

RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAIS - 2022

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

RENATO CORTE LOPES

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

<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

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 07010-010

SUMÁRIO

1. Apresentação	5
2. Descrição Sumária das Atribuições	6
3. Equipe da Ouvidoria do Município	7
4. Dados estatísticos	9
5. Considerações finais e apontamentos	19
Anexo Único 2022	22

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 2022 5.161 atendimentos, registrando leve alta em relação ao exercício anterior, em que houve o aumento de mais de 250% nas previsões realizadas, mas refletindo, ainda, uma intensa procura pelos serviços de Ouvidoria, que está cada vez mais conhecida pela população guarulhense.

Os atendimentos que, em 2020, tinham como foco principal a pandemia causada pelo SARS-CoV-2 e suas consequências, em 2021 ainda surtia efeitos. Em 2022 não foi diferente, porém em uma análise qualitativa verifica-se que diversificaram-se as questões e foram 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 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](https://www.guarulhos.sp.gov.br/ouvidoria-do-municipio)

[br/ouvidoria-do-municipio](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 que, 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 email (atendimentofacil@guarulhos.sp.gov.br), telefone (2475-8650 ou 8651), de forma direta ou por agendamento no site www.facilagendamento.guarulhos.sp.gov.br.

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 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;
- 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.

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 2022 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.

Em 2022, 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 Senaie pela Controladoria-Geral da União, principalmente os novos servidores que vieram a compor a ouvidoria, somando, ao final, um total de 198 horas/aula de capacitação.

3.1 - ENVOLVIMENTO DA EQUIPE DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO NA IMPLANTAÇÃO DA LGPD

Com a necessidade de implementação da Lei Nacional nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados¹ – em toda a estrutura da Administração Pública Municipal, a Ouvidoria do Município se fez presente em grande força-tarefa em sua condução na qual estiveram envolvidas todas as Unidades Administrativas, mas que conta, principalmente, com a liderança e empenho da Controladoria-Geral do Município e da Secretaria de Gestão (<https://www.guarulhos.sp.gov.br/lei-geral-de-protecao-de-dados>).

Neste contexto excepcional, todos os servidores da Ouvidoria foram fortemente treinados e capacitados, sob observação direta do Encarregado de Dados do Município, Renato Corte Lopes (atual Diretor da CGM02), com vistas a cumprir todos os cuidados necessários no trato dos dados pessoais expostos durante suas atividades e também para auxiliar as demais áreas no que se refere ao cumprimento legal no âmbito de suas respectivas atividades diárias.

Dando continuidade ao cronograma das atividades necessárias para adequação da Administração Municipal à LGPD, iniciado em 2021, foram desenvolvidos por servidores da Ouvidoria e disponibilizados para fruição de todos servidores inúmeros instrumentos para auxílio à implantação por parte das áreas técnicas, que devolveram seus processos de implantação e foram conferidos, relatados e restituídos à origem com nossas observações para adequações, quando necessário.

Ante o exposto, assevera-se que o trabalho de implantação da LGPD que se iniciou em 2021 encontra-se em fase de implantação e estima-se que com o esforço de todos todo processo de adaptação e conformidade passe a ser apenas mais uma rotina a ser respeitada e revisada periodicamente, para então ser incluída nas práticas de segurança da informação, desde a concepção dos procedimentos até a revisão e a manutenção periódicas.

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

Em setembro de 2022 a Ouvidoria do Município uniu esforços ao Departamento de Transparência e Promoção da Integridade para atender a solicitações de cursos voltados à capacitação de servidores com foco em:

- Lei de Acesso à Informação e políticas de

integridade;

- Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD e segurança da informação;

- Código de Ética na Administração Pública; e

- Orientações sobre assédio moral e sexual.

¹ www.guarulhos.sp.gov.br/sites/default/files/file/arquivos/L13709compilado.pdf

Agentes de gestão pública recém-convocados pela Prefeitura fazem curso para atuar na GCM



Os agentes de gestão pública aprovados em concurso público e convocados recentemente pela Prefeitura de Guarulhos participam até a próxima sexta-feira (23) de um curso de 40 horas sobre princípios da administração pública, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), qualidade no atendimento aos públicos interno e externo, responsabilidade funcional, atos administrativos

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/agentes-de-gestao-publica-recem-convocados-pela-prefeitura-fazem-curso-para-atuar-na-gcm>

Tal trabalho, que também é fruto 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.

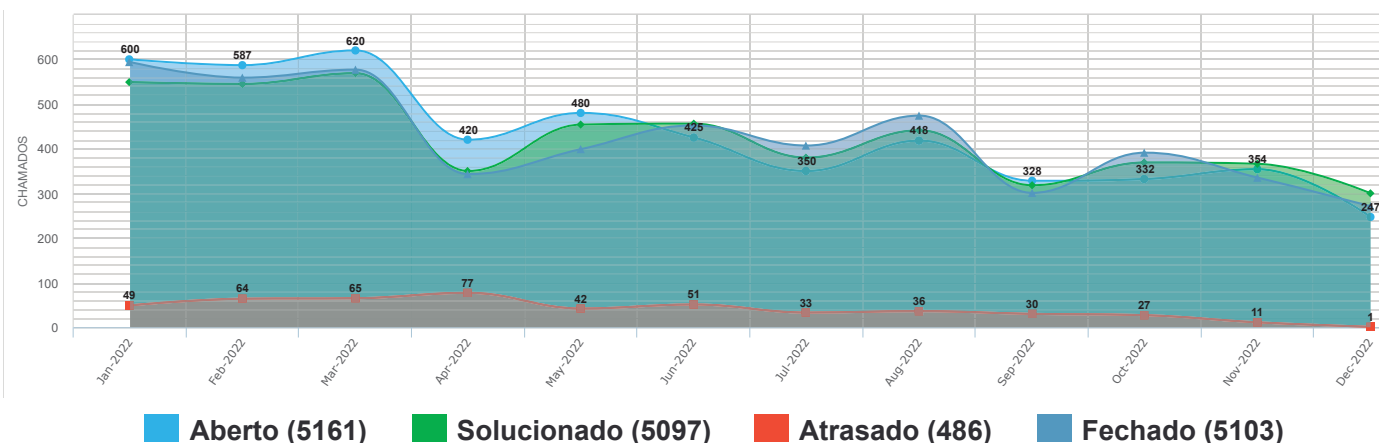
4. DADOS ESTATÍSTICOS

4.1 - DEMANDAS RECEPCIONADAS

Neste exercício de 2022 foram contabilizados 5.161 (cinco mil, cento e sessenta e um) chamados recepcionados durante o período de 01/01/2022 a 31/12/2022, representando

leve aumento em comparação ao exercício anterior, quando foram contabilizados 4.743 (quatro mil setecentos e quarenta e três) chamados.

CHAMADOS



Conforme se observa no gráfico acima, o início do exercício foi bastante intenso, ainda refletindo problemas advindos da pandemia e suas consequências no processo de atendimento ao munícipe. Contudo, o trabalho tem sido árduo no sentido de melhorar cada vez mais a

acessibilidade e a eficiência, e visualmente nota-se que o volume de chamados mensais indica que o ano fechou com menos da metade dos chamados contabilizados em janeiro, 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.

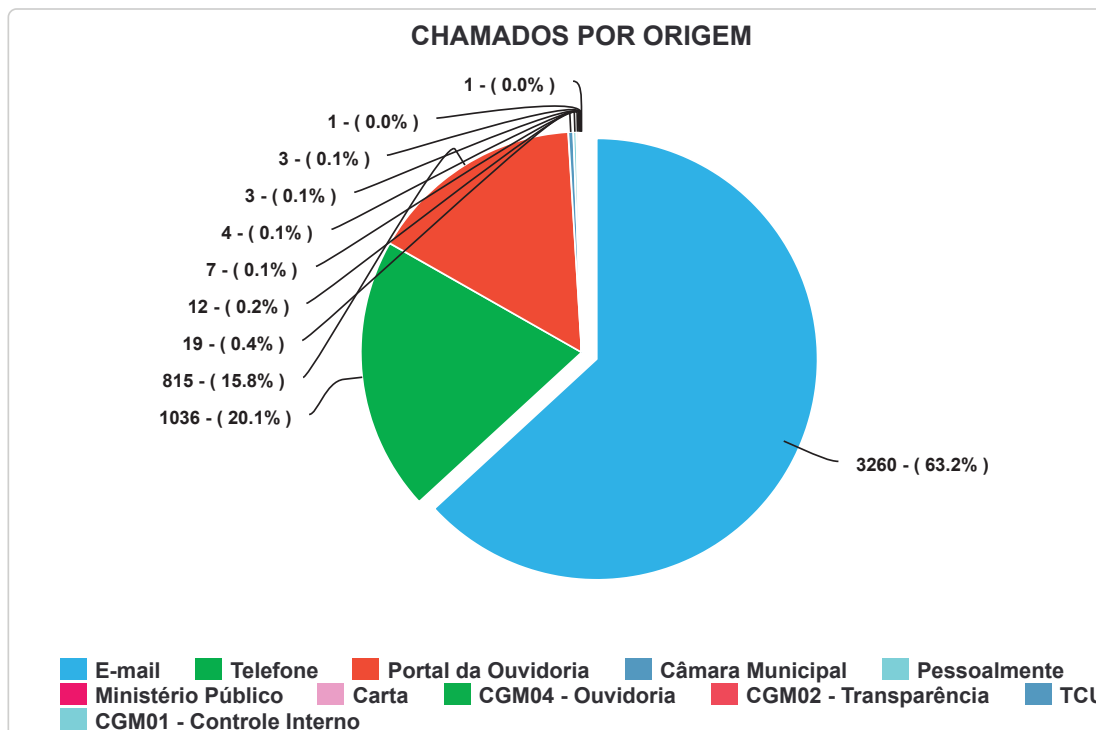
Conforme a tabela comparativa e o respectivo gráfico de 2022 apontam que desde que se iniciou a contabilização dos chamados de forma digital, em 2017, o atendimento telefônico foi, a princípio, a forma mais escolhida para acionar a

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 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
Atendimento Telefônico	84.5%	52.7%	55,7%	39,2%	20,1%
Atendimento por e-mail	10.3%	26.6%	28,3%	46,7%	53,2%
Atendimento no Portal da Ouvidoria	0,3%	17.7%	15,3%	13.4%	15,8%
Atendimento Presencial²	2.1%	2.4 %	0%	0%	0,2%

2. No âmbito das origens dos chamados recepcionados, o ano de 2022 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 0,4%, ou seja, o dobro dos atendimentos presenciais, que sempre fizeram parte de nossas estatísticas.

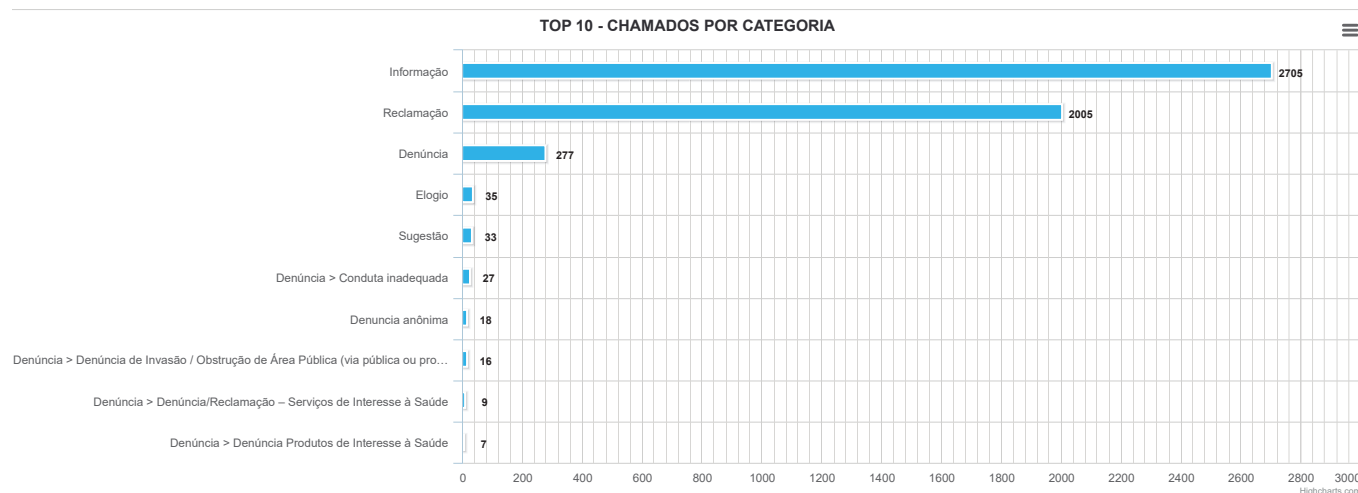


4.3 - CHAMADOS POR CATEGORIA

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

em 2022 com o comparativo de exercícios anteriores nesta Ouvidoria.

	2018	2019	2020	2021	2022
Informação	976	1035	4002	3245	2706
Reclamação	324	550	729	1253	2005
Denúncias (Diversas)	41	131	300	164	354
Elogio	20	20	22	32	36
Sugestão	17	23	22	18	33



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 município 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.

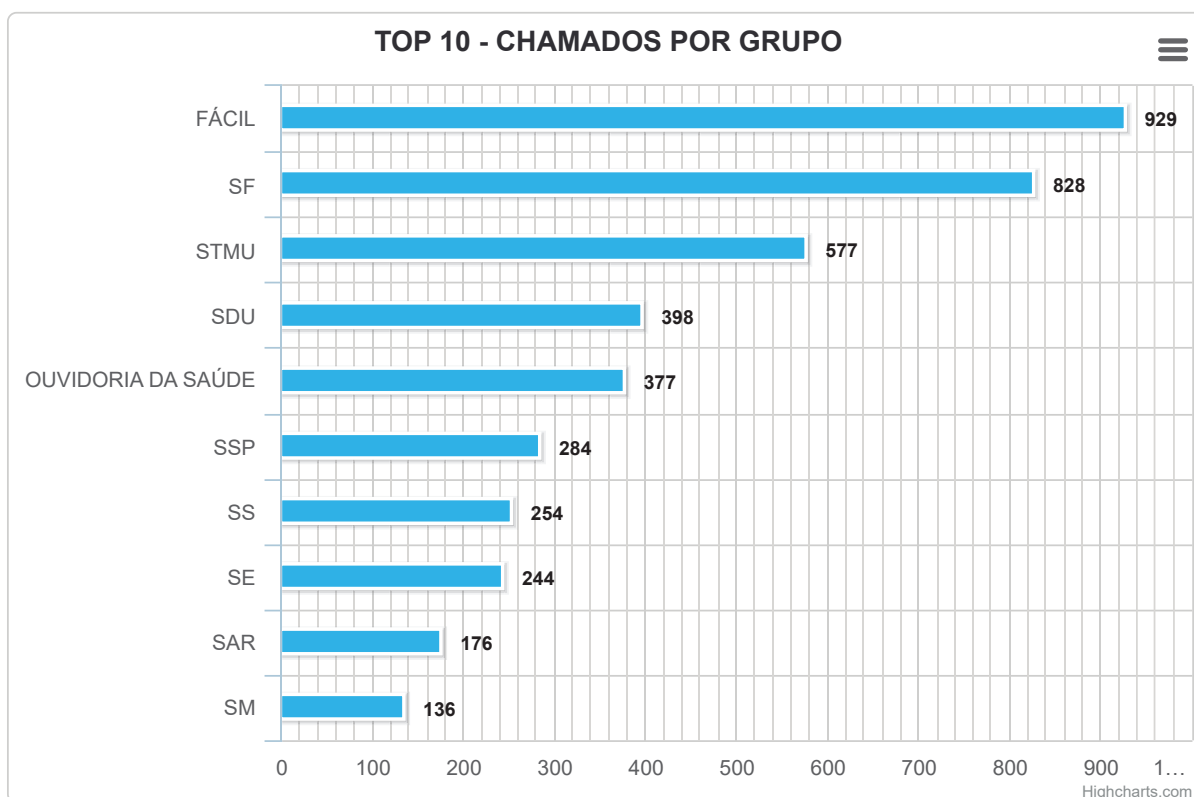
Contudo, se comparada a 2021, essa superioridade já está bem menor, demonstrando mais um reflexo da melhoria do atendimento da Ouvidoria ao promover junto com o Departamento de Informática

e Telecomunicações - DIT melhoras na interface do usuário com o sistema de consulta à Carta de Serviços, o que iremos aprofundar mais à frente.

Ainda, analisando comparativamente os números obtidos com os dados do ano de 2021, vemos que eles refletem bem o comportamento da população diante da prestação dos serviços públicos, ou seja, enquanto o número de denúncias reduziu, em razão de não haver grande volume de denúncias de descumprimento de medidas sanitárias decorrentes da pandemia, o número de reclamações, por outro lado, aumentou, demonstrando que a população do município reconhece na Ouvidoria um instrumento para se comunicar e registrar a sua insatisfação com a demora de atendimento de algumas pastas ou a qualidade da prestação de serviços por parte de outras.

4.4 - ÓRGÃOS DEMANDADOS

A seguir são apresentadas as Unidades Administrativas nas quais houve mais demandas em 2022.

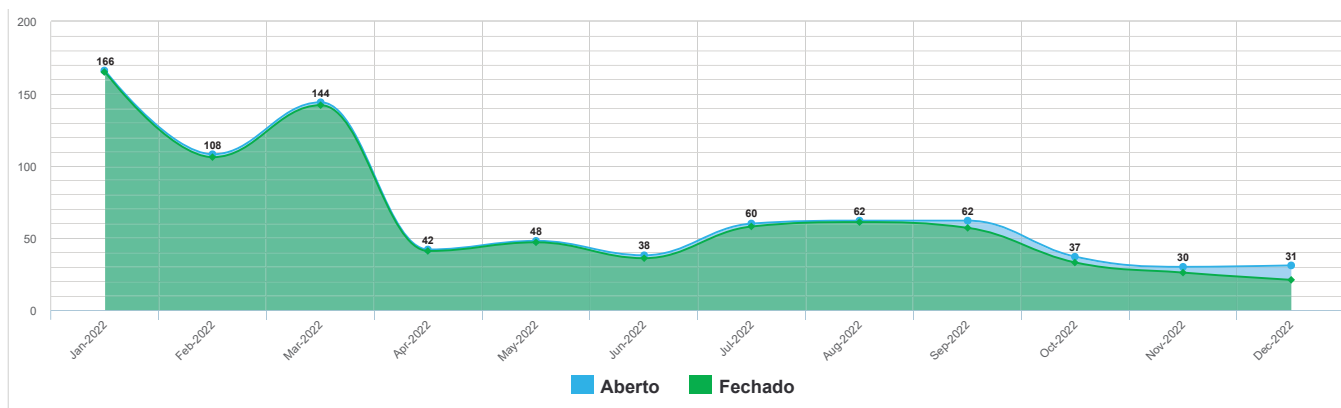


4.4.1 - SECRETARIA DA FAZENDA

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 pela morosidade e pelo volume de atendimentos.

De sua atuação, destacamos a melhora na eficiência do atendimento aos casos de Ouvidoria por parte da pasta, que no início dos meses de 2022 se acumularam em comparação às demais secretarias, sendo que ao final do exercício atingiu equilíbrio em comparação com outras pastas.

CHAMADOS



4.4.2 - CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - FÁCIL

Em seguida, identificamos que as modificações introduzidas pela pandemia na forma de atender ao público justificam a posição da Central de Atendimento ao Cidadão – Fácil, em primeiro lugar mais uma

vez, já que há ainda muitas dificuldades de adaptação por parte da população para acesso ao Fácil via agendamento e mesmo para o pronto-atendimento e a solicitação de serviços online via site durante o período.

CHAMADOS

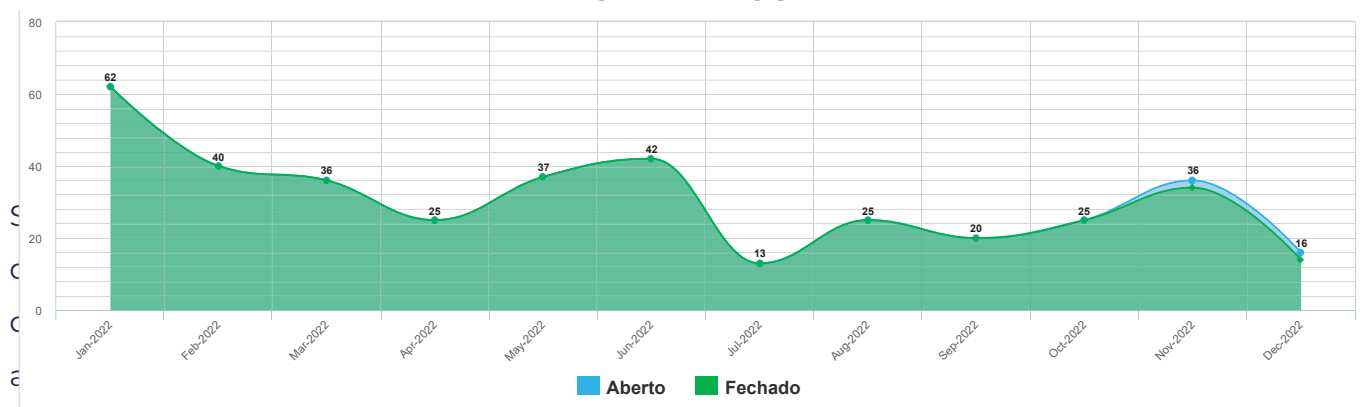


4.4.3 - SECRETARIA DA SAÚDE - SS

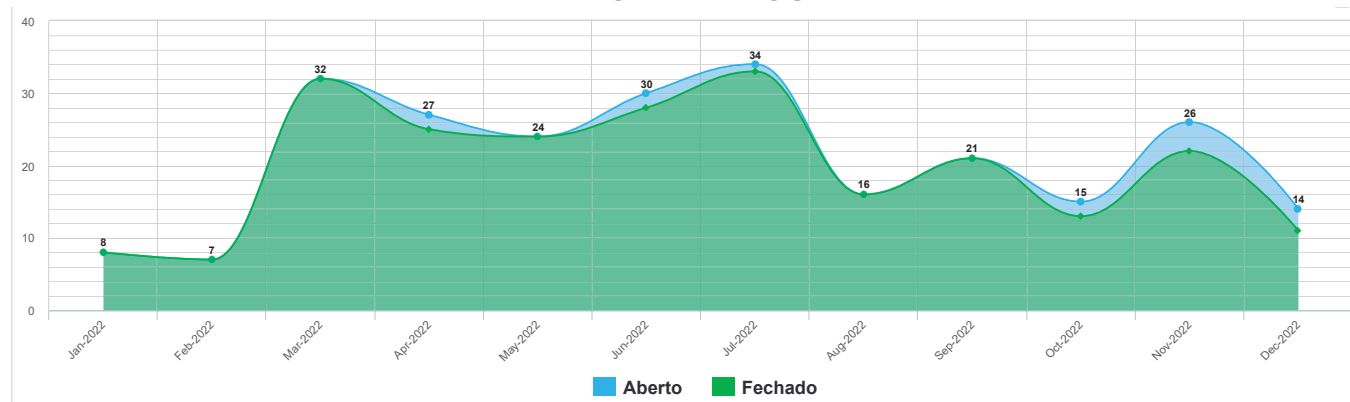
Sem adentrar no âmbito de competência da pasta supra, verificamos que os registros de atendimentos contabilizados colocam a Secretaria de Saúde/Ouvidoria-SUS em

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

CHAMADOS



CHAMADOS



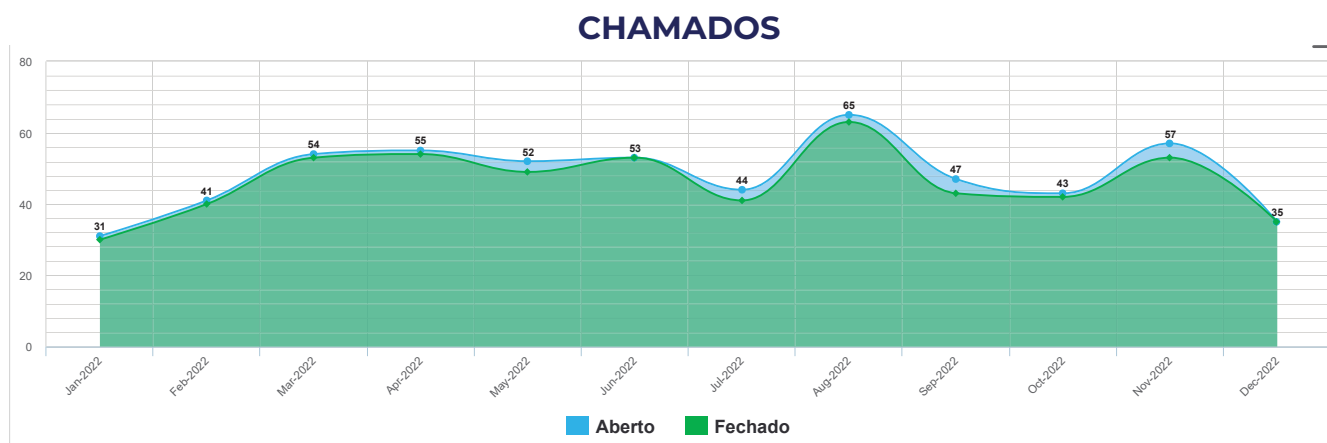
Registramos também que, embora áreas técnicas como essas em tais circunstâncias possam chamados recepcionados e registrados por esta Ouvidoria, para fins estatísticos, referidos números podem não expressar a realidade de sua demanda,

podendo ser maiores, posto que nesses dados não estão acrescentadas 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 TRANSPORTES E MOBILIDADE URBANA - STMU

Lembrando que quando discorreremos 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 631 chamados no total, discorreremos, em ato contínuo, sobre o quarto lugar, da Secretaria de Transportes e Mobilidade Urbana - STMU, que durante o período em análise contabilizou 577 chamados.



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.

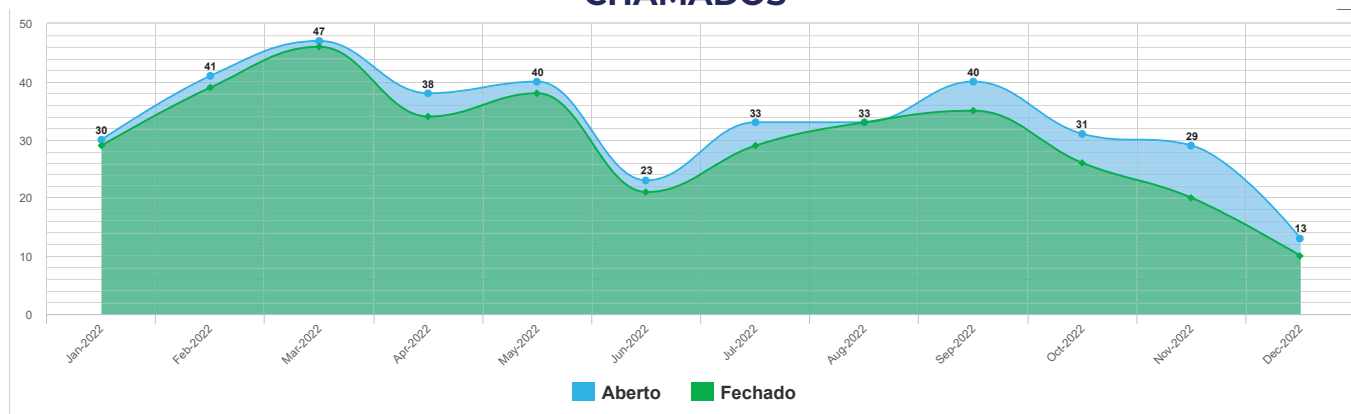
Embora nem todos os problemas sejam de solução imediata, a referida Pasta tem atendido tempestivamente os chamados, justificados, quando não solucionados os respectivos casos, de modo a não gerar por parte desta Ouvidoria medidas especiais, fora de sua rotina de acompanhamento.

4.4.5 - SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO - SDU

Atualmente já não contamos com denúncias de descumprimento das regras de isolamento para enfrentamento da pandemia de covid-19, que, outrora atendidos pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SDU, colocavam essa pasta entre os

primeiros colocados. Contudo, problemas de fiscalização, principalmente relacionados à perturbação de sossego e a licenças de estabelecimentos supostamente irregulares, ainda garantem a quinta posição ao referido órgão.

CHAMADOS



As reclamações de competência da SDU estão sendo tratadas de maneira diferenciada por esta Ouvidoria, posto que, embora não detenha grande 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.

Face ao exposto, casos com este perfil têm resultando em processos administrativos abertos por esta Ouvidoria, especificamente para tratar cada caso acompanhando-o no respectivo atendimento por meio de relatórios, vistorias e encaminhamentos a mais de uma unidade técnica, quando o caso, tudo com vistas a soluções minimamente satisfatórias.

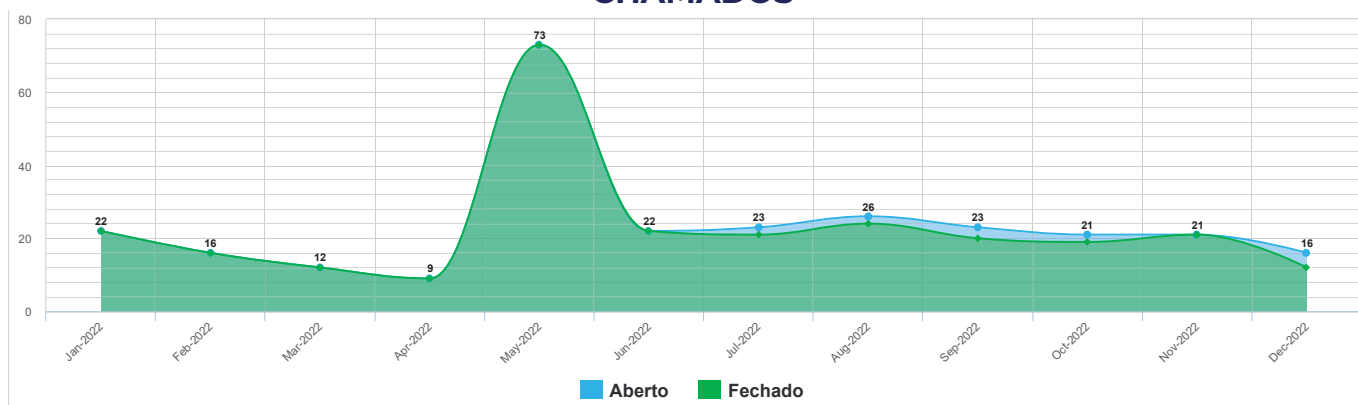
4.4.6 - DEMAIS ÓRGÃOS DEMANDADOS DO TOP-10 - GRUPO

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 2022, a Taxa do Lixo gerou inúmeros contatos telefônicos, que, posteriormente, foram objeto de orientação ou diretamente à Secretaria de Serviços Públicos, gerando um pico ao longo do ano, conforme gráfico a seguir e o sexto lugar em número de chamados.

CHAMADOS



Quanto às demais pastas, verifica-se ainda uma acomodação 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>

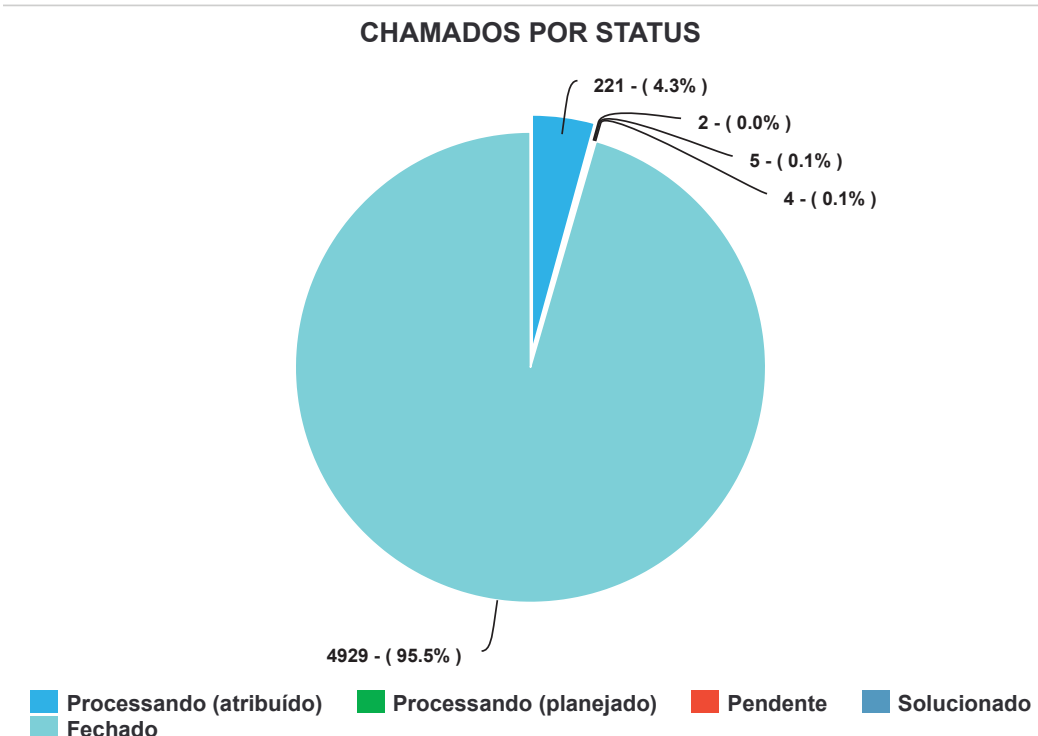
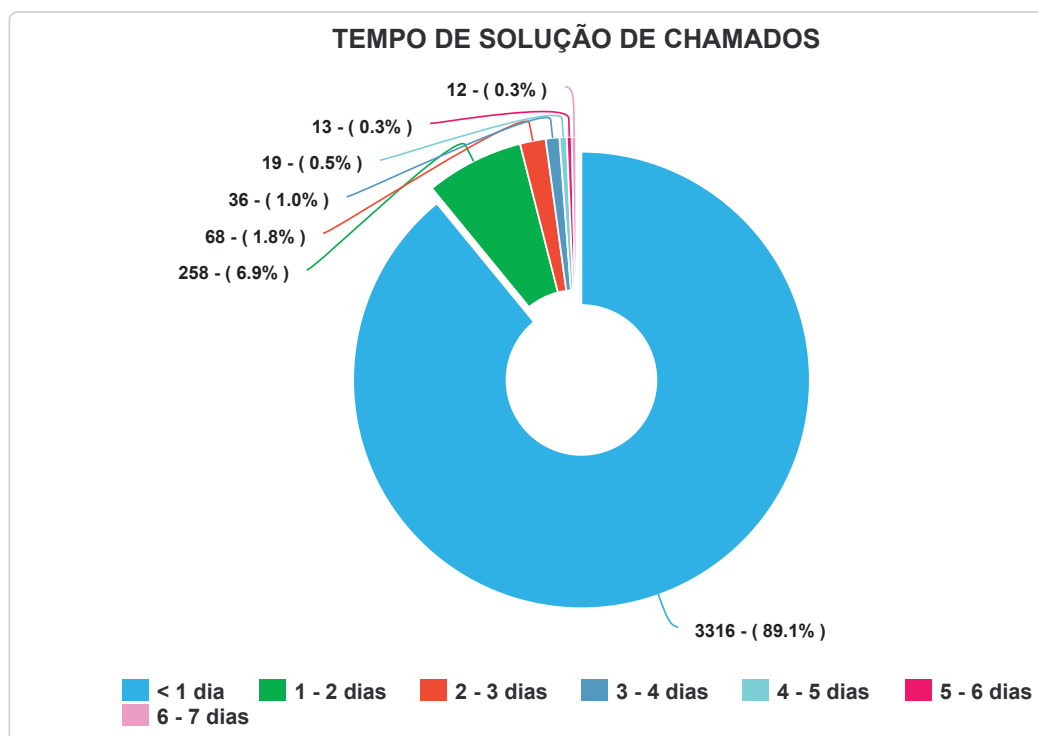
Mesmo assim, não deixamos de fazer os registros de atendimentos destinados a tais pastas em nossos controles de atendimento, pois são dados que oferecem informações importantes para a gestão administrativa, sobretudo quando envolvem servidores.

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 2022 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 1.297 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.

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.

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. 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 2023, 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) A **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) **Mudança de local físico.** A Ouvidoria mudou seu local do prédio da Secretaria da Educação para novo endereço, localizado na Rua Maria Lúcia Vita, 65, no Centro

de Guarulhos, com toda acessibilidade necessária e localização para os objetivos que competem a Ouvidoria, representa indiscutível melhoria;

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) **Relatórios individualizados** às secretarias a fim de melhorar o atendimento e o prazo de respostas às demandas da Ouvidoria.

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 desrespeitar 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) A falta de estrutura tanto material quanto de pessoal ainda é um desafio a ser superado. Já a mudança de prédio nos trouxe problemas ainda a ser superados, como a falta de pessoal de limpeza fixo para auxiliar na manutenção e no fornecimento de materiais e de uma limpeza compatível com a estrutura.

5.3 - APONTAMENTO DE PROJETOS EM ANDAMENTO PARA CONTINUIDADE EM 2023

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.

Por conta de questões eleitorais, houve a necessidade de rever a implantação do Conselho de Usuários, mas isso não impediu

de ter sido um ano altamente produtivo, com a participação ativa da Ouvidoria na implantação da LGPD não apenas internamente, mas em toda a estrutura administrativa, a manutenção e a melhoria da acessibilidade às Cartas de Serviço no site Municipal e estudos constantes para a melhoria dos serviços para a população em cumprimento à Lei Nacional nº 13.460/17 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos da Administração Pública).

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. CGM04, 11 de janeiro de 2023.

CECÍLIA CRISTIANE FRAZÃO MARTINEZ
Chefe de Divisão – CGM04.02

De acordo

IVO SHIGUERU TOMITA
Ouvidor do Município

ANEXO ÚNICO - 2022

RELATÓRIO SINTÉTICO

Período: 01-01-2022 to 31-12-2022

Data: 05-01-2023 17:22

Chamados	
Total de Chamados	5161
Dias	364
Chamados por dia - média	14.2
Tempo médio para fechamento	289h 36m 2s

Chamados por Status	
Novo	0
Atribuído	240
Planejado	2
Pendente	5
Solucionado	66
Fechado	4848

Top 5 - Chamados por Grupo	
FÁCIL	929
SF	828
STMU	577
SDU	398
OUVIDORIA DA SAÚDE	377

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO



PREFEITURA DE
GUARULHOS