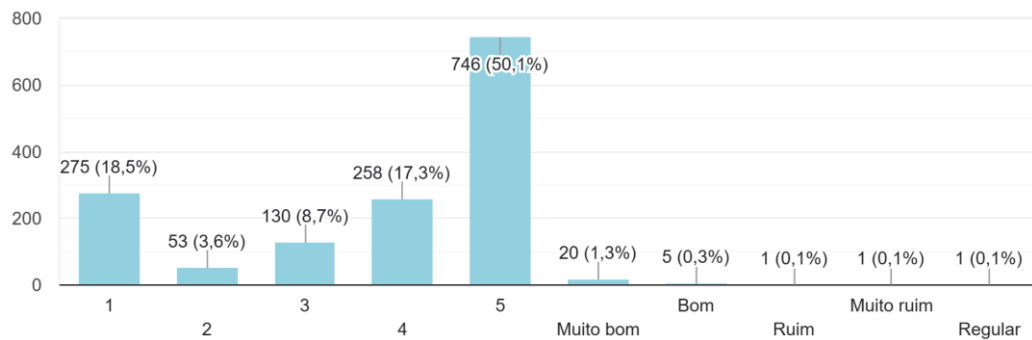
A atuação da Ouvidoria foi importante para atendimento a sua manifestação?
1.490 respostas



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 :

1.490 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.

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 sido adotado cada vez mais, 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 08000 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. Destaca-se, por oportuno, que sem este recurso seria impossível atender a demanda atual da Ouvidoria.
- f) **ampliação da estrutura e capacitação**: a equipe de servidores que atendem as demandas de Ouvidoria foi mais capacitada e sua estrutura interna foi ampliada para melhor atender a população; e
- g) **atendimento individualizado, sigiloso e humanizado** para os casos de denúncias de irregularidades envolvendo a Administração e servidores.
- h) **“Escuta Ativa”**, projeto piloto, que tem o propósito de auxiliar no processo de *feedback* da população em análise aos serviços prestados ao público pela Administração.

APONTAMENTO PARA FUTURAS MELHORIAS

- a) Verifica-se morosidade no tratamento dos protocolos por parte de determinadas Secretarias, frequentemente justificada pela observância de prazos internos próprios das áreas técnicas. Tais prazos, contudo, acabam por conflitar e, por vezes, desatender o prazo legal estabelecido para resposta à Ouvidoria Municipal, o que demanda reiteradas cobranças e contatos telefônicos, nem sempre exitosos.
- b) No que se refere às devolutivas apresentadas, observa-se, em alguns casos, a necessidade de maior rigor e atenção na

elaboração das respostas, as quais se mostram, por vezes, superficiais, inadequadas, imprecisas ou até mesmo dissociadas do objeto do questionamento formulado pelos munícipes. Essa situação impõe o retorno dos expedientes às unidades de origem para complementação ou esclarecimentos adicionais.

- c) Diante do aumento exponencial da demanda, torna-se imprescindível atenção quanto à necessidade de ampliação do quadro de servidores qualificados, a fim de que a qualidade do atendimento não seja comprometida em razão do volume crescente de solicitações. O desempenho das atividades no limite das condições de trabalho torna inevitável a ocorrência de situações imprevistas, às quais podem demandar a priorização de determinadas frentes em detrimento de outras, conforme verificado no exercício de 2025 no que tange às ações de capacitação, “Escuta Ativa” e conselho de usuários.

APONTAMENTO DE PROJETOS EM ANDAMENTO PARA CONTINUIDADE EM 2026

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 à 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 40 laudas devidamente rubricadas e um anexo único.

CGMOUV, 15 de janeiro de 2026.

CECÍLIA CRISTIANE FRAZÃO MARTINEZ

Chefe de Divisão – CGMOUV00.01

IVO SHIGUERU TOMITA

Ouvidor do Município

ANEXO ÚNICO – 2025

Relatório Sintético

Período	01-01-2025 a 31-12-2025
Data	06-01-2026

Chamados

Total de Chamados	9716
Dias	364
Chamados por dia - média	26-7
Tempo médio para fechamento	245h 26m

Chamados por Status

Novo	0
Atribuído	215
Planejado	0
Pendente	27
Solucionado	1
Fechado	9473

Top 5 - Chamados por Grupo	
SFI - Secretaria de Finanças	952
SEMOB - Sec. Mobilidade Urbana	814
SDU	763
SS	679
SS24 - Departamento de Vigilância em Saúde	650

Top 5 - Chamados por Técnico	
Tania Marcia da Silva	3700
Raquel Silva Viana Izidio	3641
Flávia dos Santos Silva	888
Francini Renata Domingues	880
Cecilia Cristiane Frazão Martinez	143