



**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUIDORIA DO MUNICÍPIO**

**Relatório Nº 01/2023-CGM04**

**Ao Controlador Geral do Município**

**Sr. João Bruno Morato Macedo**

**Ref.: Relatório Anual/2022**

Versa o presente sobre o encaminhamento do incluso Relatório de Atividades exercidas pela Ouvidoria do Município - CGM04, referente ao exercício de 2022, para fins de acompanhamento, fornecimento de diretrizes consideradas oportunas e posterior publicação no site da Controladoria Geral do Município.

Nesta oportunidade, aproveita-se para renovarmos a Vossa Senhoria os nossos protestos de mais elevada estima e distinta consideração.

Respeitosamente,

**IVO SHIGUERU TOMITA**  
**Ouvidor do Município**



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

# **Relatório de Atividades Anuais 2022**

## Sumário

1. Apresentação	Fls. 4
2. Descrição Sumária das Atribuições	Fls. 6
3. A Equipe de Ouvidoria	Fls. 7
3.1. Envolvimento da equipe da Ouvidoria do Município na implantação da LGPD	Fls. 7
3.2. Participação na construção e aplicação de cursos voltados a políticas de transparência e integridade	Fls. 9
4. Dados Estatísticos	Fls. 10
4.1 Demandas Recepcionadas	Fls. 10
4.2 Demandas Formalizadas por Origem	Fls. 11
4.3 Chamados por Categoria	Fls. 12
4.4 Órgãos Demandados	Fls. 14
4.4.1 Secretaria da Fazenda - SF.	Fls. 15
4.4.2 Central de Atendimento ao Cidadão - Fácil.	Fls. 15
4.4.3 Secretaria da Saúde - SS.	Fls. 16
4.4.4 Secretaria de Transportes e Mobilidade Urbana - STMU.	Fls. 17
4.4.5 Secretaria de Desenvolvimento Urbano - SDU.	Fls. 18
4.4.6 Demais Órgãos Demandados do TOP-10.	Fls. 19
4.4.7 Órgãos Demandados que possuem Ouvidorias próprias	Fls. 20
4.5 Chamados por Status	Fls. 21
5. Considerações Finais e Apontamentos	Fls. 22
5.1 Apontamento de melhorias	Fls. 23



# CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

5.2 Apontamento de dificuldades	Fls. 24
5.3 Apontamento de projetos em andamento para continuidade em 2023	Fls. 25
Anexo Único - 2021	Fls. 26

## 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 com 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 conhecido da população guarulhense.

Os atendimentos que, em 2020, tinham como foco principal a Pandemia causada pelo SARS-CoV-2 e suas consequências, em 2021, ainda surtiu reflexos, e 2022 também não foi diferente, porém em uma análise qualitativa verifica-se que se diversificaram as questões e englobam os mais diferentes assuntos, tais como informação 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, atendimento presencial, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 17:00h, além da comodidade 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 que, embora o Portal da Ouvidoria ainda demonstre uma participação menos expressiva nos números registrados, sua adesão por parte da população continua crescendo, pois trata-se de verdadeira evolução no atendimento da Ouvidoria do Município e sua relevância vem aumentando mês a mês.

Criado pensando totalmente no conforto do cidadão, através do uso do Portal, além do citado anonimato, é possível que o Munícipe acrescente fotos, filmes e demais documentos que sejam pertinentes à natureza da sua solicitação, pela internet, de onde estiver e com toda comodidade. Após isso poderá o requerente, ainda 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, bem como, além de elaborar propostas que contribuam com o aperfeiçoamento dos serviços e a resolução de problemas.

Enquanto os esclarecimentos de dúvidas e as solicitações iniciais de serviços devem ser encaminhados diretamente aos órgãos responsáveis, por meio da Rede Fácil – Central de Atendimento ao Cidadão que possui atendimento via e-mail ([atendimentofacil@guarulhos.sp.gov.br](mailto:atendimentofacil@guarulhos.sp.gov.br)), atendimento telefônico (11 2475 8650 ou 8651) e também serviços de atendimento direto ou por agendamento no site [www.facilagendamento.guarulhos.sp.gov.br](http://www.facilagendamento.guarulhos.sp.gov.br).

Vale dizer que os endereços podem ser consultados em [www.guarulhos.sp.gov.br/Fácil](http://www.guarulhos.sp.gov.br/Fácil), onde, 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 dos 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 e os meios de acesso a Ouvidoria do Município, resumidamente, ficaram assim:

- Telefone 08000 551 715;
- Email: [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 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 Interlocação 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 por via *on-line*, realizados pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, SENAI e 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 13709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados<sup>1</sup> – em toda estrutura da Administração Pública Municipal, a Ouvidoria do Município se fez presente em grande força tarefa em sua condução na qual estão 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

---

<sup>1</sup> [www.guarulhos.sp.gov.br/sites/default/files/file/arquivos/L13709compilado.pdf](https://www.guarulhos.sp.gov.br/sites/default/files/file/arquivos/L13709compilado.pdf)

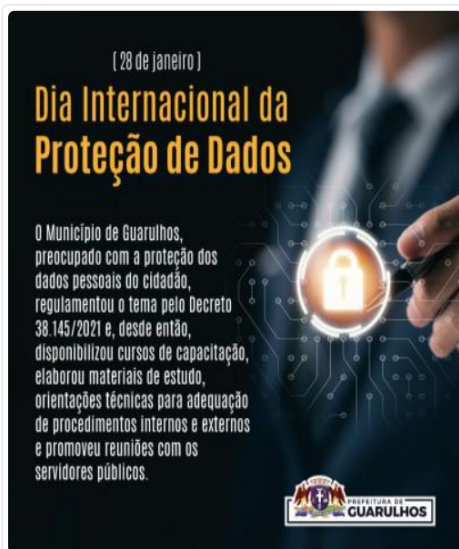


cuidados necessários no trato dos dados pessoais expostos durante suas atividades e também para auxiliar as demais áreas no que se refere ao cumprimento legal no âmbito de suas respectivas atividades diárias.

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 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, com revisão e manutenção periódicos.

Sexta, 28 de Janeiro de 2022 - 13:14



Em 28 de janeiro é comemorado o Dia Internacional da Proteção de Dados Pessoais, data que chama a atenção de instituições públicas e privadas para a importância do tema. A Prefeitura de Guarulhos, atenta às novas determinações e leis sobre a proteção dos dados do cidadão, regulamentou o tema por meio do decreto 38.145/2021 e, desde então, tem realizado a capacitação de diversos servidores de todas as secretarias, elaborou materiais de estudo e orientações técnicas para adequação de procedimentos internos e externos, além de promover reuniões com os colaboradores.

No Brasil, a proteção de dados pessoais passou a ser regulada pela lei 13.709, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), em 14 de agosto de 2018, que estabeleceu regras gerais de proteção de dados pessoais e sensíveis.

A Controladoria-Geral de Guarulhos ressalta a importância da LGPD e o empenho do município na conscientização dos servidores públicos. Há diálogos contínuos com os funcionários de todas as pastas, em todos os níveis de ocupação, para que os dados pessoais dos cidadãos que procuram os serviços públicos municipais sejam integralmente tratados de acordo com a finalidade, em cumprimento às normas estabelecidas.

#### Proteção de dados no mundo

O Dia Internacional da Proteção de Dados Pessoais foi instituído em 26 de abril de 2006 pelo Comitê de Ministros do Conselho da Europa (CE) com o objetivo de conscientizar as pessoas sobre a importância da proteção dos dados, além de estimular as empresas a tratarem essas informações com responsabilidade.

<https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/protecao-de-dados-pessoais-e-prioridade-na-prefeitura>

### **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 a 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.

## **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

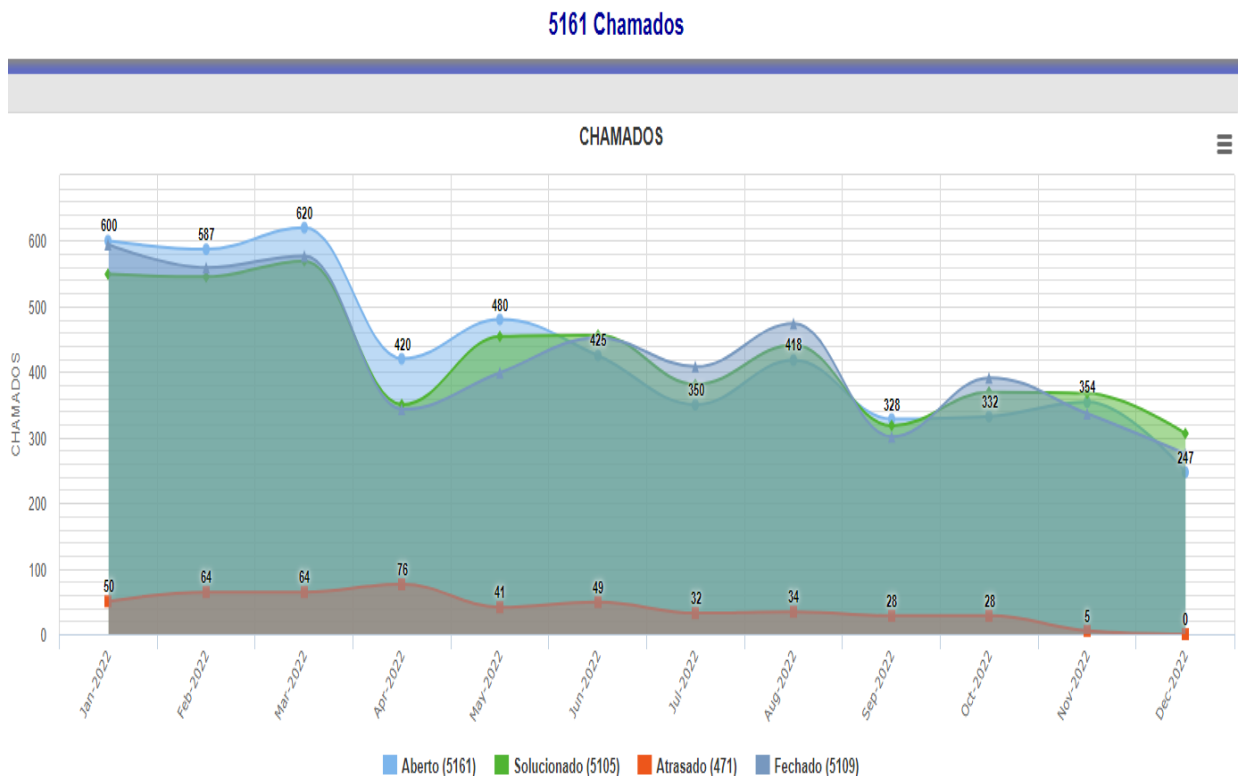
<https://www.guarulhos.sp.gov.br/article/agentes-de-gestao-publica-recem-convocados-pela-prefeitura-fazem-curso-para-atuar-na-gcm>

Tal trabalho, que também é fruto da participação de servidores da Ouvidoria em atividades junto à Comissão de Ética Pública, Comissão de Acesso à Informação e de Lei Geral de Proteção de Dados, ainda gerou outras “sementes educativas” (projetos) que deverão ser implementados 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 à 31/12/2022, representando leve aumento em comparação ao exercício anterior quando em 2021 foram contabilizados **4.743 (quatro mil setecentos e quarenta e três)** 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 eficiência e visualmente se nota que o volume de chamados mensais indicam 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

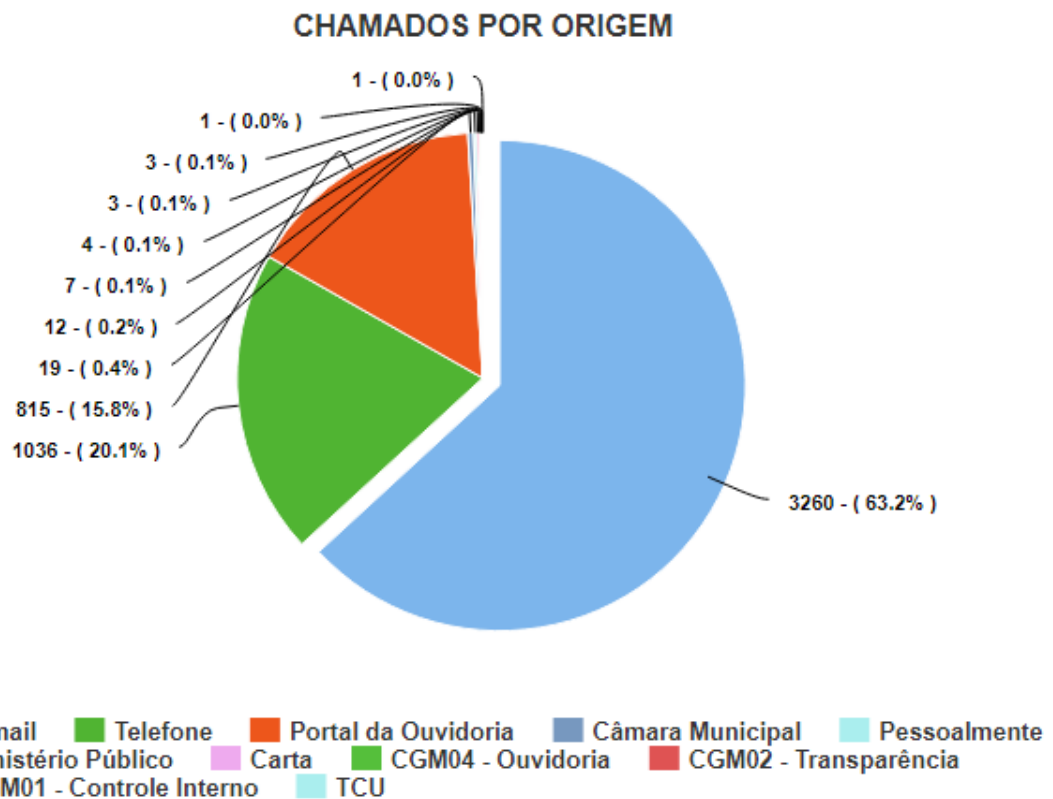
Seguindo a tendência global acentuada pela Pandemia desde 2020, os números obtidos neste último exercício demonstram mudança considerável na formalização do acesso aos serviços de Ouvidoria, passando esta a se dar principalmente através dos recursos digitais.

Conforme a tabela comparativa e o respectivo gráfico de 2022 apontam 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 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.

ANO	2018	2019	2020	2021	2022
ORIGEM					
Atendimento Telefônico	84.5%	52.7%	55,7%	39,2%	20,1%
Atendimento por <i>e-mail</i>	10.3%	26.6%	28,3%	46,7%	53,2%
Atendimento Portal da Ouvidoria	0,3%	17.7%	15,3%	13.4%	15,8%
Atendimento Presencial <sup>2</sup>	2.1%	2.4 %	0%	0%	0,2%

<sup>2</sup> 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.

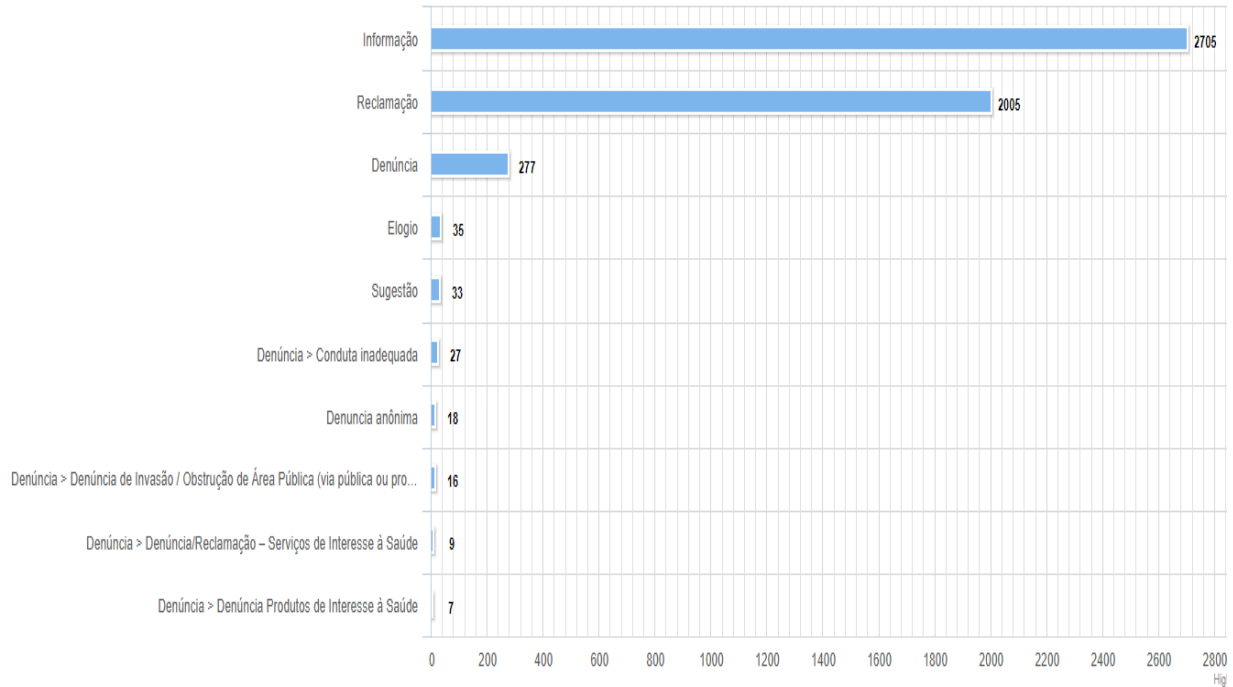


#### 4.3 Chamados por Categoria

Segue gráfico mensurando as categorias de chamados que foram recepcionados em 2022 com o comparativo de exercícios anteriores nesta Ouvidoria.

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

TOP 10 - CHAMADOS POR CATEGORIA



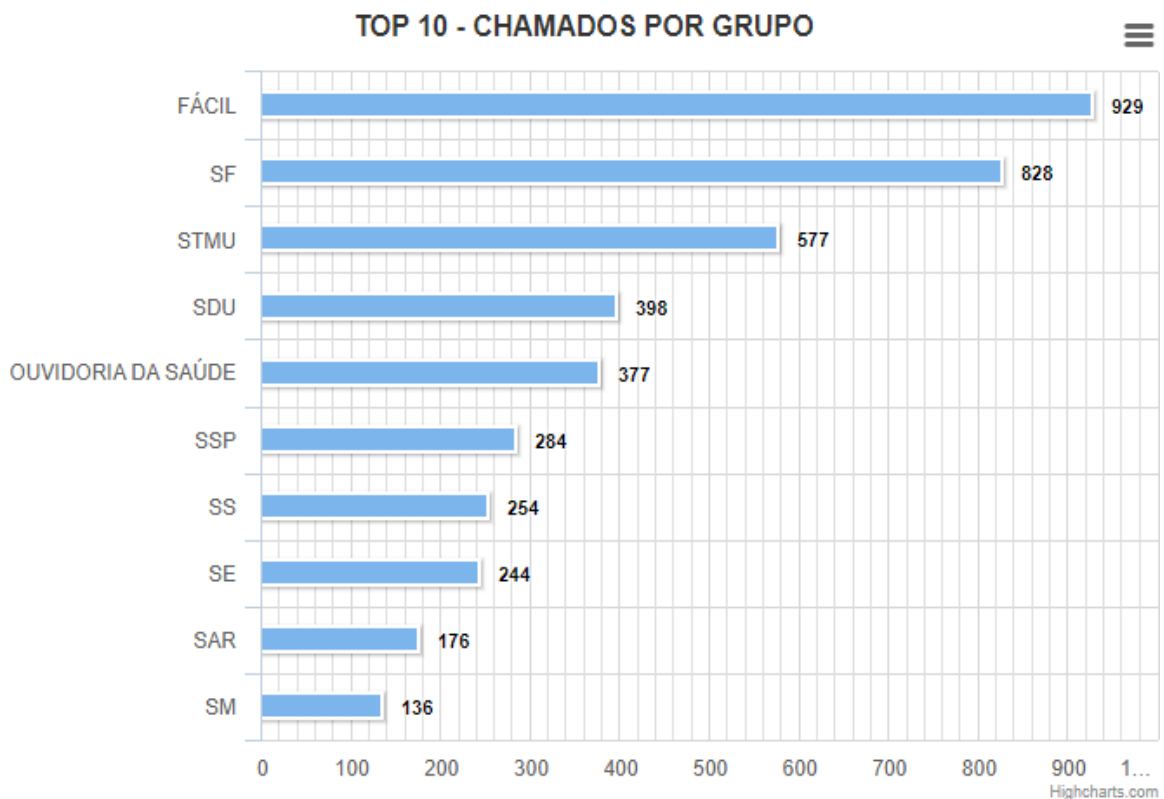
Mais uma vez, verificamos que a categoria “informação” tem a demanda maior de registros em nosso sistema e isso se justifica, principalmente, dentre várias razões, porque a Ouvidoria tem sido cada vez mais demandada, nem sempre dentro dos limites de sua competência, mas sempre fazendo o melhor no sentido de orientar o Município em 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 comparado a 2021, esta 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 a 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

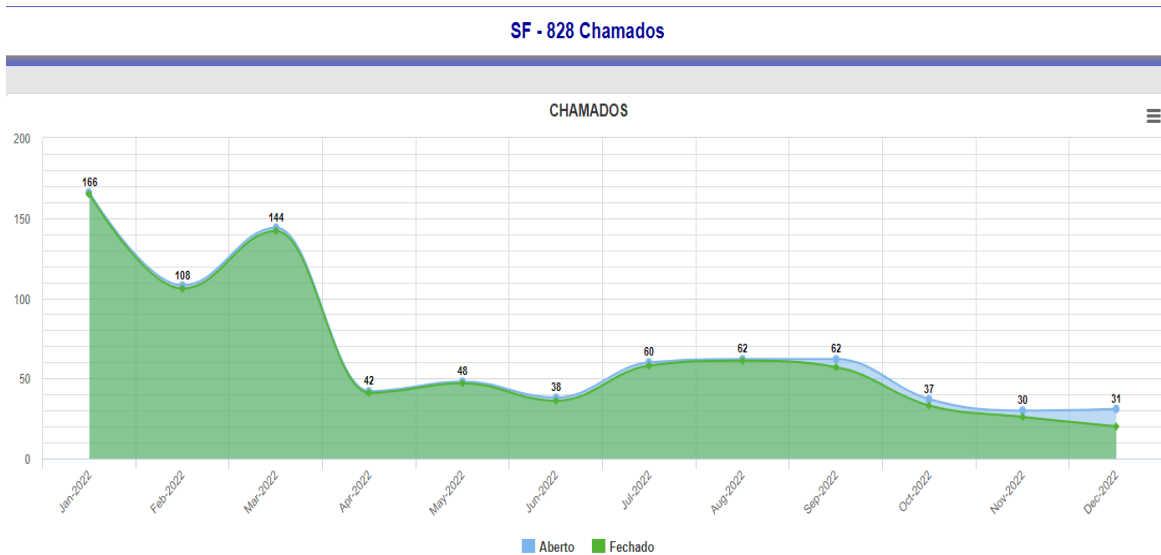
A seguir são apresentadas as Unidades Administrativas para os quais houve maiores demandas em 2022.



#### 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 Municípes, não apenas pela imprescindibilidade de suas atividades para a economia local, como também pela morosidade e 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, sendo que ao final do exercício atingiu equilíbrio em comparação com outras Pastas.

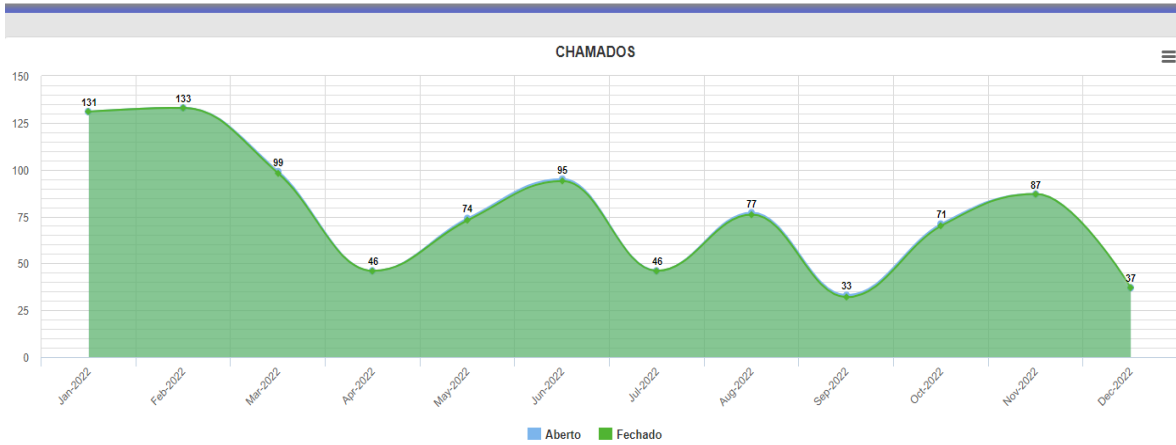


#### 4.4.2 Central de Atendimento ao Cidadão - Fácil

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 solicitação de serviços on line via site durante o período.



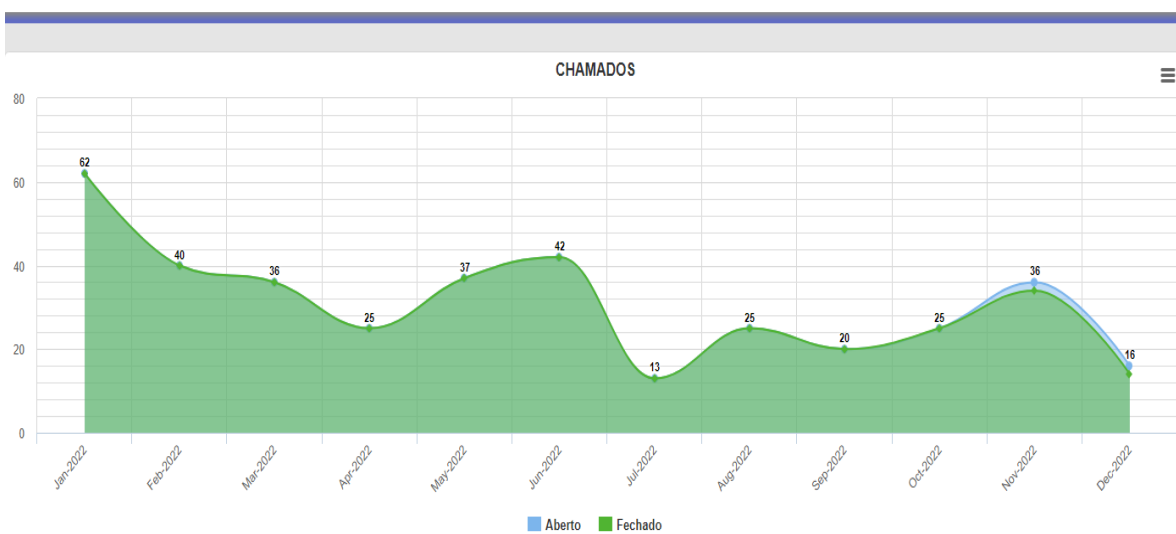
### FÁCIL - 929 Chamados



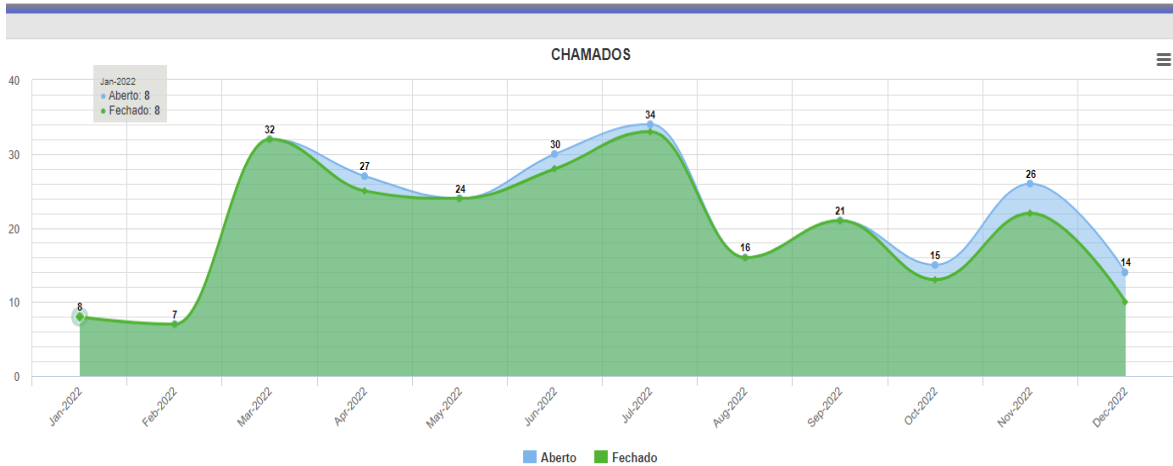
#### 4.4.3 Secretaria da Saúde - SS.

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 - 377 Chamados



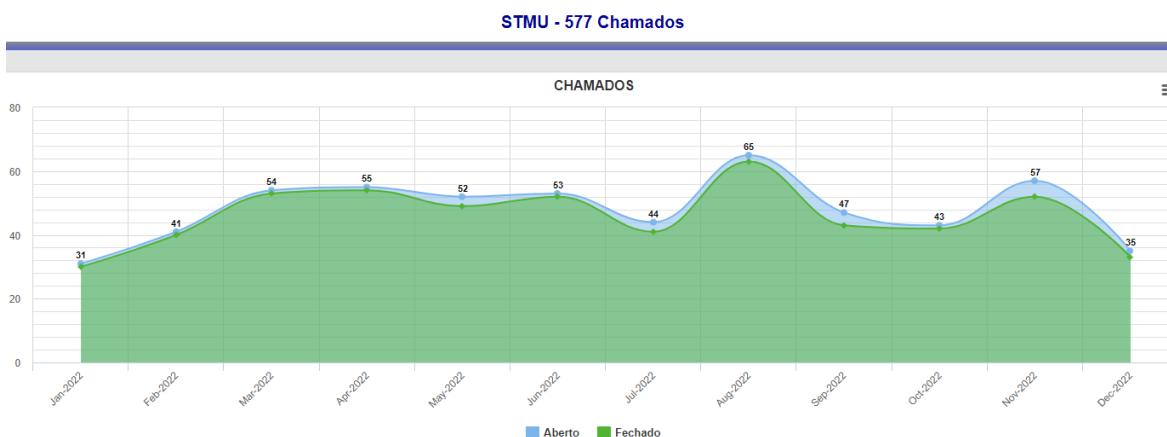
SS - 254 Chamados



Registramos, também, que embora áreas técnicas como estas nestas circunstâncias possam chamados recepcionados e registrados por esta Ouvidoria, para fins estatísticos, referidos números podem não expressar a realidade de sua demanda, podendo ser maior, posto que nestes dados não estão acrescidos os dados 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 discorremos sobre as demandas da Secretaria da Saúde somamos os valores registrados tanto na Secretaria quanto na sua respectiva Ouvidoria, que lhe garantiu o terceiro posto nos com **631** Chamados no total, discorreremos, em ato contínuo, sobre o quarto lugar, ou seja, sobre a Secretaria de Transportes e Mobilidade Urbana - STMU, que durante o período em análise contabilizou **577 Chamados**.

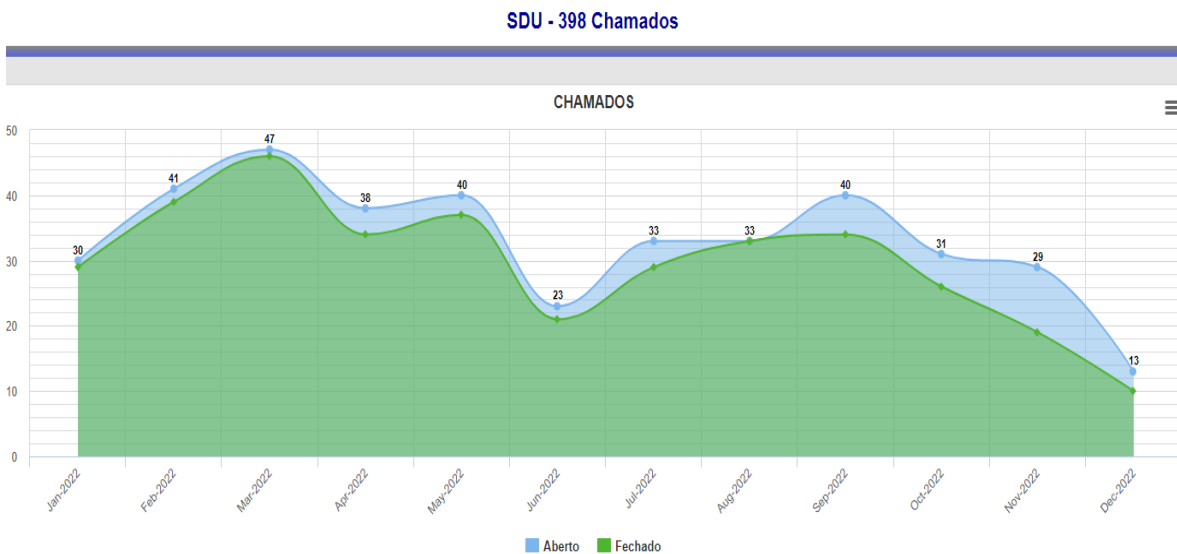


Dentre os assuntos mais recorrentes de competência da STMU temos, em primeiro lugar, problemas decorrentes da aplicação de multas e respectivas baixas de pagamento do sistema, boa parte dos que recorreram à Ouvidoria questionam a demora para a baixa no sistema de multas o que costuma prejudicar negociações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

Embora nem todos os problemas sejam de solução imediata, a referida Pasta tem atendido tempestivamente os chamados, justificado, quando não solucionado 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 por Covid-19, que outrora atendidos pela **Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SDU**, colocava esta Pasta entre os primeiros colocados, contudo, problemas de fiscalização, principalmente relacionados a perturbação de sossego e licenças de estabelecimentos supostamente irregulares, ainda garantem a quinta posição ao referido órgão.



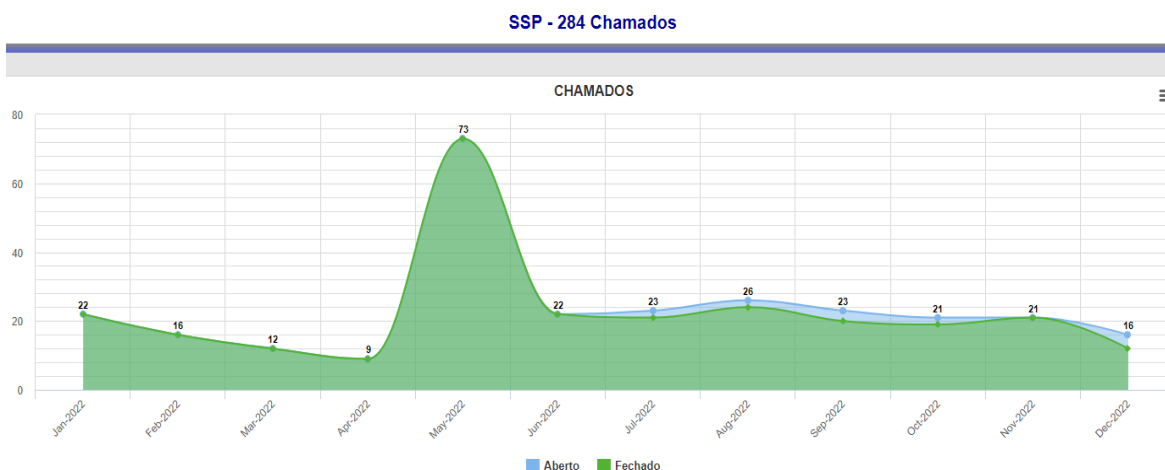
As reclamações de competência da SDU, estão sendo tratadas de maneira diferenciada por esta Ouvidoria, posto que, embora não detenham grande volume em números quanto a de outras Pastas, atualmente, tem tido uma solução mais morosa, o que impacta bastante no quantitativo final e reincidência dos mesmos 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 tem resultando em processos administrativos abertos por esta Ouvidoria, especificamente, para tratar cada caso acompanhando-o no respectivo atendimento através 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 demissões voluntárias e a gradual renovação através de concursos públicos, o que se faz refletir em prejuízo na celeridade dos atendimentos de zeladoria e 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 abaixo e o sexto lugar em número de chamados.



Quanto às demais Pastas, ainda, verifica-se 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 estes 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, por exemplo, o Procon, a Secretaria de Saúde, a Secretária de Segurança Pública e das novíssimas Ouvidorias da Vigilância Sanitária e Secretaria da Educação, que promovem um atendimento especializado ao Município, tudo visando 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>

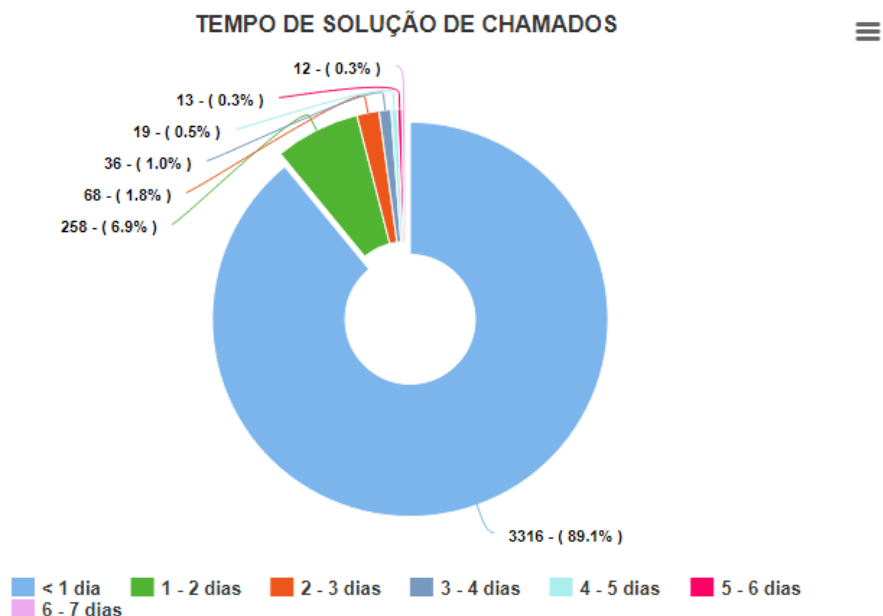
Ouvidoria da Vigilância em Saúde: <https://www.guarulhos.sp.gov.br/denuncia-vigilancia-sanitaria>

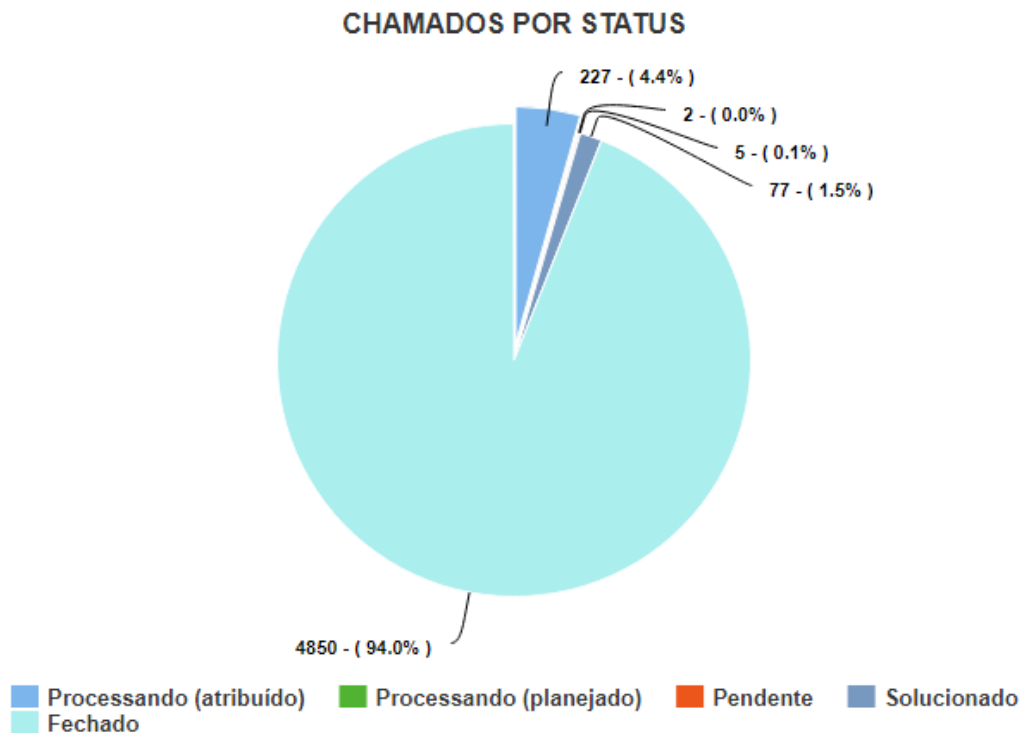
Mesmo assim, não deixamos de fazer os registros de atendimentos destinados a tais pastas em nossos controles de atendimento, pois são dados que oferecem informações importantes para Gestão Administrativa, sobretudo, quando envolvem servidores.

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 destas 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, onde 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 Município para a melhoria constante na qualidade de atendimento dos serviços prestados à população de modo que foram gerados mil e duzentos e noventa e sete memorandos às áreas técnicas reportando situações a exigir providências da Administração, quase duzentos a mais que o ano anterior, o qual já havia batido todos os anos anterior, ou seja, foi mais um record de atendimentos via memorandos formalizados também.

Seu trabalho tem se revelado importante ferramenta de agilização na prestação de serviços prestados à população, de modo que, o município participa da gestão administrativa da sua cidade por meio de seus chamados, oportunidade em ver-se aumentada a credibilidade e a confiança dos cidadãos e cidadãs de Guarulhos quanto à gestão atual do nosso 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 propósito em 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) **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 *on-line* e 08000 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 de do prédio da Secretaria da Educação para novo endereço localizado na Rua Maria Lúcia Vita, n. 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 à Secretarias para o fim de melhorar o atendimento e prazo de respostas às demandas da Ouvidoria.

## **5.2 Apontamento de dificuldades**

Destaca-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 retorná-los à origem para esclarecimentos;
- c) a falta de estrutura tanto material quanto de pessoal ainda é um desafio a ser superado, a mudança de prédio nos trouxe problemas ainda a ser superados como a falta de pessoal de limpeza fixo para auxiliar na manutenção e fornecimento de materiais e limpeza compatíveis com o tamanho da 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, isto 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 estrutura administrativa, manutenção e melhoria da acessibilidade às Cartas de Serviço no site Municipal e estudos constantes para melhoria dos serviços para a população em cumprimento a 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

#### Top 5 - Chamados por Técnico

Joyce Kelly da Costa Bezerra da Silva	2693
Tania Marcia da Silva	1351
Leonardo Lopes Pereira	469
Flavia dos Santos Silva	242
Cecilia Cristiane Frazão Martinez	151