Relatório Anual - 2020

OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

SUMÁRIO

| 1.Introdução | 3 |
|---|----|
| 2. Dados Gerais | |
| 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 | 25 |
| 12. Comparativo | 43 |
| 13. Aluno Ouvidor | 47 |
| 14. Ouvidoria Presente | 48 |
| 15. Mediação | 49 |
| 16. Controle de Qualidade | |
| 17. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC | 55 |
| 18. Portal da Transparência | |
| 19. Orçamento Participativo Amplo - OPA | 62 |
| 20. Carta de Serviços | 66 |
| 21. Fiscaliza Santos | 68 |
| 22. Participação Direta nos Resultados - PDR | 69 |
| 23. Procedimentos Administrativos Disciplinares – PAD | 73 |
| 24. Recomendações | 81 |
| 25. Legislação | 83 |
| 26. Conclusão | 84 |

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria, Transparência e Controle - OTC apresenta o relatório de gestão referente as ações desenvolvidas ao longo do ano de 2020, 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 n° 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no Município pelo Decreto n° 8.485/2019.

DADOS GERAIS

ATENDIMENTOS 33.730 MANIFESTAÇÕES 27.859

INFORMAÇÕES GERAIS 5.329

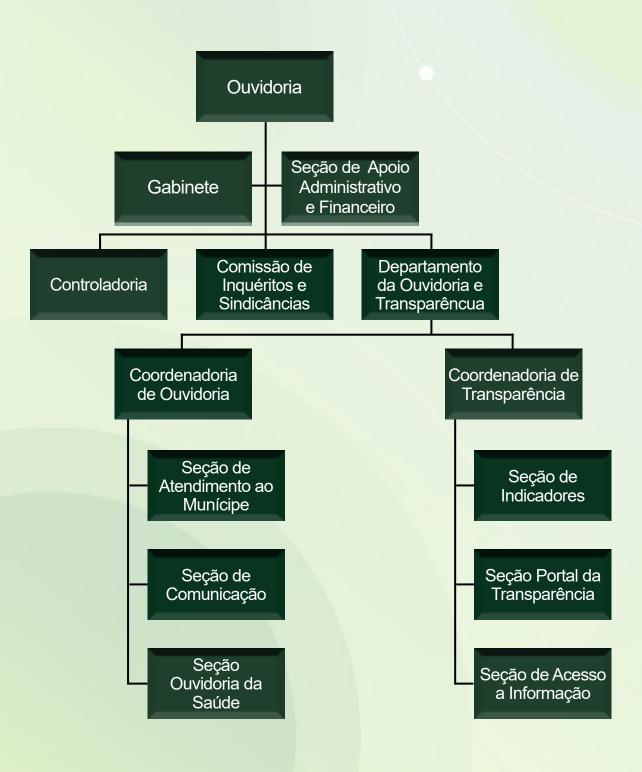
SIC 542

SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO 72%

SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS 93%

MEDIAÇÕES 34 CARTA DE SERVIÇOS 2.386

ORGANOGRAMA



EQUIPE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria para desenvolver suas atividades no ano de 2020 contou com a colaboração de 48 funcionários, entre servidores concursados, comissionados e estagiários. Destes, 25 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 podem requerer atuação da equipe de monitoramento para cobranças mais incisivas, ou de mediação. Além disso, para alguns tipos de ocorrências, realizado o controle de qualidade e pesquisa de satisfação

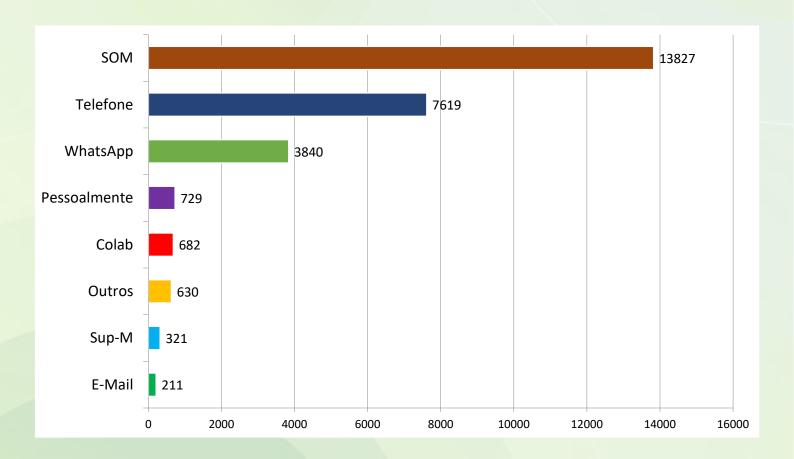


CANAIS DE ATENDIMENTO

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.

66,62% das manifestações registradas em 2020 foram por canais digitais

CANAIS DE ATENDIMENTO

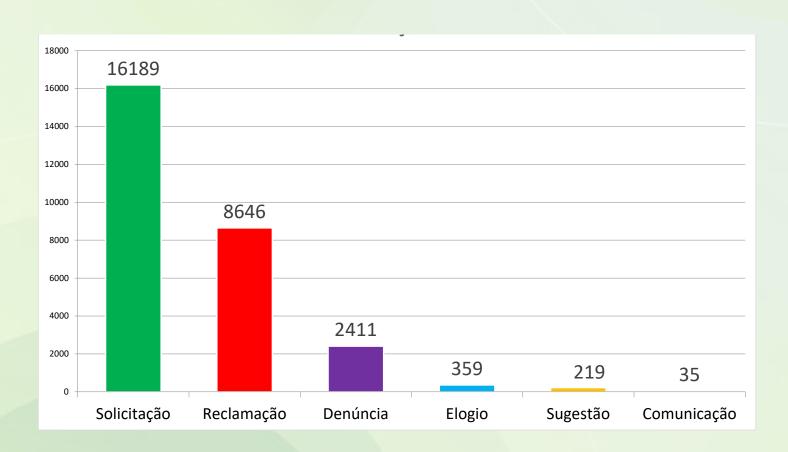


TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

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

58% das manifestações registradas em 2020 foram solicitações de serviços

MANIFESTAÇÕES - 2020



CLASSIFICAÇÃO

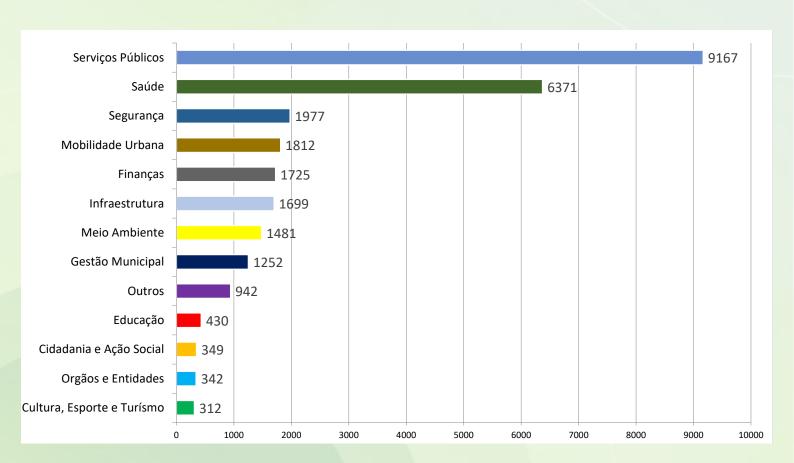
As manifestações registradas na Ouvidoria, comumente chamadas de ocorrências, são classificadas por área, assunto e tema, nessa ordem.

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.

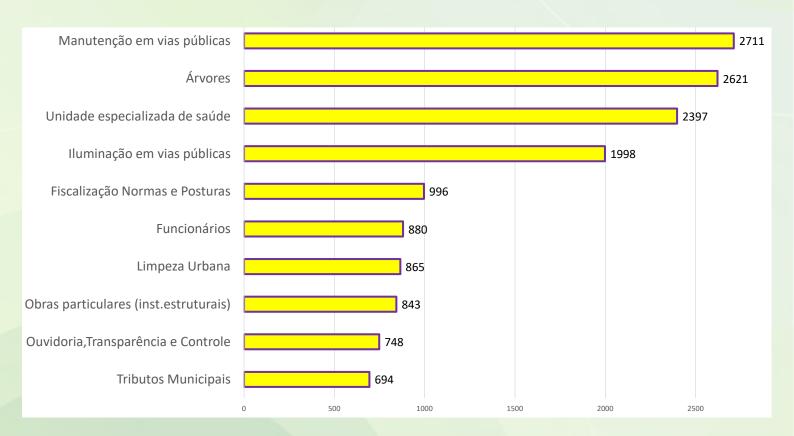
Observe o exemplo abaixo:



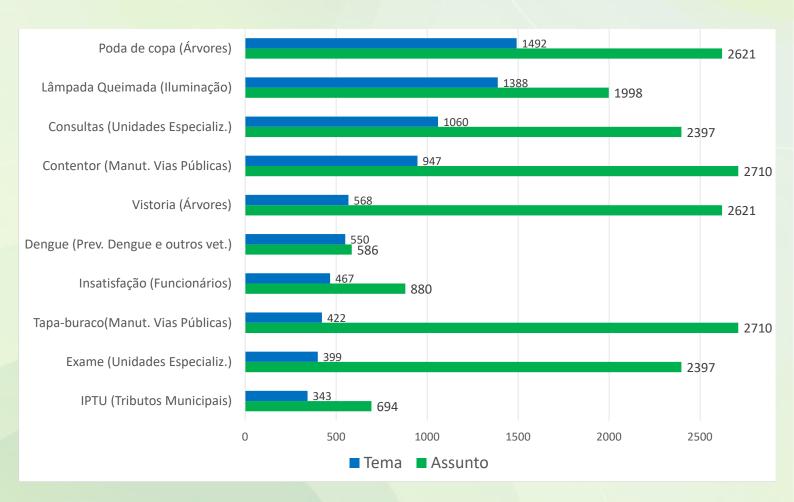
OCORRÊNCIAS POR ÁREA - 2020



TOP 10 POR ASSUNTO - 2020

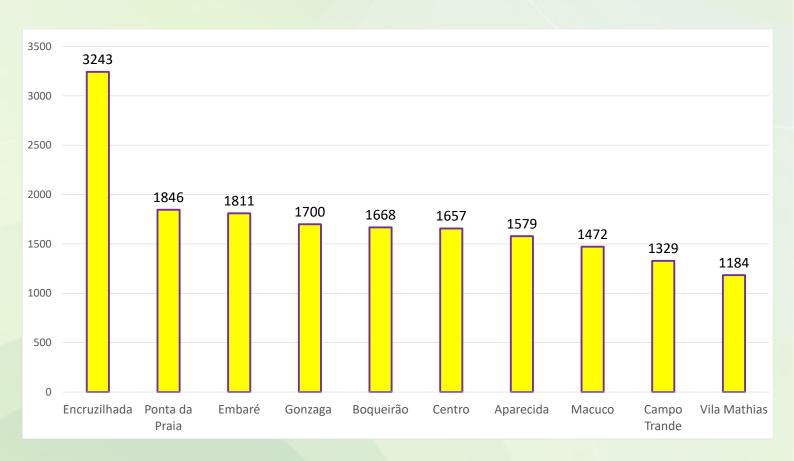


TOP 10 TEMAS/ASSUNTO - 2020



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

ESTATÍSTICAS GERAIS -BAIRROS



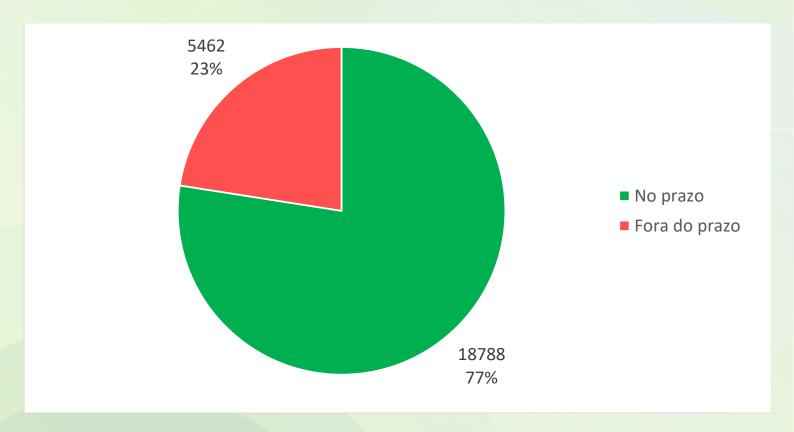
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram ocorrências.

SITUAÇÃO

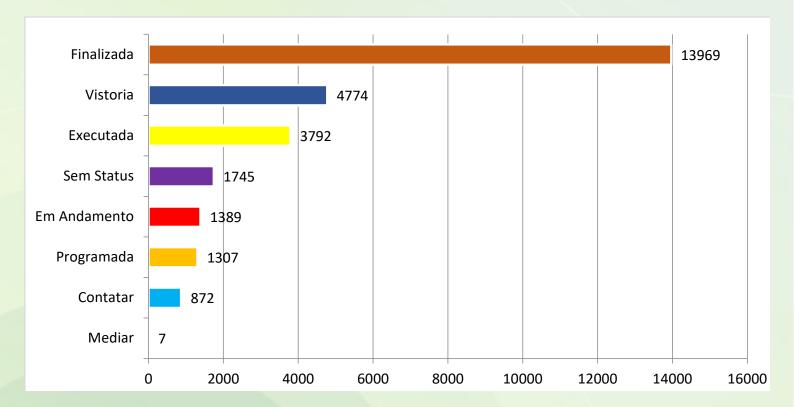
As manifestações são consideradas **novas** quando não classificadas, **pendentes** quando não respondidas, **encerradas** quando respondidas e **arquivadas** quando sem elementos para continuidade - sem necessidade de envio de resposta.

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.

SITUAÇÃO DA RESPOSTA



STATUS RESPOSTA

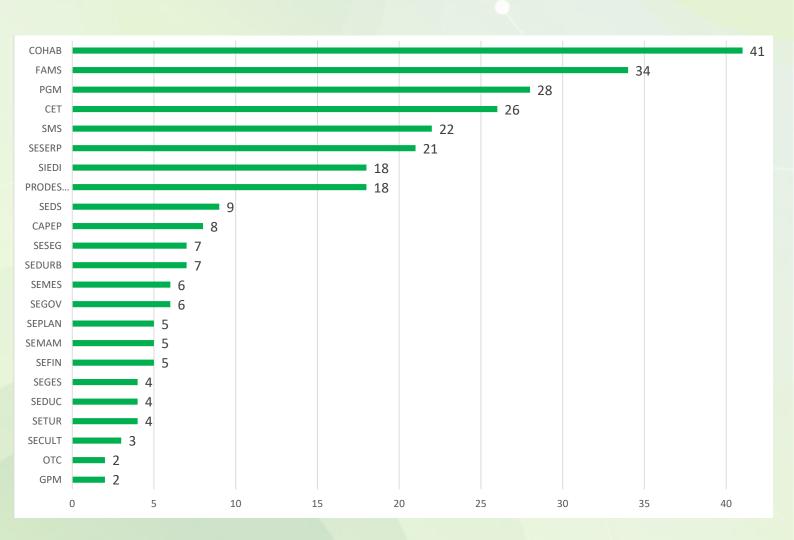


PRAZOS

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 2020 foi de 18 dias

PRAZO DE RESPOSTA POR SECRETARIA

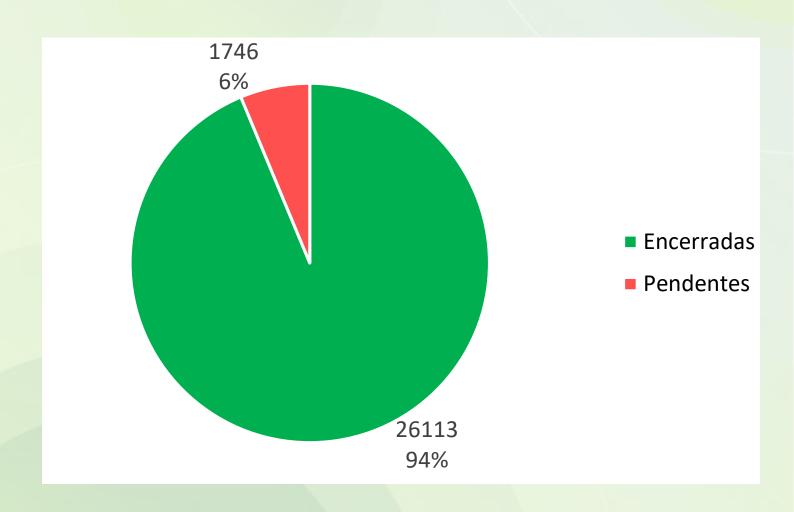


PRAZO x DEMANDA

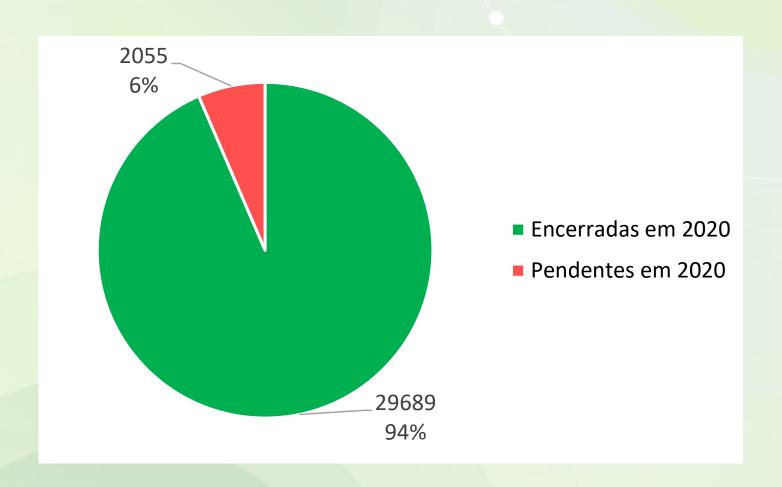


O prazo se refere ao tempo médio de resposta das secretarias em dias.

OCORRÊNCIAS ABERTAS EM 2020



OCORRÊNCIAS ABERTAS DE 2018 A 2020



Em 2019 o percentual era de 72% de respostas no prazo

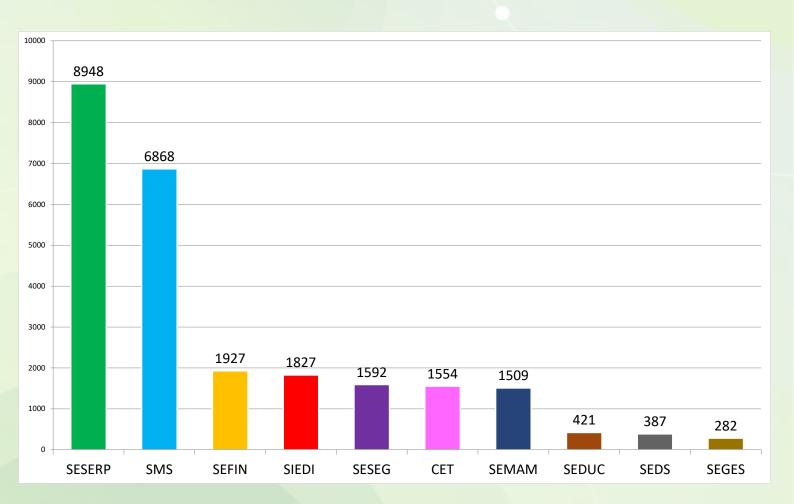
ENCAMINHAMENTOS

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.

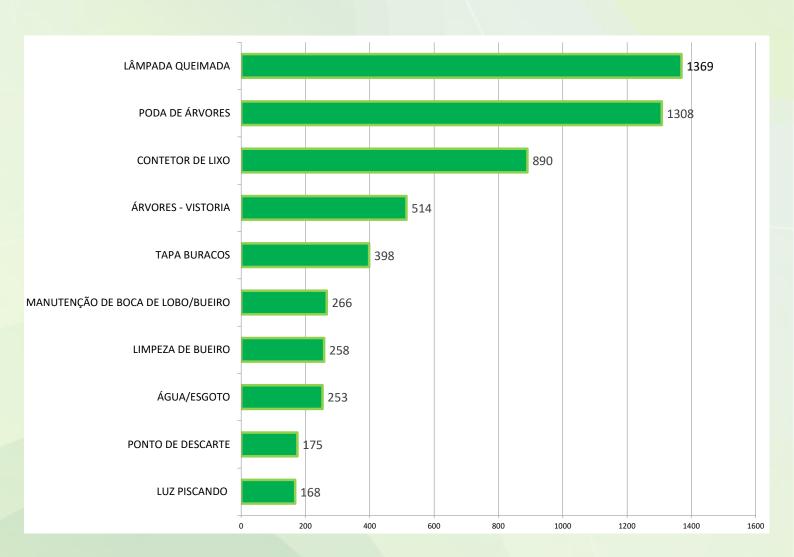
A seguir dados estatísticos das 10 (dez) secretarias mais demandadas.

A Secretaria de Serviços Públicos é quem mais recebeu ocorrências em 2020, seguida da Secretaria de Saúde.

ESTATÍSTICAS GERAIS -SECRETARIAS



TOP 10 SERVIÇOS (SESERP)



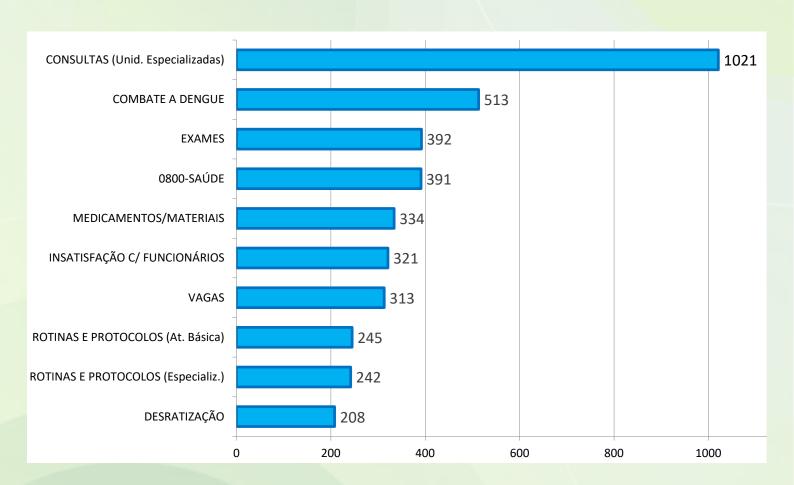
8.948 ocorrências (32,1%)

TOP 10 BAIRROS (SESERP)



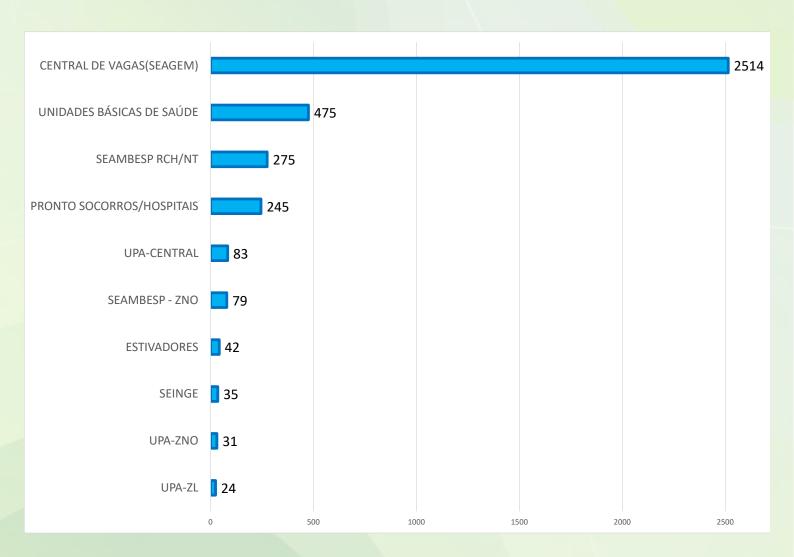
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram solicitações de serviços de zeladoria.

TOP 10 SERVIÇOS SAÚDE (SMS)



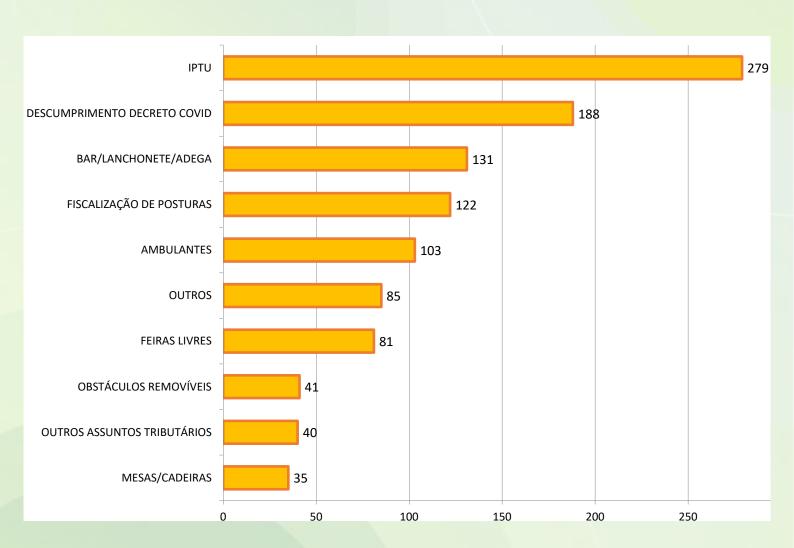
6.868 ocorrências (24,7%)

TOP 10 UNIDADES (SMS)



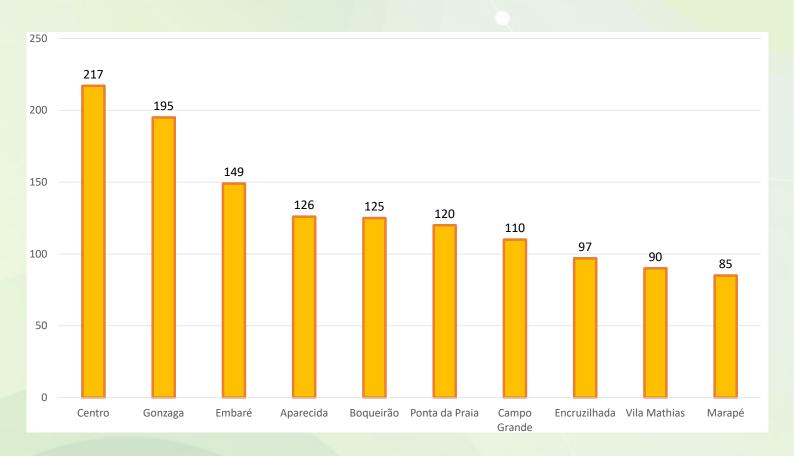
O gráfico apresenta as unidades (equipamentos) sobre os quais os munícipes mais se manifestaram da Secretaria de Saúde.

TOP 10 SERVIÇOS (SEFIN)



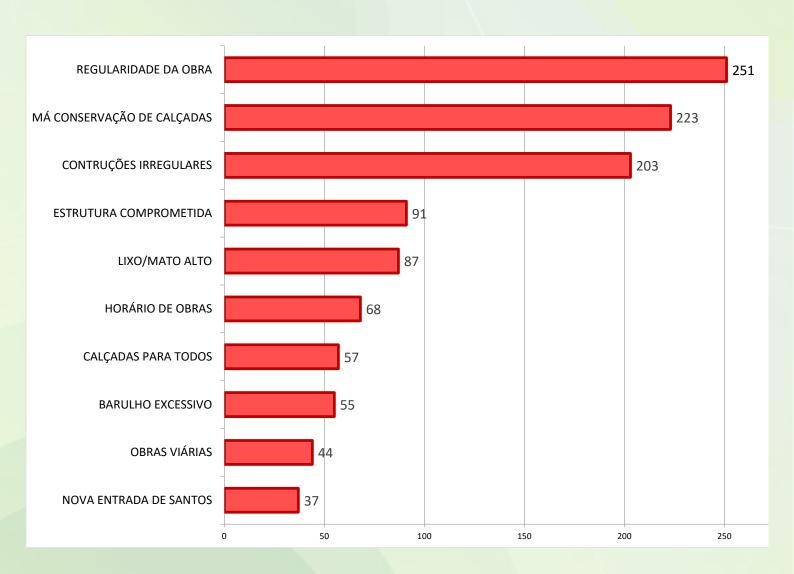
1.927 ocorrências (6,9%)

TOP 10 BAIRROS (SEFIN)



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

TOP 10 SERVIÇOS (SIEDI)



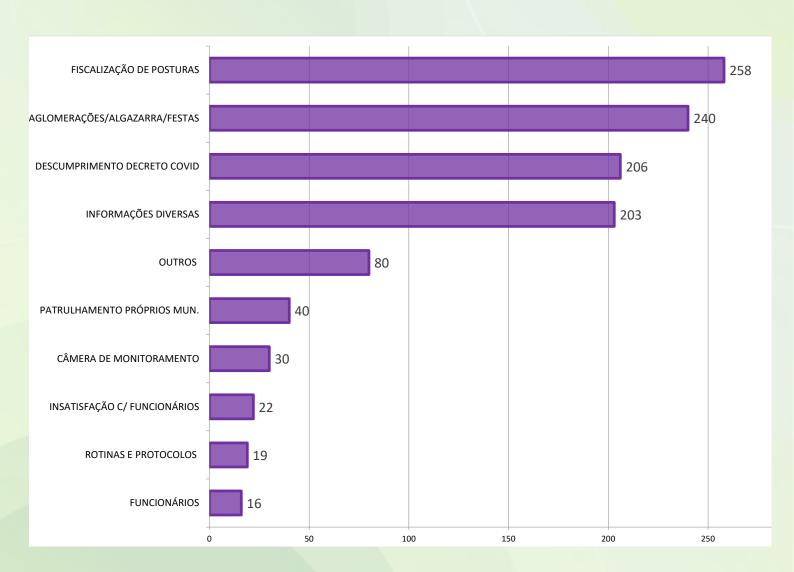
1.827 ocorrências (6.6%)

TOP 10 BAIRROS (SIEDI)



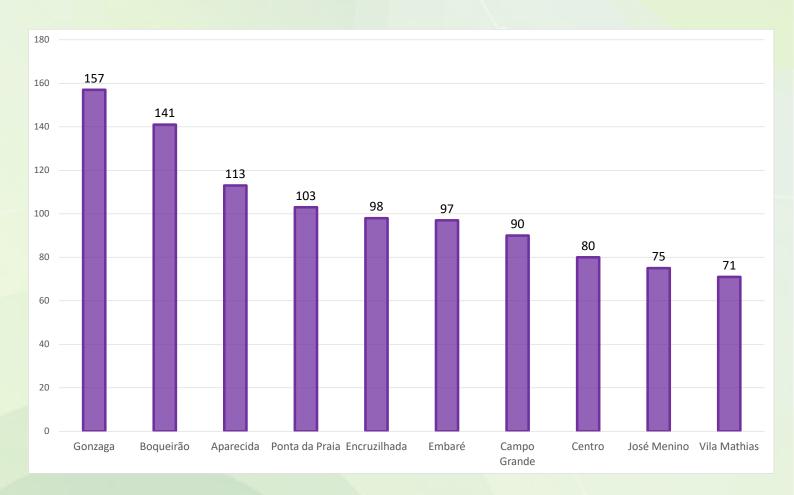
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram manifestações (denúncias/reclamações) de questões de infraestrutura.

TOP 10 SERVIÇOS (SESEG)



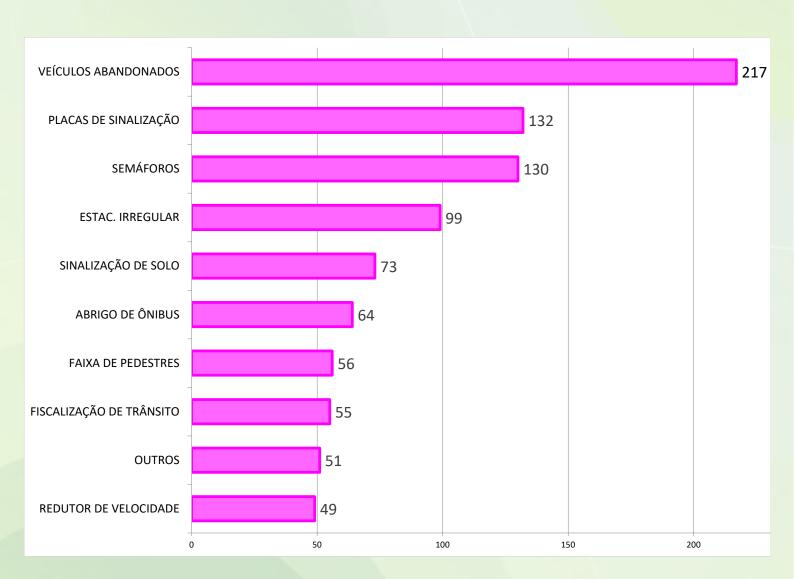
1.592 ocorrências (5,7%)

TOP 10 BAIRROS (SESEG)



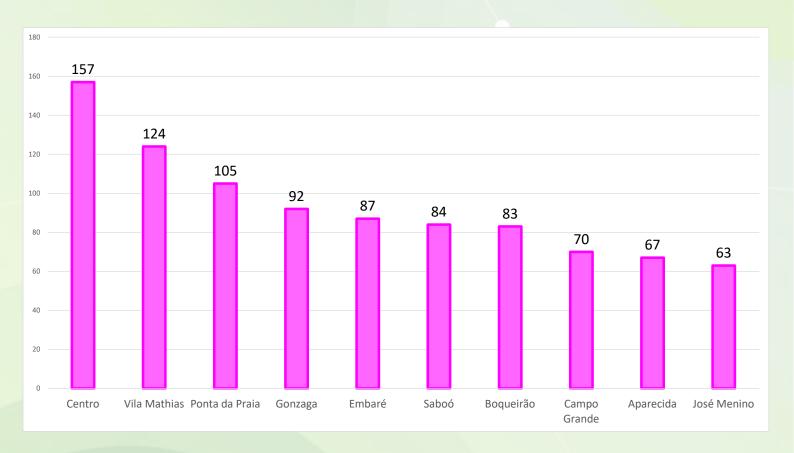
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram manifestações (reclamações/solicitações) de questões de segurança.

TOP 10 SERVIÇOS (CET)



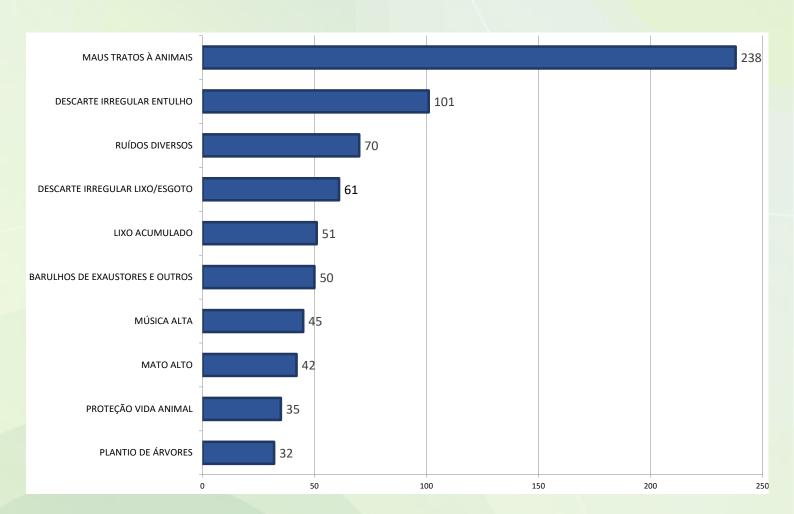
1.554 ocorrências (5,5%)

TOP 10 BAIRROS (CET)



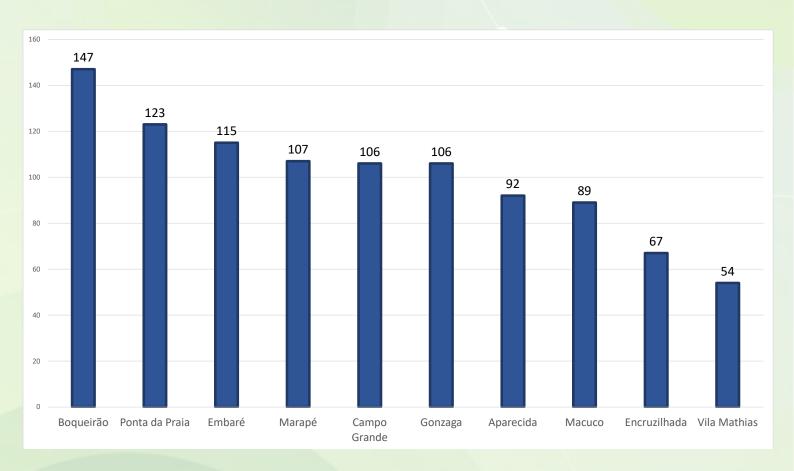
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram manifestações (reclamações/solicitações) de trânsito.

TOP 10 SERVIÇOS (SEMAM)



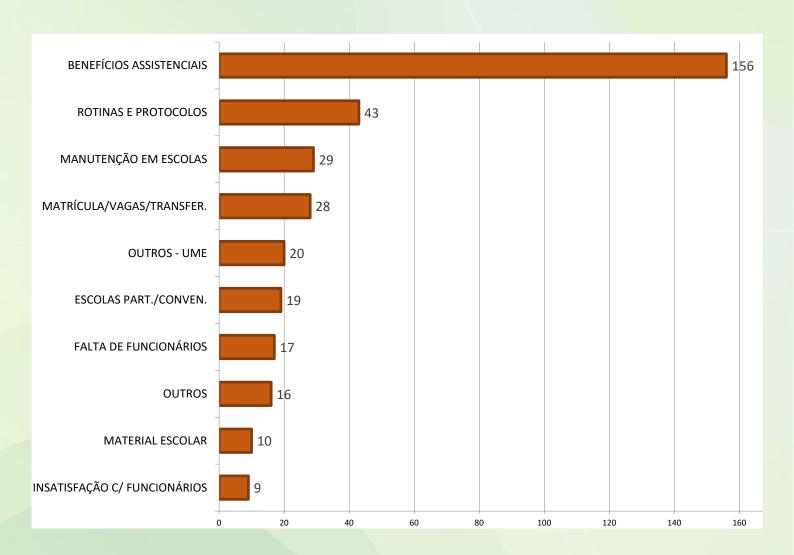
1.509 ocorrências (5,4%)

TOP 10 BAIRROS (SEMAM)



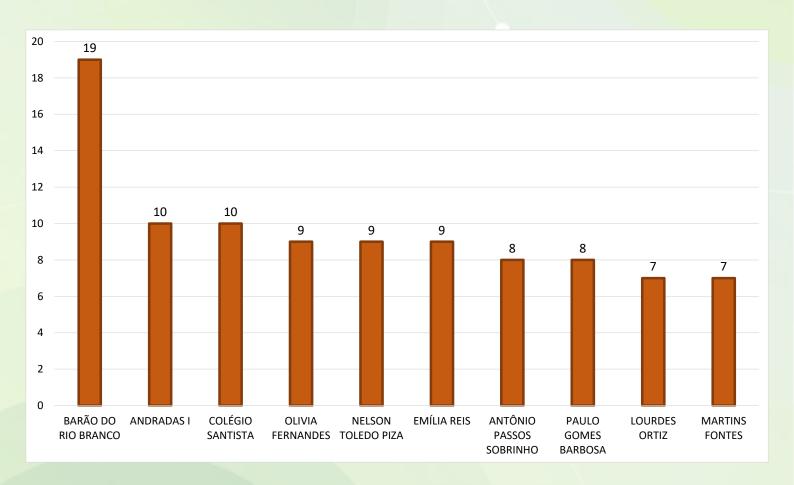
O gráfico apresenta os bairros sobre os quais os munícipes mais registraram manifestações (reclamações/solicitações) relacionadas ao meio ambiente.

TOP 10 SERVIÇOS (SEDUC)



421 ocorrências (1,5%)

TOP 10 UNIDADES (SEDUC)



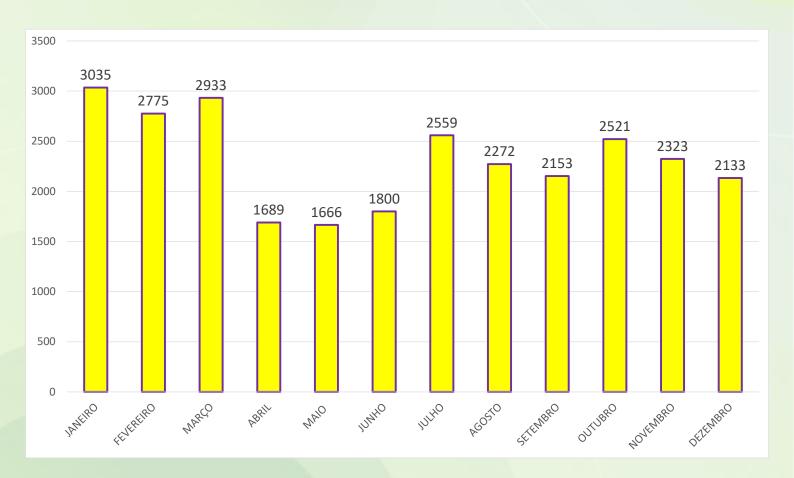
O gráfico apresenta as unidades (escolas) sobre os quais os munícipes mais se manifestaram em 2020.

COMPARATIVO

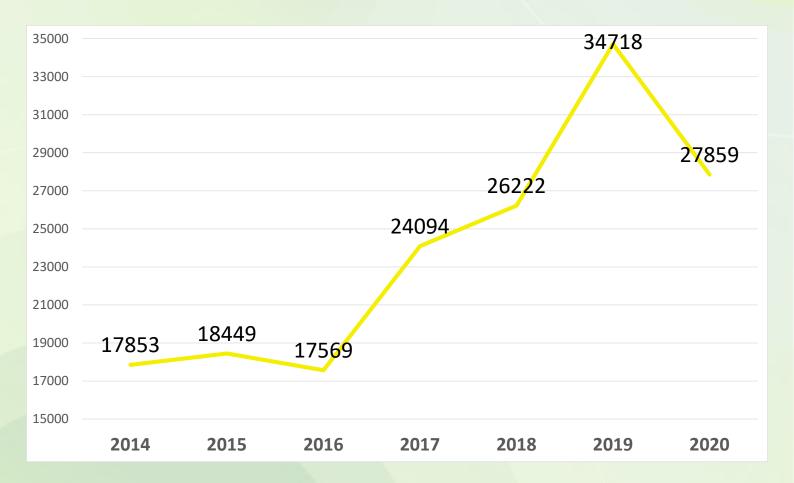
Análise mensal do ano de 2020 de manifestações registradas e comparativos anuais de 2014 a 2020.

No ano de 2020 a Ouvidoria apresentou o segundo maior número de ocorrências registradas desde a sua criação em 1994.

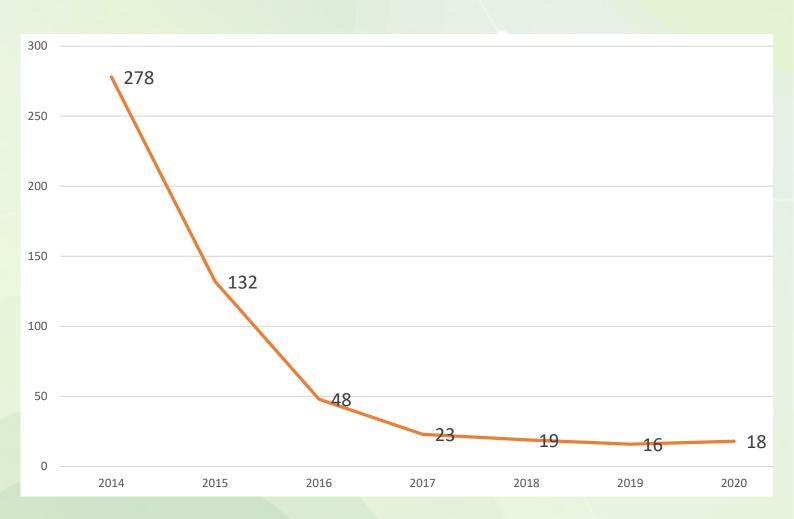
REGISTRO MENSAL DE OCORRÊNCIAS - 2020



REGISTROS ANUAIS



EVOLUÇÃO ANUAL



Redução percentual de 93,5% no prazo de resposta, se compararmos 2020 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.

A cada ano os alunos foram se mobilizando e registrando, eles mesmos, ocorrências no sistema de manifestações da Ouvidoria. No ano de 2017 foram 60 ocorrências. Em 2018, 118. E em 2019, 109

Em 2020, com a pandemia afetando substancialmente todas as atividades escolares, o programa Aluno Ouvidor não pode ser realizado

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.

> Em 2020, em função da pandemia, não houve o registro de ocorrências por meio 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.

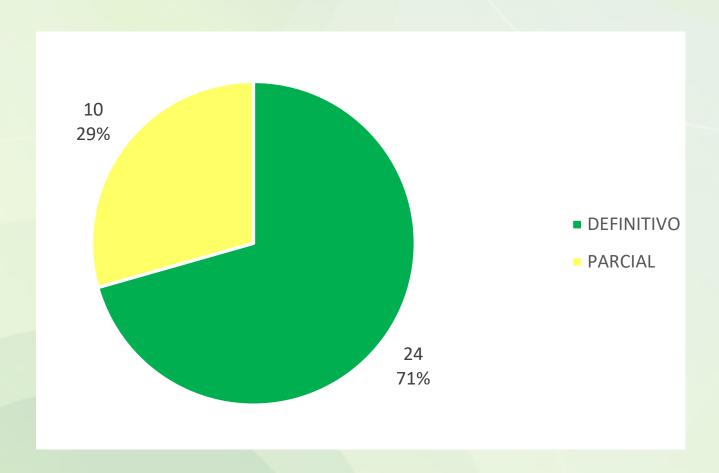
Em 2020 foram 34 mediações realizadas.

71% de resolutividade das mediações realizadas em 2020

MEDIAÇÕES POR ANO



RESULTADO MEDIAÇÕES



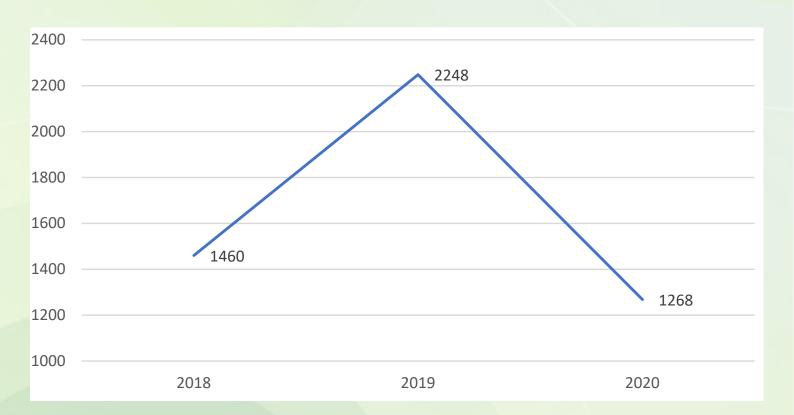
CONTROLE DE QUALIDADE

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.

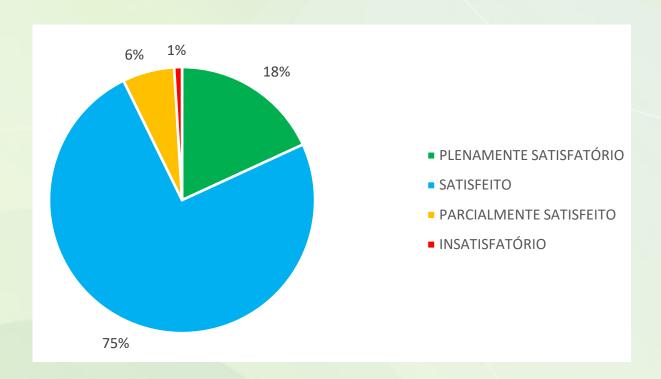
Em 2020 foram realizadas 1.268 pesquisas.

O grau de satisfação foi de 93% em 2020

EVOLUÇÃO ANUAL



SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS - CONTROLE DE QUALIDADE



Em 2019 o grau de satisfação foi de 90%

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADO – 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 .

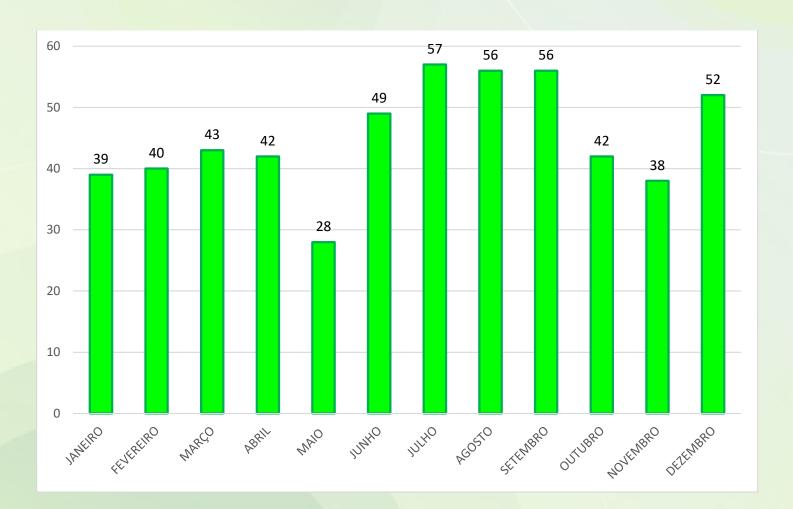
Em 2020 foram registrados 542 pedidos de acesso à informação.

O prazo médio de resposta em 2020 foi de 9 dias

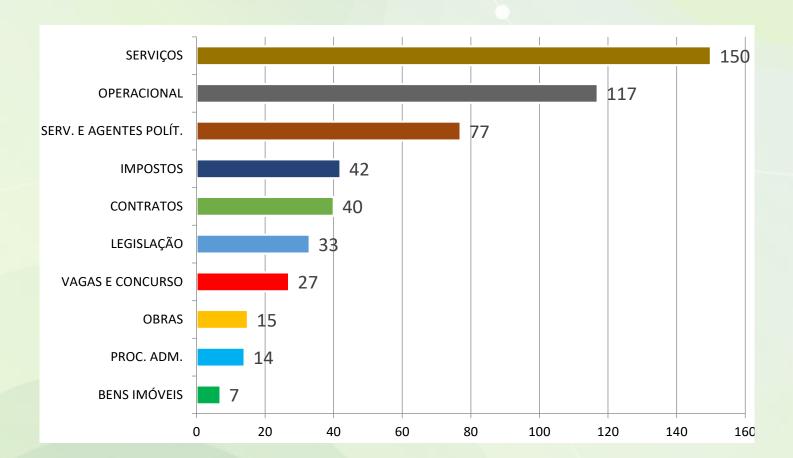
EVOLUÇÃO ANUAL - SIC



EVOLUÇÃO MENSAL - SIC



TOP 10 ASSUNTOS (SIC)



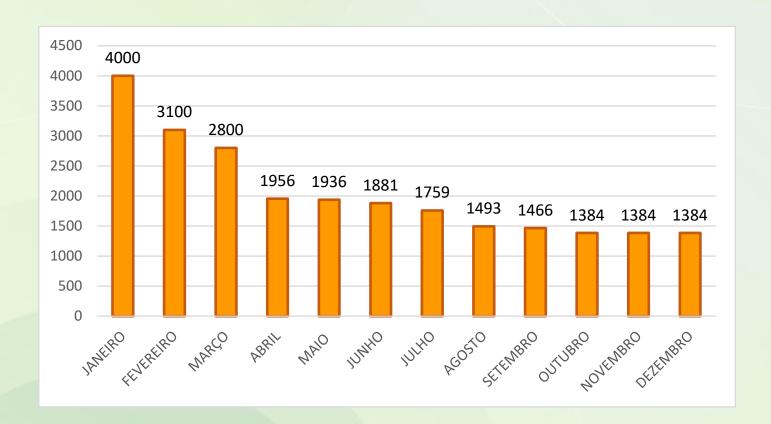
O gráfico apresenta as informações mais solicitadas com base na Lei de Acesso à Informação.

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.

24.543 acessos em 2020

ACESSO MENSAL



TOP 10 ASSUNTOS (PORTAL DA TRANSPARÊNCIA)



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

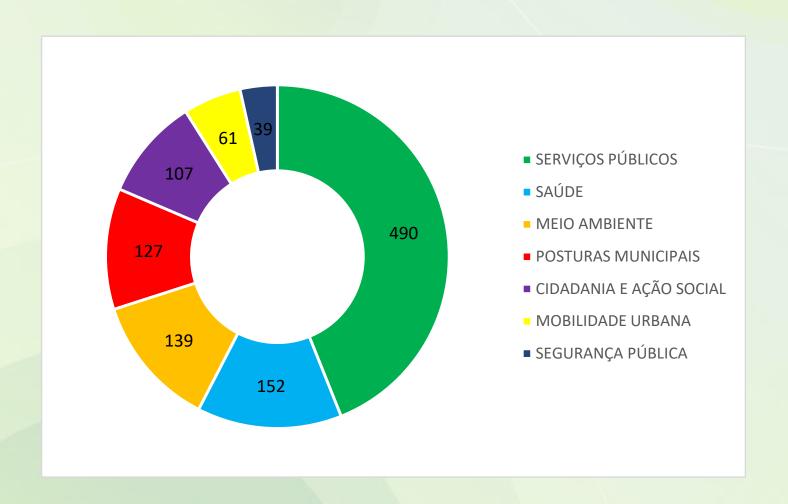
ORÇAMENTO PARTICIPATIVO AMPLO OPA

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.

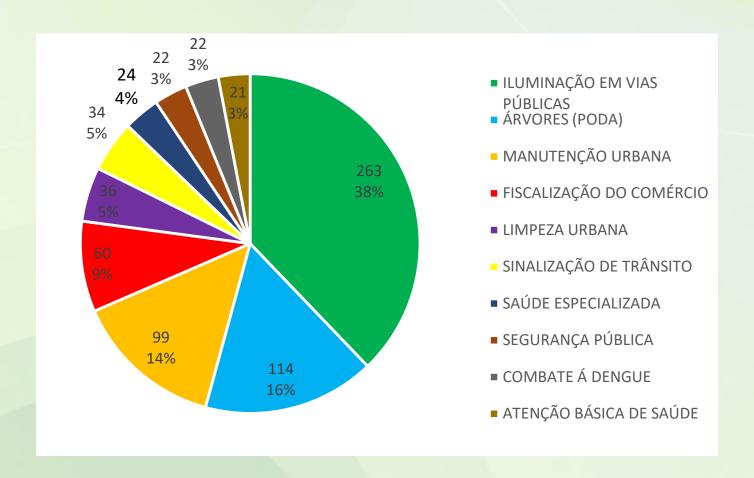
Dividido em duas etapas, sendo a primeira o envio das solicitações dos munícipes com indicação para integrarem o orçamento e a segunda a votação, onde os assuntos mais demandados e indicados na primeira fase são disponibilizados para votação por bairro e escola.

1.228 participantes em 2020

SOLICITAÇÕES OPA - 2020

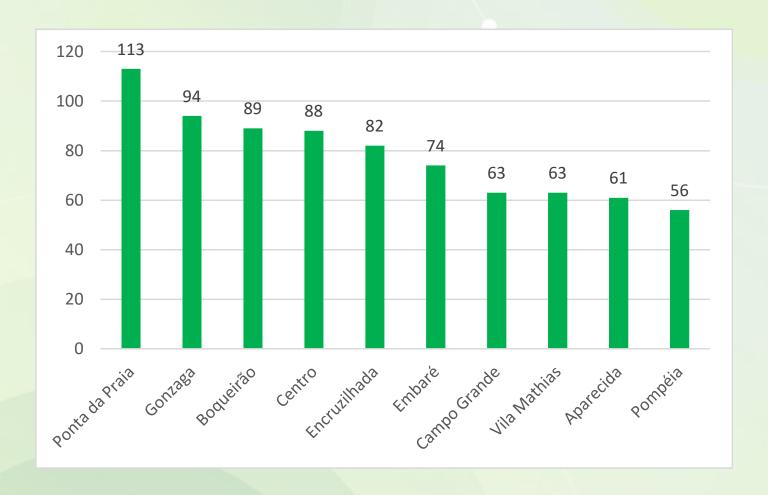


TOP 10 PRIORIDADES OPA - 2020



O gráfico apresenta as prioridades mais votadas no Orçamento Participativo.

TOP 10 PRIORIDADES POR BAIRROS OPA - 2020



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

CARTA DE SERVIÇOS

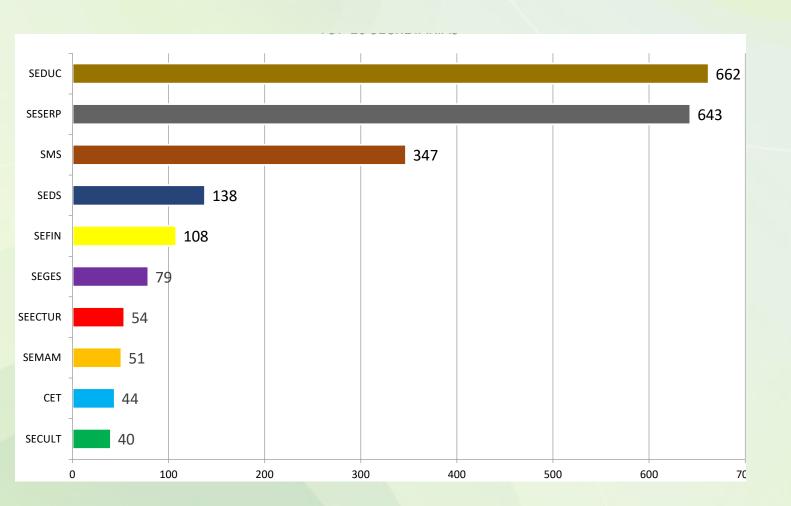
É uma das ferramentas da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

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.

2.386 serviços cadastrados

ESTATÍSTICAS – CARTA DE SERVIÇOS



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).

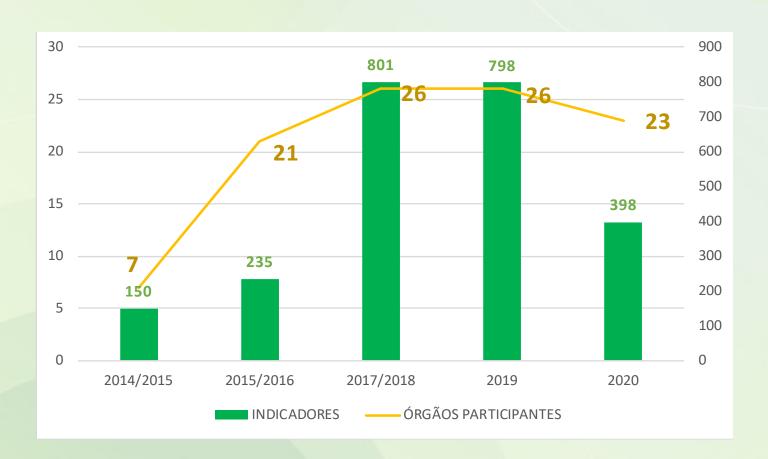
> Devido a pandemia do Coronavírus, não houveram visitas.

PARTICIPAÇÃO DIRETA NOS RESULTADOS - PDR

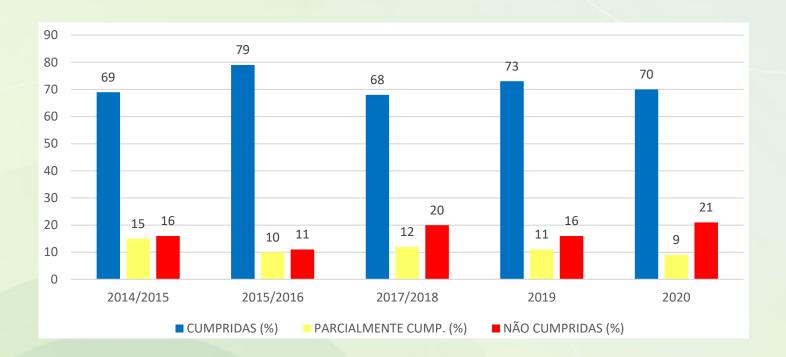
Diminuir a burocracia, aumentar a economicidade e a receita, estipular metas desafiadoras e melhorar a qualidade do serviço público. Estes são os objetivos do Programa Participação Direta nos Resultados (PDR), criado em 2013.

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.

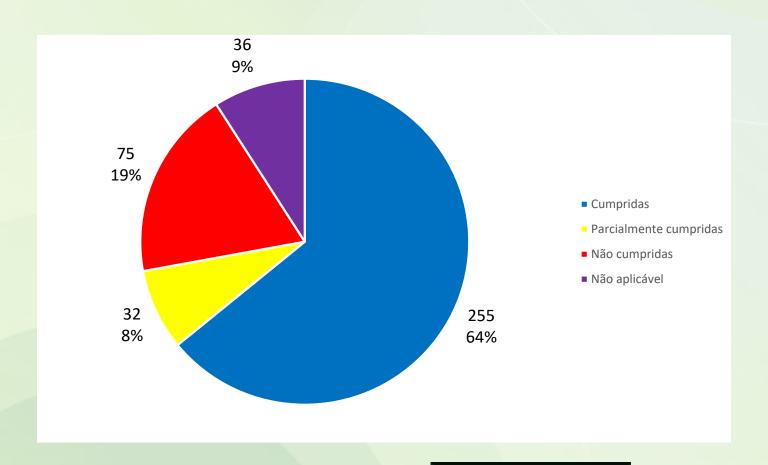
EDIÇÕES PDR



CUMPRIMENTO DAS METAS - EDIÇÕES



CUMPRIMENTO DAS METAS - 2020



398 metas em 2020

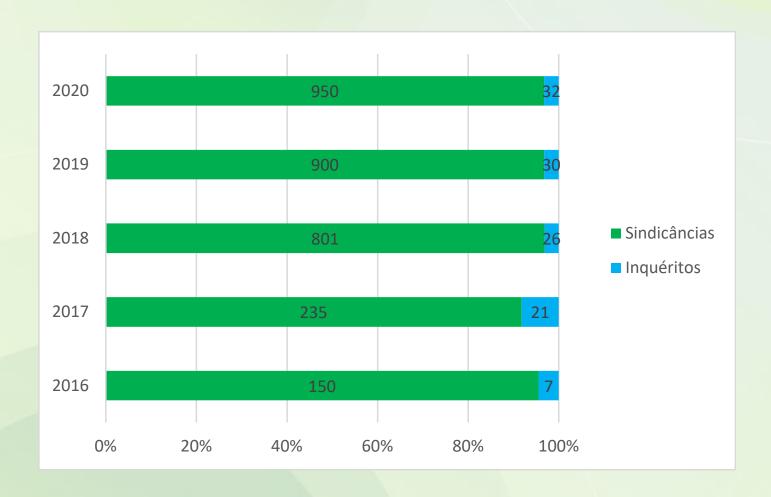
PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES – PAD

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

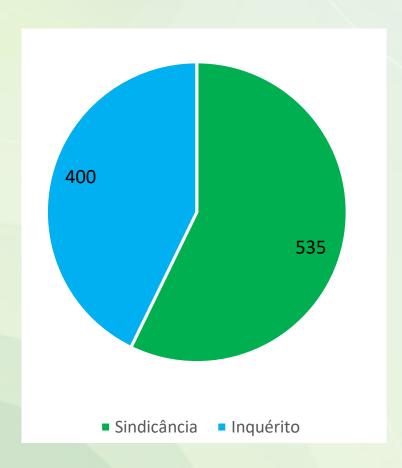
A Comissão Permanente de Inquéritos e Sindicâncias – COMINQ conduz a sindicância (peça preliminar) quando os fatos e autoria não estão definidos, que pode resultar no arquivamento ou na instauração de inquérito. E o inquérito, instrumento destinado a apurar a responsabilidade do servidor por infração 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.

EVOLUÇÃO ANUAL PAD - 2020



ESTATÍSTICAS PAD -TIPO DE PROCESSO

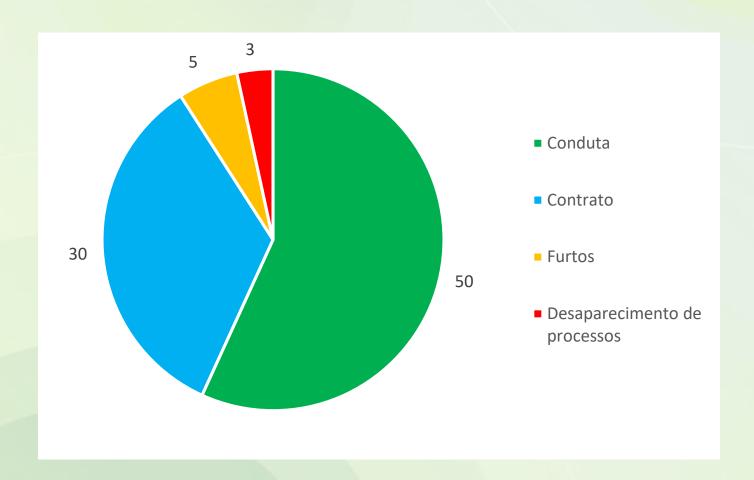


935 processos em 2020

ESTATÍSTICAS PAD – SECRETARIA

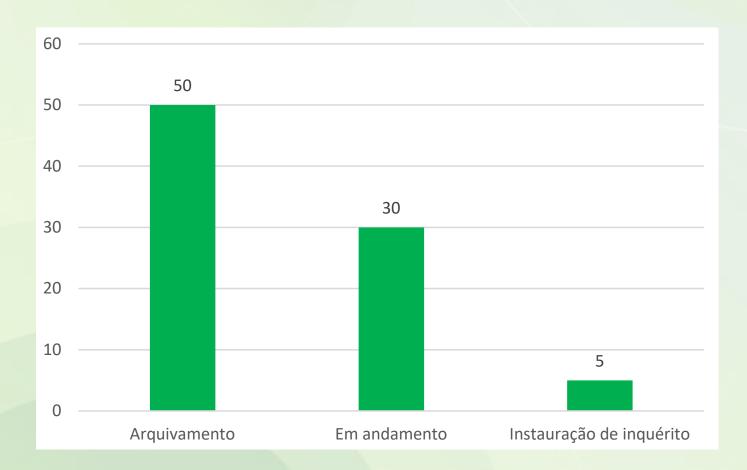


ESTATÍSTICAS SINDICÂNCIAS – ASSUNTO

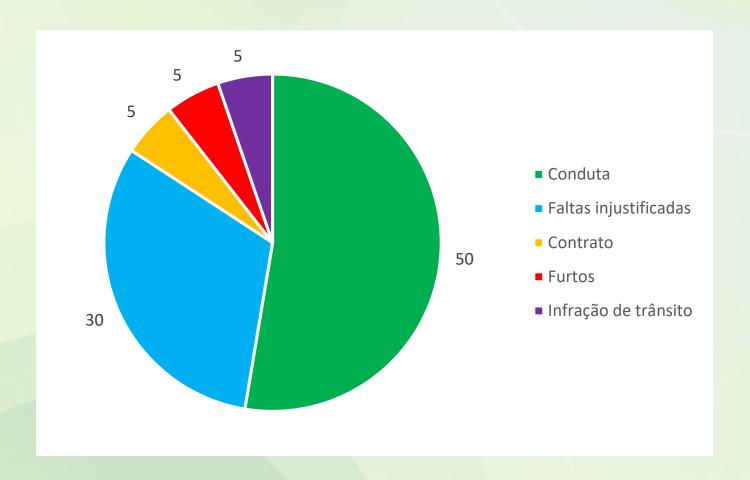


A classificação CONDUTA representa os processos com relação ao comportamento ou posturas de servidores em ambiente de trabalho os quais são considerados inadequados.

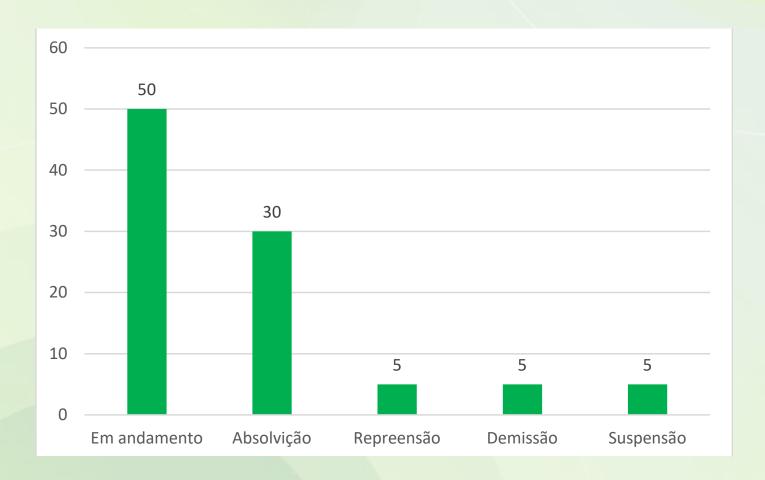
ESTATÍSTICAS SINDICÂNCIA – DECISÃO



ESTATÍSTICAS INQUÉRITOS – ASSUNTO



ESTATÍSTICAS INQUÉRITO – DECISÃO



RECOMENDAÇÕES

| SECRETA | RIA RECOMENDAÇÃO | PROVIDÊNCIAS |
|---------|--|--|
| SESERP | As solicitações dos serviços "lâmpada queimada" e "poda de árvores" correspondem a cerca de 30% das solicitações da SESERP. Esses tipos de solicitações tem uma demanda muito alta, o que justificaria a criação de sistema específico para registro, acompanhamento e execução desses serviços. A Ouvidoria deveria ser acionada quando houvesse alguma manifestação (reclamação ou solicitação não atendida) acerca de desses pedidos. Especificamente sobre a poda de árvores, sobre a qual a OTC fez recomendações no relatório do ano anterior, houve uma redução no número de manifestações. Tal redução pode ter sido ocasionada pelo aumento do número de equipes ou em função da pandemia. Mas, mesmo assim, com o aumento de 1 para 6 equipes, a redução deveria ter sido maior do que 44%, comparando com o número de manifestações de 2019. Outra recomendação é a respeito da Lei Municipal que alterou a forma de se realizar a poda das árvores, das raízes e em quais espécies. A COPAISA tem informado que sua atuação, em alguns casos, tem ficado restrita ou até impedida em função da Lei. Caso a área técnica, entenda que a Lei apresenta equívocos, falhas ou determinações excessivas, sugerimos que apresentem modificações à Lei atual a fim de adequá-la a prestação eficiente dos serviços. | Não houve. Recomendação encaminhada neste momento pelo Relatório Anual |
| SMS | Em 2020, ano de pandemia, em que os serviços de sáude foram muito exigidos, ocorreram mudanças em relação ao atendimento nessa Secretaria. Consultas foram reagendadas, muitos serviços prorrogados e os esforços se concentraram no enfrentamento à COVID-19. Assim, entendemos que a avaliação das manifestaçõs sobre consultas, exames e agendamentos foram impactadas por esses motivos e não podem ser objeto de avaliação. Apesar disso, tem um tipo de manifestação que se destaca: insatisfação com funcionários. Foram 321 ocorrências em 2020 e 347 em 2019, dando a impressão de que é uma situação recorrente. Entendemos que a Secretaria de Saúde devesse executar, com brevidade, um amplo programa de capacitação humanizada de seus servidores, a fim de que o atendimento prestado ao usuário de serviços públicos respeite uma das principais diretrizes da política de defesa dos usuários de serviços públicos, estabelecida no inciso I, artigo 5º, da Lei nº 13.460/2017: urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia. | Não houve. Recomendação encaminhada neste momento pelo Relatório Anual |

RECOMENDAÇÕES

| SECRETARIA | RECOMENDAÇÃO | PROVIDÊNCIAS |
|------------|--|---|
| SEFIN | De 2019 para 2020 o número de manifestações relacionadas ao IPTU aumentou cerca de de 3 vezes (2019 - 85/2020 - 279). Cabe à SEFIN avaliar o que pode ter ocorrido para justificar esse aumente expressivo de manifestações sobre esse assunto, com o objetivo de reduzir esse tipo de manifestação em 2021. | Não houve. Recomen- dação encaminhada neste momento pelo Relatório Anual |
| SESEG | A pandemia impactou muitas Secretarias, mas algumas foram diretamente afetadas. A Secretaria de Segurança foi uma delas. Comparando o número de ocorrências de 2019 e 2020, houve um aumento de 118%, ou seja, dobrou o número de ocorrências. Isso é reflexo do aumento de serviços atribuídos a SESEG. Sugerimos que a SESEG, em função desse aumento, avalie, planeje e adote medidas para sustentar e atender de maneira eficiente esse acréscimo da demanda. Outra recomendação é acerca do Fundo de Segurança Municipal. Atualmente a contribuição para esse fundo dá-se por meio de DAM, instrumento que dificulta muito o recebimento de doações. Sugerimos que esse Fundo conste no carnê do IPTU, para facilitar as doações de munícipes, assim como outros fundos já fazem. | Não houve. Recomendação encaminhada neste momento pelo Relatório Anual |
| СЕТ | O maior número de manifestações à CET é relativo a veículos abandonados. Apesar de compreendermos que a redução desse tipo de ocorrência é algo complexo, entendemos que a Companhia devesse elaborar uma ação para diminuir esses casos. Além disso, entendemos pertinente e mais factível a atuação da CET sobre o segundo lugar de manfestações de 2020: placas de sinalização. Sugerimos que a CET proceda uma avaliação geral das condições, limpeza e adequação das placas, como objetivo de diminuir esse tipo de ocorrência. Outra recomendação é quanto ao tempo de resposta das ocorrências. Em 2020 o tempo médio de 26 dias ficou muito alto. Outros órgaos com o mesmo número de ocorrências respondem em 5 ou7 dias, em média. | Não houve. Recomendação encaminhada neste momento pelo Relatório Anual |
| PGM | Procuradoria Geral do Município ficou com 28 dias de prazo médio respostas de ocorrências. Esse número é muito alto para uma demanda de ocorrências muito pequena. A Procuradoria deve rever seus procedimentos internos para resposta de ocorrências. A Ouvidoria se coloca à disposição para quaisquer dúvidas que a PGM possa ter. | Não houve. Recomen- dação encaminhada neste momento pelo Relatório Anual |

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.