



Relatório Gerencial da Ouvidoria Geral – 2025

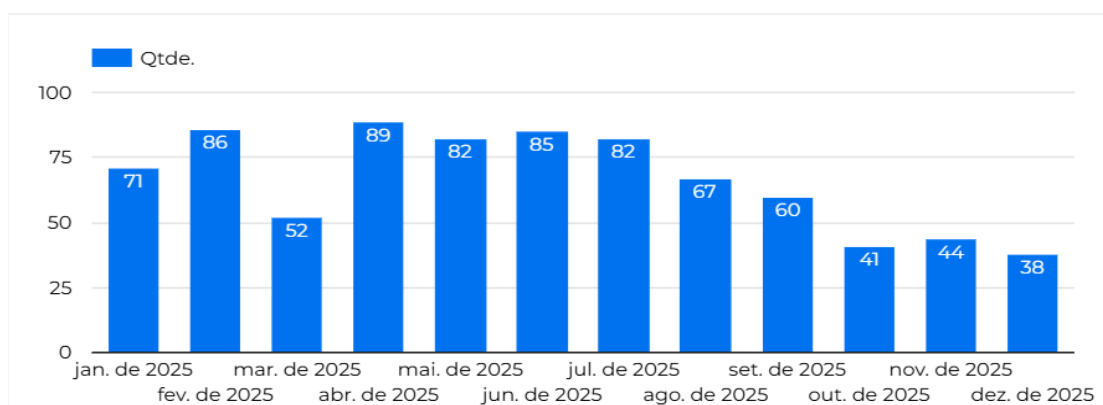
O presente relatório visa apresentar de forma clara e abrangente a atuação da Ouvidoria Geral do Município de São José dos Campos ao longo de 2025. Destacamos não apenas a quantidade de atendimentos realizados, mas também a qualidade das respostas e ações adotadas para sanar as demandas da população. Com um total de **797 atendimentos** registrados, a Ouvidoria se posiciona como um canal essencial, permitindo ao cidadão expressar suas preocupações e sugestões.

Este documento analisa as principais categorias de manifestações, os prazos médios de resposta e as providências tomadas pelas Secretarias, evidenciando o comprometimento da gestão pública em aprimorar seus serviços e promover a transparência.

Item 01 – Quantidade de atendimentos

O gráfico abaixo apresenta a quantidade de atendimentos mensais realizados pela Ouvidoria durante o ano. Abril destacou-se como o mês com o maior número de atendimentos, totalizando 89 ocorrências. Em contraste, dezembro, registrou 38 atendimentos.

Se considerarmos a média dos atendimentos mensais até agora, podemos prever que, se a tendência se mantiver, o total de atendimentos em dezembro poderá chegar a cerca de 52, o que ainda representa uma queda em relação aos meses anteriores. Essa variação ressalta a importância de monitorar as demandas e adaptar os serviços para melhor atender à população.





Atendimentos por Ano

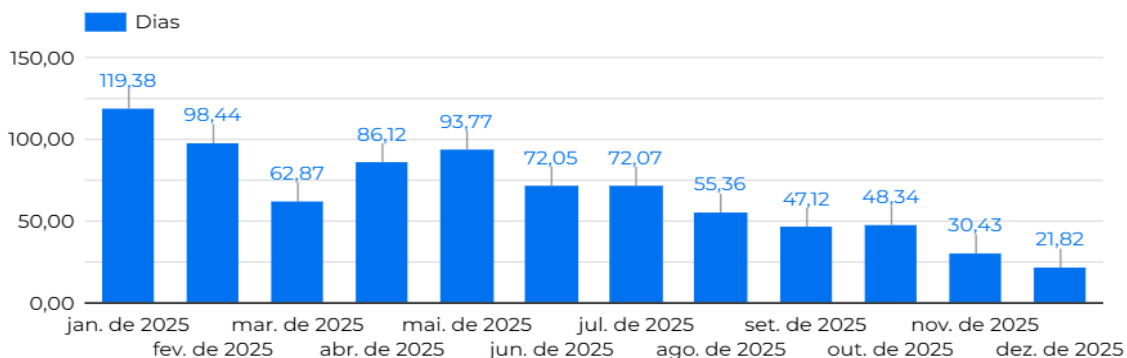
Ano	Qtd
2025	785
2024	900
2023	768
2022	487
2021	655
2020	276

Item 02 – Média de dias de atendimento por mês

A presente análise tem por objetivo avaliar a média de dias de atendimento da Ouvidoria do Município, considerando os registros mensais do ano de 2025, conforme dados apresentados em gráfico consolidado. O indicador analisado é fundamental para o acompanhamento da eficiência administrativa, do cumprimento de prazos e da qualidade do atendimento prestado aos munícipes.

De forma consolidada, os dados demonstram:

- Redução contínua da média de dias de atendimento ao longo de 2025;
- Melhoria progressiva da gestão dos fluxos internos, com reflexos diretos na celeridade das respostas;
- Alinhamento gradual aos princípios da eficiência administrativa e da razoável duração do processo.



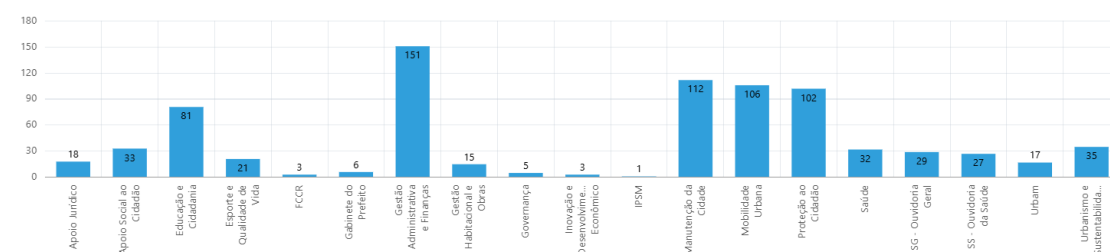


Item 03 – Ocorrências por endereçamento

A seguir o gráfico ilustra a distribuição das ocorrências registradas pela Ouvidoria, categorizadas por endereço. Essa representação permite identificar as áreas com maior volume de atendimentos, refletindo onde as demandas da população são mais significativas.

A concentração de ocorrências em determinados locais pode indicar a necessidade de atenção especial em questões específicas, como infraestrutura, segurança ou serviços públicos. Essa análise espacial é fundamental para direcionar ações e recursos de forma mais eficaz, visando atender as necessidades da comunidade de forma proativa.

Destino de Endereçamento - 2025

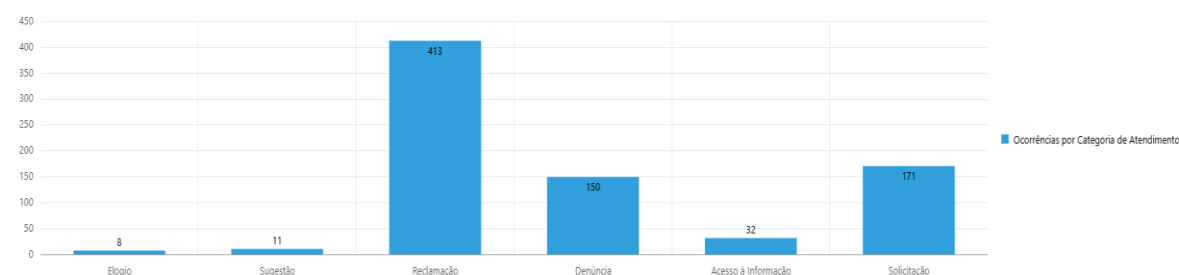


Item 04 – Categorias de Ocorrências

Por fim, o gráfico abaixo categoriza as ocorrências registradas pela Ouvidoria. As categorias incluem reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações de informações.

Essa classificação permite uma análise detalhada das demandas, identificando tendências específicas das ocorrências. Compreender a distribuição dessas ocorrências é essencial para priorizar ações de melhoria, garantindo uma resposta mais eficiente e satisfatória às necessidades dos cidadãos.

Categorias de Ocorrência - 2025





Item 05 – Considerações finais

O relatório acima considera os dados referentes ao período de 1º de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025, com base nos atendimentos registrados no Portal de Registro de Atendimento da Ouvidoria do Município de São José dos Campos.

No exercício de 2025, foram registrados 797 atendimentos junto à Ouvidoria Geral do Município. Ressalta-se, que o município de São José dos Campos dispõe, adicionalmente, de uma Ouvidoria responsável pelo tratamento de demandas específicas da Secretaria de Saúde. Dentre as Secretarias Municipais, cinco concentraram o maior volume de manifestações, a saber: Secretaria de Gestão Administrativa e Gestão Financeira (SGAF), Secretaria de Manutenção da Cidade (SMC), Secretaria de Mobilidade Urbana (SEMOB), Secretaria de Proteção ao Cidadão (SEPAC) e Secretaria de Educação e Cidadania (SEC).

A Secretaria de Gestão Administrativa e Gestão Financeira (SGAF) registrou 150 manifestações, das quais 69 corresponderam a solicitações, majoritariamente relacionadas a tributos e taxas municipais. O prazo médio de resposta às manifestações foi de 43 dias.

A Secretaria de Manutenção da Cidade (SMC) contabilizou 109 manifestações, sendo 80 classificadas como reclamações, predominantemente referentes à supressão de árvores. No início do exercício de 2025, houve intercorrências relacionadas à empresa responsável pela execução dos serviços de supressão, o que impactou o atendimento das demandas. Diante disso, a Secretaria adotou as providências administrativas cabíveis e elaborou novo cronograma para a execução dos serviços pendentes. O prazo médio de resposta às manifestações foi de 109 dias.

A Secretaria de Mobilidade Urbana (SEMOB) recebeu 104 manifestações, das quais 77 foram reclamações, em sua maioria relacionadas à fiscalização do transporte coletivo urbano. Todas as manifestações foram devidamente tratadas, com a adoção de ações diretas junto às empresas responsáveis pela operação da frota de ônibus no município. O prazo médio de resposta registrado foi de 27 dias.

A Secretaria de Proteção ao Cidadão (SEPAC) registrou 100 manifestações, sendo 48 classificadas como reclamações, predominantemente referentes à fiscalização de perturbação do sossego. Destaca-se que o Departamento de Fiscalização e Posturas do Município atua em diversas frentes, incluindo a fiscalização de feiras livres, feiras noturnas e feira de barganha, bem como atividades relacionadas à estética urbana, publicidade ao ar livre, limpeza e manutenção de terrenos particulares, remoção de resíduos, obras de reforma ou construção de muretas e calçadas, além da vistoria de estabelecimentos comerciais, industriais e de serviços quanto ao cumprimento das normas de licenciamento. Apesar da elevada demanda operacional, a Secretaria tem elaborado cronogramas de fiscalização programada. O prazo médio de resposta às manifestações foi de 107 dias.

Por fim, a Secretaria de Educação e Cidadania (SEC) contabilizou 80 manifestações, das quais 41 foram reclamações, majoritariamente relacionadas às equipes das unidades escolares, incluindo professores, diretores e coordenadores pedagógicos. Todas as manifestações foram



devidamente tratadas, com a adoção de ações diretas junto aos responsáveis pelas unidades escolares, bem como a aplicação das sanções administrativas cabíveis, conforme a natureza de cada situação.

A análise dos atendimentos registrados pela Ouvidoria no período avaliado evidencia o relevante papel do canal como instrumento de participação social, controle e aprimoramento da gestão pública. Observa-se concentração significativa de manifestações em áreas com alta demanda operacional, especialmente relacionadas à fiscalização, manutenção urbana, mobilidade, educação e gestão tributária.

De modo geral, todas as Secretarias envolvidas adotaram providências para o tratamento das manifestações recebidas, com destaque para a implementação de ações corretivas, ajustes de fluxos internos e elaboração de cronogramas operacionais, mesmo diante de limitações estruturais e intercorrências administrativas. Os prazos médios de resposta variaram conforme a complexidade das demandas, indicando a necessidade contínua de aperfeiçoamento dos processos internos, com vistas à redução do tempo de atendimento e ao fortalecimento da transparência, eficiência e qualidade dos serviços públicos prestados à população.

Item 06 – Recomendações

Diante da análise dos dados consolidados da Ouvidoria Geral do Município no exercício de 2025, recomenda-se:

1. Institucionalizar e manter os fluxos de tratamento das manifestações, com formalização dos procedimentos, definição clara de responsabilidades e prazos, de modo a assegurar a padronização, a rastreabilidade e a continuidade dos resultados alcançados.
2. Fortalecer os mecanismos de governança e integração entre a Ouvidoria Geral e as Secretarias Municipais, em especial aquelas com maior concentração de demandas, visando reduzir riscos operacionais relacionados a atrasos, respostas intempestivas ou inconsistências no tratamento das manifestações.
3. Aprimorar o controle e o monitoramento dos prazos de atendimento, mediante acompanhamento sistemático de indicadores de desempenho, com vistas à identificação tempestiva de desvios e à adoção de medidas corretivas preventivas.
4. Utilizar as informações geradas pela Ouvidoria como insumo para a gestão de riscos e melhoria dos processos, possibilitando a identificação de fragilidades recorrentes, pontos críticos nos serviços públicos e oportunidades de aperfeiçoamento da atuação administrativa.
5. Promover revisões periódicas dos procedimentos e indicadores, assegurando sua aderência às normativas vigentes, às orientações dos órgãos de controle e às boas práticas de governança pública.

