

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAIS - 2023

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA DO MUNICÍPIO



# **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**JOÃO BRUNO MORATO MACEDO**

Controlador Geral do Município

**RODRIGO SOUZA SANTOS**

Departamento de Controle Interno

**KATIA BARBOSA CAMPOS SILVA**

Departamento da Transparência e Promoção da Integridade

**IVO SHIGUERU TOMITA**

Ouvidor do Município

**OSNI DE OLIVEIRA LIMA**

Ouvidor Adjunto do Município

# **OUVIDORIA DO MUNICÍPIO**

0800-0551715 / [ouvidoria@guarulhos.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@guarulhos.sp.gov.br)

<https://siagrucontroladoria.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria/ouvidoria/login.php>

**IVO SHIGUERU TOMITA**

Ouvidor do Município

**OSNI DE OLIVEIRA LIMA**

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**

Assistente de Gestão Pública

**RAQUEL SILVA VIANA IZIDIO**

Assistente de Gestão Pública

**JOYCE KELLY DA COSTA BEZERRA DA SILVA**

Assessora de Gestão

**TANIA MÁRCIA DA SILVA**

Assessora de Gabinete

**Endereço Controladoria/Ouvidoria do Município:**

R. Maria Lúcia Vita, 65 - Centro, Guarulhos/SP – CEP 07090-120

# SUMÁRIO

<b>1. Apresentação</b>	<b>5</b>
<b>2. Descrição Sumária das Atribuições</b>	<b>6</b>
<b>3. Equipe da Ouvidoria</b>	<b>7</b>
<b>4. Dados estatísticos</b>	<b>10</b>
<b>5. Considerações finais e apontamentos</b>	<b>20</b>
<b>Anexo Único 2023</b>	<b>23</b>



---

# 1. APRESENTAÇÃO

---

Consolidada nos últimos anos como importante instrumento de comunicação entre a Prefeitura de Guarulhos e a população, a Ouvidoria do Município contabilizou, entre janeiro e dezembro de 2023, 6.325 atendimentos, registrando 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.

Os atendimentos em 2020 tinham como foco principal a pandemia da Covid-19 e suas consequências. Em 2021 a doença surtia efeitos e em 2022 não foi diferente. Porém, em uma análise qualitativa, verificou-se que foram diversificaram as questões e englobados os mais diferentes assuntos, tais como informações sobre serviços, reclamações, elogios, sugestões e denúncias. 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 8h às 17h, além do acesso via e-mail ([ouvidoria@guarulhos.sp.gov.br](mailto: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.

Destaca-se, embora o Portal da Ouvidoria ainda demonstre uma 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 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

– Central 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](http://www.facilagendamento.guarulhos.sp.gov.br), dependendo do serviço.

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

Outro valoroso 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.

Importante dizer que houve, em 2022, a mudança da Controladoria-Geral do Município para um novo endereço, que conta com melhor acessibilidade e conforto para o público em geral. Os meios de acesso à Ouvidoria do Município, resumidamente, ficaram assim:

- Telefone 08000-551-715;
- E-mail: [ouvidoria@guarulhos.sp.gov.br](mailto: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.

---

## 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 2023 a equipe foi composta pelos seguintes servidores:

- Ouvidor do Município: Sr. Ivo Shigueru Tomita;
- Ouvidor-Adjunto do Município: Sr. Osni Oliveira Lima;
- Chefe de Divisão Administrativa de Processamento das Demandas, Relatórios e Estatísticas: Sra. Cecília Cristiane Frazão Martinez;
- Chefe de Divisão Administrativa de Atendimento ao Público e Interlocução Social: Sr. Everton Bezerra da Silva;
- Assessora de Diretoria: Sra. Joyce Kelly da Costa Bezerra da Silva;

- Assessora de Gabinete: Tânia Márcia da Silva; e
- Assistente de Gestão Pública: Flávia dos Santos Silva.
- Assistente de Gestão Pública: Raquel Silva Viana Izidio.

Em 2023, 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 Senai e pela Controladoria-Geral da União, principalmente os novos servidores que vieram a compor a ouvidoria,

somando, ao final, um total de 925 horas/aula de capacitação, uma média de aproximadamente 115 horas de capacitação por servidor.

E, por falar em capacitação, o Ouvidor do Município compoendo a equipe de líderes da

Controladoria Geral do Município, marcou presença e foi debater governança no 3º Seminário Nacional de Controle Interno nas Contratações Públicas, na cidade de Foz do Iguaçu (PR), ocorrido no mês de setembro<sup>1</sup>.

## Controladoria-Geral de Guarulhos debate governança em seminário nacional de controle interno

Quarta, 20 de Setembro de 2023 - 15:36



Guarulhos marcou presença no 3º Seminário Nacional de Controle Interno nas Contratações Públicas, na cidade de Foz do Iguaçu (PR), que foi encerrado nesta quarta-feira (20). O evento promoveu desde segunda-feira (18) um debate sobre temas que afetam diretamente o papel do sistema de controle interno nas contratações públicas, abordando assuntos como governança, integridade, compliance, auditoria interna, regulamentação, gestão de riscos, Lei Geral de Proteção de Dados e posicionamento da unidade de controle interno.

Promovido pela Escola Negócios Públicos, o encontro contou com grandes especialistas nacionais no tema, profissionais com vasta experiência em sistema de controle interno na administração pública. Guarulhos foi representada pelo controlador-geral do município, João Bruno Morato Macedo, pelo diretor do Departamento de Controle Interno, Rodrigo Souza Santos, e pelo ouvidor Ivo Shigueru Tomita.

Para João Bruno, controlador-geral de Guarulhos, é incontestável que o sistema de controle interno vem ganhando novos contornos práticos em decorrência da modernização, de avanços e da dinâmica legislativa atinentes à administração pública. “Como exemplo disso, destaca-se a nova Lei de Licitações (lei federal 14.133/2021), a

qual trouxe a necessidade da implantação da gestão de risco e uma maior atuação no dia a dia da administração pública, seja no papel de orientador da gestão, seja atuando no combate à corrupção”, disse.

Já para o ouvidor Ivo Shigueru, para que haja uma atuação efetiva da controladoria para melhor desempenho das atividades que visem à supremacia do interesse público, bem como ao combate à corrupção, especialmente nas contratações públicas, é indispensável que sejam bem definidas as macrofunções do sistema de controle interno, tais como corregedoria, auditoria e ouvidoria.

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

Durante todo ano 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

curso voltado à capacitação de servidores com foco em<sup>2</sup>:

- 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.

1. <https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/controladoria-geral-de-guarulhos-debate-governanca-em-seminario-nacional-de-controle>

2. <https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/semana-qualidade-de-vida-do-servidor-discute-assedios-moral-e-sexual-e-violencia-contr>



# Semana Qualidade de Vida do Servidor discute assédios moral e sexual e violência contra a mulher

Quinta, 25 de Maio de 2023 - 16:39



Como parte da Semana Qualidade de Vida do Servidor, os funcionários municipais participaram das palestras “Assédios Moral e Sexual” e “Violência Contra a Mulher e Femicídio” nesta quinta-feira (25) no Adamastor. Promovido pela Secretaria de Gestão, o ciclo de palestras discute assuntos relativos ao bem-estar do servidor no trabalho e na vida e se encerra nesta sexta-feira (26) com as palestras “Alcoolismo e Outras Drogas no Trabalho” e “Resiliência e Motivação”, respectivamente às 8h e às 10h.

A discussão sobre assédios moral e sexual foi comandada pela chefe da Divisão de Processamento das Demandas, Relatórios e Estatísticas da Controladoria-Geral do Município, a advogada Cecília Cristiane Frazão Martinez, que desde 2019 é membro da Comissão de Ética Pública da Controladoria e participa no processo de promoção das políticas de integridade da administração pública com foco especialmente na promoção da ética e no combate aos assédios moral e sexual.

Entre os tópicos abordados estiveram conceitos de ética, moral e integridade, o Código de Ética do Município de Guarulhos (decreto 35.459/19), legislações pertinentes, canais de recebimento de denúncias, consequências dos assédios e como agir.

## Capacitação sobre assédios moral e sexual mobiliza 700 servidores da Prefeitura de Guarulhos

Quinta, 17 de Agosto de 2023 - 18:21



Um total de 700 servidores da administração municipal de Guarulhos participou da capacitação Assédio Moral e Sexual nos dias 15 e 17 (terça e quinta-feira) no Teatro Adamastor. A ação, promovida pela Secretaria de Gestão, contou com parceria da Controladoria-Geral do Município e teve o objetivo de melhorar a qualidade de vida do servidor.

“O tema parte de um ciclo de mudança cultural que preventivamente visa a combater os assédios moral e sexual. E quando se fala em mudança cultural pretende-se expandir o conceito de integridade na aplicação prática em toda a administração pública municipal”, disse Renato Lopes, diretor de Transparência e Promoção da Integridade, que representou o controlador-geral do município, João Bruno Morato Macedo.

A partir da definição de ética e moral, a chefe da Ouvidoria da Prefeitura, a advogada Cecília Cristiane Frazão Martinez, discorreu sobre o assunto, incluindo o Código de Conduta Funcional, canais

de recebimento de denúncias, como agir, entre outros tópicos. “A discussão é importante por estar diretamente relacionada ao trabalho, observando-se que o ambiente sendo saudável é mais produtivo e colabora para a saúde do servidor e o bem-estar de todos, impactando na qualidade do serviço prestado ao cidadão”, afirmou a advogada. “Se os participantes tirarem como aprendizado a noção de respeito ao ser humano, já teremos atingido em grande parte nosso objetivo”, concluiu Cecília.

A iniciativa integra o programa Qualidade de Vida do Servidor, instituído pelo decreto 38.654/22, o qual combina ações e atividades que contribuam para o bem-estar do funcionário no local de trabalho.

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

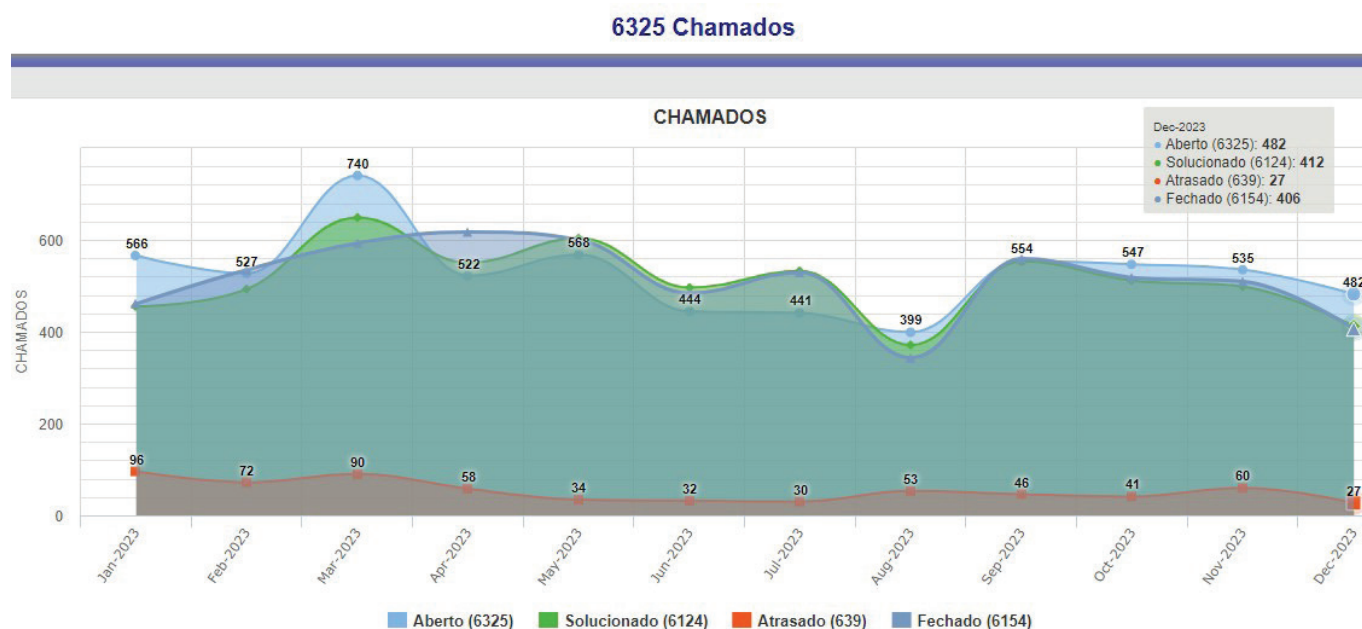
outras “sementes educativas” (projetos) que deverão ser implementadas para todos os servidores e usuários de serviços públicos em geral nos exercícios seguintes.

## 4. DADOS ESTATÍSTICOS

### 4.1 - DEMANDAS RECEPCIONADAS

No exercício de 2023 foram contabilizados 6325 (seis mil, trezentos e vinte e cinco) chamados recepcionados durante o período de 01/01/2023 a 31/12/2023, representando

significativo aumento em comparação ao exercício anterior, quando foram contabilizados 5.161 (cinco mil, cento e sessenta e um) chamados.



Conforme se observa no gráfico acima, 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 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.

### 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.

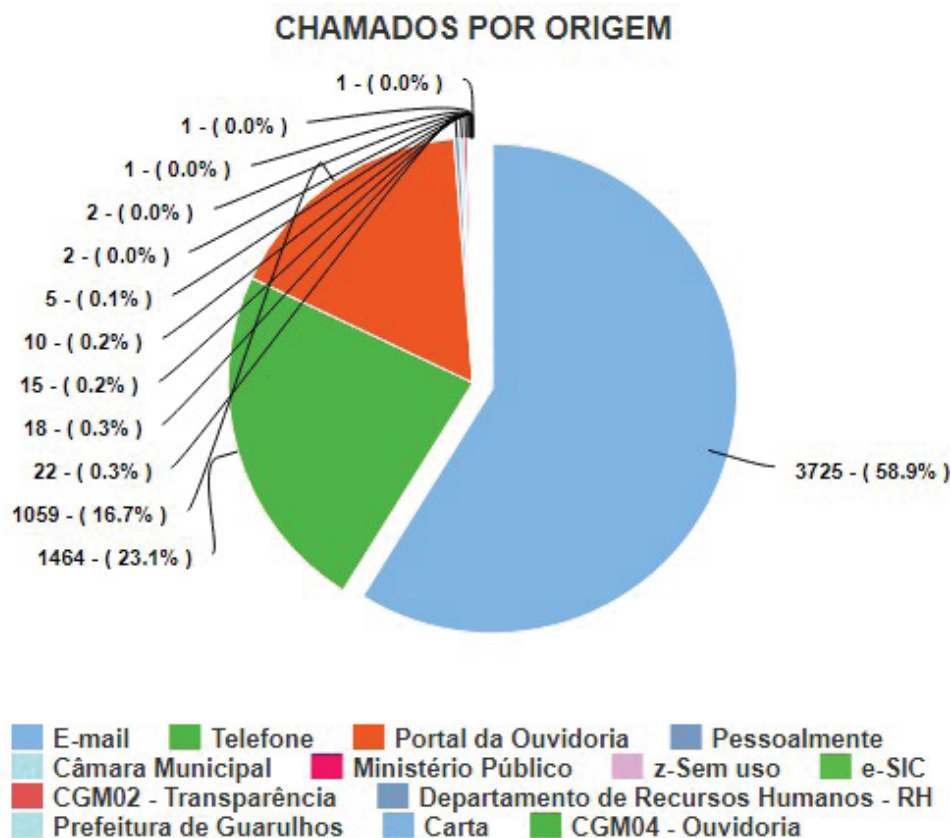
Conforme a tabela comparativa e o respectivo gráfico de 2022 apontam que desde que se iniciou a contabilização dos

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.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Atendimento Telefônico</b>	84.5%	52.7%	55,7%	39,2%	20,1%	23,1%
<b>E-mail</b>	10.3%	26.6%	28,3%	46,7%	53,2%	58,9%
<b>Portal da Ouvidoria</b>	0,3%	17.7%	15,3%	13.4%	15,8%	16,7%
<b>Presencial<sup>3</sup></b>	2.1%	2.4 %	0%	0%	0,2%	0,3%



**3.** No âmbito das origens dos chamados recepcionados, o ano de 2023 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 da Câmara foram contabilizados de maneira significativa, vindo a configurar 0,3%, ou seja, igual ao atendimentos presenciais, que sempre fizeram parte de nossas estatísticas.

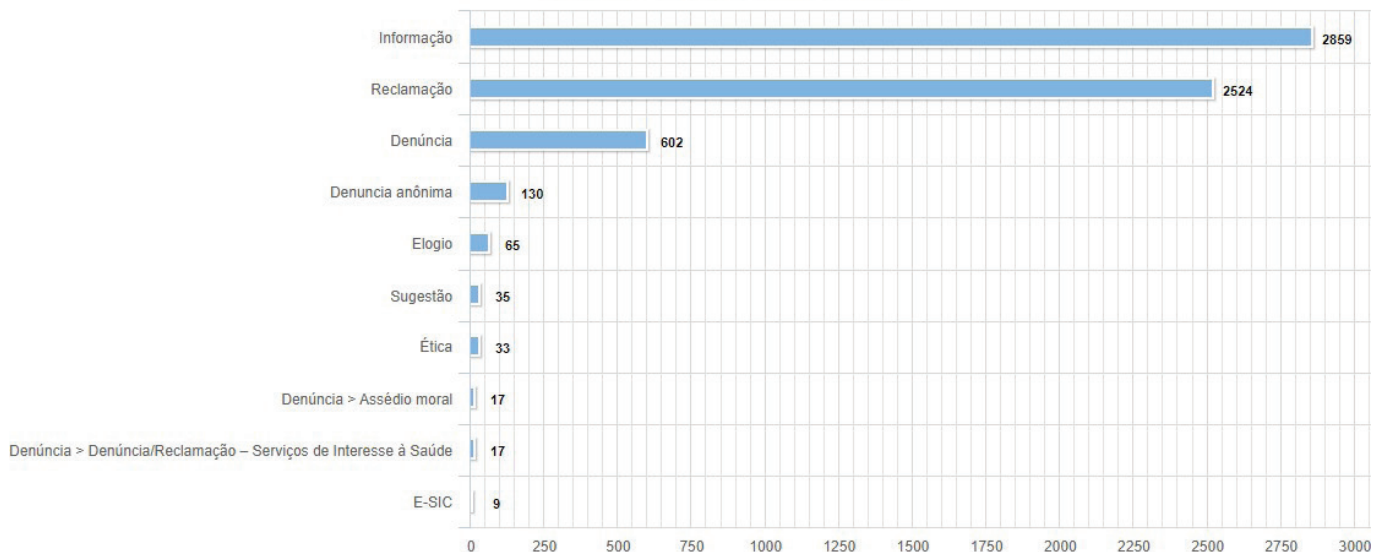
## 4.3 - CHAMADOS POR CATEGORIA

O gráfico a seguir mensura as categorias de chamados que foram recepcionados

em 2023 com o comparativo de exercícios anteriores nesta Ouvidoria.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<b>Informação</b>	976	1035	4002	3245	2706	2859
<b>Reclamação</b>	324	550	729	1253	2005	2524
<b>Denúncias (Diversas)</b>	41	131	300	164	354	799
<b>Elogio</b>	20	20	22	32	36	65
<b>Sugestão</b>	17	23	22	18	33	35
<b>Total</b>	1404	1798	5108	4743	5161	6325

TOP 10 - CHAMADOS POR CATEGORIA



Mais uma vez, verifica-se que a categoria “informação” tem a demanda 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



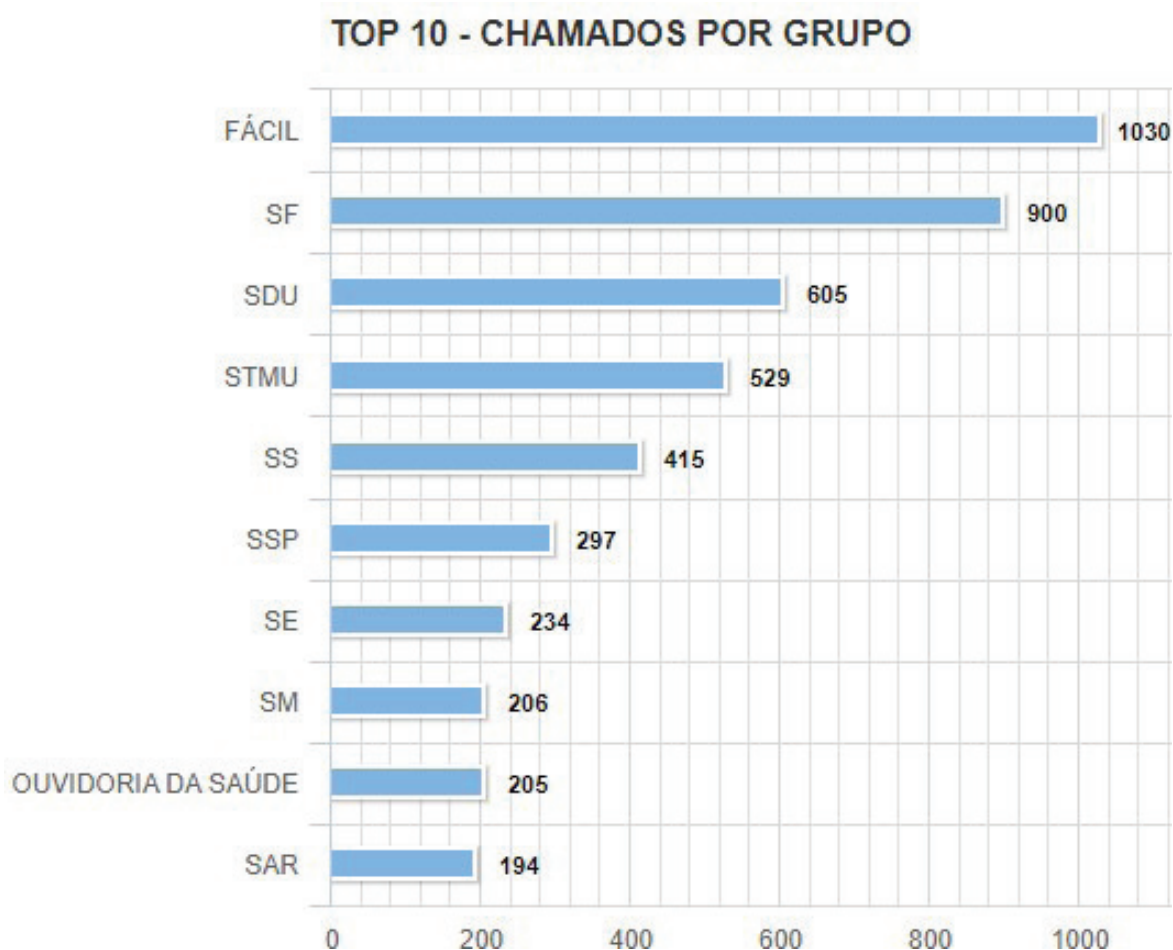
de refletir um dado negativo, reflete o quanto a Administração tem se organizado para tratar estes casos de forma concentrada na Ouvidoria e, assim em parceria com outras Pastas e Ouvidorias Especializadas, dar a todos os casos o atendimento humanizado e, de maneira isonômica, auxiliar em cada caso para 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 DEMANDADOS

A seguir são apresentadas as Unidades Administrativas nas quais houve mais demandas em 2023.



### 4.4.1 - CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - FÁCIL

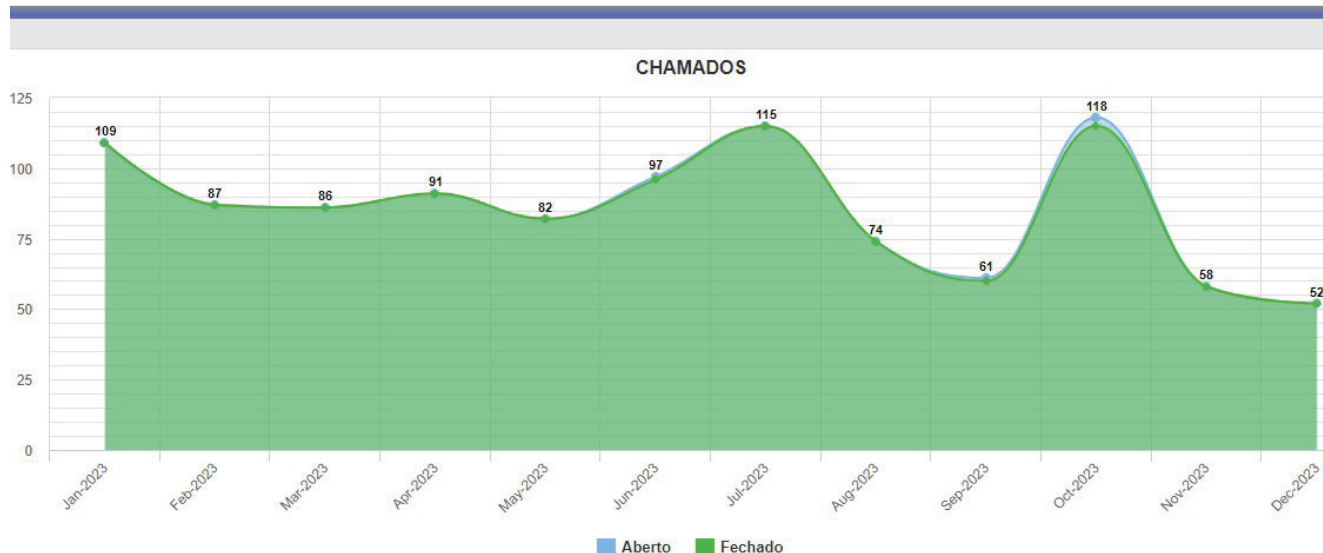
A relevância da posição da Central de Atendimento ao Cidadão – Fácil, em primeiro lugar mais uma vez, reflete os constantes

esforços para sempre estar se atualizando para melhor servir ao Munícipe, já que há ainda muitas dificuldades de adaptação por

parte da população para acesso ao Fácil via agendamento, e a natural fase de adaptação

para que os munícipes se adequem e habituem-se a se utilizar do sistema Fácil Digital.

#### FÁCIL - 1030 Chamados

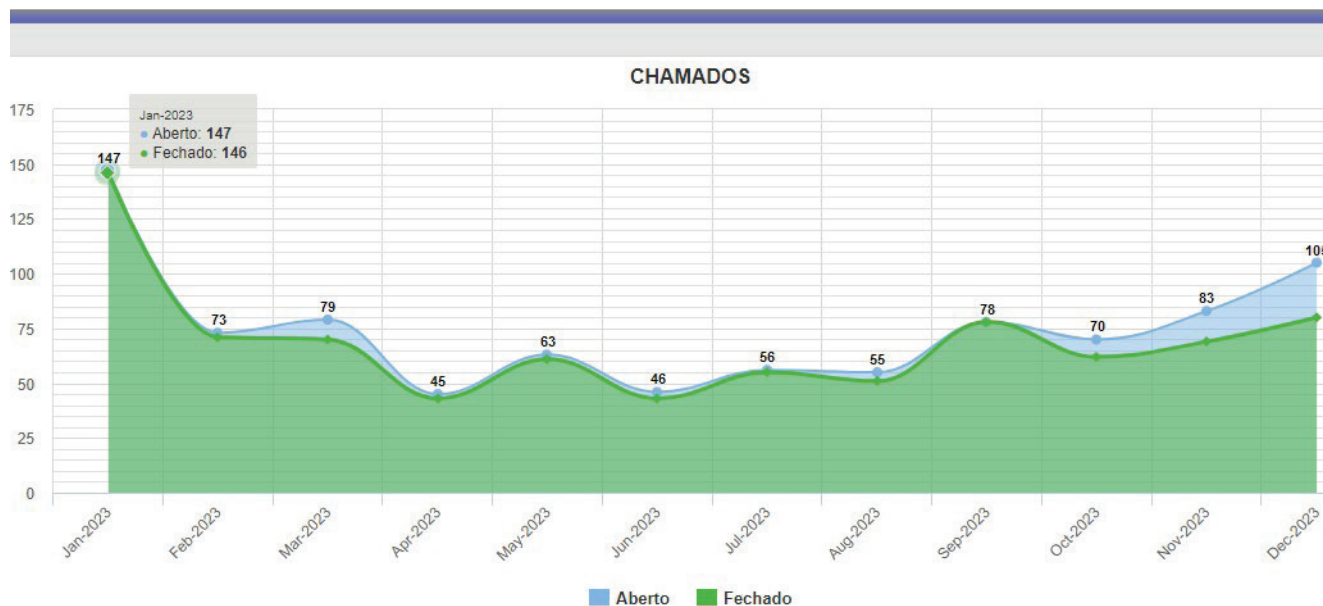


#### 4.4.2 - SECRETARIA DA FAZENDA

Observa-se que a Secretaria da Fazenda passou do primeiro ao segundo maior número de demandas, dada a relevância que carrega no dia a dia dos munícipes, não apenas 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 tem aumentado, provavelmente, reflexo das necessárias reformas administrativas internas que envolvem auditorias e, que, inevitavelmente, demandam um período de tempo razoável até refletir positivamente na gestão ágil das demandas.

#### SF - 900 Chamados

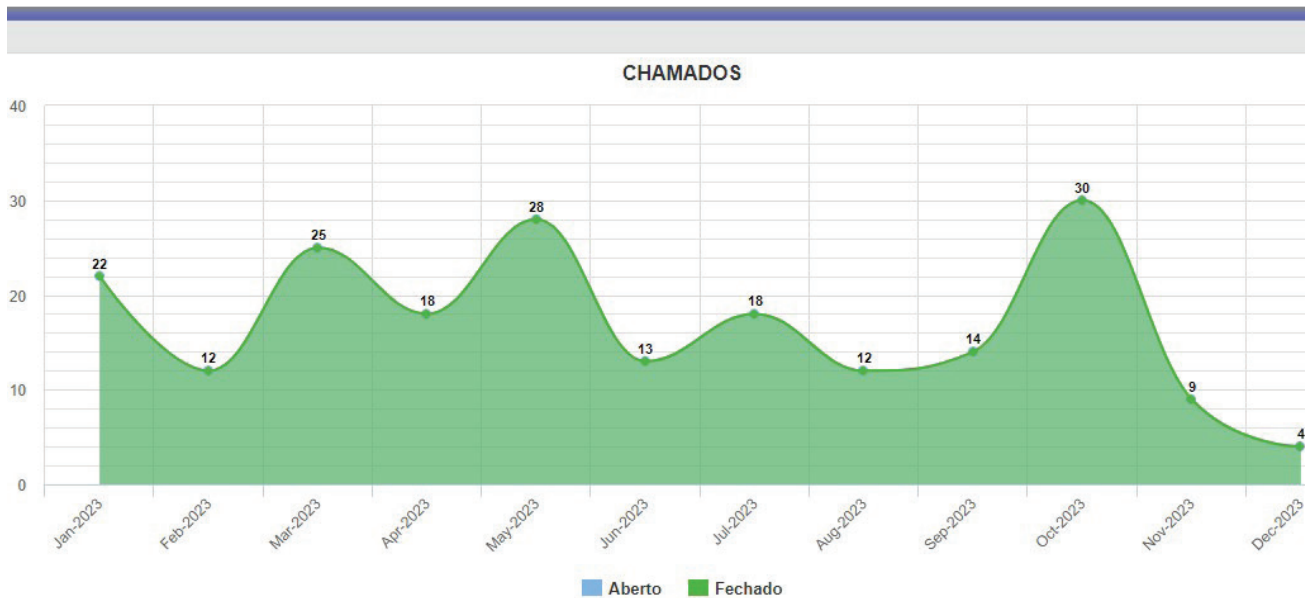


### 4.4.3 - SECRETARIA DA SAÚDE - SS

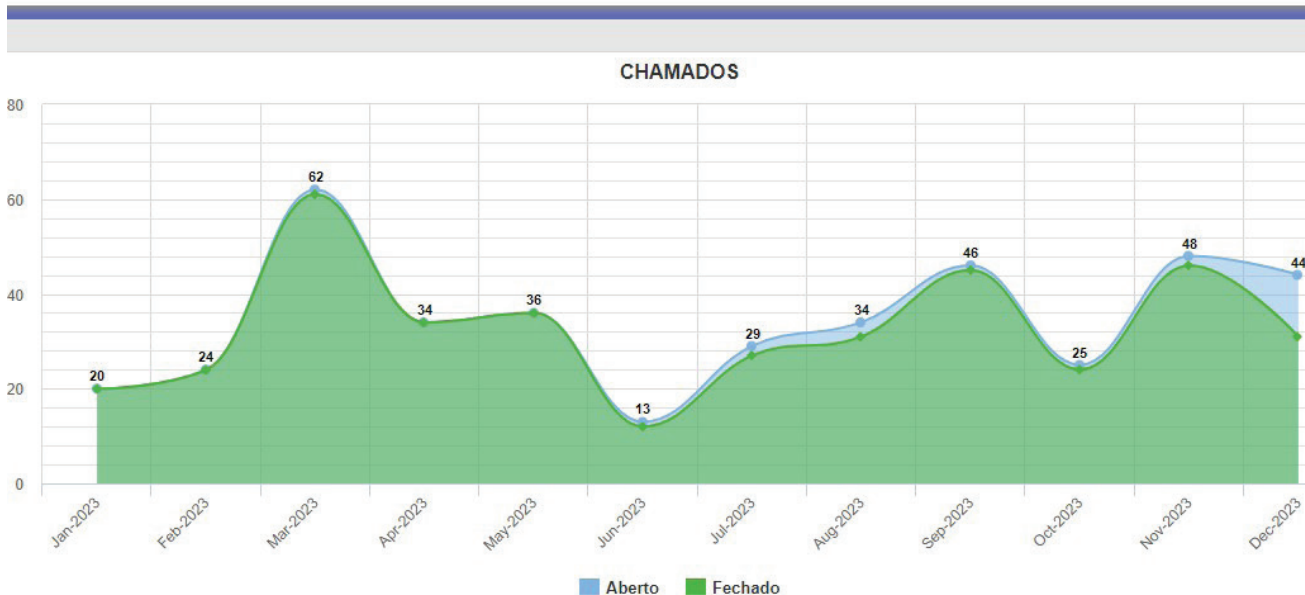
Sem adentrar no âmbito de competência da pasta supra, verificamos que os registros de atendimentos contabilizados colocam a Secretaria de Saúde/Ouvidoria-SUS em

uma terceira posição, o que demonstra o quanto o serviço tem sido demandado pela população.

**OUVIDORIA DA SAÚDE - 205 Chamados**



**SS - 415 Chamados**



Registramos também que, embora áreas técnicas como essas em tais circunstâncias possam chamados recepcionados e

registrados por esta Ouvidoria, para fins estatísticos, referidos números podem não expressar a realidade de sua demanda,

que, certamente, são bem maiores, posto que nesses dados não estão acrescidas as informações recepcionados diretamente

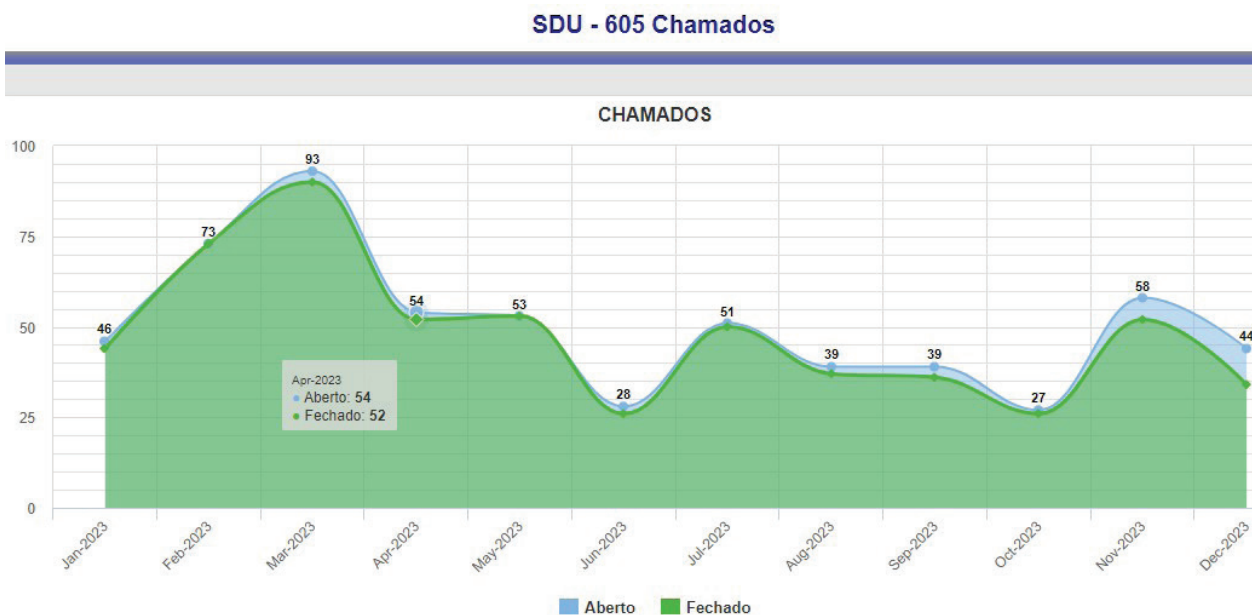
naquela pasta, por meio da sua Ouvidoria própria, tampouco a devolutiva obtida pela população nesses atendimentos.

#### 4.4.4 - SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO - SDU

Lembrando que quando discorremos sobre as demandas da Secretaria da Saúde somamos os valores registrados tanto na secretaria quanto na sua respectiva Ouvidoria, o que lhe garantiu o terceiro posto com 620 chamados no total, discorreremos, em ato contínuo, sobre o quarto lugar, da Secretaria de Desenvolvimento Urbano - SDU, que durante o período em análise

contabilizou 605 chamados.

Desde o ano anterior as atividades de fiscalização, principalmente relacionados à perturbação de sossego, licenças de estabelecimentos supostamente irregulares, e má conservação de passeios públicos e terrenos, ainda garantem uma posição de destaque ao referido órgão.



As reclamações de competência da SDU estão sendo 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, o que impacta bastante 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.

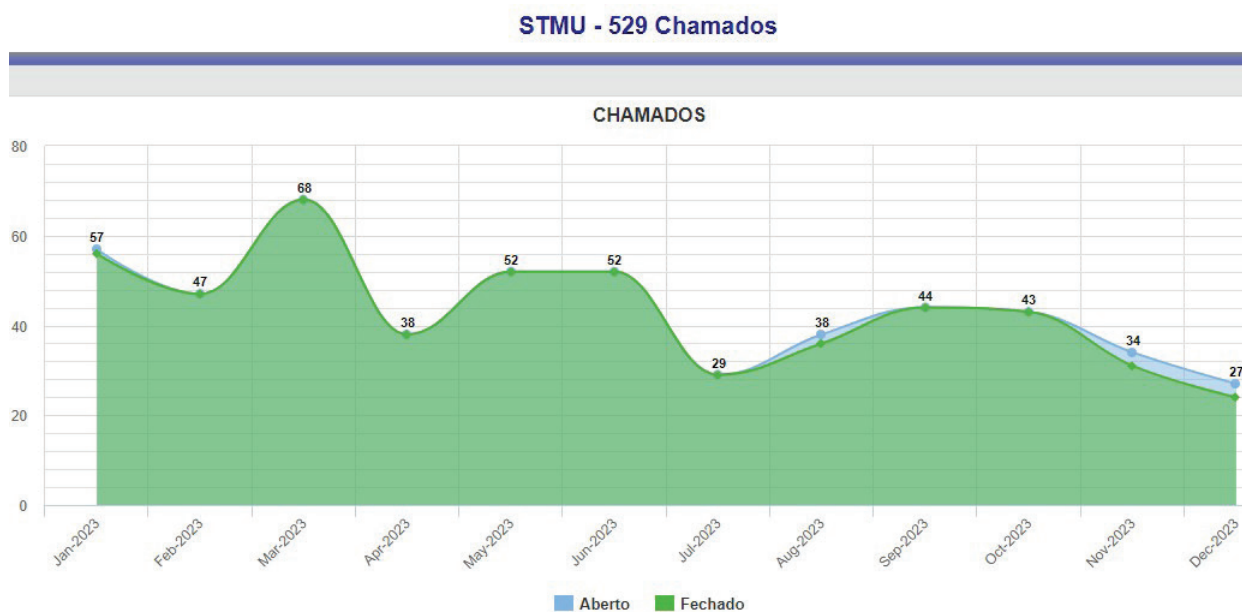
Destacamos que do volume de chamados em 2023, a partir das eficientes devolutivas que temos tido, alguns munícipes animaram-se em se tornar verdadeiros “fiscais” das posturas municipais, recorrendo

frequentemente à Ouvidoria.

O pico de chamados registrados em março de 2023, coincide, por sua vez, com as consequências do verão chuvoso, 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 bastante presteza no atendimento.

#### 4.4.5 - 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.

Embora nem todos os problemas sejam de solução imediata, a referida Pasta tem atendido tempestivamente os chamados, justificando-os, quando não solucionados os respectivos casos, de modo a não gerar por parte desta Ouvidoria medidas especiais, fora de sua rotina de acompanhamento.

#### 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

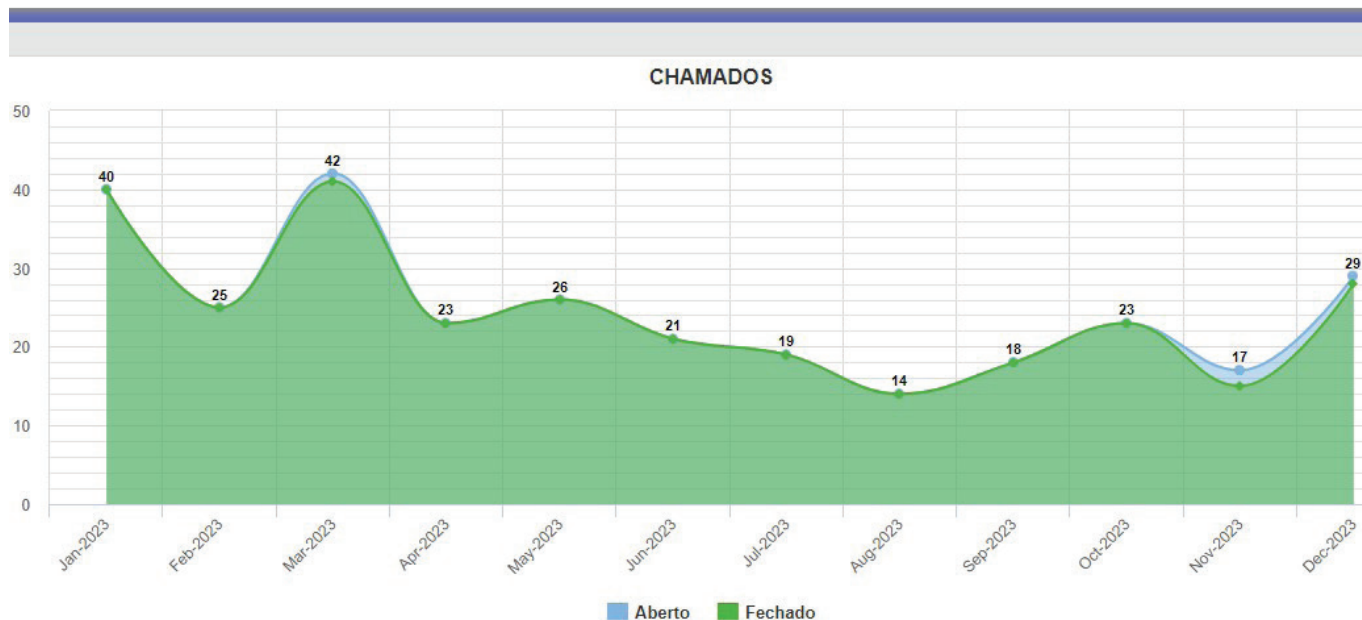
sofreu e ainda sofre pela redução do quadro servidores, seja em razão da pandemia, seja pela renovação do quadro pelas políticas

adotadas pelo Programa de Demissão Voluntária ou pela gradual renovação por meio de concursos públicos, 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 2023, a Taxa do Lixo gerou ainda vários contatos telefônicos, que, posteriormente, foram objeto de orientação ou direcionamento à Secretaria de Serviços Públicos, gerando um pico ao longo do ano, conforme gráfico abaixo e o sexto lugar em número de chamados.

**SSP - 297 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

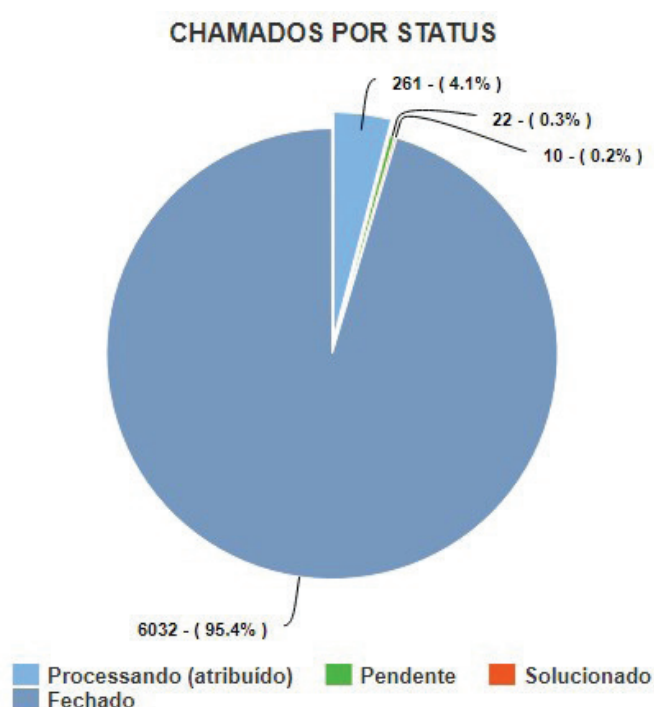
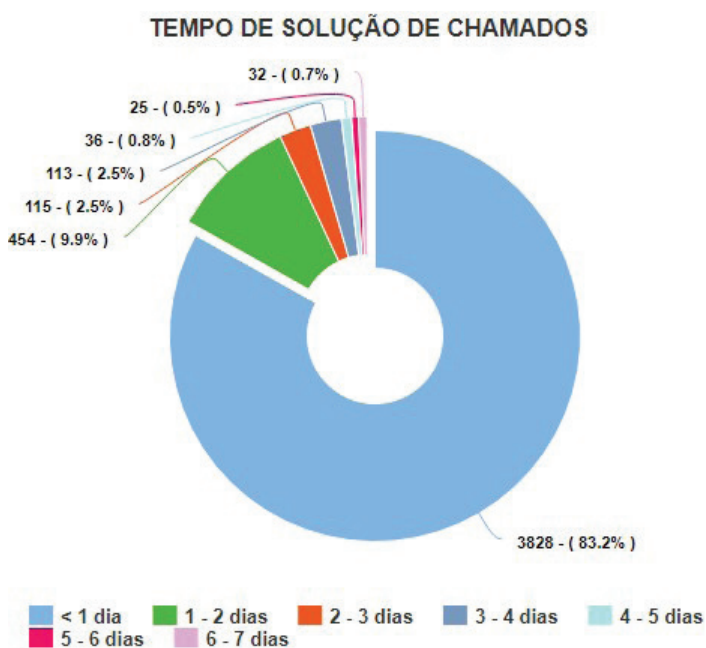
importantes para a gestão administrativa, sobretudo quando envolvem servidores.

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

O indicador abaixo apresenta a condição de fechamento dos chamados recepcionados em 2022 por esta Ouvidoria, no qual podemos contabilizar que 96% das

demandas recebidas foram encaminhadas, atendidas e fechadas dentro do período de menos de dois dias, demonstrando um desempenho bastante ágil da equipe.



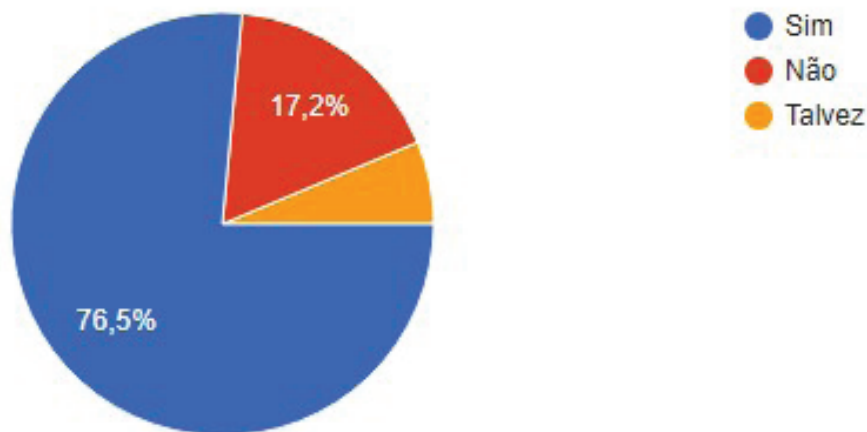
## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS E APONTAMENTOS

Em 2023 a Ouvidoria manteve o foco em ser o canal de expressão do munícipe para a melhoria constante na qualidade de atendimento dos serviços prestados à população, de modo que foram gerados 1.415 memorandos às áreas técnicas reportando situações a exigir providências da administração, quase duzentos a mais que no ano anterior, o qual já havia batido todos os anos anteriores, ou seja, verificou-se mais um recorde de atendimentos via memorandos formalizados.

Conforme os dados colhidos em nossa PESQUISA DE SATISFAÇÃO, o trabalho da Ouvidoria tem se revelado uma importante ferramenta de agilização 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 atual do prefeito.

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

523 respostas



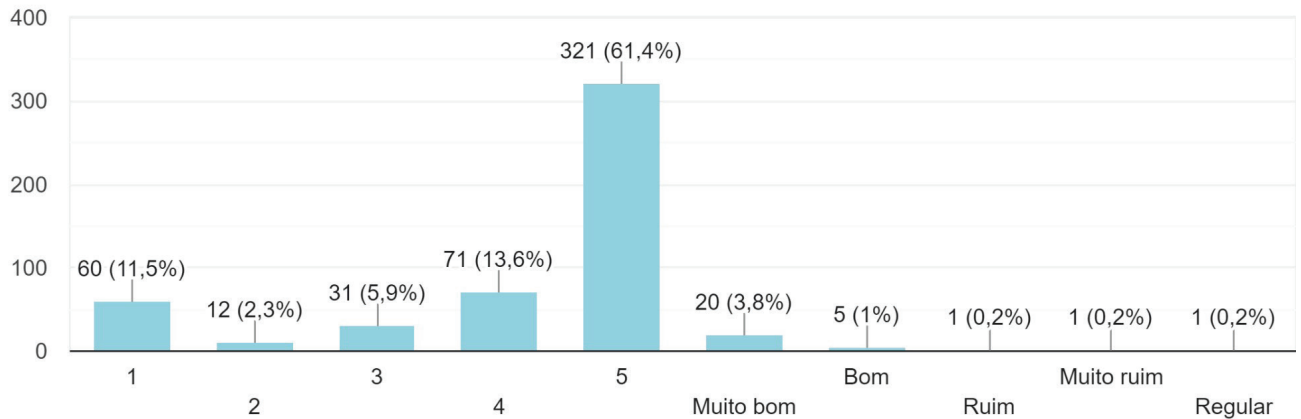
Por outro lado, como instrumento de avaliação da satisfação do munícipe, as informações colhidas através dos

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 :

523 respostas



Com o propósito de atender sempre da melhor forma possível cada munícipe, foram elaborados cursos internos e para a sociedade civil que deverão ter prosseguimento em 2024, com vistas a tornar o cidadão nosso melhor aliado. São eles:

- O que é Ouvidoria?
- Capacitação de servidores públicos

e sociedade civil para formação e manutenção do Conselho de Usuários.

- Ética na Administração Pública, combate ao assédio moral e sexual;
- Manutenção das Cartas de Serviços no site da municipalidade e aprimoramentos das informações contidas e seu respectivo acesso.

## 5.1 - APONTAMENTO DE MELHORIAS

Podemos apontar como melhoria 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** não apenas foi atualizada com as novas configurações estruturais da administração, como também está mais fácil de localizar no site e de realizar pesquisas 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

## 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 acabam por desprezar o prazo legal de resposta da Ouvidoria Municipal, exigindo reiteraões e telefonemas, que nem sempre têm sucesso;

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 servidores qualificados e mais numerosos para que não se perca a qualidade

## 5.3 - APONTAMENTO DE PROJETOS EM ANDAMENTO PARA CONTINUIDADE EM 2024

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 o registro de recordes de envio de missivas e protocolos registrados.

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 sete (27) laudas devidamente rubricadas e um anexo único.

# ANEXO ÚNICO - 2023

## RELATÓRIO SINTÉTICO

Período: 01-01-2023 to 31-12-2023

Data: 24-01-2024 17:12

Chamados	
Total de Chamados	6325
Dias	364
Chamados por dia - média	17.4
Tempo médio para fechamento	320h 48m 2s

Chamados por Status	
Novo	0
Atribuído	261
Planejado	2
Pendente	22
Solucionado	10
Fechado	6032

Top 5 - Chamados por Grupo	
FÁCIL	1030
SF	900
SDU	605
STMU	529
SS	415

Top 5 - Chamados por Técnico	
Tania Marcia da Silva	2782
Joyce Kelly da Costa Bezerra da Silva	2536
Flavia dos Santos Silva	306
Raquel Silva Viana Izidio	163
Cecilia Cristiane Frazão Martinez	44



# CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## OUVIDORIA DO MUNICÍPIO



CIDADE DE  
**GUARULHOS**