

Ouvidoria

RELATÓRIO ANUAL 2021

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 2021.

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

 (19) 99604-5961

 0800 773 0156
3634-1036

 **eOuve** 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 denunciadores, quando requerer o caso ou assim for solicitado

Manifestações

Secretaria	Manifestações
ADMINISTRAÇÃO	28
ASSISTÊNCIA SOCIAL	88
CEMITÉRIO	2
COMUNICAÇÃO SOCIAL	2
CORONAVÍRUS	119
CULTURA	5
DEFESA CIVIL	27
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	8
EDUCAÇÃO	32
ENGENHARIA	524
ESPORTES	26
FISCALIZAÇÃO TRIBUTÁRIA	6
GABINETE DO PREFEITO	85
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	1484
JURÍDICO	64
MEIO AMBIENTE, AGRICULTURA	2.129
PLANEJAMENTO	66
PODA DE ÁRVORE	1.650

Manifestações

Secretaria	Manifestações
RH	54
SAÚDE	1.370
SERVIÇOS, OBRAS, INFRAESTRUTURA	361
CONTROLE ANIMAL	236
TRÂNSITO E SEGURANÇA	421
TRIBUTAÇÃO	55
TURISMO	4
ZOONOSES	1.554
HABITAÇÃO	1
Total	10.401

Especificamos na tabela os diversos assuntos registrados na ouvidoria durante o ano vigente de 2020, 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, ela 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



Telefone para contato



E-mail, caso tenha.

Secretarias mais Requisitadas

1. Meio Ambiente, Agricultura	2129
2. Poda de Árvore	1650
3. Zoonoses	1554
4. Iluminação Pública	1484
5. Saúde	1370
6. Engenharia	524
7. Trânsito e Segurança	421
8. Serviço de Obras e Infraestrutura	361
9. Setor de Controle Animal	236
10. Coronavírus	119

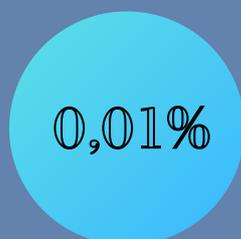
Assuntos mais Requisitados

1. Poda de Árvore	1371
2. Lâmpada Queimada	1160
3. Terreno Particular Sujo	666
4. Vigilância Sanitária	629
5. Animais Mortos	618
6. Cata Treco	333
7. Zoonoses - outros	288
8. Limpeza de Áreas Públicas	261
9. Controle Animal - cães e gatos	223
10. Animais Peçonhentos	217

Status das Ouvidorias



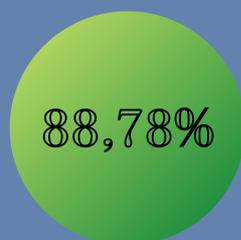
Aberto



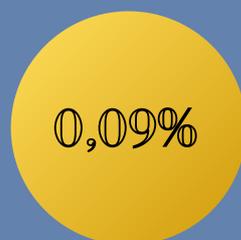
Agendado



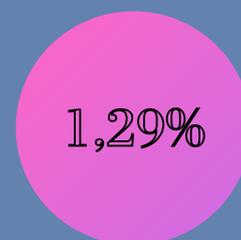
Cancelado



Concluído

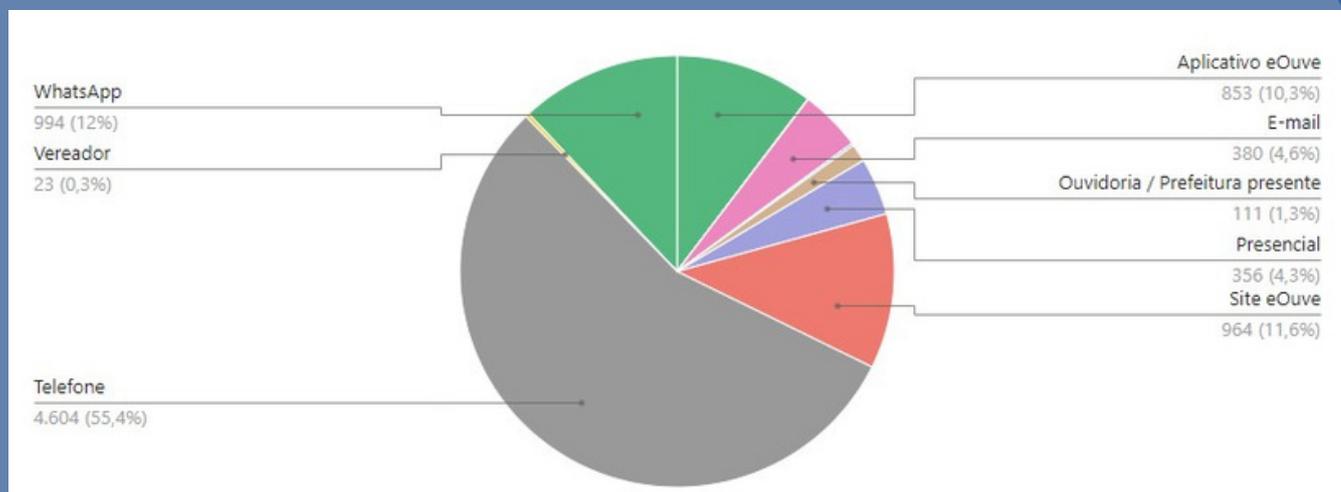


Em andamento

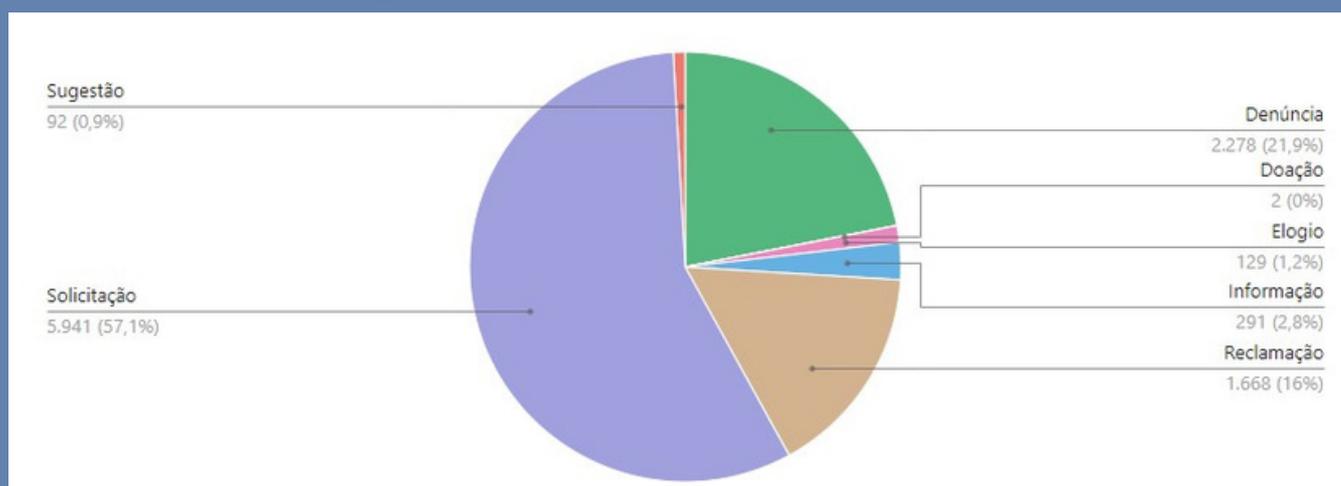


Pendente

Origem das Ouvidorias



Categorias das Ouvidorias



Tempo Médio de Resposta

Administração	49 dias
Assistência Social	57 dias
Cemitério	11 dias
Comunicação Social	2 dias
Coronavírus	31 dias
Cultura	215 dias
Defesa Civil	163 dias
Desenvolvimento Econômico	61 dias
Educação	69 dias
Engenharia	71 dias
Esportes	15 dias
Fiscalização Tributária	12 dias
Gabinete da Prefeita	118 dias
Habitação	19 dias
Iluminação Pública	88 dias
Jurídico	8 dias
Meio Ambiente	70 dias
Planejamento	88 dias
Poda de Árvore	326 dias
Recursos Humanos	12 dias
Saúde	48 dias
Serviços, Obras e Infraestrutura	474 dias
Setor de Controle Animal	42 dias
Trânsito e Segurança	302 dias
Tributação	40 dias
Zoonoses	24 dias

