



Relatório de Gestão Ouvidoria 2022

| | |
|---------------------------|--|
| Prefeito: | Sr. Anderson Farias Ferreira |
| Regulamentação Ouvidoria: | Decreto N° 18.316 de 18 de outubro de 2019 |
| Secretaria: | Governança |
| Responsável: | Sr. Márlían Machado Guimarães |
| Cargo: | Secretário |

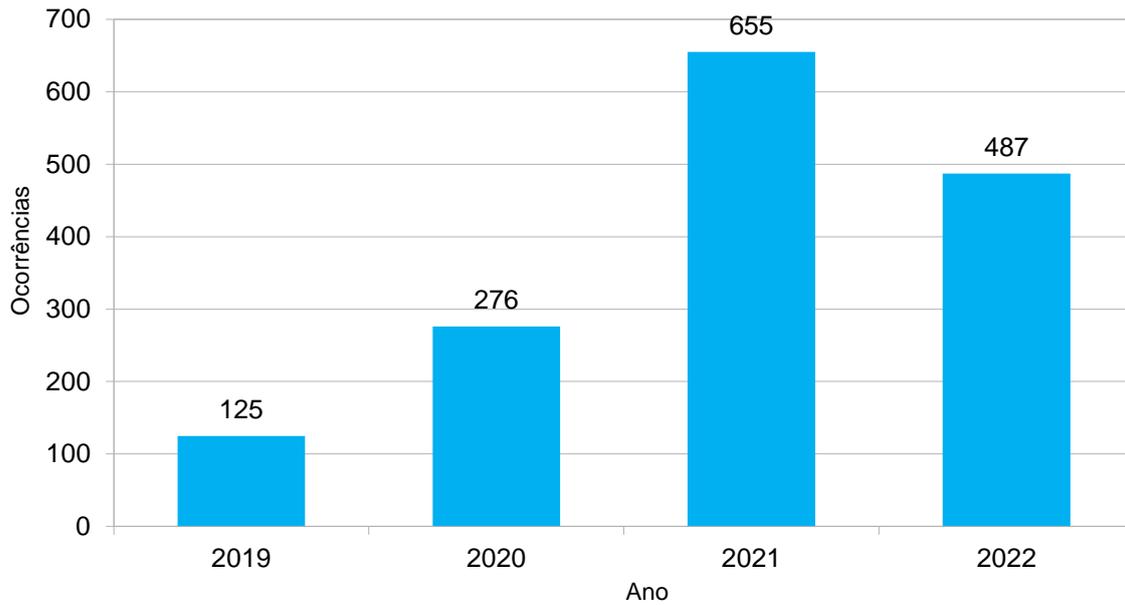


Controle Externo:

Tribunal de Contas do Estado de São Paulo

Item 1 – Quantidade de atendimentos

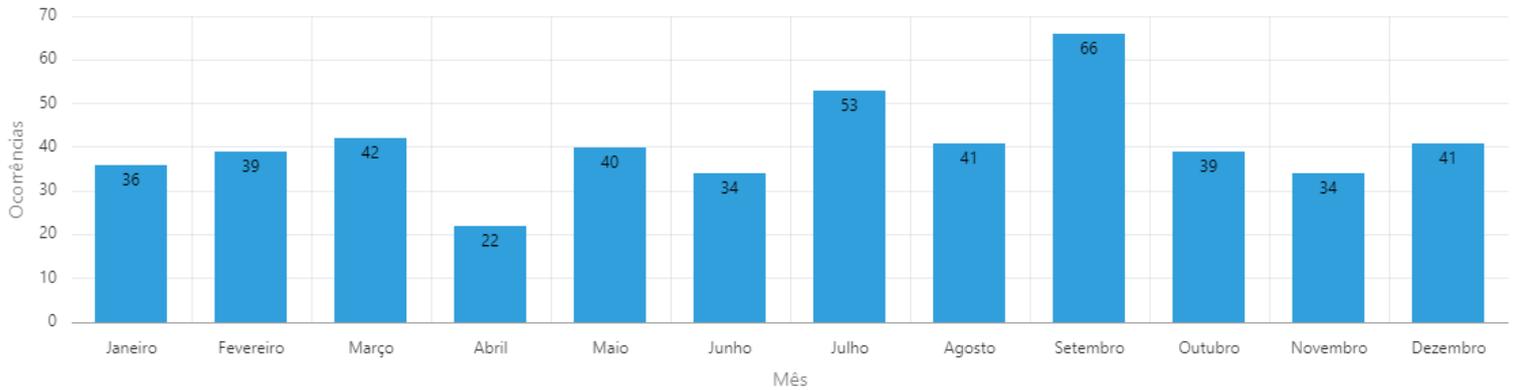
Total de atendimentos por ano



| Ano | Qtd |
|------|-----|
| 2022 | 487 |
| 2021 | 655 |
| 2020 | 276 |
| 2019 | 125 |



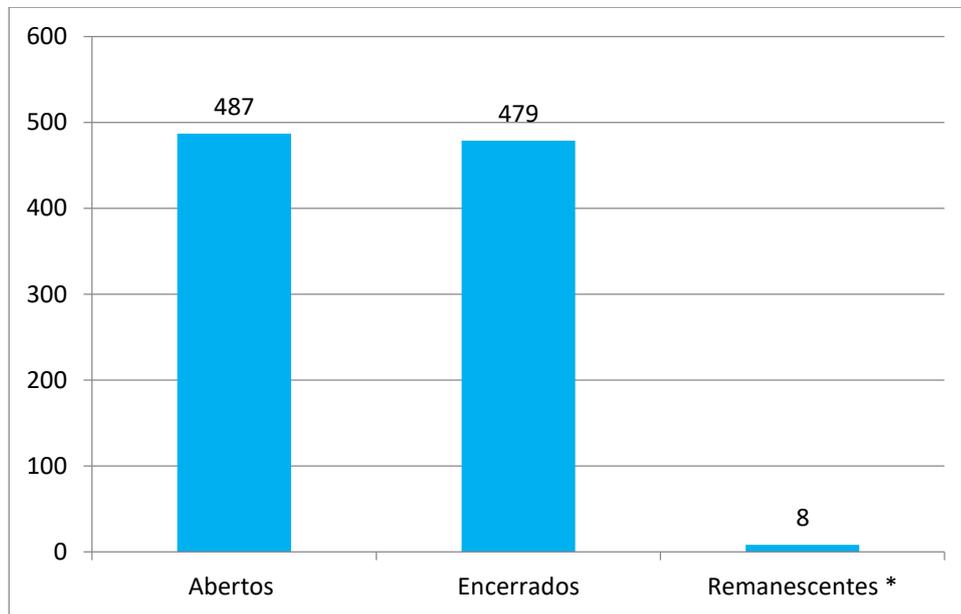
Quantidade Atendimentos



| Atendimentos por ano Ouvidoria 2022 | |
|--|-----|
| Mês | Qtd |
| Janeiro | 36 |
| Fevereiro | 39 |
| Março | 42 |
| Abril | 22 |
| Maio | 40 |
| Junho | 34 |
| Julho | 53 |
| Agosto | 41 |
| Setembro | 66 |
| Outubro | 39 |
| Novembro | 34 |
| Dezembro | 41 |



Item 2 – Atendimentos abertos x encerrados

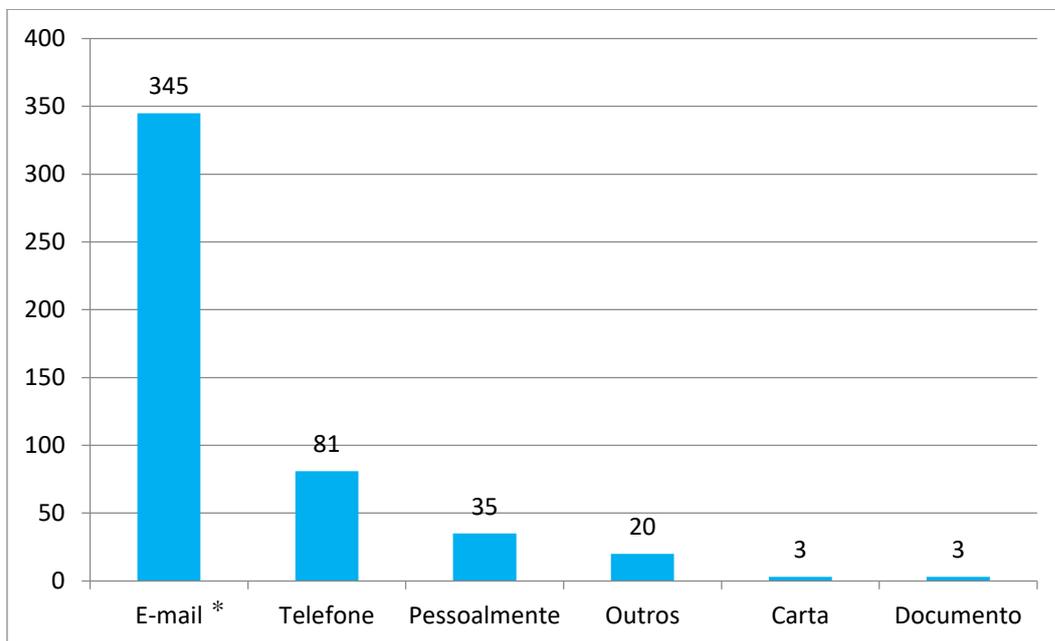


| Atendimentos 2022 Ouvidoria | | |
|--------------------------------|-----|--------|
| Situação | Qtd | % |
| Abertos | 487 | 100,00 |
| Encerrados | 479 | 98,36 |
| Remanescentes* | 8 | 1,64 |

(*) Sem encerramento até 31.12.22



Item 3 – Meios de Contato

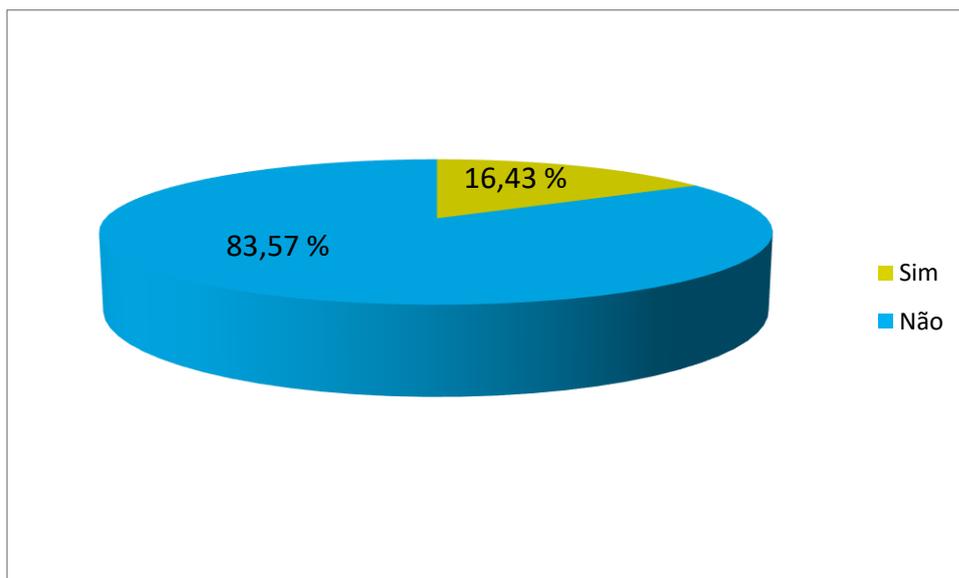
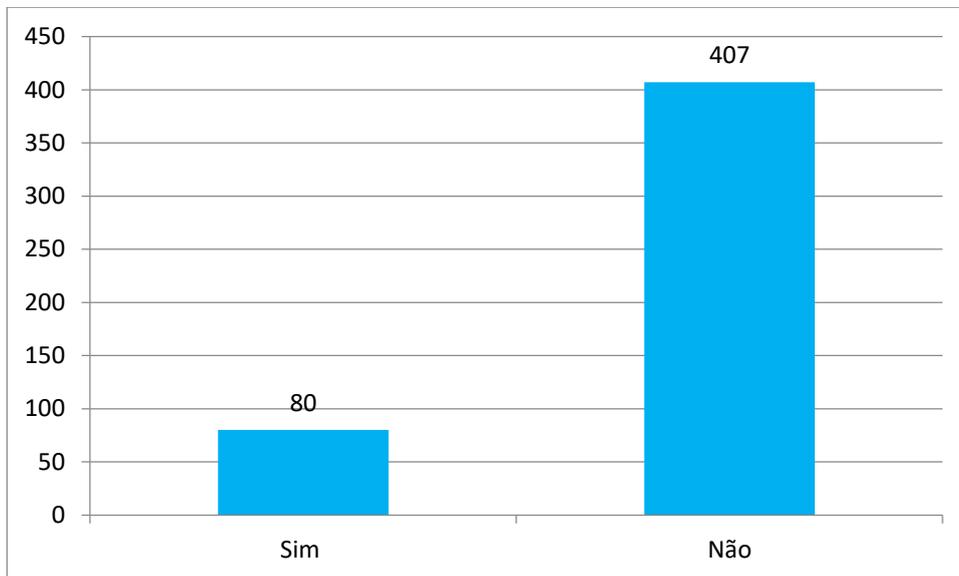


| Via de contato Ouvidoria 2022 | |
|----------------------------------|-----|
| Ano | Qtd |
| E-mail * | 345 |
| Telefone | 81 |
| Pessoalmente | 35 |
| Outros | 20 |
| Carta | 3 |
| Documento | 3 |

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



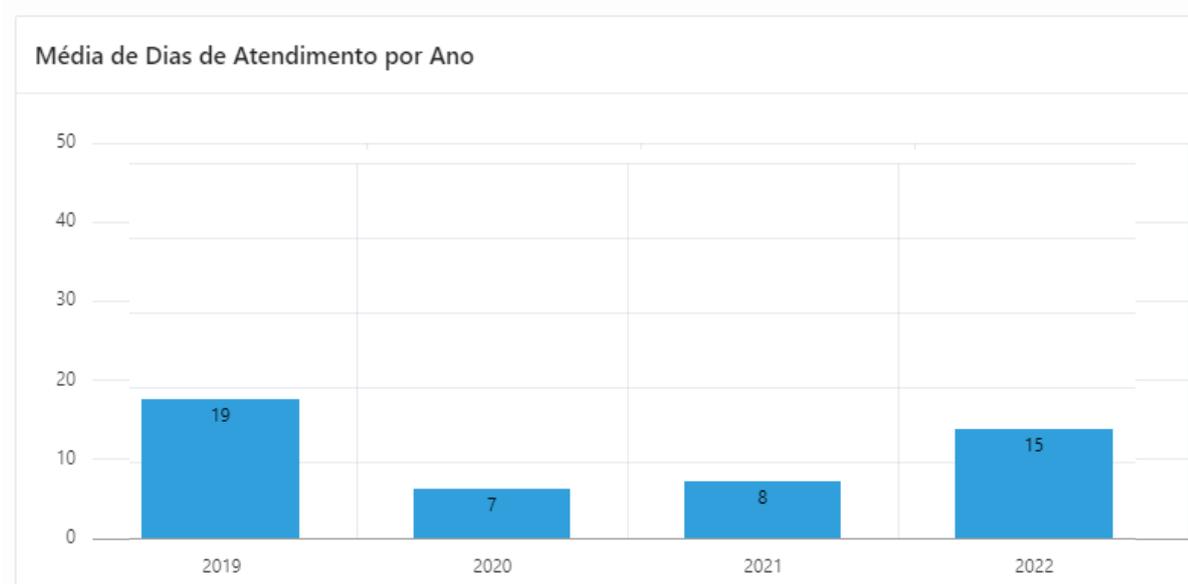
Item 4 – Solicitação de sigilo



| Solicitação de Sigilo Ouvidoria 2022 | | |
|---|-----|-------|
| Sigilo? | Qtd | % |
| Sim | 80 | 16,43 |
| Não | 407 | 83,57 |



Item 5 – Média de dias de atendimento





Item 06 – Considerações finais

Dados considerados entre o período de 01.01.2022 a 31.12.2022, 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, 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, encaminho 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.

Gabriela Abramides
Ouvidora
São José dos Campos