

Ouvidoria

# RELATÓRIO ANUAL 2022

SÃO JOÃO DA BOA VISTA

# Apresentação

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados. Os dados informados foram coletados a partir do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Município de São João da Boa Vista, desenvolvido pela funcionária Taciana Moraes Barros, Ouvidora deste município, referente ao ano de 2022.

A Ouvidoria é a interlocutora do Cidadão e da Gestão Municipal, fazendo a ponte entre os dois lados e mediando os conflitos em busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos. Entendendo que a partir das demandas se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade.



# Atividades da Ouvidoria

A ouvidoria municipal é o principal canal entre os cidadãos e a prefeitura de São João da Boa Vista, responsável por registrar e encaminhar Solicitações, assim como reclamações, sugestões, informações, denúncias ou elogios aos departamentos responsáveis para averiguação e eventuais providências.

Em razão da importância e responsabilidade da Ouvidoria Municipal, seguimos os requisitos de:

- Conduta ética
- Distanciamento das questões político-participativas
- Abertura de diálogo
- Habilidade de comunicação;
- Compromisso com a participação cidadã e com os Direitos Humanos
- Disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública
- Compromisso com a lei geral de proteção de dados (LGPD)

O munícipe pode se manifestar por meio:

 [ouvidoria@saojoao.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@saojoao.sp.gov.br)

 (19) 99604-5961

 0800 773 0156  
3634-1036

 [www.eouve.com.br](http://www.eouve.com.br)



Presencial:  
Rua Marechal Deodoro, 366  
Centro

É garantido que todo cidadão que procurar a Ouvidoria Municipal, será atenciosamente atendido e obterá uma resposta a respeito de sua manifestação. A Ouvidoria manterá sigilo sobre as denúncias e reclamações que receber, bem como sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado

# Manifestações

Secretaria	Manifestações
ADMINISTRAÇÃO	7
ASSISTÊNCIA SOCIAL	23
CEMITÉRIO	12
COMUNICAÇÃO SOCIAL	0
CORONAVÍRUS	20
CULTURA	6
DEFESA CIVIL	34
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	10
EDUCAÇÃO	74
ENGENHARIA	744
ESPORTES	52
FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA	19
GABINETE DO PREFEITO	12
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1577
JURÍDICO	9
MEIO AMBIENTE, AGRICULTURA	2240
PLANEJAMENTO	40
PODA DE ÁRVORE	1204

# Manifestações

Secretaria	Manifestações
RH	78
SAÚDE	738
SERVIÇOS, OBRAS, INFRAESTRUTURA	520
CONTROLE ANIMAL	301
TRÂNSITO E SEGURANÇA	377
TRIBUTAÇÃO	41
TURISMO	6
ZOONOSES	1930
HABITAÇÃO	10
<b>Total</b>	<b>10.084</b>

Especificamos na tabela os diversos assuntos registrados na ouvidoria durante o ano vigente de 2022, onde sua diversidade nos mostra o quão importante é esse canal de comunicação entre o cidadão e o poder público.

Sendo um elemento estratégico para a melhoria, ele auxilia a detectar onde estão os problemas reiterados, as falhas sucedidas e ajuda a dar voz ao Cidadão.

Lembrando que o munícipe poderá entrar em contato com esta Ouvidoria através dos canais acima e deverá informar os seguintes dados:

-  Nome Completo
-  Endereço Residencial
-  CPF e data de nascimento
-  Telefone para contato
-  E-mail, caso tenha.

## Secretarias mais Requisitadas

1. Meio Ambiente, Agricultura	2240
2. Zoonoses	1930
3. Iluminação Pública	1577
4. Poda de Árvore	1204
5. Engenharia	744
6. Saúde	738
7. Serviço de Obras e Infraestrutura	520
8. Trânsito e Segurança	377
9. Bem Estar Animal	301
10. RH	78

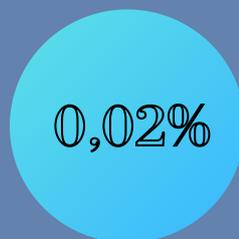
## Assuntos mais Requisitados

1. Lâmpada Queimada	1216
2. Poda de Árvore	909
3. Animais Mortos	866
4. Terreno Particular Sujo	700
5. Animais Peçonhentos	399
6. Limpeza de Áreas Públicas	387
7. Cata Treco	241
8. Pragas Urbanas / Sinantropicos	210
9. Coleta de Lixo	208
10. Lixo Verde	203

## Status das Ouvidorias



**Aberto**



**Agendado**



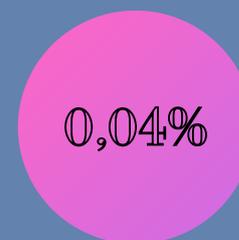
**Cancelado**



**Concluído**

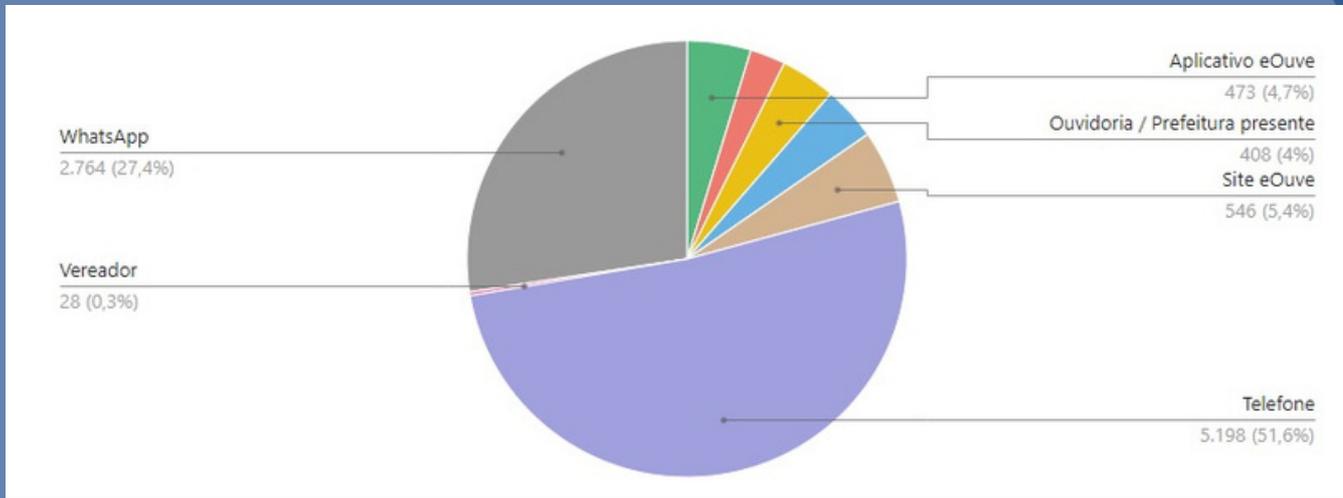


**Em andamento**

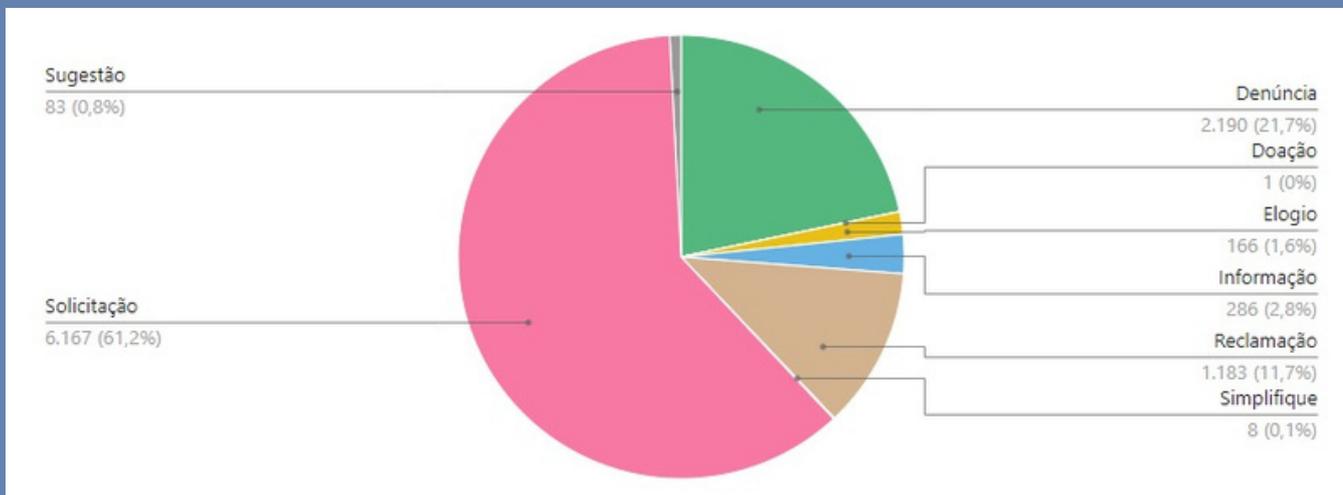


**Pendente**

# Origem das Ouvidorias



# Categorias das Ouvidorias



Através desse relatório, a Ouvidoria São João da Boa Vista demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.

Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, uma de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.

Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

# Tempo Médio de Resposta

Administração	05 dias
Assistência Social	41 dias
Cemitério	16 dias
Comunicação Social	2 dias
Coronavírus	13 dias
Cultura	05 dias
Defesa Civil	07 dias
Desenvolvimento Econômico	12 dias
Educação	02 dias
Engenharia	03 dias
Esportes	73 dias
Fiscalização Tributária	18 dias
Gabinete da Prefeita	10 dias
Habitação	29 dias
Iluminação Pública	08 dias
Jurídico	28 dias
Meio Ambiente	09 dias
Planejamento	09 dias
Poda de Árvore	58 dias
Recursos Humanos	02 dias
Saúde	05 dias
Serviços, Obras e Infraestrutura	02 dias
Bem Estar Animal.	02 dias
Trânsito e Segurança	02 dias
Tributação	11 dias
Zoonoses	15 dias
Turismo.	22 dias

