

Relatório anual 2023

Ouvidoria Municipal
São João da Boa Vista



Apresentação

O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2023, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

A Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos e os departamentos responsáveis por atender as respectivas demandas, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre ambos e promovendo a colaboração mútua para o município. O setor acolhe as demandas, formulando as solicitações, a fim de dar ciência aos responsáveis, bem como subsidiar as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão.

Contatos Ouvidoria

 Rua Antonina Junqueira, 195 (térreo) - Centro

 0800 773 0156/ 3634-1036/ 3634-1047/ 3634-1048

 (19) 99604-5961

 ouvidoria@saojoao.sp.gov.br

 App eOuve ou Site eOuve (<https://eouve.com.br/#/>)

Manifestações do ano de 2023

Departamento	Solicitações Recebidas	Solicitações Atendidas	% de atendimento
Administração	15	13	88,67%
Assistência Social	74	72	97,30%
Bem-Estar Animal	398	387	97,24%
Cemitério	12	12	100%
Comunicação Social	9	9	100%
Coronavirus	0	0	0
Cultura	8	7	87,50%
Defesa Civil	56	55	98,21%
Desenv. Econômico	65	65	100%
Dívida Ativa	4	2	50%
Educação	67	67	100%
Engenharia	897	834	92,98%
Esportes	63	63	100%

Fiscalização Trib.	49	44	89,80%
Gabinete	49	49	100%
Habitação	15	14	93,33%
Iluminação	1894	1791	94,56%
Jurídico	35	35	100%
Meio Ambiente	2872	2652	92,34%
Poda de Arvore	1300	593	45,62%
Planejamento	77	55	71,43%
RH	52	50	96,15
Saúde	952	914	96,01%
Obras	817	697	85,31%
Transito	584	480	82,19%
Tributação	55	48	87,27%
Turismo	12	11	91,67%
Zoonoses	1992	1968	98,80%
Total	12423	10987	88,44%

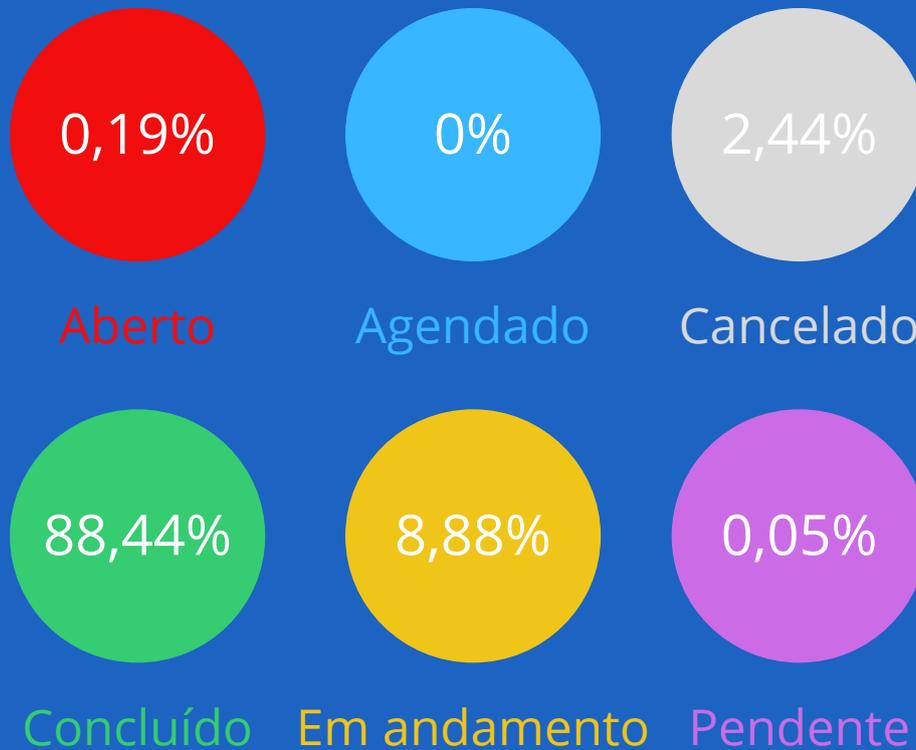
Secretarias mais requisitadas

1. Meio Ambiente	2872
2. Zoonoses	1992
3. Iluminação Pública	1894
4. Poda de Árvore	1300
5. Saúde	952
6. Engenharia	897
7. Serviços, Obras e Infra-Estrutura	817
8. Trânsito e Segurança	584
9. Bem Estar Animal	398
10. Planejamento	77

Assuntos mais requisitados

1. Iluminação Pública - Lâmpada Queimada	1431
2. Zoonoses - Animais Mortos	937
3. Meio Ambiente, Agricultura - Terreno Particular Sujo	836
4. Poda de Árvore - Poda de arvore	802
5. Meio Ambiente, Agricultura - Limpeza de áreas públicas	599
6. Meio Ambiente, Agricultura - Coleta de Lixo	348
7. Zoonoses - Casa / Quintal Sujo	279
8. Zoonoses - Animais Peçonhentos	270
9. Engenharia - Notificar calçada	232
10. Engenharia - Obstrução em calçadas	226

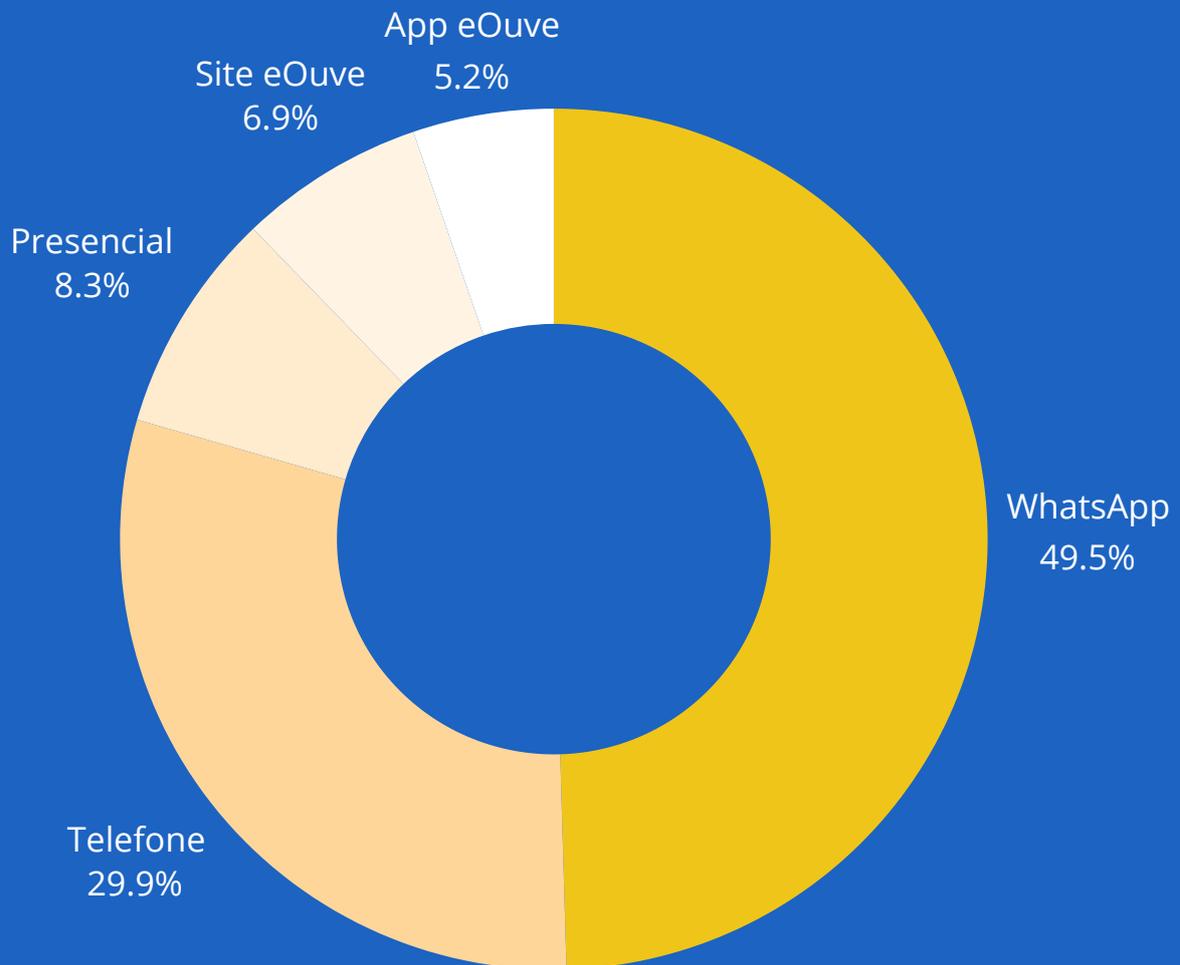
Status das Ouvidorias



Categoria das Ouvidorias



Origem das Ouvidorias



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, seguindo as diretrizes da LGPD.

Tempo médio de resposta*

Administração.....	43 dias	Habitação.....	20 dias
Assistência Social.....	64 dias	Iluminação Pública.....	07 dias
Bem-Estar Animal.....	03 dias	Jurídico.....	34 dias
Cemitério.....	16 dias	Meio Ambiente.....	03 dias
Comunicação Social.....	35 dias	Planejamento.....	06 dias
Cultura.....	05 dias	Poda de árvore.....	54 dias
Defesa Civil.....	34 dias	RH.....	02 dias
Desenvolvimento Econômico.....	30 dias	Saúde.....	04 dias
Educação.....	03 dias	Obras.....	02 dias
Engenharia.....	03 dias	Trânsito.....	02 dias
Esportes.....	14 dias	Tributação.....	21 dias
Fiscalização Tributária.....	21 dias	Turismo.....	40 dias
Gabinete da Prefeita.....	57 dias	Zoonoses.....	10 dias

*A fórmula utilizada para a média de dias agrupados é (total de manifestações / maior dia) * 100, e se o resultado for decimal, arredonda-se o valor para cima.

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 na rotina de trabalho, dentre elas, umas 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.