



# Relatório de Gestão Ouvidoria 2023

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Prefeito:                 | Sr. Anderson Farias Ferreira               |
| Regulamentação Ouvidoria: | Decreto Nº 18.316 de 18 de outubro de 2019 |
| Secretaria:               | Governança                                 |
| Responsável:              | Sr. Márlían Machado Guimarães              |
| Cargo:                    | Secretário                                 |

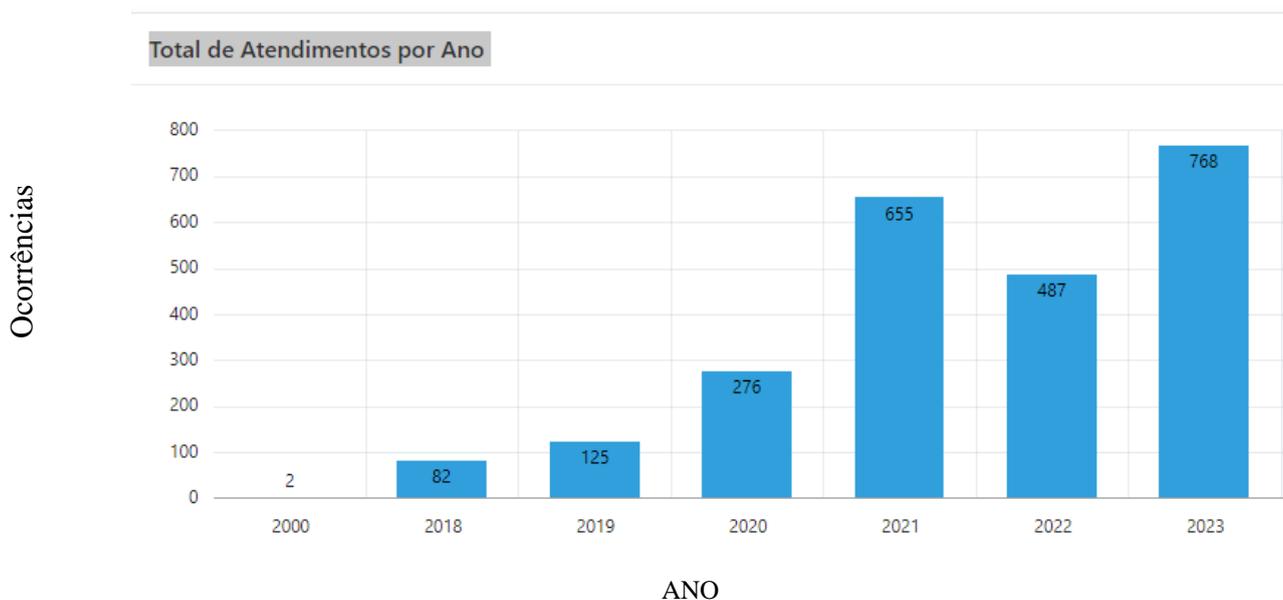


Controle Externo:

Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

### Item 1 – Quantidade de atendimentos

Total de atendimentos por ano

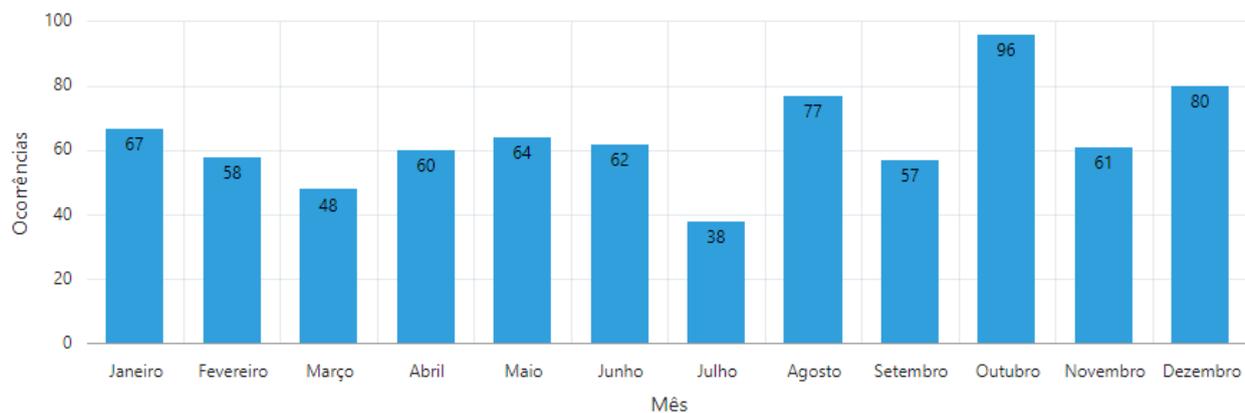


Atendimentos por Ano

| <b>Atendimentos por ano<br/>Ouvidoria</b> |            |
|---|------------|
| <b>Ano</b>                                | <b>Qtd</b> |
| 2019                                      | 125        |
| 2020                                      | 276        |
| 2021                                      | 655        |
| 2022                                      | 487        |
| 2023                                      | 768        |



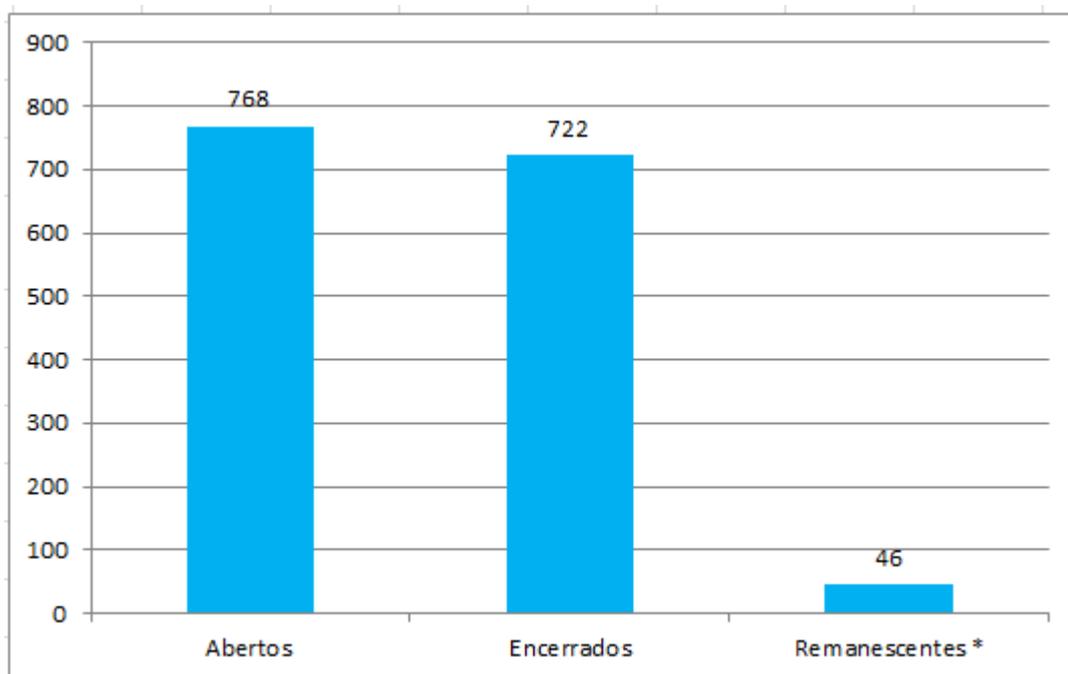
### Quantidade Atendimentos



| <b>Atendimentos por ano<br/>Ouvidoria 2023</b> |            |
|--|------------|
| <b>Mês</b>                                     | <b>Qtd</b> |
| Janeiro  | 67         |
| Fevereiro                                      | 58         |
| Março  | 48         |
| Abril  | 60         |
| Maio   | 64         |
| Junho  | 62         |
| Julho  | 38         |
| Agosto   | 77         |
| Setembro                                       | 57         |
| Outubro  | 96         |
| Novembro                                       | 61         |
| Dezembro                                       | 80         |



## Item 2 – Atendimentos abertos x encerrados

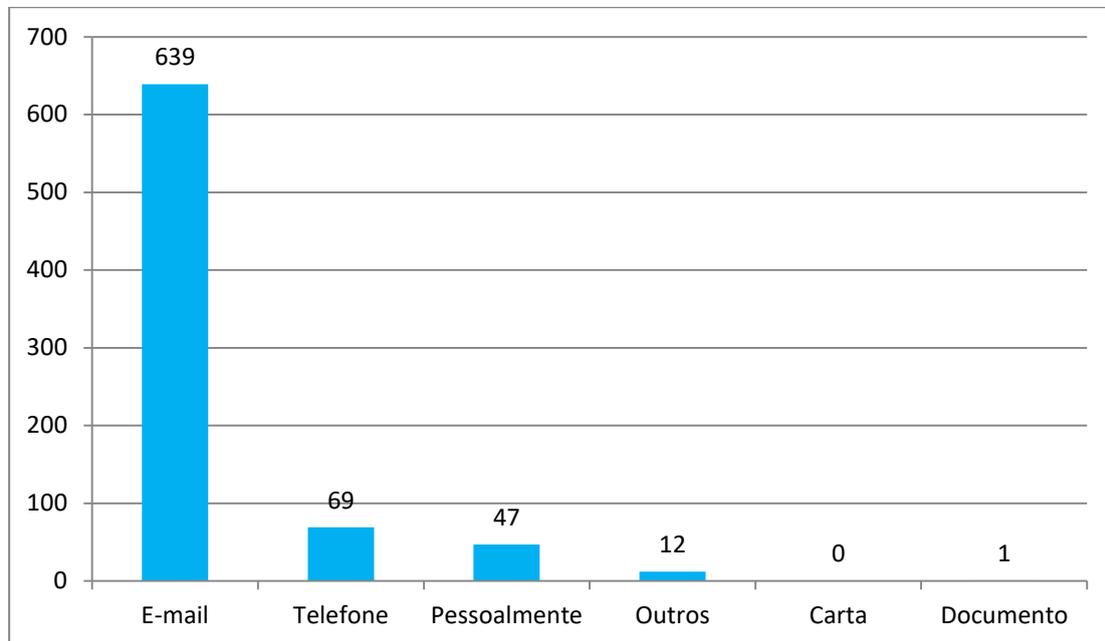


| <b>Atendimentos 2023<br/>Ouvidoria</b> |     |        |
|--|-----|--------|
| Situação                               | Qtd | %      |
| Abertos                                | 768 | 100,00 |
| Encerrados                             | 722 | 94,01  |
| Remanescentes *                        | 46  | 5,99   |

(\*) Sem encerramento até 31.12.23



### Item 3 – Meios de Contato

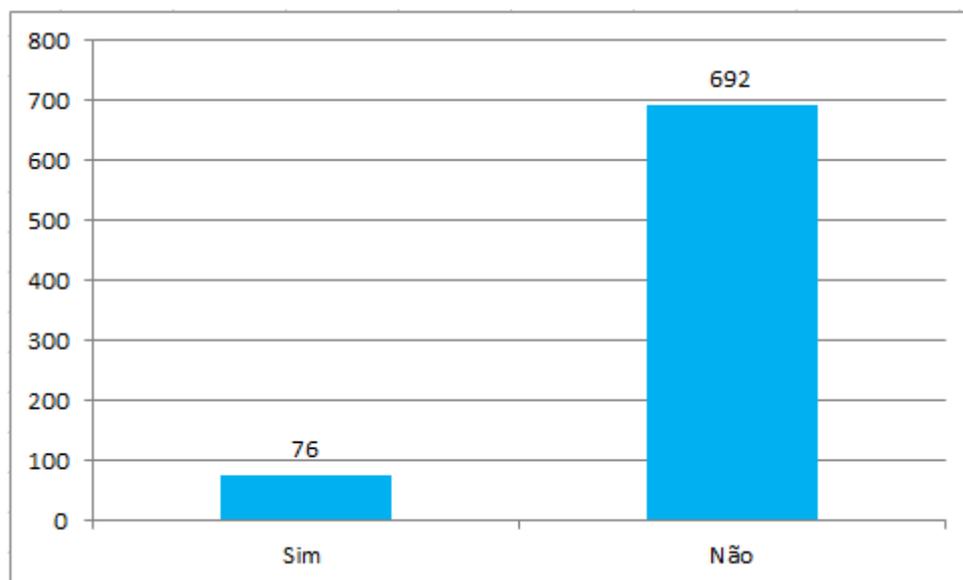


| Via de contato Ouvidoria<br>2023 |     |
|----------------------------------|-----|
| Ano                              | Qtd |
| E-mail *                         | 639 |
| Telefone                         | 69  |
| Pessoalmente                     | 47  |
| Outros                           | 12  |
| Carta                            | 0   |
| Documento                        | 1   |

(\*) Os e-mails recebidos pelo [ouvidoria@sjc.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@sjc.sp.gov.br) são convertidos em número de RA (registro de atendimento) no sistema de registro do Portal da Ouvidoria



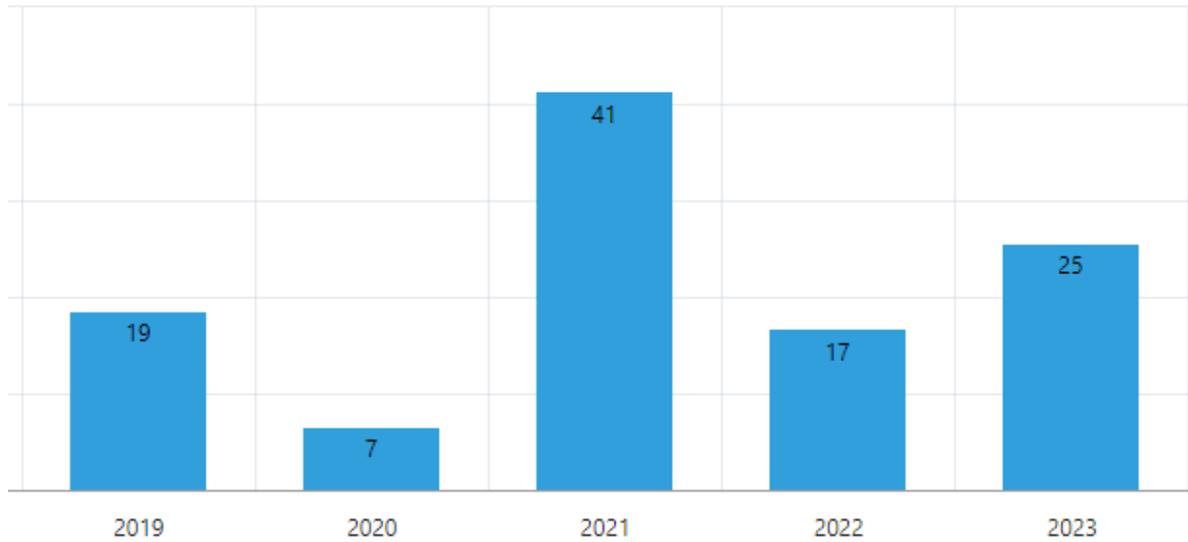
#### Item 4 – Solicitação de sigilo



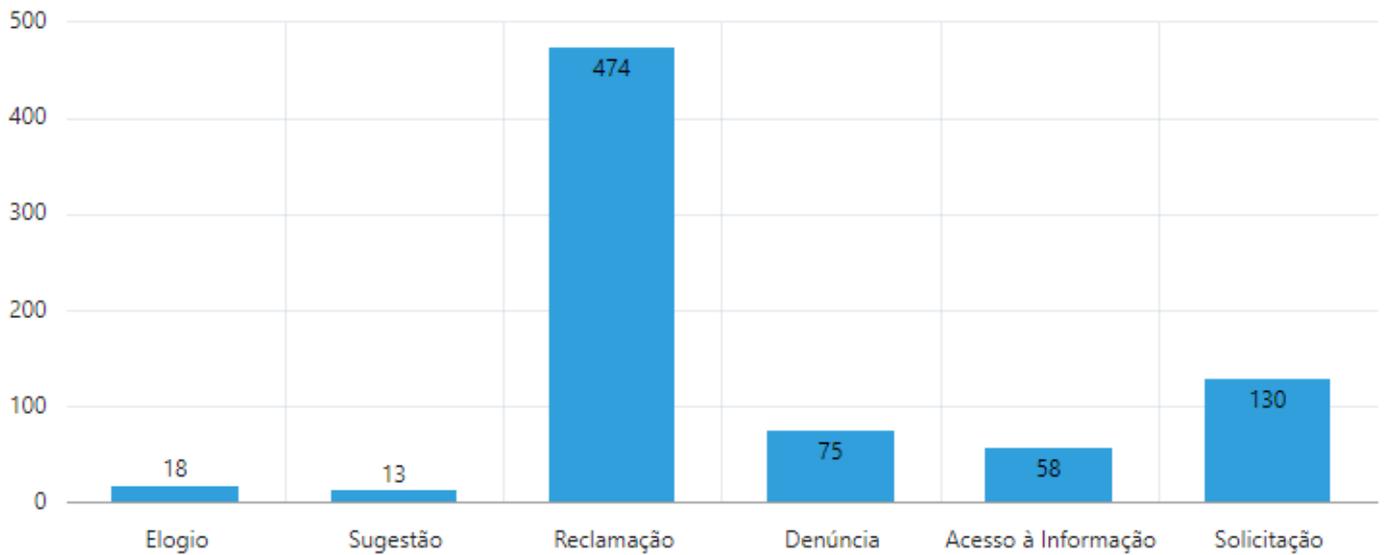
| <b>Solicitação de Sigilo<br/>Ouvidoria 2023</b> |            |          |
|---|------------|----------|
| <b>Sigilo?</b>                                  | <b>Qtd</b> | <b>%</b> |
| Sim   | 76         | 9,90     |
| Não   | 692        | 90,10    |



### Item 5 – Média de dias de atendimento



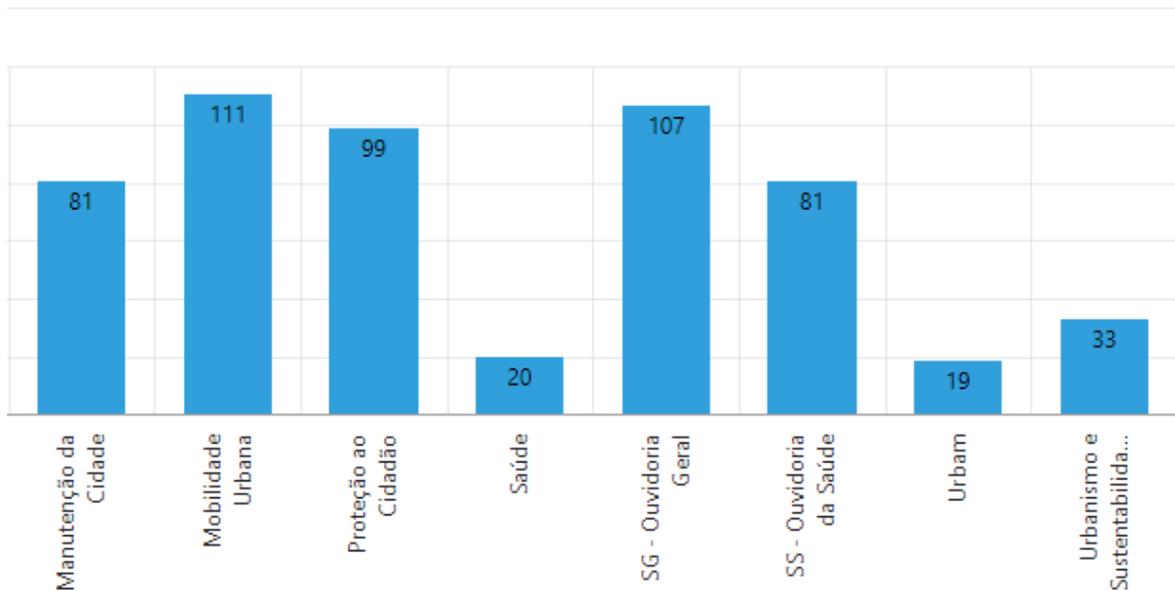
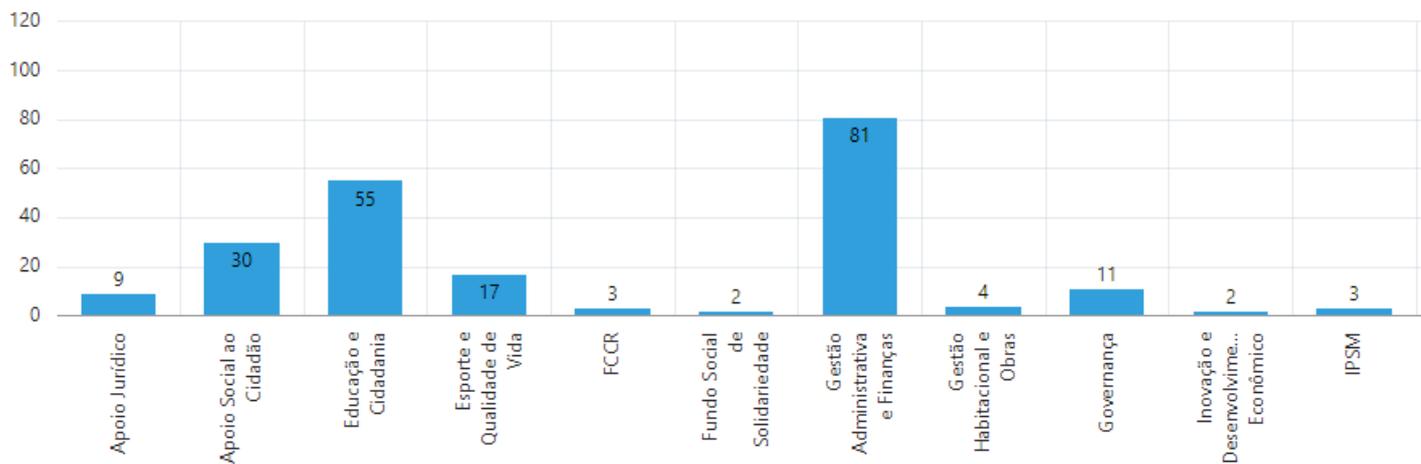
### Item 6 – Motivo das manifestações





### Item 7 – Análise dos Pontos recorrentes

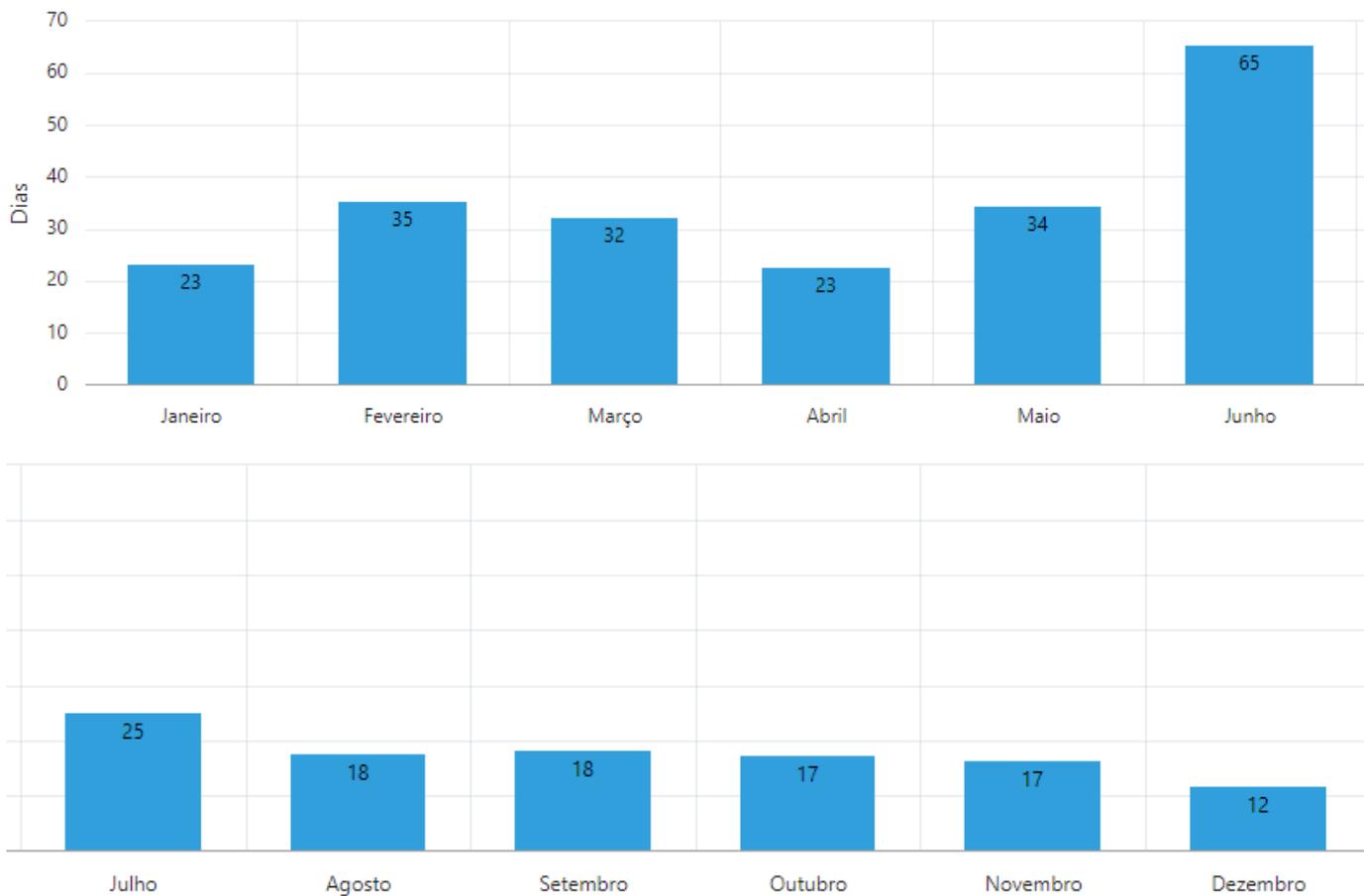
Neste tópico analisamos os pontos da ouvidoria e qual a recorrência deles por secretária.





### Item 8 – Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas

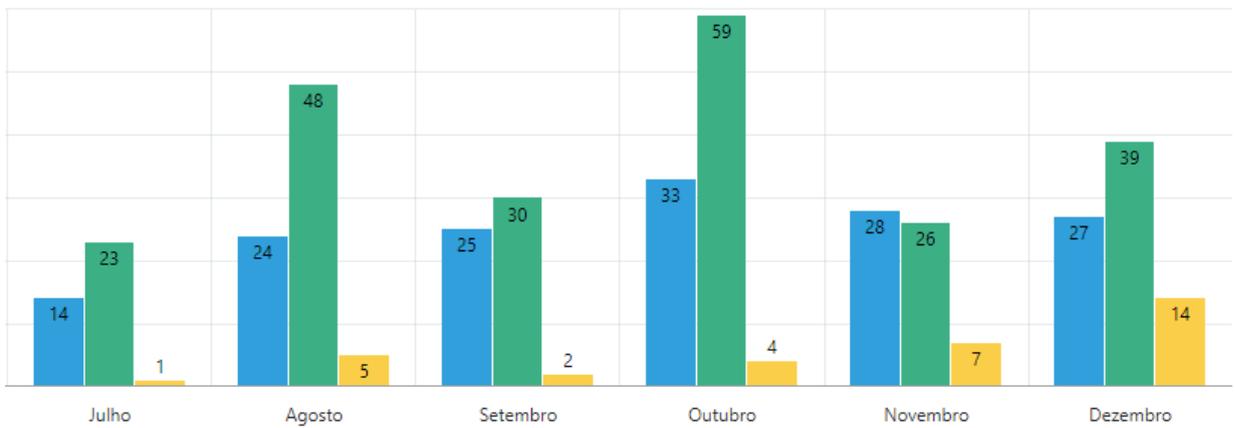
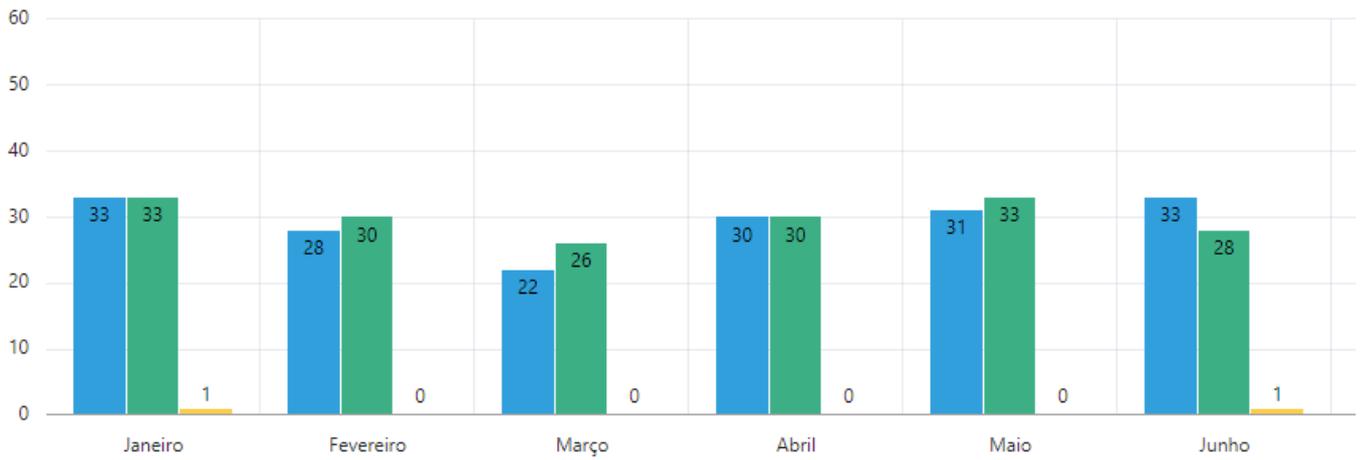
Em relação às providências adotadas pela administração, informamos que a ouvidoria controla o prazo de respostas e a média do prazo de atendimentos, conforme tabela abaixo.



Além disso, também acompanhamos quais dos atendimentos procedem ou não, ou seja, após conferência da área interessada é verificado a procedência da manifestação do munícipe, conforme dados em tabela abaixo.



PREFEITURA  
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS





### **Item 9 – Considerações finais**

Dados considerados entre o período de 01.01.2023 a 31.12.2023, para atendimentos registrados no portal de Registros de Atendimento da Ouvidoria do Município de São José dos Campos.

Canais da Ouvidoria da Prefeitura de São José dos Campos, através do telefone: (12) 3947-8246, E-mail: [ouvidoria@sjc.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@sjc.sp.gov.br), Endereço: Paço Municipal - Rua José de Alencar, 123, Centro, 4º andar, sala 1, CEP 12209-904, com expediente de Segunda a Sexta-feira: 8h15 às 12h00 e 13h30 às 17h30.

Diante do exposto, encaminhado para aprovação do Sr. Secretário, conforme disposto no Art. 6º, inciso X, do Decreto n. 18.316, de 18 de Outubro de 2019 e Art. 15, parágrafo único, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Nada mais havendo, por ora, a relatar.

Dérik Luiz Fernandes da Silva  
Ouvidor  
São José dos Campos