

Relatório Anual - 2021

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.....	25
12. Comparativo.....	46
13. Aluno Ouvidor.....	54
14. Ouvidoria Presente.....	57
15. Mediação.....	60
16. Controle de Qualidade.....	62
17. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	66
18. Portal da Transparência.....	70
19. LGPD.....	73
20. Orçamento Participativo Amplo - OPA.....	74
21. Carta de Serviços.....	79
22. Participação Direta nos Resultados – PDR.....	81
23. Procedimentos Administrativos Disciplinares – PAD.....	85
24. Recomendações.....	93
25. Legislação.....	99
26. Conclusão.....	100

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria, Transparência e Controle - OTC apresenta o relatório de gestão referente as ações desenvolvidas ao longo do ano de 2021, onde constam informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações dos usuários 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

35.019

MANIFESTAÇÕES

31.485

INFORMAÇÕES
GERAIS

2.879

SIC

655

SATISFAÇÃO DOS
ATENDIMENTOS

64%

SATISFAÇÃO DOS
SERVIÇOS

94%

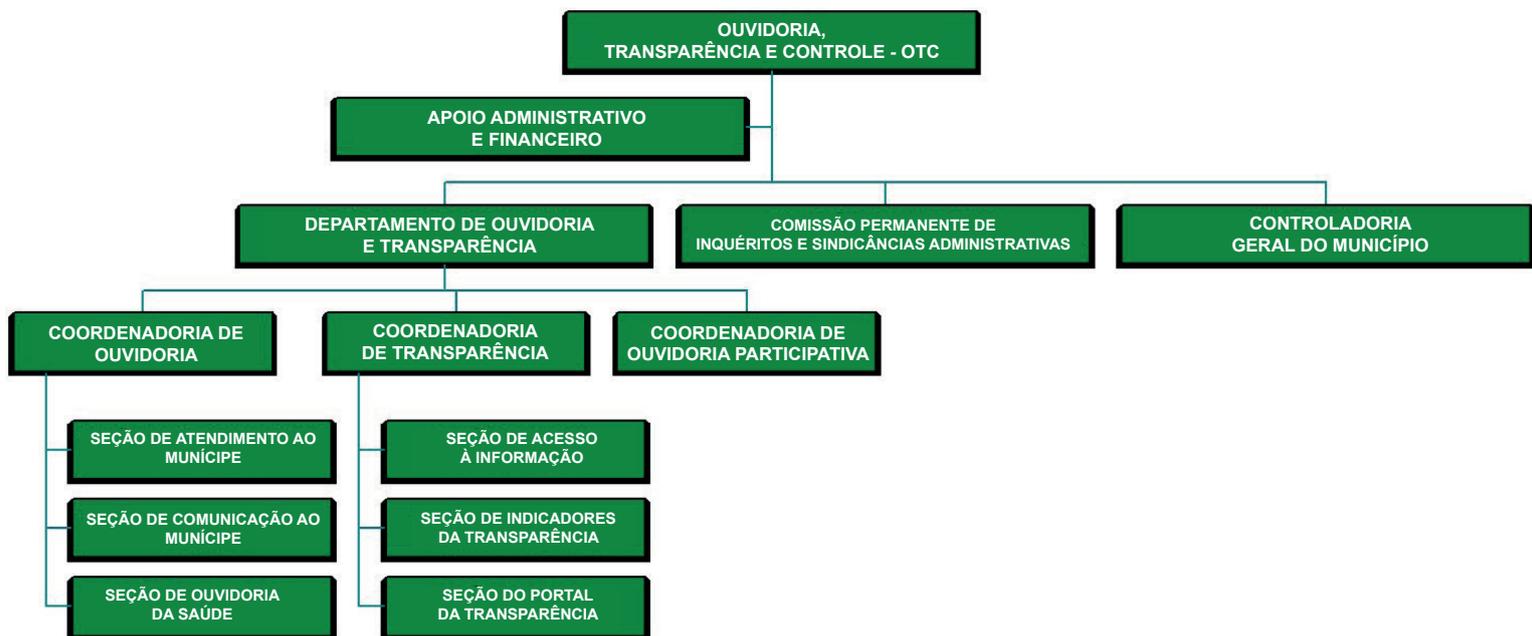
MEDIAÇÕES

33

CARTA DE
SERVIÇOS

1.999

ORGANOGRAMA



EQUIPE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria para desenvolver suas atividades no ano de 2021 contou com a colaboração de 60 funcionários, entre servidores concursados, comissionados e estagiários. Destes, 28 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.



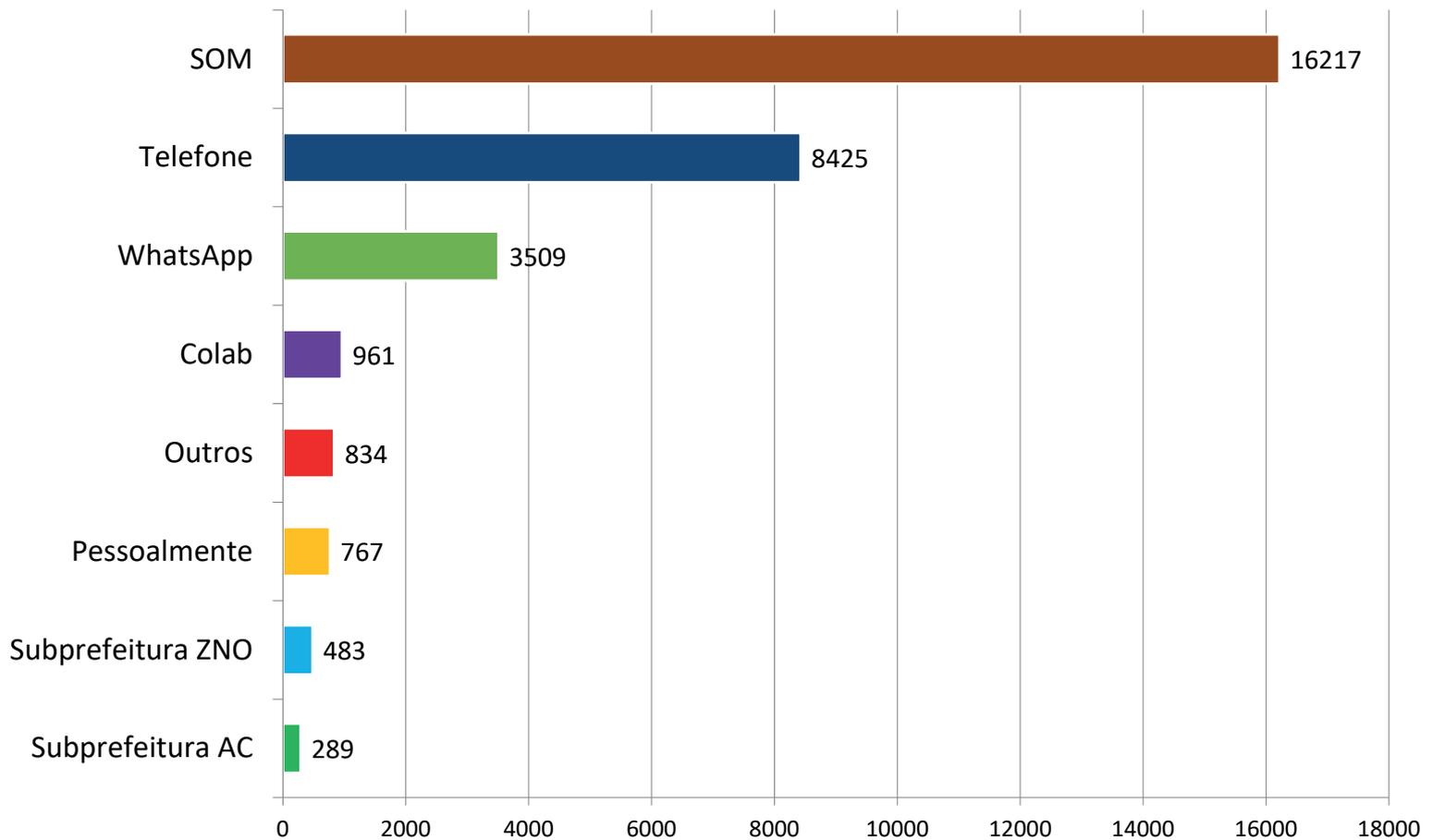
CANAIS DE ATENDIMENTO

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

**65,7% das
manifestações
registradas em 2021
foram por canais
digitais**

OCORRÊNCIAS - CANAIS DE ATENDIMENTO

51% das ocorrências foram registradas pelos próprios cidadãos, por meio do Sistema de Ouvidoria (SOM).



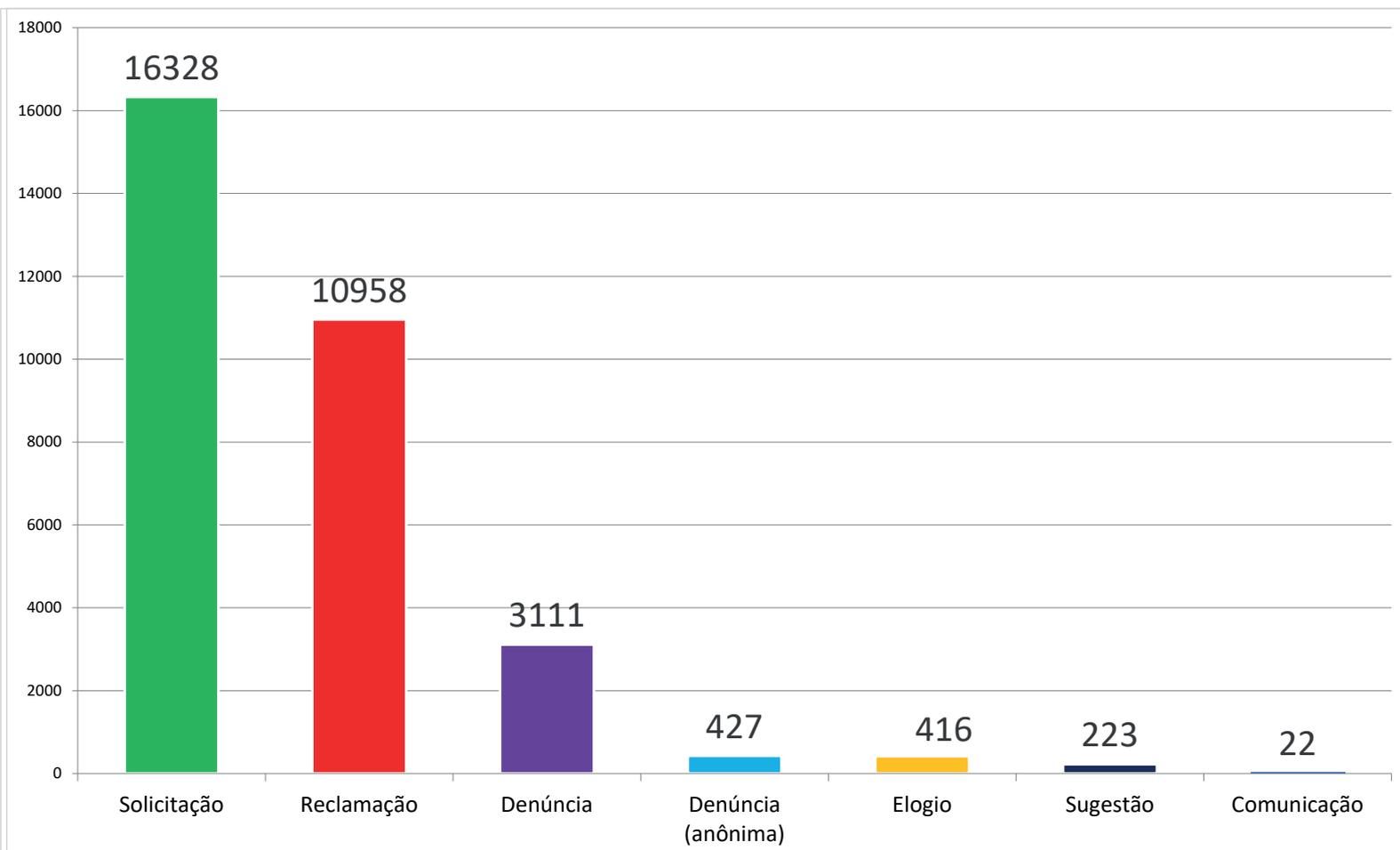
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

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

A partir de novembro de 2021, a Ouvidoria passou a receber denúncias anônimas para a apuração de irregularidades.

51,8% das manifestações registradas em 2021 foram solicitações de serviços

OCORRÊNCIAS - TIPO DE MANIFESTAÇÃO



CLASSIFICAÇÃO

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

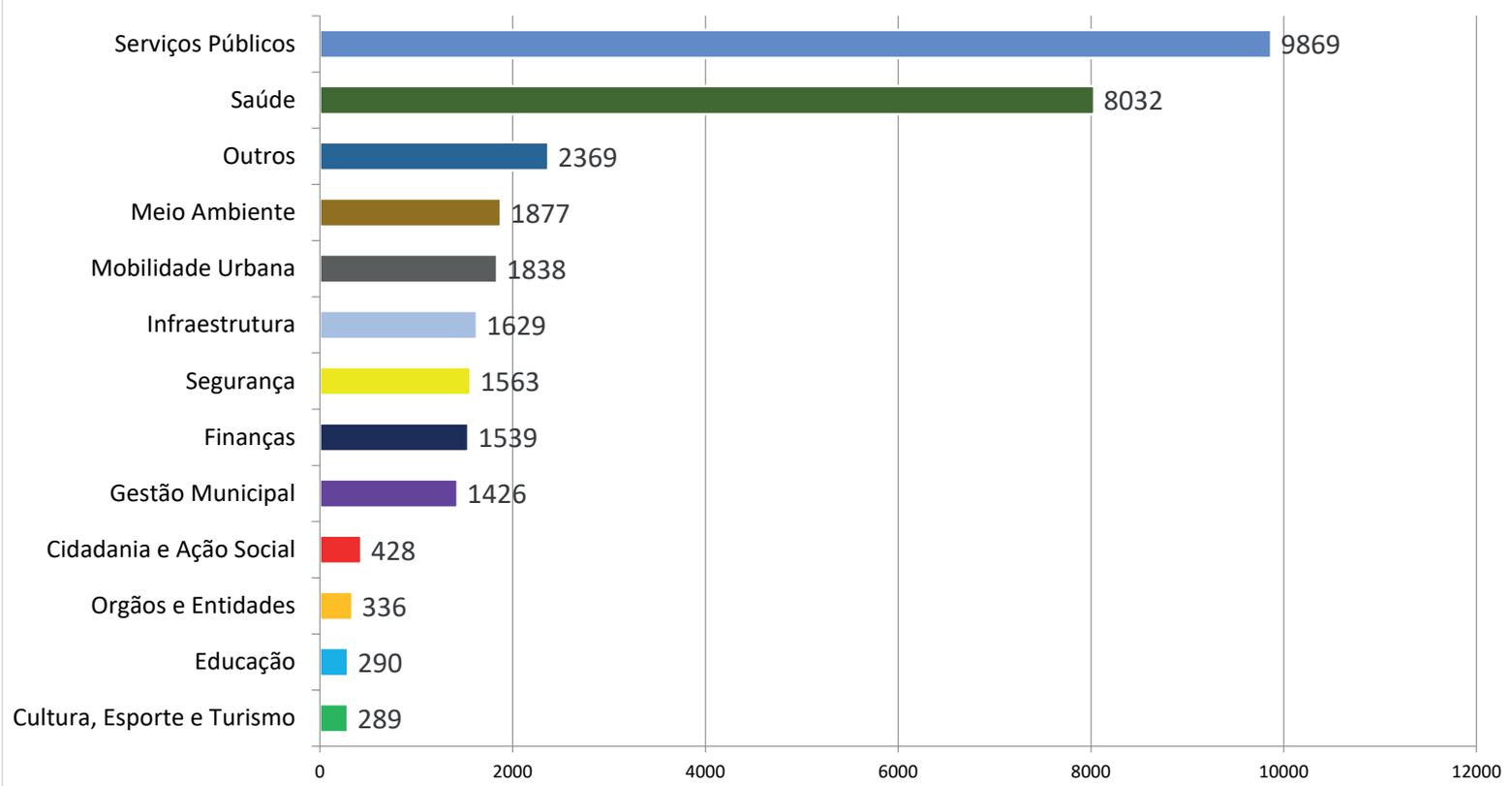
A área é mais abrangente engloba diversos assuntos e temas. O assunto é a forma simplificada da manifestação e o tema dá um maior detalhamento.

Observe o exemplo abaixo:

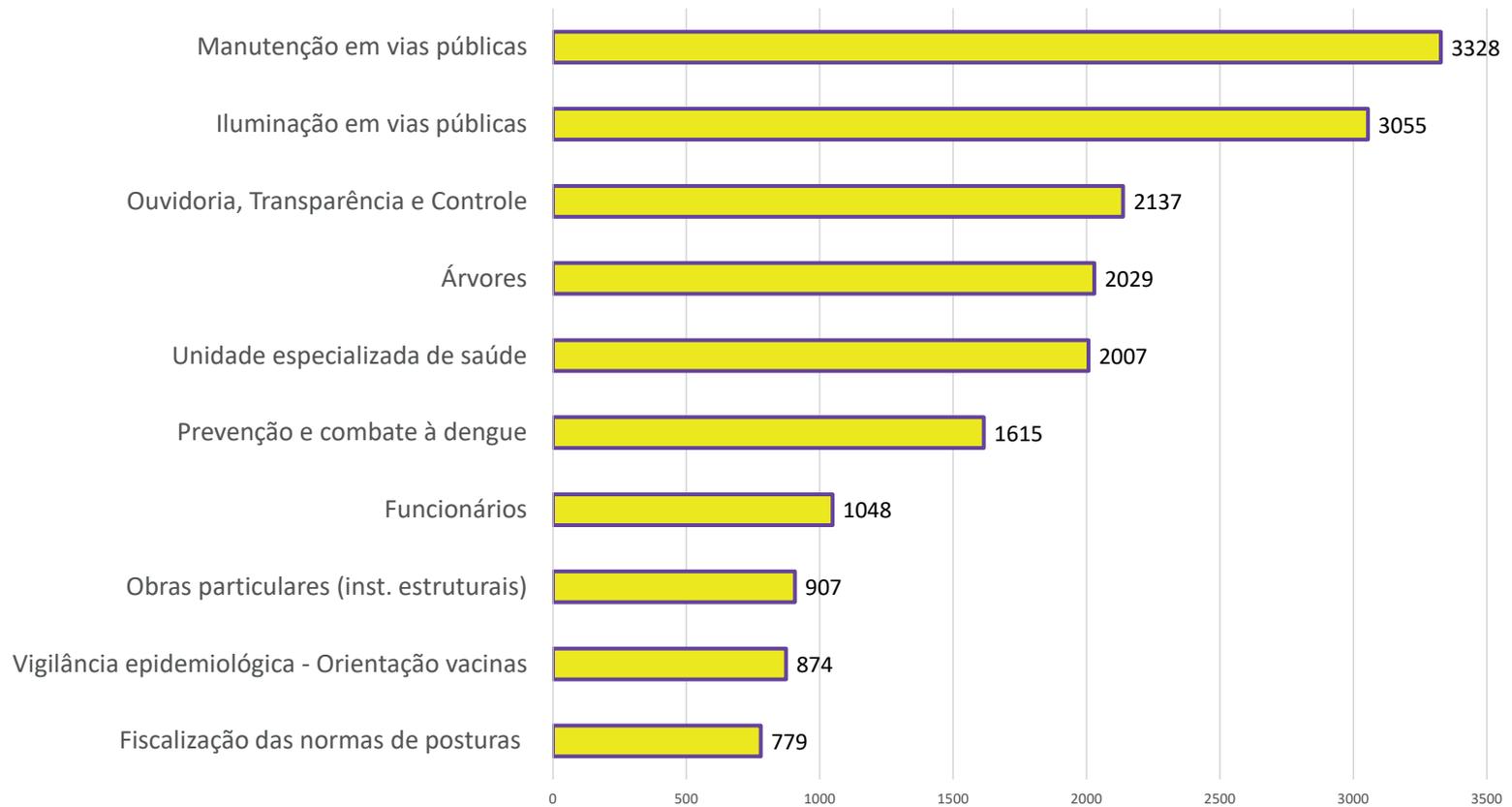


OCORRÊNCIAS POR ÁREA

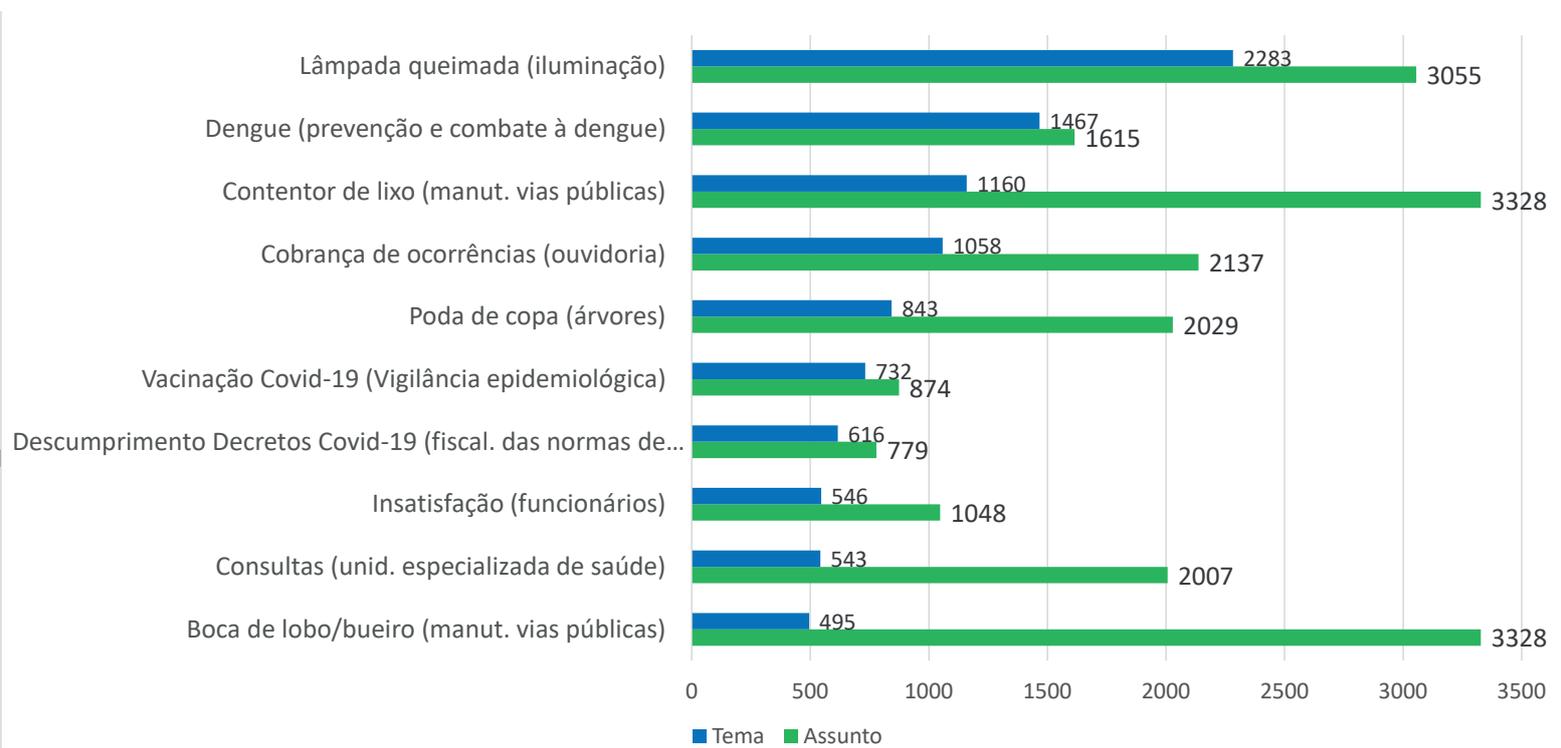
As áreas de Serviços Públicos e Saúde correspondem a 57% das manifestações dos usuários.



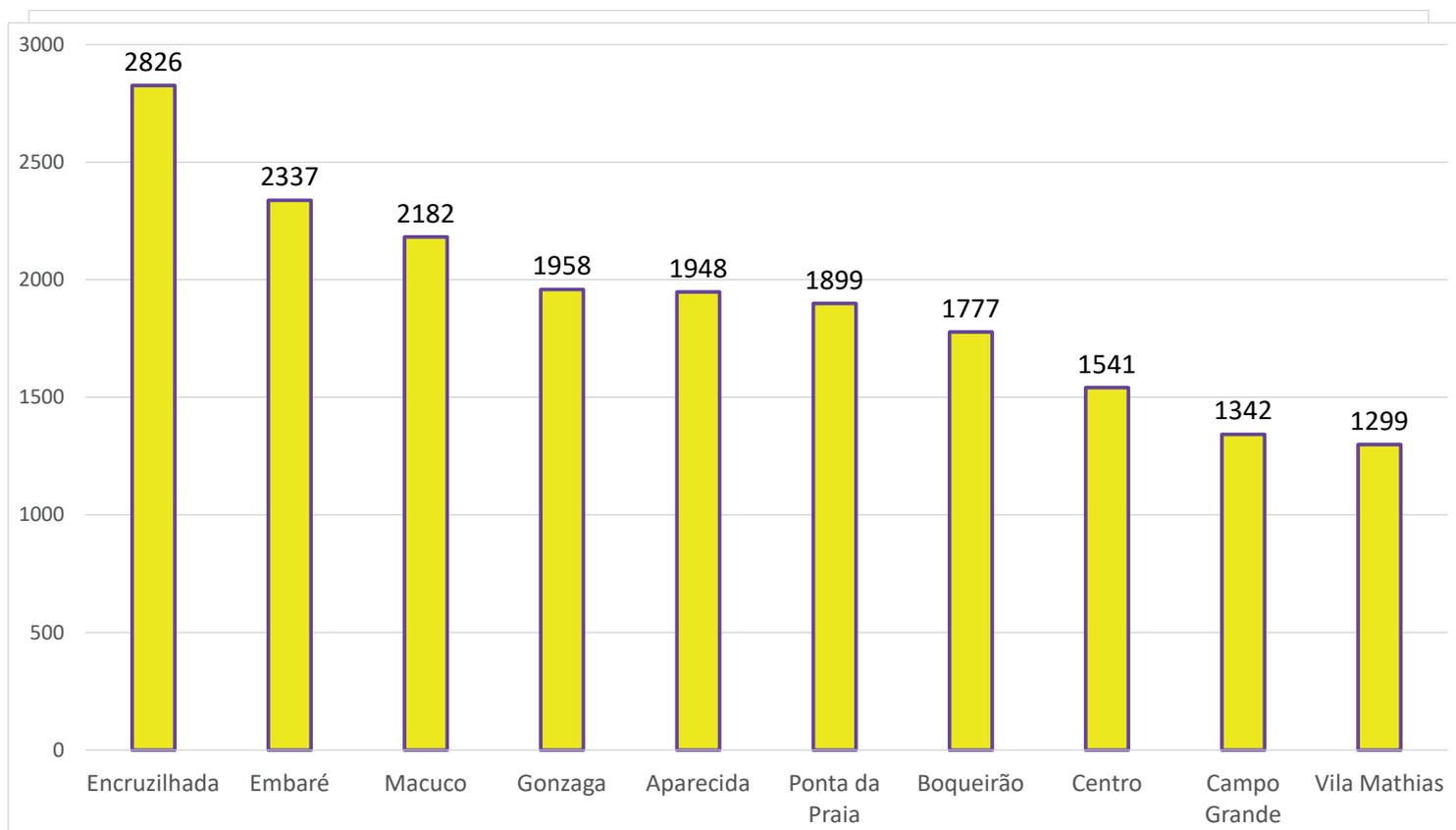
TOP 10 ASSUNTOS



TOP 10 TEMAS/ASSUNTO



OCORRÊNCIAS - TOP 10 BAIRROS



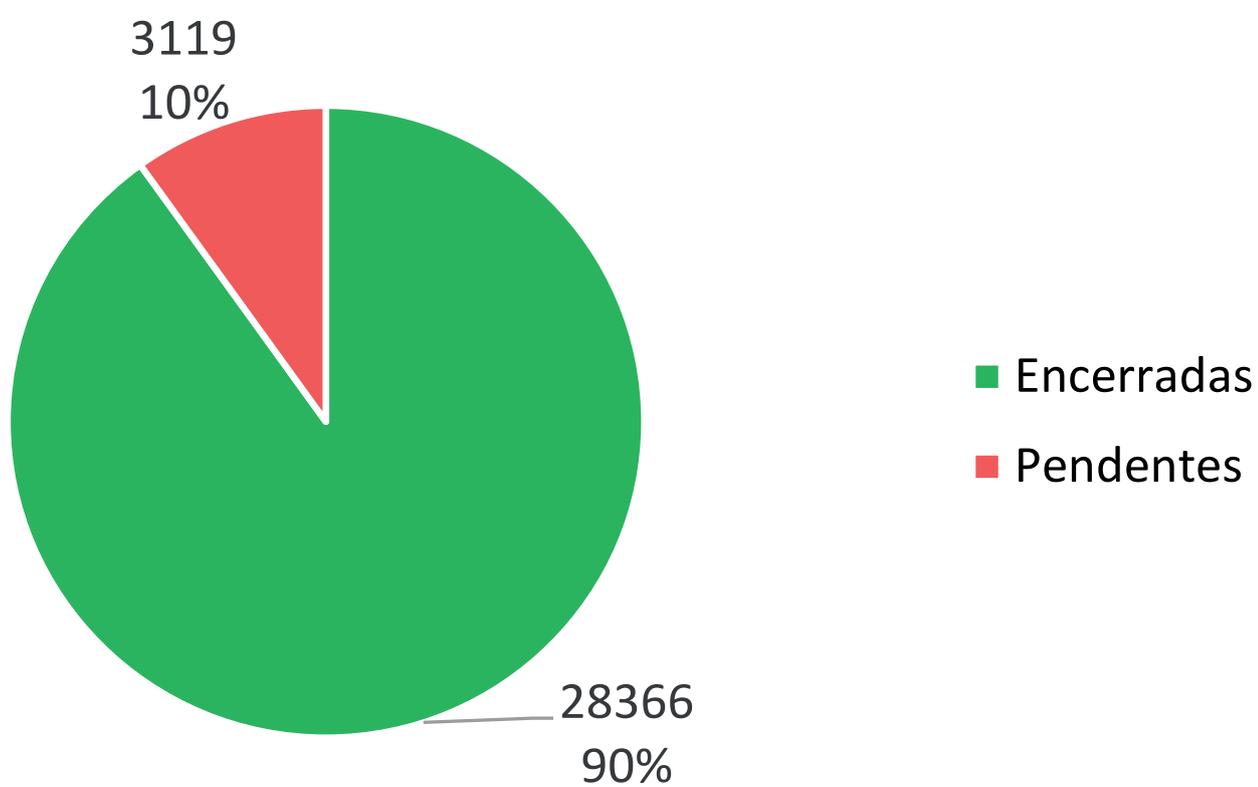
SITUAÇÃO DAS RESPOSTAS

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.

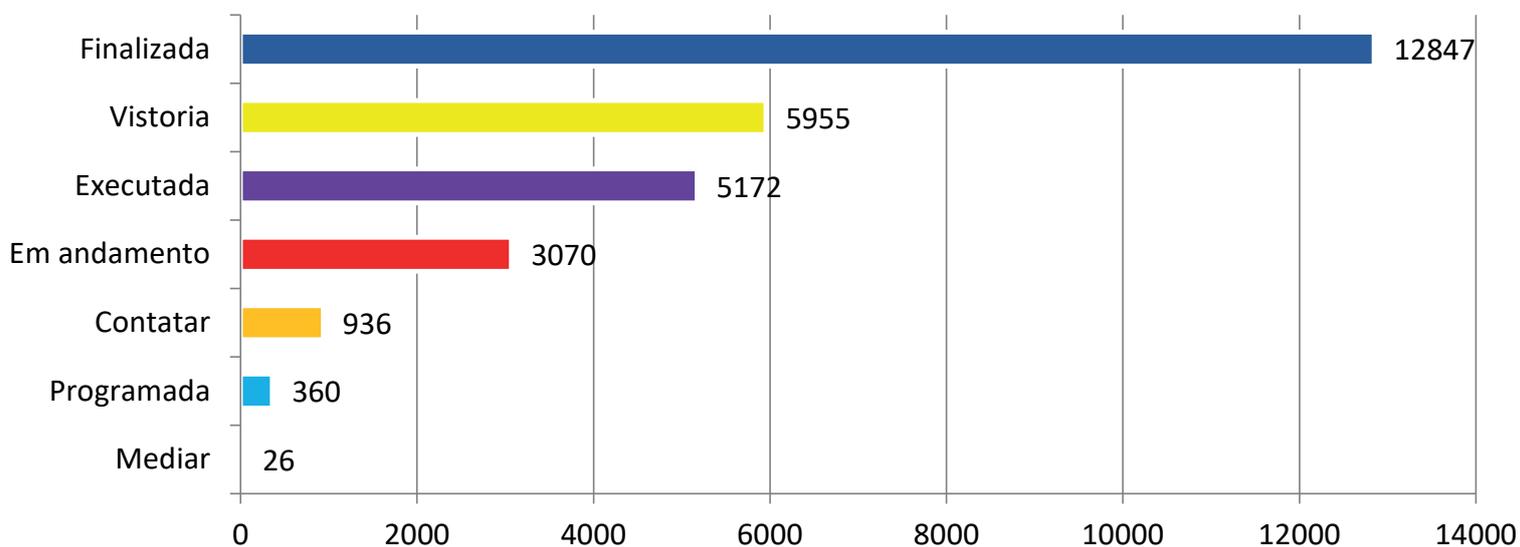
OCORRÊNCIAS - SITUAÇÃO DA RESPOSTA

OCORRÊNCIAS ABERTAS EM 2021



OCORRÊNCIAS - MOTIVO DO ENCERRAMENTO

STATUS RESPOSTA



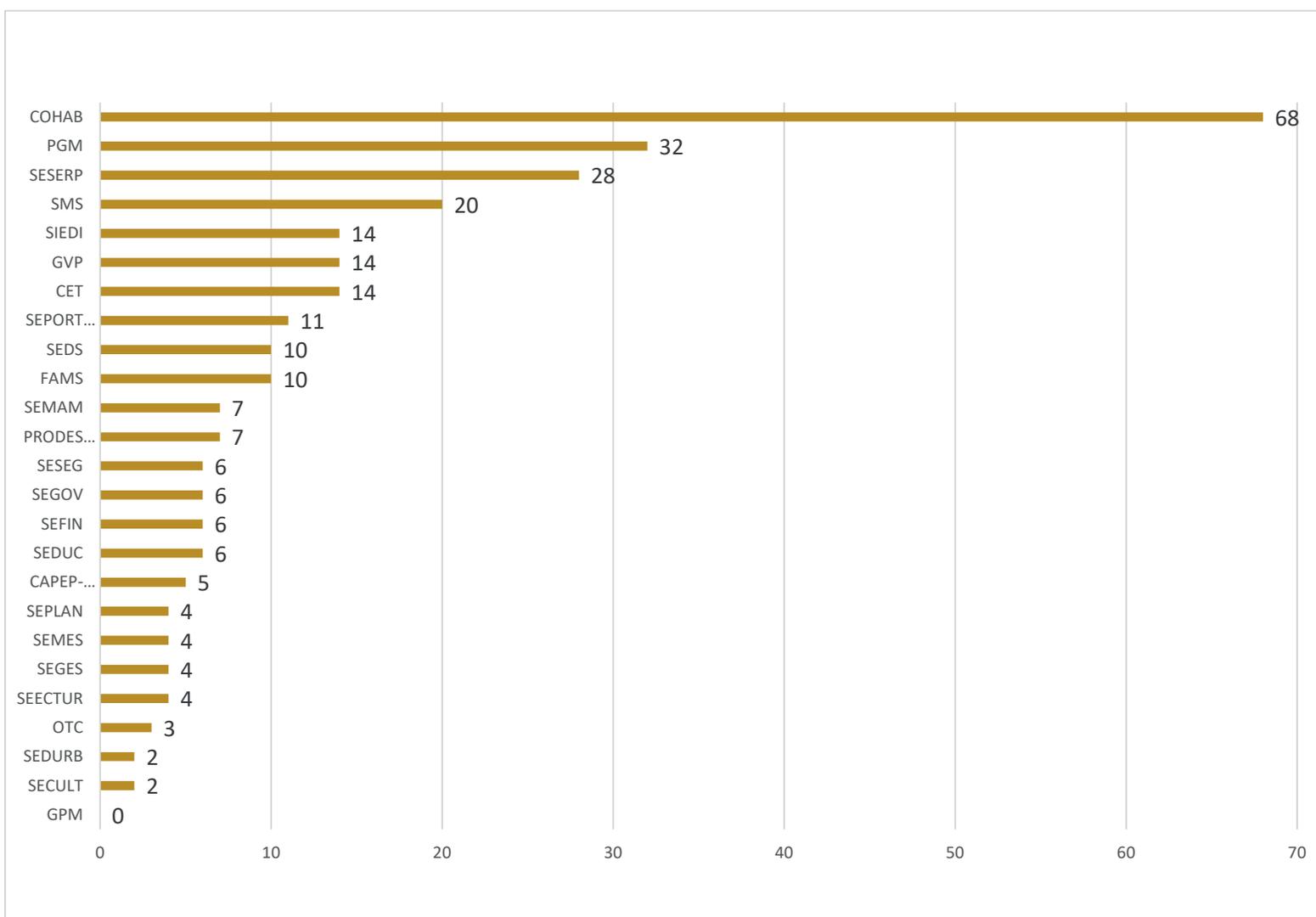
PRAZOS

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 2021 foi
de 19 dias**

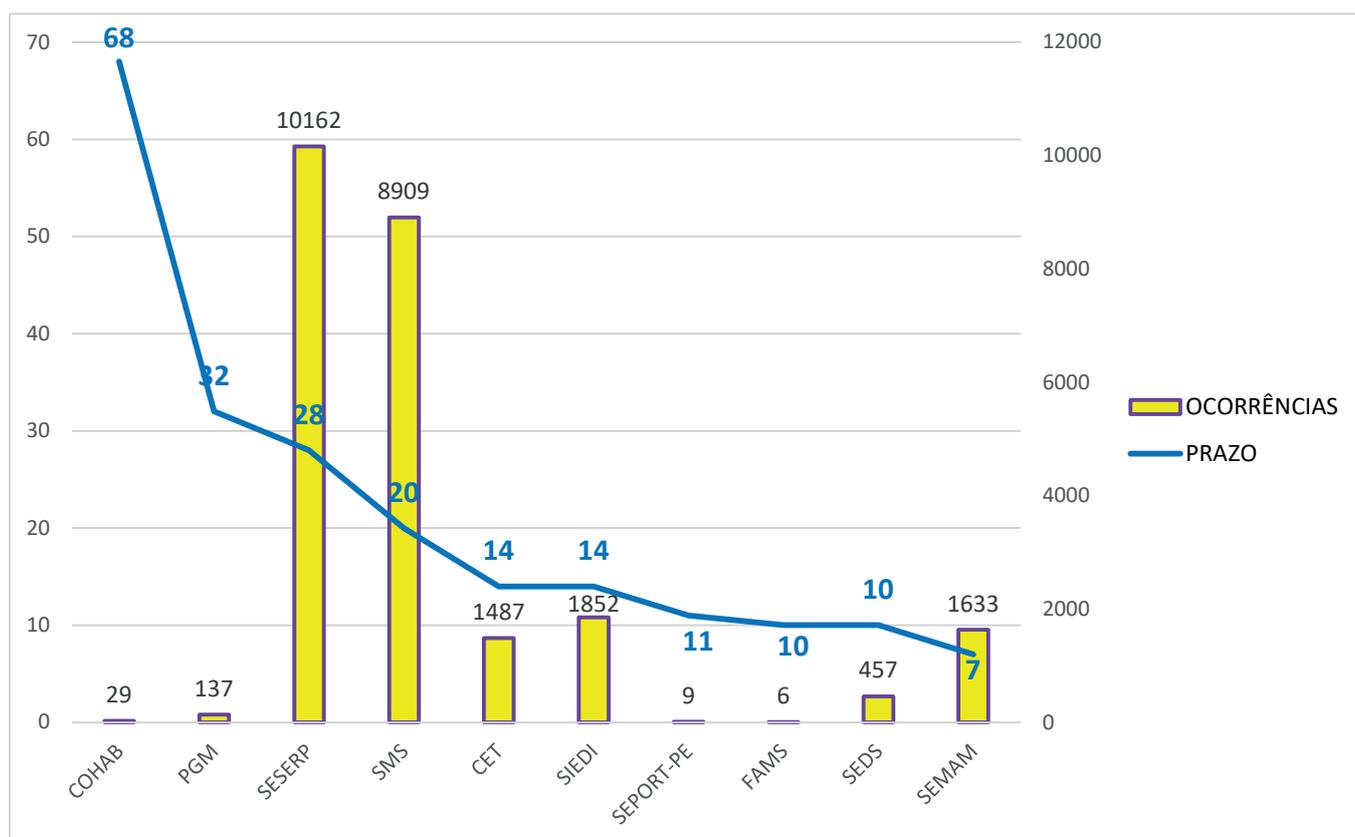
PRAZO DE RESPOSTA POR SECRETARIA

A COHAB apresenta o pior prazo médio de resposta e esse número é maior que o dobro do prazo do segundo pior (PGM).



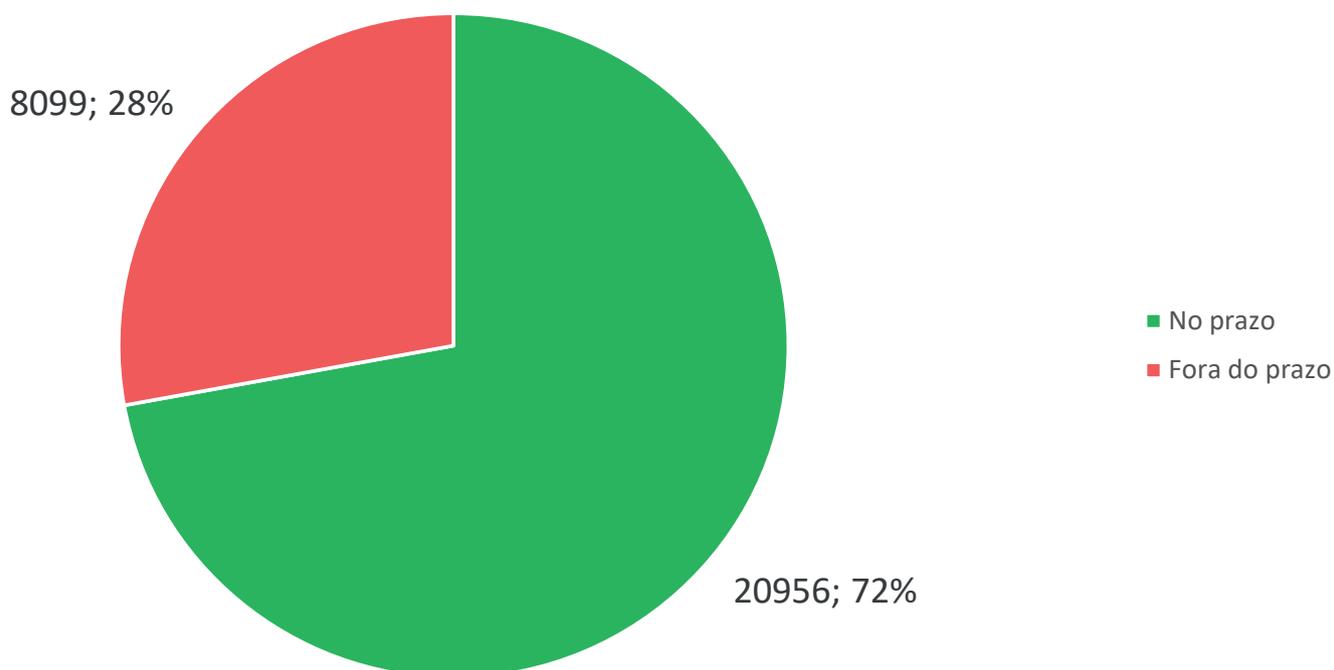
PRAZO DE RESPOSTA X NÚMERO DE OCORRÊNCIAS

COHAB e PGM apresentam prazo médio de respostas incompatíveis com a quantidade de ocorrências recebidas, em comparação com outras Secretarias.



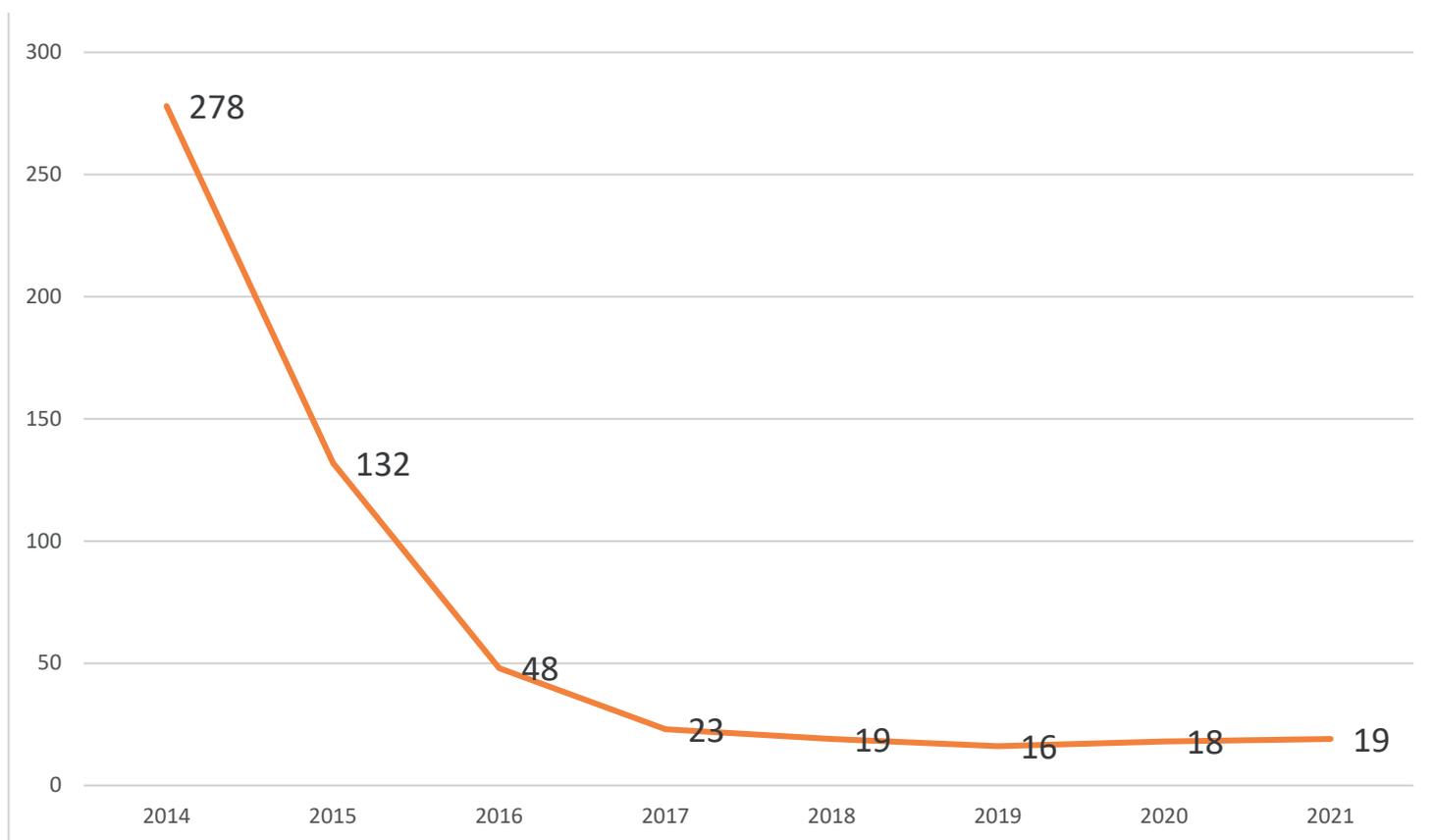
O prazo se refere ao tempo médio de resposta das secretarias em dias.

OCORRÊNCIAS ABERTAS 2021 - RESPOSTAS SECRETARIAS



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Redução de 93% no prazo de resposta, se compararmos 2021 a 2014.



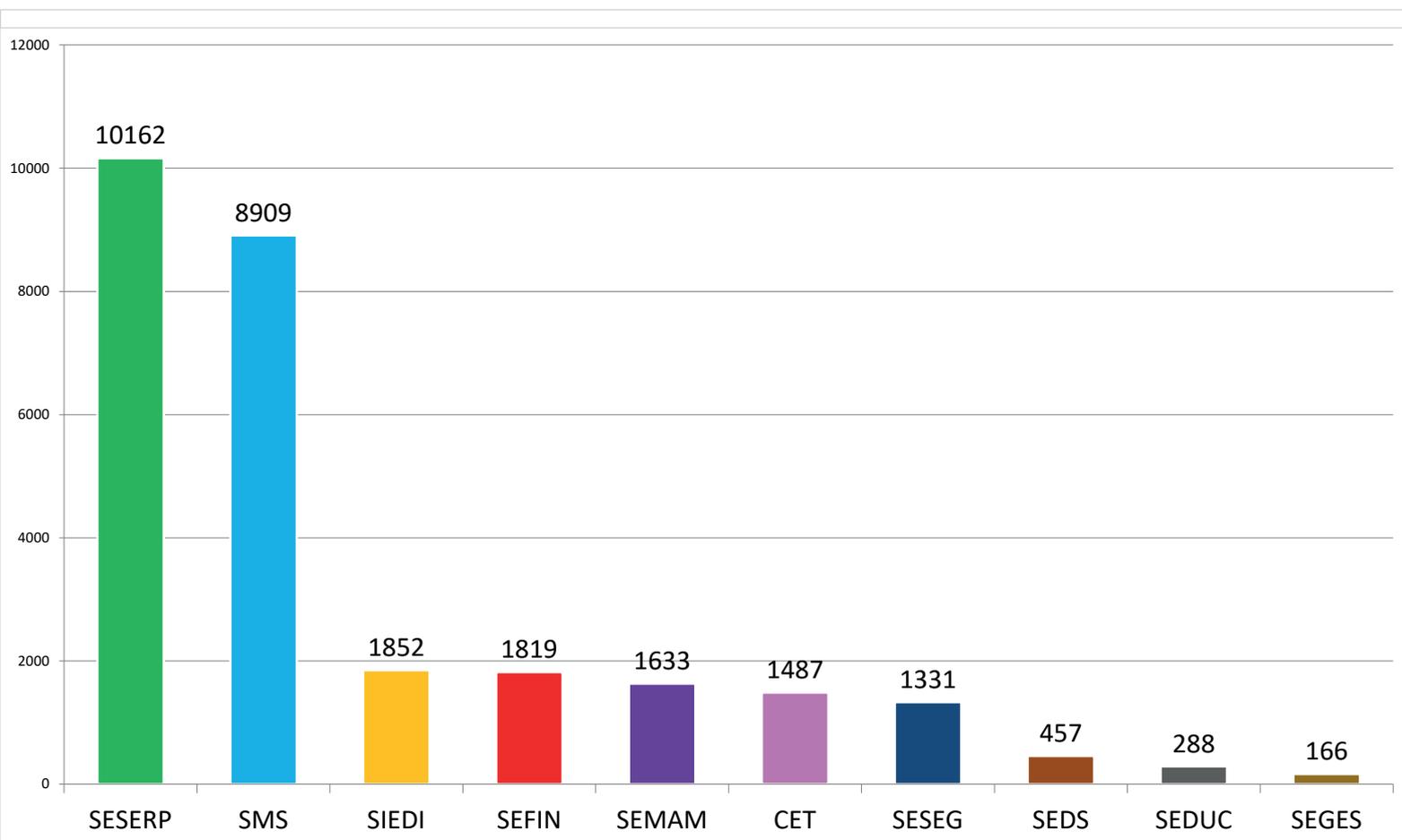
ENCAMINHAMENTOS

As manifestações, após análise 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 2021, seguida da Secretaria de Saúde.

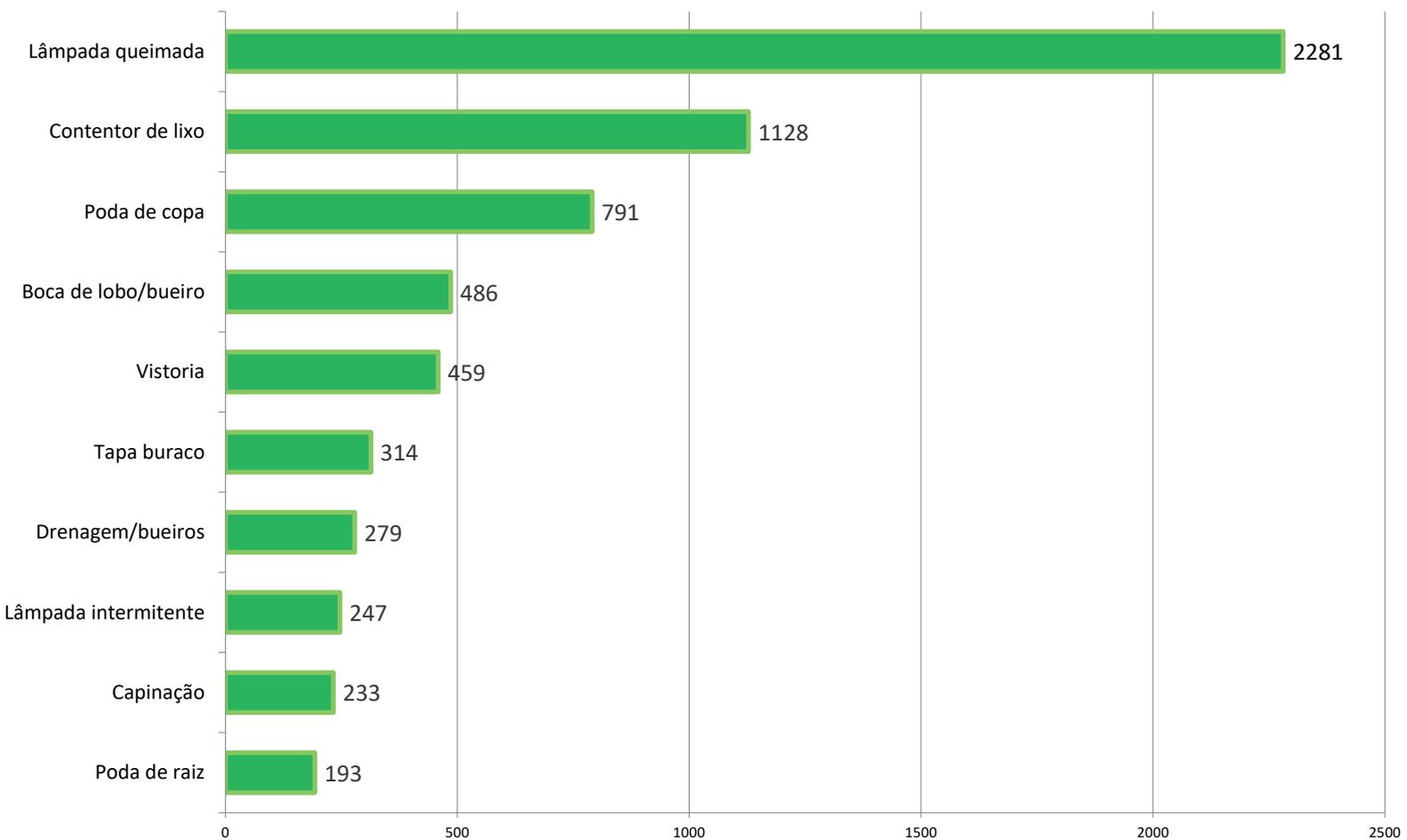
DEMANDA POR SECRETARIA





SERVIÇOS PÚBLICOS (SESERP)

TOP 10 SERVIÇOS SESERP

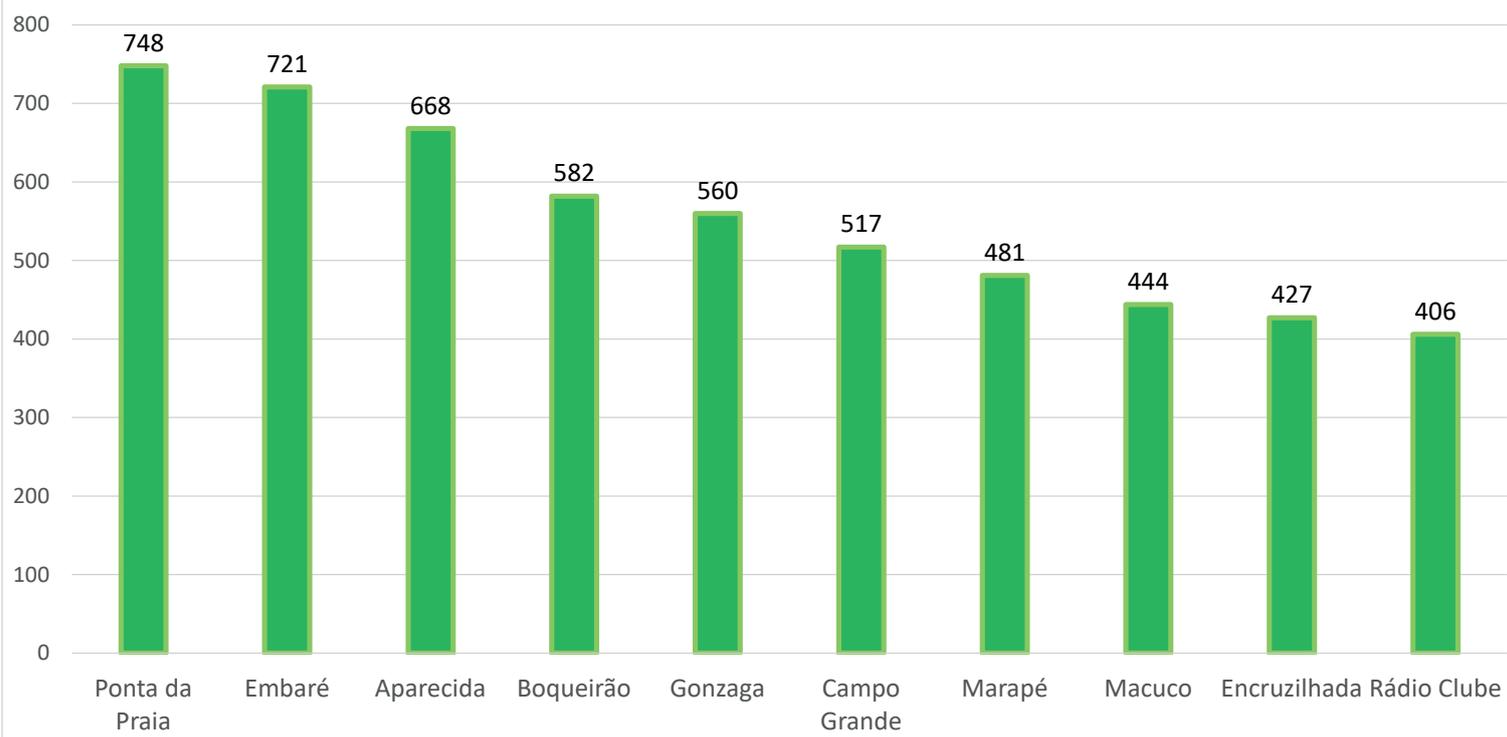


10.162
ocorrências



BAIRROS (SESERP)

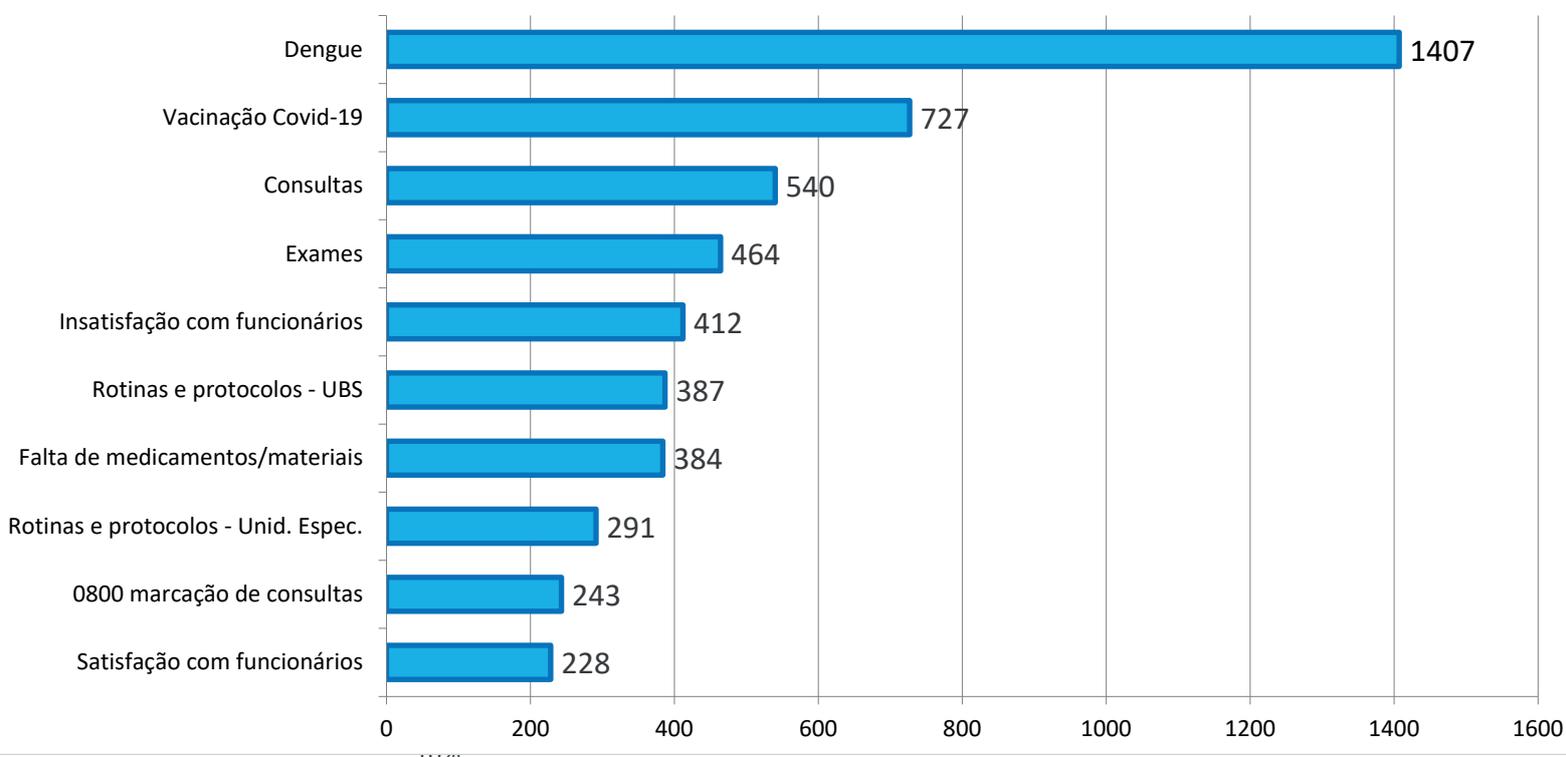
TOP 10 BAIRROS - SESERP





SAÚDE (SMS)

TOP 10 SERVIÇOS - SMS

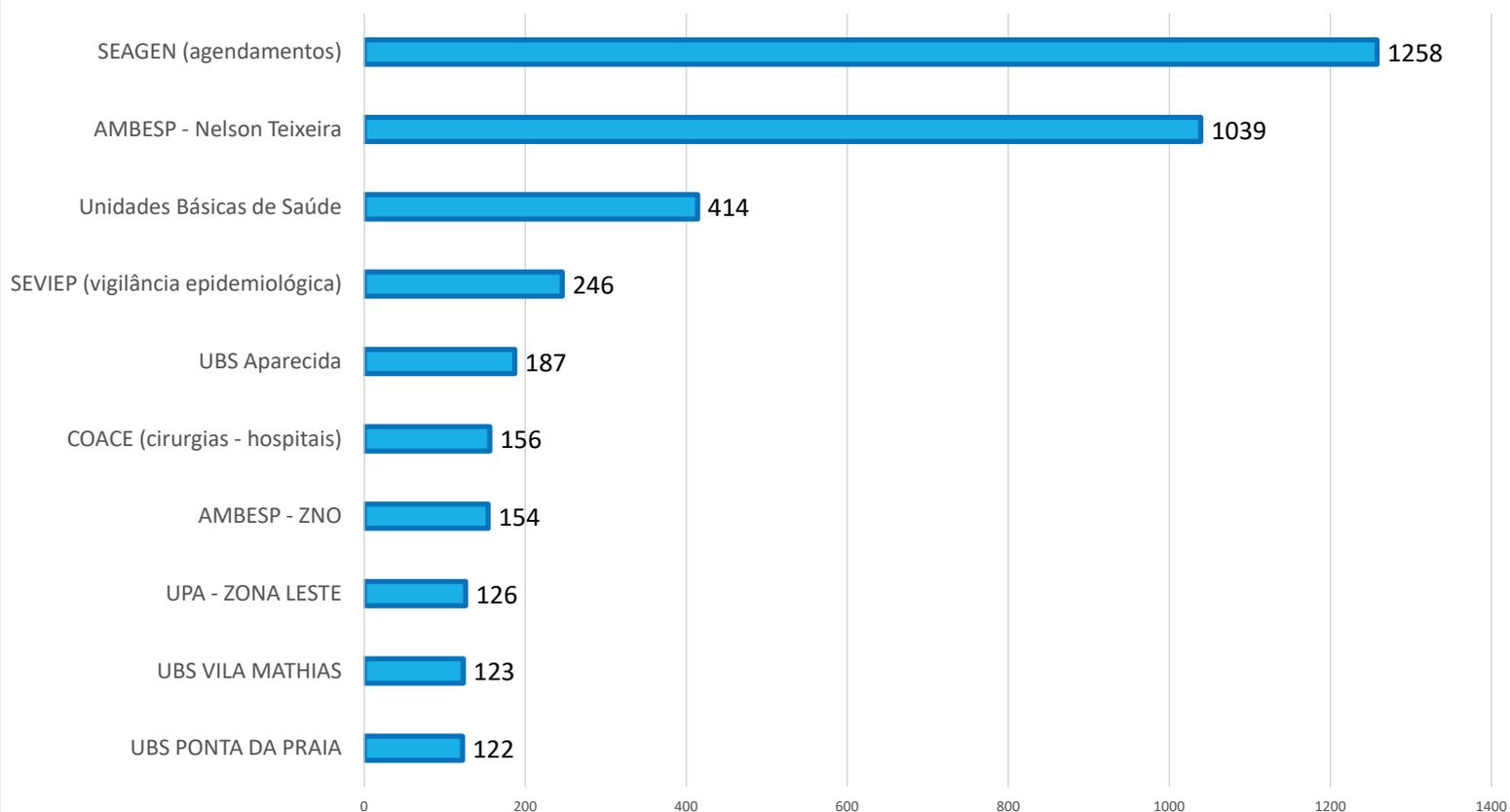


8.909
ocorrências



UNIDADES (SAÚDE)

TOP 10 UNIDADES - SMS

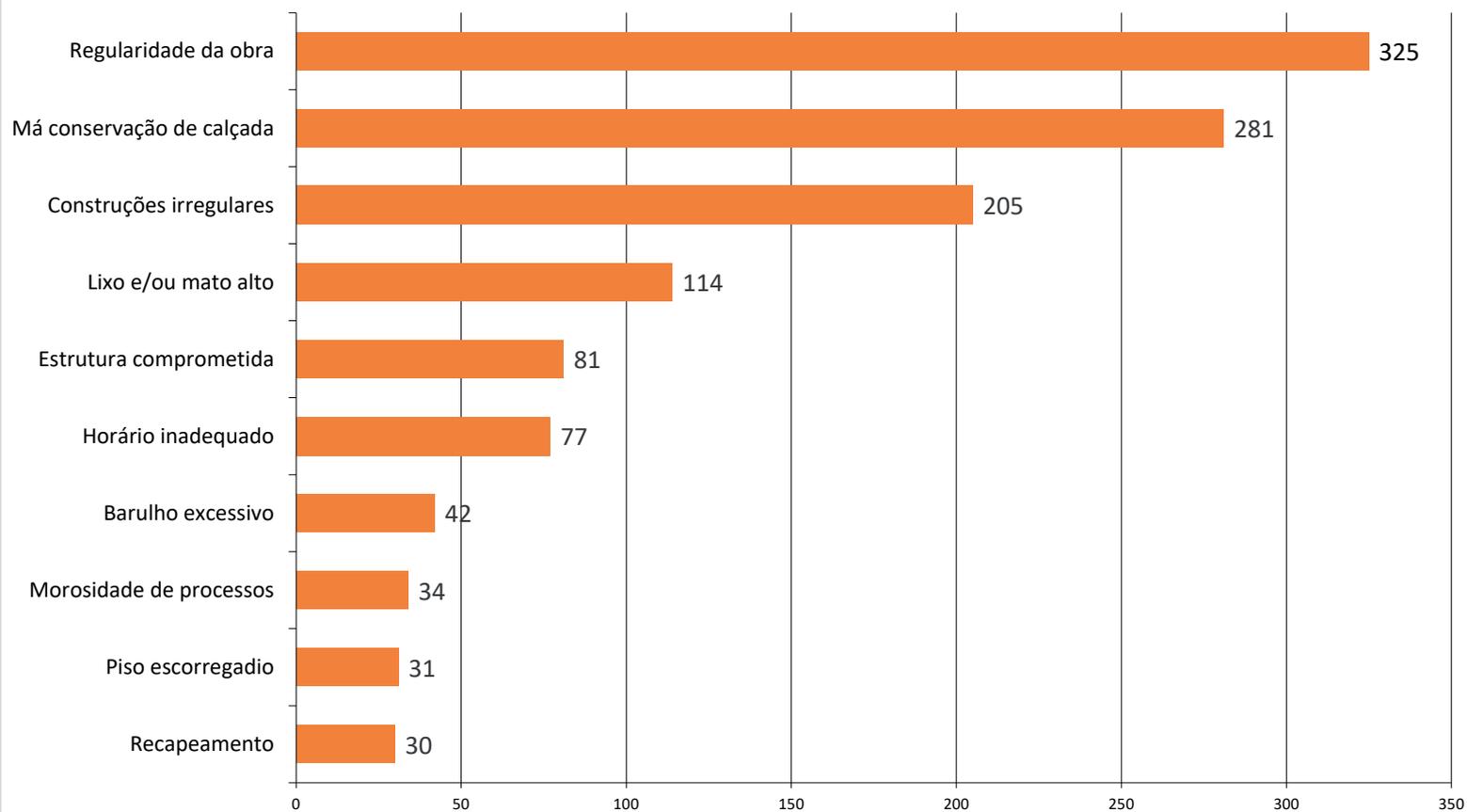


O gráfico apresenta as unidades (equipamentos) sobre os quais os munícipes mais se manifestaram da Secretaria de Saúde.



INFRAESTRUTURA (SIEDI)

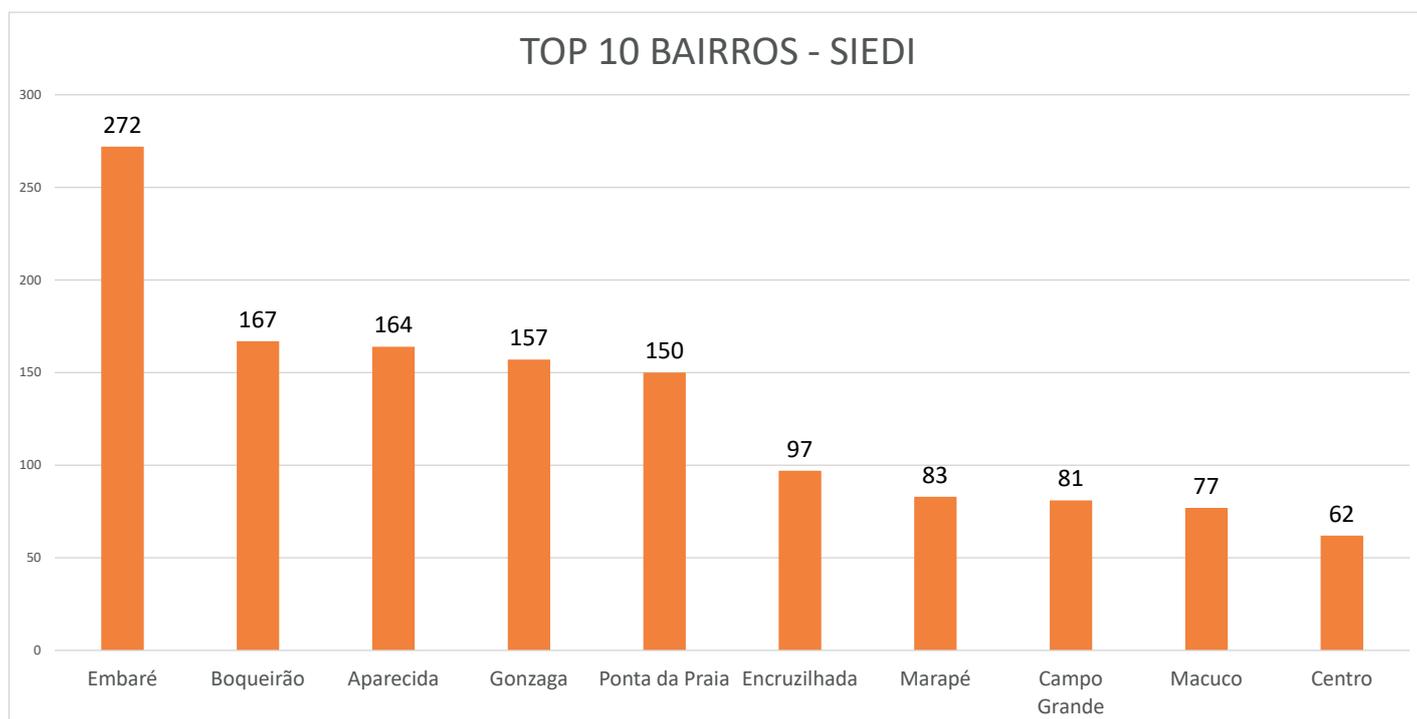
TOP 10 SERVIÇOS - SIEDI



1.852 ocorrências



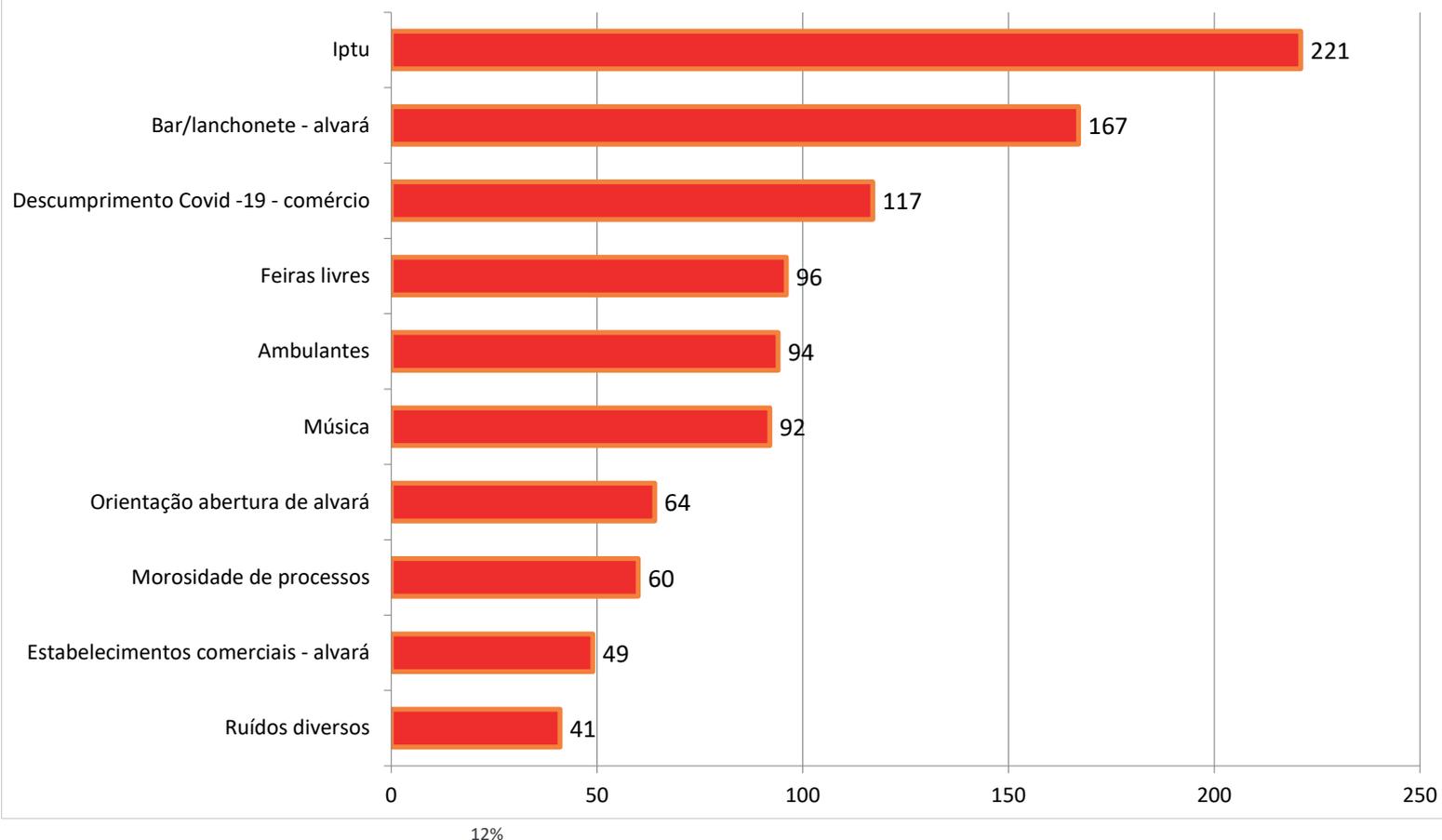
BAIRROS (SIEDI)





FINANÇAS (SEFIN)

TOP 10 SERVIÇOS- SEFIN

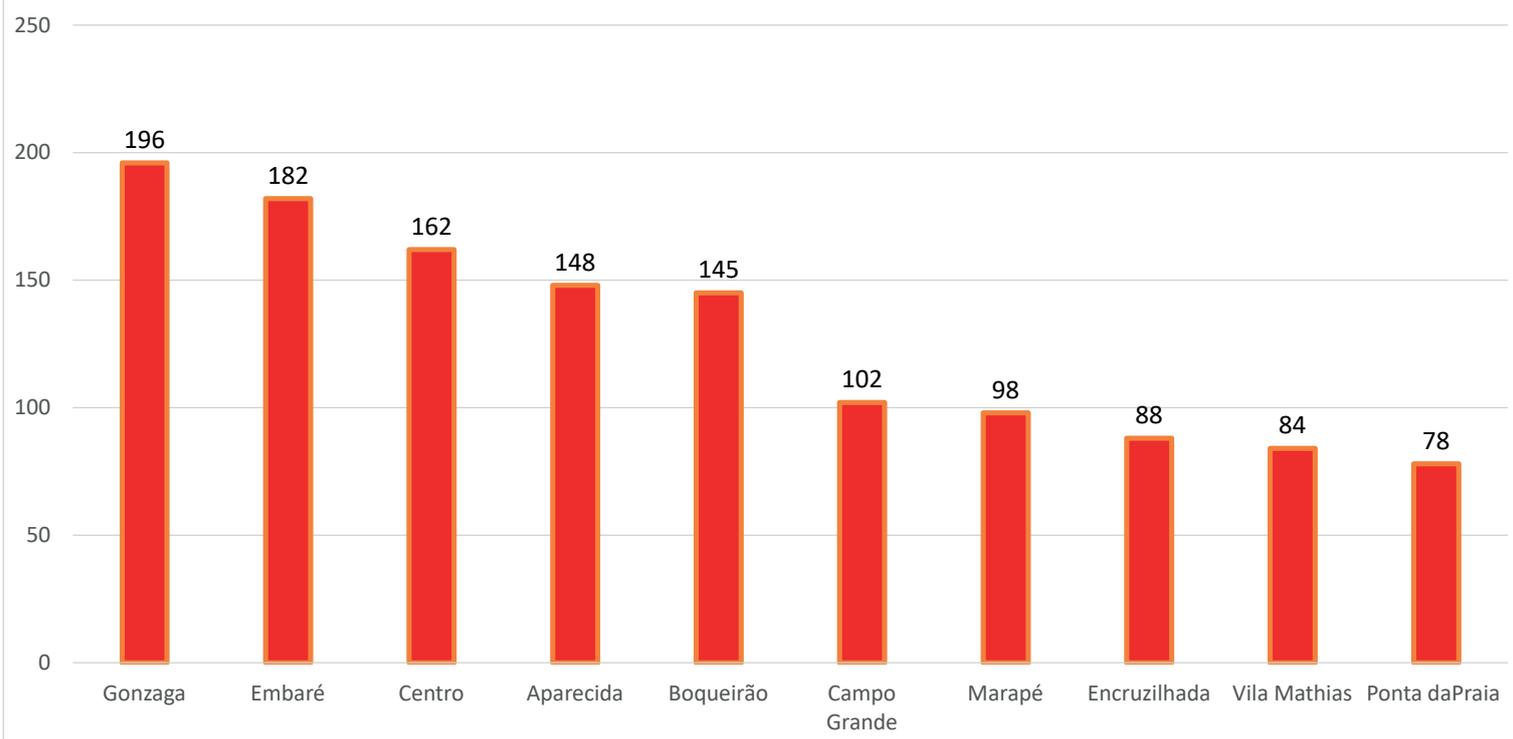


1.819 ocorrências



BAIRROS (SEFIN)

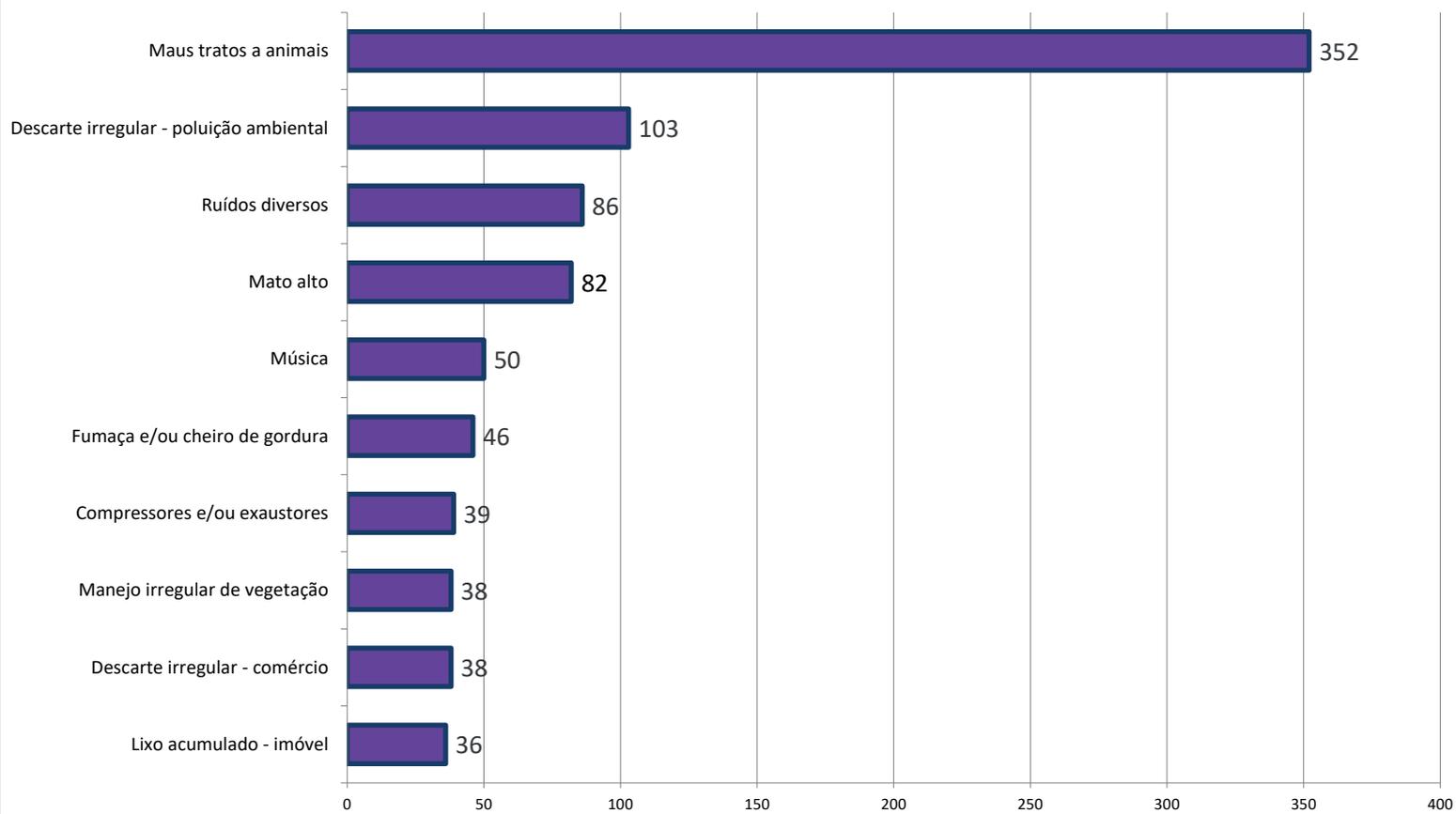
TOP 10 BAIROS - SEFIN





MEIO AMBIENTE (SEMAM)

TOP 10 SERVIÇOS - SEMAM

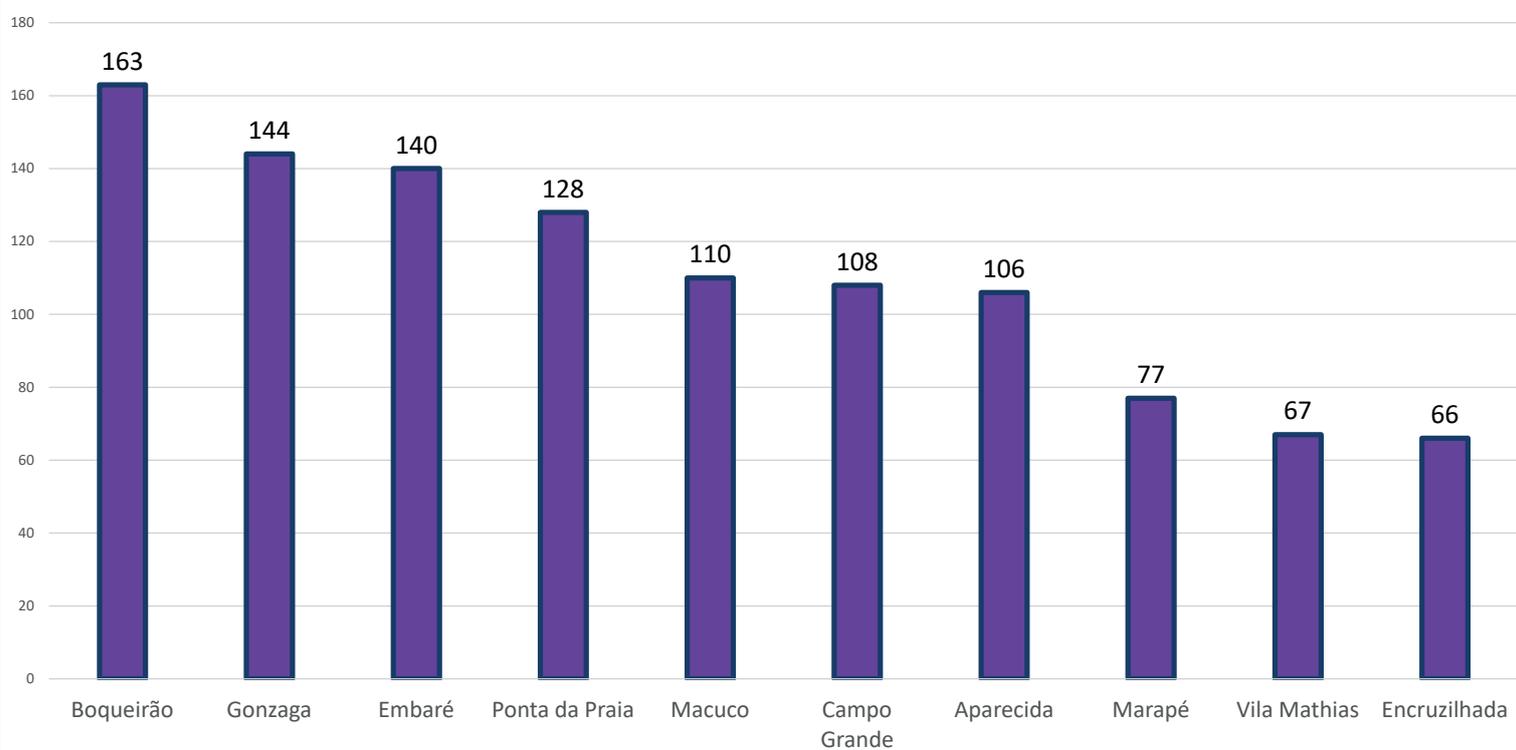


1.633 ocorrências



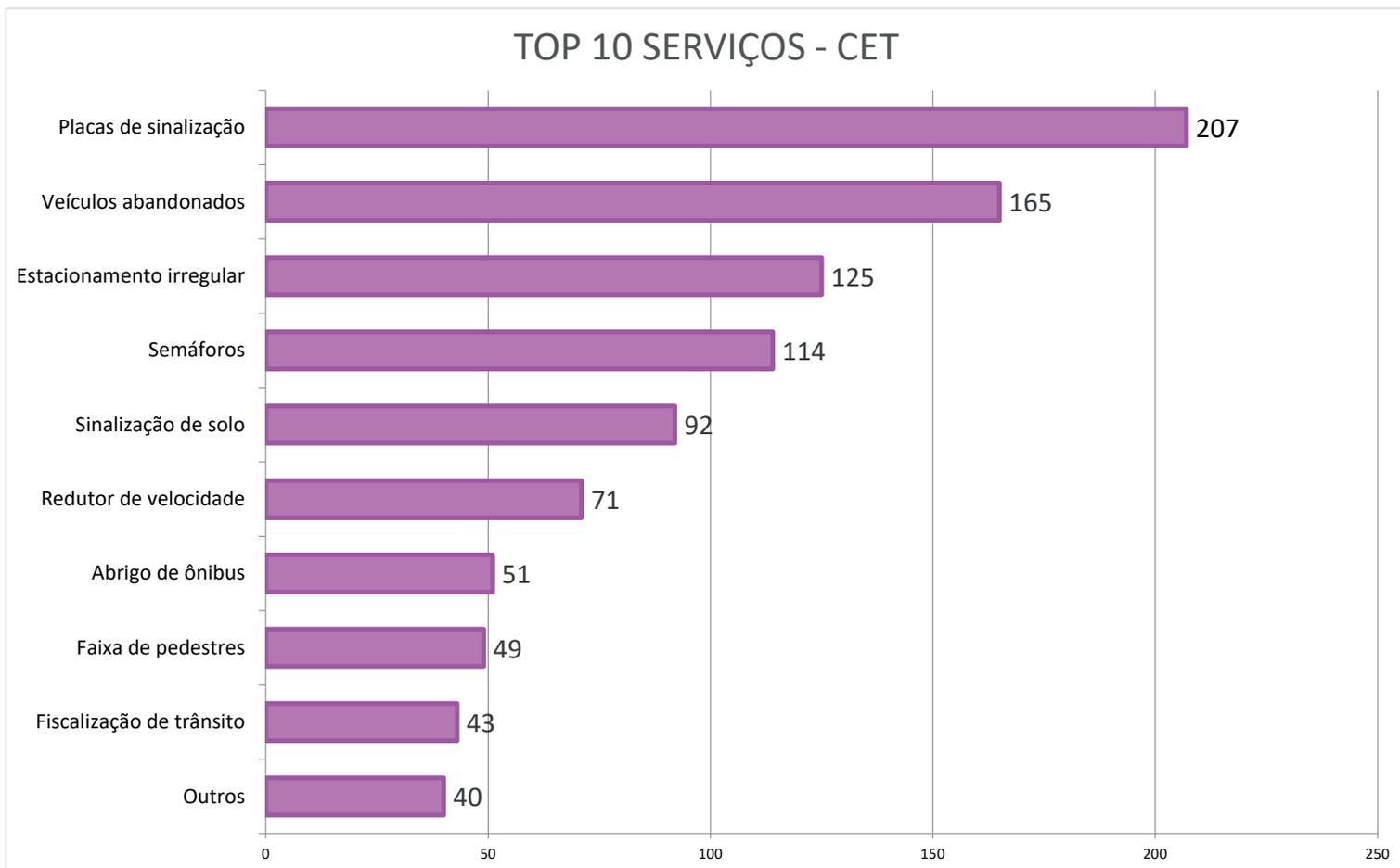
BAIRROS (SEMAM)

TOP 10 BAIRROS - SEMAM





ENGENHARIA DE TRÁFEGO (CET)

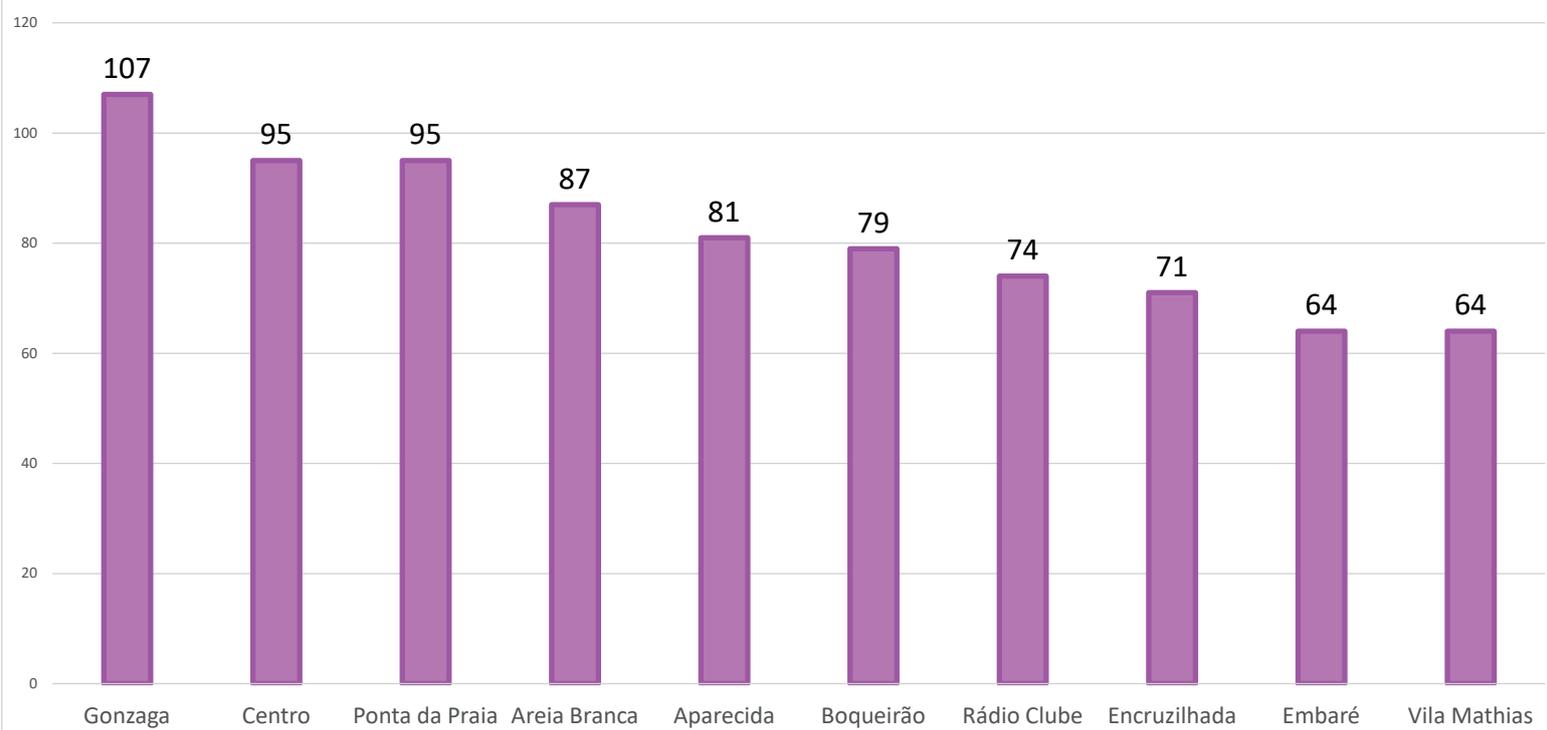


1.487 ocorrências



BAIRROS (CET)

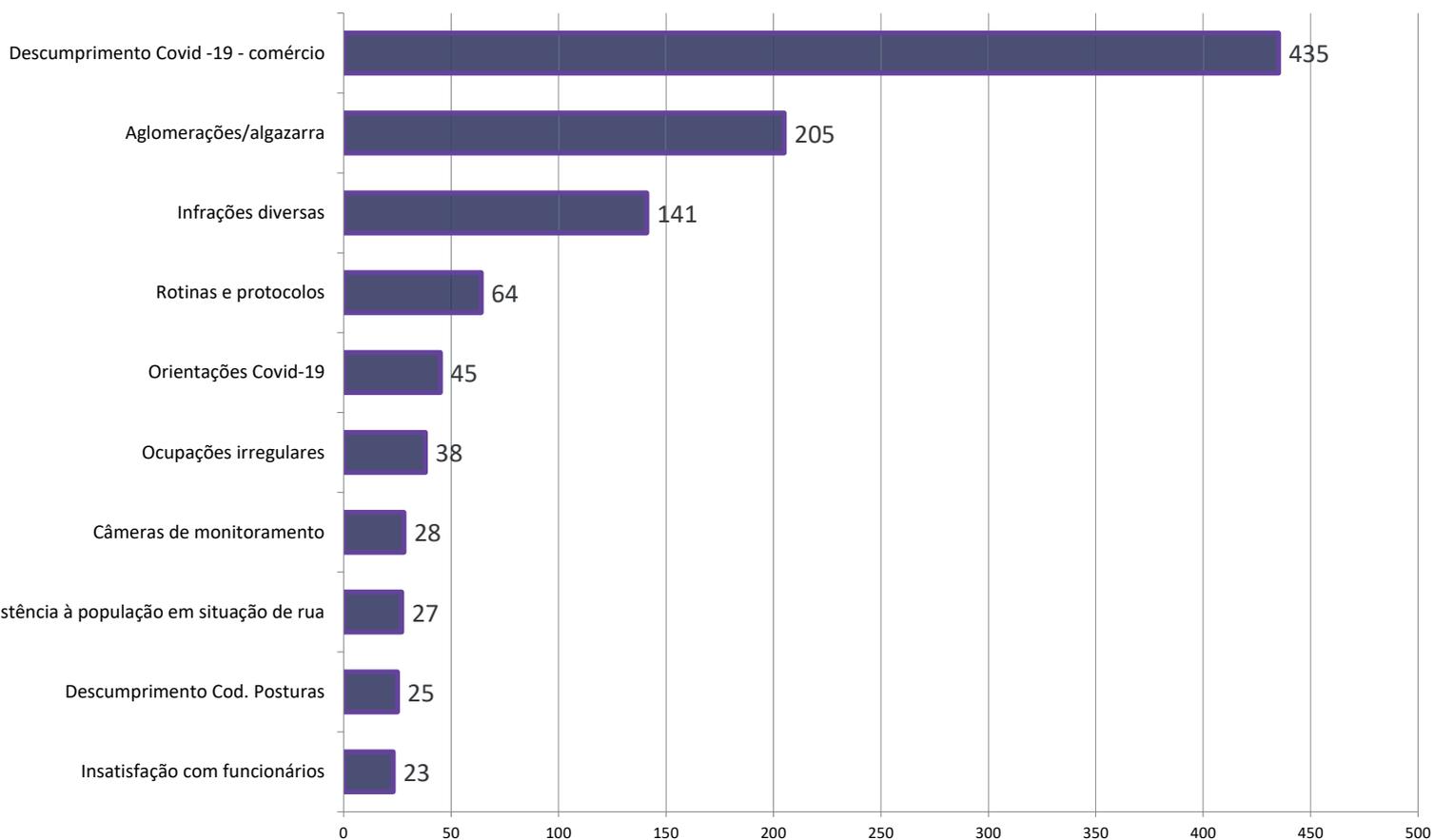
TOP 10 BAIRROS - CET





SEGURANÇA (SESEG)

TOP 10 SERVIÇOS - SESEG

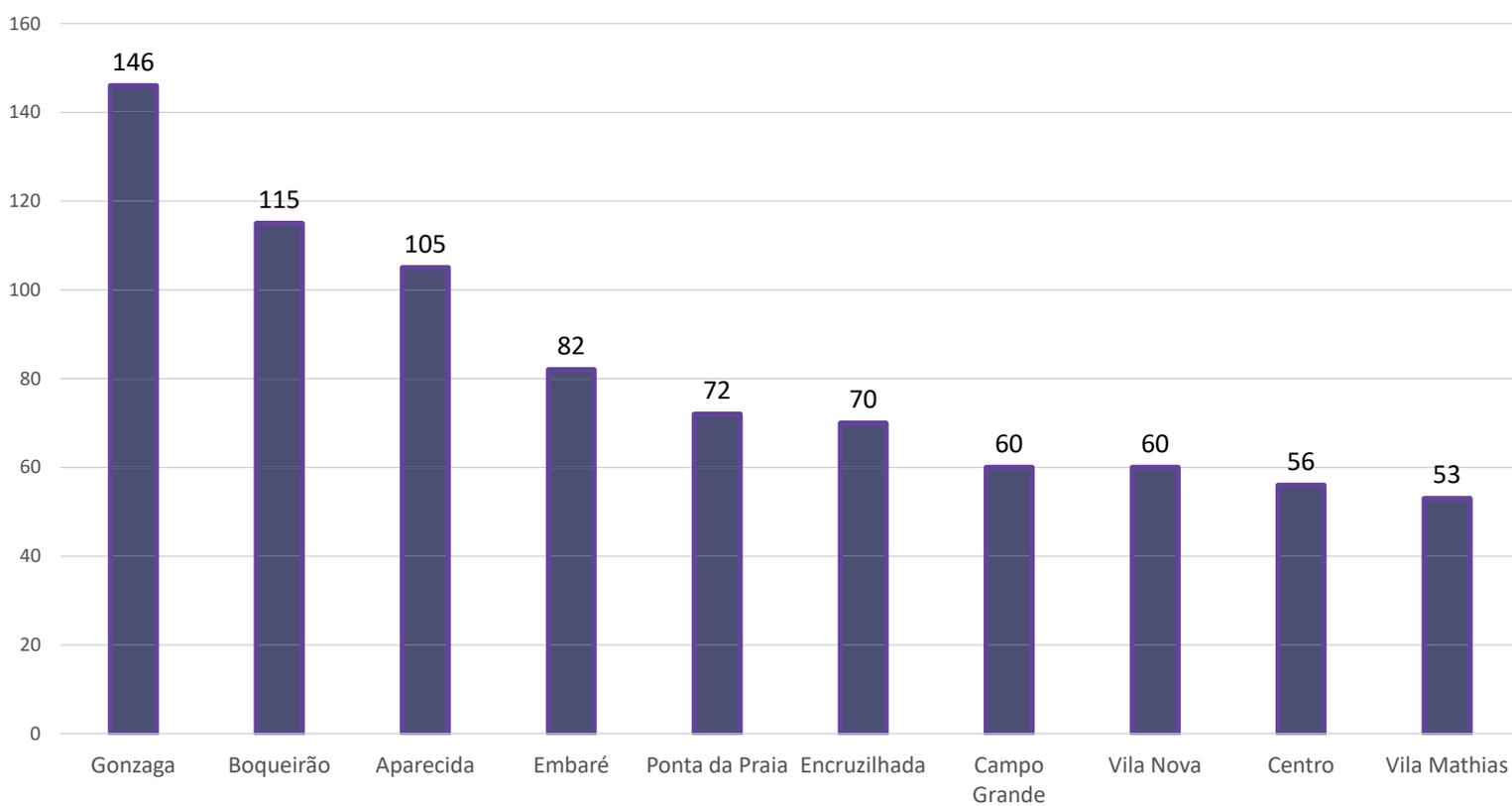


1.331 ocorrências



BAIRROS (SESEG)

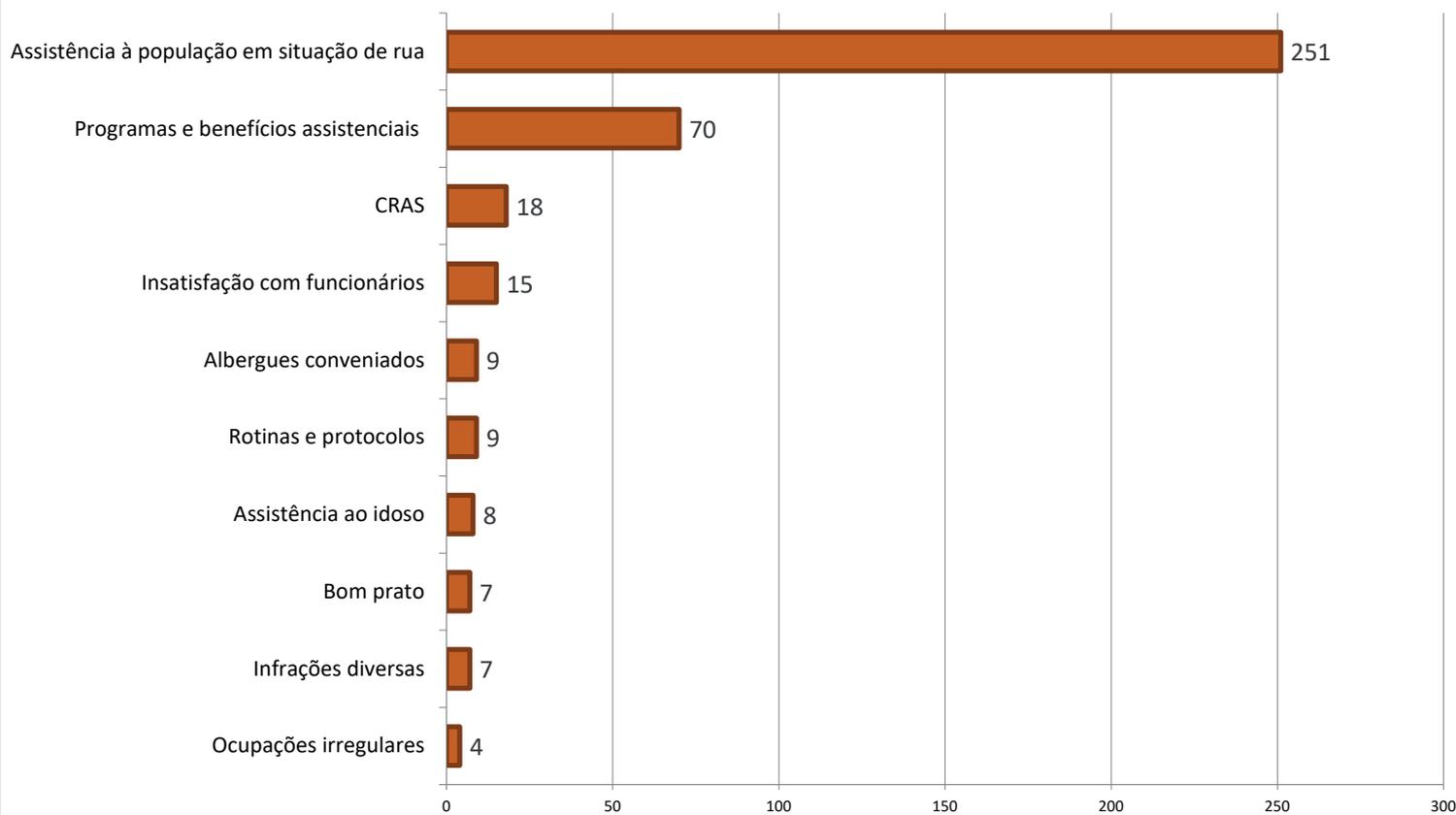
TOP 10 BAIRROS - SESEG





DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SEDS)

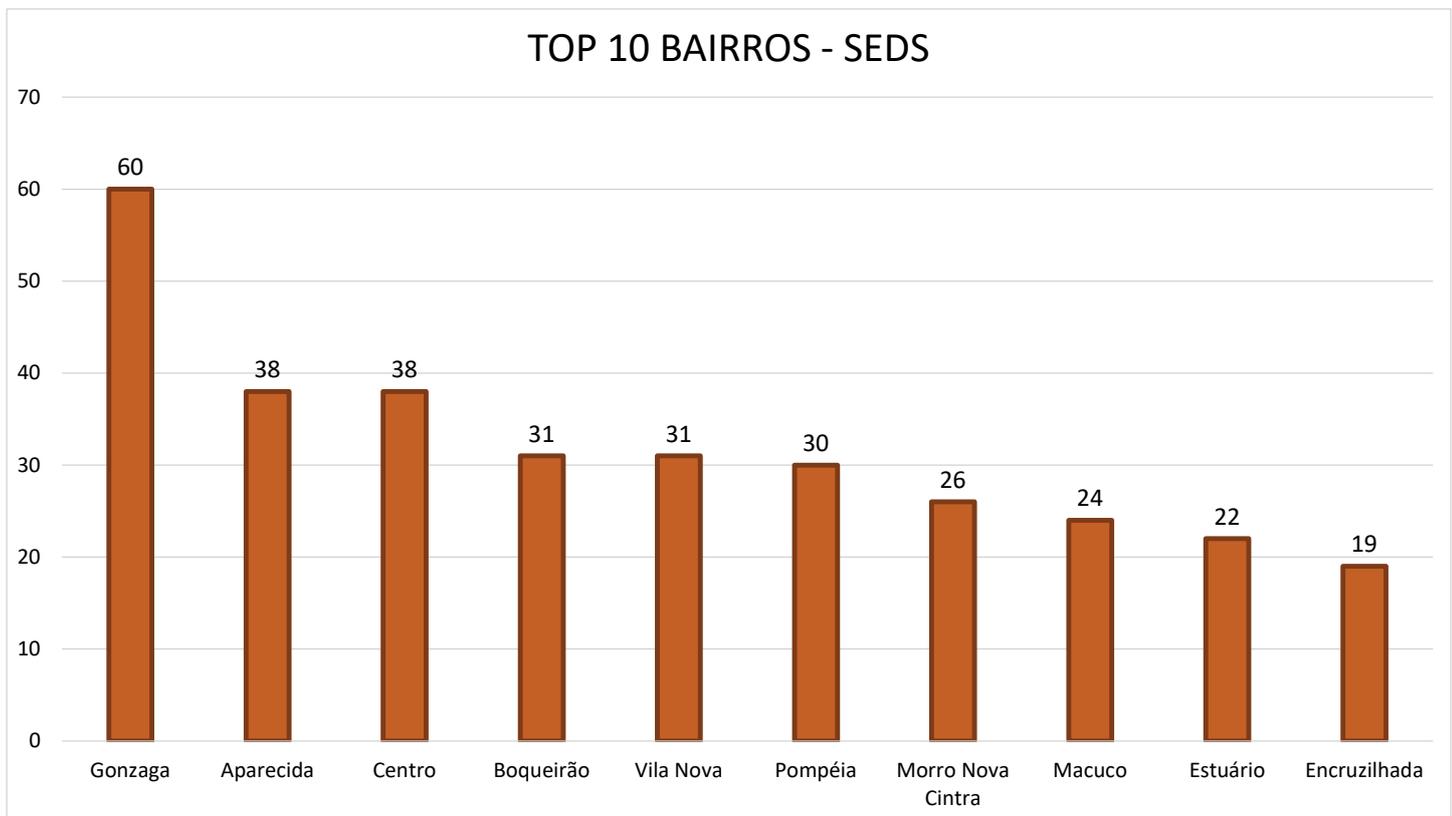
TOP 10 SERVIÇOS - SEDS



457 ocorrências



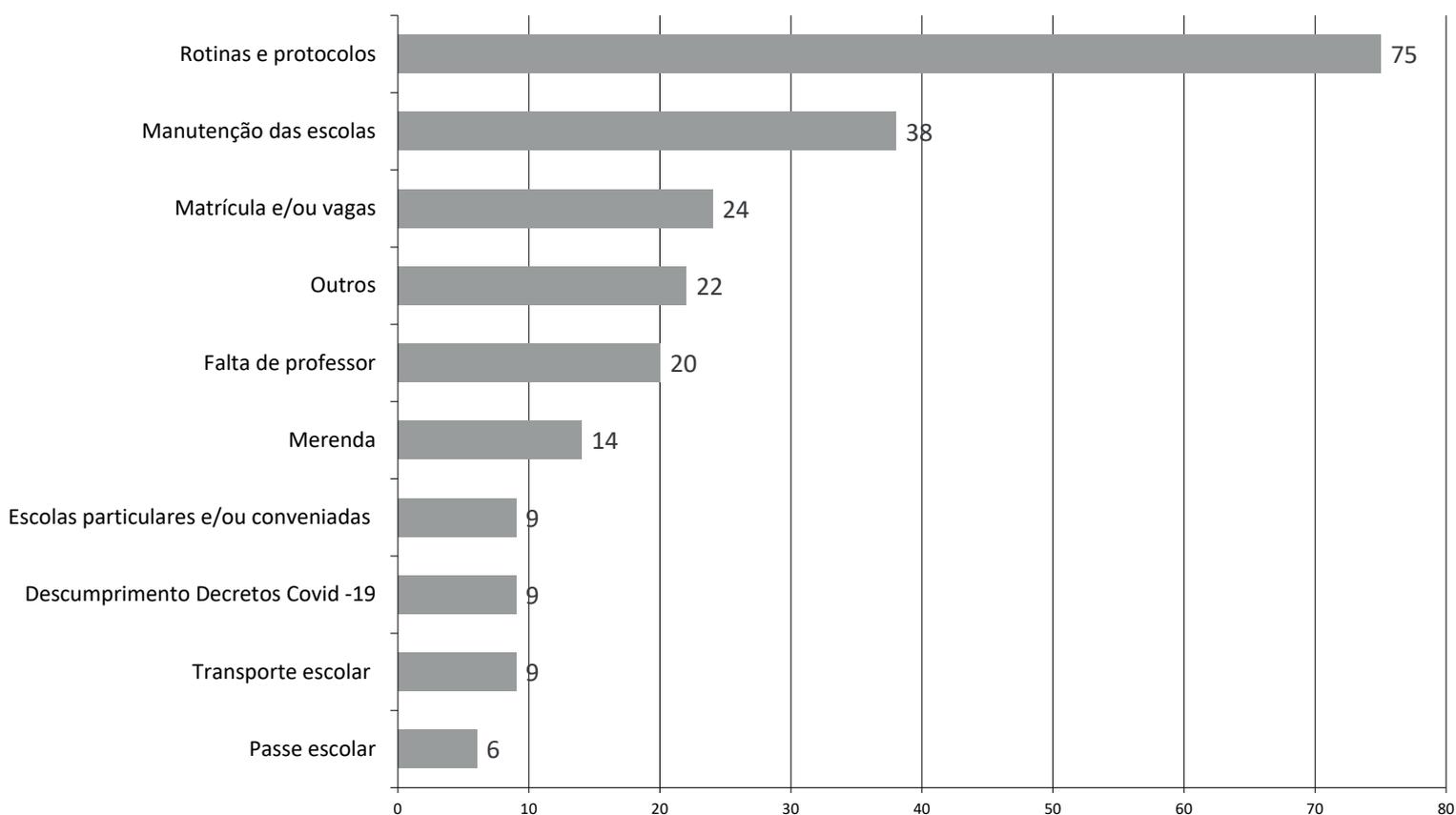
BAIRROS (SEDS)





EDUCAÇÃO (SEDUC)

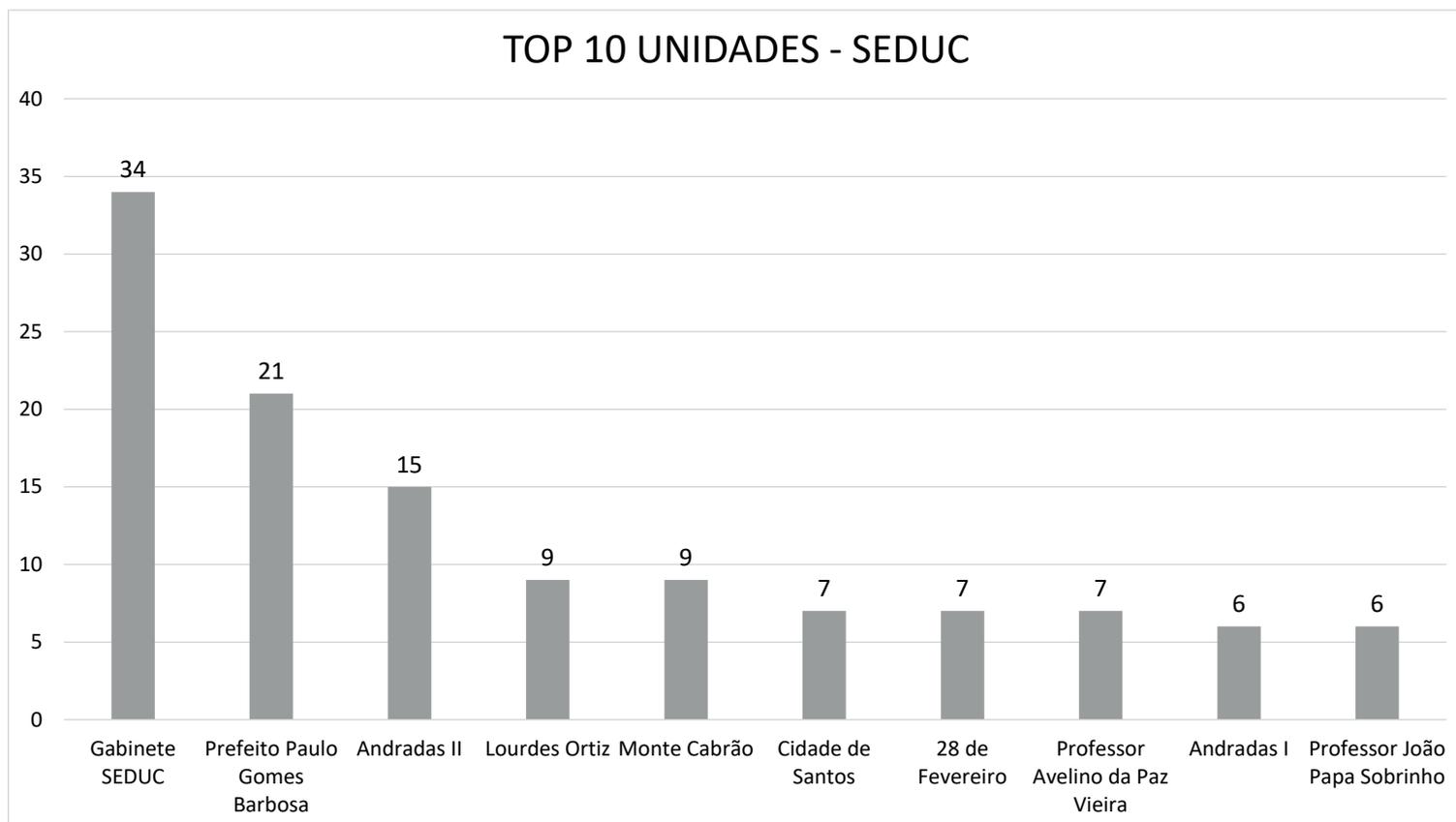
TOP 10 SERVIÇOS - SEDUC



288 ocorrências



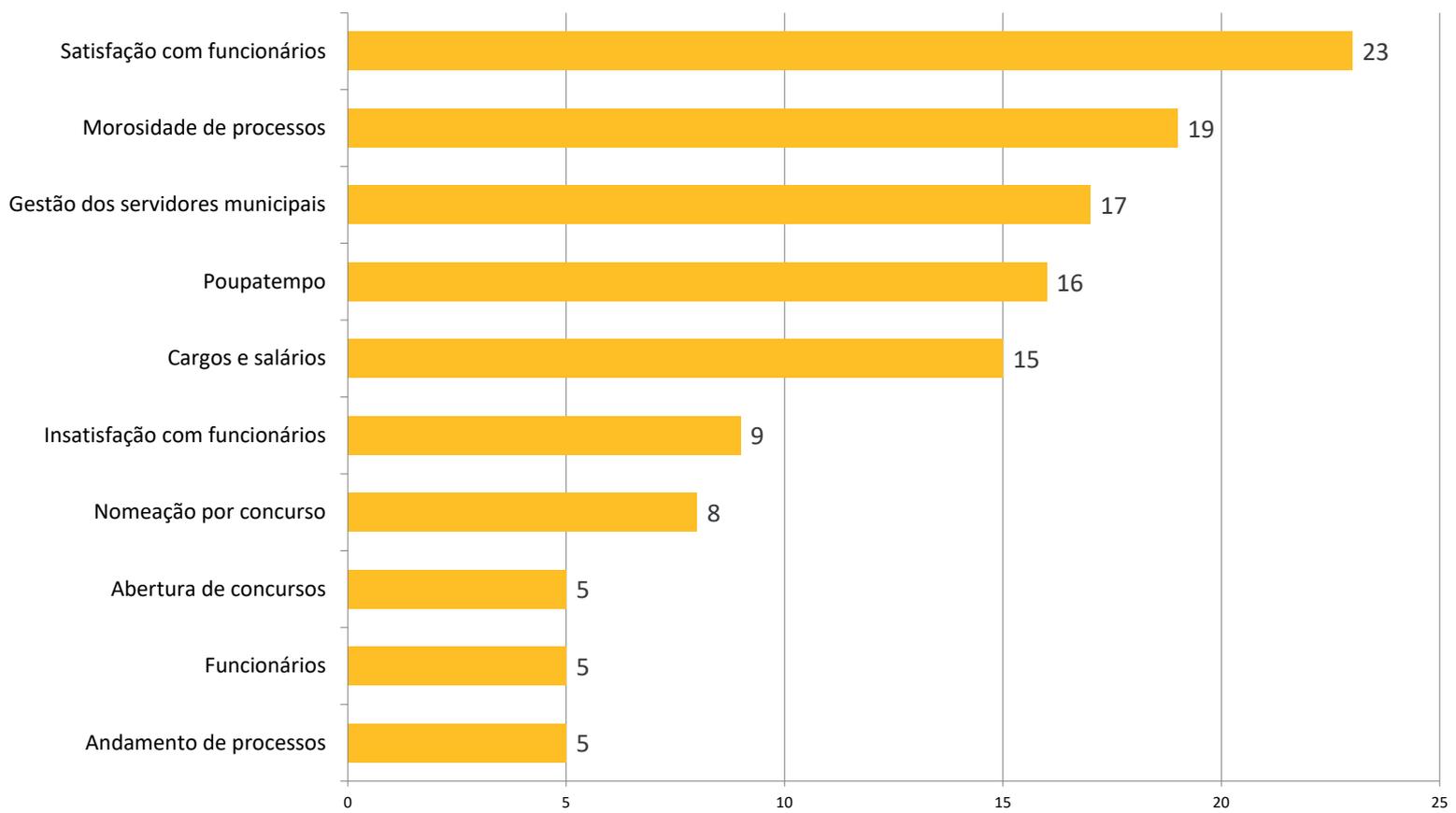
UNIDADES (EDUCAÇÃO)





GESTÃO (SEGES)

TOP 10 SERVIÇOS - SEGES



166 ocorrências

COMPARATIVO

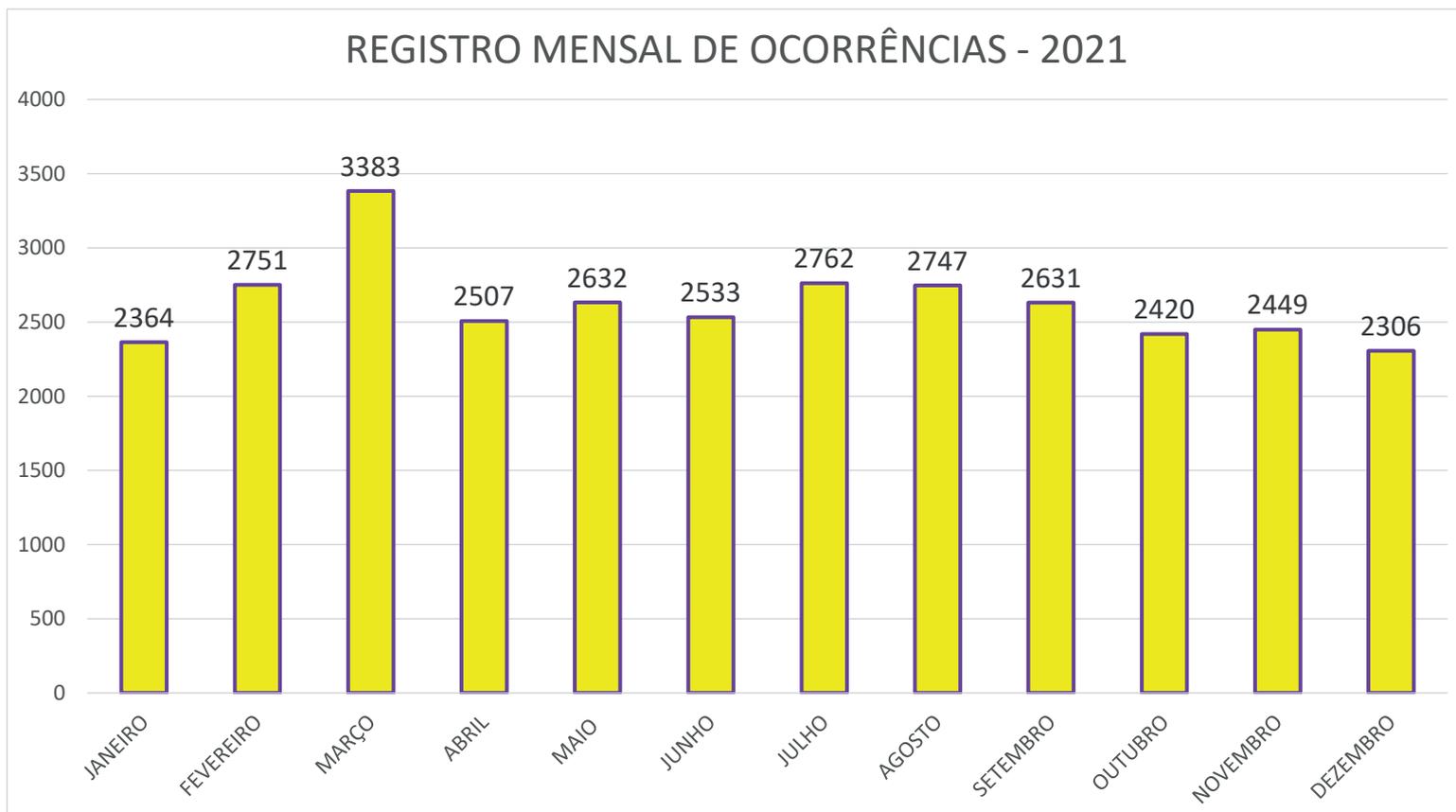
Análise mensal do ano de 2021 de manifestações registradas e comparativos anuais de 2014 a 2021.

A Ouvidoria teve o segundo maior número de ocorrências registradas desde a sua criação em 1994, apesar da epidemia sanitária da COVID-19.

Apresentamos um histórico dos últimos 5 anos dos 5 assuntos que mais geraram manifestação dos usuários.

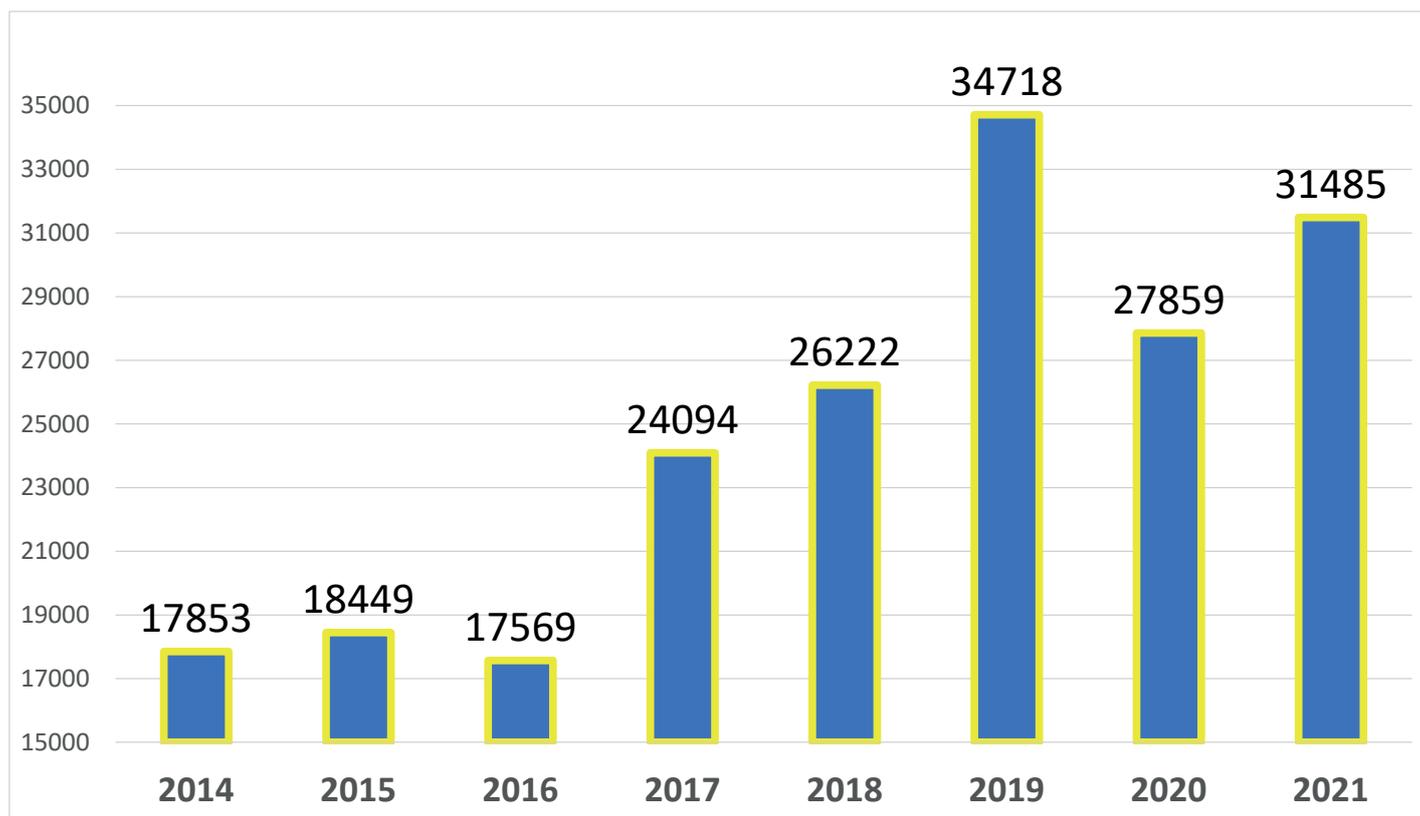
- Manutenção em vias públicas = 3.328
- Iluminação em vias públicas = 3.055
- Ouvidoria, Transparência e Controle = 2.137
- Árvores = 2.029
- Unidades Especializadas de Saúde = 2.007

OCORRÊNCIAS – EVOLUÇÃO MENSAL



OCORRÊNCIAS - DEMANDA ANUAL

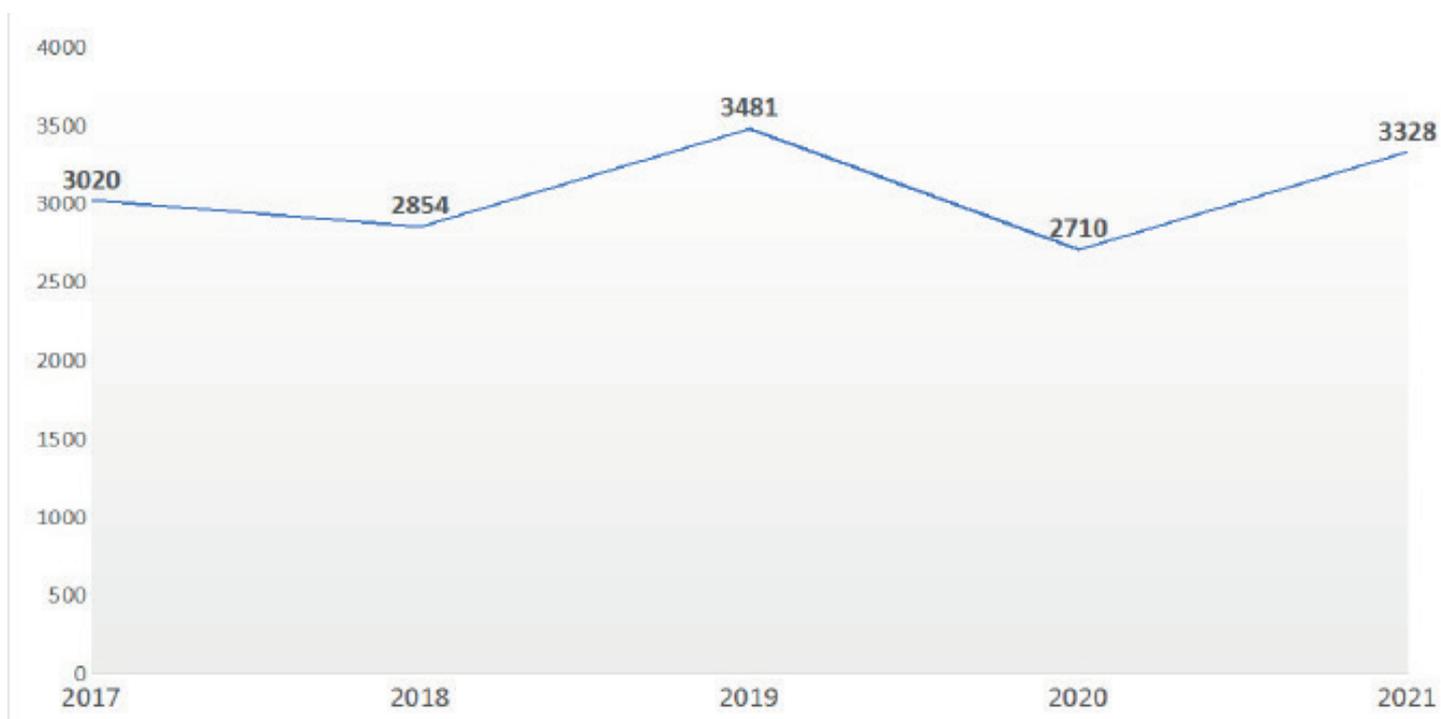
A Ouvidoria teve o segundo maior número de ocorrências registradas desde a sua criação em 1994, apesar da epidemia sanitária da COVID-19.





MANUTENÇÃO EM VIAS PÚBLICAS

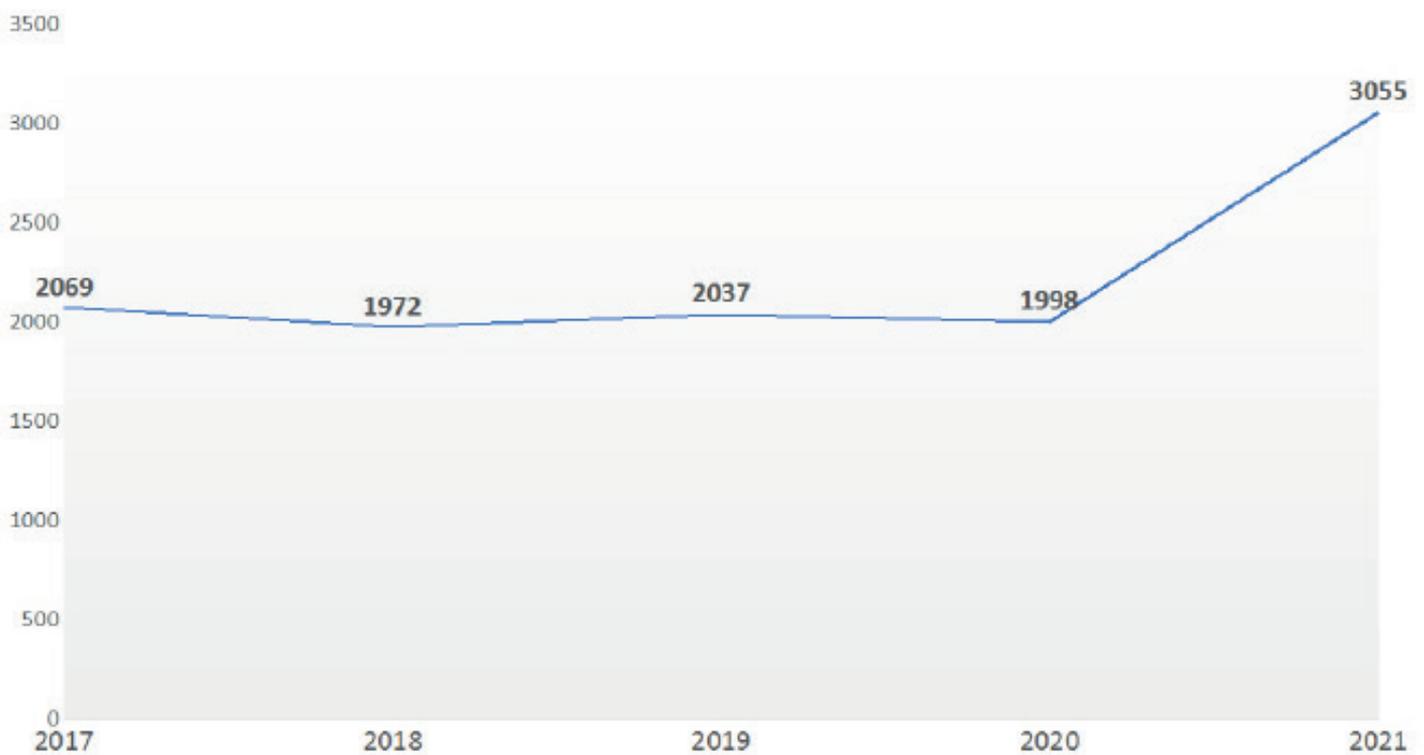
Manutenção em vias públicas continua a ser o assunto mais solicitado, mesmo na pandemia.





ILUMINAÇÃO EM VIAS PÚBLICAS

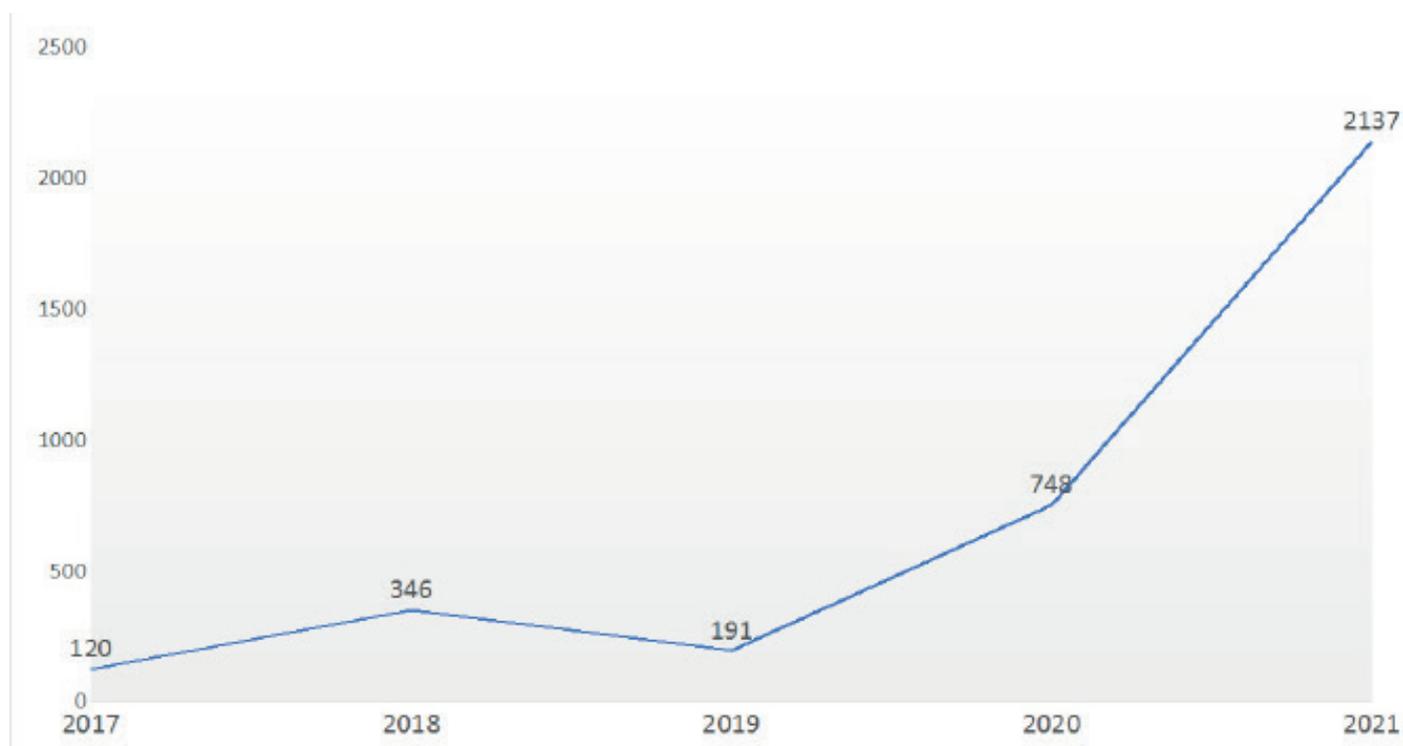
Ocorrências de iluminação aumentam 52% em 2021.





OUVIDORIA, TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

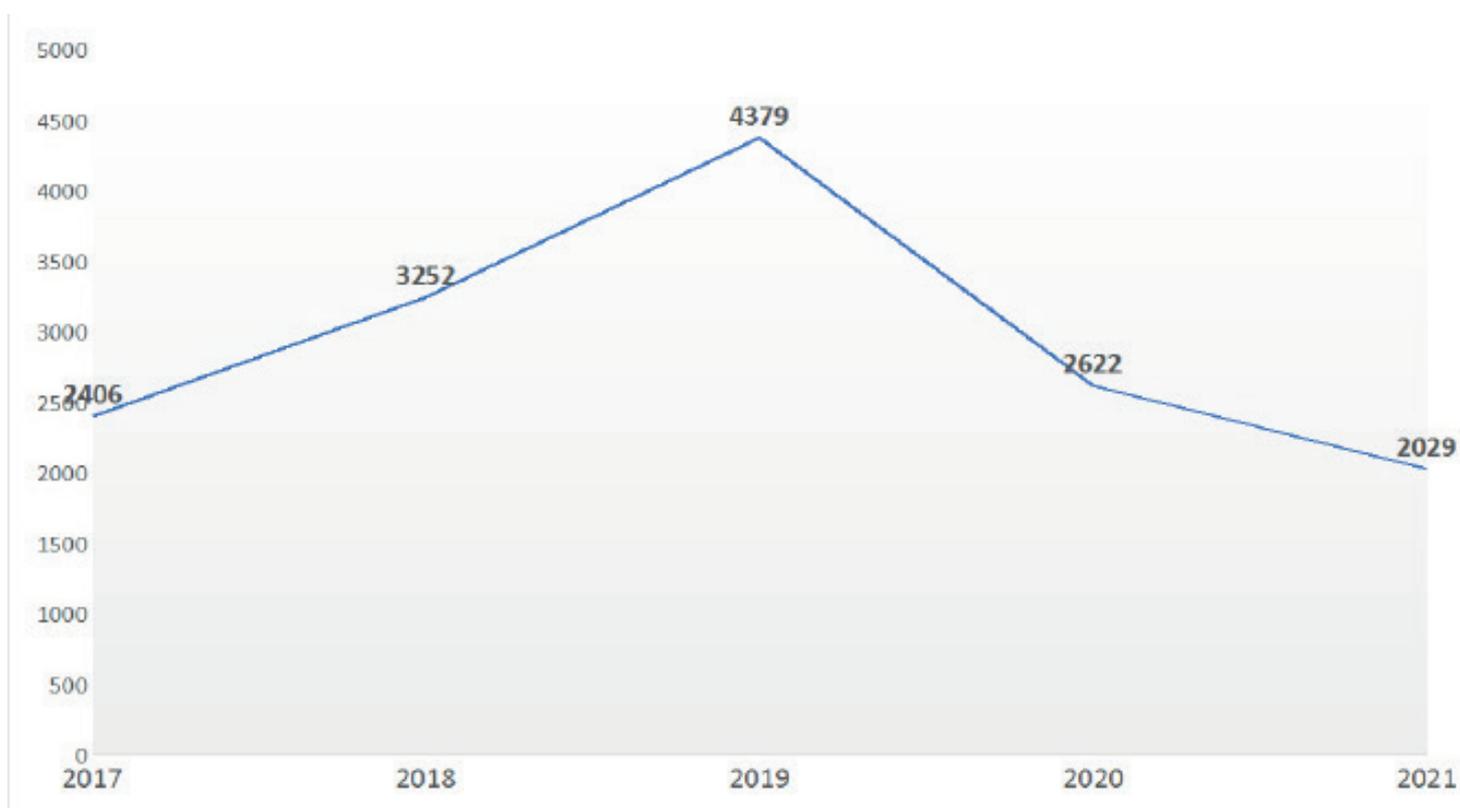
Cobranças de ocorrências em atraso quase triplicam em 2021.





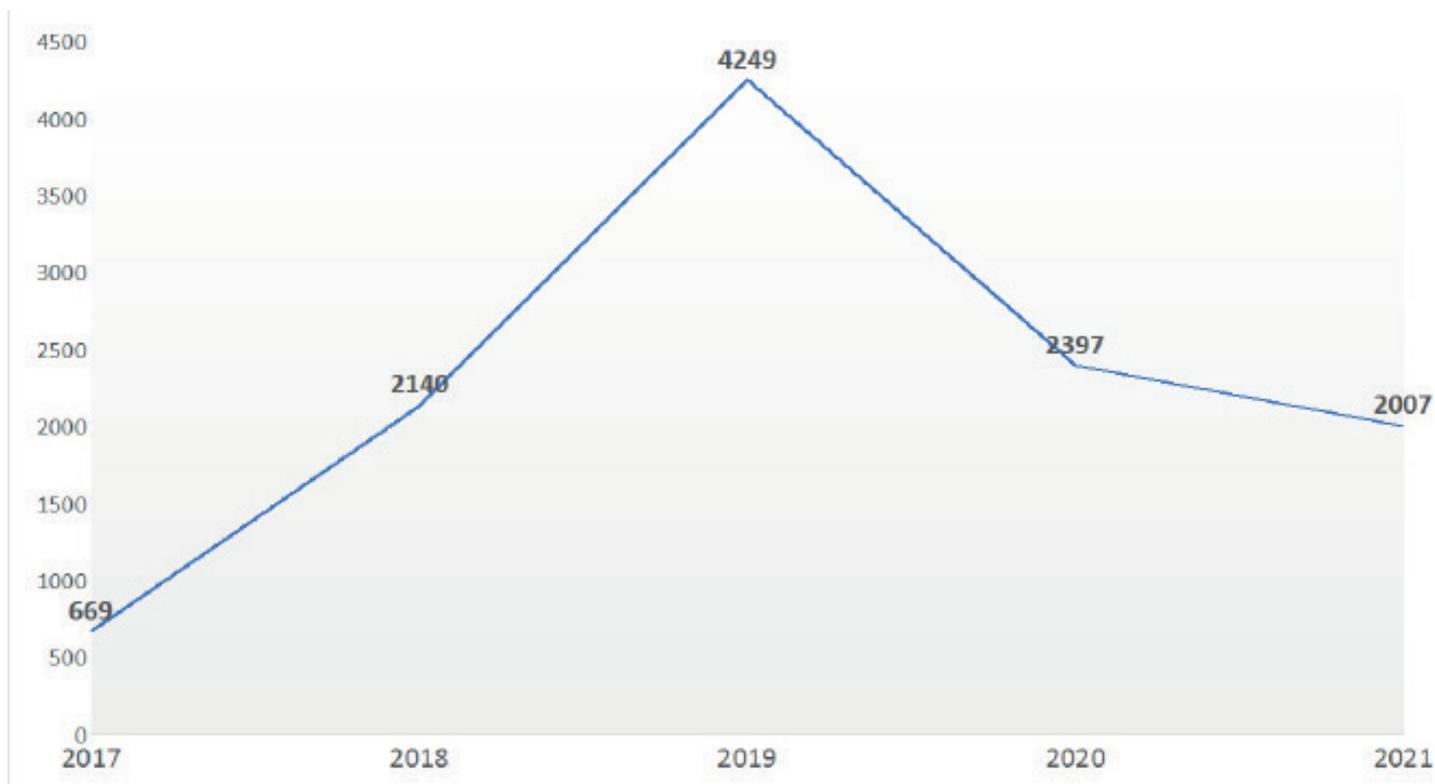
ÁRVORES

Ocorrências sobre árvores reduzem 53% em comparação com 2019 e atinge menor patamar em 5 anos.





UNIDADES ESPECIALIZADAS DE SAÚDE





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.

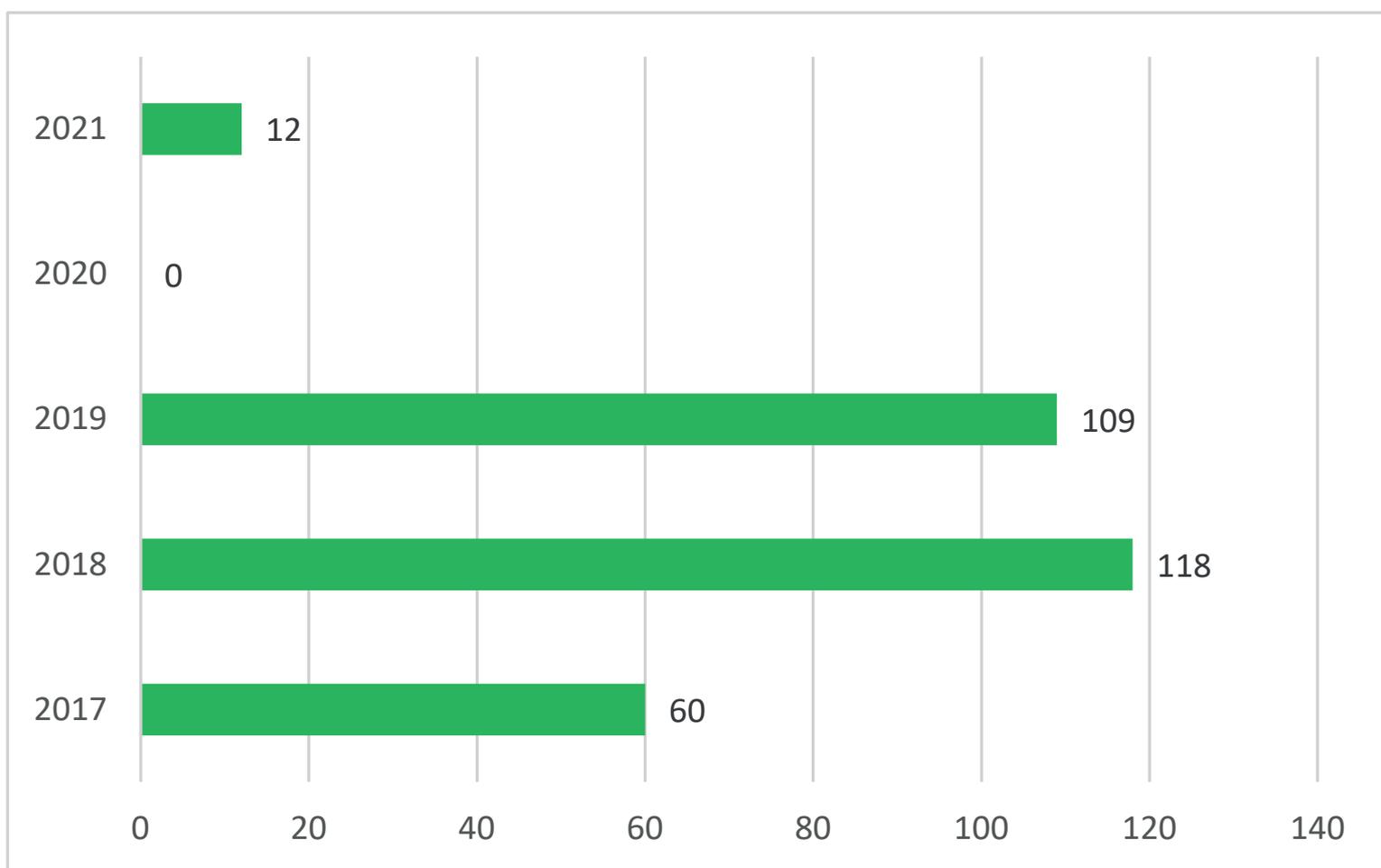
O eleito tem a responsabilidade de ouvir os colegas de escola, receber solicitações, reclamações e elogios, para posterior encaminhamento à Ouvidoria.

A primeira edição do programa, em 2017, mobilizou 16 escolas municipais para a eleição do ouvidor da escola e do ouvidor adjunto.

No ano de 2021, em razão da pandemia, 8 escolas tiveram alunos ouvidores.

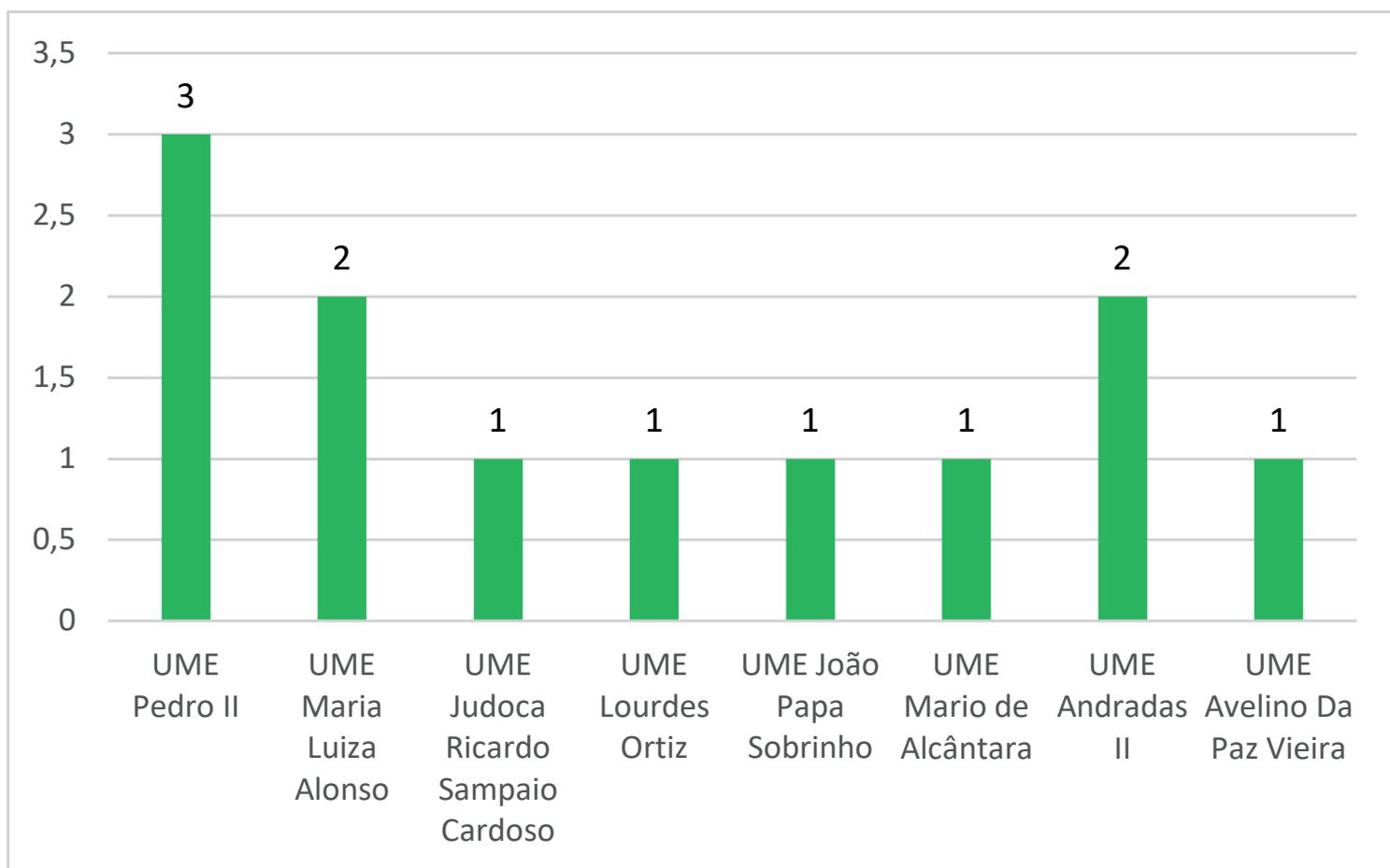


ALUNO OUVIDOR – OCORRÊNCIAS





ALUNO OUVIDOR – ESCOLAS



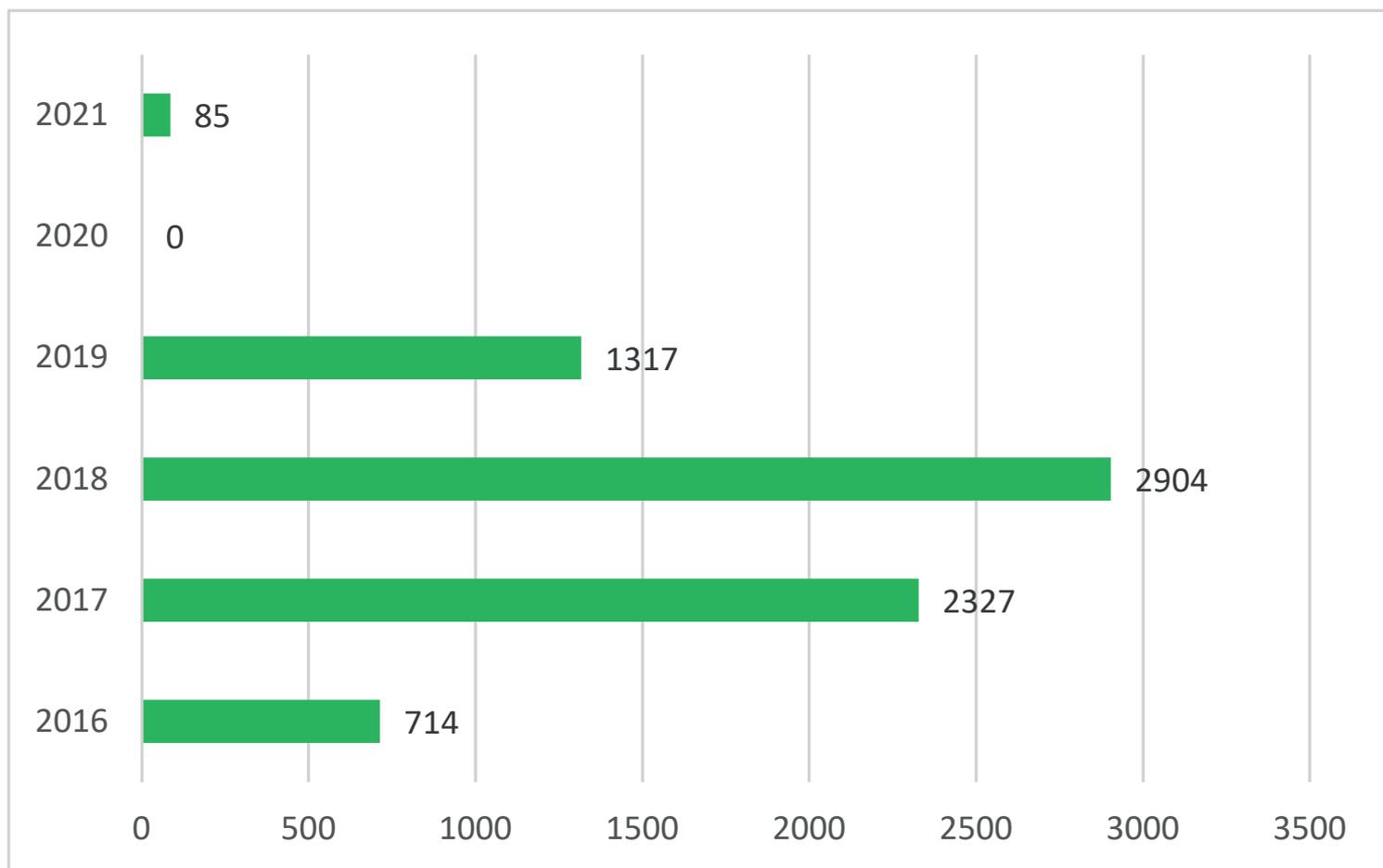
A Ouvidoria Presente começou a funcionar como programa em novembro de 2016. Sua premissa principal foi de fazer com que a Ouvidoria exercesse uma função ativa na relação com o cidadão. Em vez de aguardar passivamente ser demandada, a Ouvidoria assumiu o desafio de buscar as demandas contatando diretamente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

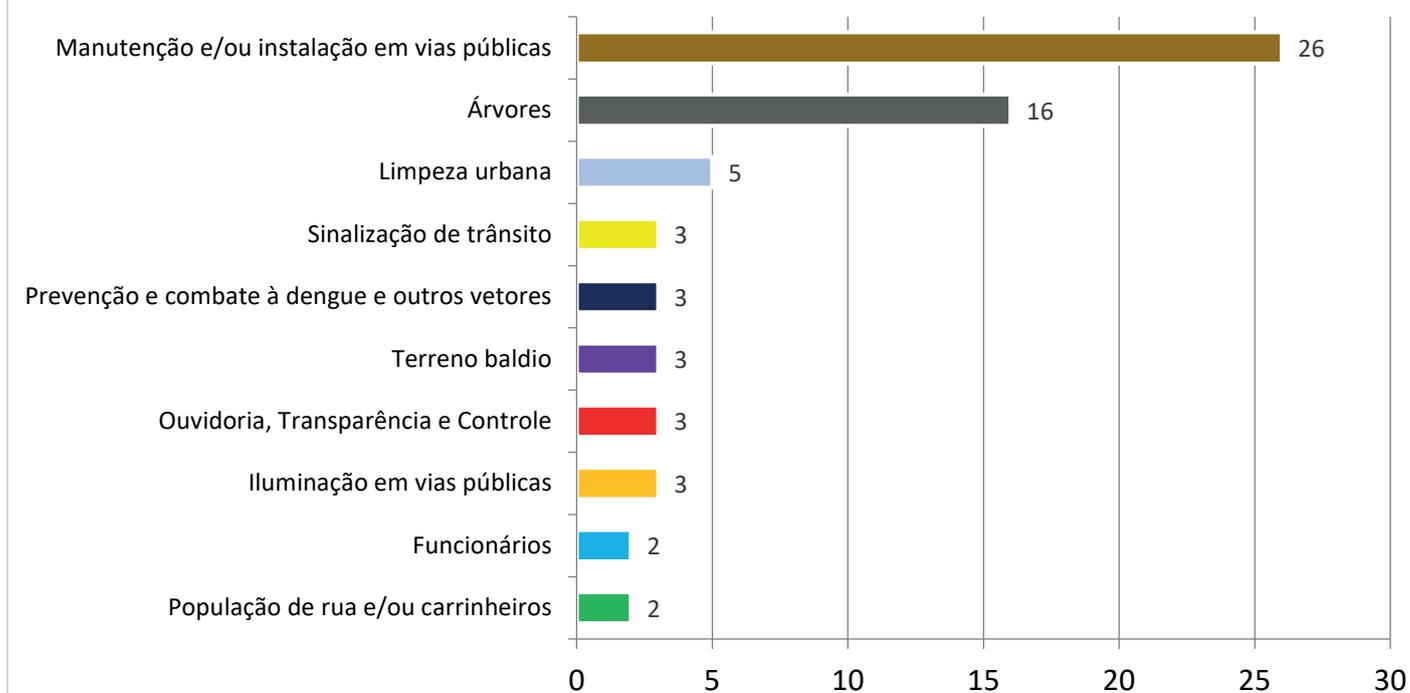
**Ouvidoria
Presente**

OUVIDORIA PRESENTE - OCORRÊNCIAS



OUVIDORIA PRESENTE - TOP 10 ASSUNTOS

TOP 10 ASSUNTOS - 2021





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.

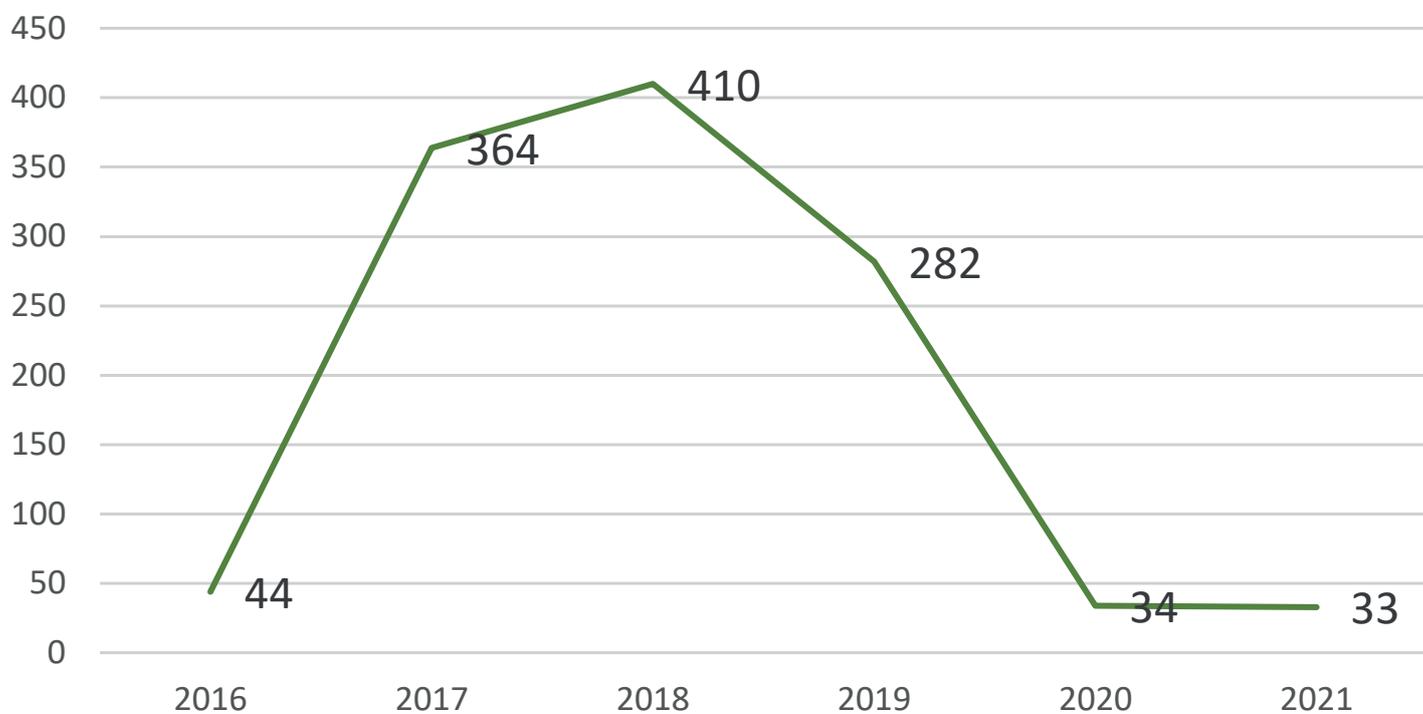
Em 2021 foram 33 mediações realizadas.

**100% de
resolutividade das
mediações realizadas
em 2021**



MEDIAÇÃO – EVOLUÇÃO ANUAL

MEDIAÇÕES POR ANO



CONTROLE DE QUALIDADE

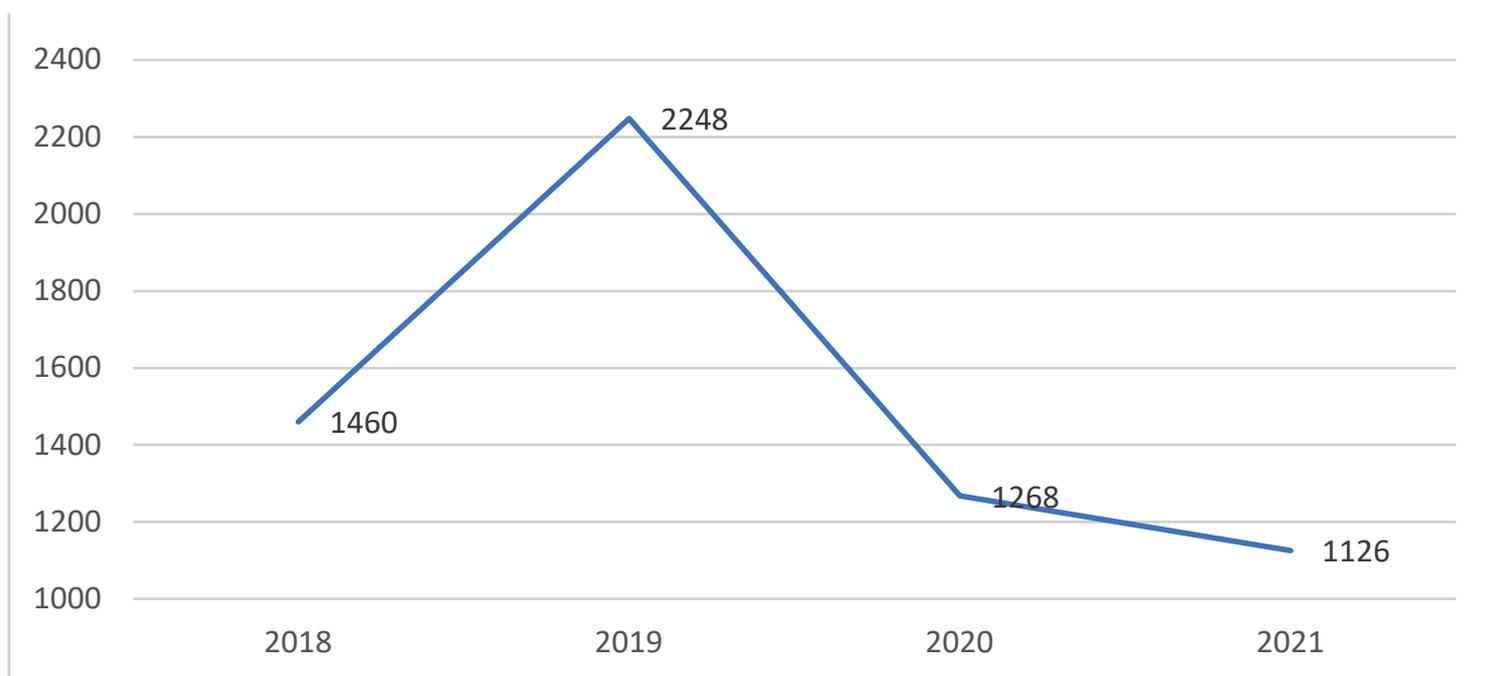
Em 2018 foi instituído na Ouvidoria o serviço de Controle de Qualidade, com o objetivo de confirmar junto ao solicitante a execução do serviço e avaliar o grau de satisfação.

Em 2021 foram realizadas 1.126 pesquisas com cidadãos, avaliando a prestação dos serviços prestados.

Dentre essas pesquisas, 415 também avaliaram o atendimento da Ouvidoria, sendo que a soma de atendimento satisfatório e plenamente satisfatório ficou em 64%.

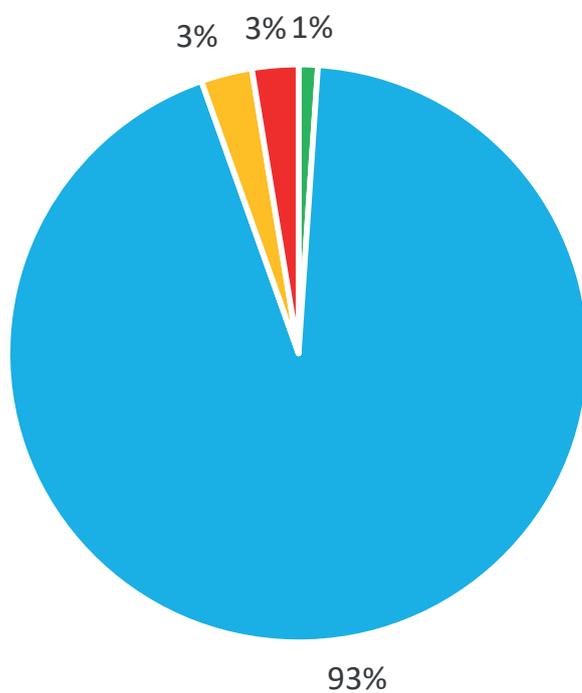
**O grau de satisfação
foi de 94,5% em 2021**

CONTROLE DE QUALIDADE – EVOLUÇÃO ANUAL



CONTROLE DE QUALIDADE – GRAU DE SATISFAÇÃO

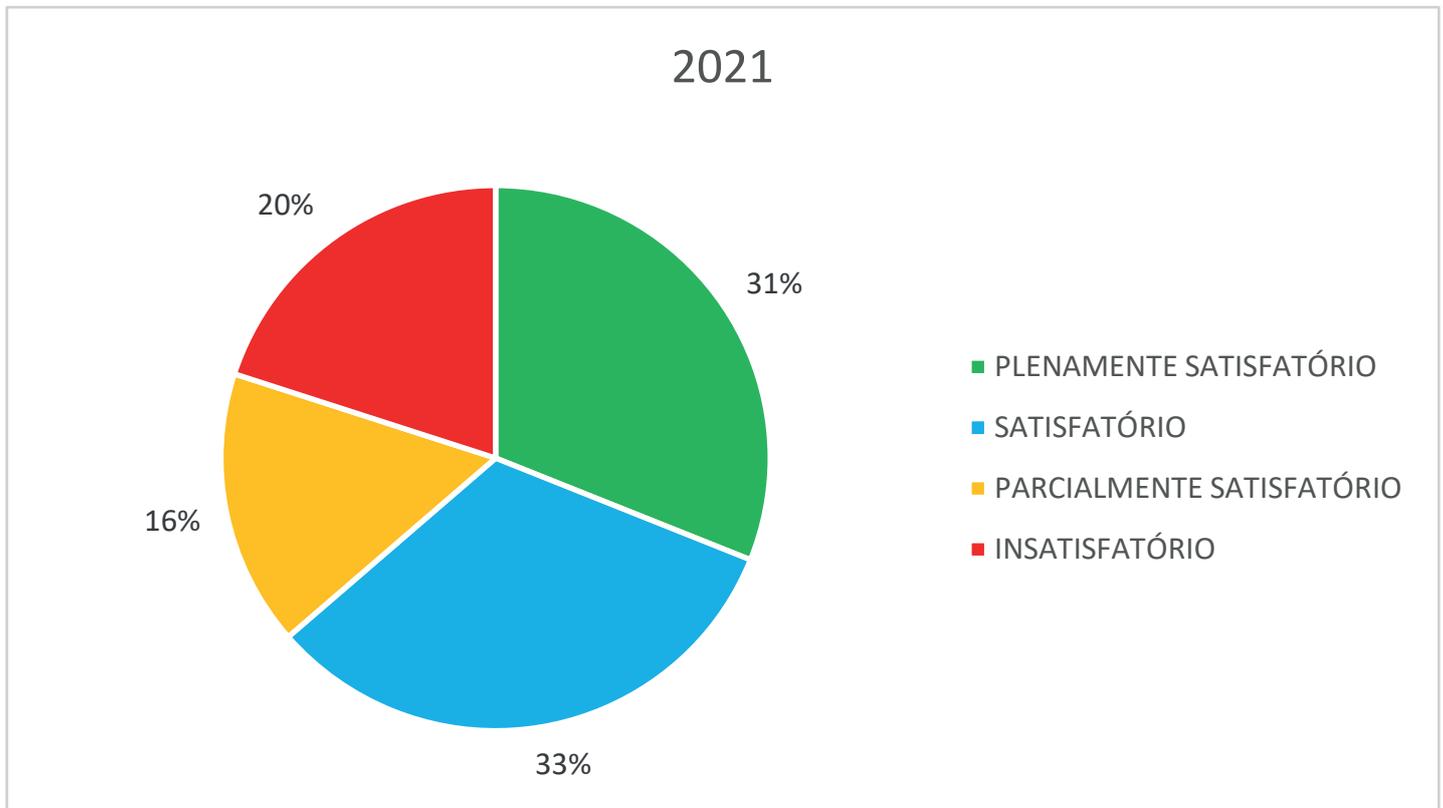
2021



- PLENAMENTE SATISFATÓRIO
- SATISFEITO
- PARCIALMENTE SATISFEITO
- INSATISFATÓRIO

Em 2020 o grau de
satisfação foi de
93%

CONTROLE DE QUALIDADE – ATENDIMENTO OUVIDORIA



Em 2020 o nível de
satisfação foi de
78%

Sic

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

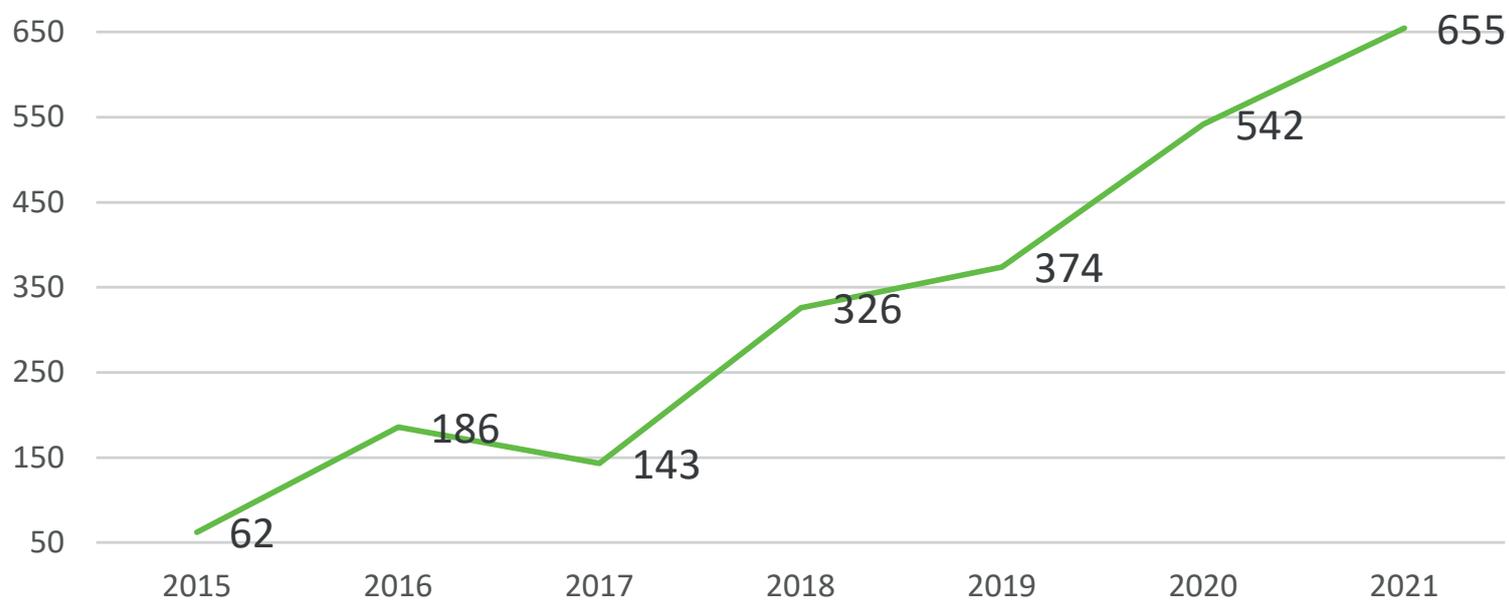
O serviço de informação ao cidadão tem como objetivo garantir a efetividade do direito de acesso à informação, conforme preceitua a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, em prazo não superior a 20 dias .

Em 2021 foram registrados 655 pedidos de acesso à informação.

**O prazo médio de
resposta em 2021 foi
de 5 dias**

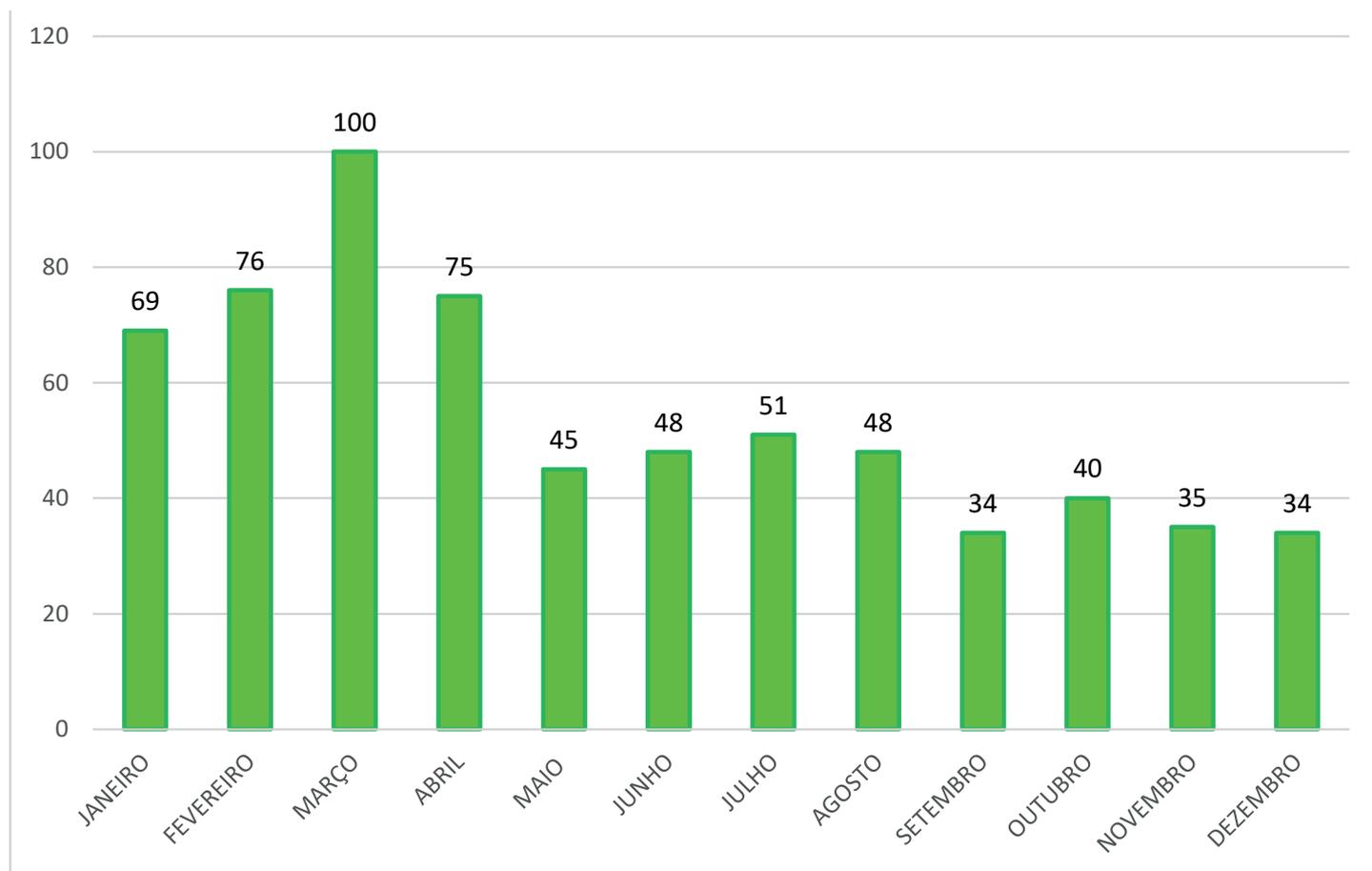
SIC

SIC – EVOLUÇÃO ANUAL



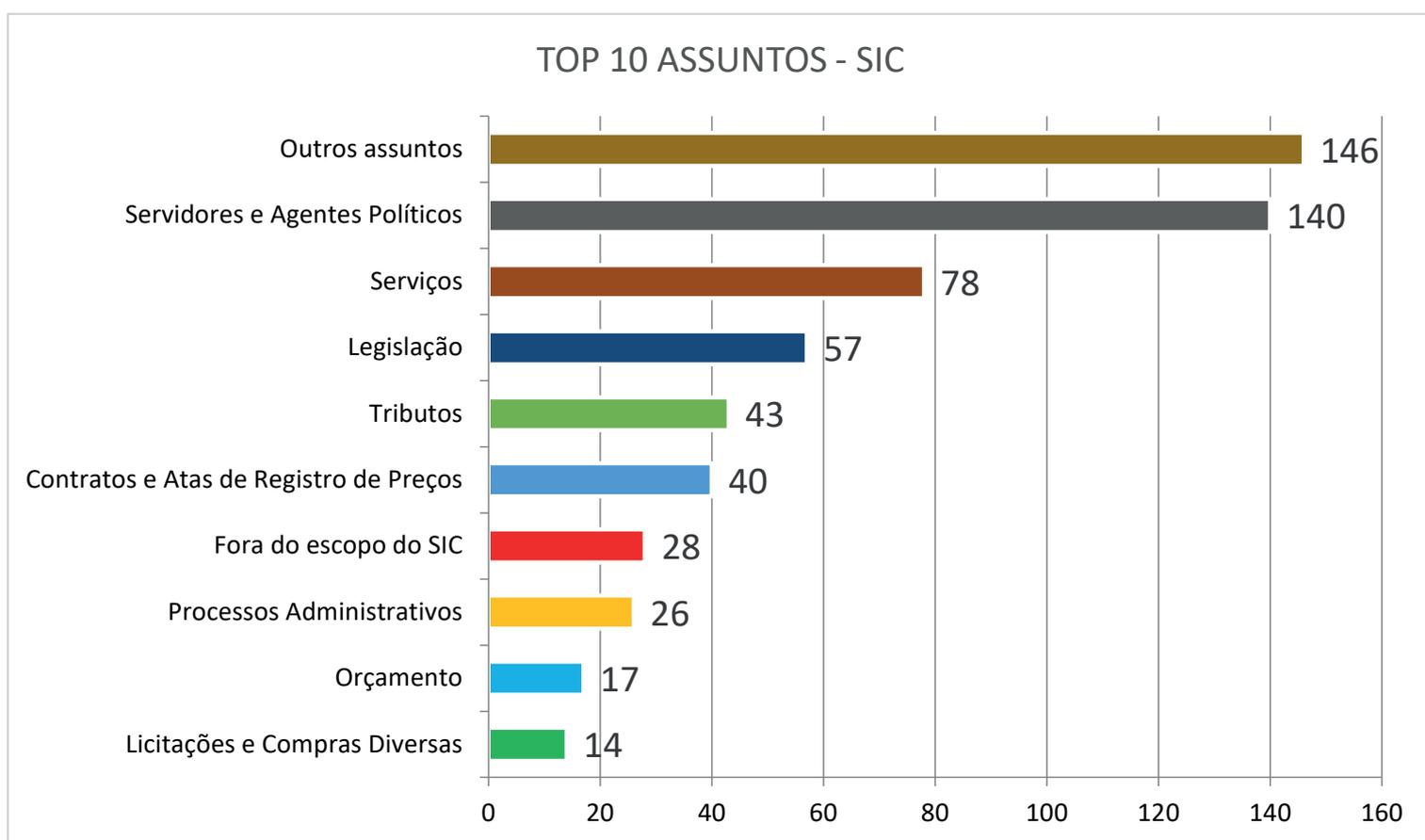
SIC

SIC – EVOLUÇÃO MENSAL



SIC

SIC – ASSUNTO

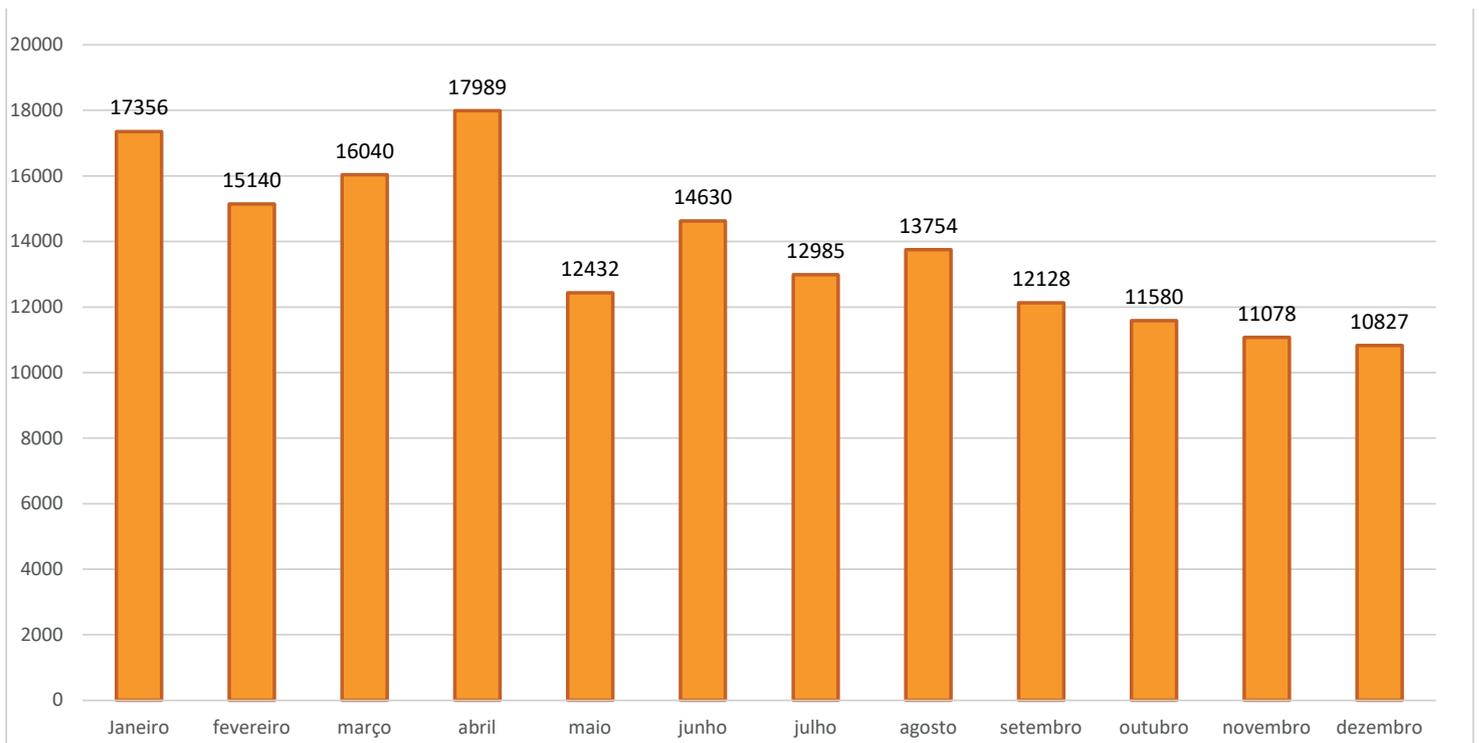


PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

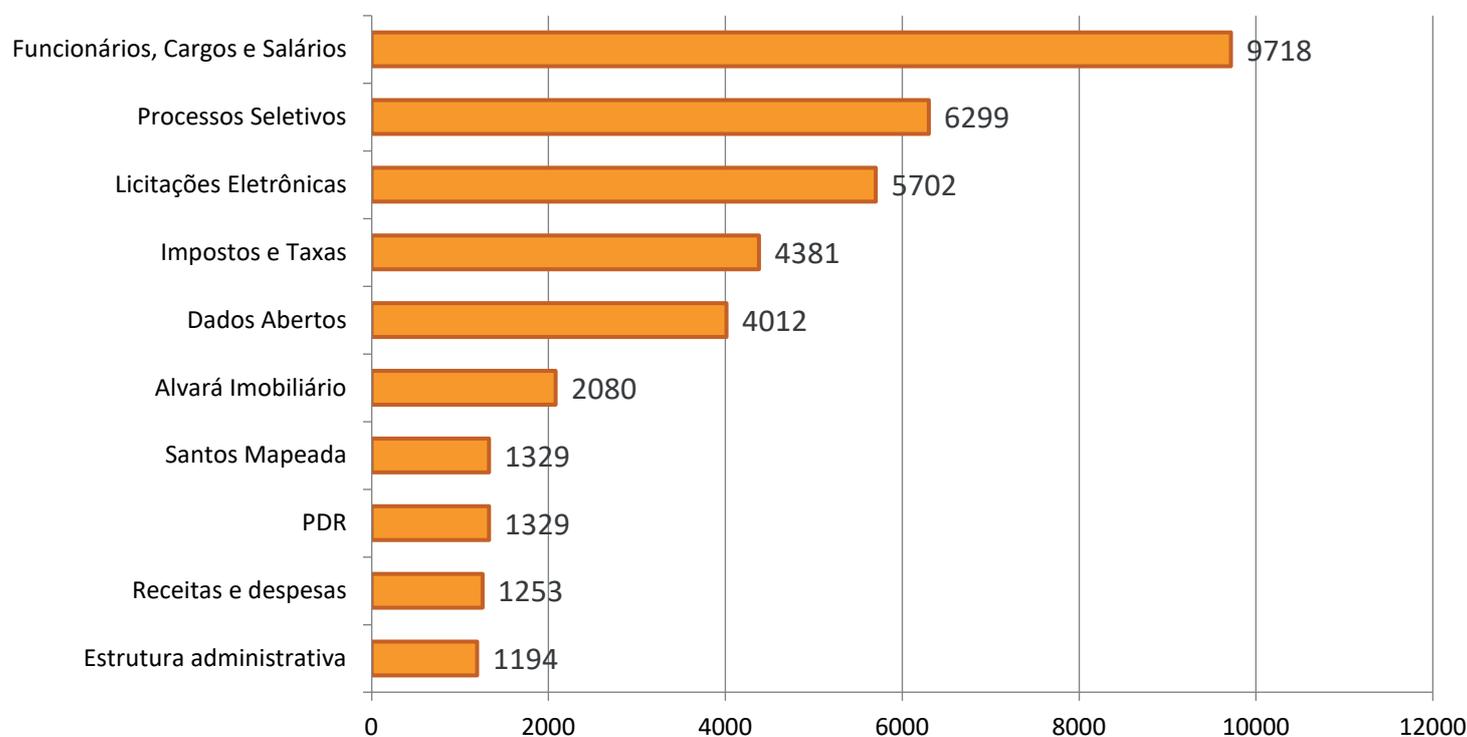
Ferramenta de transparência ativa que possibilita o cidadão conhecer, questionar, acompanhar e fiscalizar o uso dos recursos públicos, garantindo e ampliando a transparência da gestão pública e fortalecendo a participação social.

**165.939 acessos em
2021**

PORTAL – EVOLUÇÃO MENSAL



PORTAL – PÁGINAS ACESSADAS



LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Ouvidoria recebeu duas solicitações com base na LGPD.

Um usuário solicitou que seus dados fossem excluídos da base de dados do Sistema da Ouvidoria. Tal solicitação foi atendida.

Outro cidadão pediu que seu endereço fosse retirado da capa de um processo administrativo aberto por ele, sendo também atendido.



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.

A partir de 2021, o OPA foi reestruturado. As Secretarias e Entidades da administração indireta apresentaram projetos de até R\$ 300.000 e de rápida execução.

A Secretaria de Planejamento e Inovação em conjunto com a Ouvidoria selecionou 65 projetos.

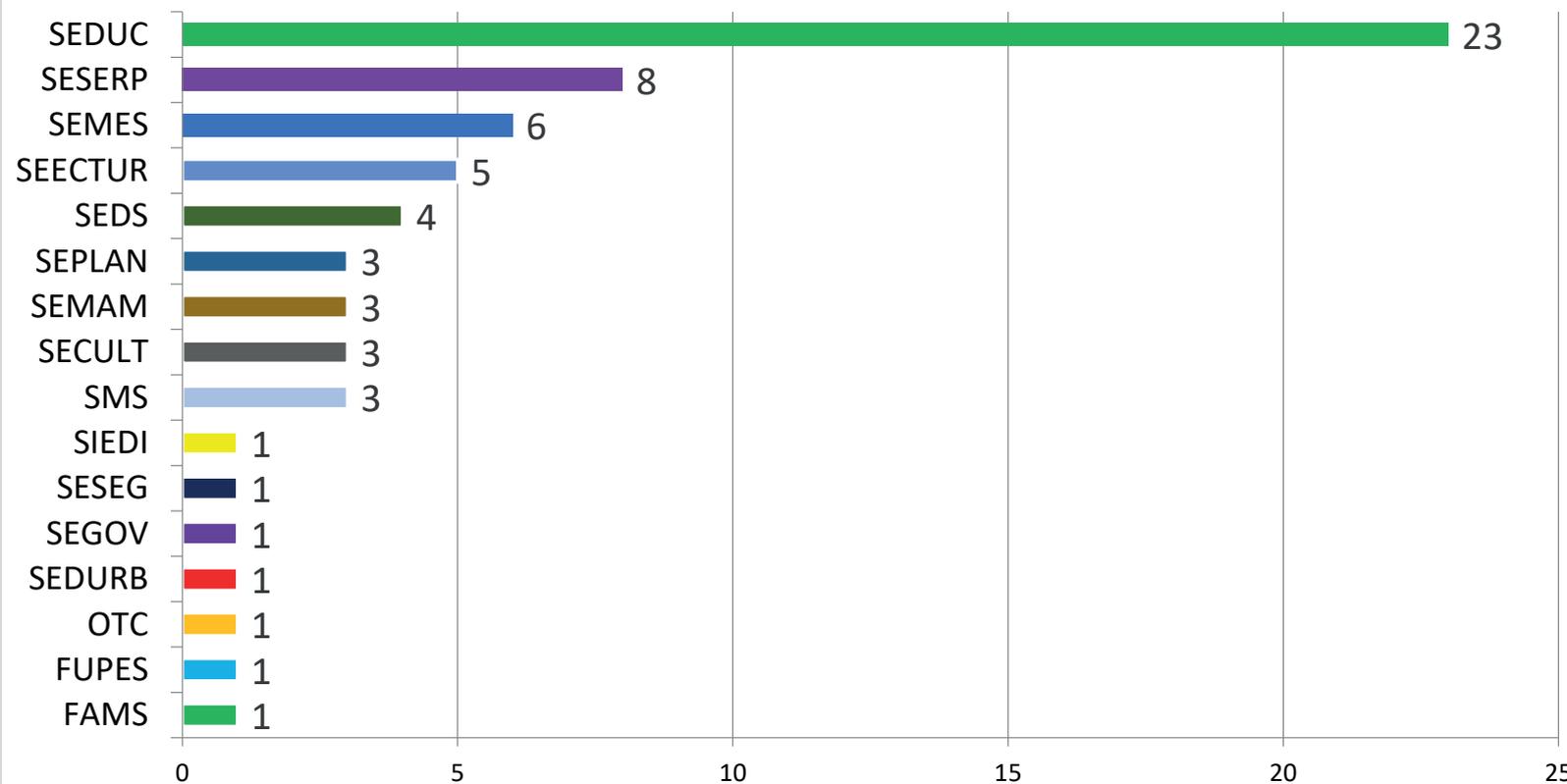
Essas propostas fizeram parte da consulta popular realizada por meio de site próprio. Ao final, os 10 projetos mais votados foram beneficiados com a reserva no orçamento do ano seguinte.

**14.713 participações
em 2021**



OPA - PROJETOS APRESENTADOS

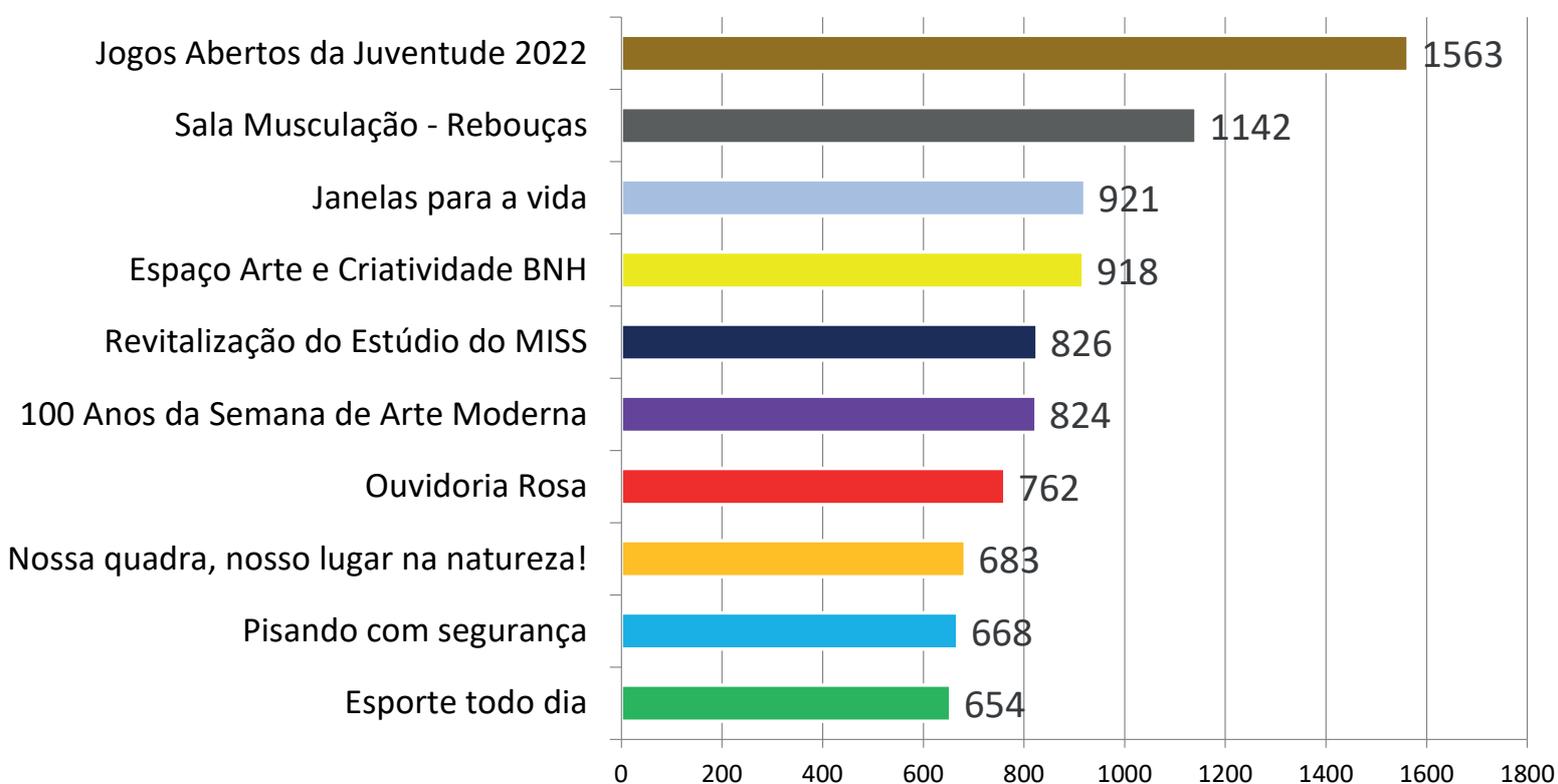
PROJETOS POR SECRETARIA- 2021





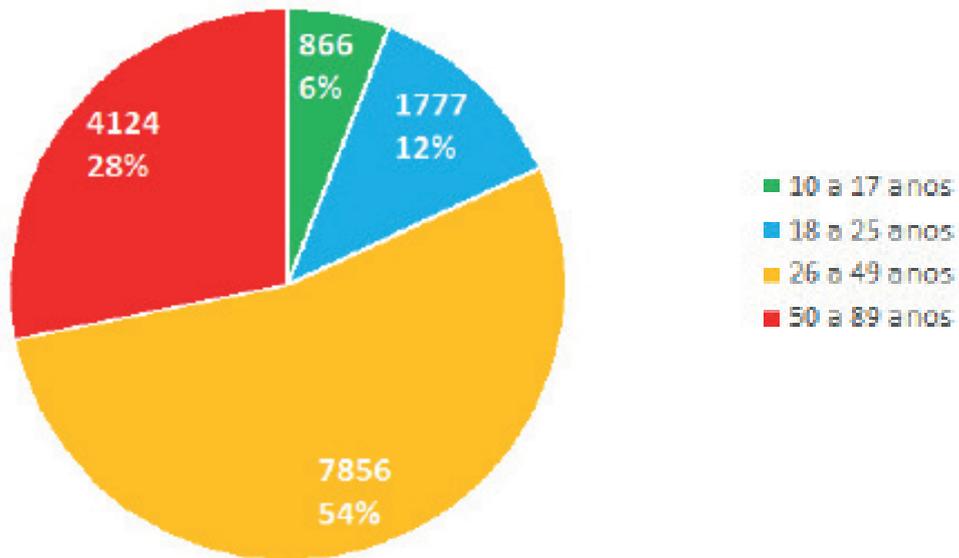
OPA - 10 MAIS VOTADOS

RESULTADO VOTAÇÃO OPA - 2021



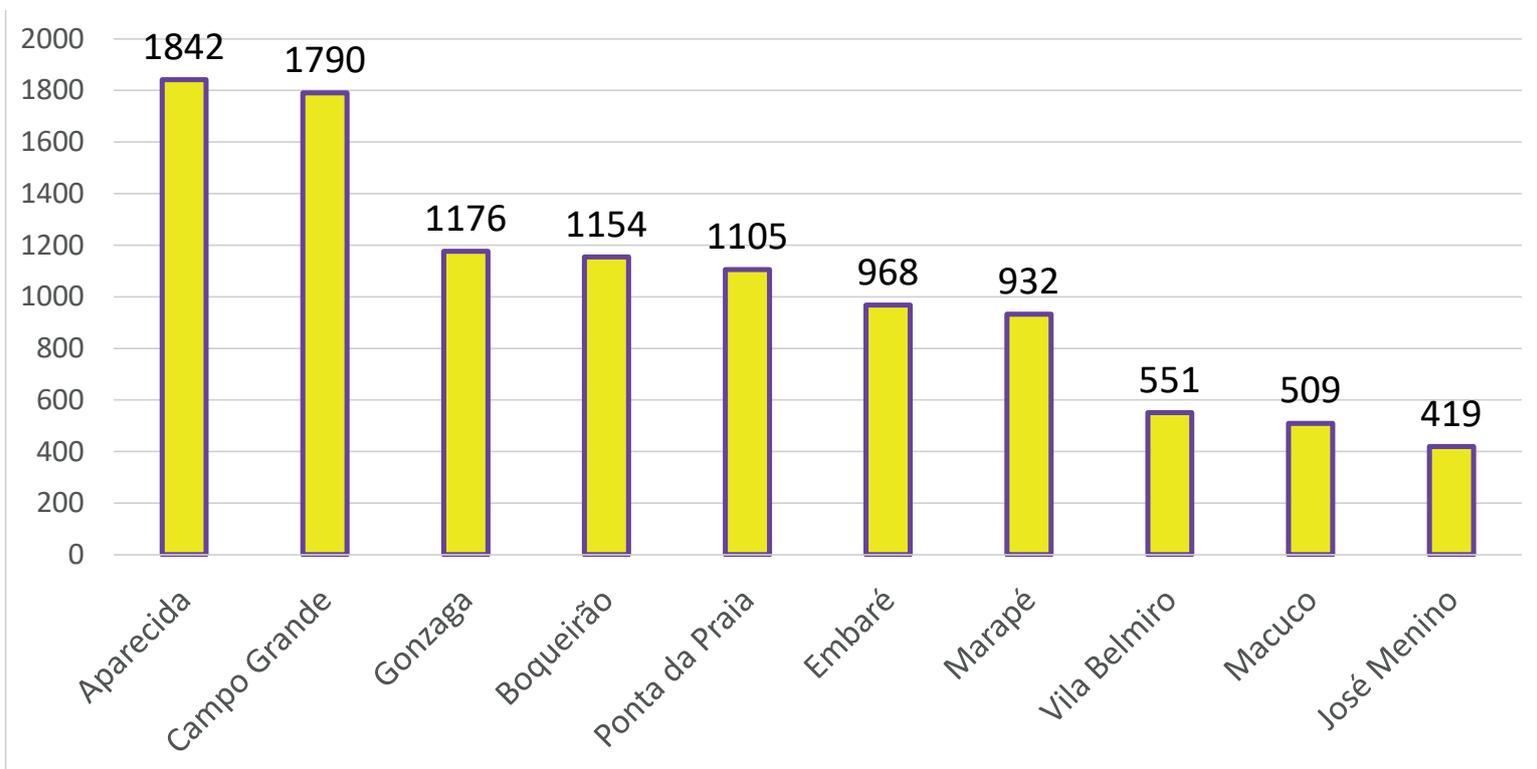


VOTOS POR FAIXA ETÁRIA





OPA - VOTOS POR BAIRRO





CARTA DE SERVIÇOS

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

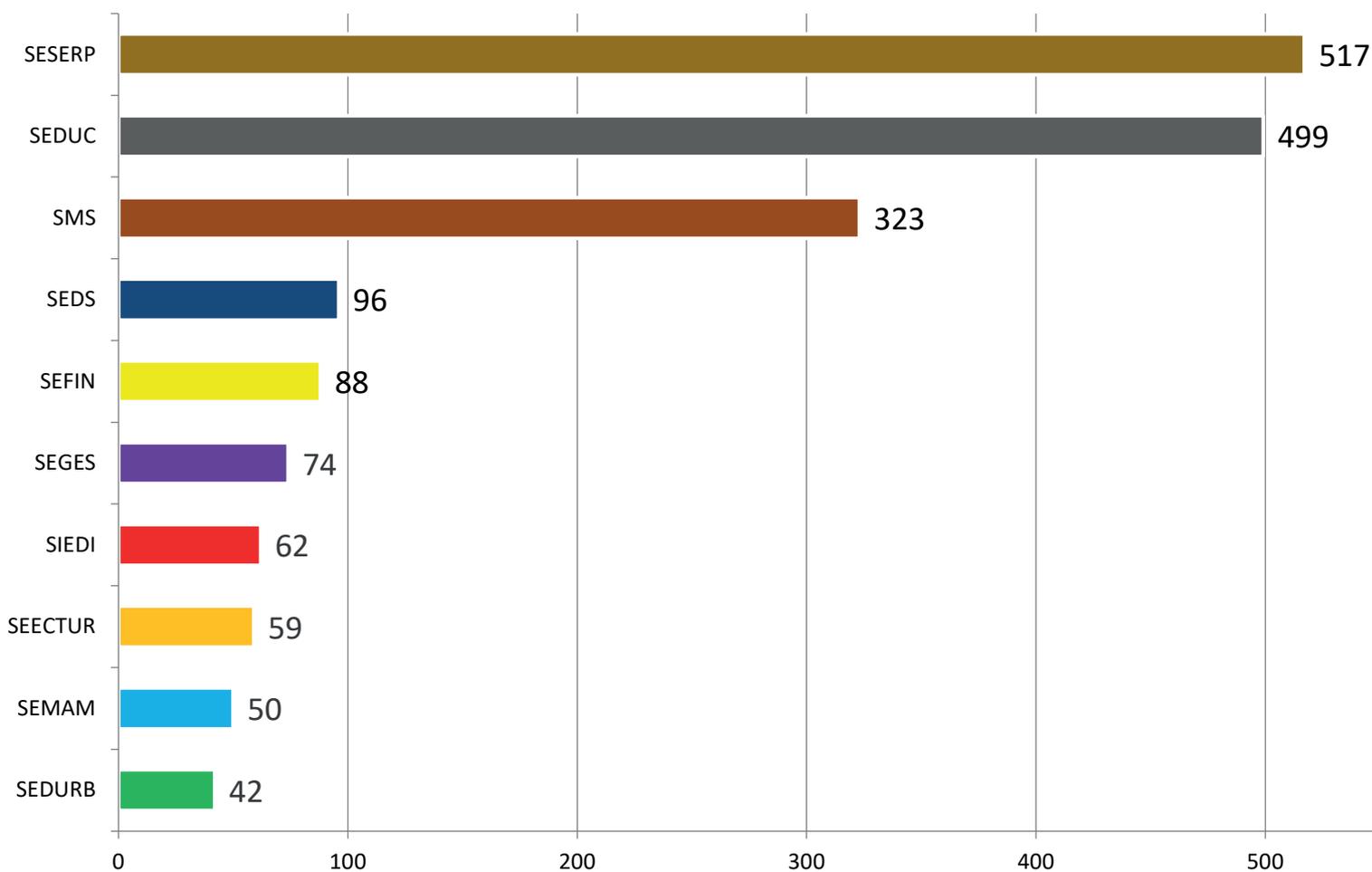
Criada por meio do Decreto nº 8.485/2019, regulamentou a Lei nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

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.

**1.999 serviços
cadastrados**



CARTA DE SERVIÇOS - TOP 10 SECRETARIAS





PARTICIPAÇÃO DIRETA NOS RESULTADOS - PDR

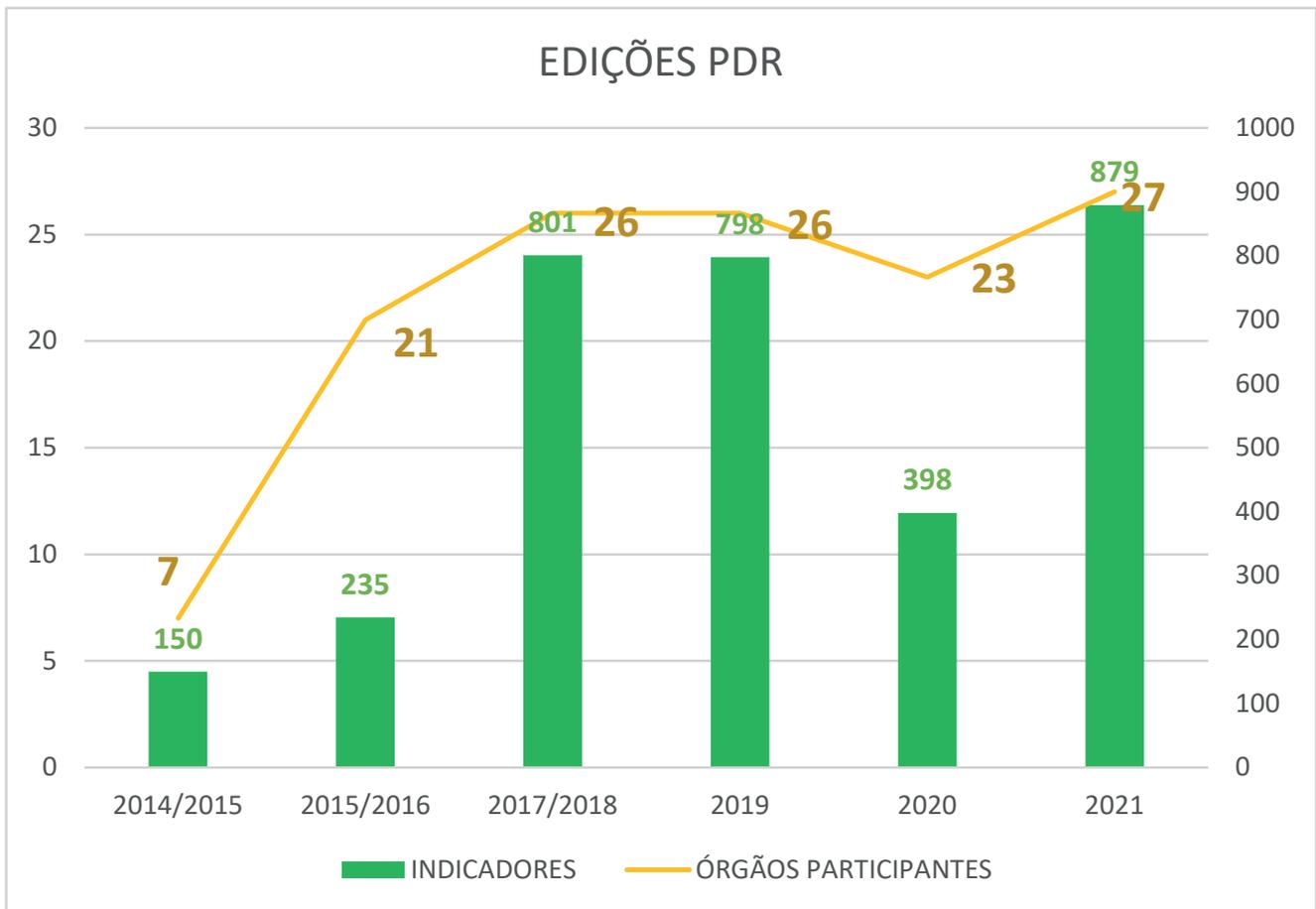
Diminuir a burocracia, aumentar a economicidade e a receita, estipular metas desafiadoras e melhorar a qualidade do serviço público. Estes são os objetivos do Programa Participação Direta nos Resultados (PDR), criado em 2013.

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.

**879 indicadores em
2021**

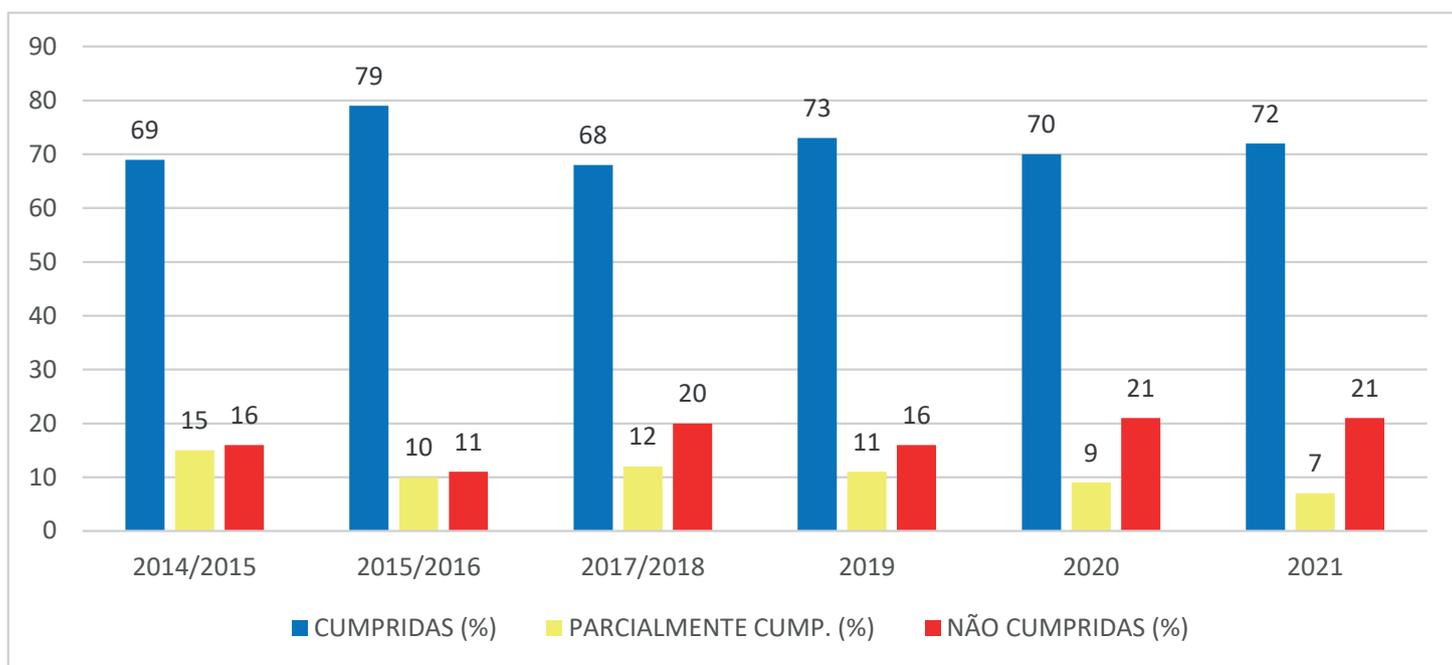


INDICADORES POR ANO - PDR



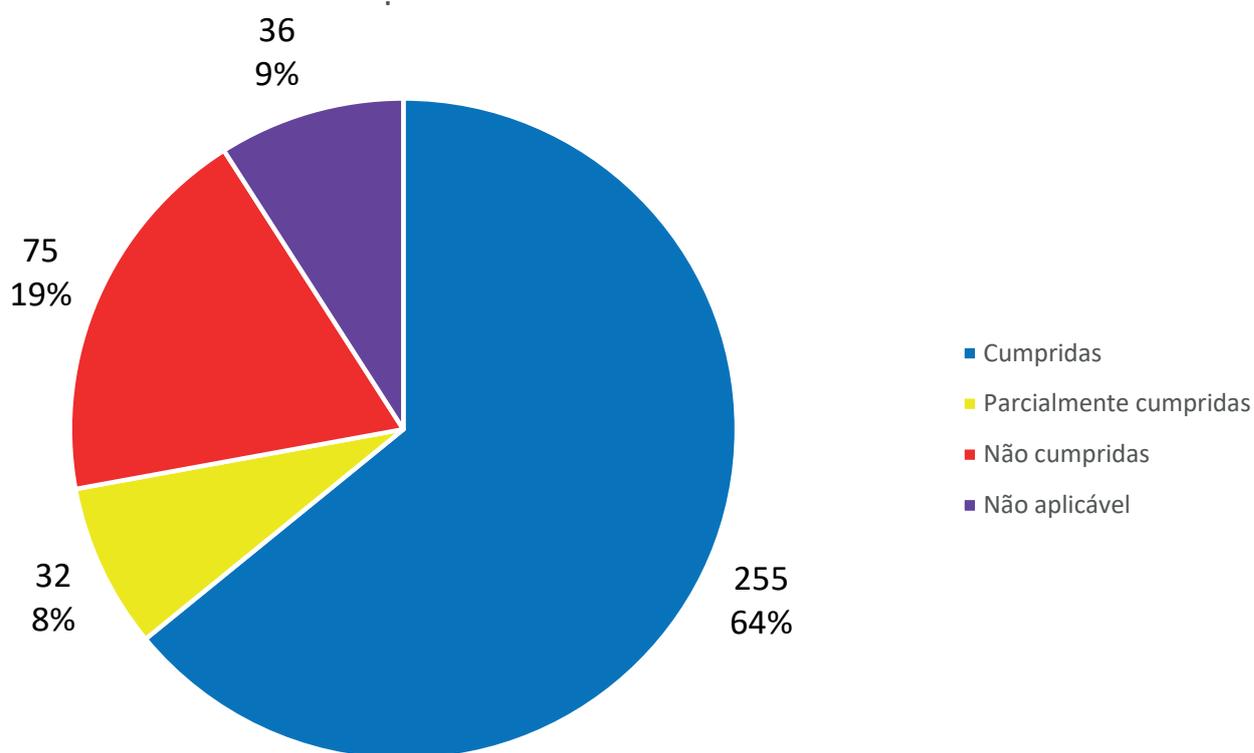


PDR - CUMPRIMENTO DAS METAS





ESTATÍSTICAS PDR – RESULTADO



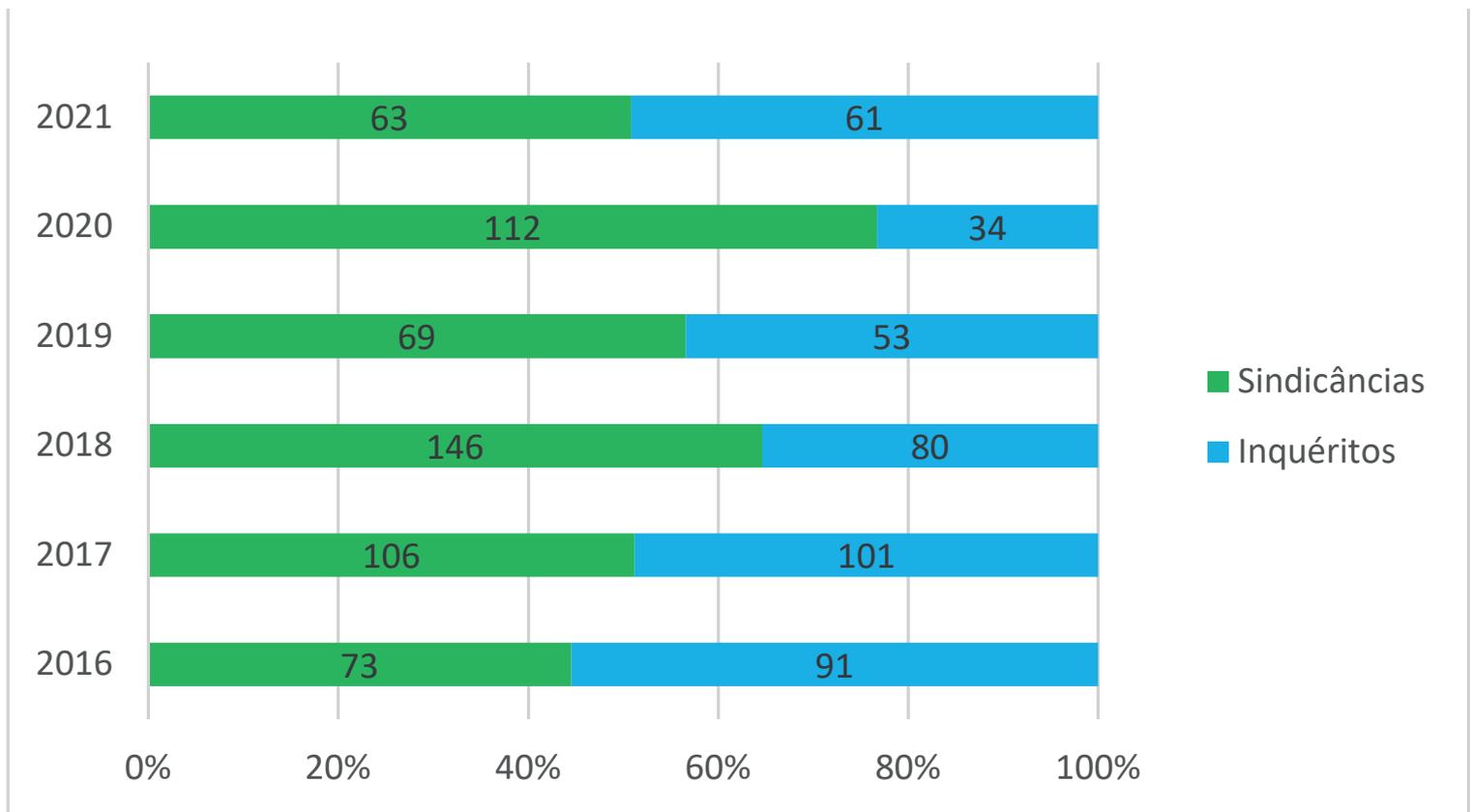
PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES – PAD

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

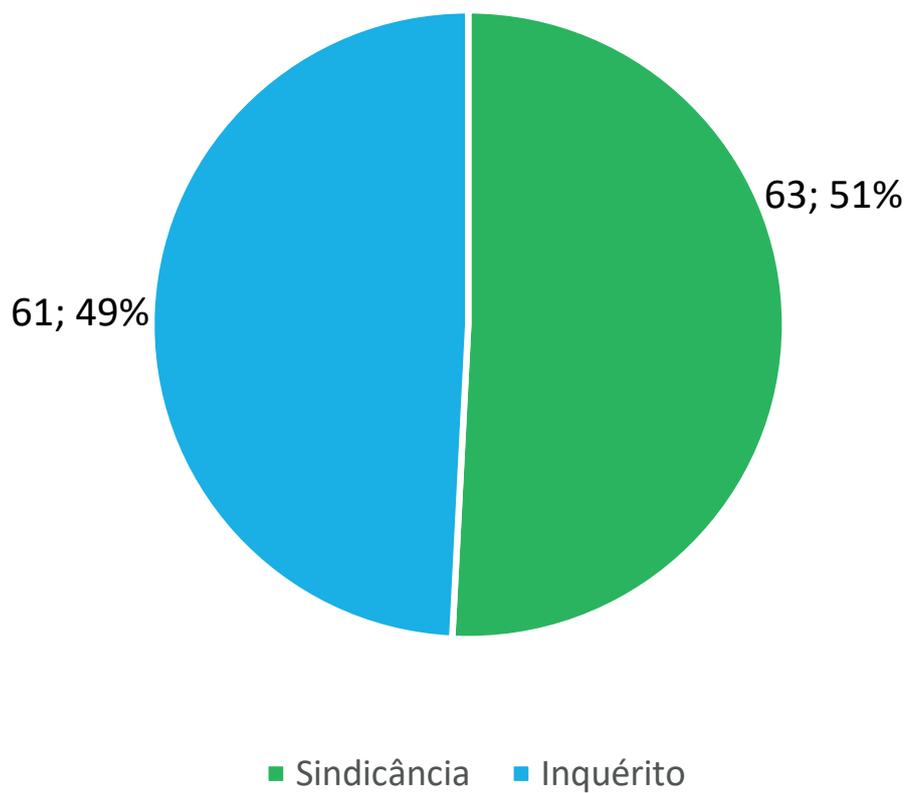
A Comissão Permanente de Inquéritos e Sindicâncias – COMINQ conduz a sindicância (peça preliminar) quando os fatos e autoria não estão definidos, que pode resultar no arquivamento ou na instauração de inquérito. E o inquérito, instrumento destinado a apurar a responsabilidade do servidor por infração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

PAD – EVOLUÇÃO ANUAL

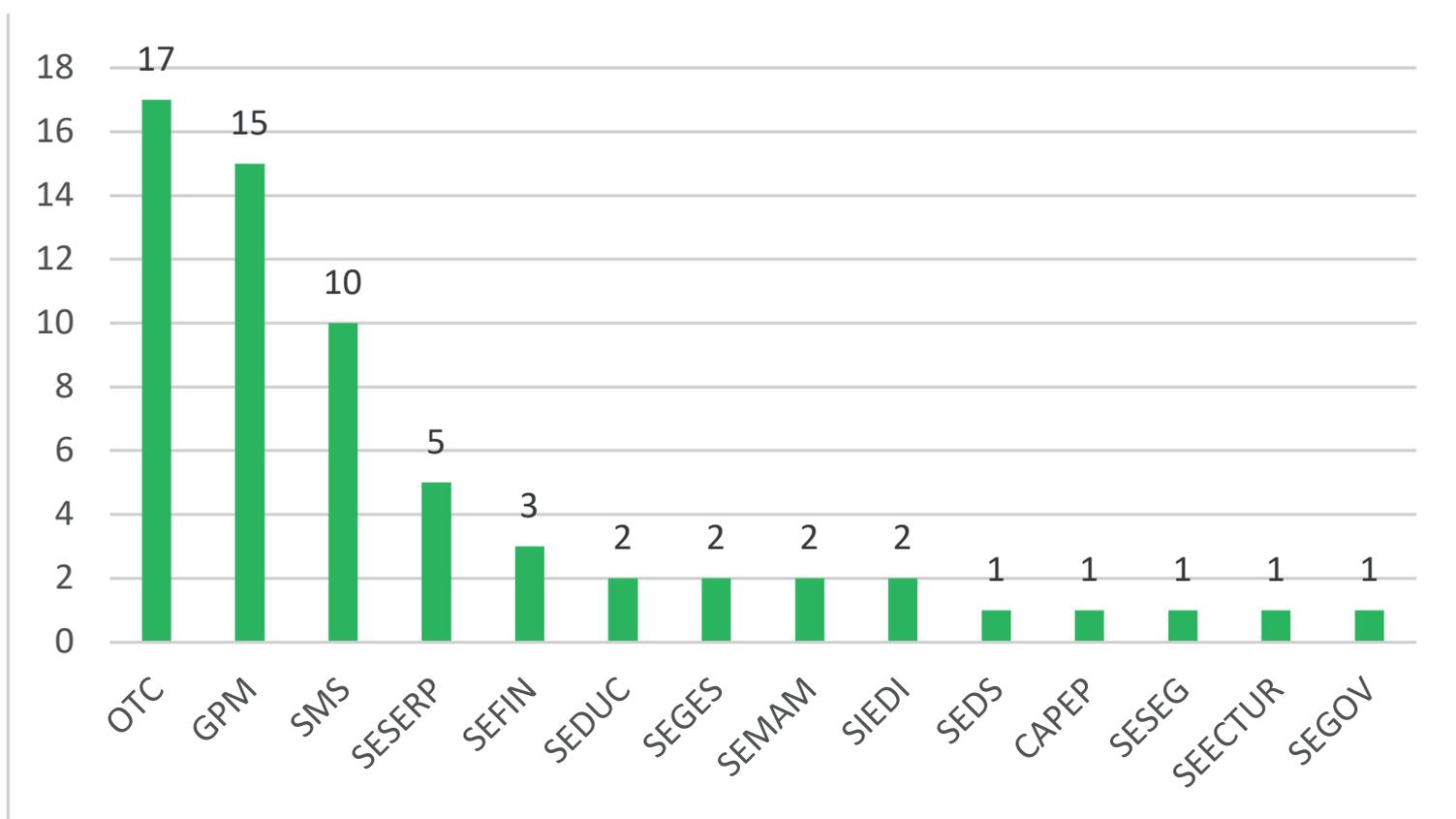


PAD – PROCESSOS

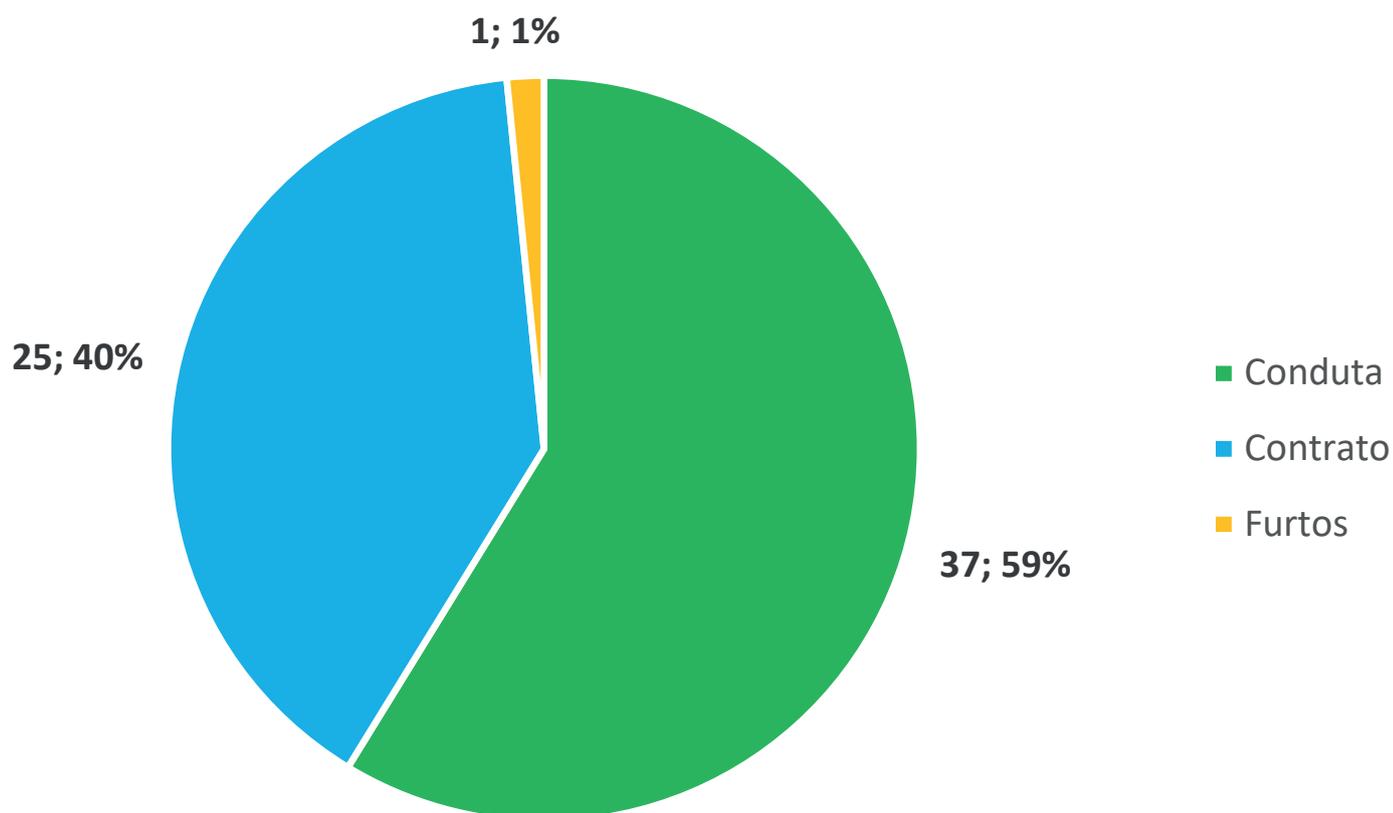


**124 processos em
2021**

PAD – SINDICÂNCIA POR SECRETARIA

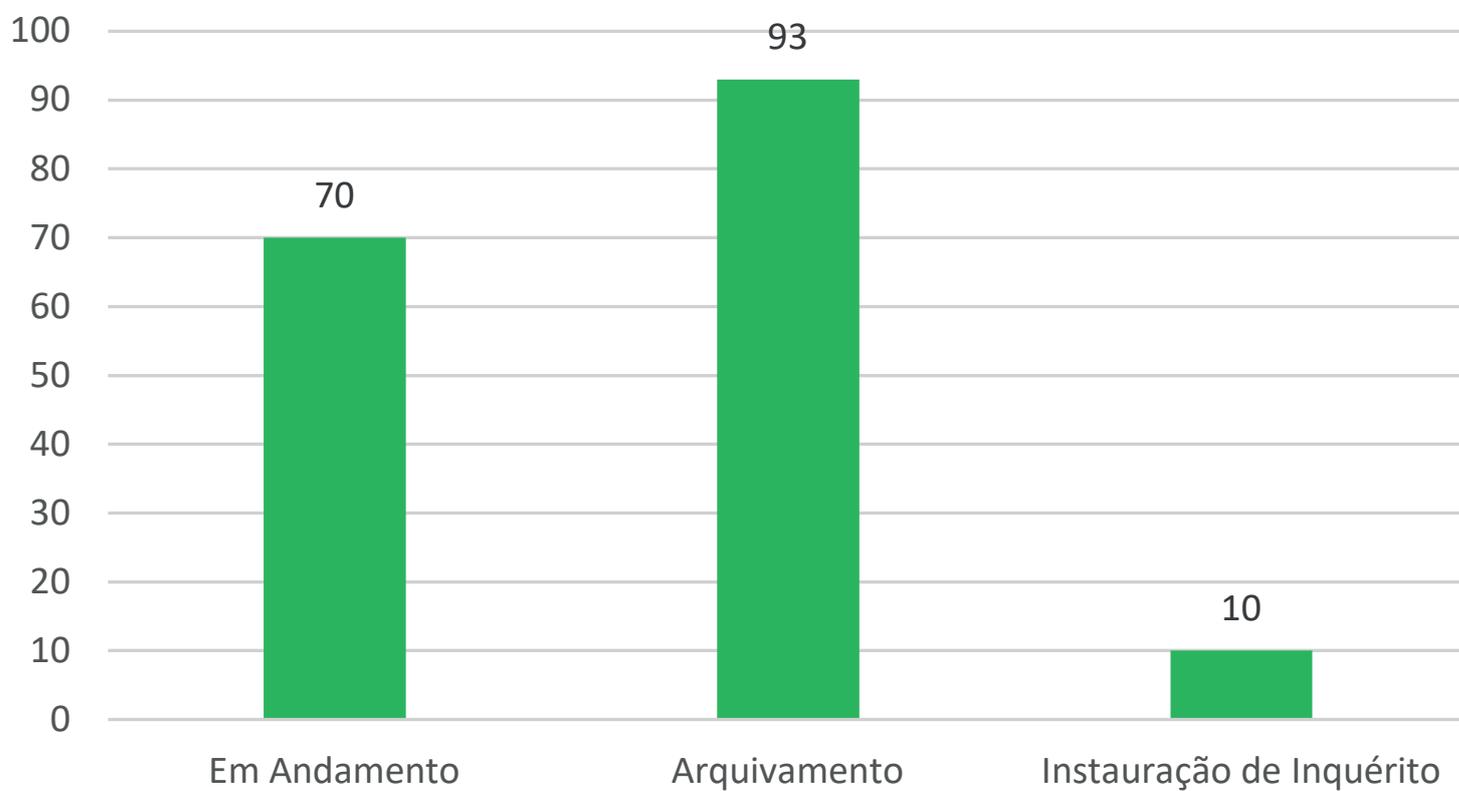


SINDICÂNCIA – MOTIVOS

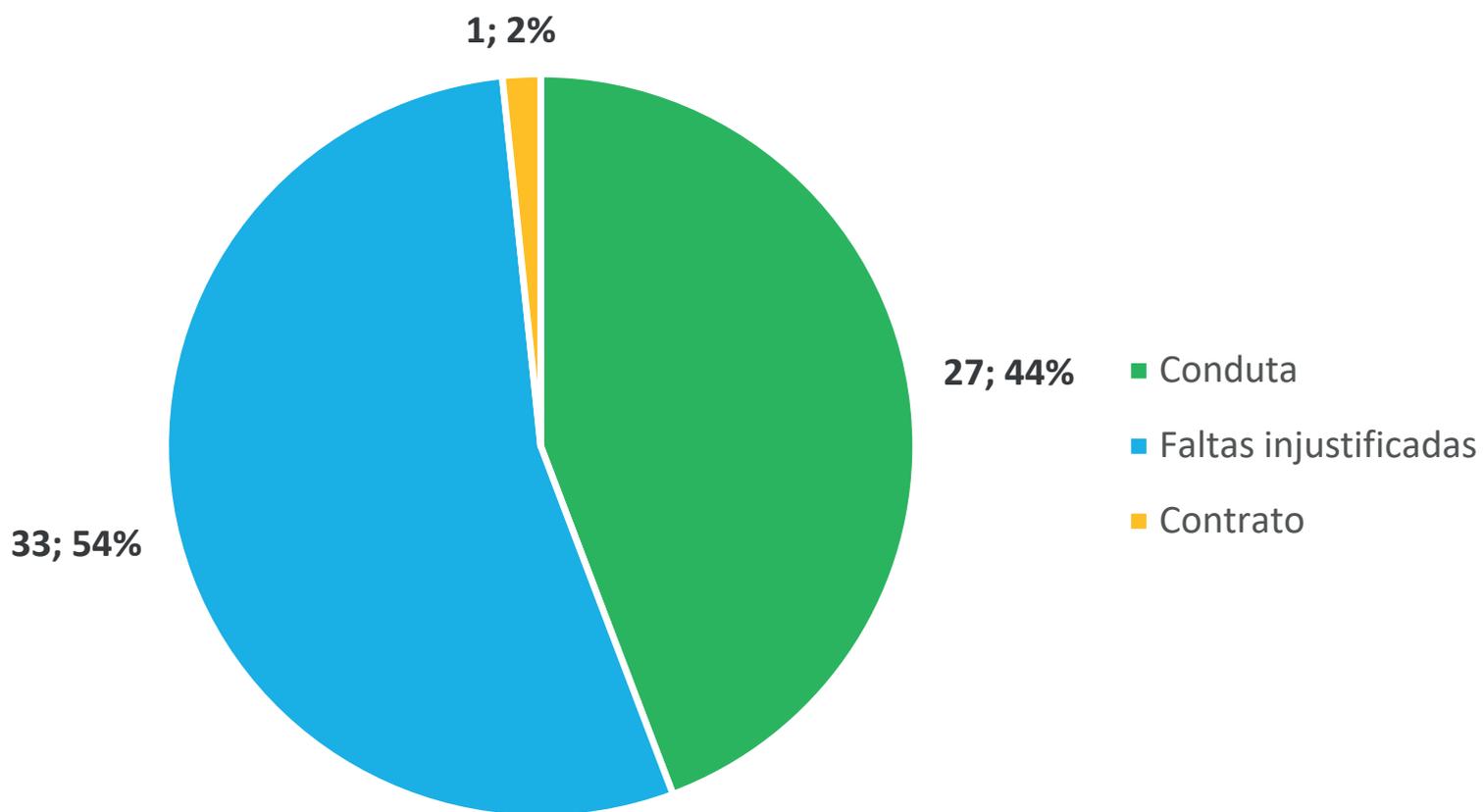


A classificação CONDUTA representa os processos com relação ao comportamento ou posturas de servidores em ambiente de trabalho os quais são considerados inadequados.

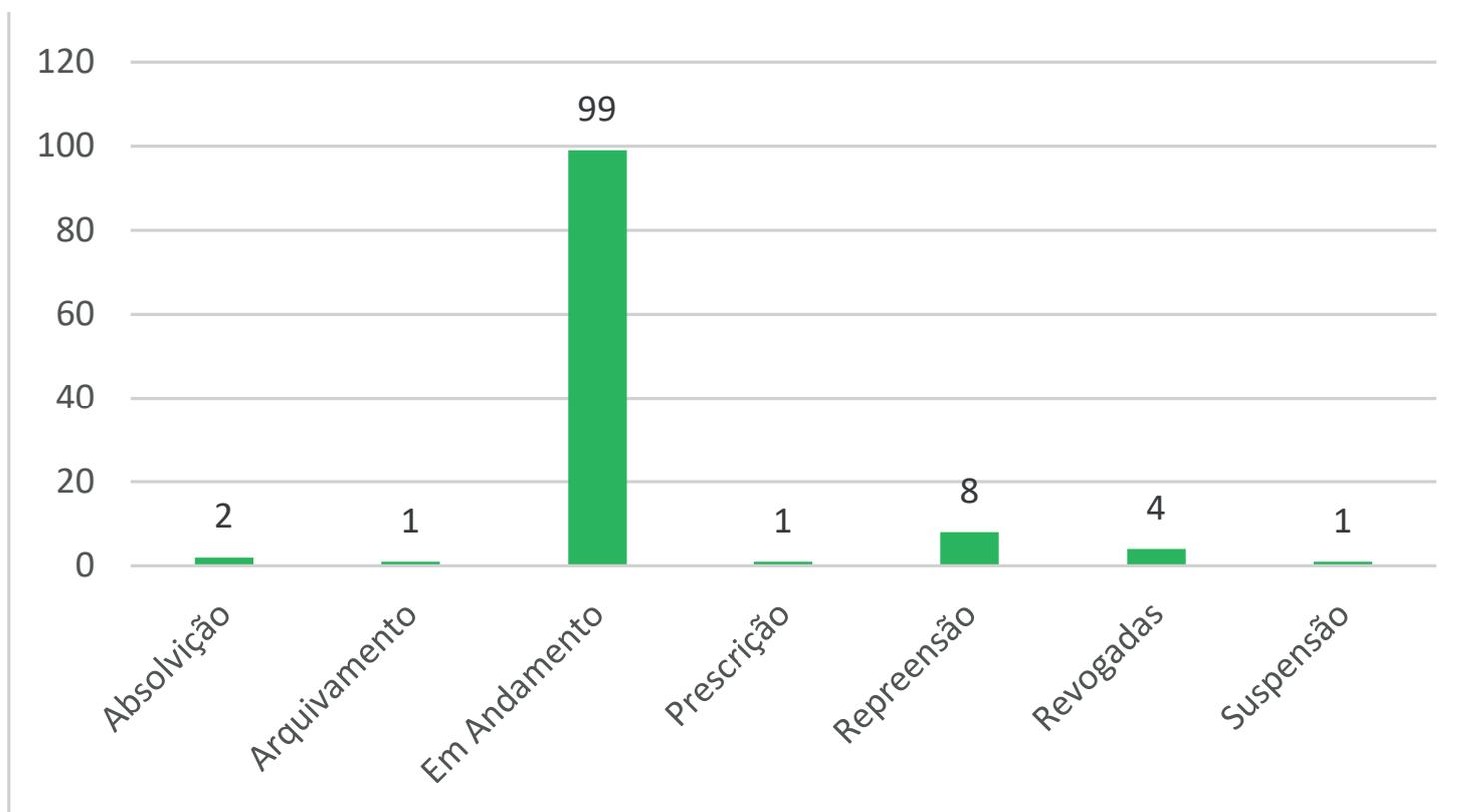
SINDICÂNCIA – DECISÃO



INQUÉRITO – MOTIVOS



INQUÉRITO – DECISÕES



RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2020	PROVIDÊNCIA	RECOMENDAÇÕES 2021
SESERP	<p>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 esses 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</p>	<p>Manutenção das equipes de poda. Desconhecemos outras providências adotadas.</p>	<p>As solicitações sobre os temas “lâmpada queimada” e “poda de árvore” continuam representando 30% das ocorrências da SESERP, em comparação com 2020. Ressaltamos a necessidade de criação de sistema específico para esses tipos de solicitações. O reflexo do aumento da equipe de poda se vê refletido nos números de 2021. Em 2019 foram 2.800 ocorrências; 2020, 1.492 e, agora, em 2021, 843. Uma redução de 70%. A SESERP teve um aumento no tempo médio de respostas de 21 (2020) para 28 (2021) dias. A Secretaria deve reavaliar seus procedimentos para melhorar esse tempo. A Ouvidoria se coloca à disposição para quaisquer sugestões e dúvidas.</p>

RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2020	PROVIDÊNCIA	RECOMENDAÇÕES 2021
SMS	<p>Em 2020, ano de pandemia, em que os serviços de saúde 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 manifestações 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.</p>	<p>Desconhecemos as providências adotadas.</p>	<p>A dengue foi o tema que mais chamou aos usuários. Cabe à SMS realizar fiscalizações com seus agentes comunitários para eliminar os possíveis focos de proliferação. O número de usuários insatisfeitos só tem aumentado. Em 2021 foram 412 ocorrências, apesar de terem também ocorrido manifestações de elogio aos funcionários. Reforçamos a necessidade de capacitação humanizada de seus funcionários.</p>

RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2020	PROVIDÊNCIA	RECOMENDAÇÕES 2021
SIEDI	-	-	<p>As maiores solicitações foram referentes à regularidade de obras e calçadas. Entendemos necessário a SIEDI realizar fiscalizações ativas para diminuir esse tipo de ocorrência. Nos casos que são encaminhados à mediação, como o de rampas em sarjetas, e que há uma aparente indefinição se é a SIEDI ou SESERP que deve atuar, já existe entendimento, referendado pela PGM, de que a SIEDI deve, inicialmente, notificar e multar. Caso o proprietário não tome providências, a SESERP retira a rampa e cobra do proprietário. Assim, a SIEDI deve se apropriar de sua responsabilidade a fim de diminuir ocorrências desse tema. A SIEDI reduziu o tempo médio de resposta das ocorrências. De 18 dias em 2020, passou para 14, em 2021. Redução de 22%.</p>

RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2020	PROVIDÊNCIA	RECOMENDAÇÕES 2021
SESEG	<p>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.</p>	<p>Desconhecemos as providências adotadas.</p>	<p>Mantemos a recomendação de incluir no carnê do IPTU a possibilidade de doação para esse Fundo.</p>

RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2020	PROVIDÊNCIA	RECOMENDAÇÕES 2021
CET	<p>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 manifestações 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 órgãos com o mesmo número de ocorrências respondem em 5 ou 7 dias, em média.</p>	<p>A CET reduziu o tempo médio de resposta das ocorrências. De 26 dias em 2020, passou para 14, em 2021. Redução de 46%. Quanto aos outros temas, desconhecemos as providências.</p>	<p>A Recomendação de 2021 se concentra novamente nos temas “veículos abandonados” e “placas de sinalização”. Mantemos as sugestões do Relatório de 2020.</p>

RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2020	PROVIDÊNCIA	RECOMENDAÇÕES 2021
PGM	<p>Procuradoria Geral do Município ficou com 28 dias de tempo médio de 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.</p>	<p>Desconhecemos as providências adotadas.</p>	<p>A Procuradoria piorou seu tempo médio de resposta, mesmo diminuindo a quantidade de ocorrências. Em 2020, foram 192 ocorrências, com tempo médio de resposta de 28 dias. Em 2021, 132 manifestações demoraram 32 dias em média. Mantemos a recomendação para que a PGM reavalie seus procedimentos para diminuir consideravelmente o tempo de respostas das ocorrências dos usuários.</p>
COHAB	-	-	<p>A COHAB ficou com 68 dias de tempo médio de respostas de ocorrências. Esse número é extremamente alto para uma demanda de ocorrências extremamente pequena. A COHAB deve rever seus procedimentos internos para resposta de ocorrências. A Ouvidoria se coloca à disposição para quaisquer dúvidas que a COHAB possa ter.</p>

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 “Mediadora Pública de Santos - Mediadora 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.
- ▶ [Decreto nº 9.502, de 18 de novembro de 2021](#)
Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública municipal.

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.