Relatório Anual - 2019

OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

SUMÁRIO

1. Introdução..... 3
2. Dados Gerais..... 4
3. Organograma..... 5
4. Equipe da Ouvidoria..... 6
5. Fluxo das manifestações..... 7
6. Canais de atendimento..... 8
7. Tipos de manifestação..... 10
8. Classificação..... 12
9. Situação..... 17
10. Prazos..... 20
11. Encaminhamentos..... 24
12. Comparativo..... 45
13. Aluno Ouvidor..... 49
14. Ouvidoria Presente..... 54
15. Mediação..... 58
16. Controle de Qualidade..... 61
17. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC..... 64
18. Portal da Transparência..... 68
19. Orçamento Participativo Amplo - OPA..... 71
20. Carta de Serviços..... 78
21. Fiscaliza Santos..... 80
22. Participação Direta nos Resultados – PDR..... 81
23. Procedimentos Administrativos Disciplinares – PAD..... 86
24. Recomendações..... 94
25. Legislação..... 95
26. Conclusão..... 96

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria, Transparência e Controle - OTC apresenta o relatório de gestão referente as ações desenvolvidas ao longo do ano de 2019, onde constam informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas e das atividades realizadas pela Ouvidoria.

O relatório visa atender o que preceitua a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no Município pelo Decreto nº 8.485/2019.

DADOS GERAIS

ATENDIMENTOS
39.400

MANIFESTAÇÕES
34.718

INFORMAÇÕES GERAIS
4.308

SIC
374

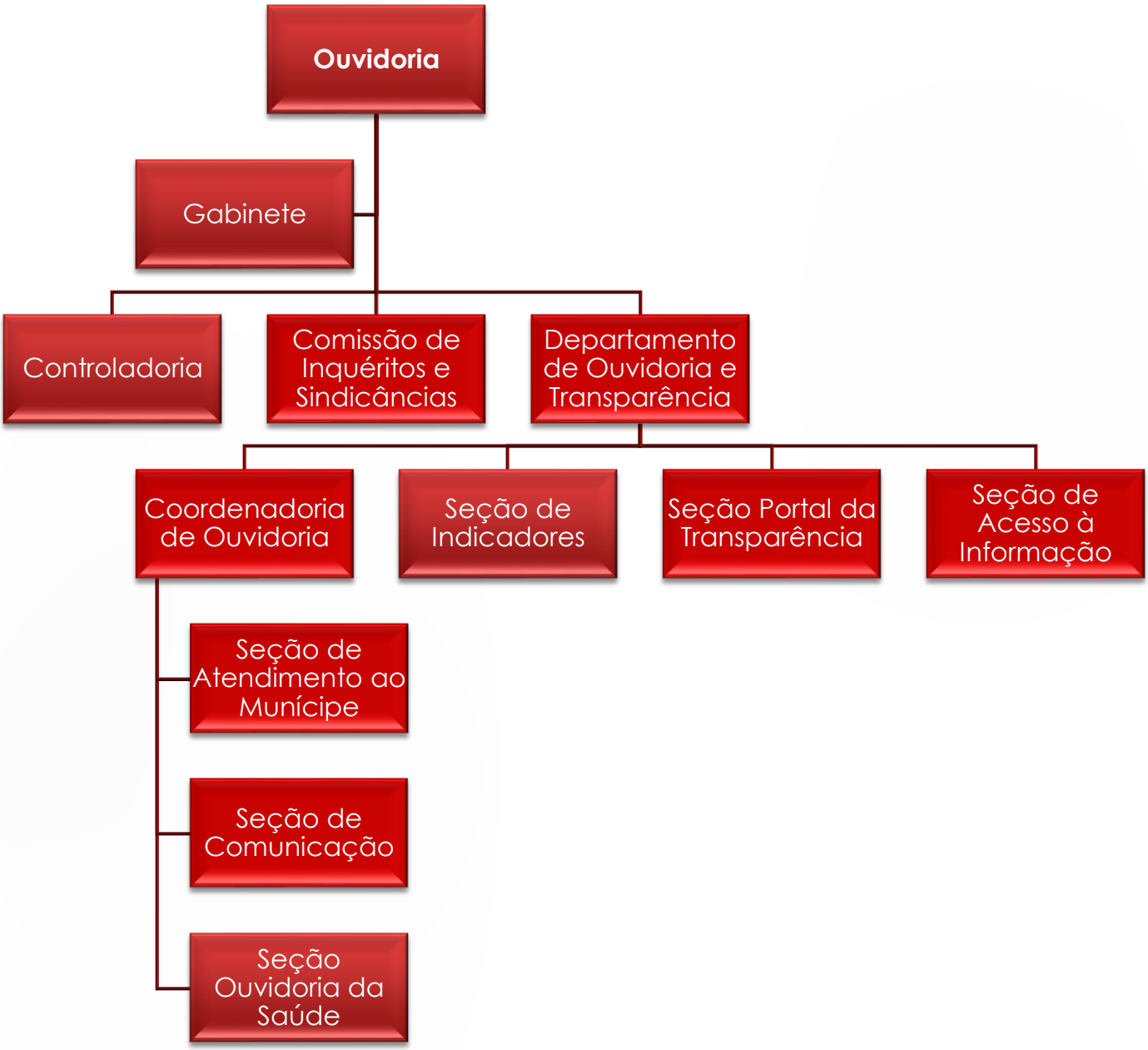
SATISFAÇÃO DOS ATENDIMENTOS
78%

SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS
90%

MEDIAÇÕES
282

CARTA DE SERVIÇOS
2.331

ORGANOGRAMA



EQUIPE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria para desenvolver suas atividades no ano de 2019 contou com a colaboração de 54 funcionários, entre servidores concursados, comissionados e estagiários. Destes, 26 atuaram diretamente nas atividades de atendimento ao cidadão, análise das demandas, monitoramento, respostas, mediação e controle de qualidade.

FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES

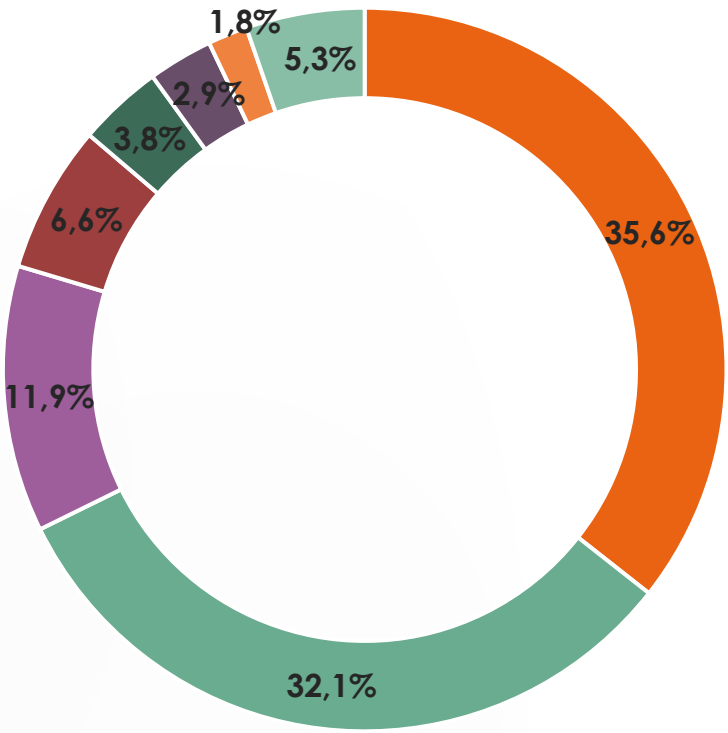
O fluxo simplificado das manifestações consiste no recebimento da demanda, encaminhamento aos responsáveis pelo serviço e retorno ao cidadão, conforme demonstrado abaixo. Alguns casos pode requerer atuação da equipe de monitoramento, para cobranças mais incisivas ou mediação.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria, Transparência e Controle conta com diversos canais de atendimento, além dos digitais, desenvolve programas de busca ativa visando estimular a participação cidadã, como a Ouvidoria Presente, que visita os equipamentos municipais, Ouvidoria Móvel que visita os bairros do Munícipio e os Alunos Ouvidores, jovens ouvidores dentro das escolas municipais.

47,5% das manifestações registradas em 2019 foram por canais digitais

ESTATÍSTICAS - CANAIS



- Telefone: 12.373
- SOM: 11.155
- WhatsApp: 4.141
- Pessoalmente: 2.285
- Ouv. Presente: 1.317
- Colab: 1.002
- Câmara: 614
- Outros:

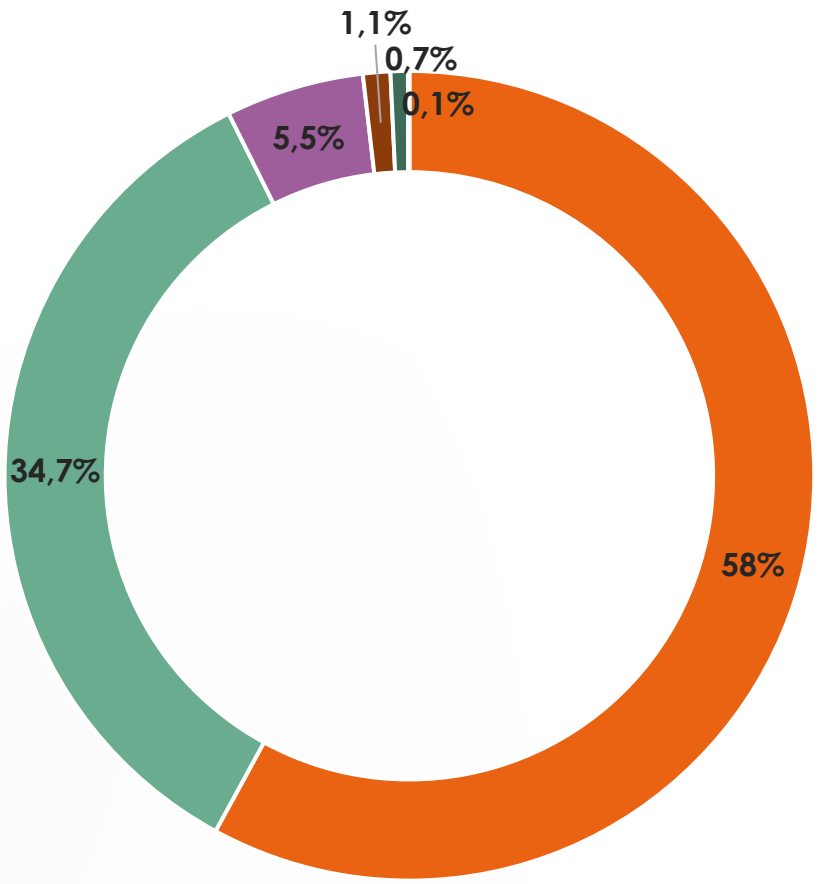
SUP-M: 496
SUP-AC: 334
Viva o Bairro: 232
Copoup: 201
Aluno Ouvidor: 109
SUP-ZOI: 99
Ouv. Móvel: 97
SUS: 94
E-mail: 72
Mediações: 30
Ouv. Jovem: 20
Reclame Aqui: 11
Combo: 9
Ouv. do Bairro: 7
Ouv. Marapé: 7
Carta: 2
2º Conseg: 2
Aluno Participante: 2
Redes sociais: 2
CAPEP: 1
6.BPM/I: 1
Entrada de Santos: 1

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

Os tipos de manifestação, ou os motivos como comumente chamados, são: **solicitação**, **reclamação**, **denúncia**, **elogio**, **sugestão** e **comunicação**.

58% das manifestações registradas em 2019 foram solicitações de serviços

ESTATÍSTICAS - TIPO



- Solicitação: 20.119
- Reclamação: 12.041
- Denúncia: 1.919
- Elogio: 379
- Sugestão: 240
- Comunicação: 20

Solicitação
Reclamação
Denúncia
Elogio
Sugestão
Comunicação

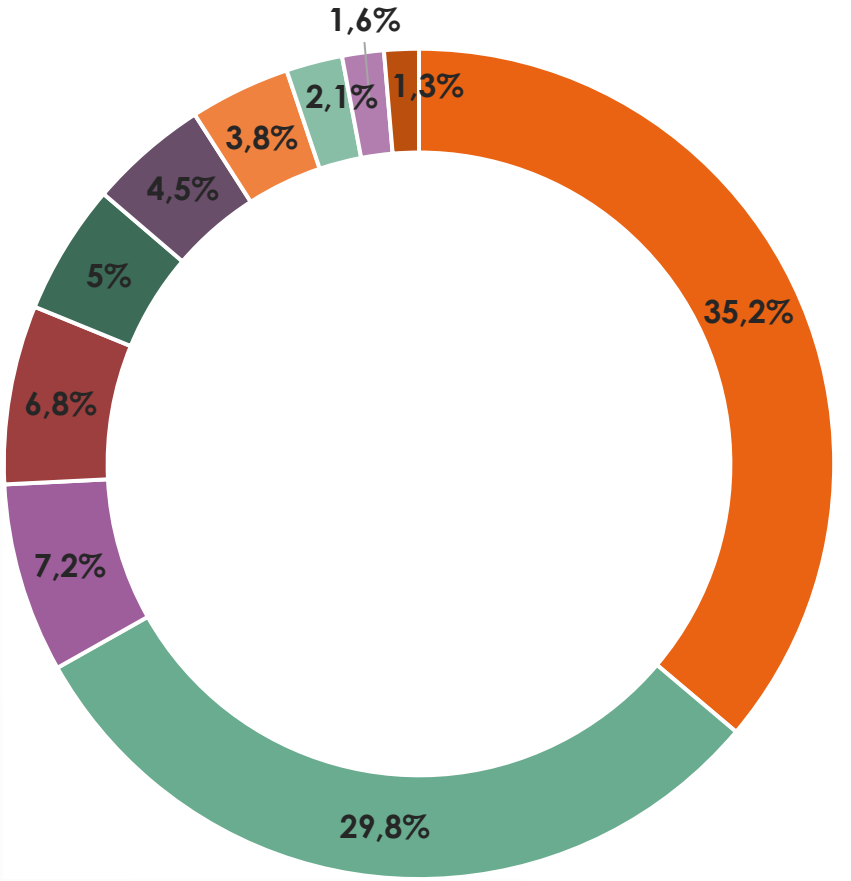
CLASSIFICAÇÃO

As manifestações registradas na Ouvidoria, comumente chamadas de **ocorrências,** são classificadas por **área**, **assunto** e **tema**, nessa ordem.

A área é mais abrangente engloba diversos assuntos e temas. O assunto é a forma simplificada da manifestação e o tema dá um maior detalhamento.

Observe o exemplo abaixo:

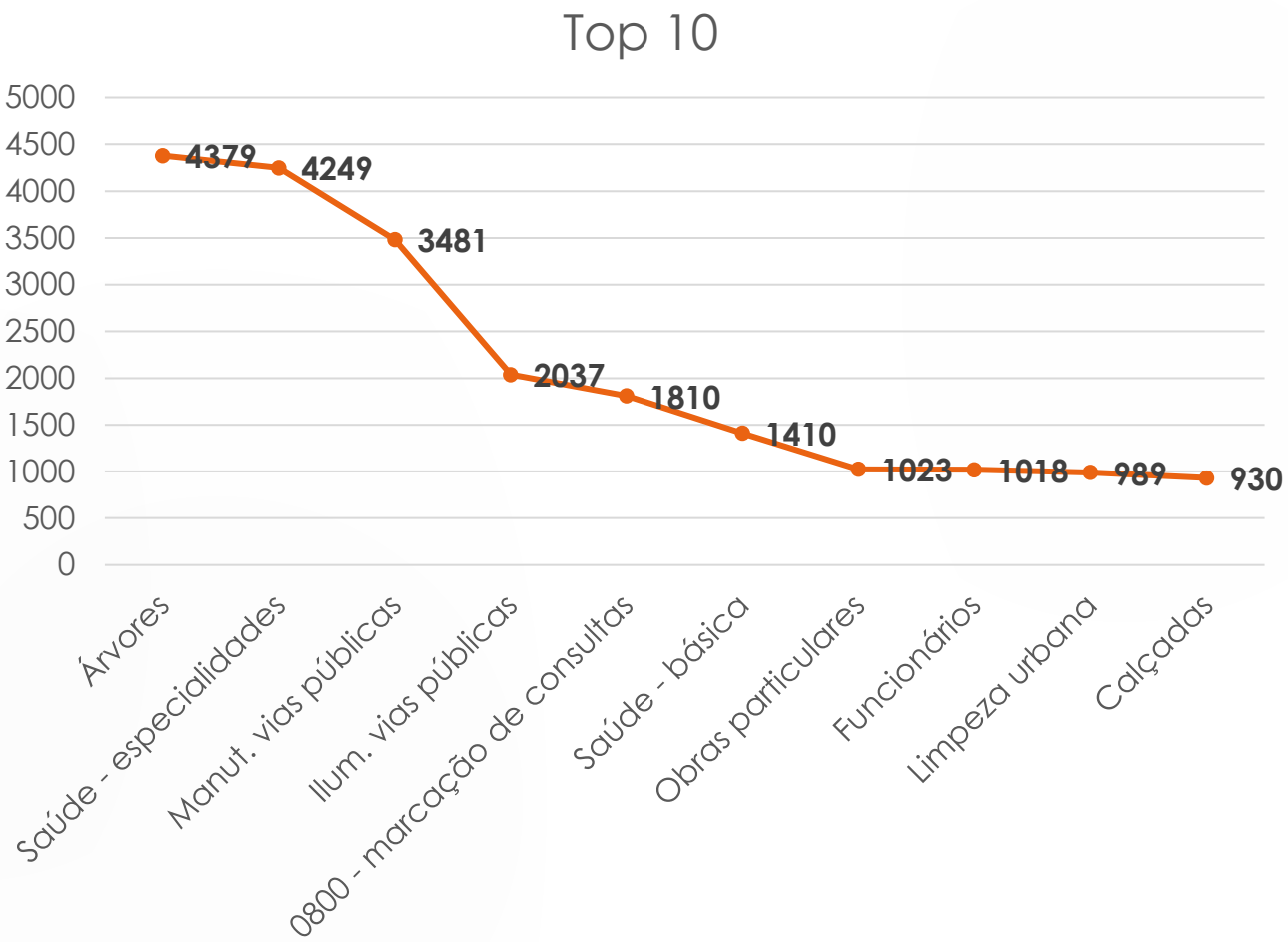
ESTATÍSTICAS - ÁREA



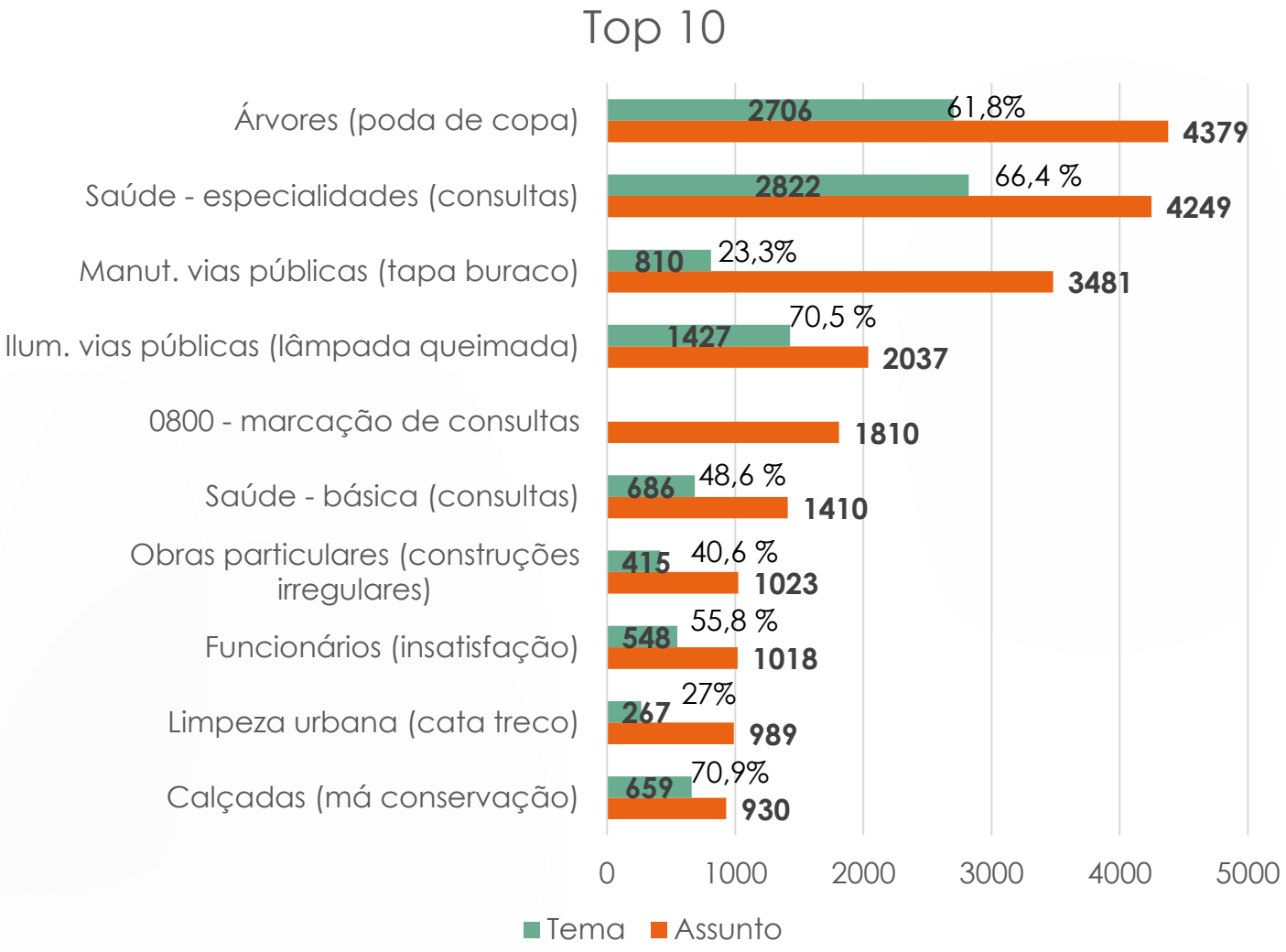
- Serviços Públicos: 12.208
- Saúde: 10.349
- Mobilidade Urbana: 2.493
- Infraestrutura: 2.349
- Meio Ambiente: 1.720
- Finanças: 1.568
- Gestão Municipal: 1.324
- Segurança: 738
- Educação: 550
- Cultura, Esporte e Turismo: 456
- Órgãos e Entidades: 384
- Cidadania e Ação Social: 297
- Outros: 282

- Serviços Públicos
- Saúde
- Mobilidade Urbana
- Infraestrutura
- Meio Ambiente
- Finanças
- Gestão Municipal
- Segurança
- Educação
- Cultura, Esporte e Turismo

ESTATÍSTICAS GERAIS - ASSUNTO

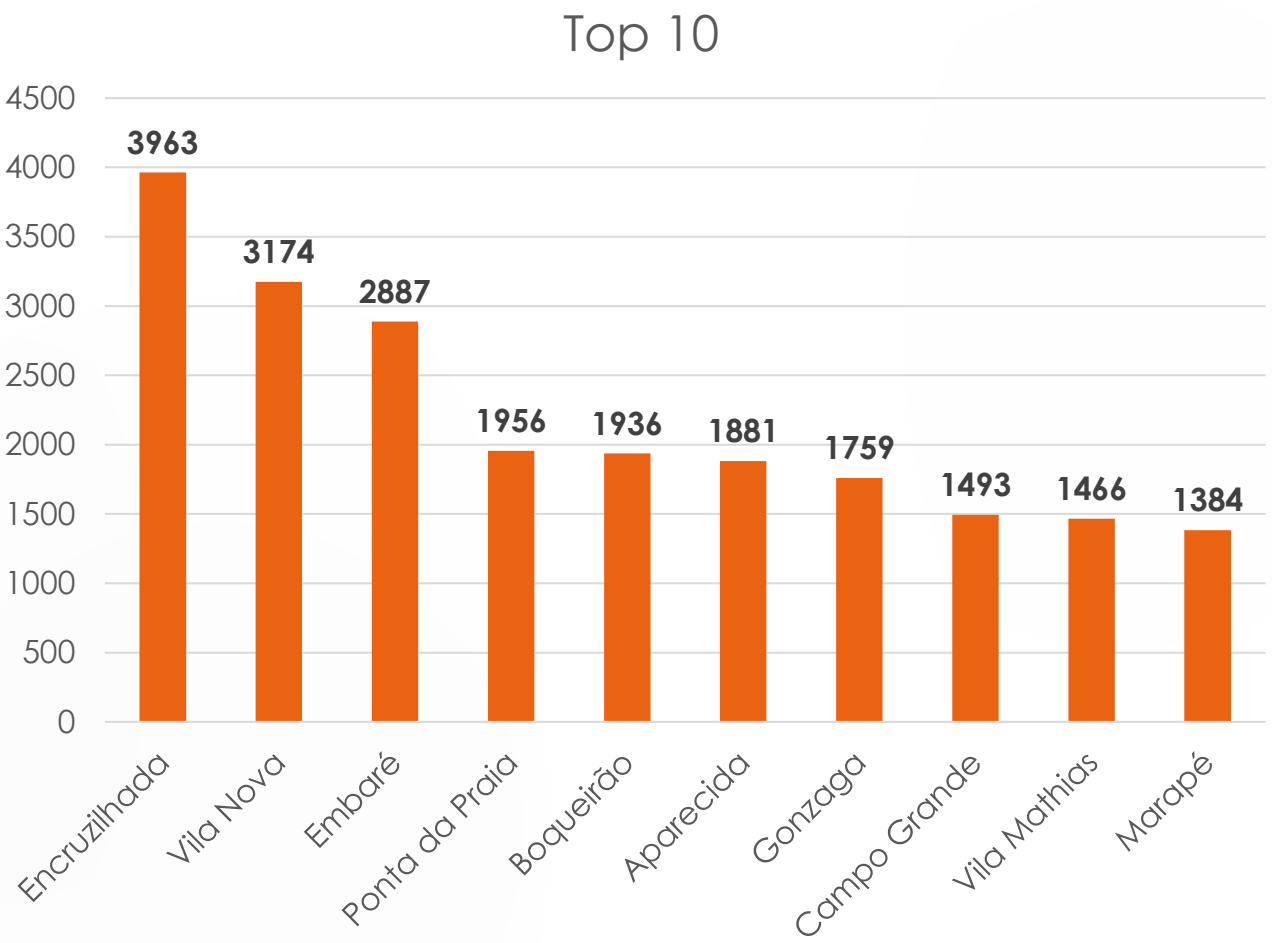


ESTATÍSTICAS GERAIS - TEMA



O gráfico discrimina com um pouco mais detalhes os assuntos por temas mais recorrentes.

ESTATÍSTICAS GERAIS - BAIRROS



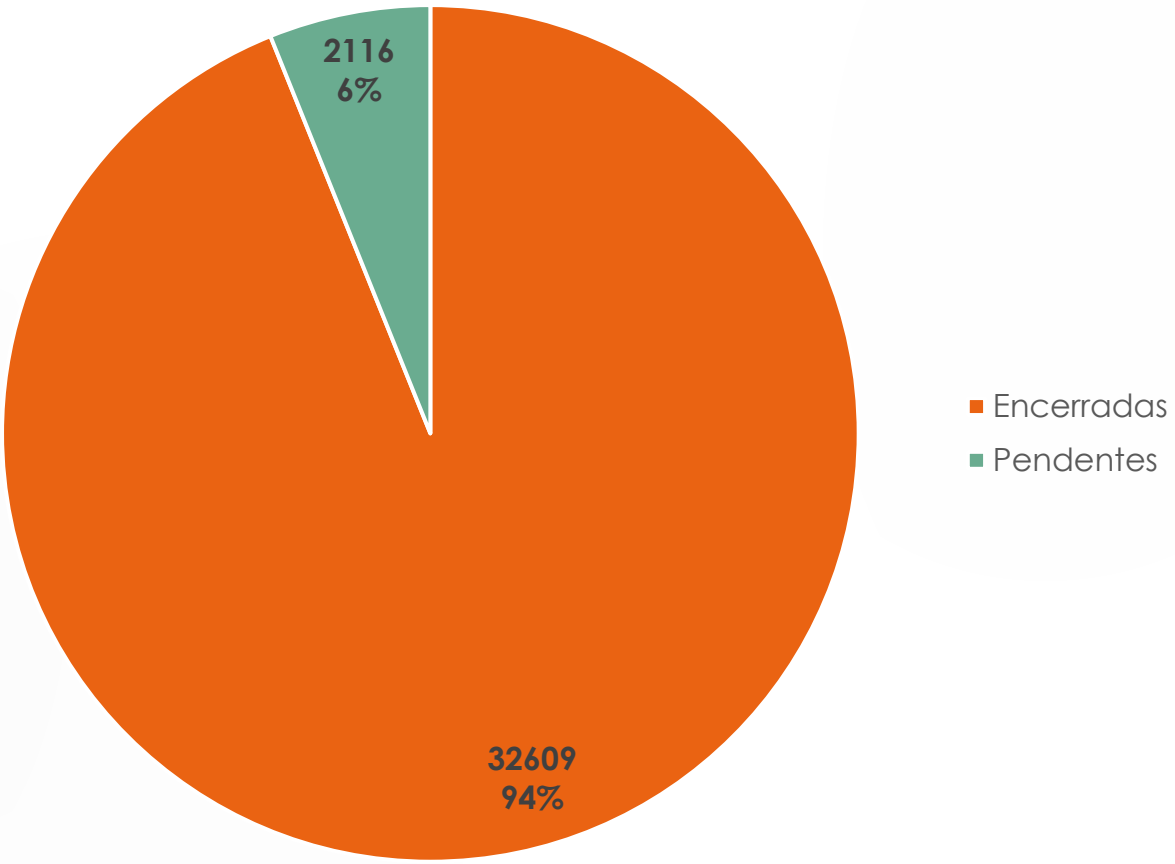
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram ocorrências.

SITUAÇÃO

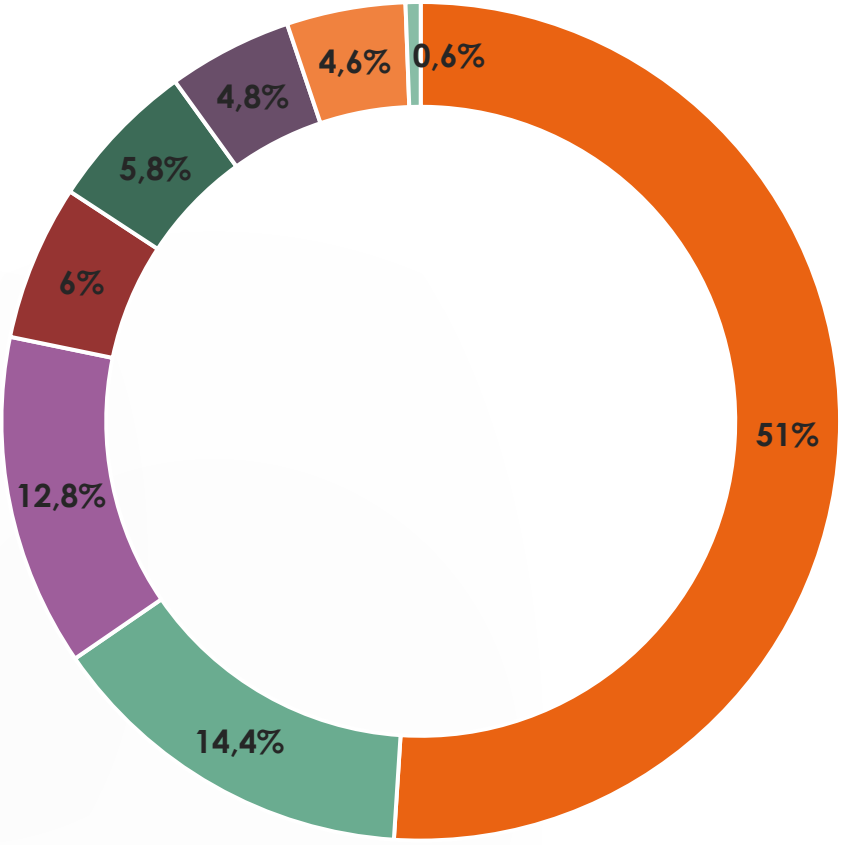
As manifestações são consideradas **novas** quando não classificadas, **pendentes** quando não respondidas, **encerradas** quando respondidas e **arquivadas** quando sem elementos para continuidade - sem necessidade de envio de resposta.

Dentre as respondidas, temos os status/situação das respostas que podem ser **finalizadas**, **programadas**, **executadas**, **vistoriadas** e **em andamento**, ou que indiquem ação da Ouvidoria como **mediar** e **contatar**.

ESTATÍSTICAS - SITUAÇÃO



ESTATÍSTICAS – STATUS RESPOSTA



- Finalizada: 17.683
- Vistoria: 5.000
- Executada: 4.419
- Sem Status: 2.116
- Em Andamento: 2.027
- Contatar: 1.681
- Programada: 1.590
- Mediar: 202

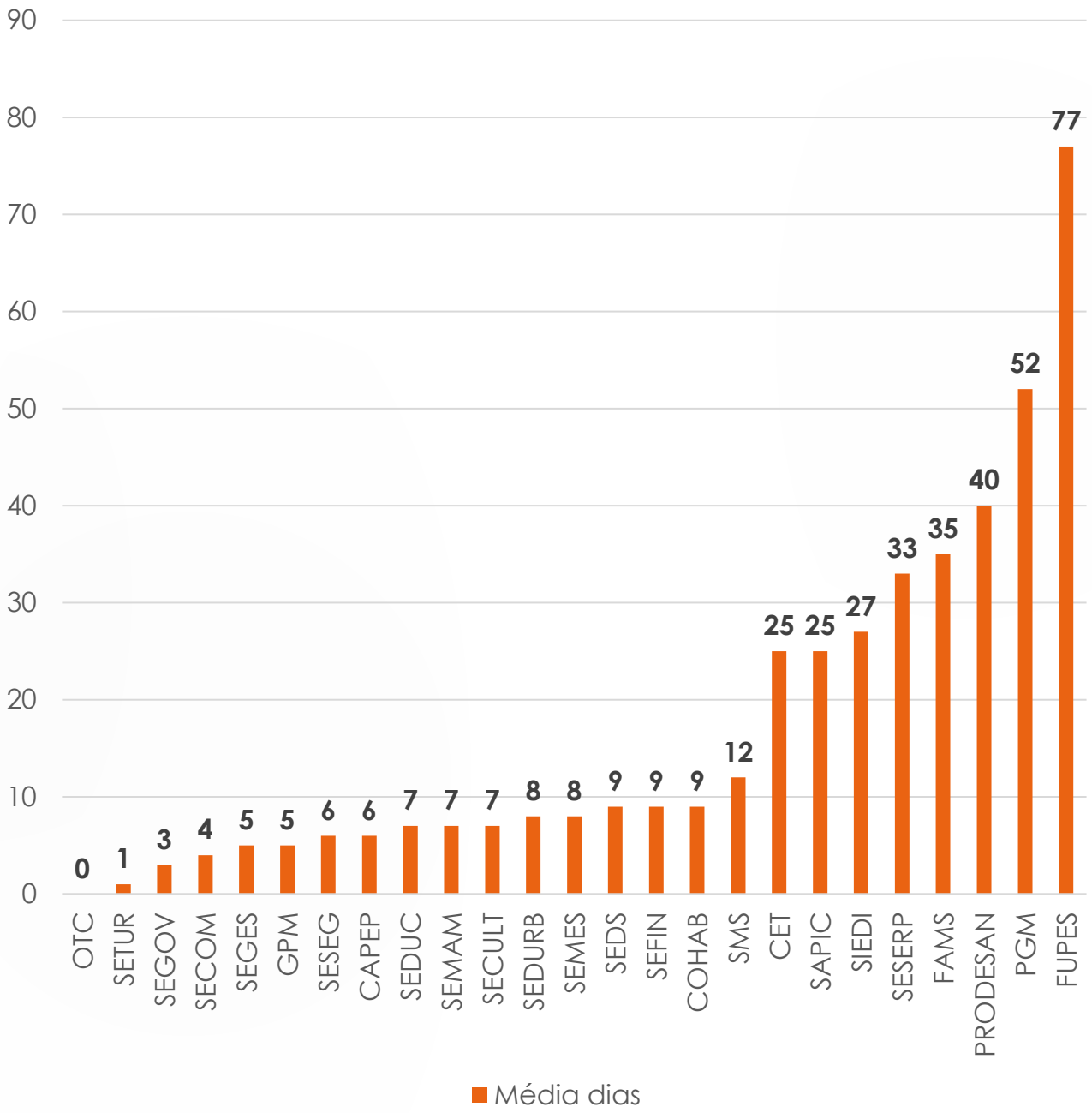
Finalizada · Vistoria · Executada · Sem Status · Em Andamento · Contatar · Programada · Mediar

PRAZOS

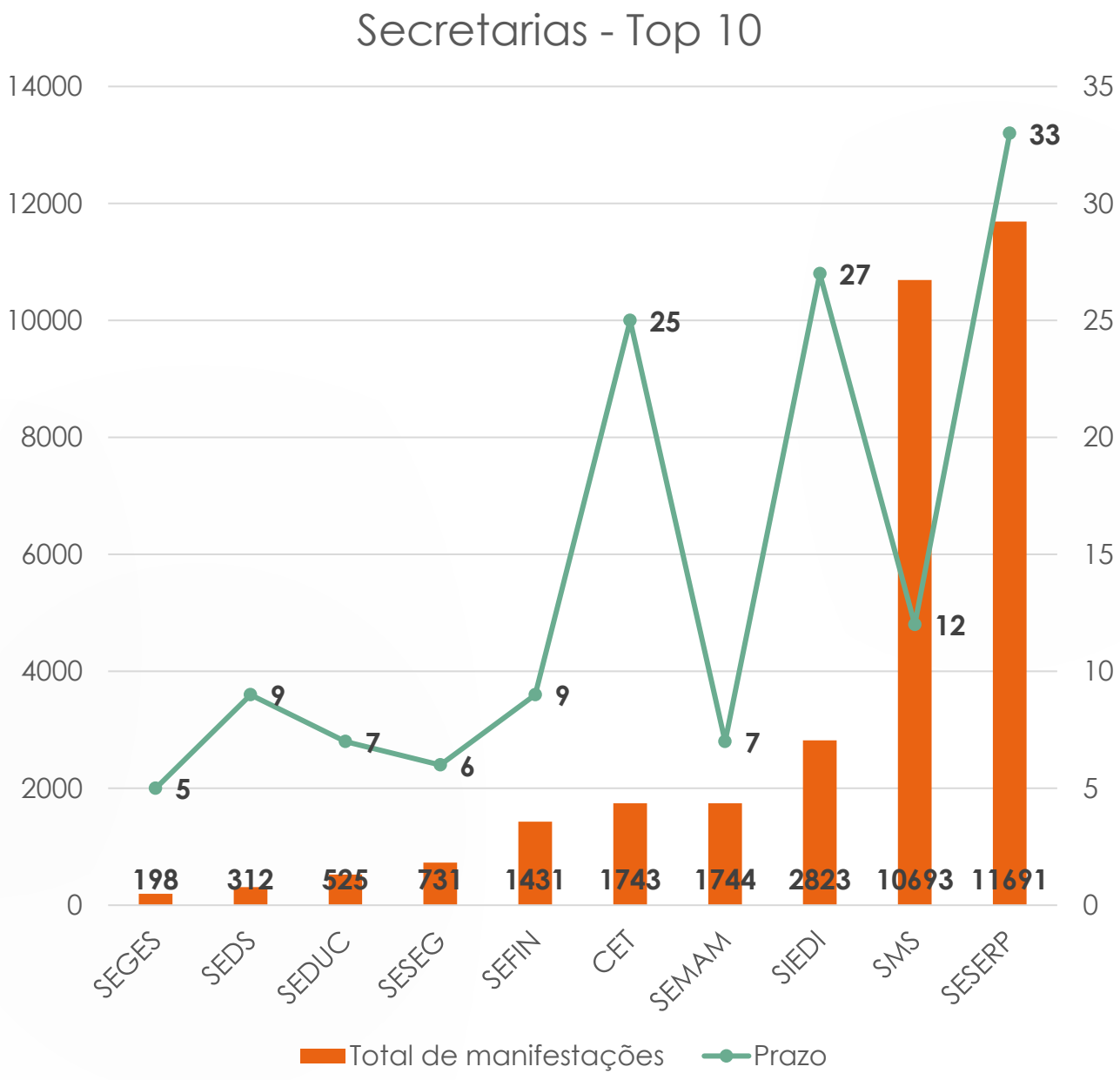
Os prazos das respostas devem obedecer o que determina o Decreto Municipal 7.584, de 09 de novembro de 2016, que estabelece, a depender da complexidade do assunto, de 03 a 20 dias.

O prazo médio de resposta em 2019 foi de 16 dias

ESTATÍSTICAS – PRAZO POR SECRETARIA

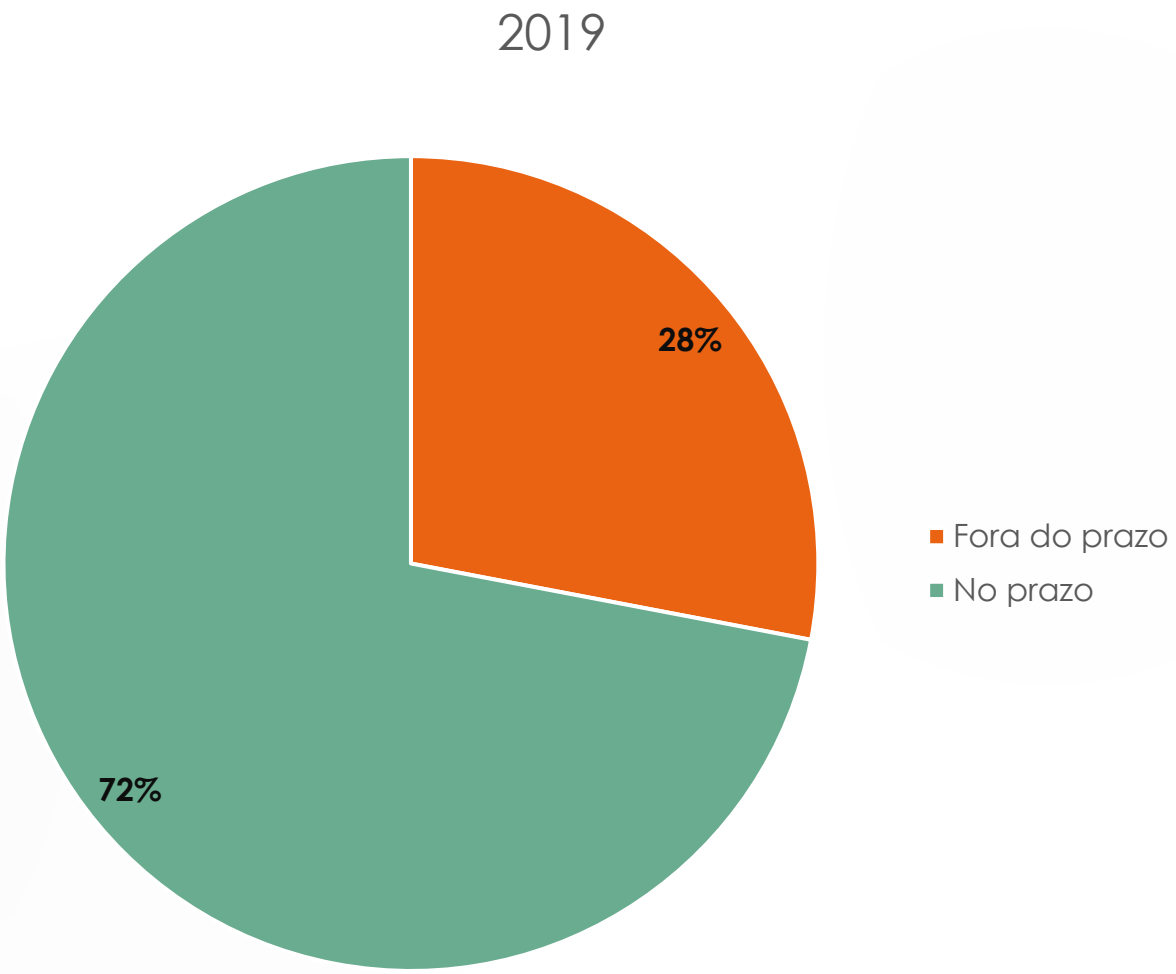


ESTATÍSTICAS – PRAZO X DEMANDA



O prazo se refere ao tempo médio de resposta das secretarias em dias.

ESTATÍSTICAS – PERCENTUAL PRAZO



Em 2018 o percentual era de 66% de respostas no prazo

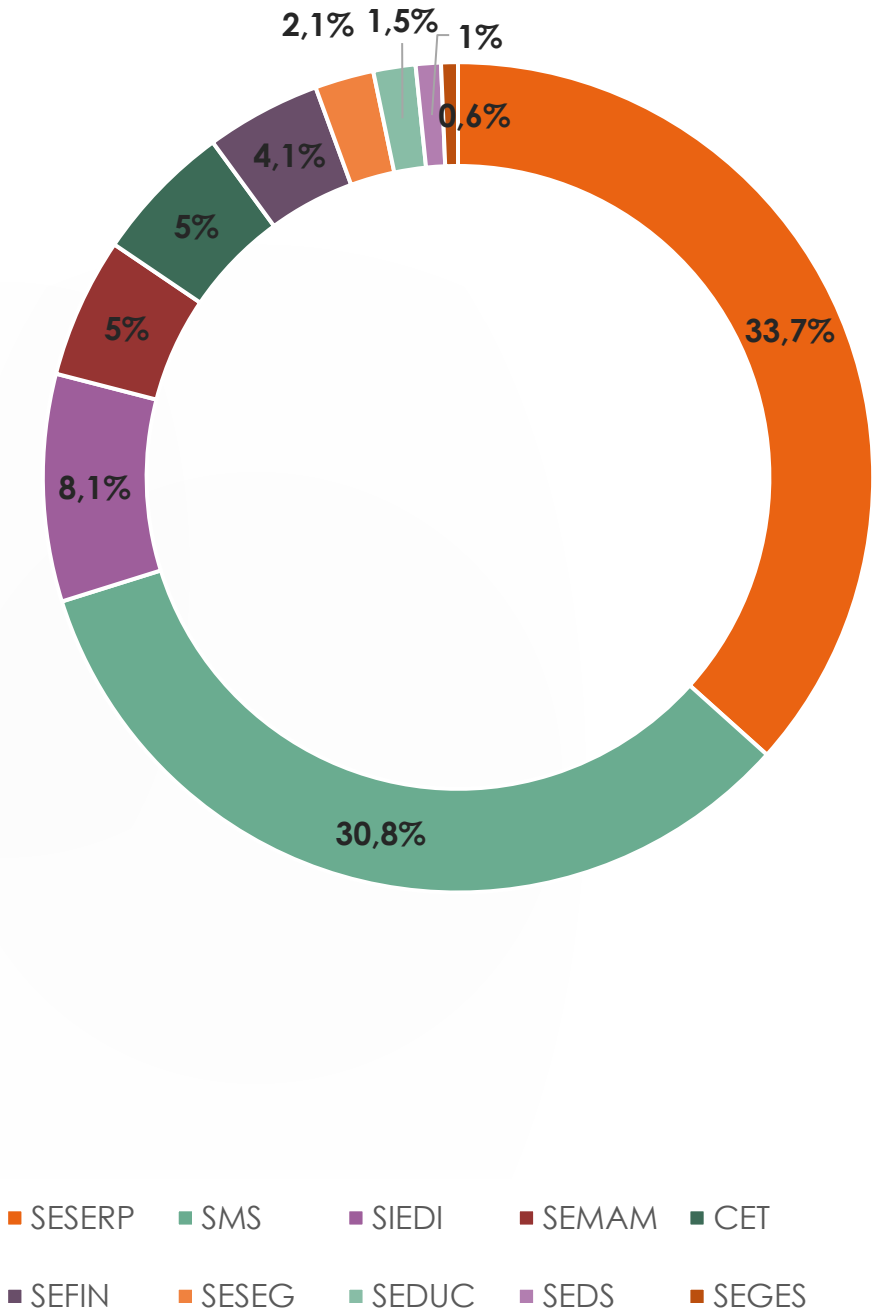
ENCAMINHAMENTOS

As manifestações, após analise da equipe da Ouvidoria, são encaminhadas eletronicamente aos setores responsáveis para conhecimento e providências, no prazo estabelecido no Decreto 7.584/2016.

A seguir dados estatísticos das 10 (dez) secretarias mais demandadas.

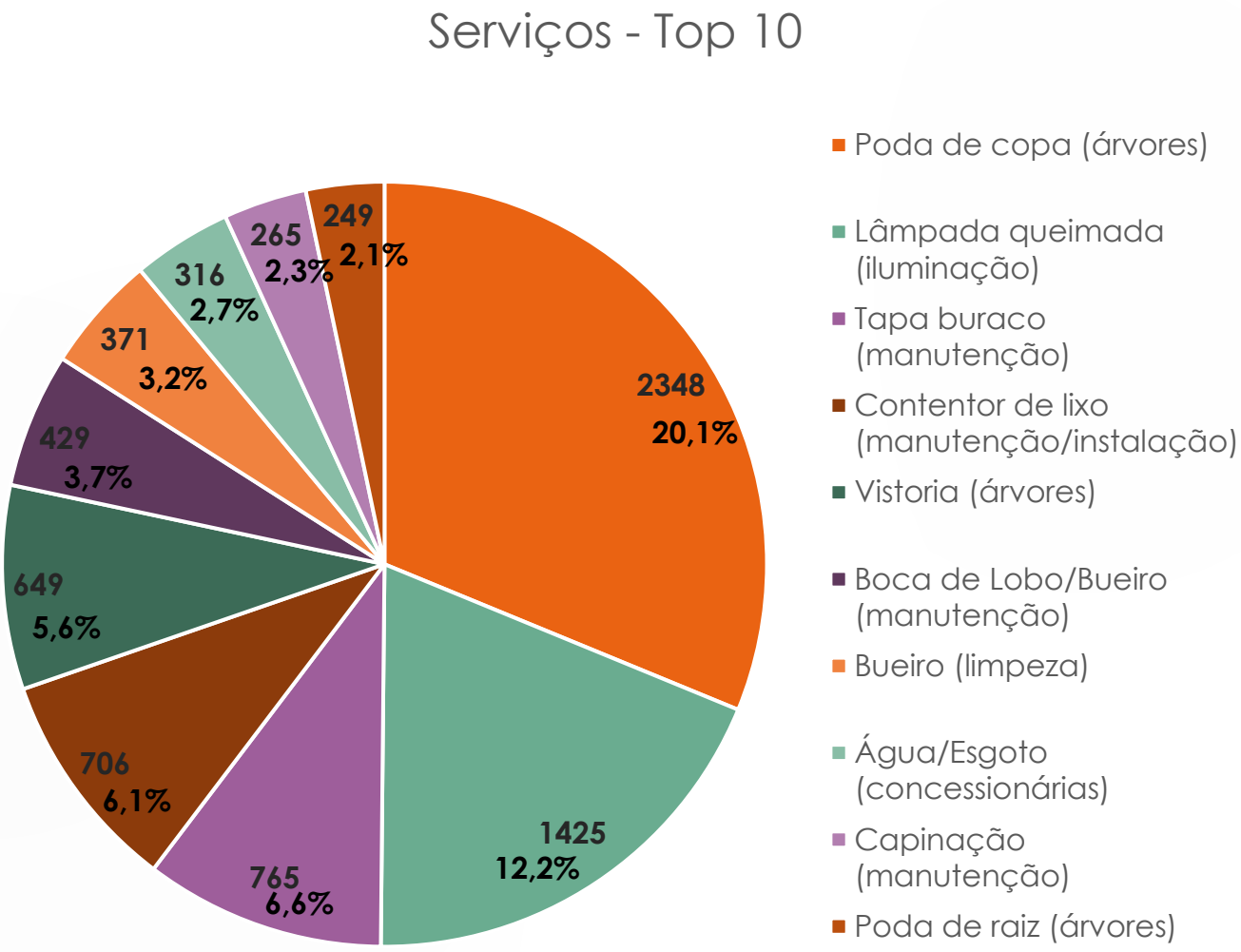
A Secretaria de Serviços Públicos é quem mais recebeu ocorrências em 2019, seguida da Secretaria de Saúde.

ESTATÍSTICAS GERAIS - SECRETARIAS



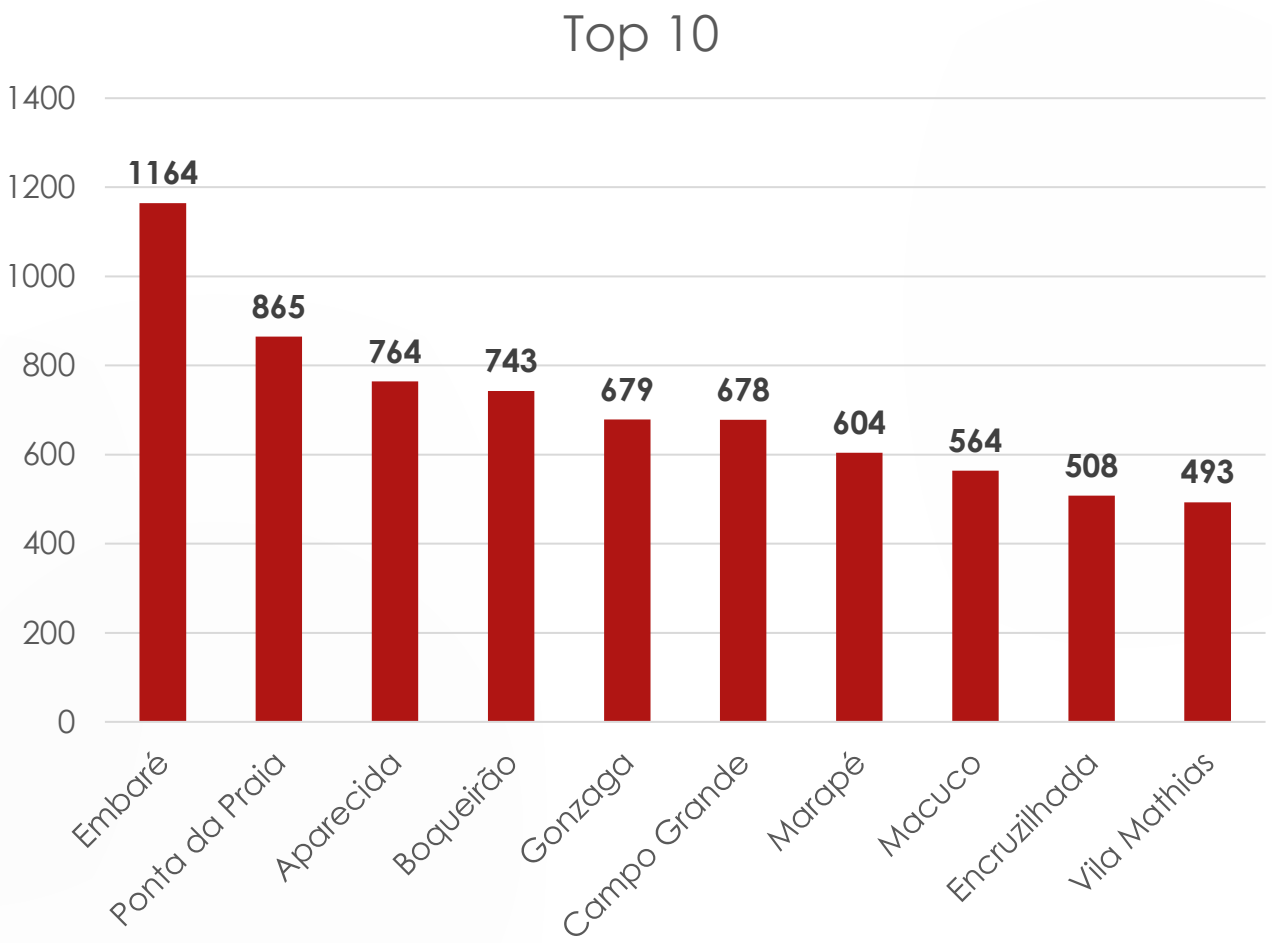
- SESERP: 11.691
- SMS: 10.693
- SIEDI: 2.823
- Nova Emissão: 2.024
- SEMAM: 1.744
- CET: 1.743
- SEFIN: 1.431
- SESEG: 731
- SEDUC: 525
- SEDS: 312
- SEGES: 198
- CAPEP: 191
- SEMES: 137
- SECULT: 108
- PGM: 75
- GPM: 64
- OTC: 63
- SEGOV: 45
- SECOM: 28
- SEDURB: 26
- COHAB: 25
- SAPIC: 17
- SETUR: 13
- PRODESAN: 5
- FAMS: 3
- FUPES: 3

SERVIÇOS PÚBLICOS (SESERP)



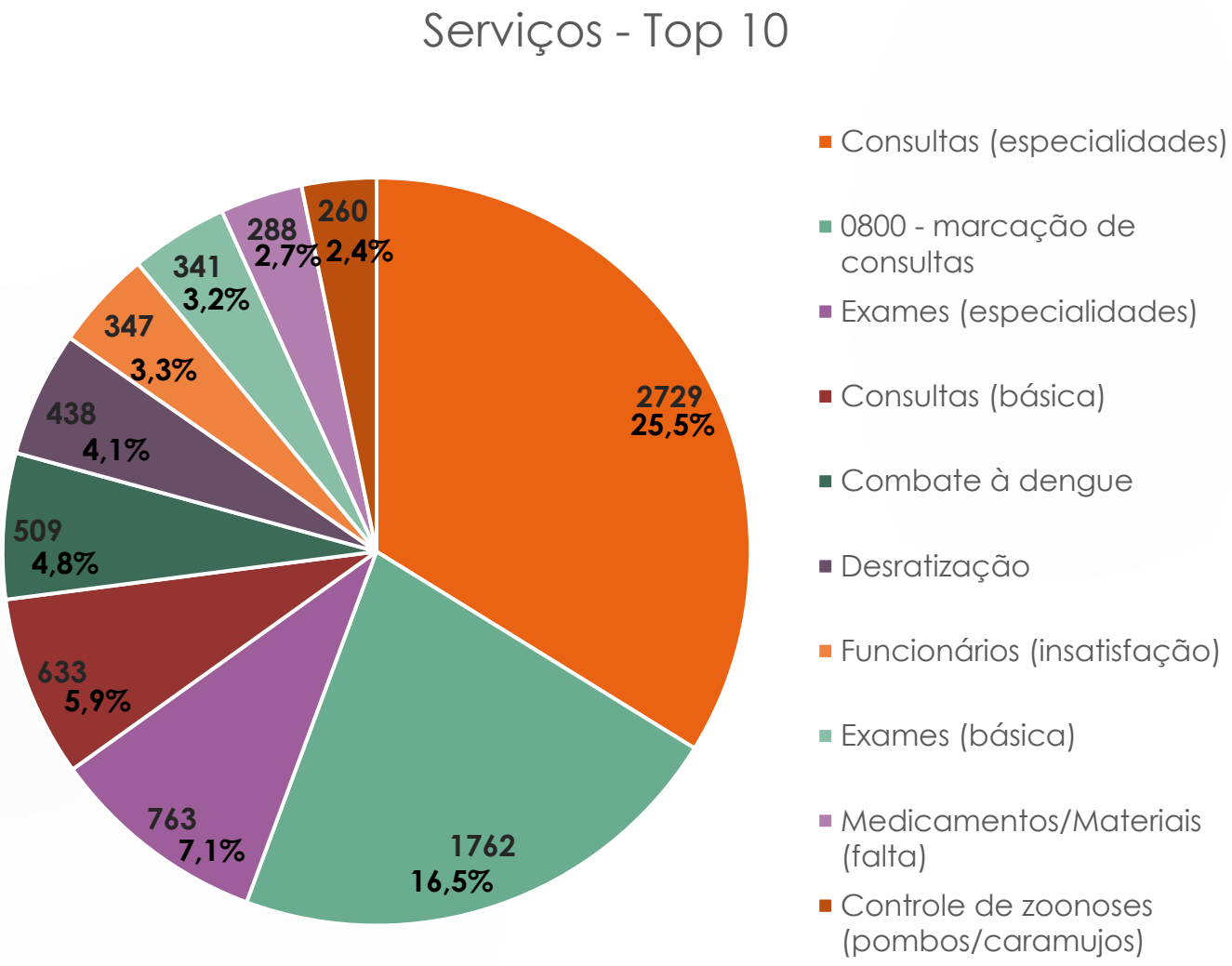
11.691 ocorrências (33,7%)

ESTATÍSTICAS – BAIRROS (SESERP)



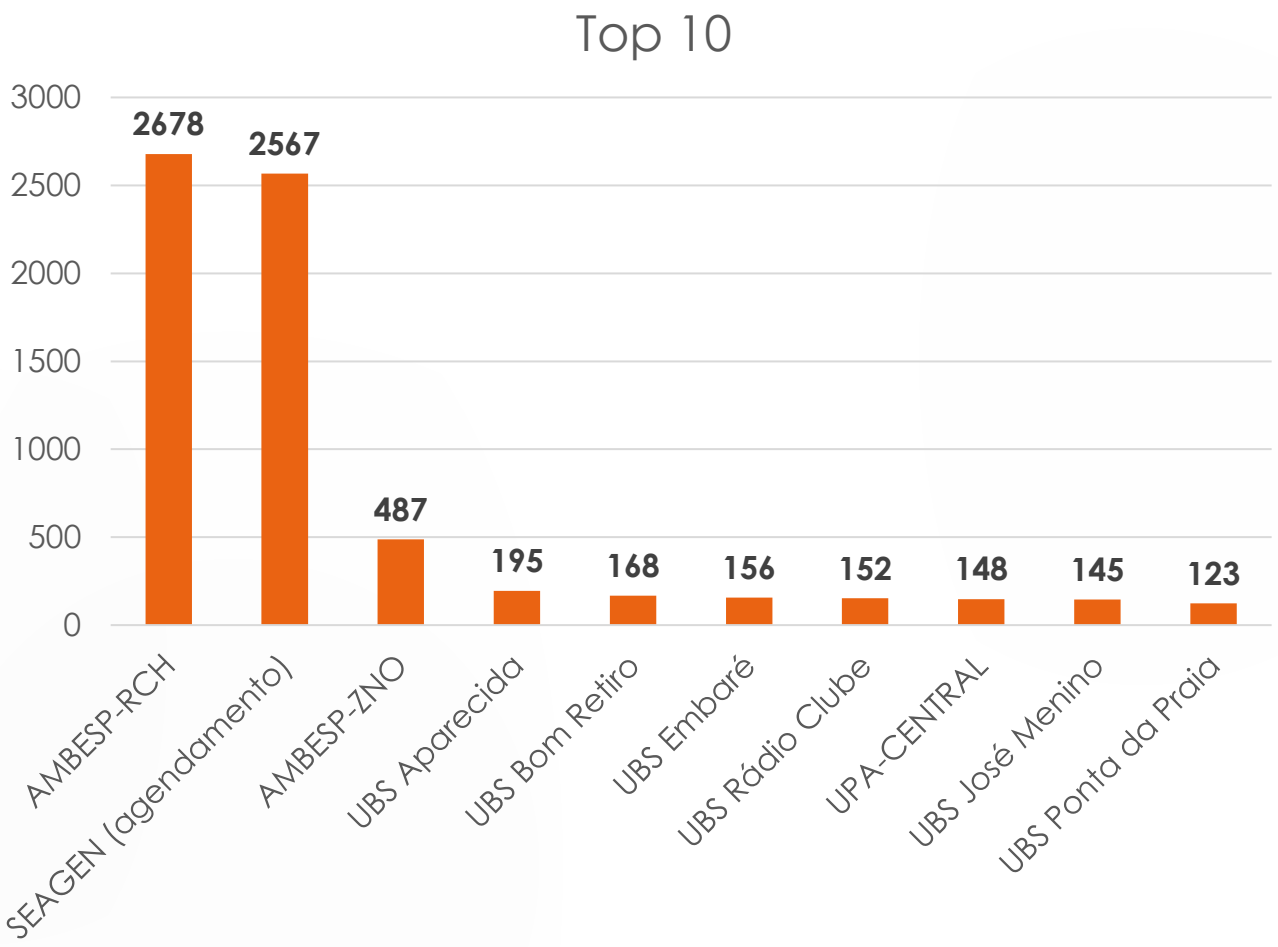
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram solicitações de serviços de zeladoria.

SAÚDE (SMS)



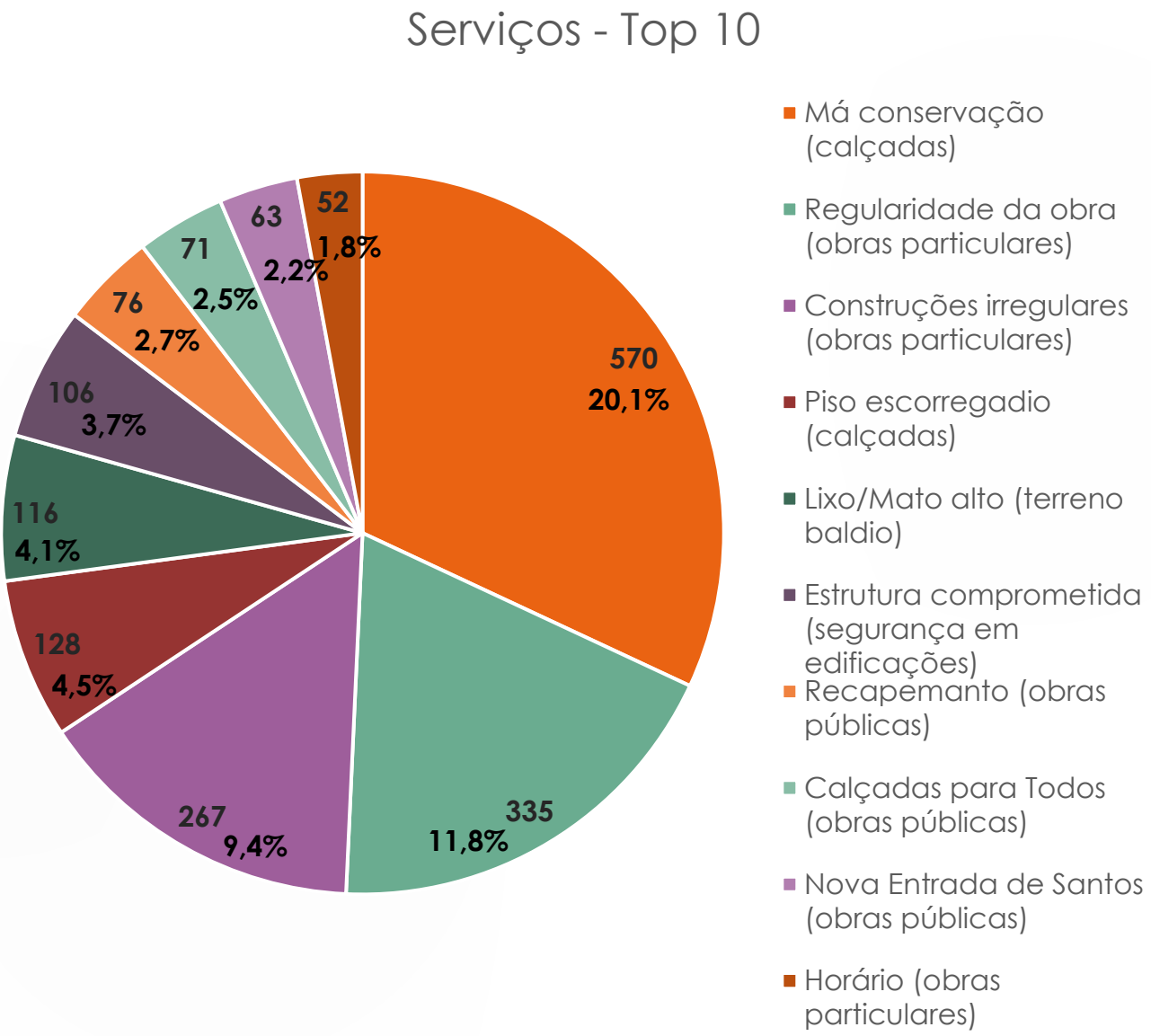
10.693 ocorrências (30,8%)

ESTATÍSTICAS - UNIDADES (SAÚDE)



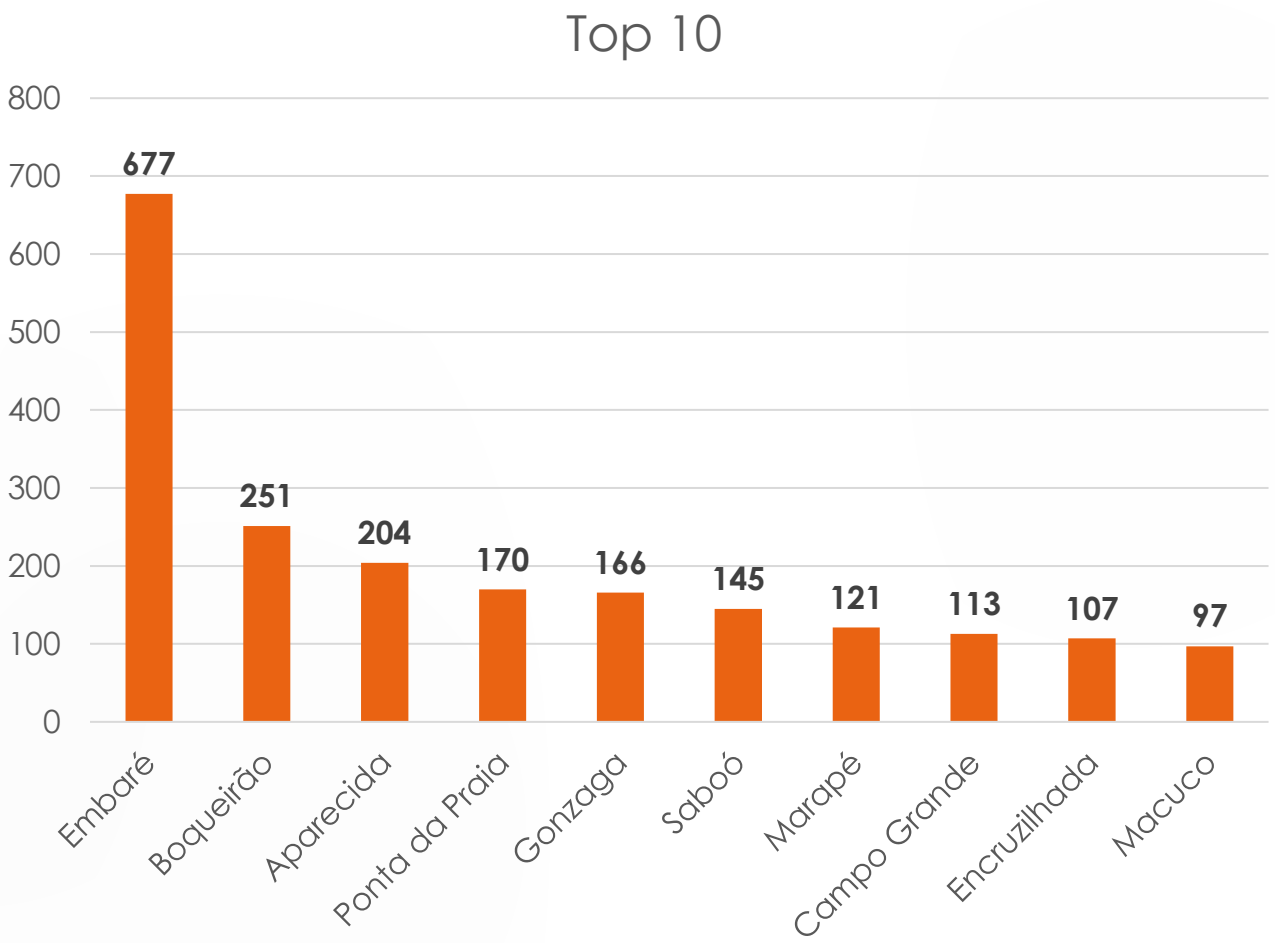
O gráfico apresenta as unidades (equipamentos) sobre os quais os munícipes mais se manifestaram da Secretaria de Saúde.

INFRAESTRUTURA (SIEDI)



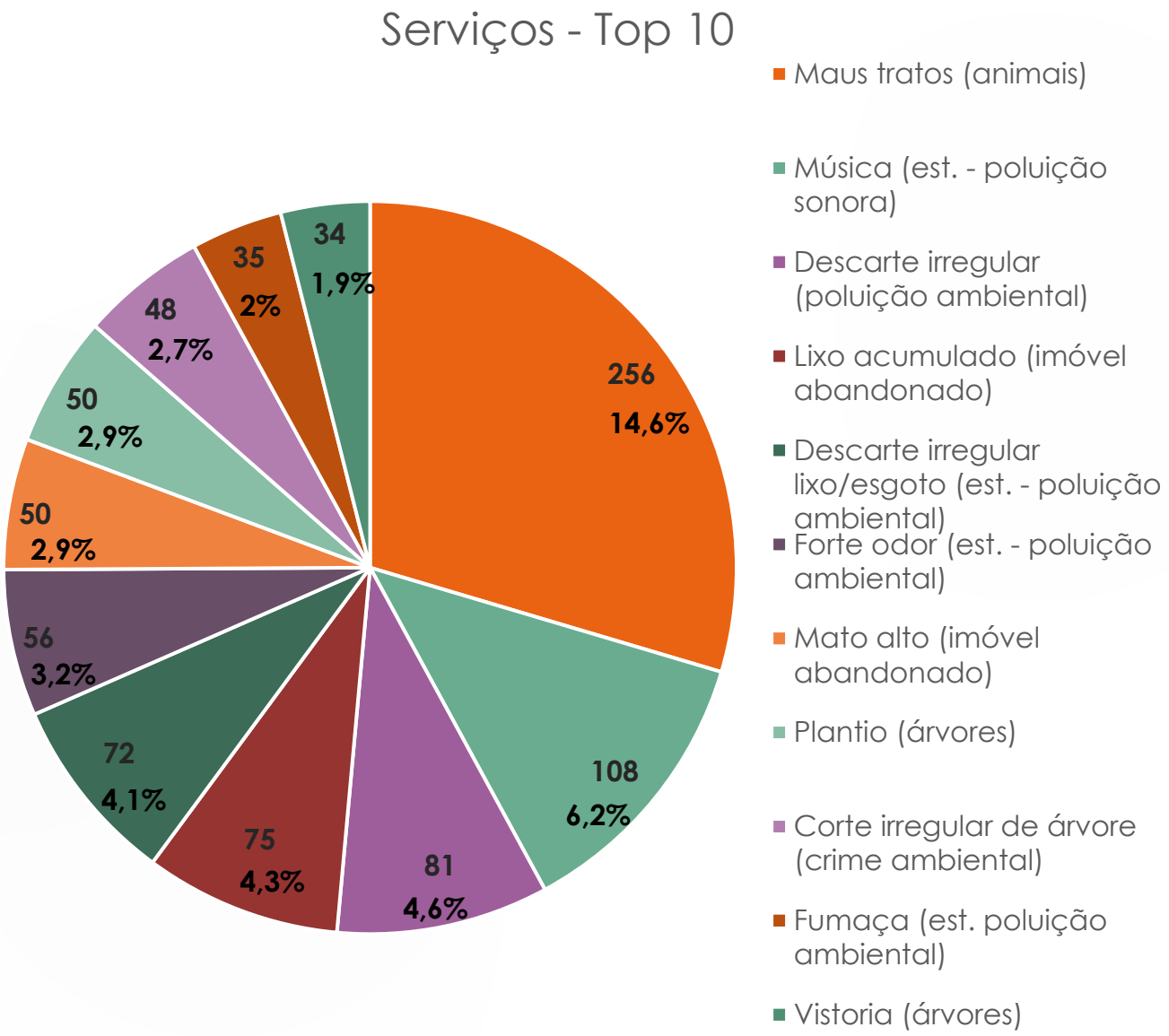
2.823 ocorrências (8,1%)

ESTATÍSTICAS – BAIRROS (SIEDI)



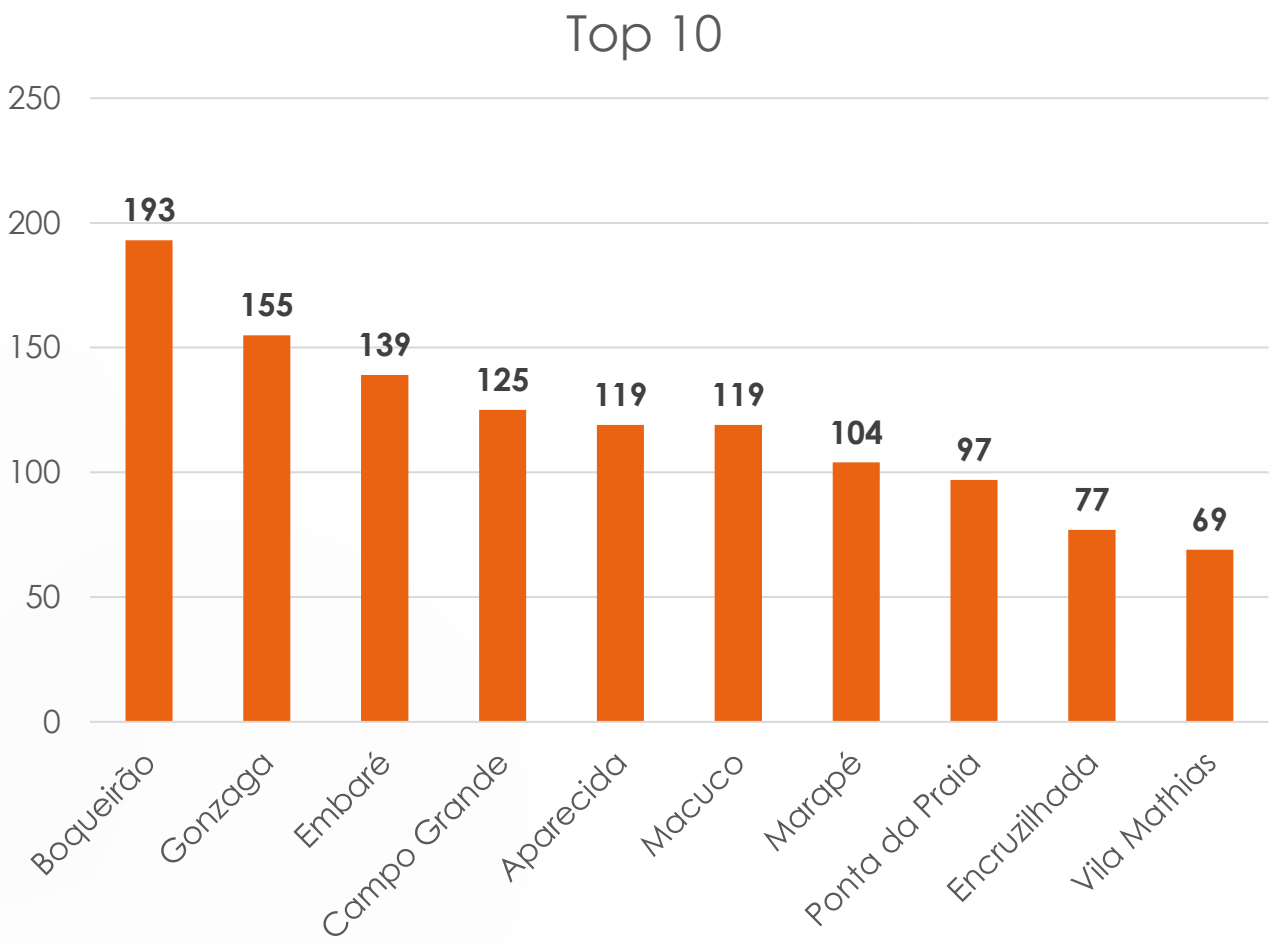
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram manifestações (denúncias/reclamações) de problemas de infraestrutura.

MEIO AMBIENTE (SEMAM)



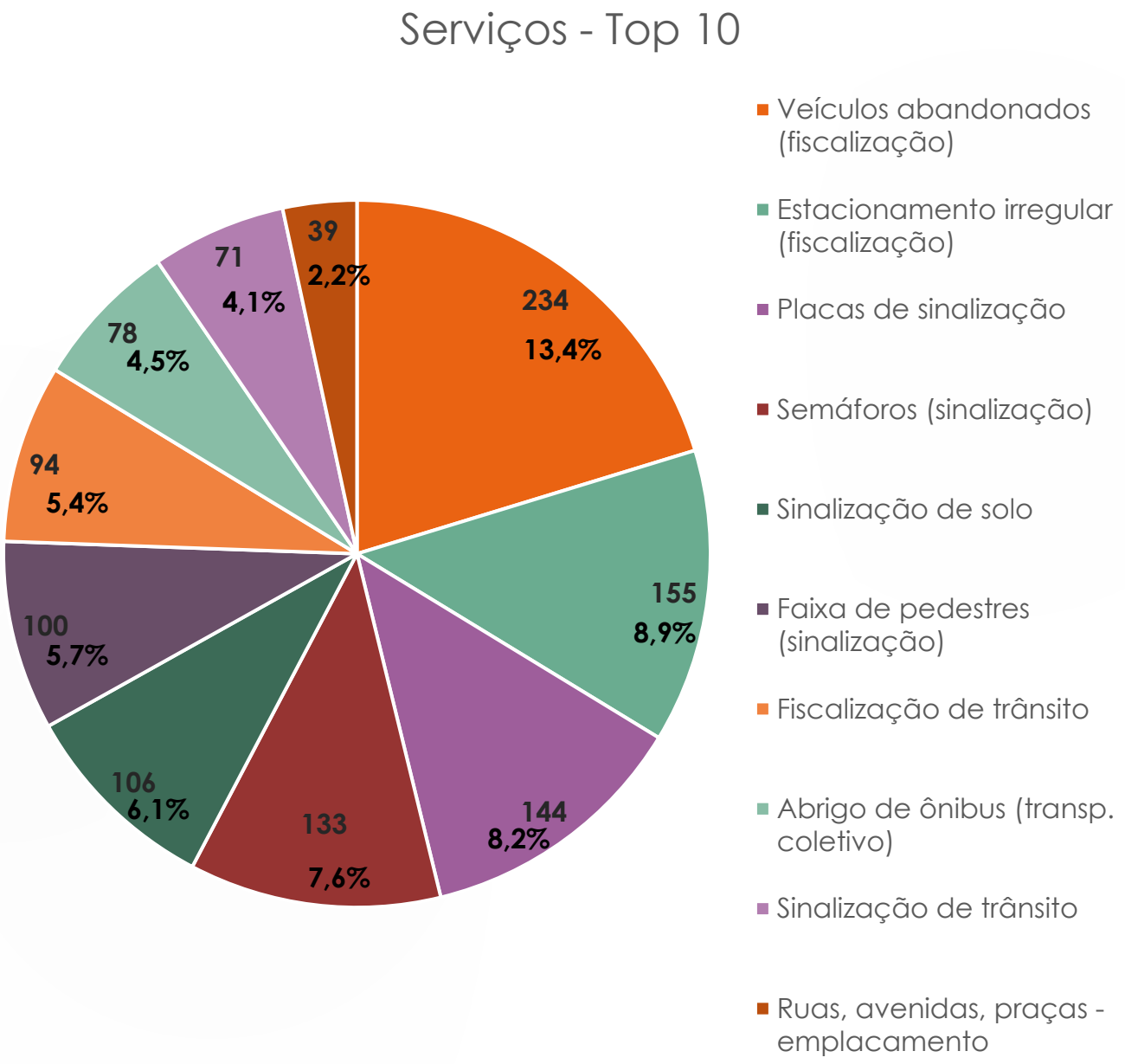
1.744 ocorrências (5%)

ESTATÍSTICAS – BAIRROS (SEMAM)



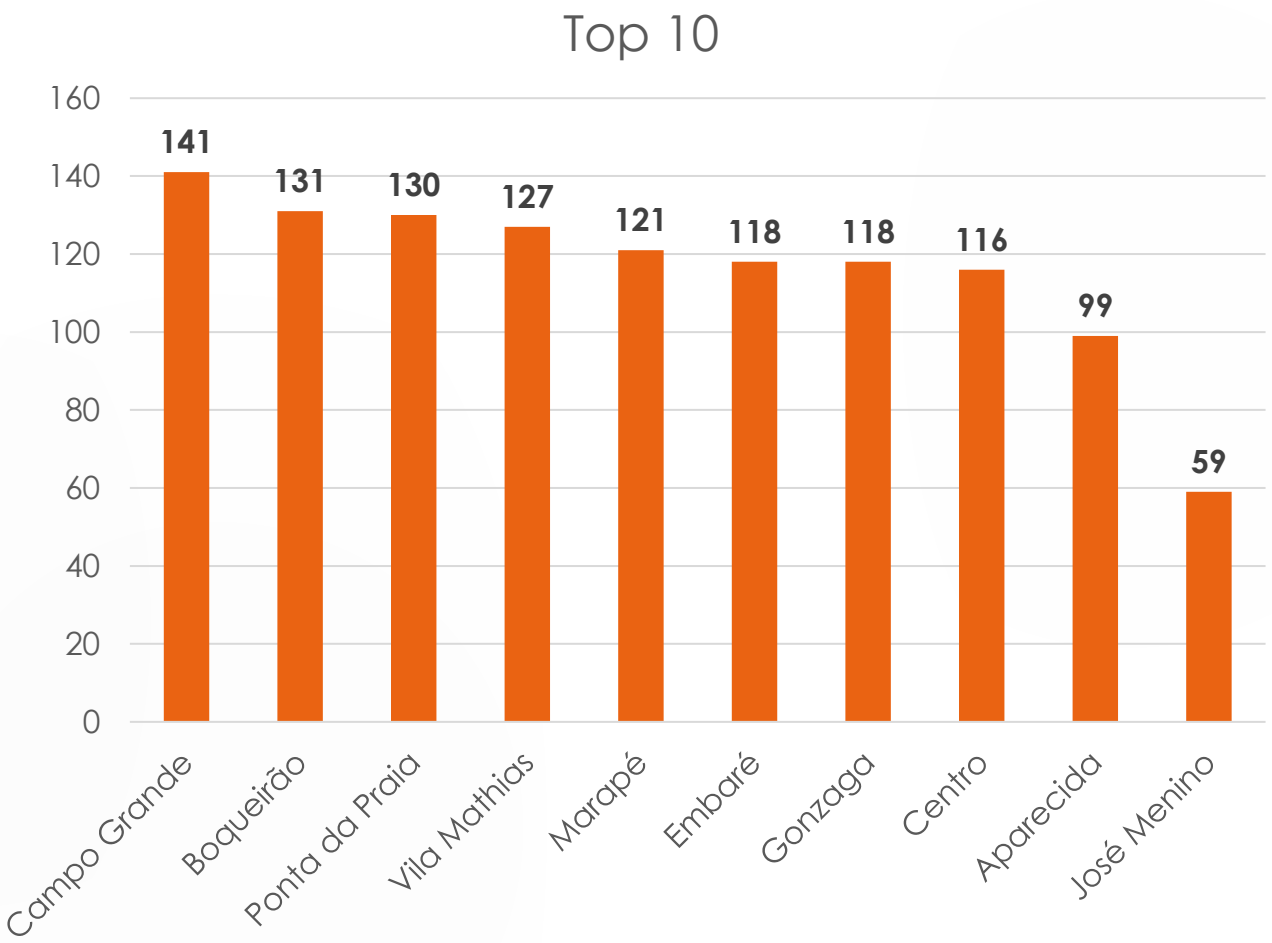
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram manifestações (denúncias/reclamações) de questões de meio ambiente.

ENGENHARIA DE TRÁFEGO (CET)



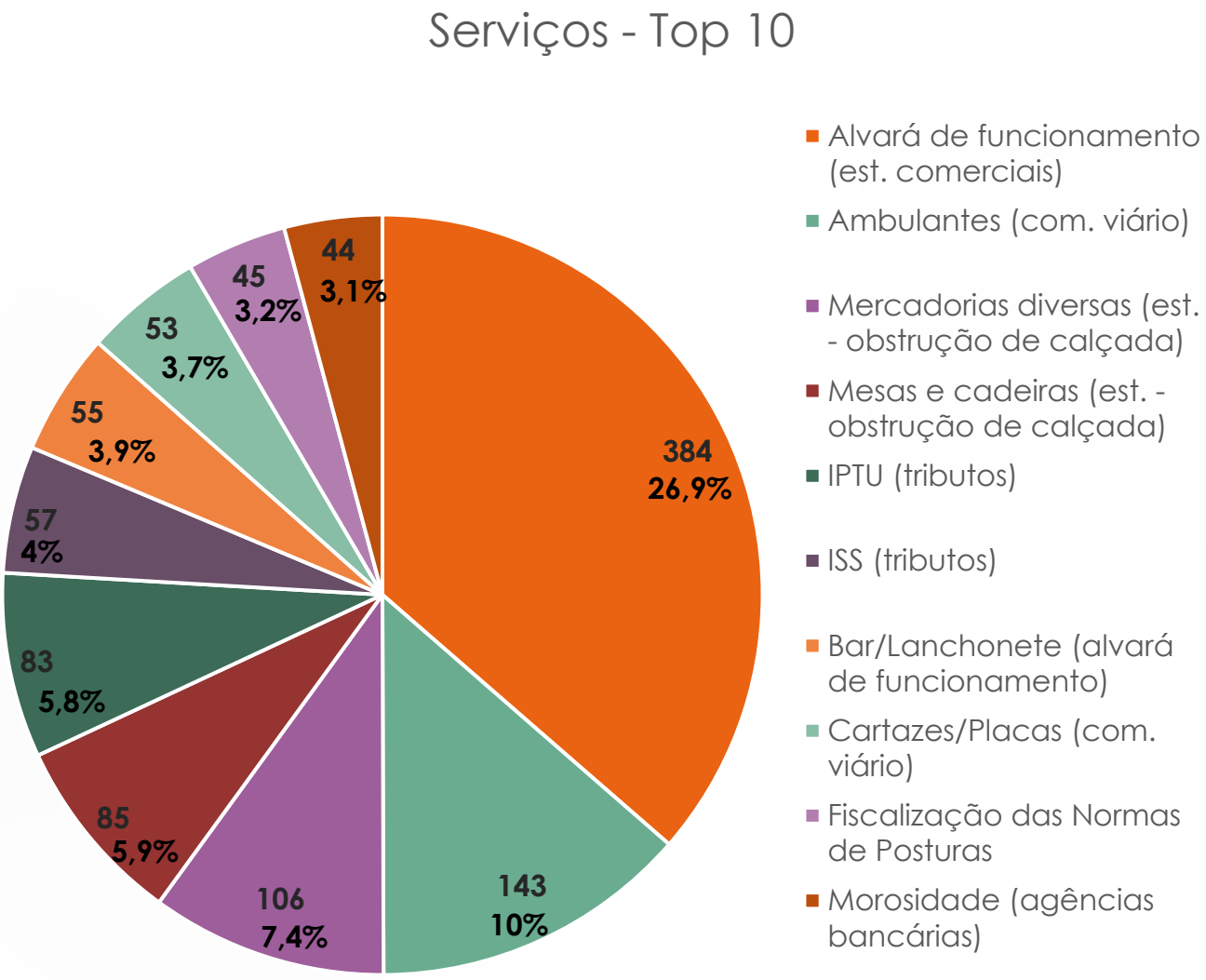
1.743 ocorrências (5%)

ESTATÍSTICAS – BAIRROS (CET)



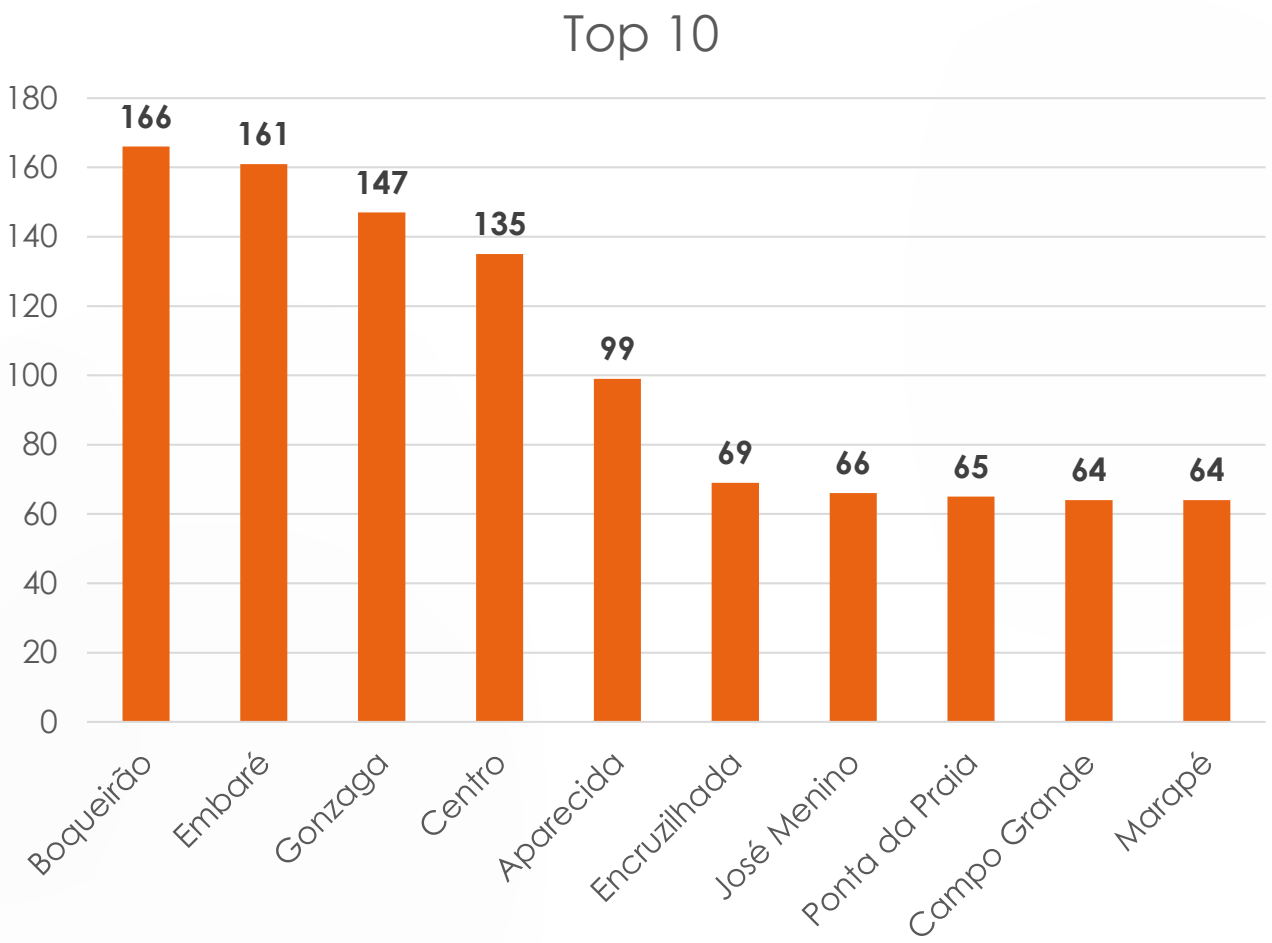
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram manifestações (reclamações/solicitações) de questões de tráfego.

FINANÇAS (SEFIN)



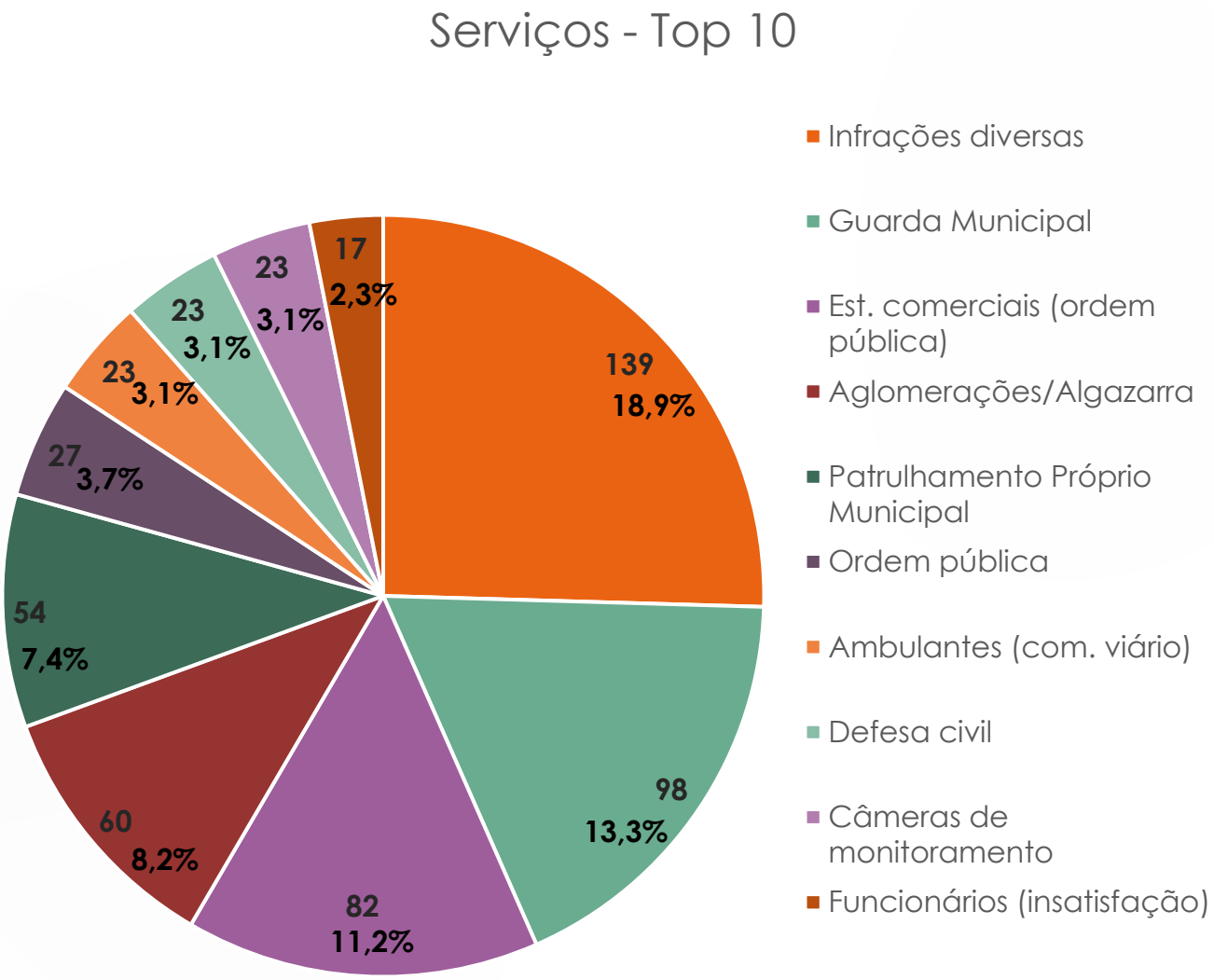
1.431 ocorrências (4,1%)

ESTATÍSTICAS – BAIRROS (SEFIN)



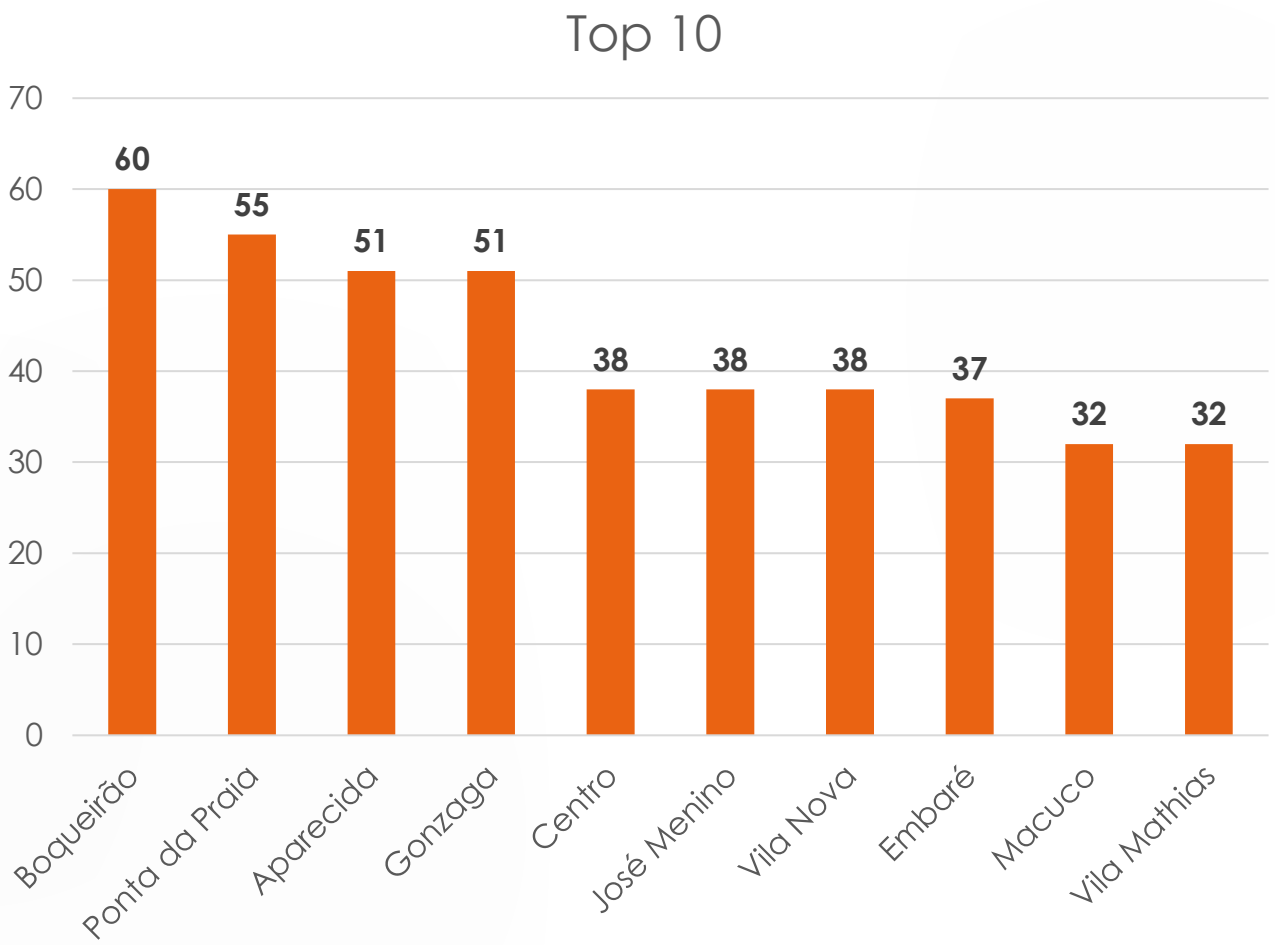
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram manifestações (reclamações/solicitações) de atividades comerciais.

SEGURANÇA (SESEG)



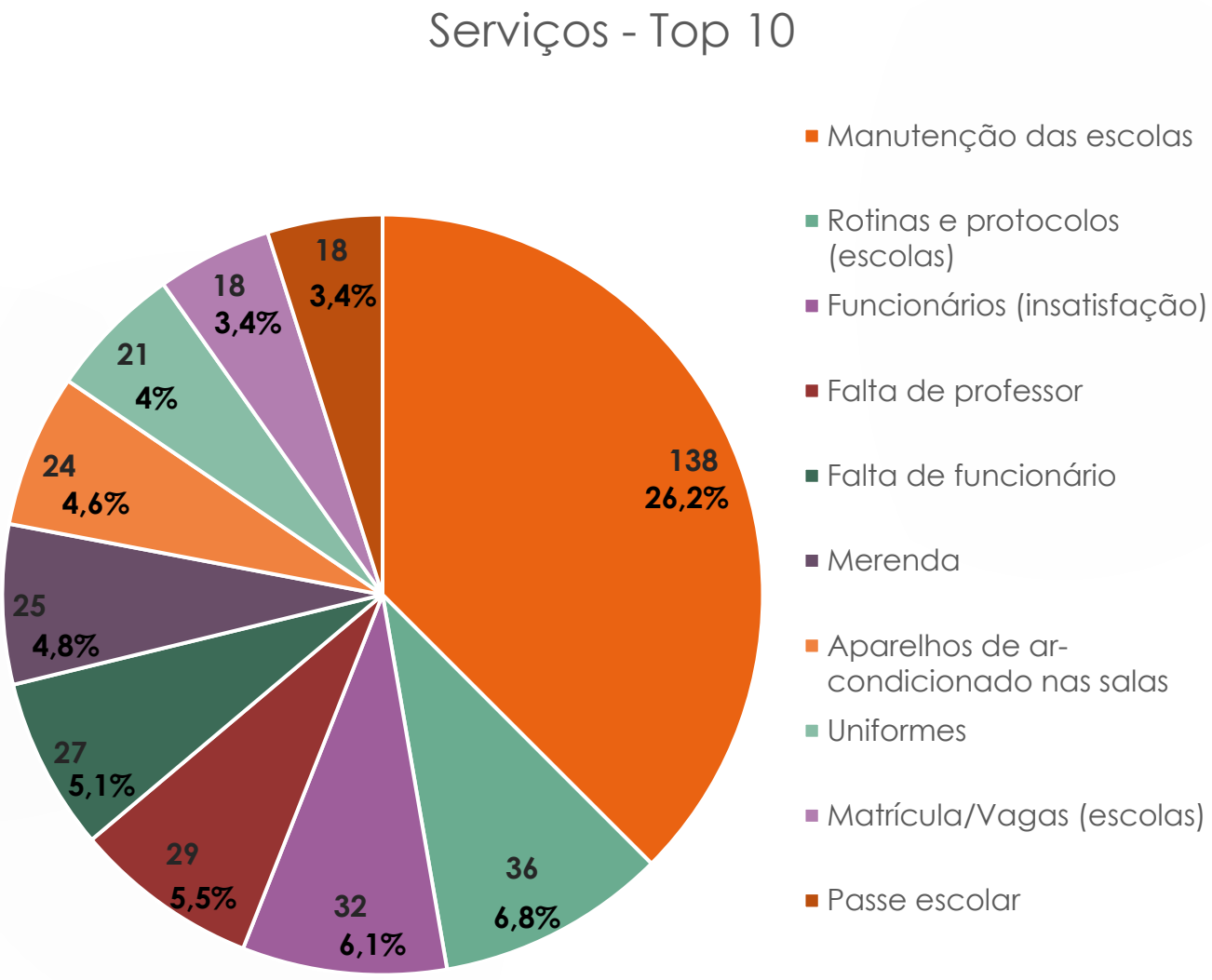
731 ocorrências (2,1%)

ESTATÍSTICAS – BAIRROS (SESEG)



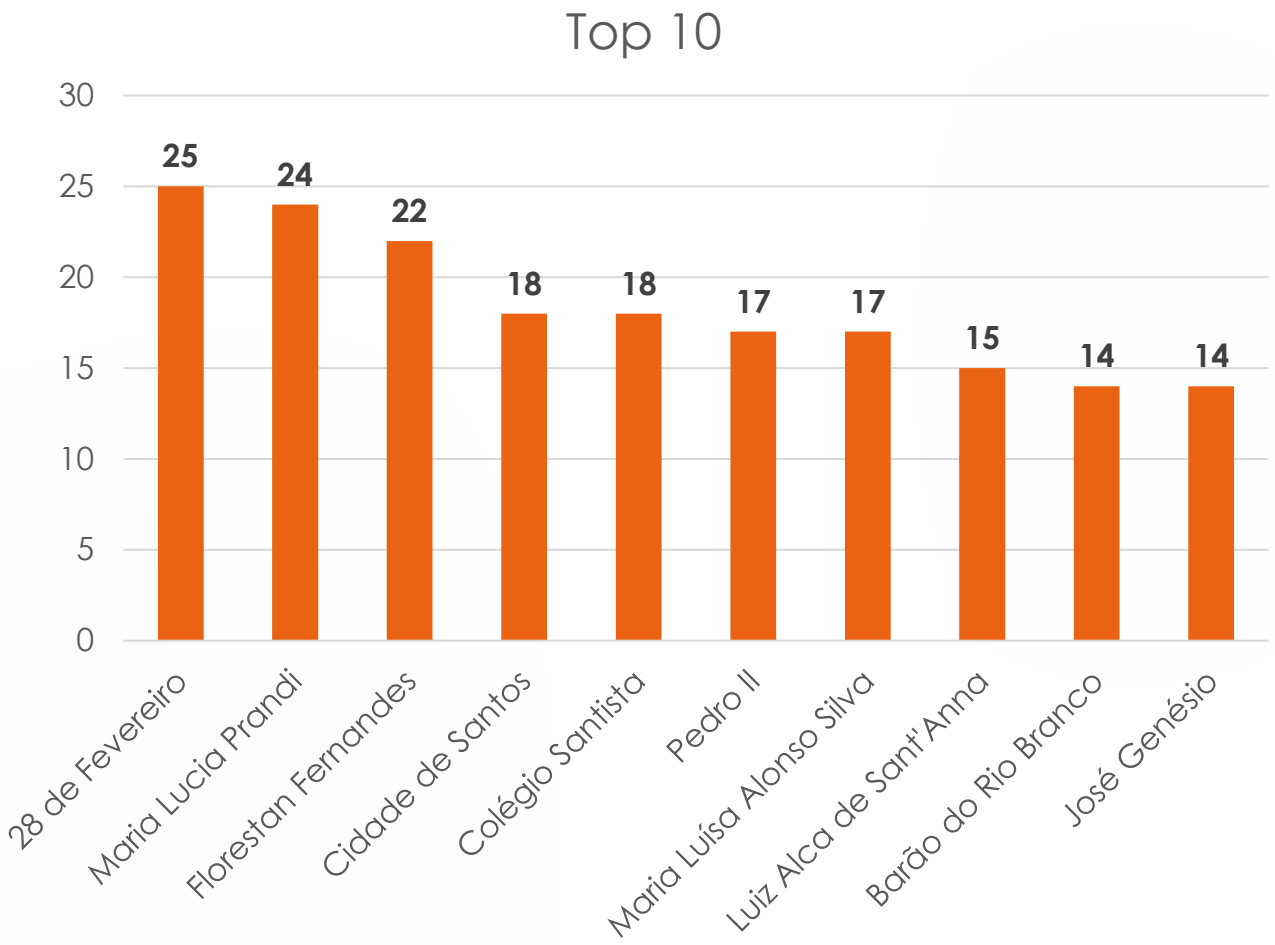
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram manifestações (reclamações/solicitações) de questões de segurança.

EDUCAÇÃO (SEDUC)



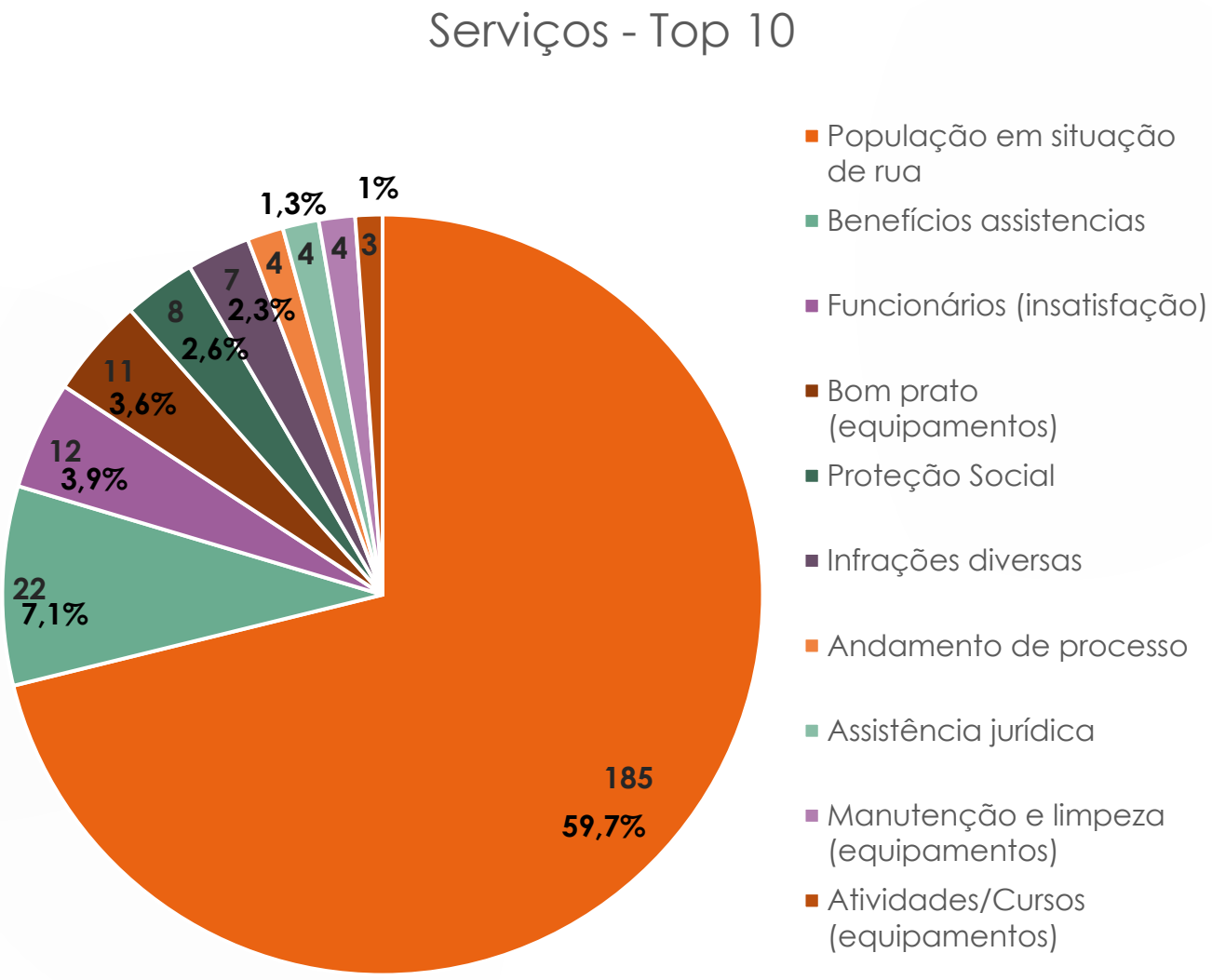
525 ocorrências (1,5%)

ESTATÍSTICAS - UNIDADES (EDUCAÇÃO)



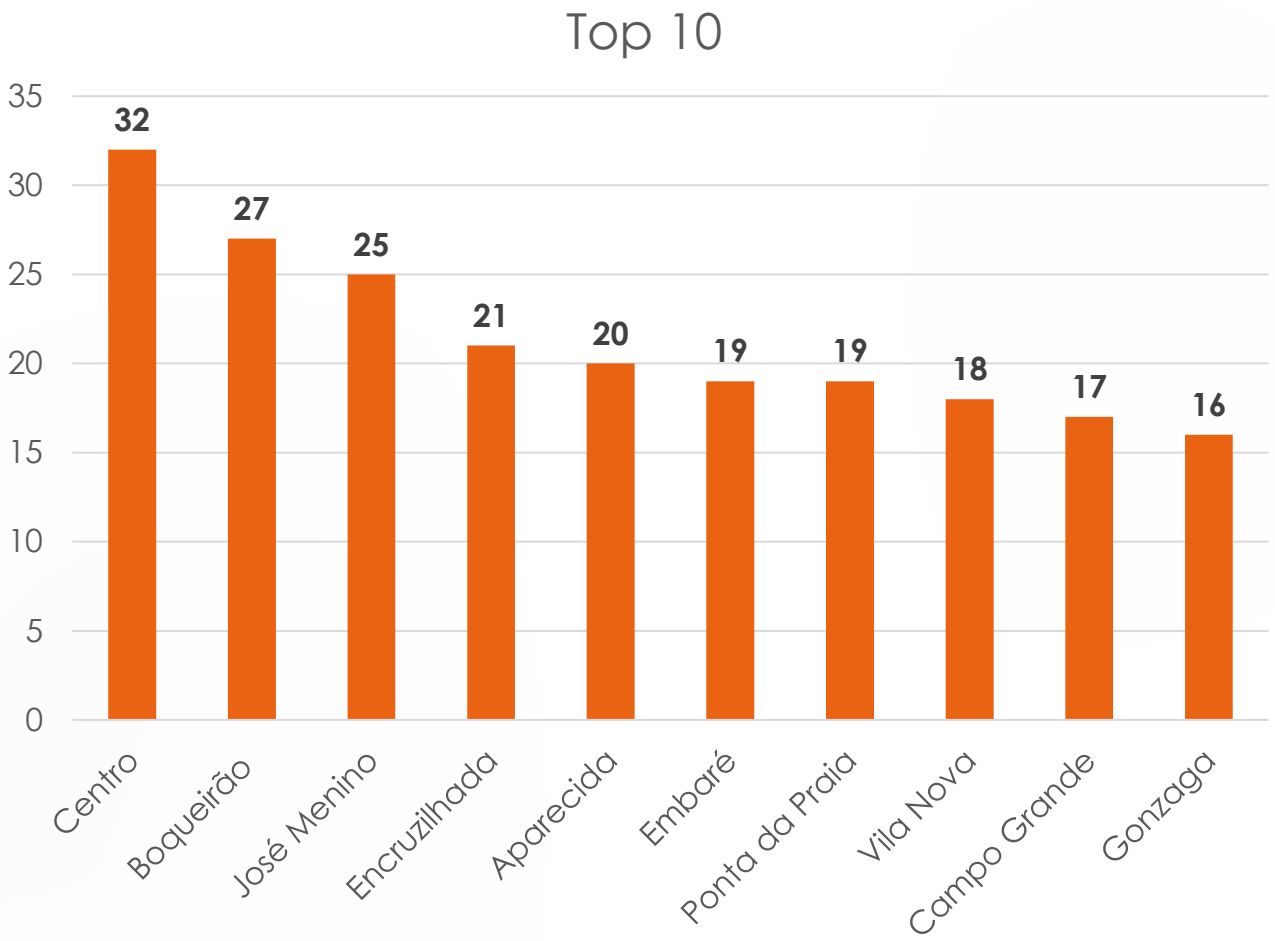
O gráfico apresenta as unidades (escolas) sobre os quais os munícipes mais se manifestaram em 2019.

DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SEDS)



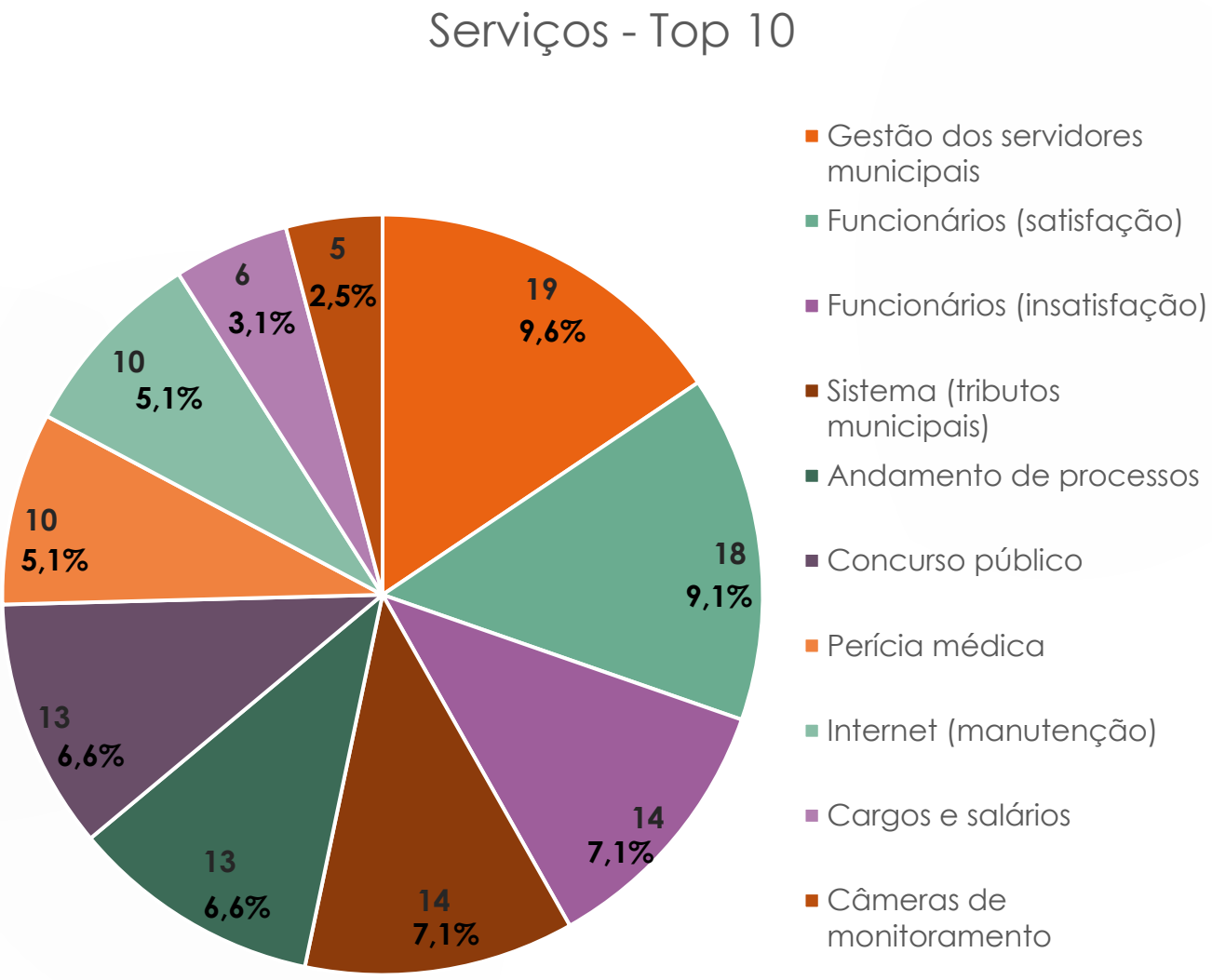
312 ocorrências (1%)

ESTATÍSTICAS – BAIRROS (SEDS)



O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram manifestações (reclamações/solicitações) de questões sociais.

GESTÃO (SEGES)



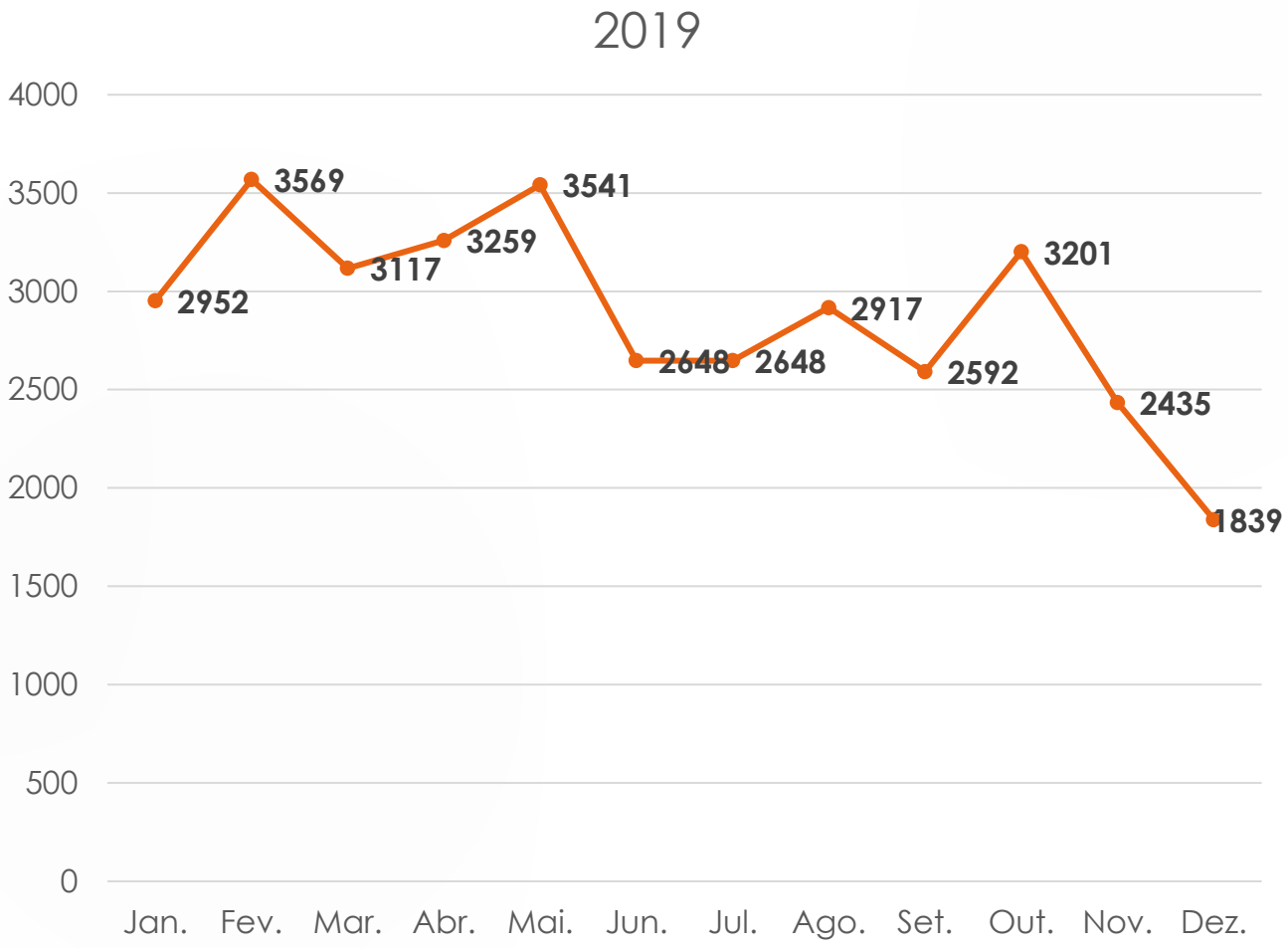
198 ocorrências (0,6%)

COMPARATIVO

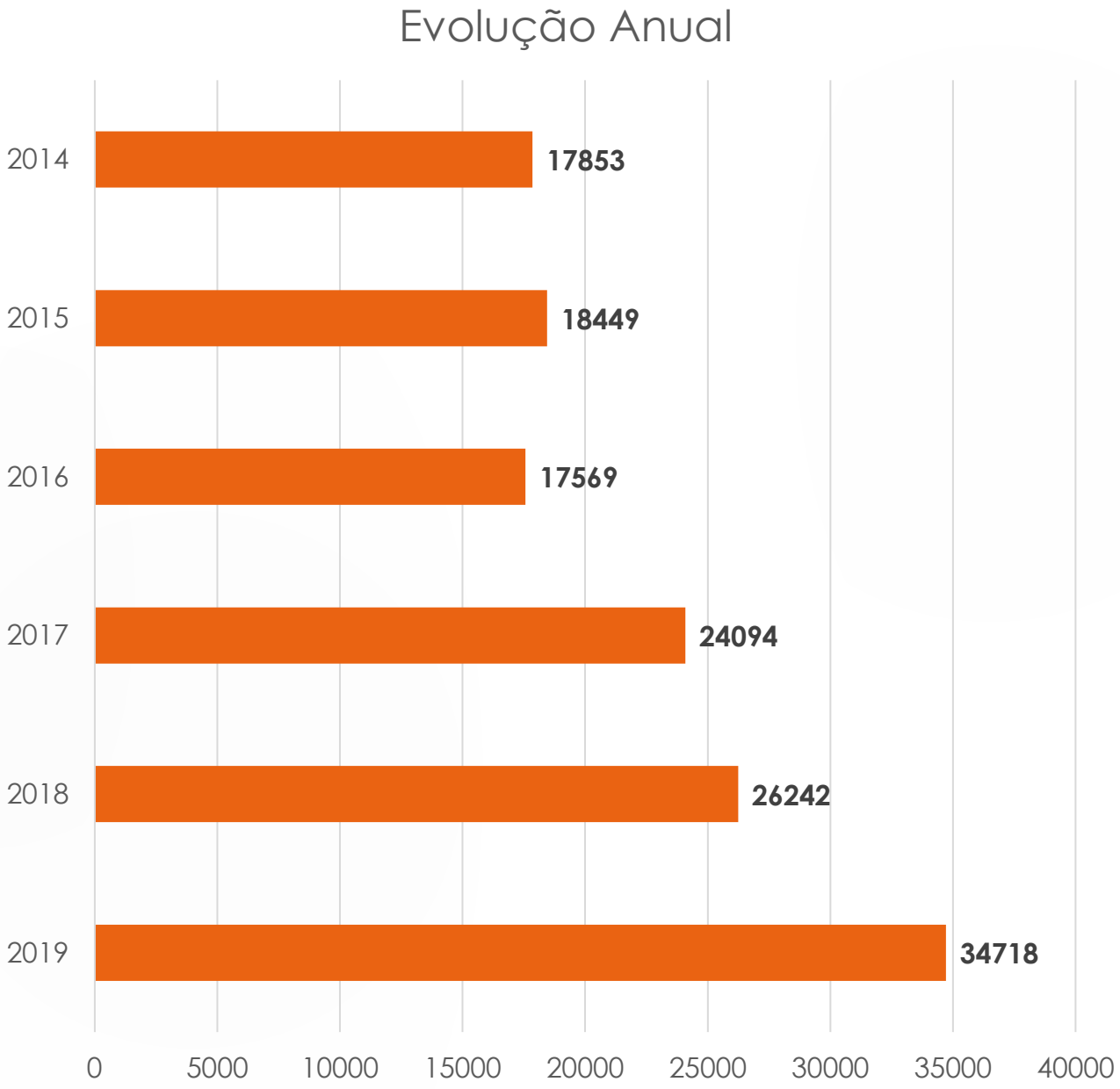
Análise mensal do ano de 2019 de manifestações registradas e comparativos anuais de 2014 a 2019.

No ano de 2019 a Ouvidoria teve o maior número de ocorrências registradas desde a sua criação em 1994, além da maior redução do tempo de resposta.

ESTATÍSTICAS – EVOLUÇÃO MENSAL

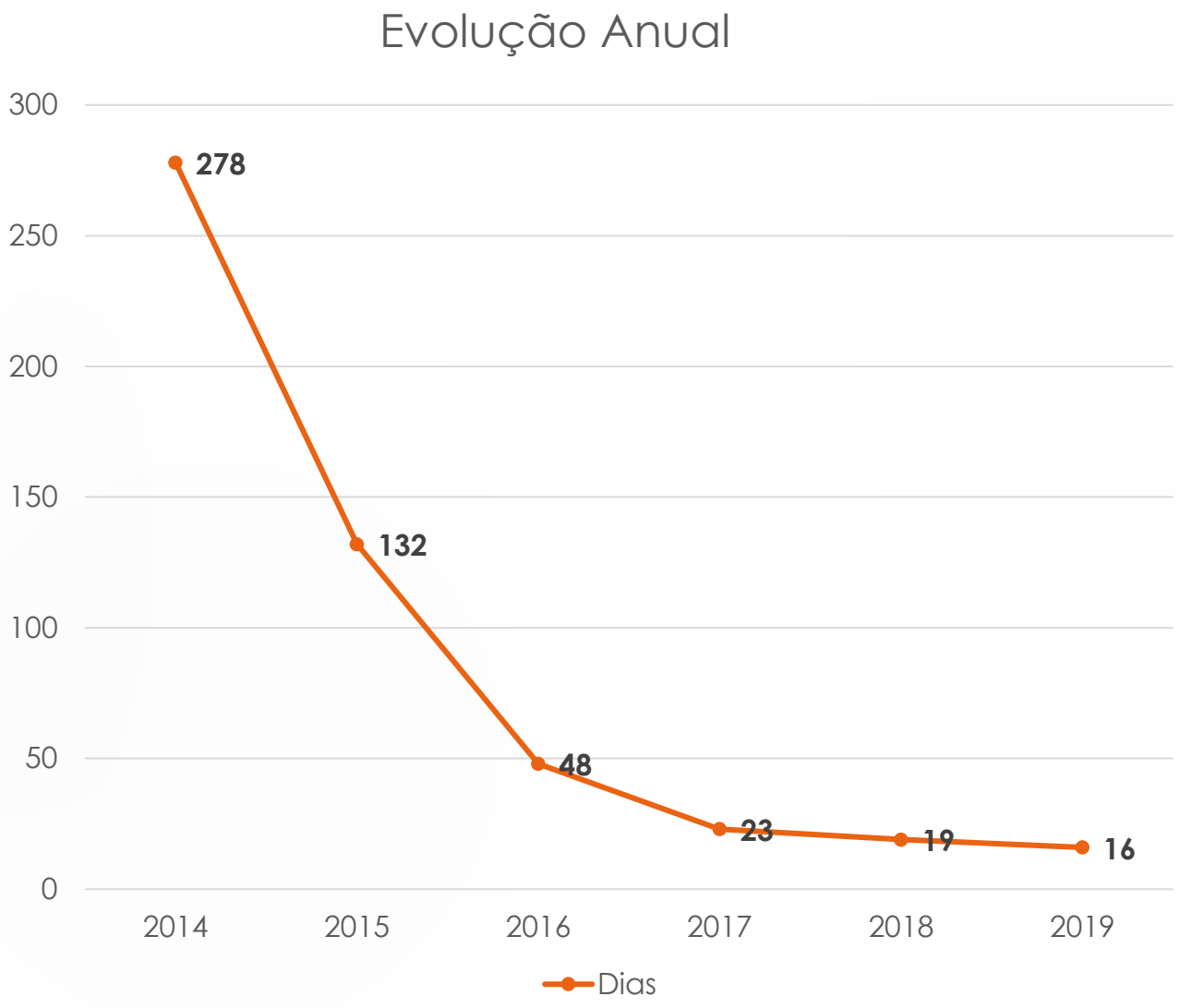


ESTATÍSTICAS – REGISTROS



Aumento percentual de 94,5% de manifestações registradas, se compararmos 2019 a 2014.

ESTATÍSTICAS - PRAZOS



Redução percentual de 94% no prazo de resposta, se compararmos 2019 a 2014.

ALUNO OUVIDOR

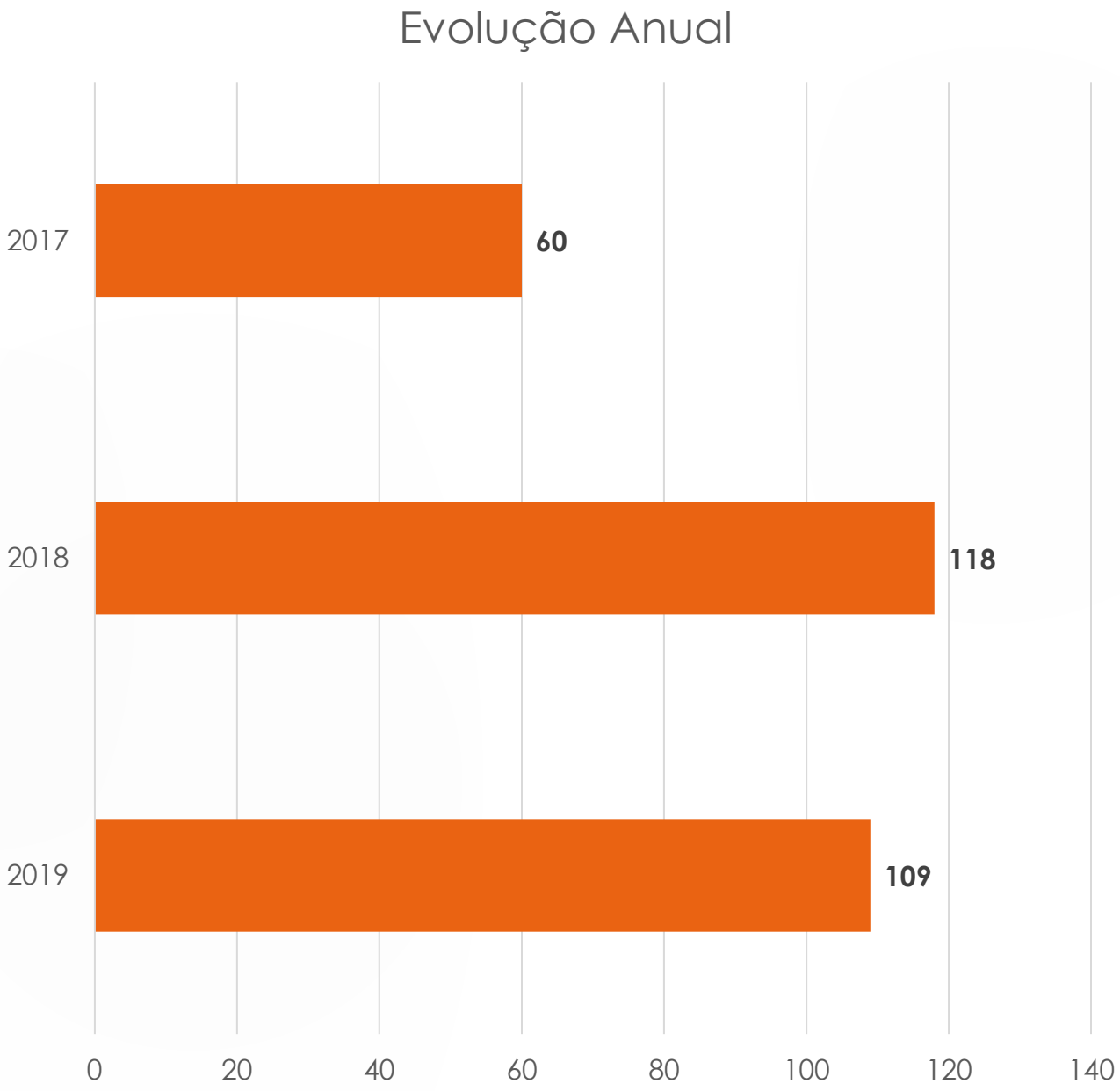
Projeto desenvolvido em parceria com a Secretaria de Educação, tem o objetivo de escolher nas escolas municipais um aluno que exerça a função de ouvidor.

A finalidade é desenvolver o protagonismo juvenil entre os estudantes.

O eleito tem a responsabilidade de ouvir os colegas de escola, receber solicitações, reclamações e elogios, para posterior encaminhamento à Ouvidoria.
A primeira edição do programa, em 2017, mobilizou 16 escolas municipais para a eleição do ouvidor da escola e do ouvidor adjunto.

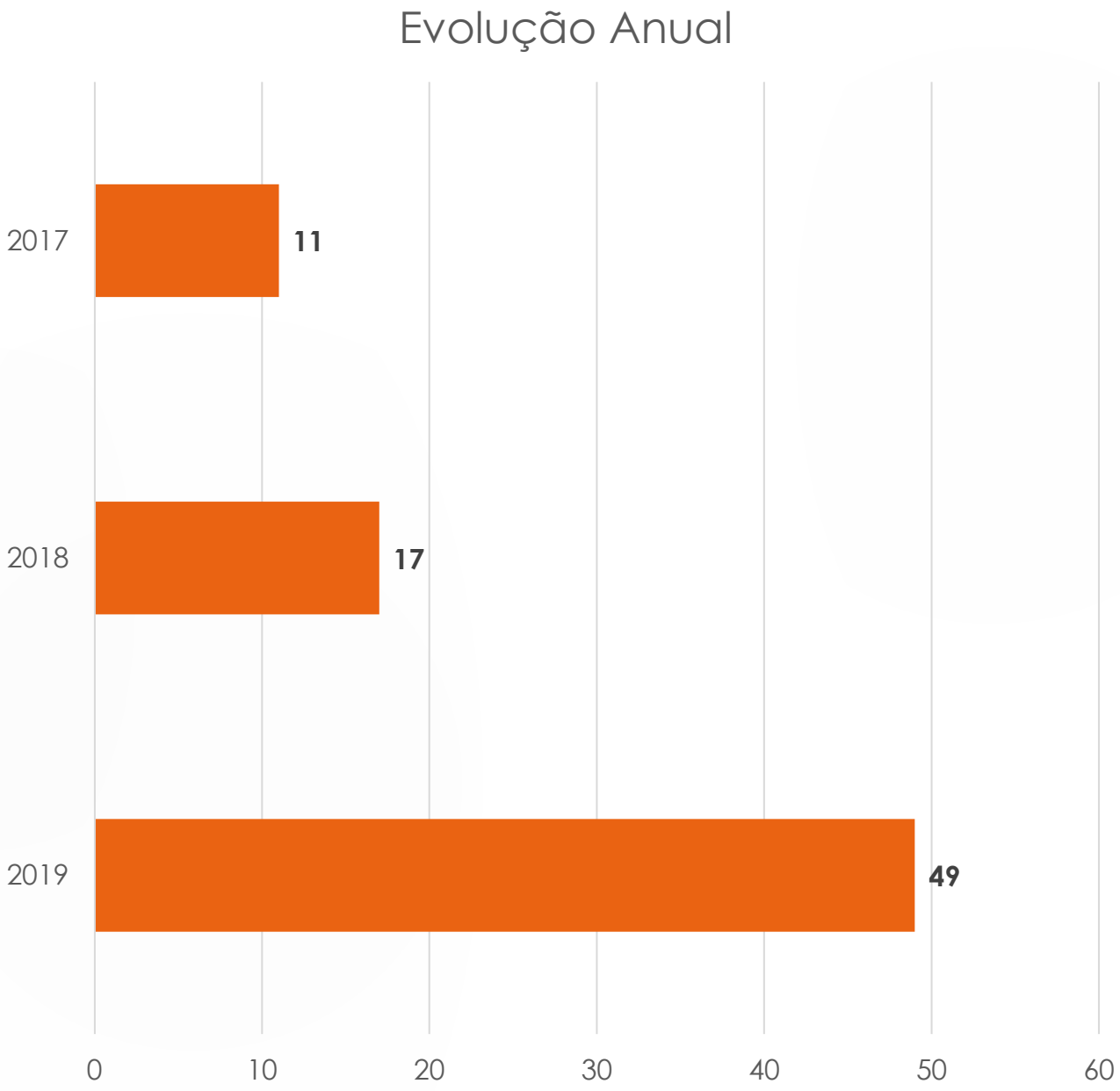
25 escolas participantes em 2019

ESTATÍSTICAS ALUNO OUVIDOR – REGISTROS



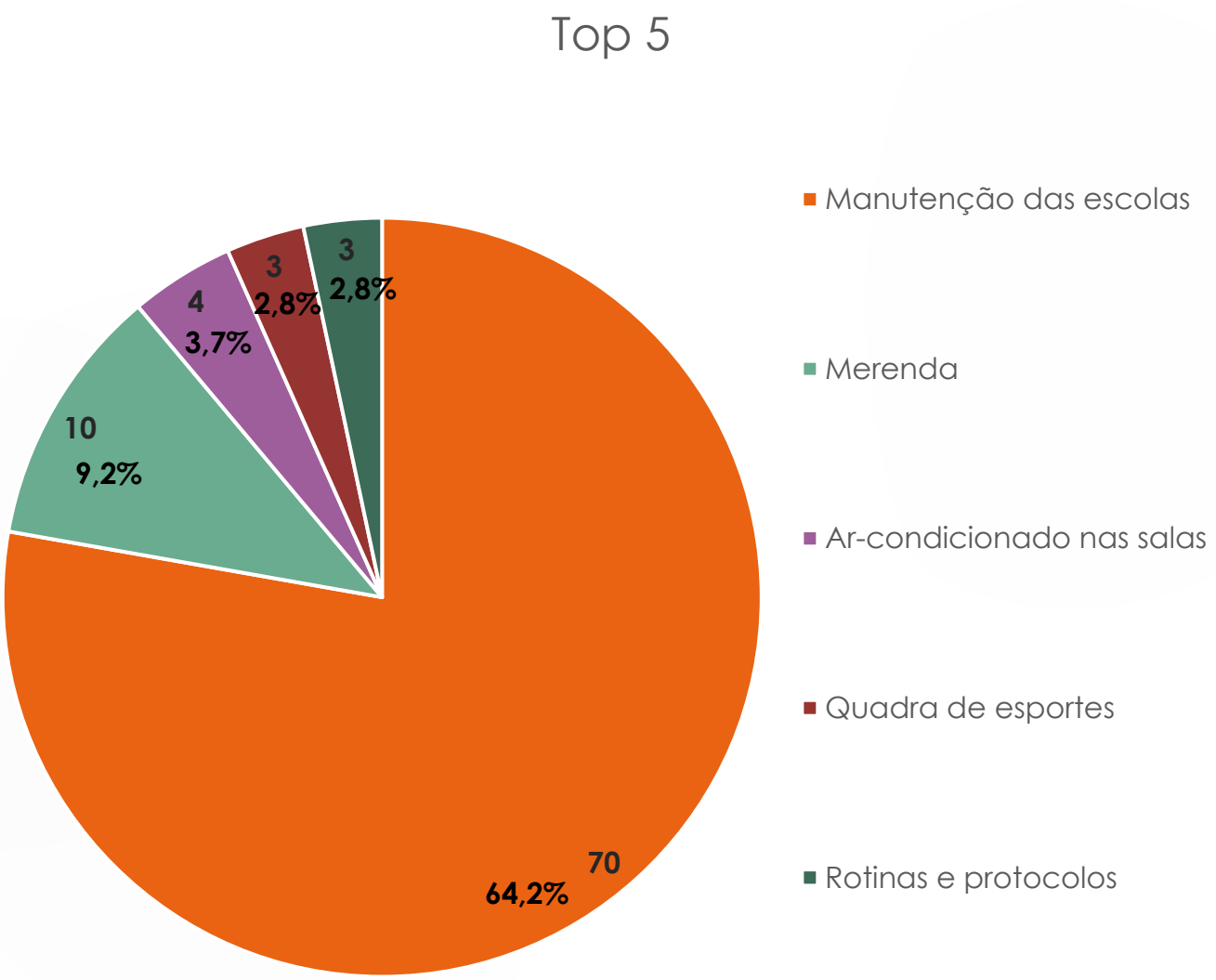
O gráfico apresenta o número de ocorrências registradas pelos Alunos Ouvidores.

ESTATÍSTICAS ALUNO OUVIDOR – MEDIAÇÕES



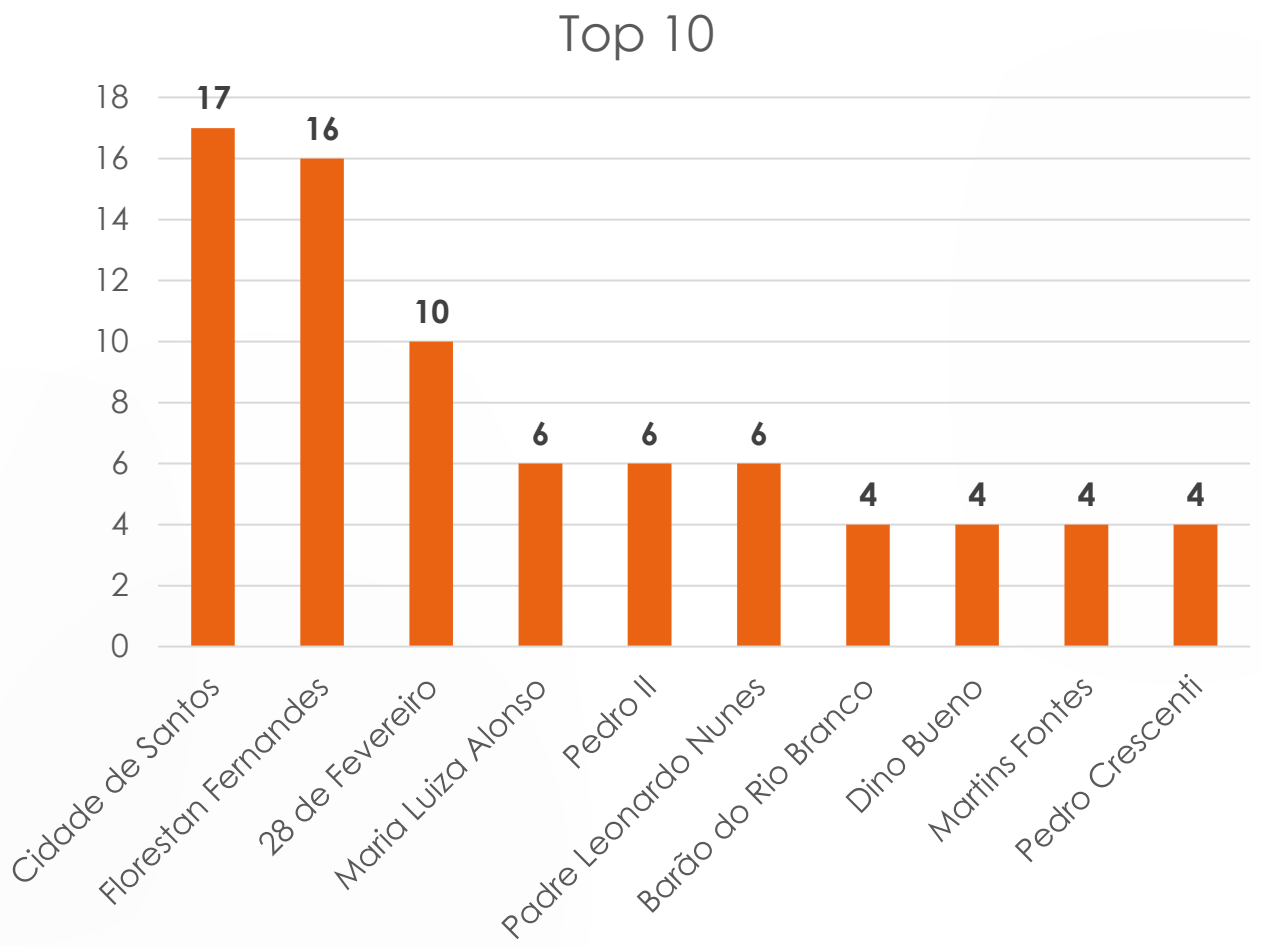
O gráfico apresenta o número de mediações realizadas com os Alunos Ouvidores.

ESTATÍSTICAS ALUNO OUVIDOR – ASSUNTO



O gráfico apresenta as principais necessidades apontadas pelos Alunos Ouvidores.

ESTATÍSTICAS ALUNO OUVIDOR - ESCOLAS



O gráfico apresenta as demandas por escolas participantes do projeto Aluno Ouvidor.

OUVIDORIA PRESENTE

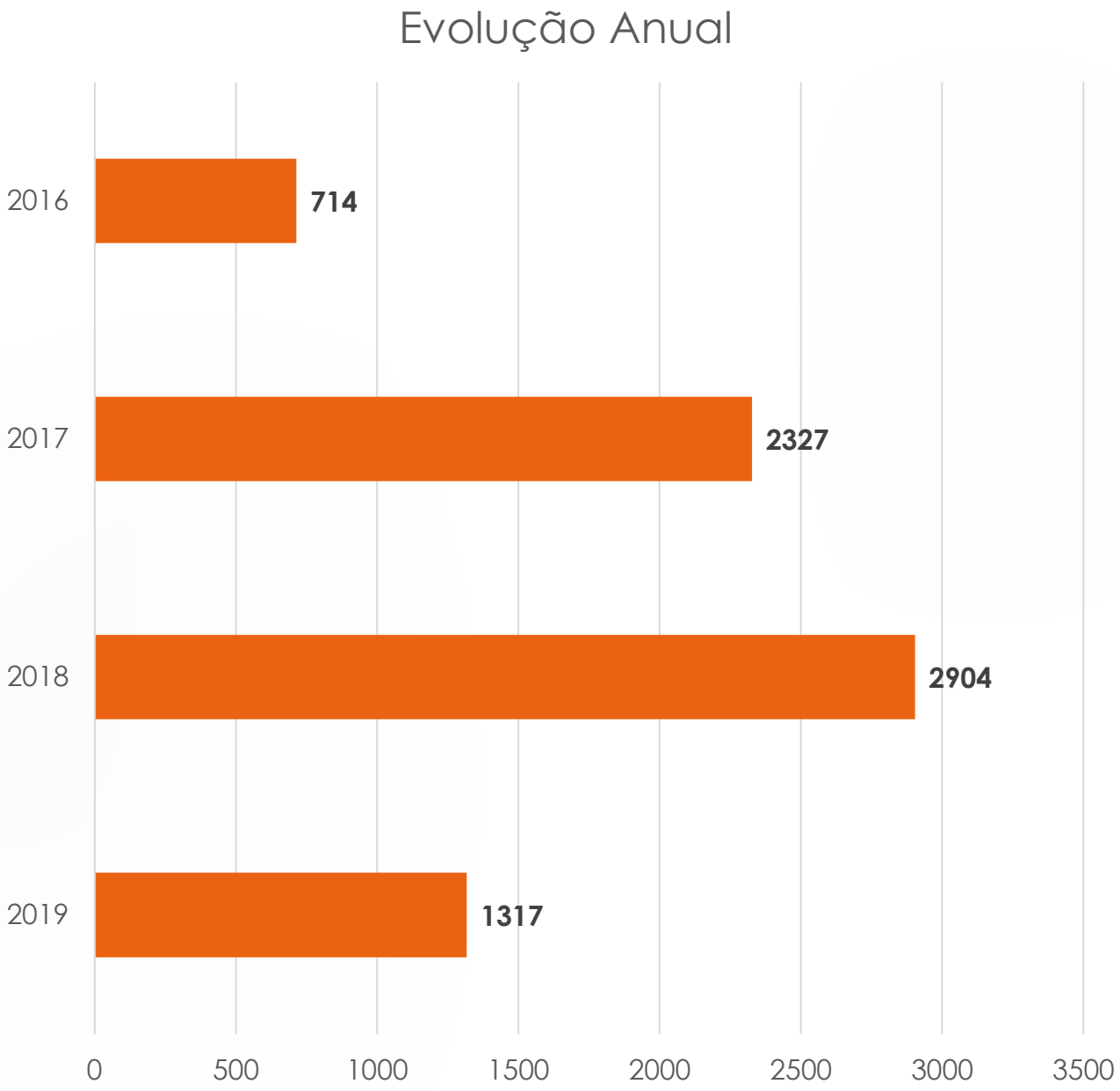
A Ouvidoria Presente começou a funcionar como projeto em novembro de 2016. Sua premissa principal foi de fazer com que a Ouvidoria exercesse uma função ativa na relação com o cidadão. Em vez de aguardar passivamente ser demandada, a Ouvidoria assumiu o desafio de buscar as demandas contatando diretamente os munícipes.

Representantes da Ouvidoria percorrem locais de atendimentos ao público como unidades de saúde para entrevistar os usuários e receber manifestações como denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informações e solicitações.

O objetivo é melhorar a eficiência administrativa dos equipamentos públicos e aproximar a população da administração.

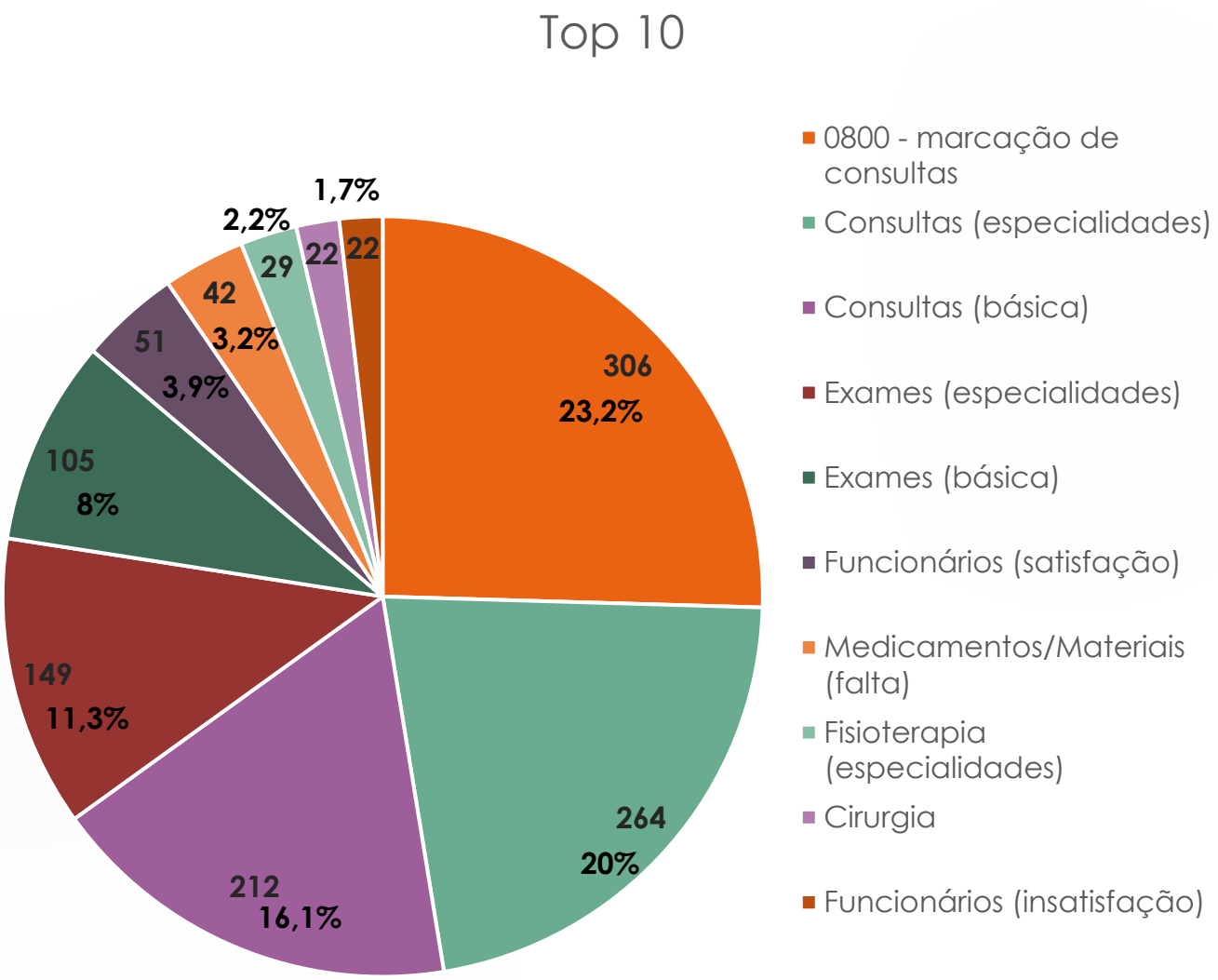
71 equipamentos visitados em 2019

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA PRESENTE

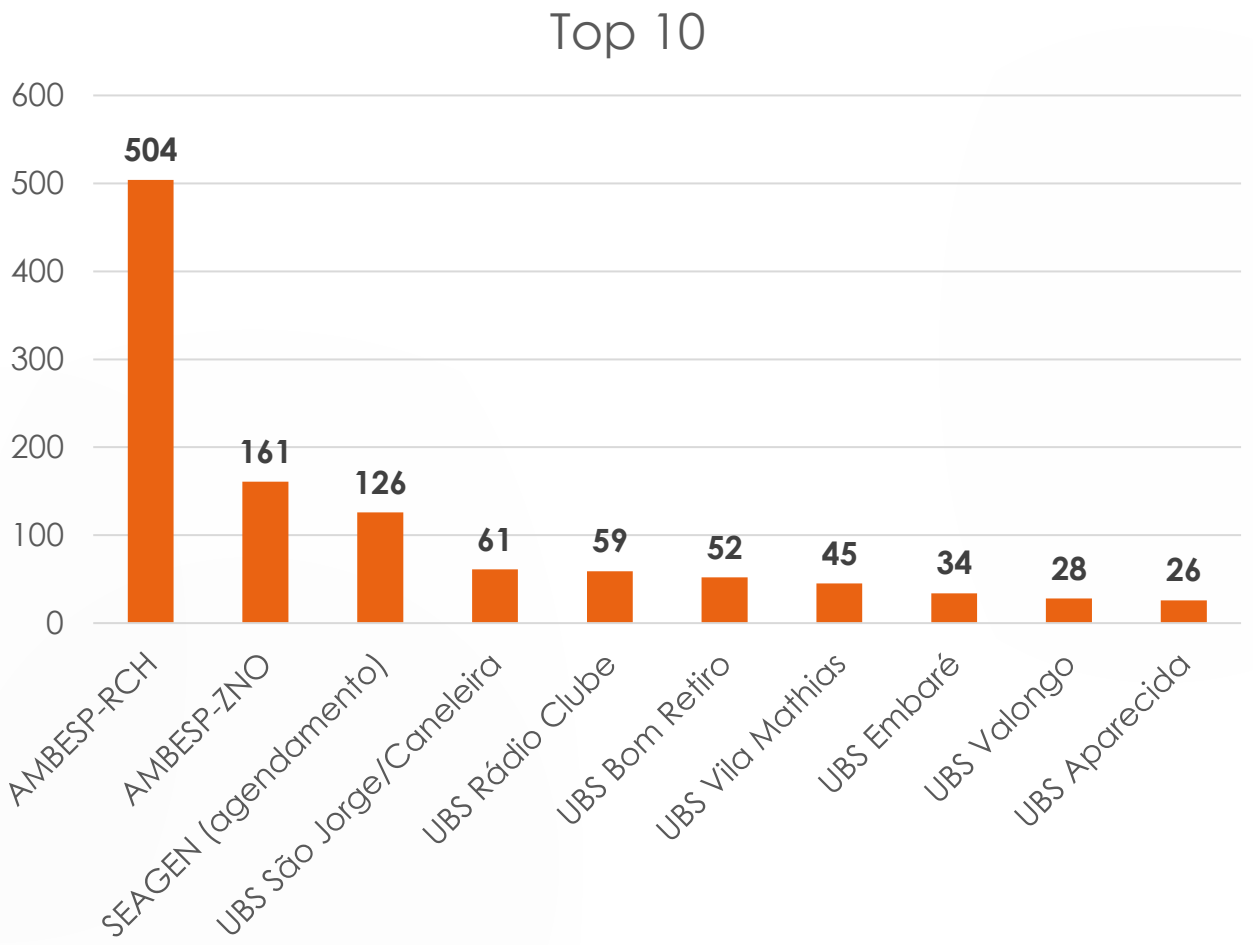


O gráfico apresenta o número de ocorrências registradas pela Ouvidoria Presente.

ESTATÍSTICAS OUVIDORIA PRESENTE - ASSUNTO



ESTATÍSTICAS OUVIDORIA PRESENTE - UNIDADES



O gráfico apresenta as demandas por equipamentos (unidades) participantes da Ouvidoria Presente.

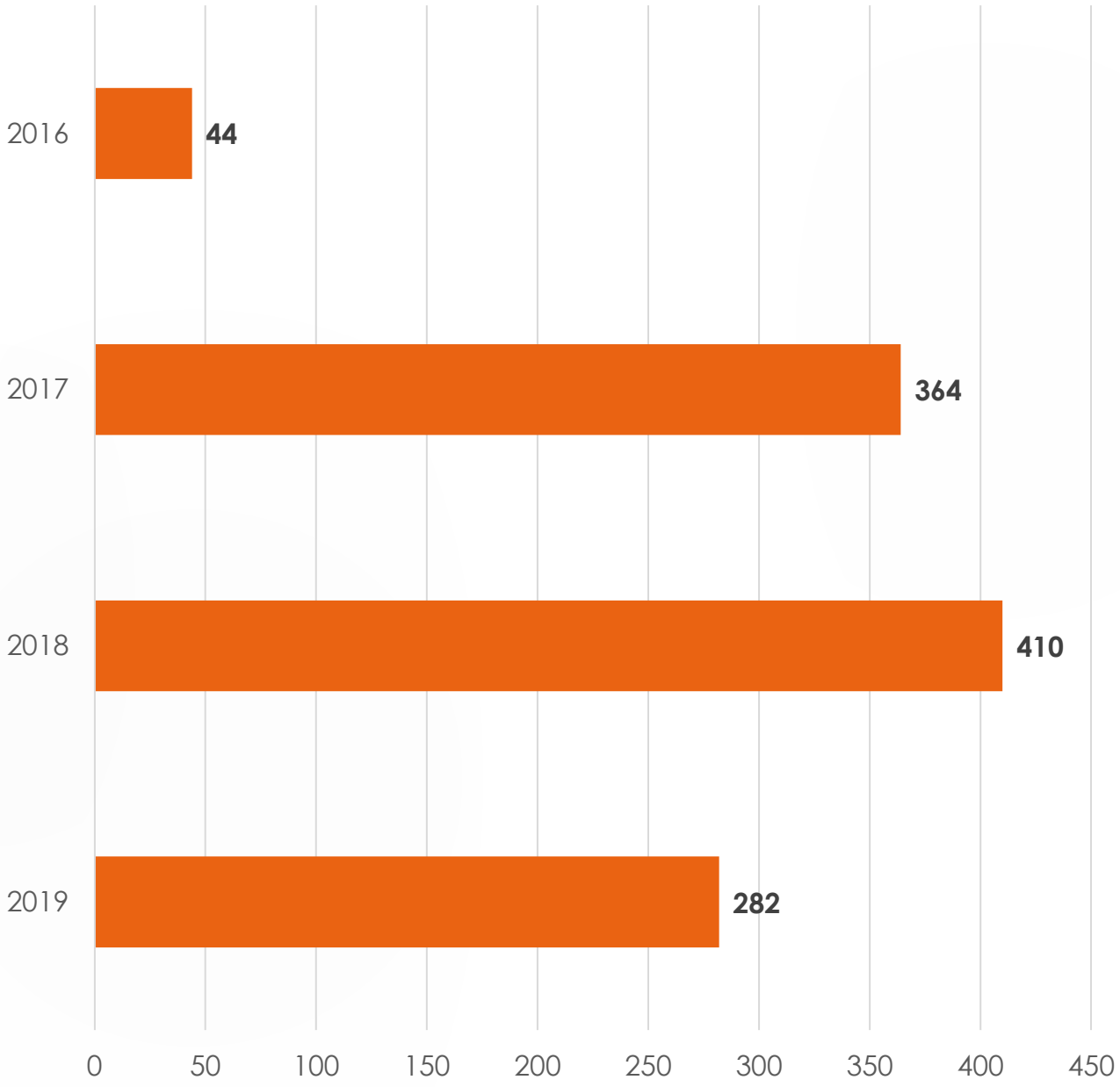
MEDIAÇÃO

No ano de 2016, foi instituído na Ouvidoria o serviço de Mediação, tal alternativa de resolução consensual consiste em que as partes tentem encontrar uma solução amigável com o auxílio da figura do mediador, a partir das manifestações registradas.

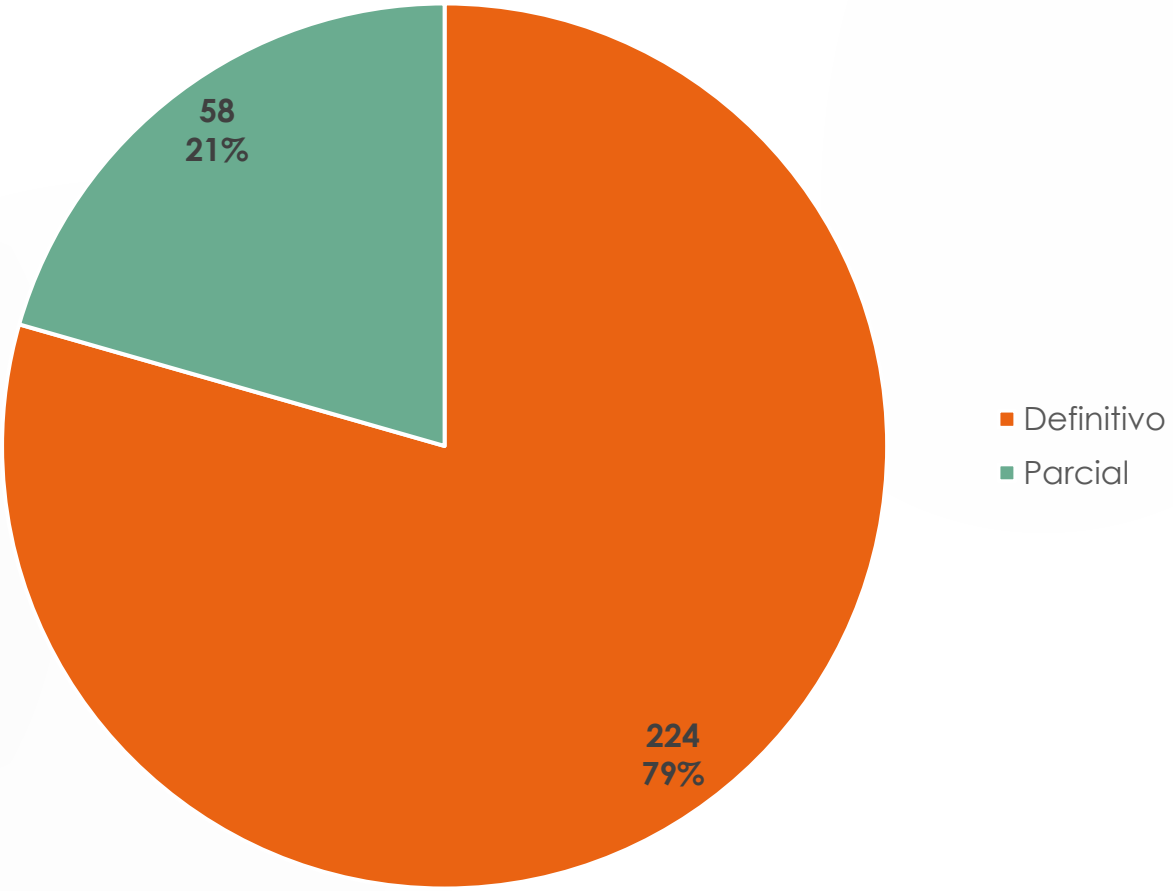
Em 2019 foram 282 mediações realizadas.

79% de resolutividade das mediações realizadas em 2019

ESTATÍSTICAS MEDIAÇÃO – EVOLUÇÃO ANUAL



ESTATÍSTICAS MEDIAÇÃO – RESULTADO



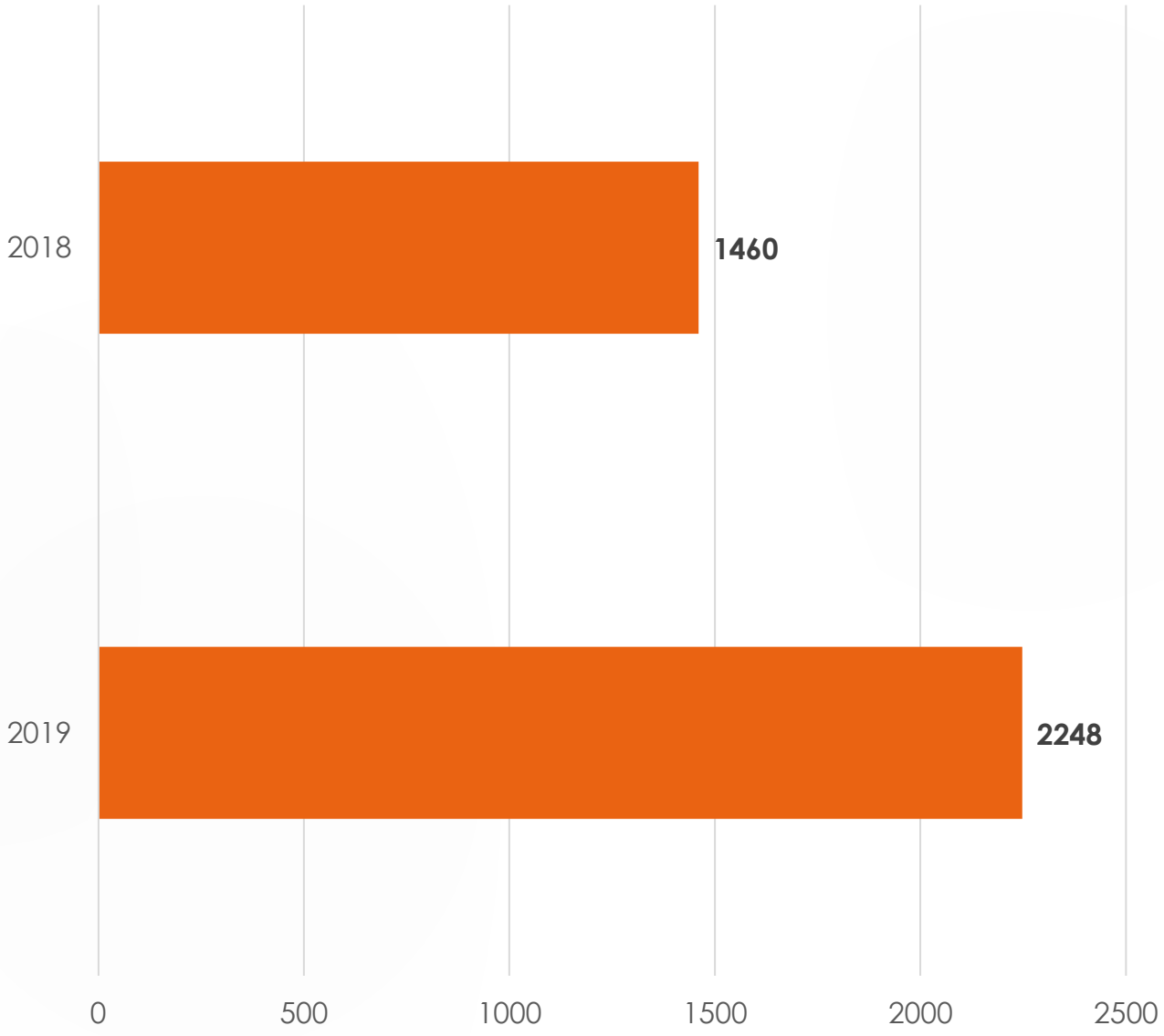
CONTROLE DE QUALIDADE

Em 2018 foi instituído na Ouvidoria serviço de controle de qualidade, com o objetivo de confirmar junto ao solicitante a execução do serviço e avaliar o grau de satisfação.

Em 2019 foram realizadas 2.248 pesquisas.

O grau de satisfação foi de 90% em 2019

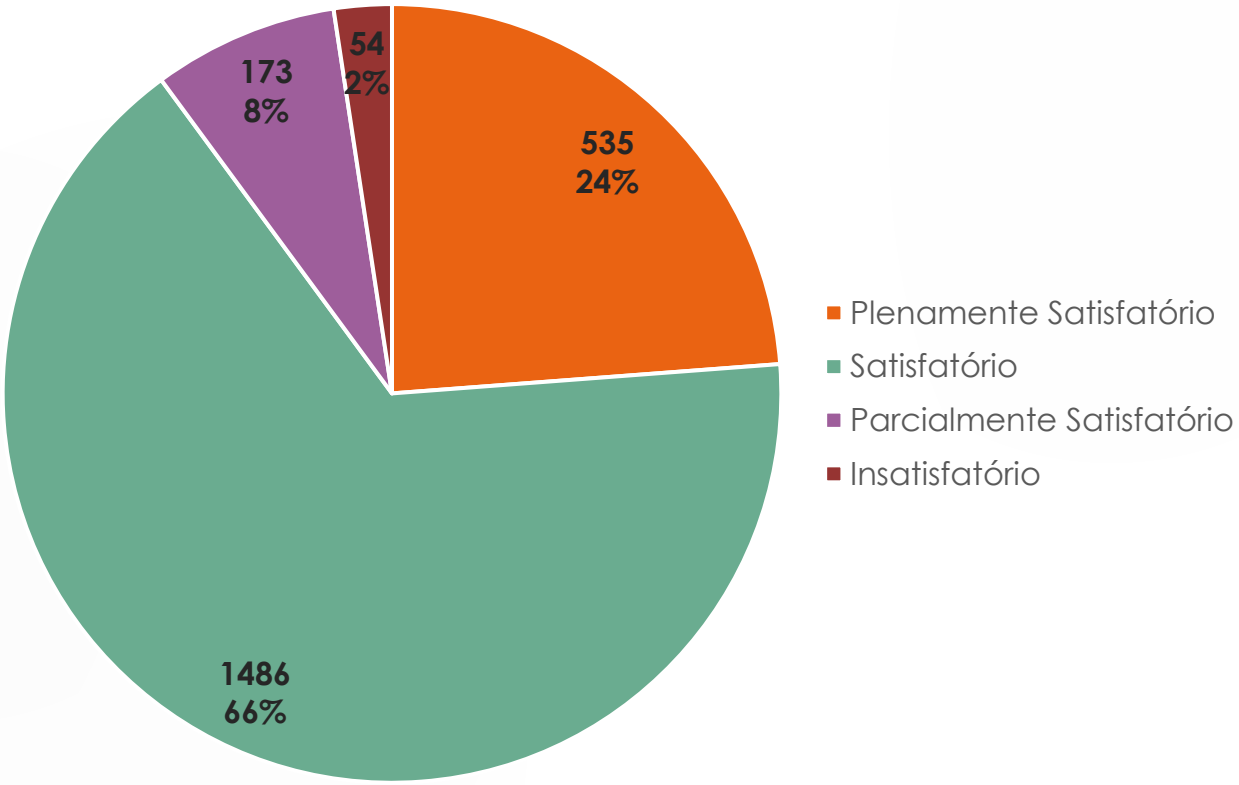
ESTATÍSTICAS CONTROLE DE QUALIDADE – EVOLUÇÃO ANUAL



Aumento percentual de 54% de pesquisas realizadas, se compararmos 2019 a 2018.

ESTATÍSTICAS CONTROLE DE QUALIDADE - GRAU DE SATISFAÇÃO

2019



Em 2018 o grau de satisfação foi de 87%

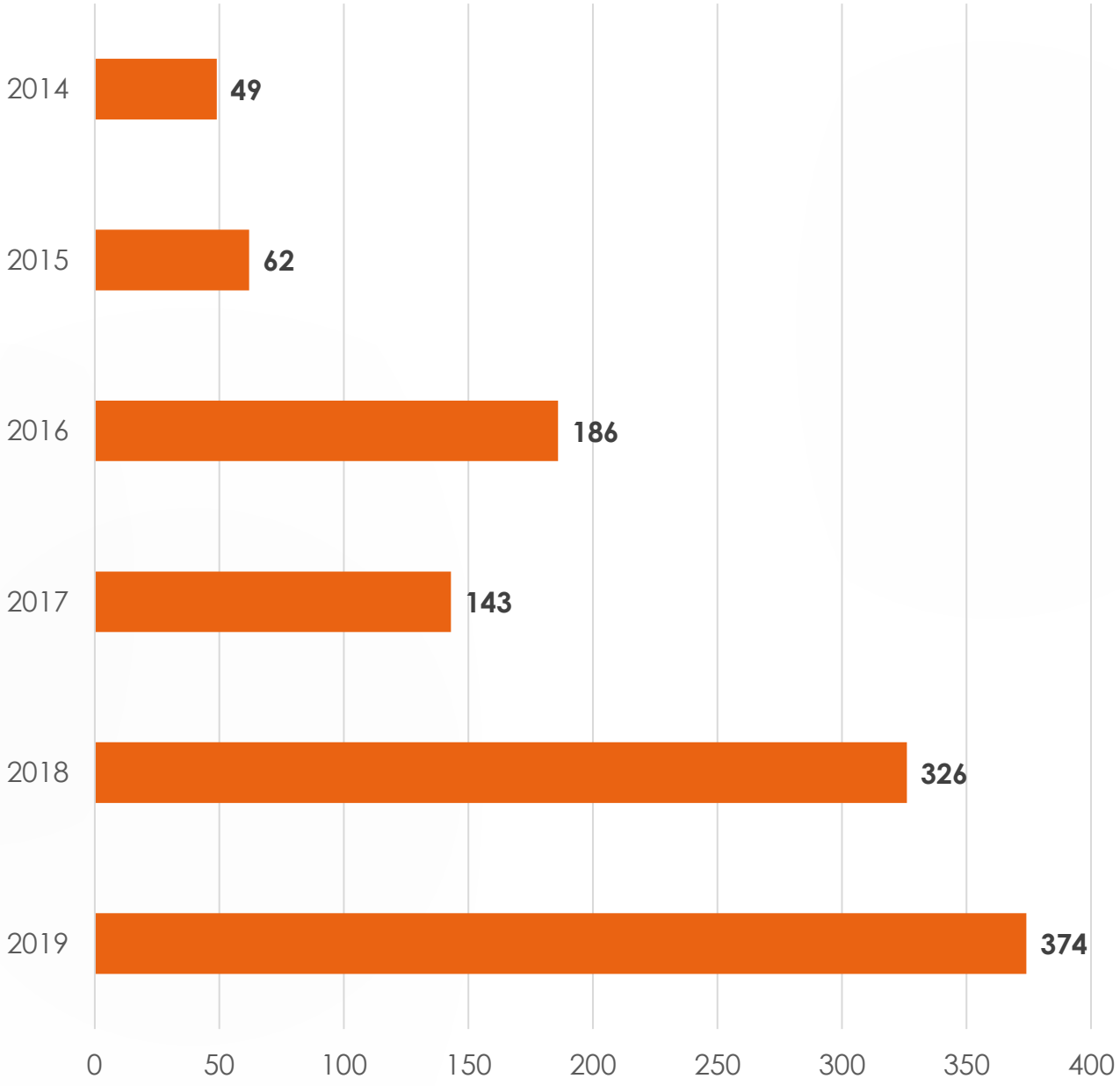
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

O serviço de informação ao cidadão tem como objetivo garantir a efetividade do direto de acesso à informação, conforme preceitua a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, em prazo não superior a 20 dias .

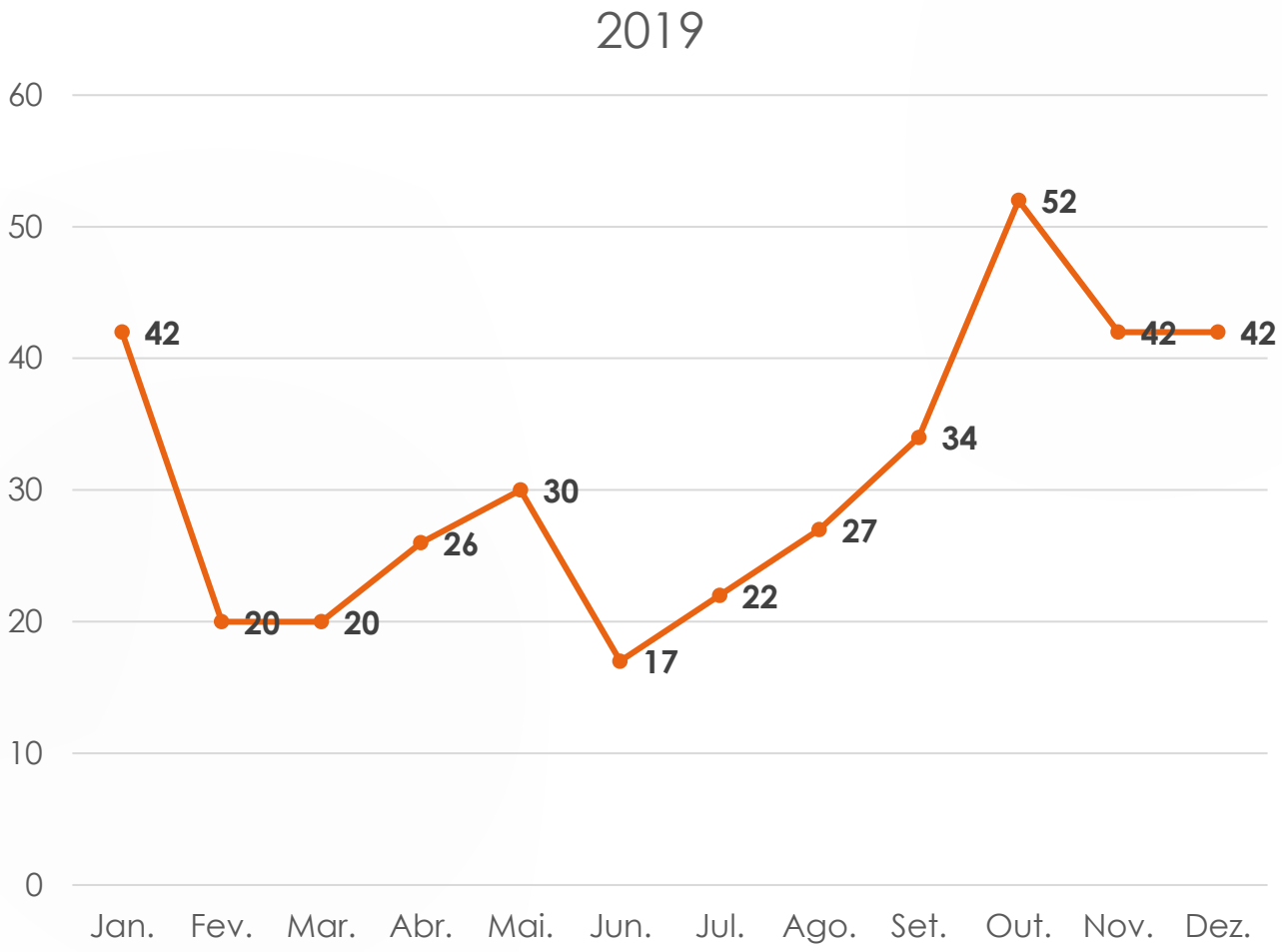
Em 2019 foram registrados 374 pedidos de acesso à informação.

O prazo médio de resposta em 2019 foi de 9 dias

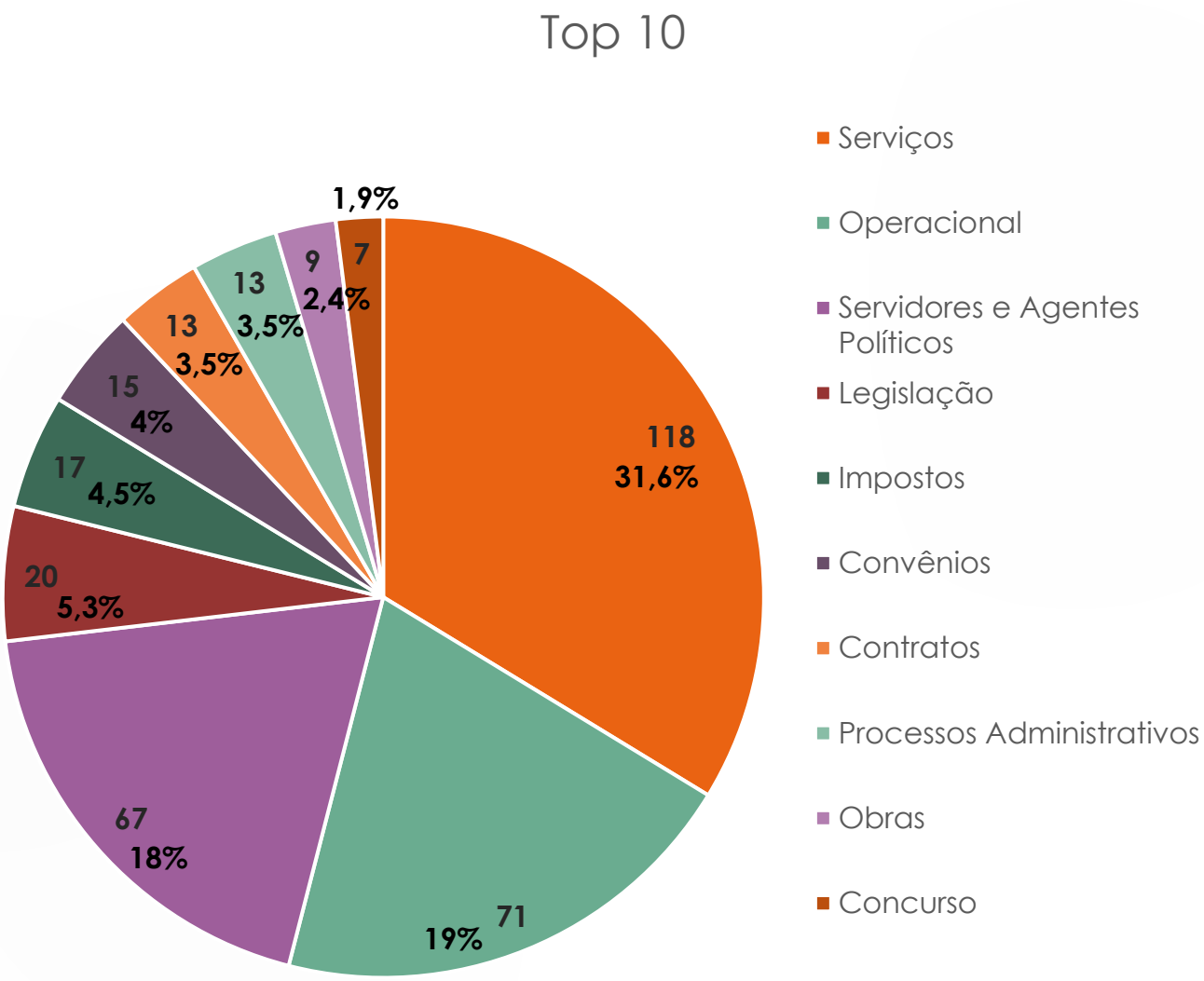
ESTATÍSTICAS SIC – EVOLUÇÃO ANUAL



ESTATÍSTICAS SIC – EVOLUÇÃO MENSAL



ESTATÍSTICAS SIC - ASSUNTO



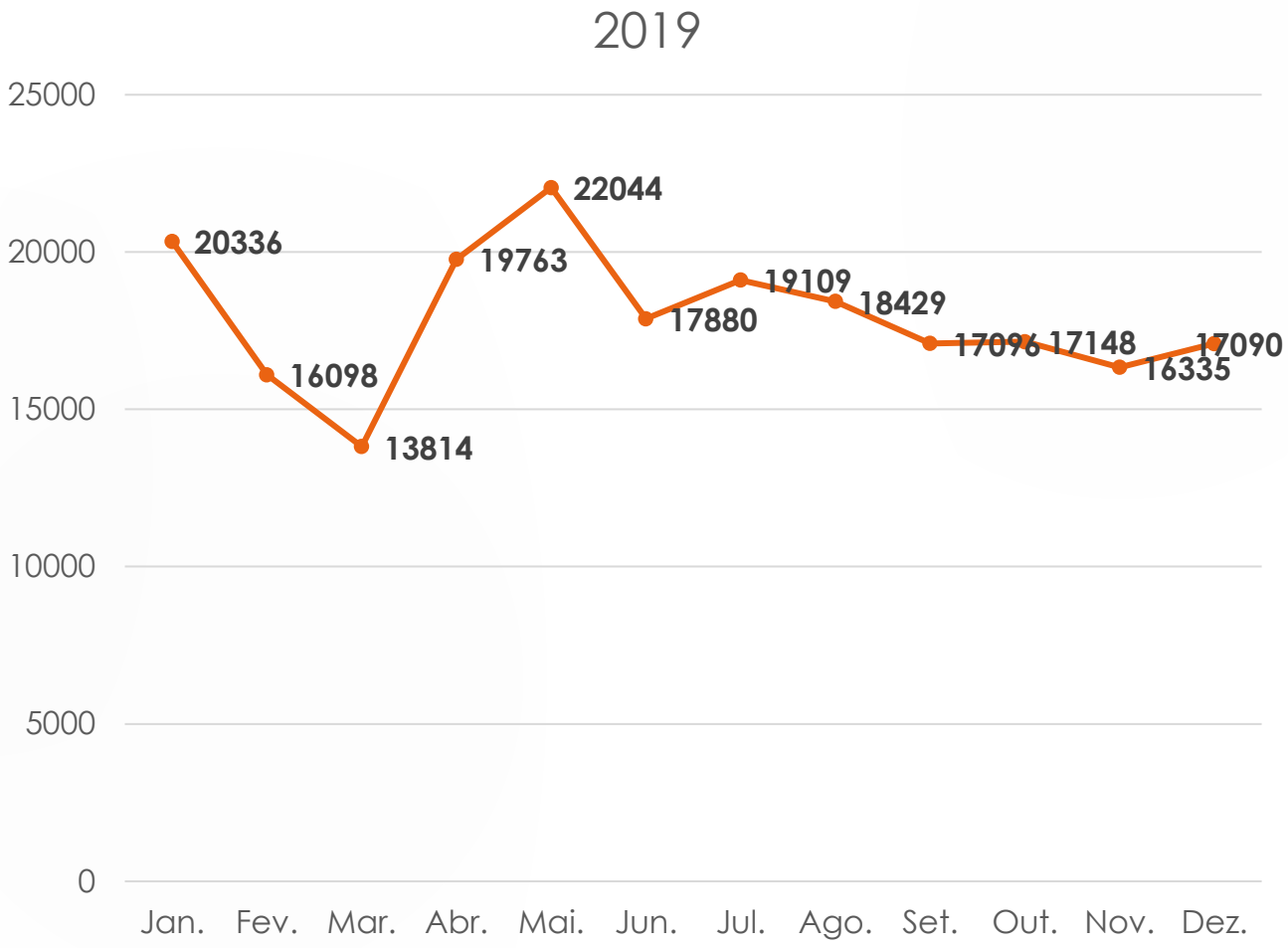
O gráfico apresenta as informações mais solicitadas com base na Lei de Acesso à Informação.

PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

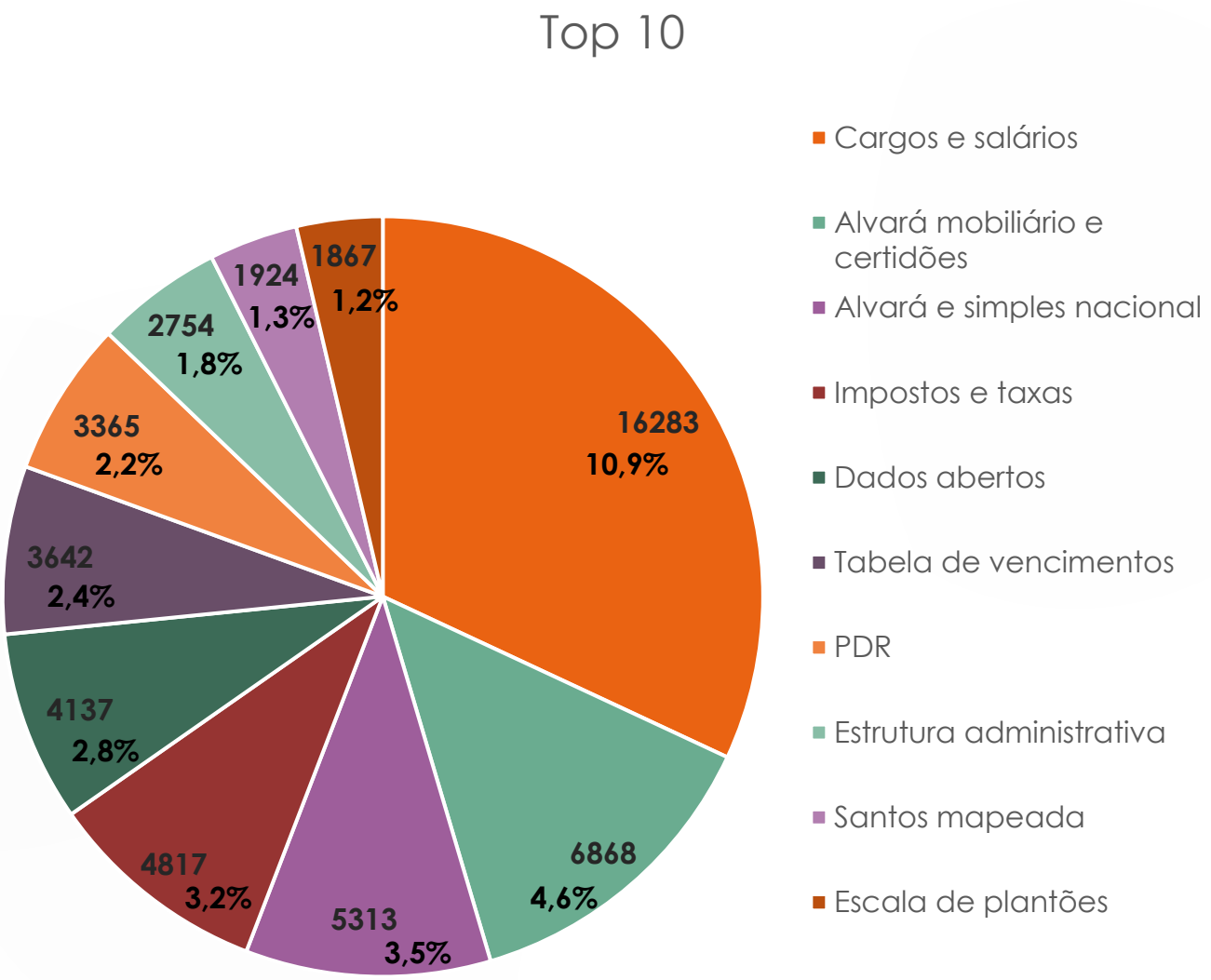
Ferramenta de transparência ativa que possibilita o cidadão conhecer, questionar, acompanhar e fiscalizar o uso dos recursos públicos, garantindo e ampliando a transparência da gestão pública e fortalecendo a participação social.

215.142 acessos em 2019

ESTATÍSTICAS PORTAL – EVOLUÇÃO MENSAL



ESTATÍSTICAS PORTAL – PÁGINAS



O gráfico apresenta as páginas mais acessadas no Portal da Transparência.

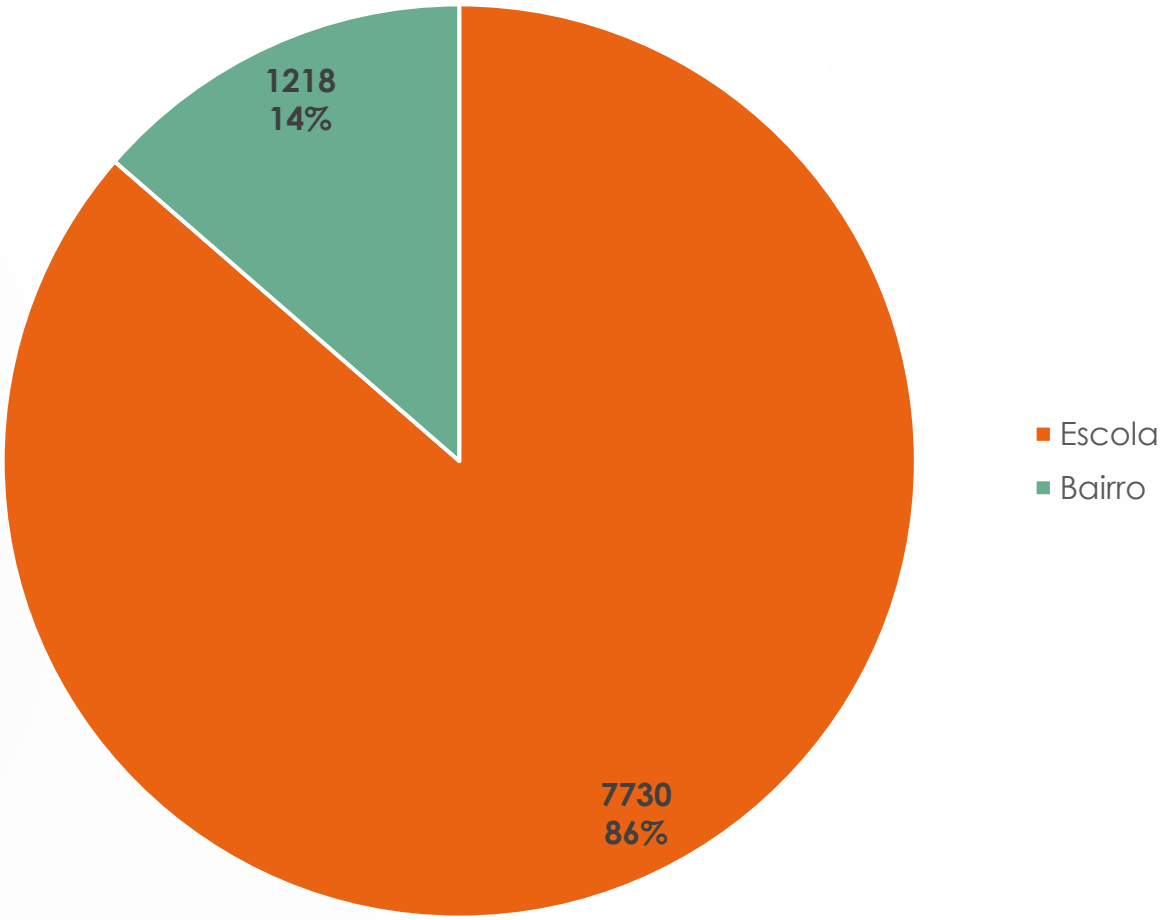
ORÇAMENTO PARTICIPATIVO AMPLO - OPA

Programa instituído por meio do Decreto nº 8.020, de 15 de fevereiro de 2018, com o objetivo de ampliar e consolidar a participação do cidadão na elaboração do Orçamento Municipal, a partir das prioridades e necessidades apontadas nas diversas áreas e regiões da Cidade.

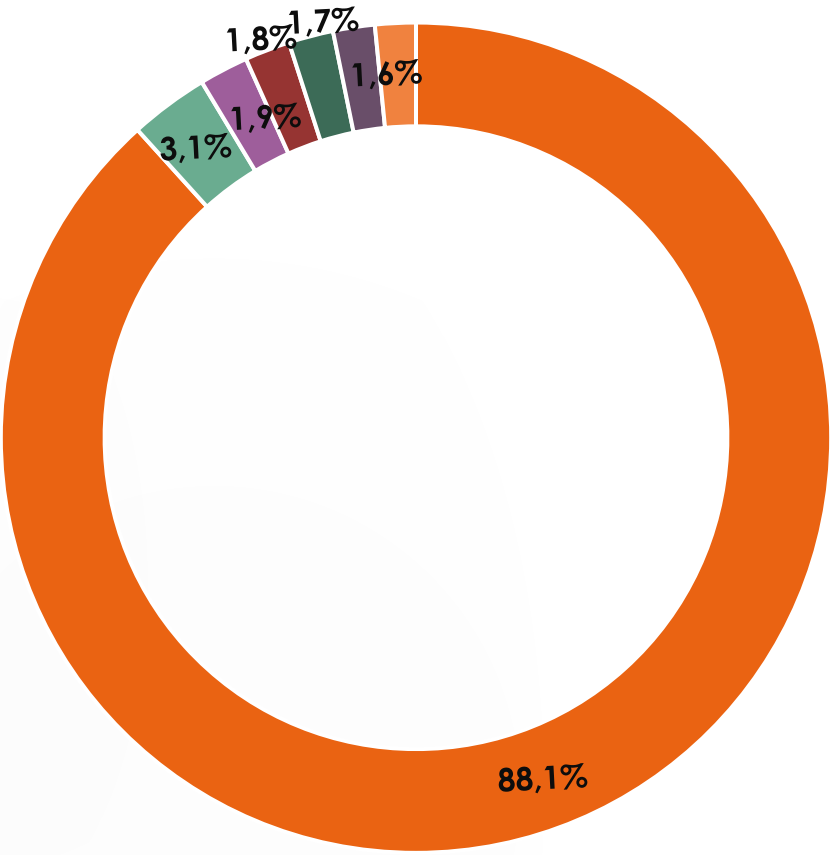
Dividido em duas etapas, sendo a primeira o envio das solicitações dos munícipes com indicação para integrarem o orçamento e a segunda a votação, onde os assuntos mais demandados e indicados na primeira fase são disponibilizados para votação por bairro e escola.

11.280 participações em 2019 (2332 solicitações + 8.948 votos)

ESTATÍSTICAS OPA – VOTAÇÃO



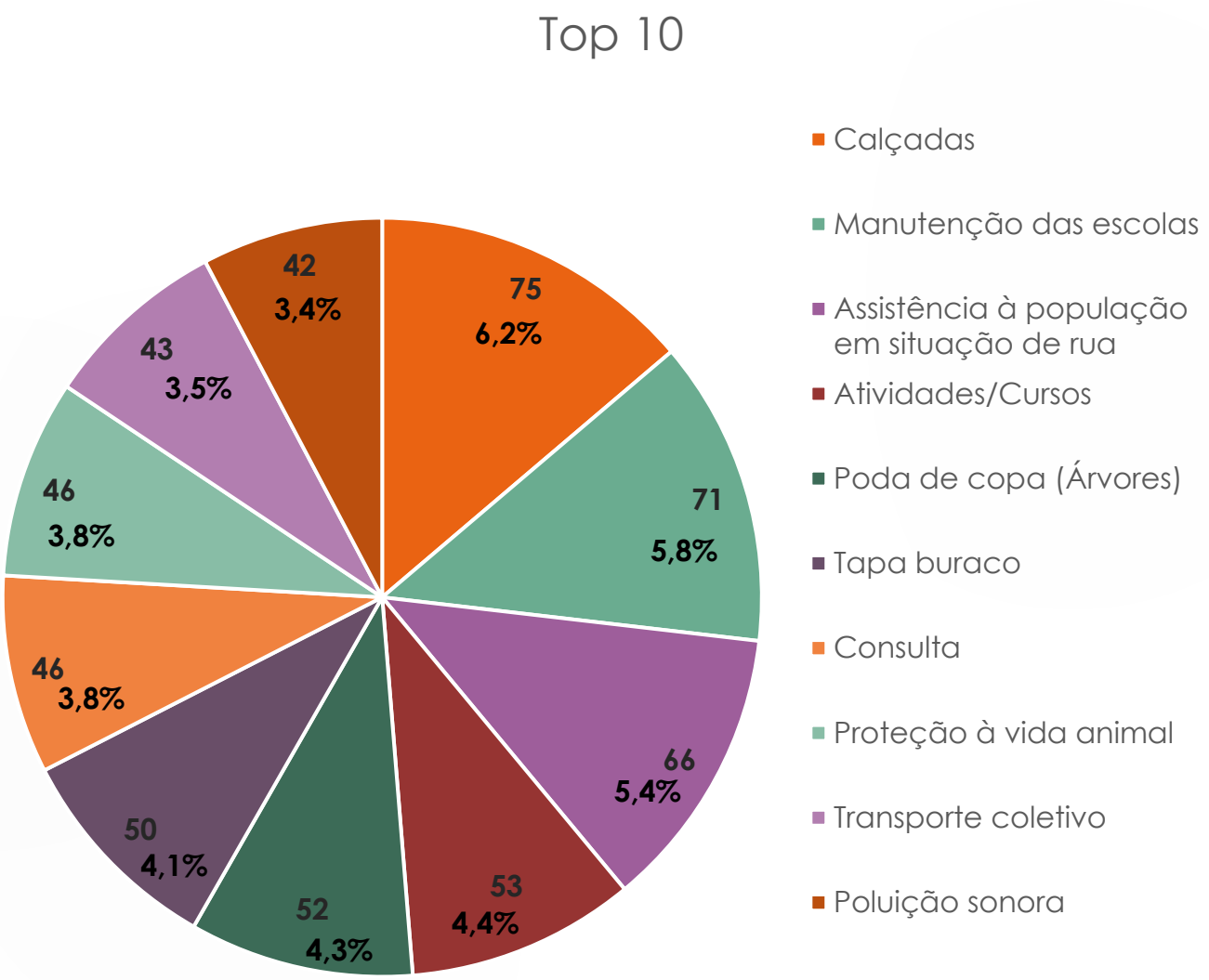
ESTATÍSTICAS OPA - ÁREA



- Educação: 7.887
- Serviços Públicos: 279
- Mobilidade Urbana: 173
- Meio Ambiente: 160
- Saúde: 158
- Cultura, Esporte e Turismo: 147
- Cidadania e Ação Social: 144

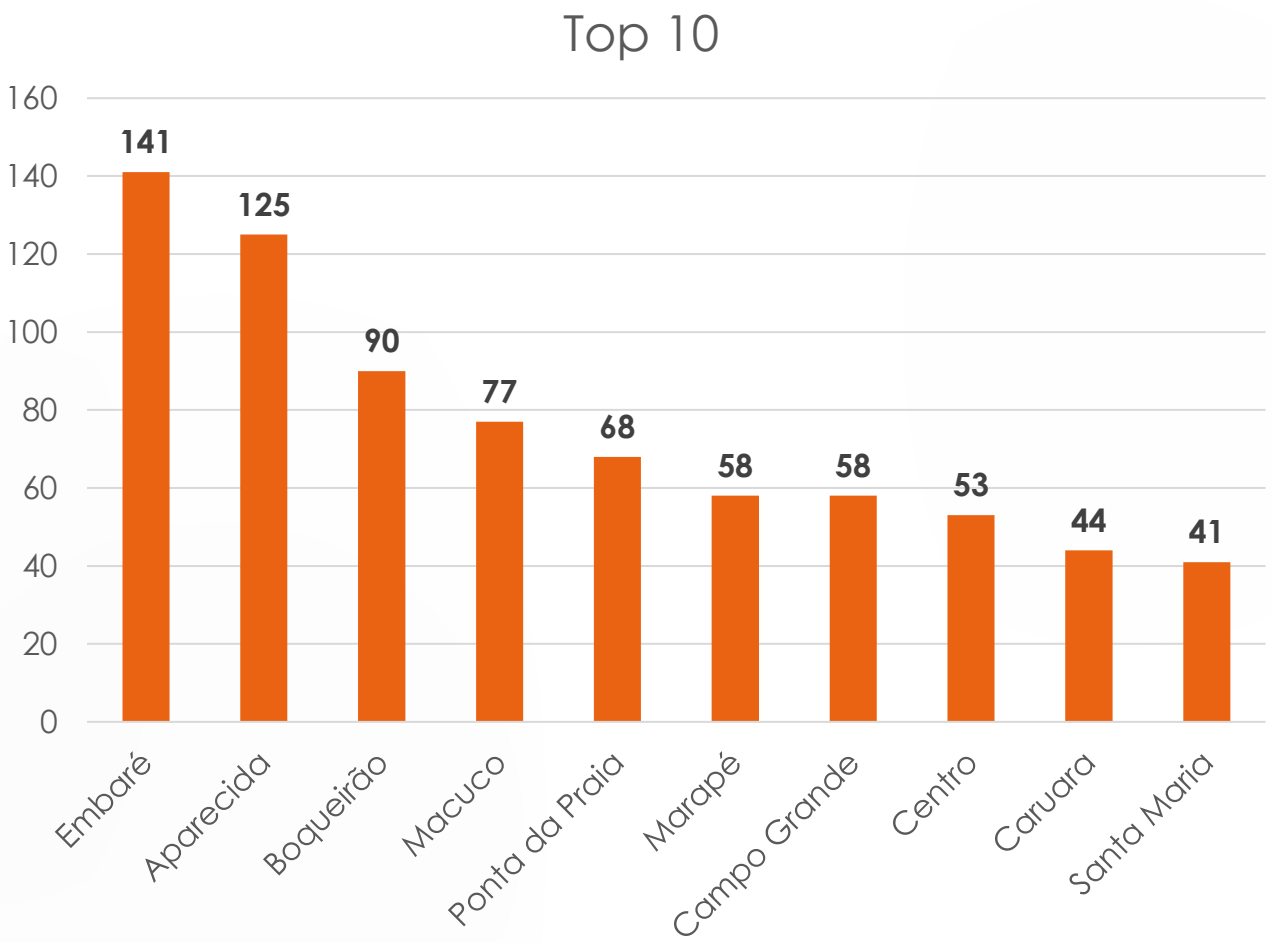
- Educação
- Serviços Públicos
- Mobilidade Urbana
- Meio Ambiente
- Saúde
- Cultura, Esporte e Turismo
- Cidadania e Ação Social

ESTATÍSTICAS OPA – PRIORIDADES (BAIRROS)



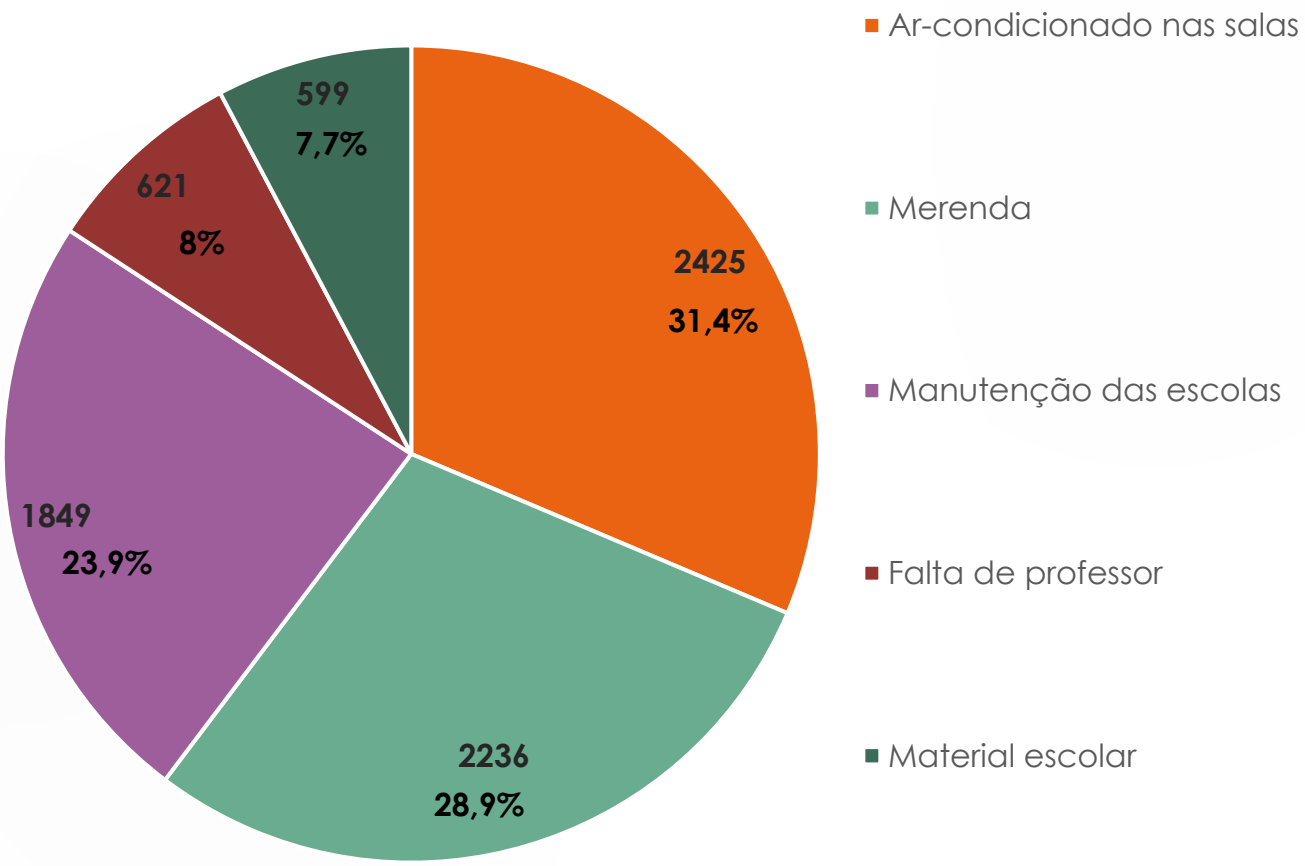
O gráfico apresenta as prioridades mais votadas no Orçamento Participativo nos bairros.

ESTATÍSTICAS OPA – BAIRROS



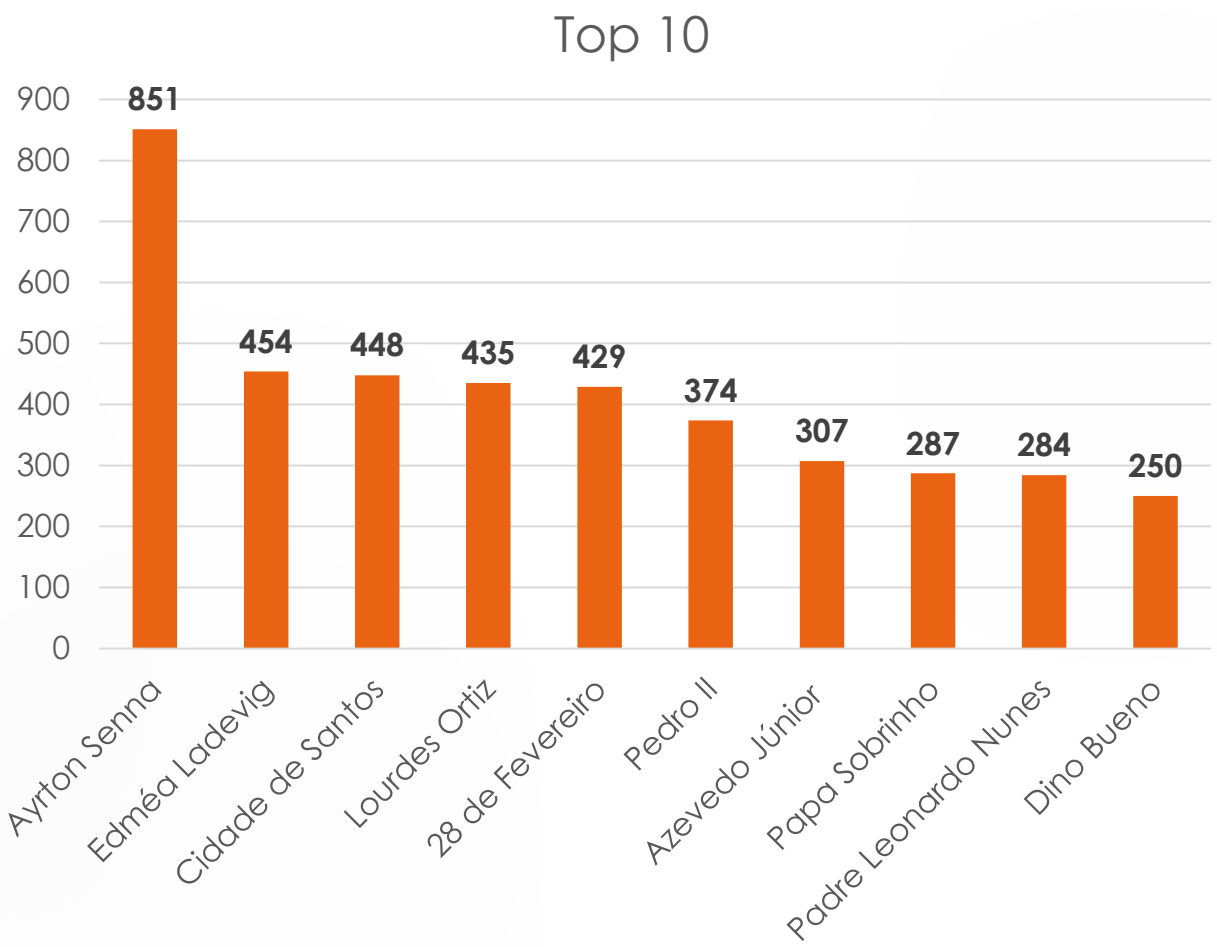
O gráfico apresenta os bairros mais votados como prioridades no Orçamento Participativo.

ESTATÍSTICAS OPA – PRIORIDADES (ESCOLAS)



O gráfico apresenta as prioridades mais votadas pelos alunos no Orçamento Participativo nas escolas.

ESTATÍSTICAS OPA - ESCOLAS



O gráfico apresenta as escolas mais votadas como prioridades no Orçamento Participativo.

CARTA DE SERVIÇOS

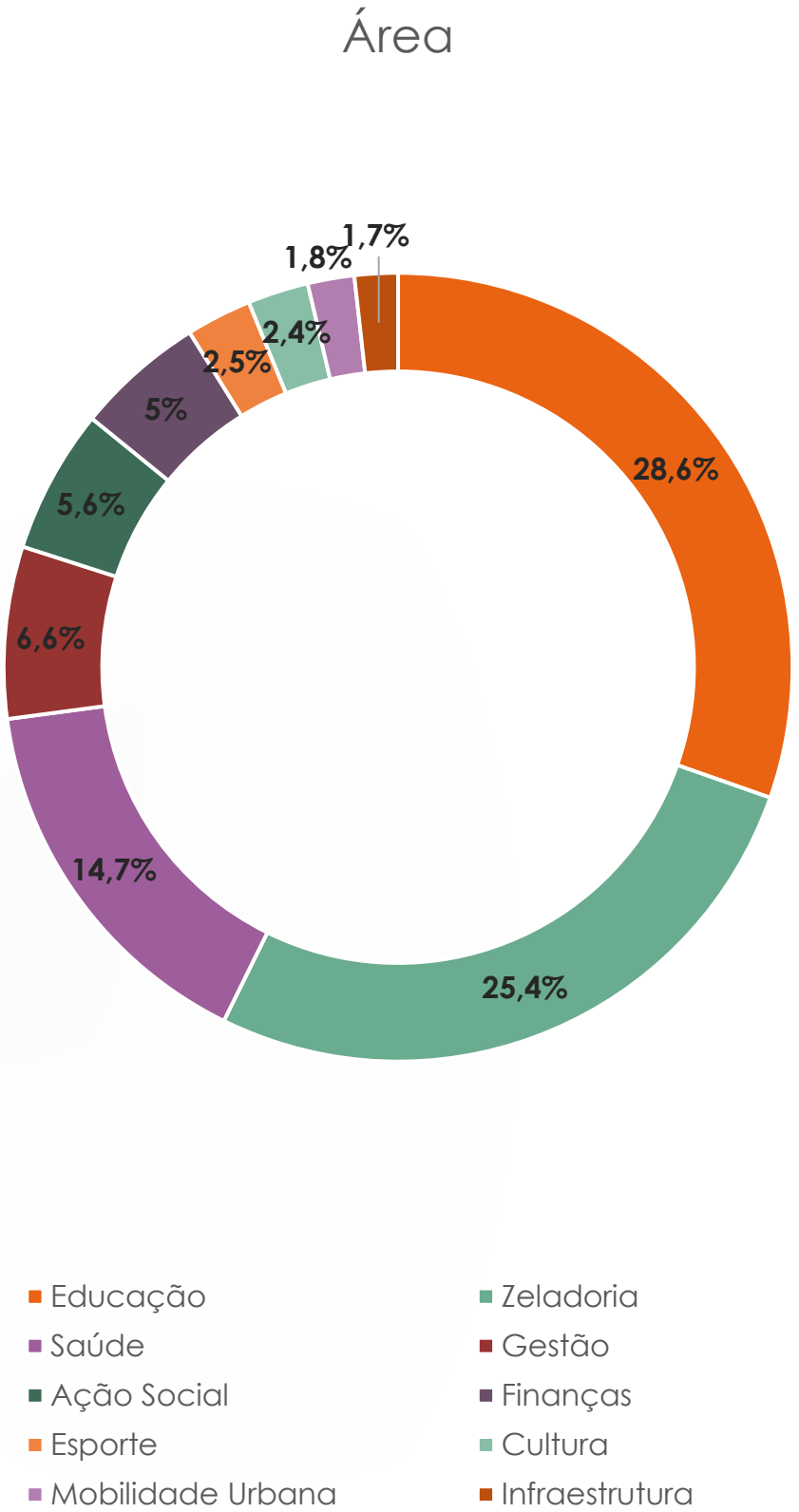
É uma das ferramentas da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Criada por meio do Decreto nº 8.485/2019, regulamentou a Lei nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

Tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

2.331 serviços cadastrados

ESTATÍSTICAS - CARTA



- Educação: 667
- Zeladoria: 591
- Saúde: 343
- Gestão: 155
- Ação Social: 130
- Finanças: 116
- Esportes: 59
- Cultura: 55
- Mobilidade Urbana: 42
- Infraestrutura: 39
- Cidadania: 37
- Segurança: 18
- Previdência: 17
- Turismo: 15
- Meio Ambiente: 13
- Urbanismo: 13
- Tributos: 10
- Habitação: 7
- Comunicação: 4

FISCALIZA SANTOS

A fim de ampliar a transparência pública e estimular a participação direta da população foi criado o projeto Fiscaliza Santos em agosto de 2019. Agora o santista pode conhecer e fiscalizar *in loco* obras, serviços e ações realizadas pela Administração. Os responsáveis pelas obras participam da vistoria para prestar informações e responder os questionamentos dos munícipes.

A iniciativa é coordenada pela Ouvidoria, Transparência e Controle (OTC) em parceria com a Secretaria de Comunicação (SECOM).

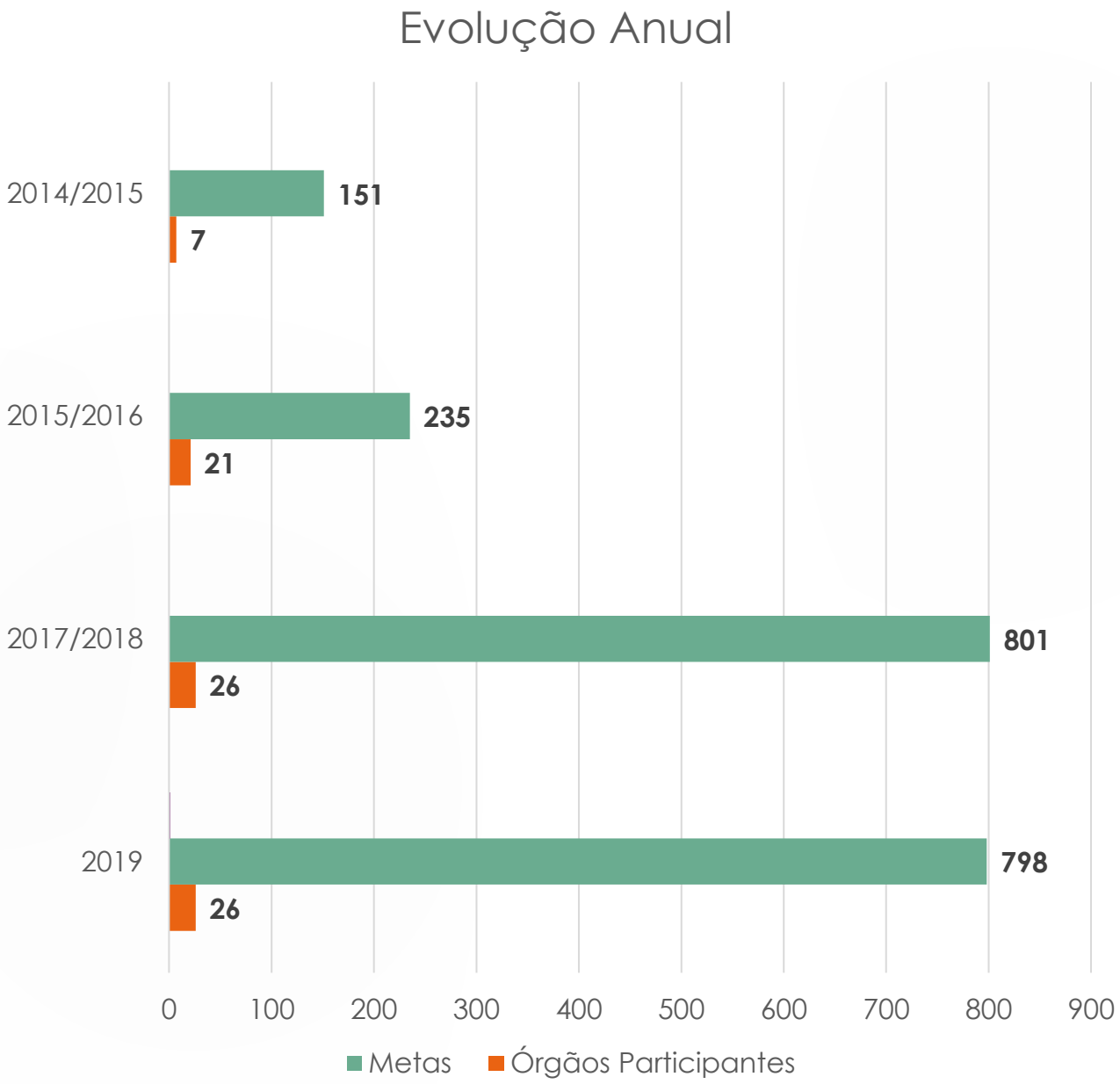
33 vistorias e mais de 500 participantes em 2019

PARTICIPAÇÃO DIRETA NOS RESULTADOS - PDR

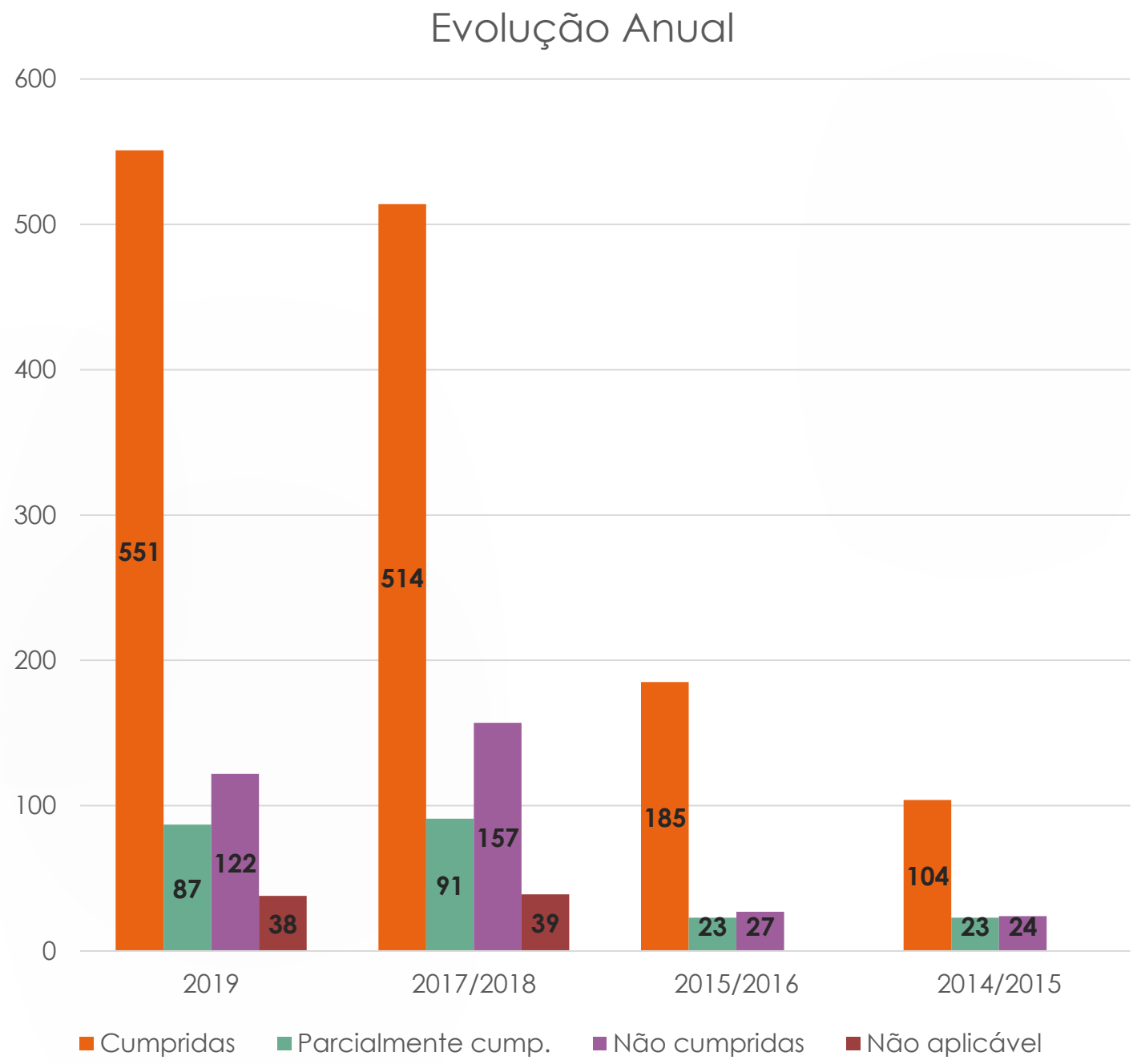
Diminuir a burocracia, aumentar a economicidade e a receita, estipular metas desafiadoras e melhorar a qualidade do serviço público. Estes são os objetivos do Programa Participação Direta nos Resultados (PDR), criado em 2013.

O programa foi instituído pela Lei Complementar nº 803/2013 que autoriza a realização de Contratos de Gestão entre o Prefeito e os Secretários Municipais. No objeto destes contratos estão inscritas as metas e os indicadores que devem ser cumpridos no período de ano. Ao final, respeitando um sistema de avaliação do cumprimento das metas, os servidores das secretarias que tenham cumprido as metas estabelecidas recebem uma bonificação de até 50% do vencimento do cargo.

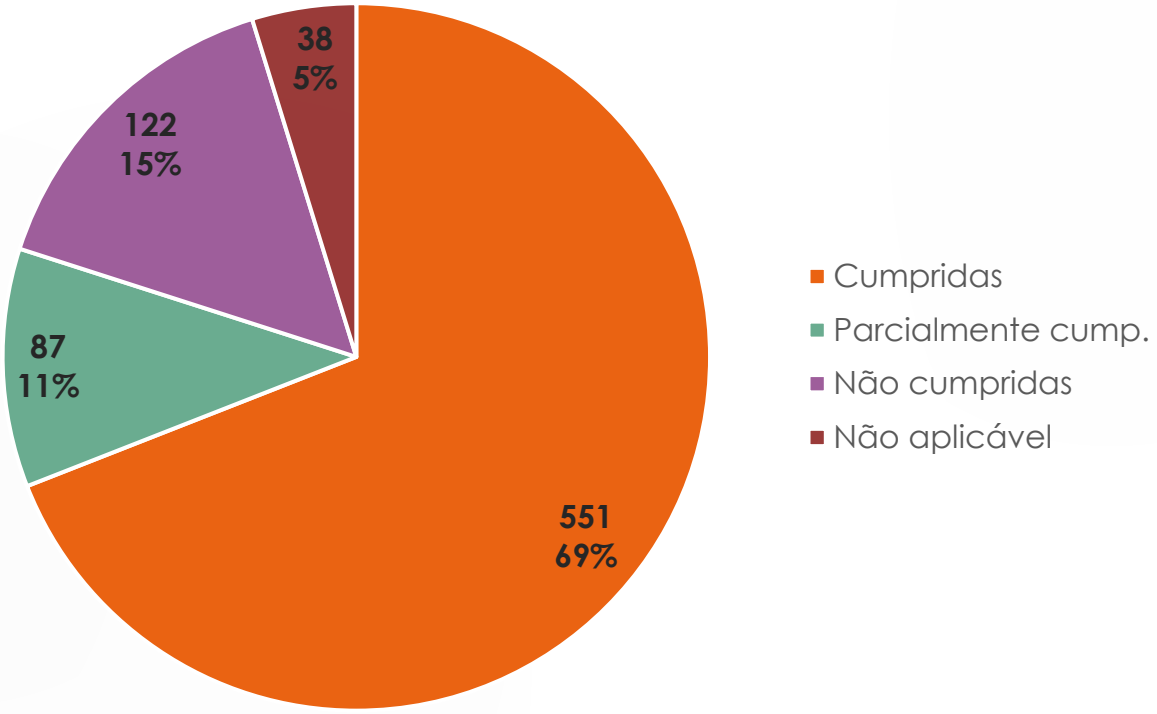
ESTATÍSTICAS GERAIS - PDR



ESTATÍSTICAS GERAIS PDR - RESULTADO



ESTATÍSTICAS PDR– RESULTADO



798 metas em 2019

ESTATÍSTICAS PDR – RANKING

RANKING	SECRETARIA/ÓRGÃO	TOTAL DE METAS	TOTAL DE METAS AVALIADAS	NOTA FINAL
1º	Secretaria de Desenvolvimento Urbano - SEDURB	28	27	9,48
2º	Gabinete do Prefeito Municipal - GPM	26	24	9,33
3º	Secretaria de Segurança - SESEG	26	25	9,32
4º	Secretaria de Gestão - SEGES	45	44	9,30
5º	Secretaria de Educação - SEDUC	38	37	9,09
6º	Ouvidoria, Transparência e Controle - OTC	38	38	9,08
7º	Fundação Pró-Esporte - FUPES	14	13	9,08
8º	Secretaria de Saúde - SMS	82	82	8,99
9º	Secretaria de Cultura - SECULT	38	36	8,96
10º	Secretaria de Finanças - SEFIN	30	29	8,91
11º	Secretaria de Governo - SEGOV	24	22	8,70
12º	Secretaria de Turismo - SETUR	26	24	8,35
13º	Secretaria de Comunicação - SECOM	19	17	8,35
14º	Instituto de Previdência Social dos Servidores Públicos Municipais de Santos - IPREVSANTOS	19	17	8,29
15º	Secretaria de Meio Ambiente – SEMAM	41	40	8,20
16º	Secretaria de Desenvolvimento Social - SEDS	43	40	8,10
17º	Procuradoria Geral do Município - PGM	19	18	7,94
18º	Secretaria de Infraestrutura e Edificações - SIEDI	28	26	7,87
19º	Secretaria de Serviços Públicos - SESERP	43	41	7,65
20º	Secretaria de Porto, Indústria e Comércio - SAPIC	32	30	7,62
21º	Secretaria de Esportes – SEMES	38	36	7,58
22º	Companhia de Habitação da Baixada Santista – COHAB	21	20	6,95
23º	Companhia de Engenharia de Tráfego - CET	24	23	6,93
24º	Caixa de Assistência ao Servidor Público Municipal de Santos - CAPEP	20	18	6,75
25º	Fundação Arquivo e Memória de Santos - FAMS	22	21	6,71
26º	Fundação Parque Tecnológico de Santos - FPTS	14	12	6,42
	GERAL	**798**	**760**	**8,23**

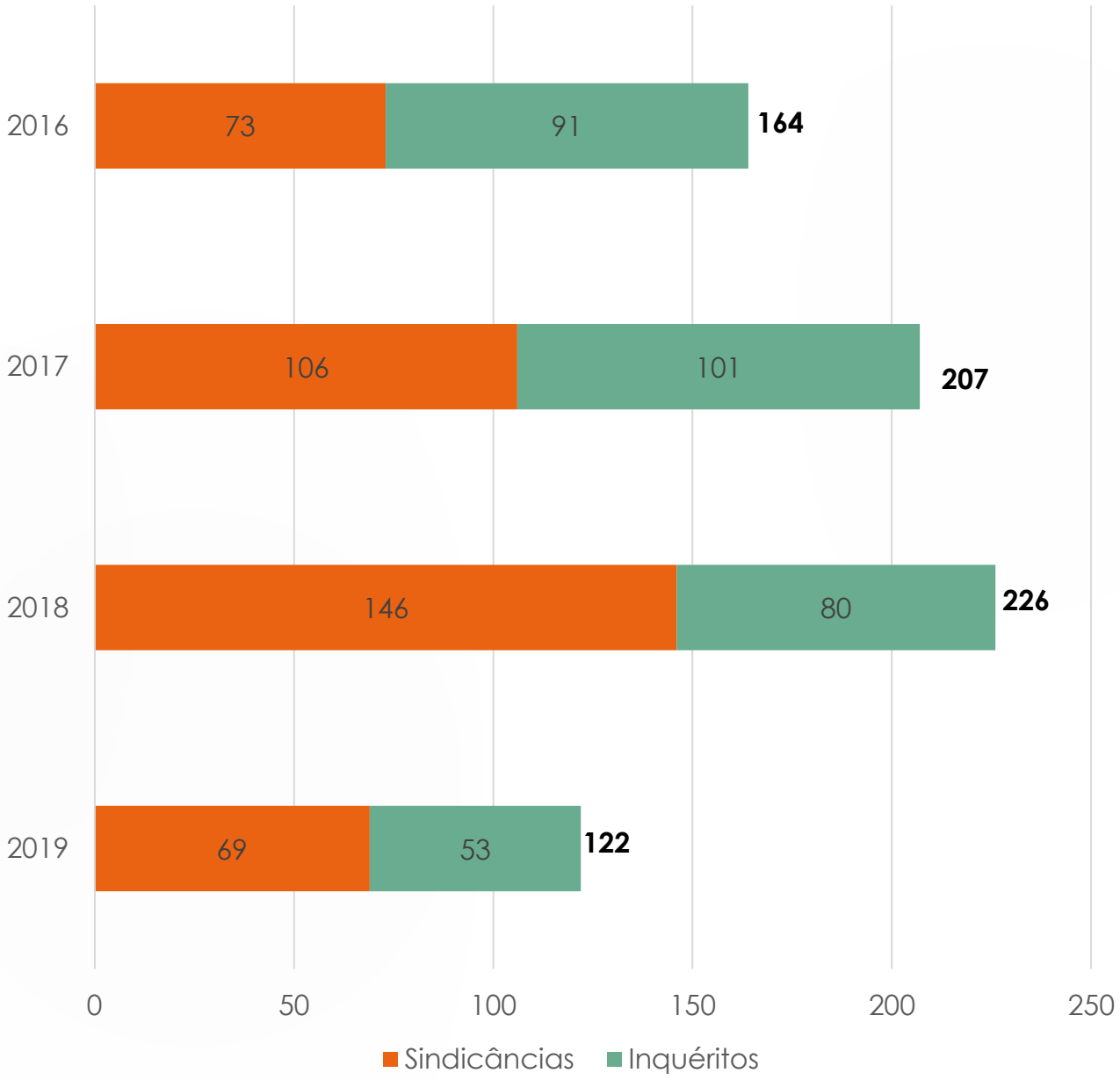
PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES - PAD

Conforme determina o Estatuto dos Funcionários Públicos Municipais, os procedimentos de natureza disciplinar são: processo sumário, sindicância e o inquérito administrativo.

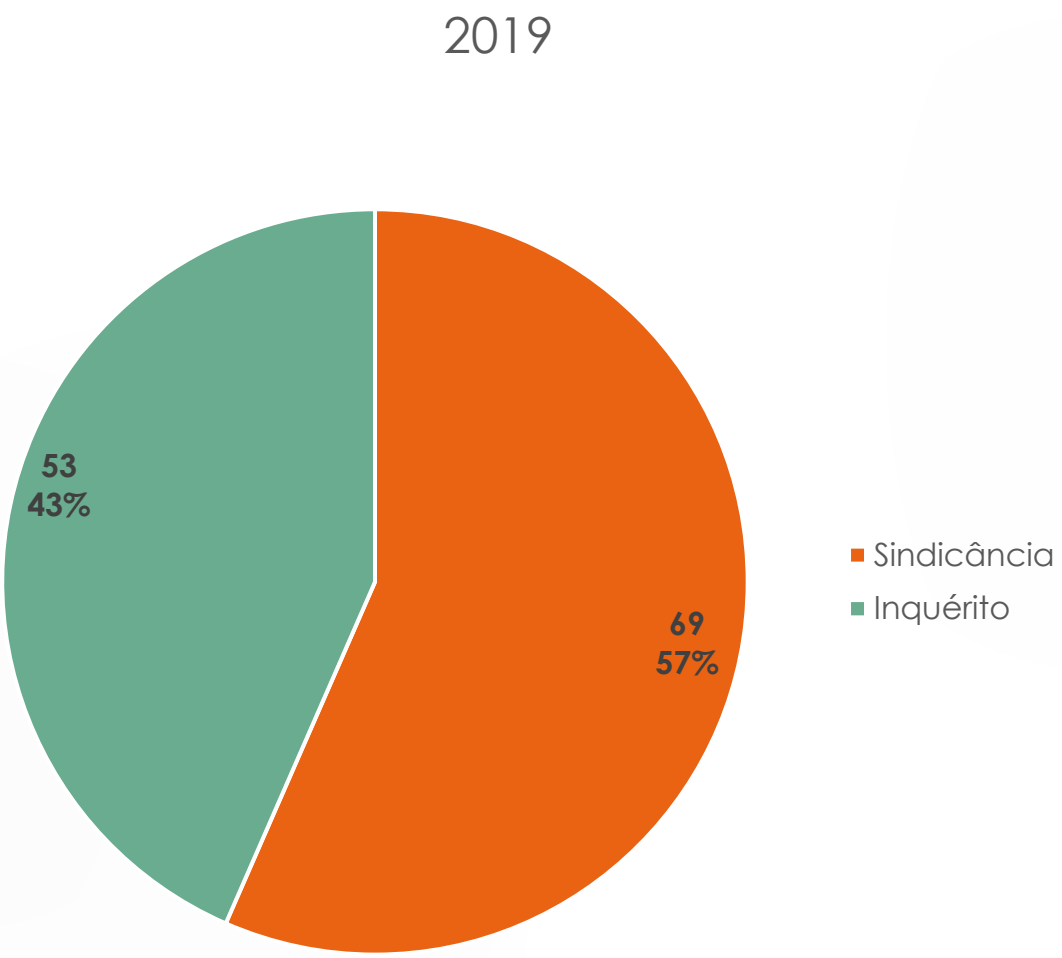
A Comissão Permanente de Inquéritos e Sindicâncias – COMINQ conduz a sindicância (peça preliminar) quando os fatos e autoria não estão definidos, que pode resultar no arquivamento ou na instauração de inquérito. E o inquérito, instrumento destinado a apurar a responsabilidade do servidor por infração praticada no exercício de suas atribuições. Que pode resultar em absolvição ou aplicação de penalidades, que vão da repreensão à demissão.

Uma sindicância ou um inquérito não devem ser compreendidos como uma punição, mas sim uma oportunidade para esclarecimento dos fatos.

ESTATÍSTICAS PAD – EVOLUÇÃO ANUAL

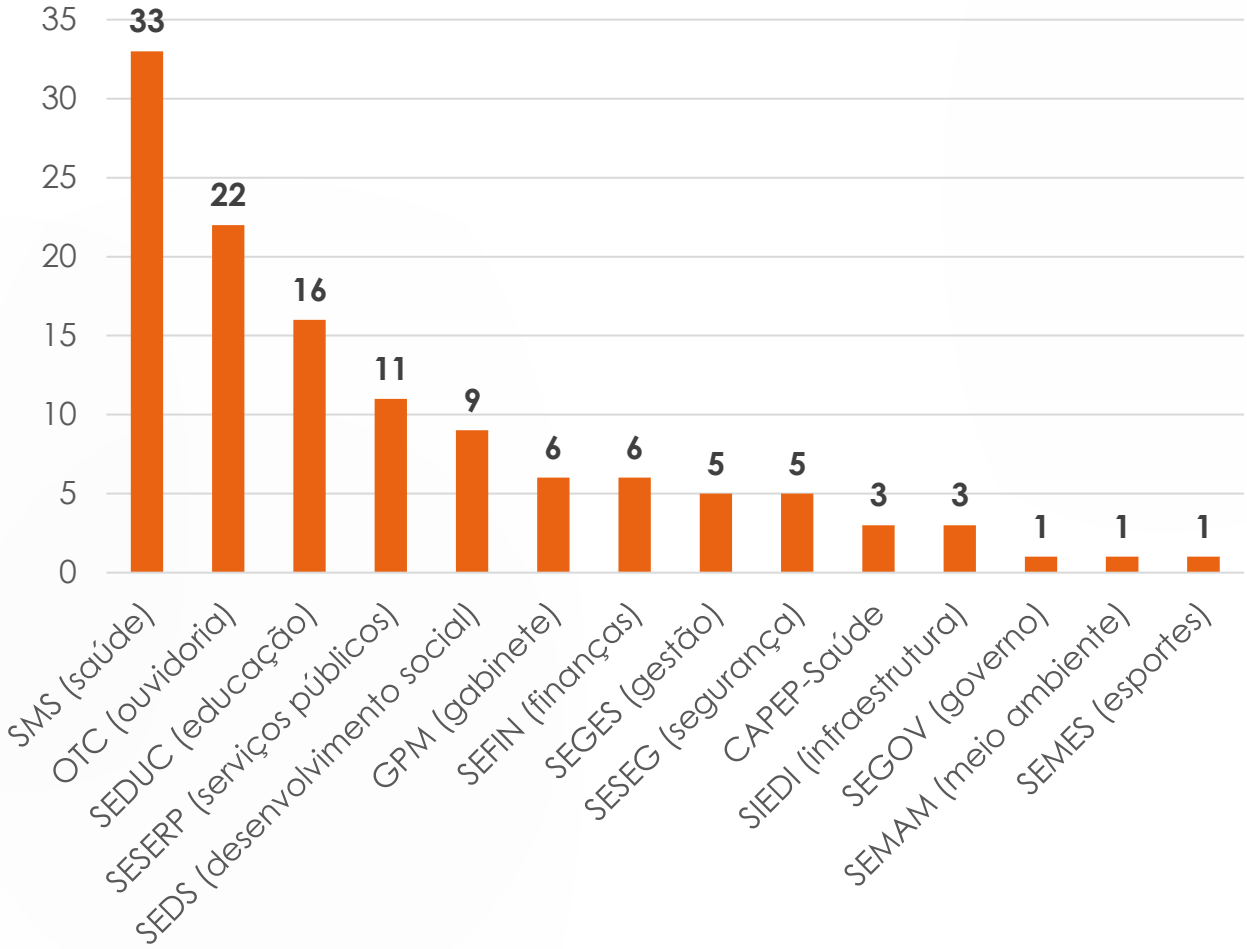


ESTATÍSTICAS PAD – TIPO DE PROCESSO

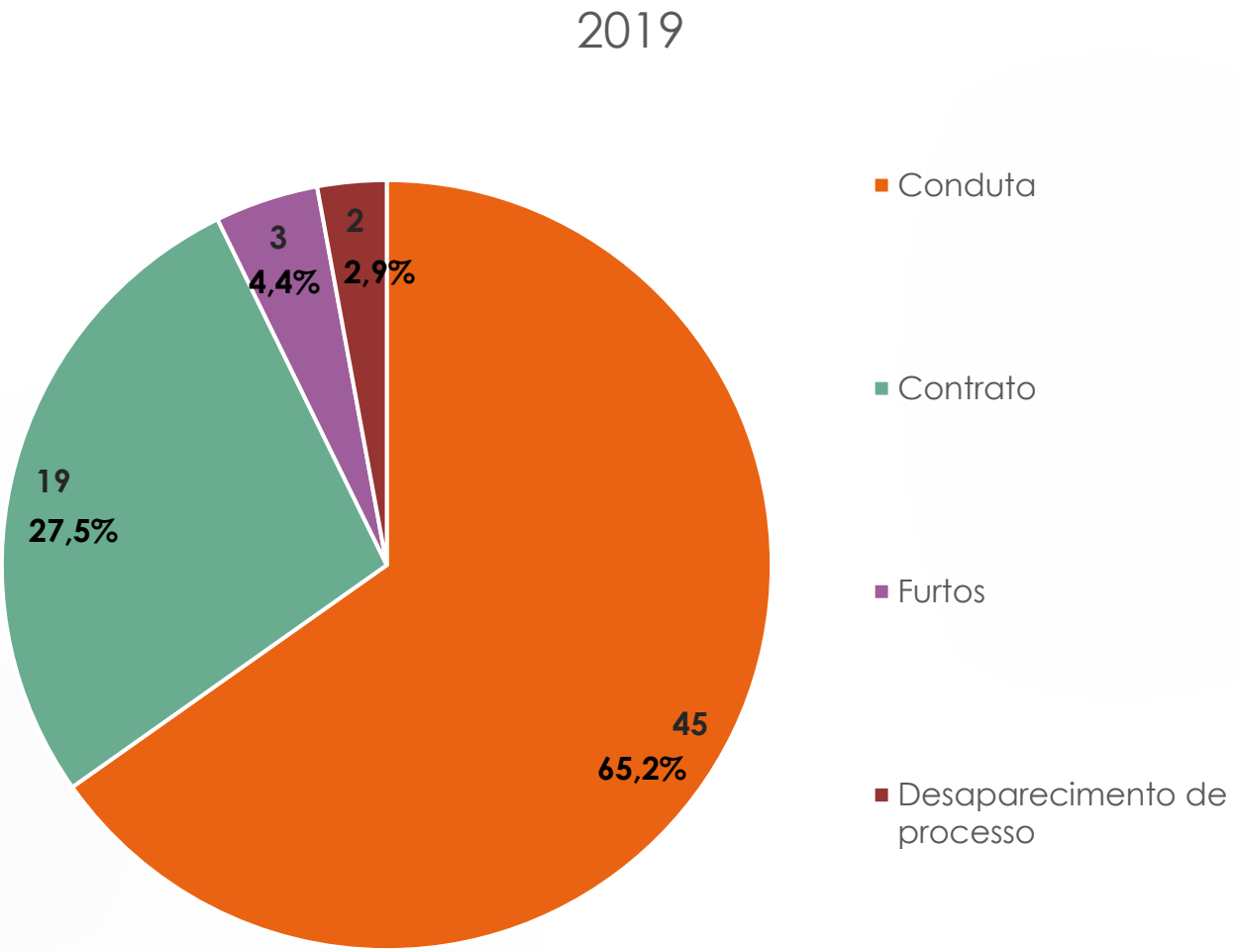


122 processos em 2019

ESTATÍSTICAS PAD - SECRETARIA

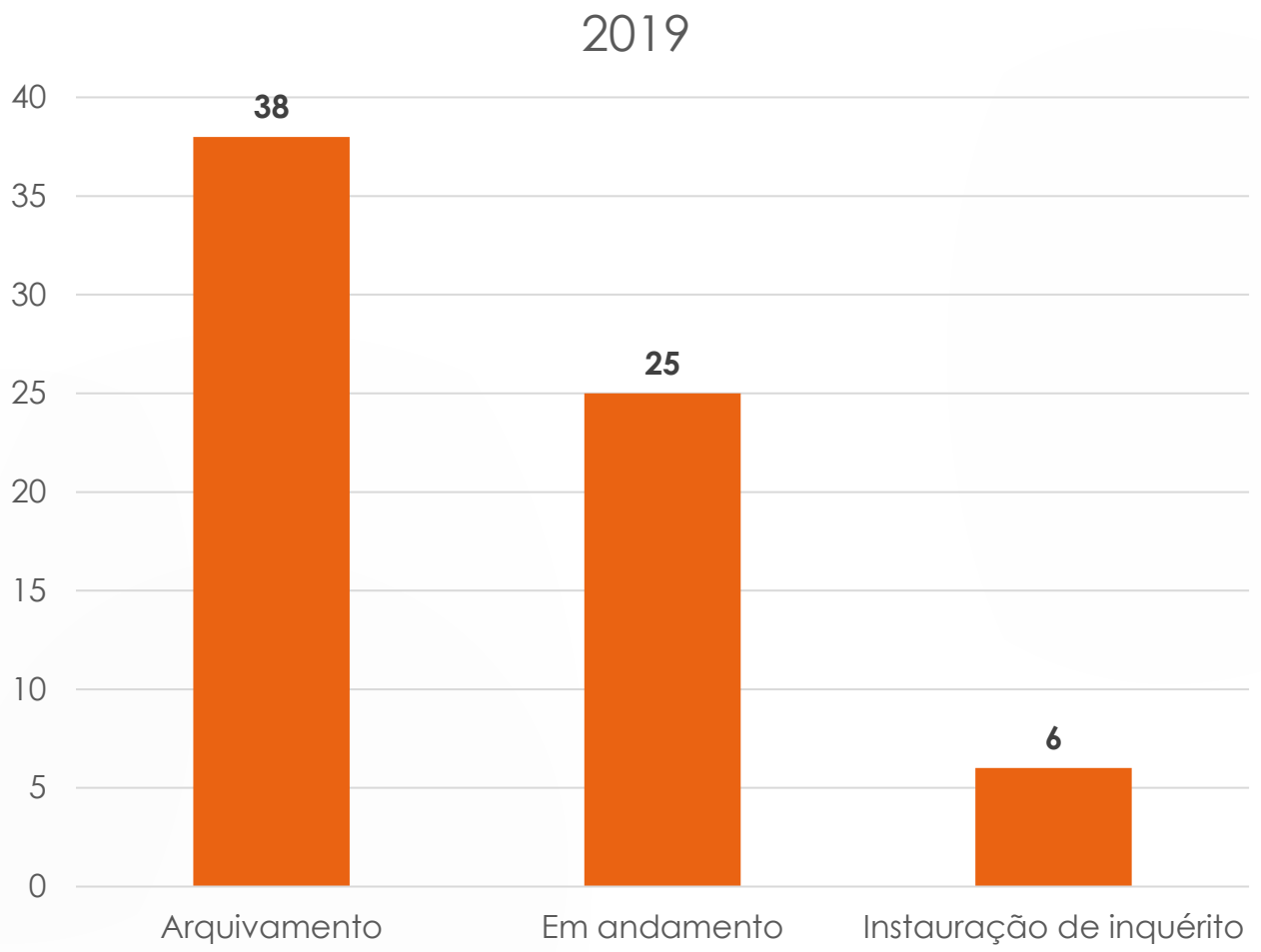


ESTATÍSTICAS SINDICÂNCIAS - ASSUNTO

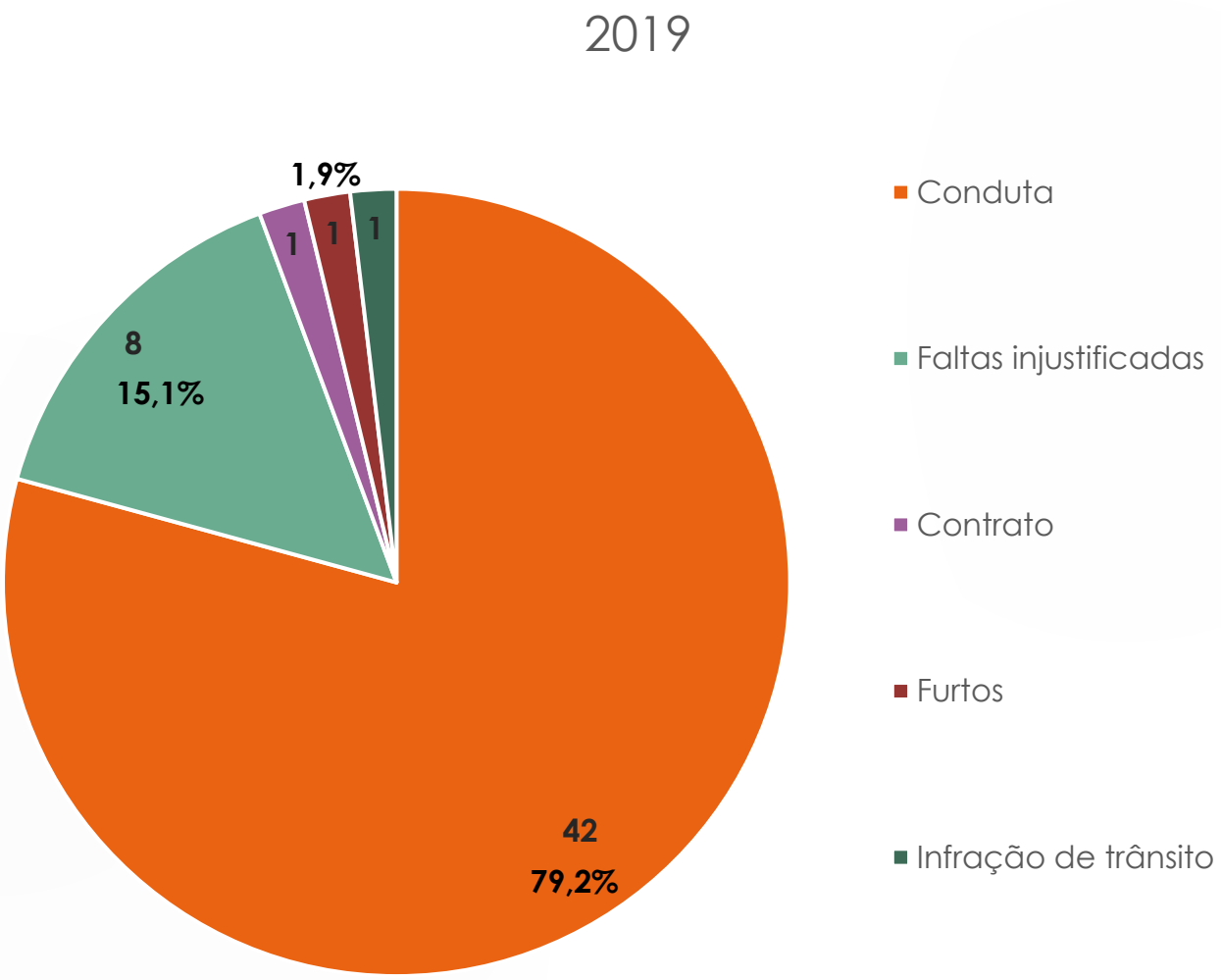


A classificação CONDUTA representa os processos com relação ao comportamento ou posturas de servidores em ambiente de trabalho os quais são considerados inadequados.

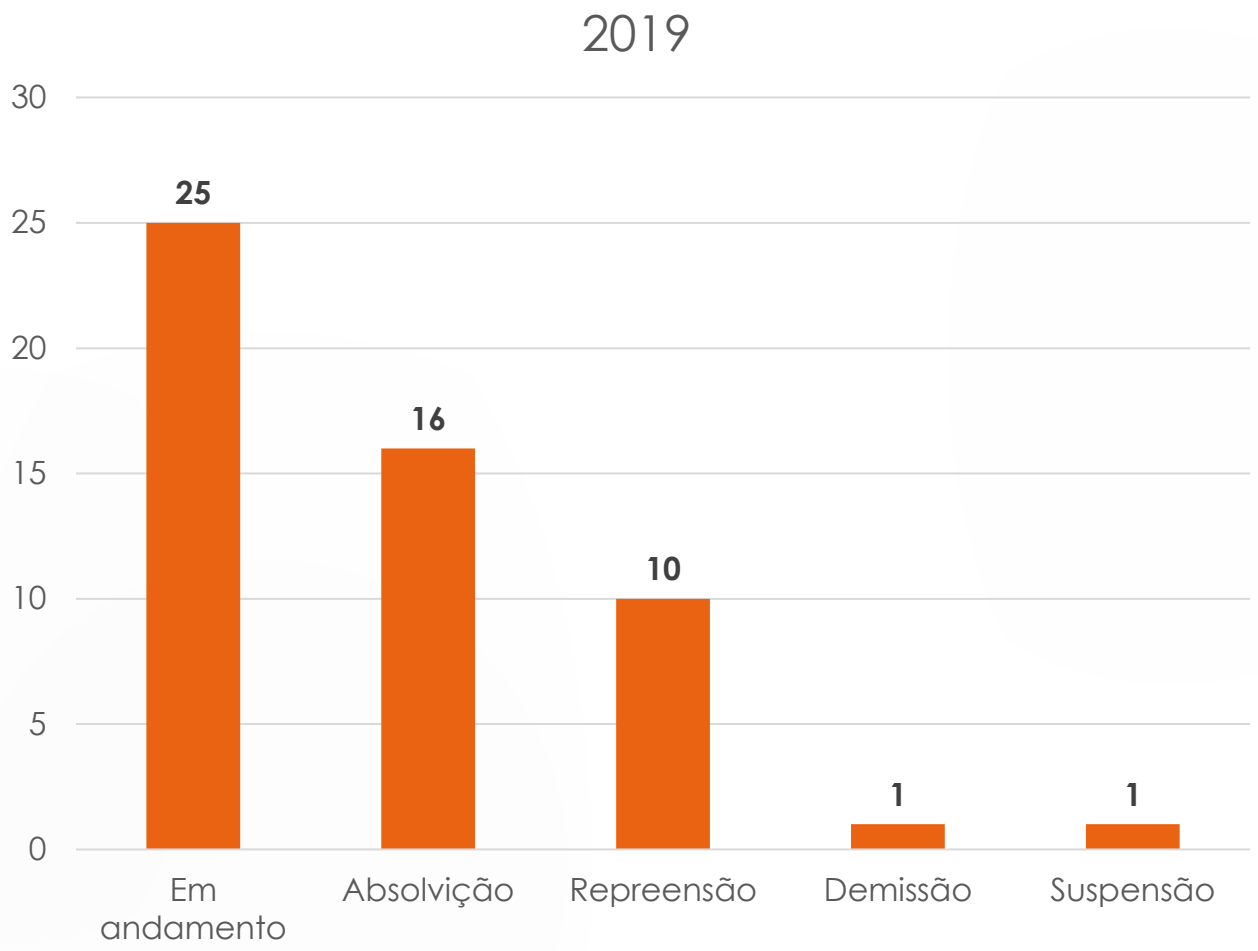
ESTATÍSTICAS
SINDICÂNCIA - DECISÃO



ESTATÍSTICAS INQUÉRITOS - ASSUNTO



ESTATÍSTICAS INQUÉRITO - DECISÃO



RECOMENDAÇÕES

Secretaria	Apontamentos	Resultados
Serviços Públicos	Ao analisar as manifestações registradas é possível observar insatisfação com o serviço de poda de árvores, devido ao prazo para execução e ausência de clareza quanto as programações.	Foi recomendado a sistematização das programações, com consulta por bairro, logradouro ou tipo, hoje disponível no link https://egov.santos.sp.gov.br/santosmapeada/ServicosPublicos/ArborizacaoPublica/MapaOcorrenciaArborizacao/. Além do aumento de equipe para realização dos serviços. Em 2019 foi aberto processo licitatório para contratação de nova empresa. Atualmente são seis equipes.
Saúde	Ao analisar as manifestações é possível observar insatisfação com o serviço de marcação de consultas. Munícipes reclamavam da dificuldade de contato. O aumento de manifestações sobre o assunto vinha ocorrendo desde o 2º semestre de 2018.	Foi encaminhado ofício, além da realização de reuniões sobre o assunto. O serviço da Central de Agendamentos foi ampliado em novembro de 2019, com a contratação de empresa de teleatendimento.
Saúde	Com o aumento das demandas há a necessidade de estruturação de equipes para cumprimento dos prazos de resposta.	Foram realizadas diversas cobranças, via Diário Oficial, processos, sistema, além da realização de reuniões. A Secretaria de Saúde teve uma melhora significativa no desempenho. Em 2018 o tempo médio de resposta era 27 dias. Em 2019, mesmo com o aumento de 44% da sua demanda, o prazo diminui para 12 dias.

LEGISLAÇÃO

- Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

- Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011

Regula o acesso à informações previsto na Constituição Federal. Conhecida como LAI, Lei de Acesso à Informação.

- Lei Municipal nº 4.623, de 12 de junho de 1984

Dispõe sobre o Estatuto dos Funcionários Públicos Municipais de Santos.

- Lei Municipal nº 803, de 19 de julho de 2013

Disciplina o contrato de gestão e o prêmio de qualidade e produtividade.

- Decreto nº 7.584, de 09 de novembro de 2016

Regulamenta os prazos de resposta a serem observados, em atenção as manifestações registradas na Ouvidoria.

- Decreto nº 8.485, de 17 de junho de 2019

Regulamenta, em âmbito municipal, a Lei Federal nº 13.460/2017 e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

- Decreto nº 8.138, de 21 de junho de 2018

Institui o programa "Mediadoria Pública de Santos - Mediadoria Santista.

- Decreto nº 6.243, de 26 de outubro de 2012

Regulamenta, em âmbito municipal, a Lei Federal nº 12.527/2011, que dispõe sobre o acesso à informação.

- Decreto nº 8.020, de 15 de fevereiro de 2018

Institui o programa Orçamento Participativo Amplo – OPA

- Decreto nº 7.595, de 21 de novembro de 2016

Institui o projeto Aluno Ouvidor nas Unidades Municipais de Educação.

CONCLUSÃO

Os dados evidenciam o aumento sistemático das atividades da Ouvidoria, como instrumento de participação cidadã, com a disponibilização de diversos canais de atendimento e ações mais concretas para o cumprimento dos prazos, além da busca efetiva na melhoria dos serviços públicos.

Tal condição favorece a participação dos cidadãos, que a cada dia estão mais apropriados dos serviços da administração e da ouvidoria, atuando ativamente como estância de controle social e contribuindo onde percebem falhas na prestação de serviços públicos, registrando solicitações, reclamações e denúncias, além de interagirem com o sistema através de pedidos de informações, sugestões e elogios.