

# Relatório Anual 2022

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 2022, 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

36.511

MANIFESTAÇÕES

33.444

INFORMAÇÕES  
GERAIS

3.067

SIC

586

SATISFAÇÃO DOS  
ATENDIMENTOS

66,82%

SATISFAÇÃO DOS  
SERVIÇOS

96,14%

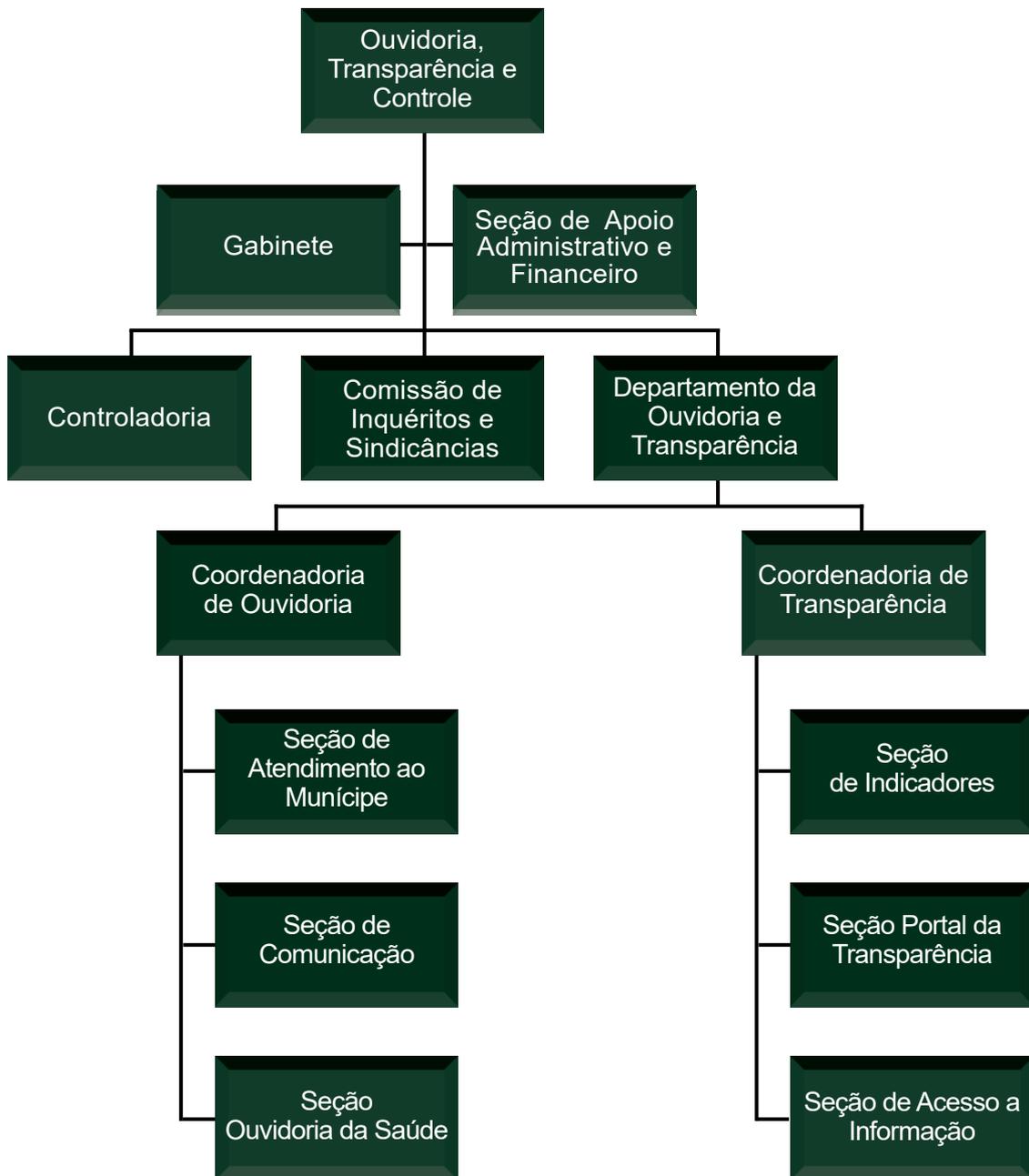
MEDIAÇÕES

112

CARTA DE  
SERVIÇOS

2.144

# ORGANOGRAMA



# EQUIPE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria para desenvolver suas atividades no ano de 2022 contou com a colaboração de 60 funcionários, entre servidores concursados, comissionados e estagiários. Destes, 36 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.



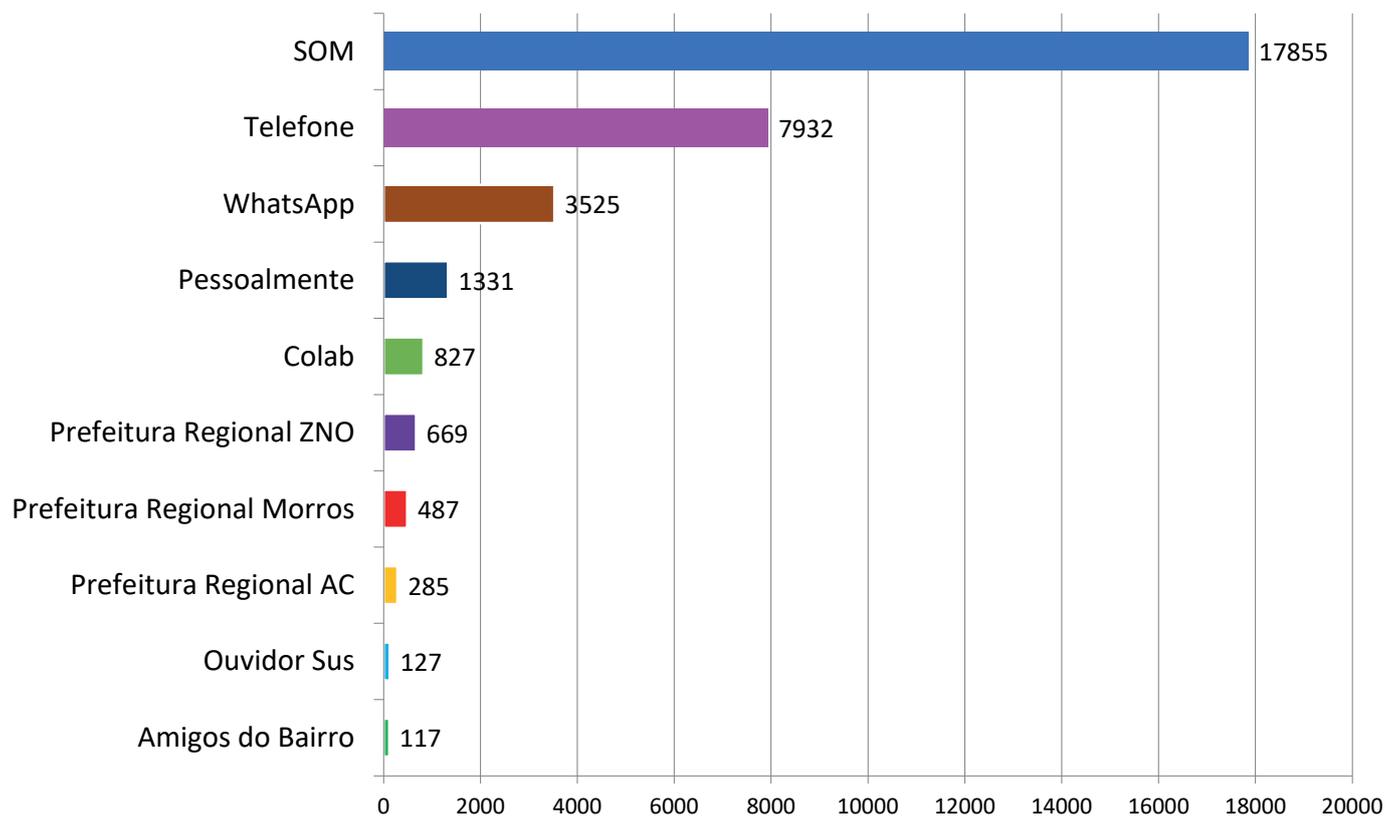
# CANAIS DE ATENDIMENTO

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 Município e os Alunos Ouvidores, jovens ouvidores dentro das escolas municipais.

Além disso, em 2022, foram criadas Ouvidorias Regionais em 3 Prefeituras Regionais, que atendem os cidadãos para registro de manifestações.

**67% das  
manifestações  
registradas em 2022  
foram por canais  
digitais**

# OCORRÊNCIAS - CANAIS DE ATENDIMENTO

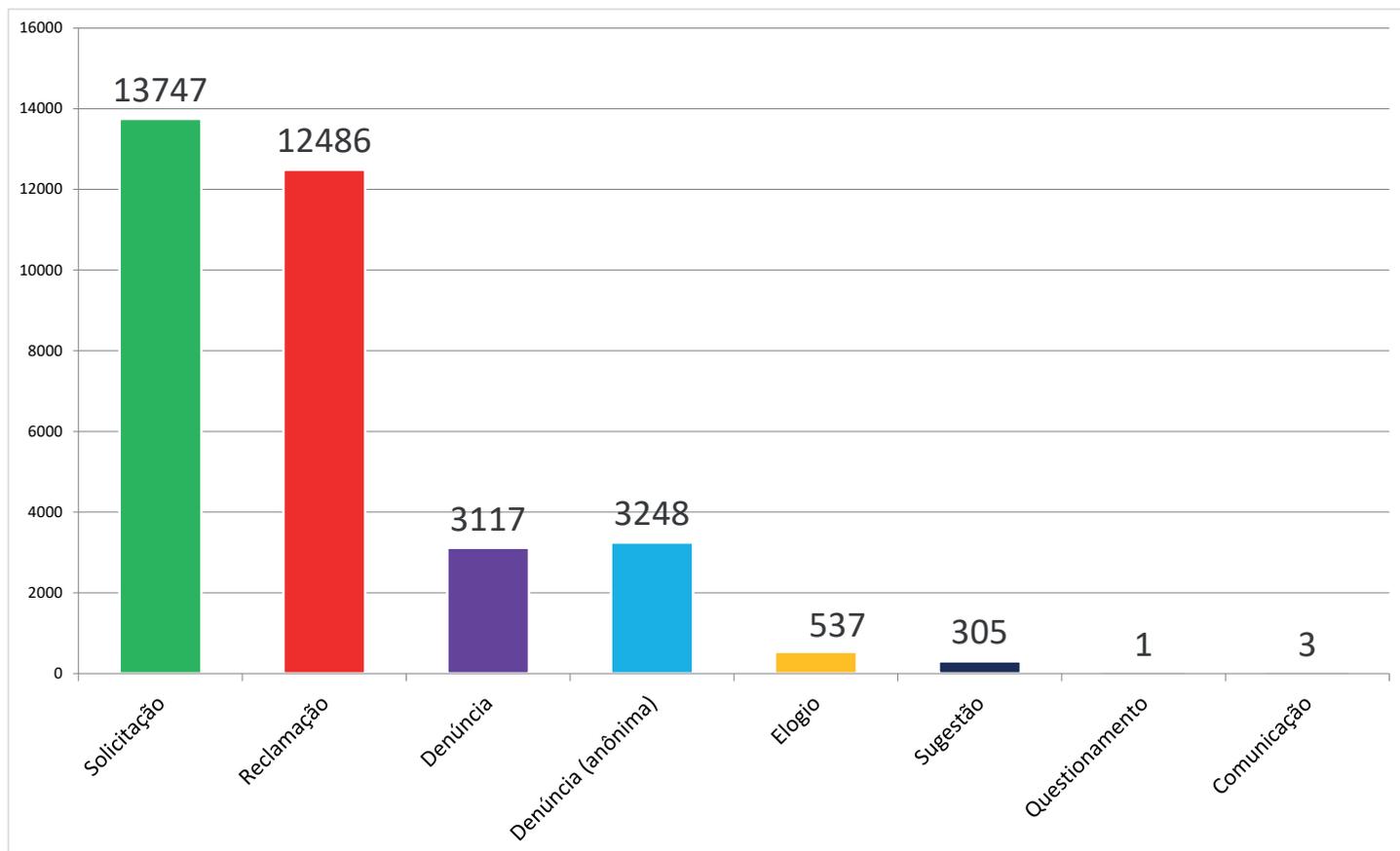


# TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

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

**41,10% das  
manifestações  
registradas em 2022  
foram solicitações de  
serviços**

# OCORRÊNCIAS - TIPO DE MANIFESTAÇÃO

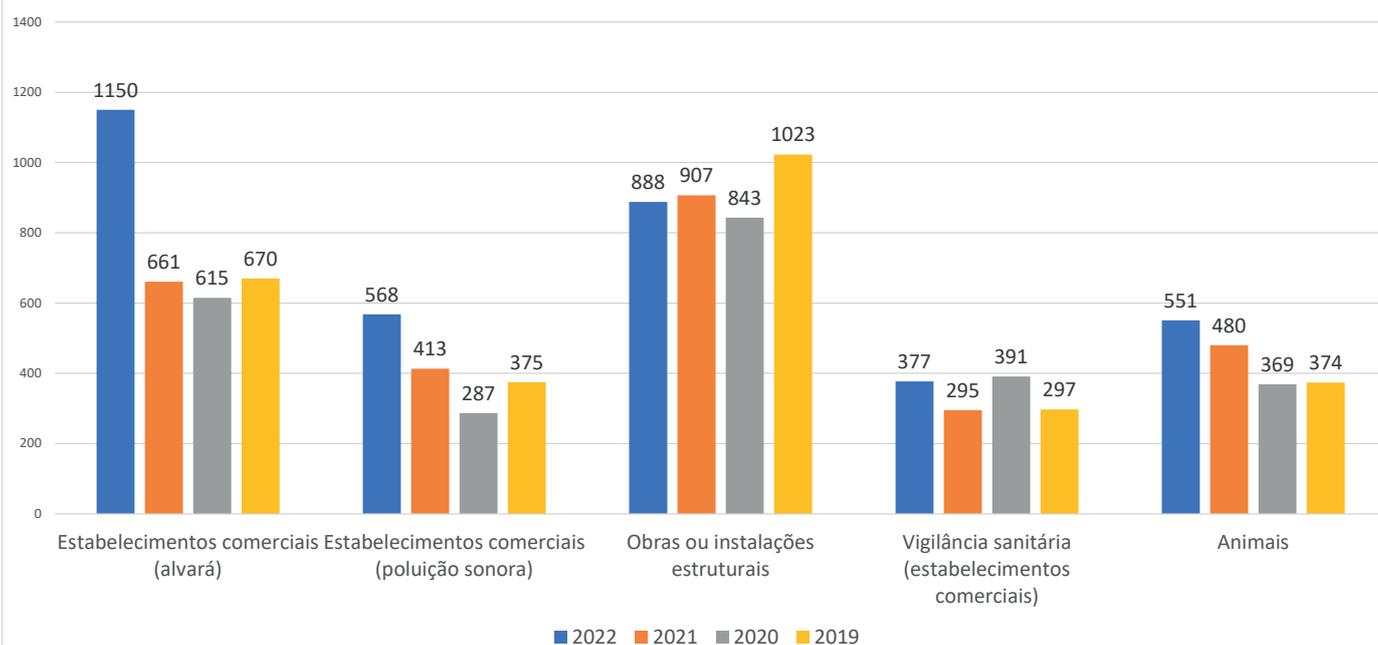


# DENÚNCIA ANÔNIMA

A partir de 2021, a Prefeitura garantiu a possibilidade do registro de manifestações por meio de denúncias anônimas. No ano de 2022, conforme o gráfico a seguir, percebe-se que o canal de denúncias anônimas fez com que alguns cidadãos se sentissem mais seguros em denunciar certos tipos de irregularidades.

# TOP 5 - ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS

TOP 5 ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS APÓS CANAL DE DENÚNCIA ANÔNIMA

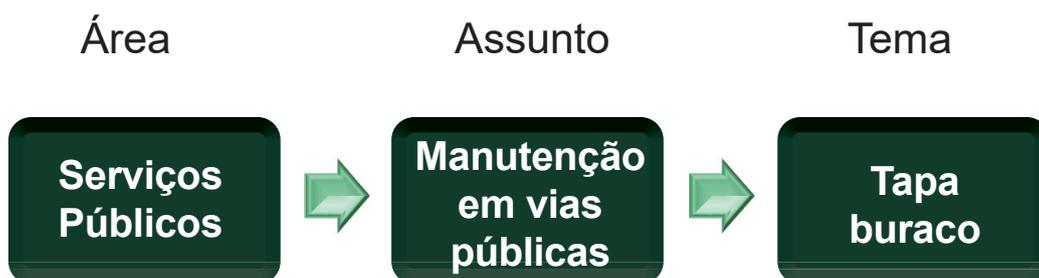


# CLASSIFICAÇÃO

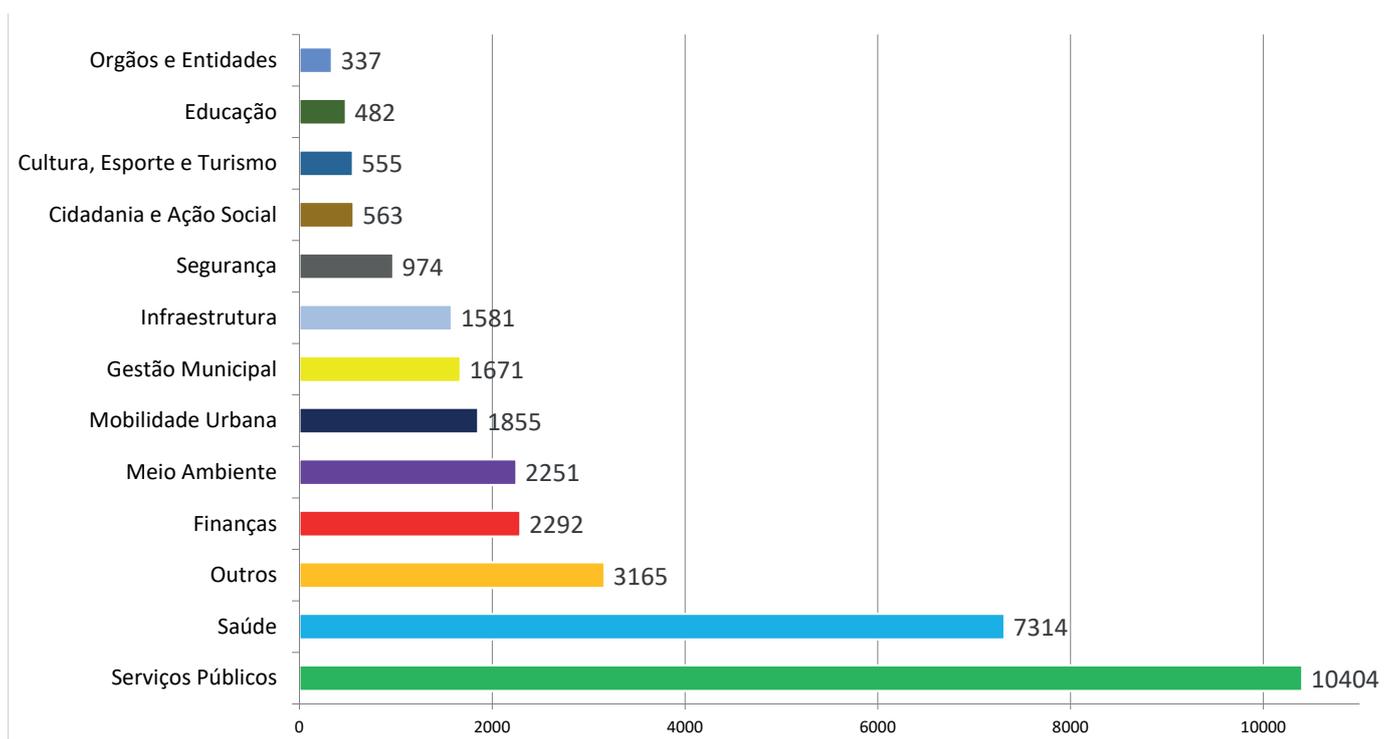
As manifestações registradas na Ouvidoria, comumente chamadas de ocorrências, são classificadas por área, assunto e tema, nessa ordem.

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.

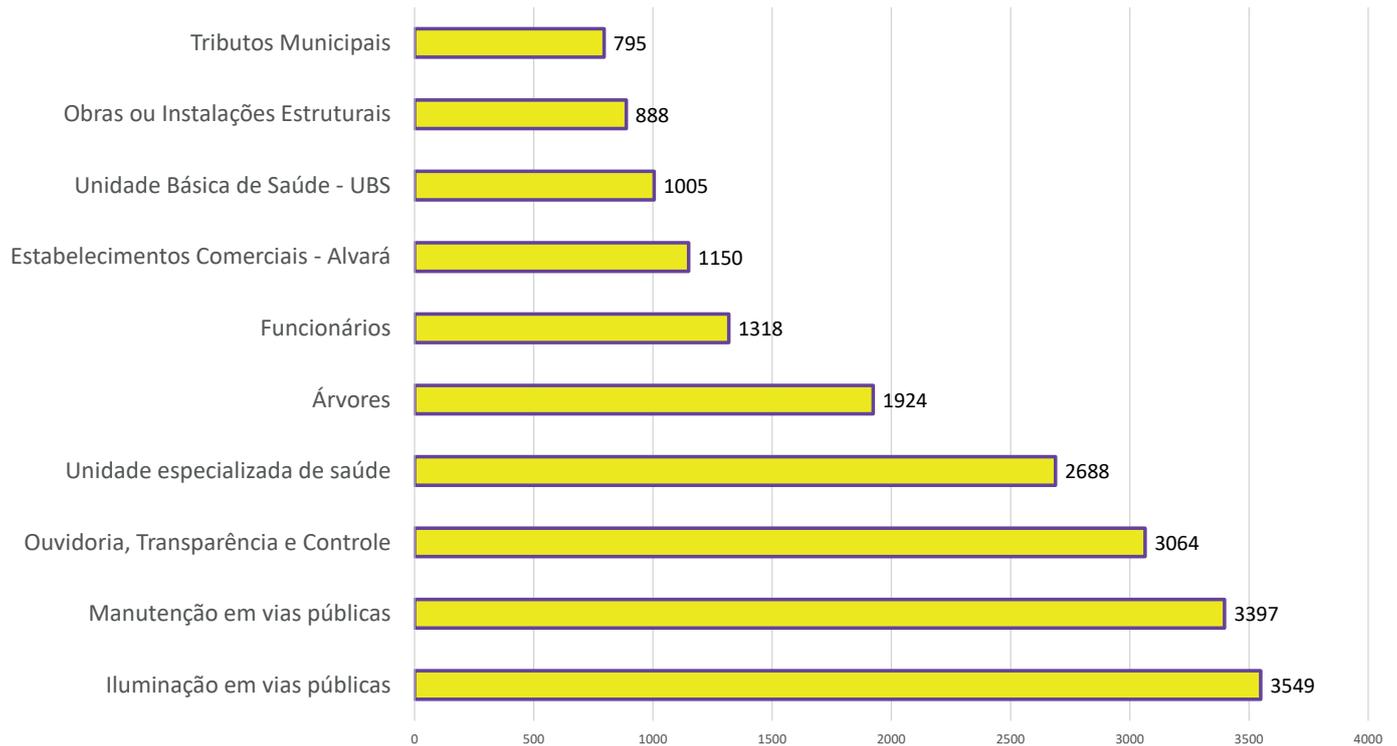
Observe o exemplo abaixo:



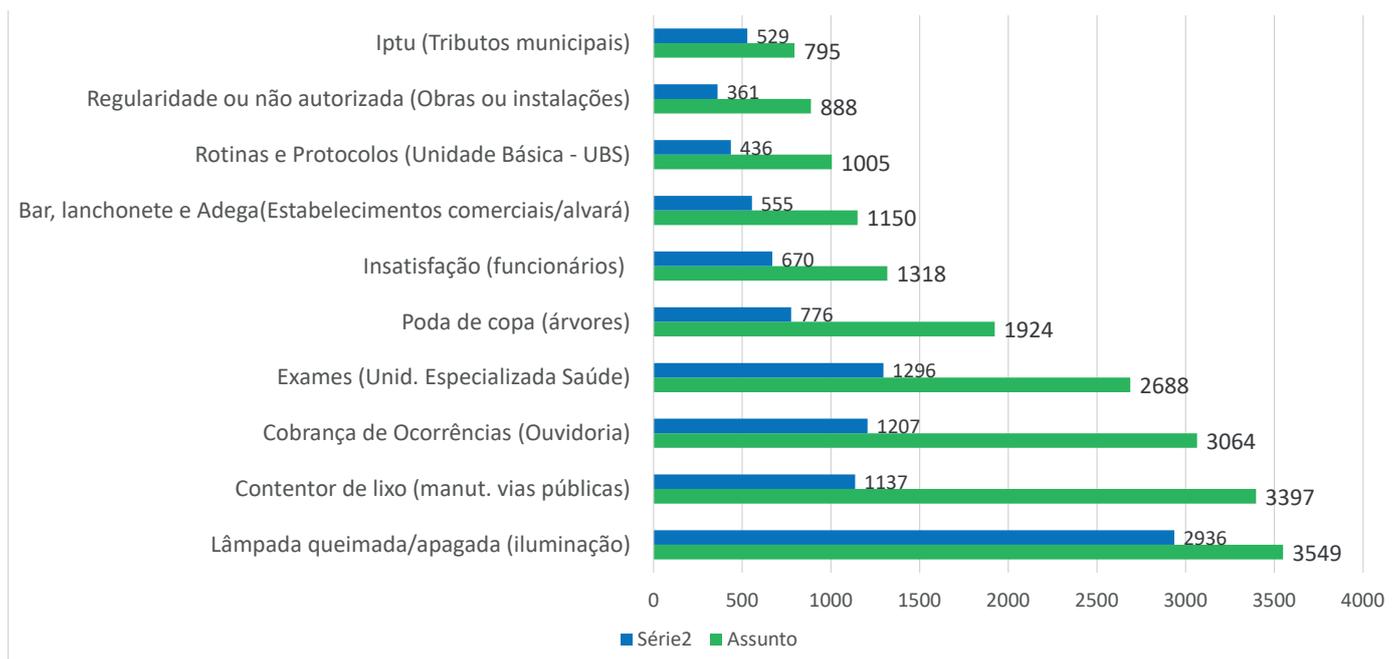
# OCORRÊNCIAS POR ÁREA



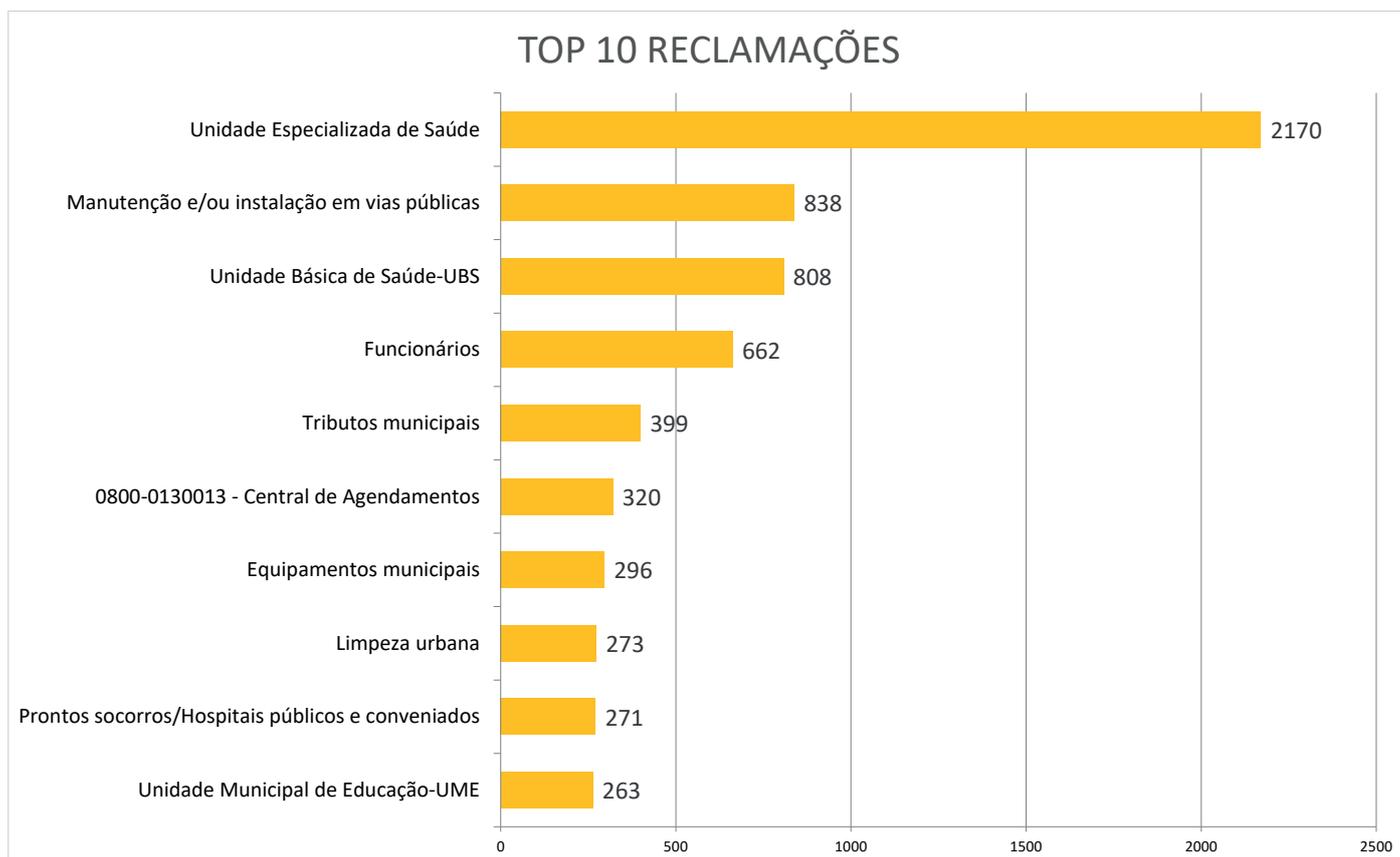
# TOP 10 ASSUNTOS



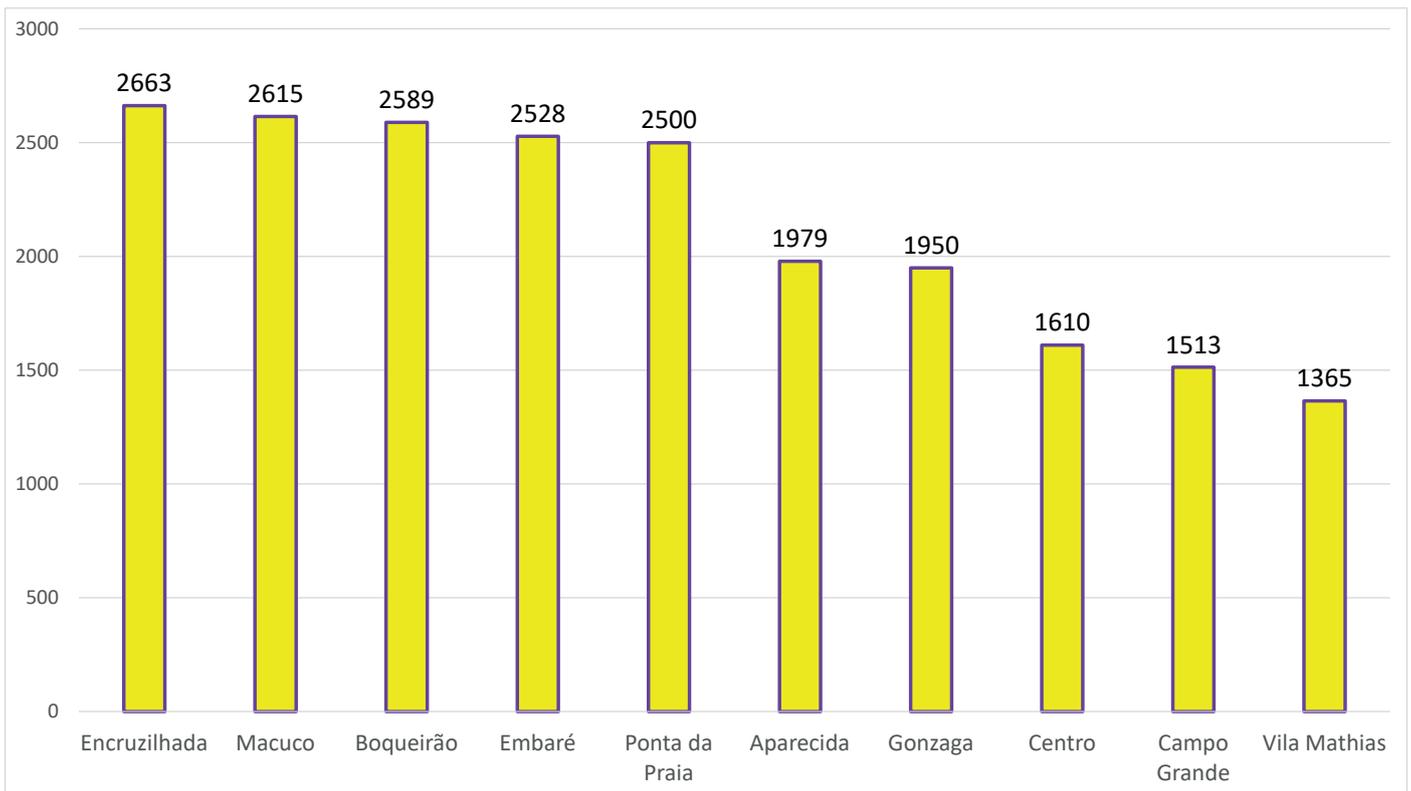
# TOP 10 TEMAS/ASSUNTO



# TOP 10 - RECLAMAÇÕES



# OCORRÊNCIAS - TOP 10 BAIRROS



# COMPARATIVO

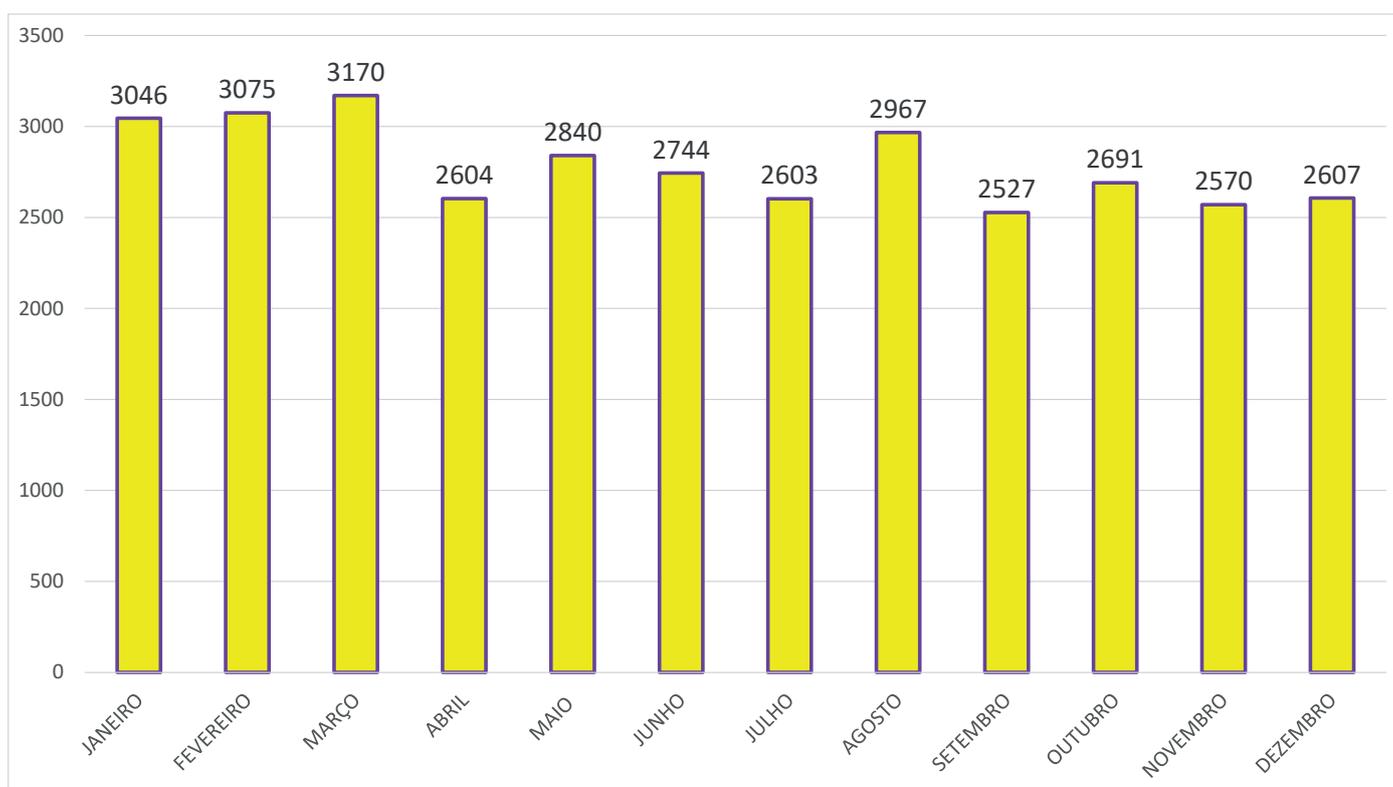
Análise mensal do ano de 2022 de manifestações registradas e comparativos anuais de 2014 a 2022.

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

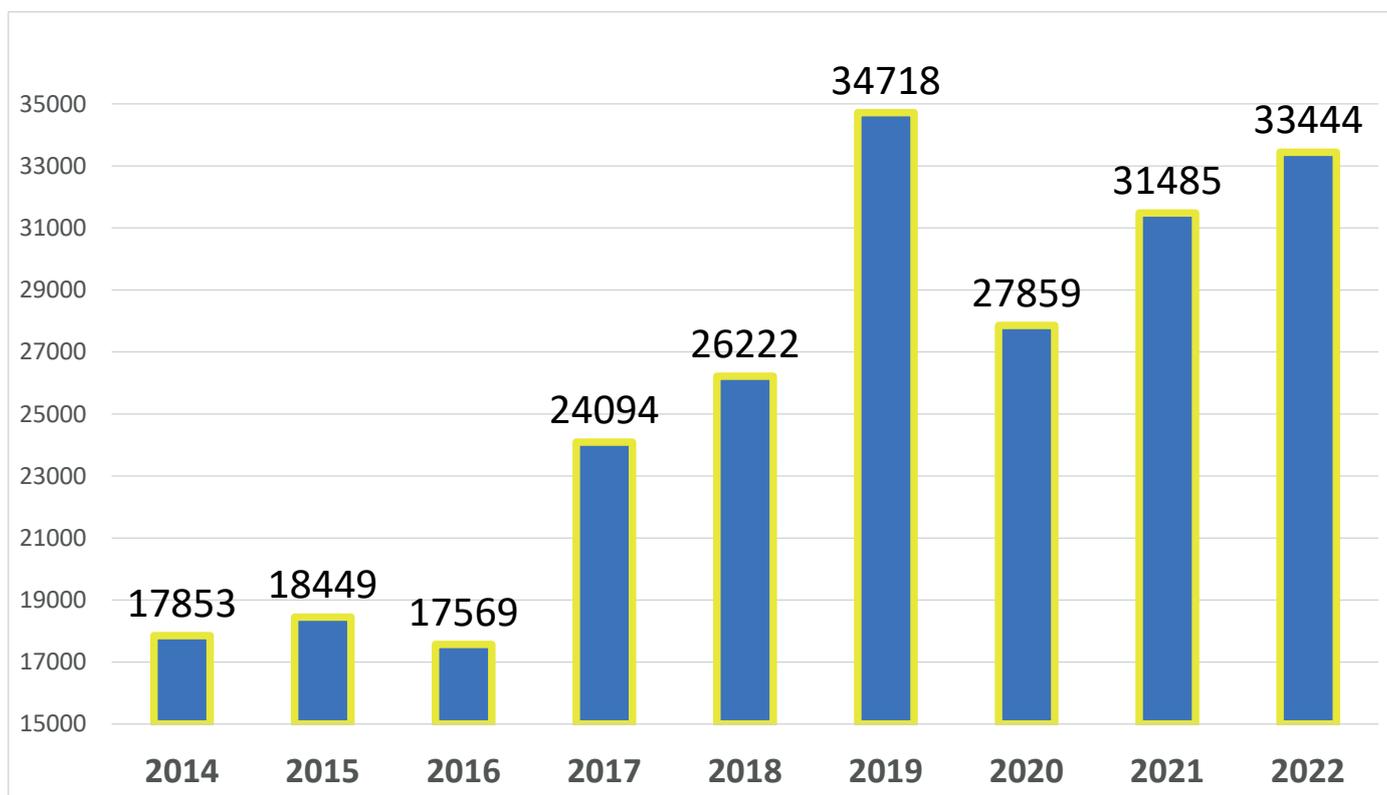
Apresentamos um histórico dos últimos 5 anos dos 5 assuntos que mais geraram manifestação dos usuários.

- Manutenção em vias públicas = 3.397
- Iluminação em vias públicas = 3.549
- Árvores = 1.924
- Unidades Especializadas de Saúde = 2.688
- Funcionários = 1.318

# OCORRÊNCIAS – EVOLUÇÃO MENSAL

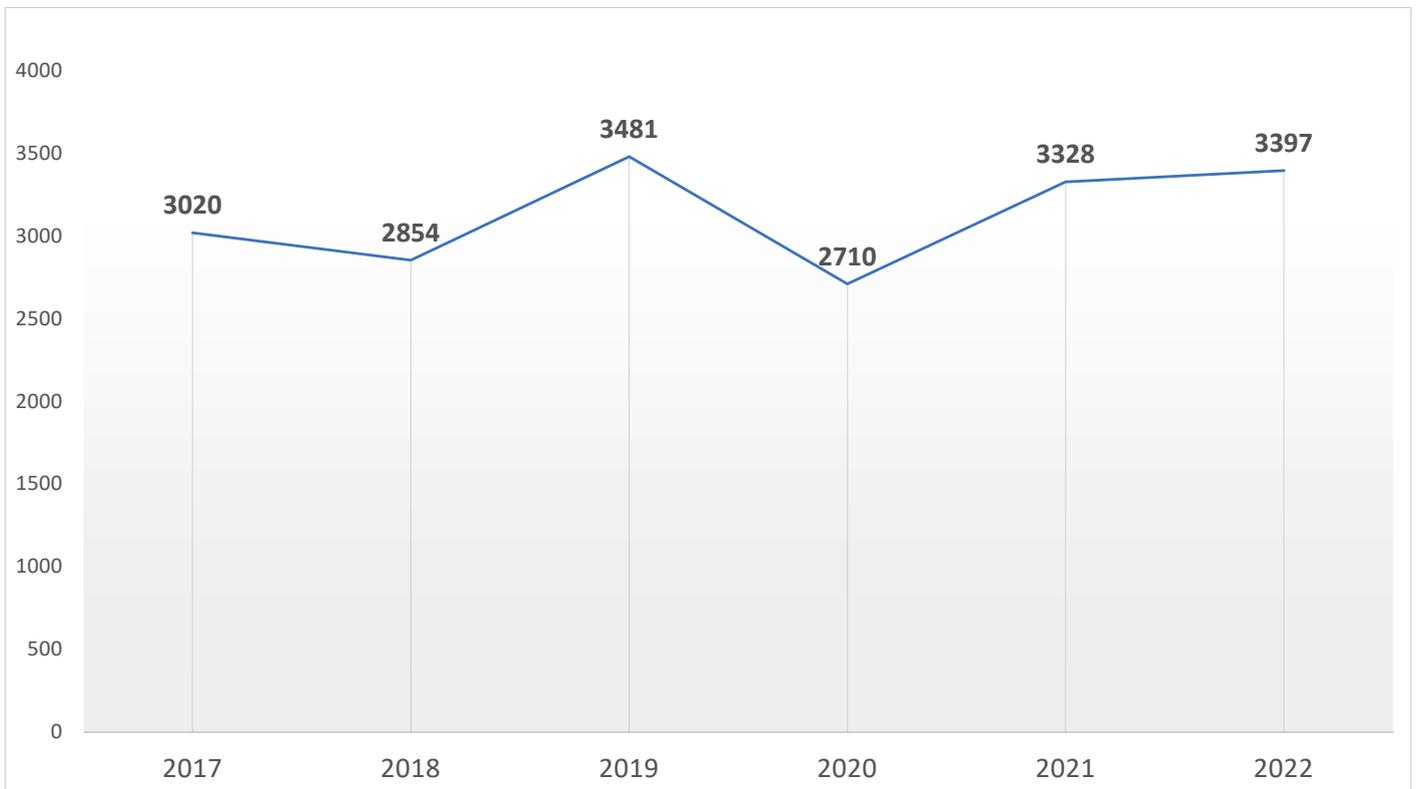


# OCORRÊNCIAS - DEMANDA ANUAL



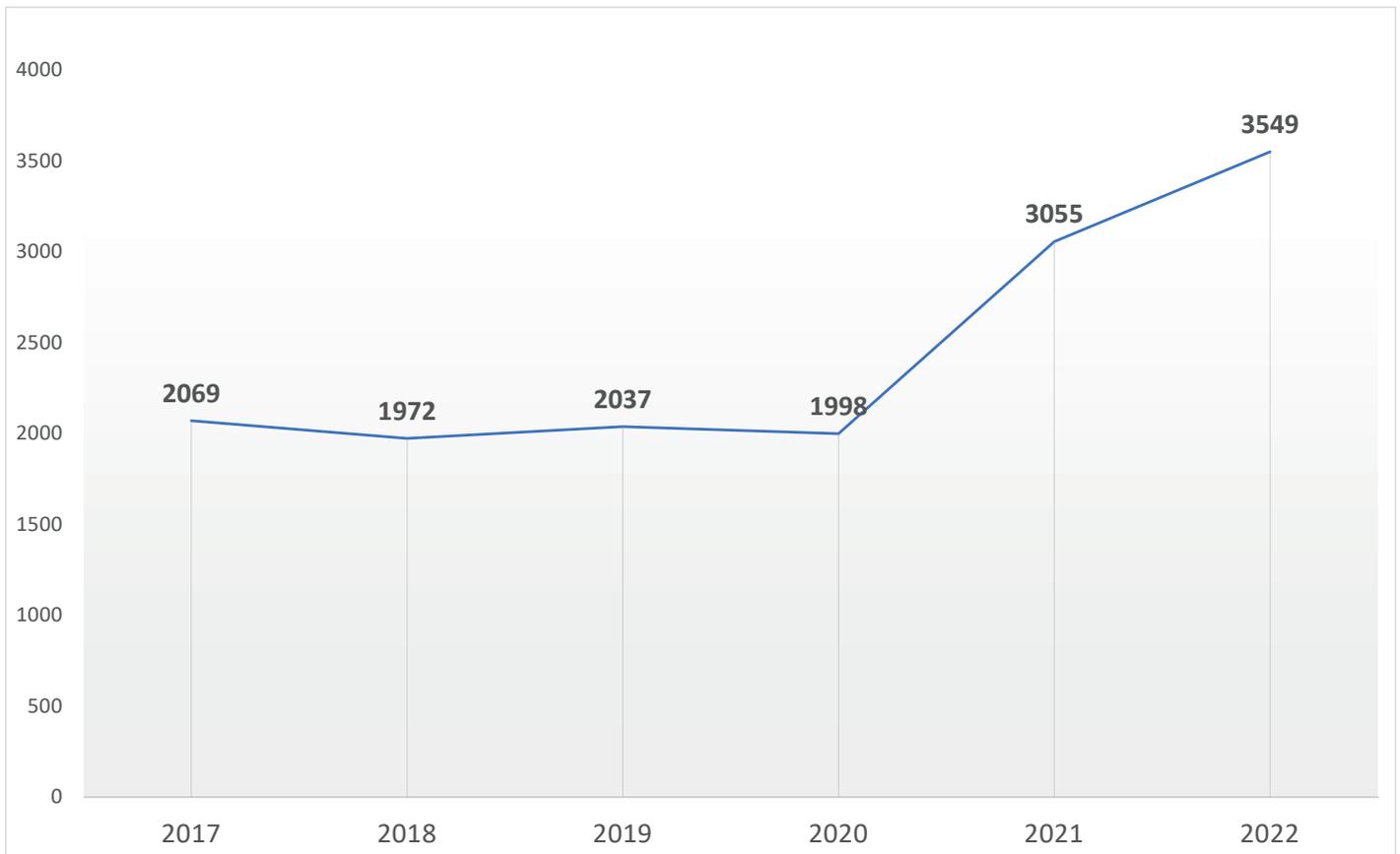


# MANUTENÇÃO EM VIAS PÚBLICAS



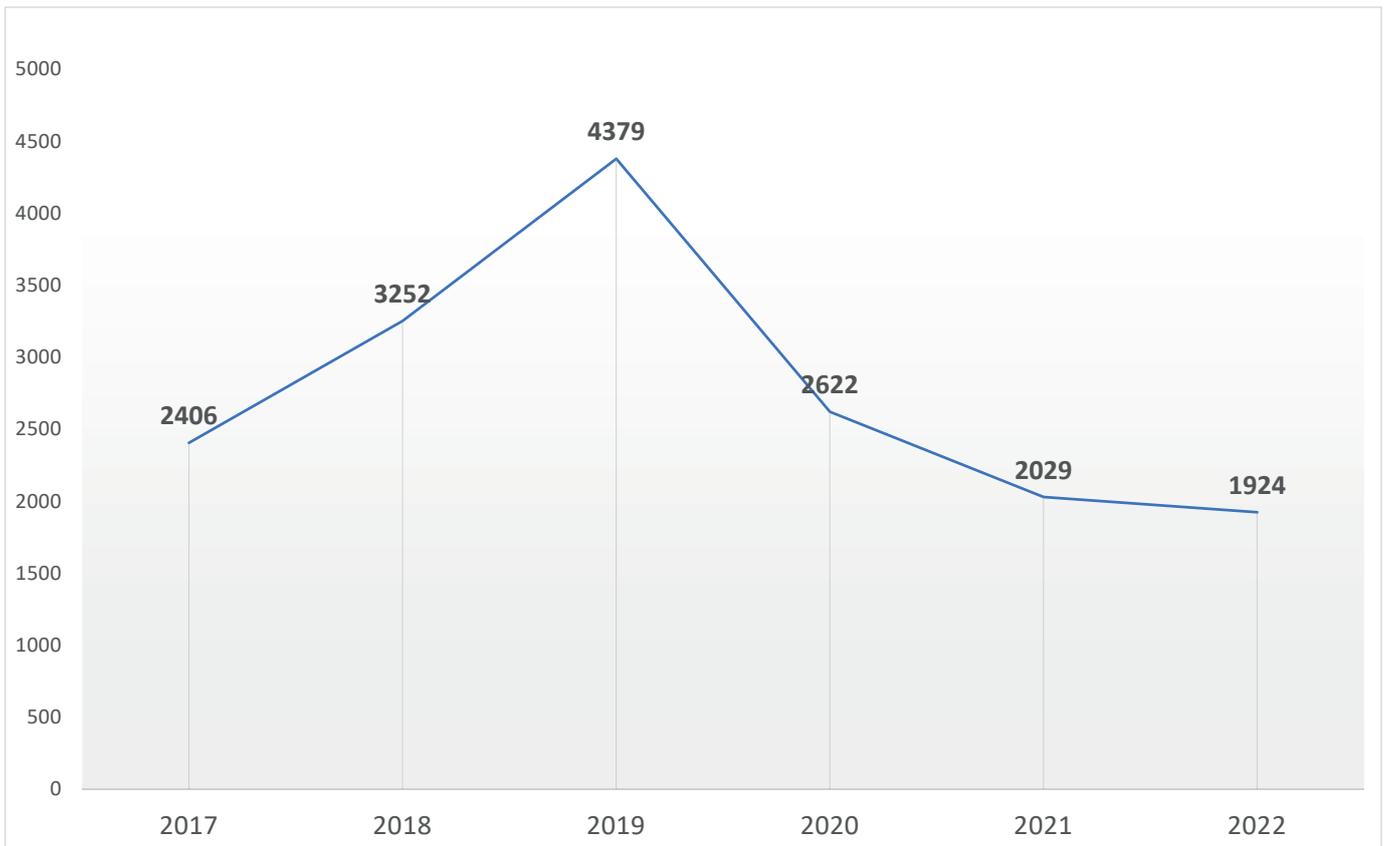


# ILUMINAÇÃO EM VIAS PÚBLICAS



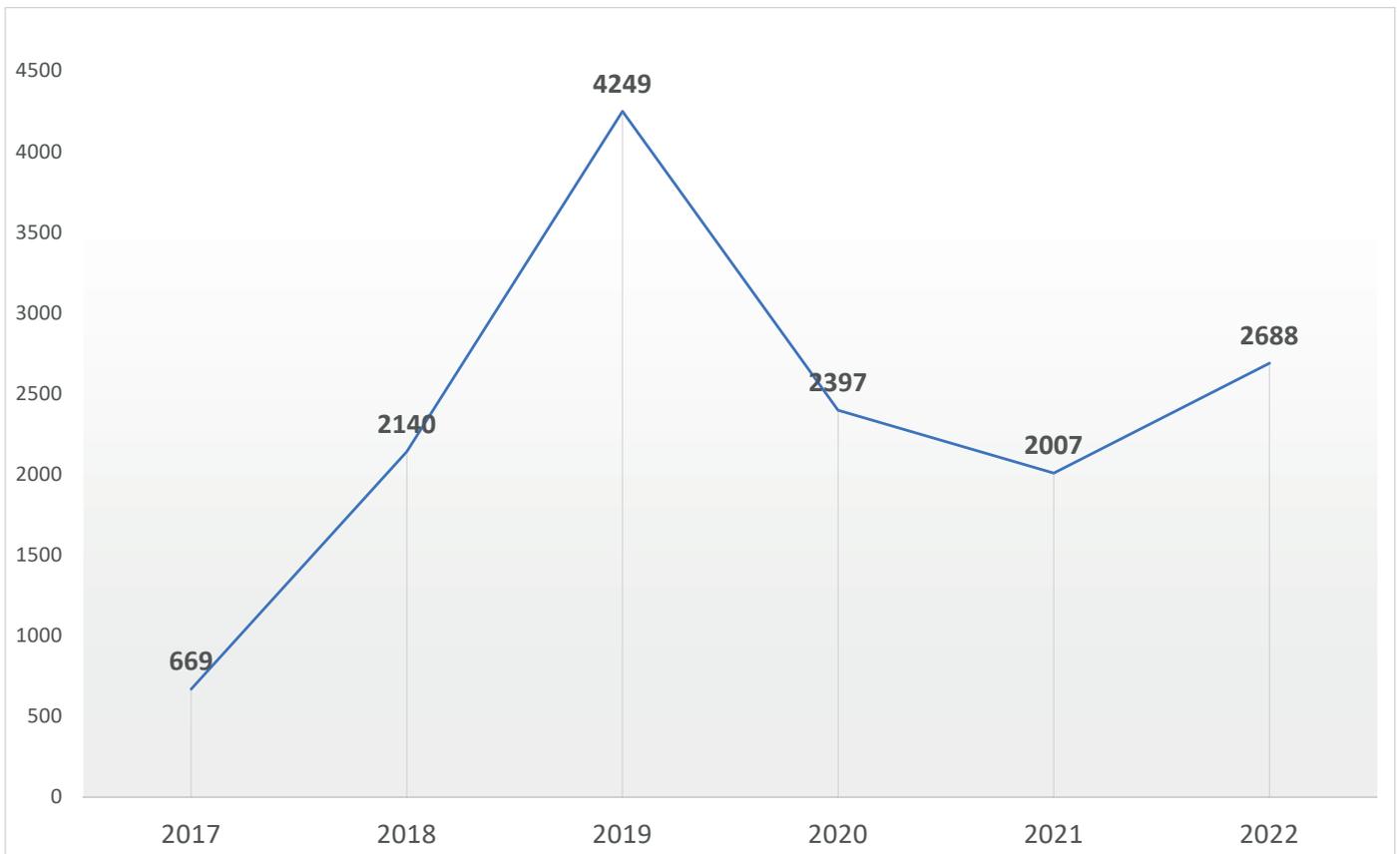


# ÁRVORES

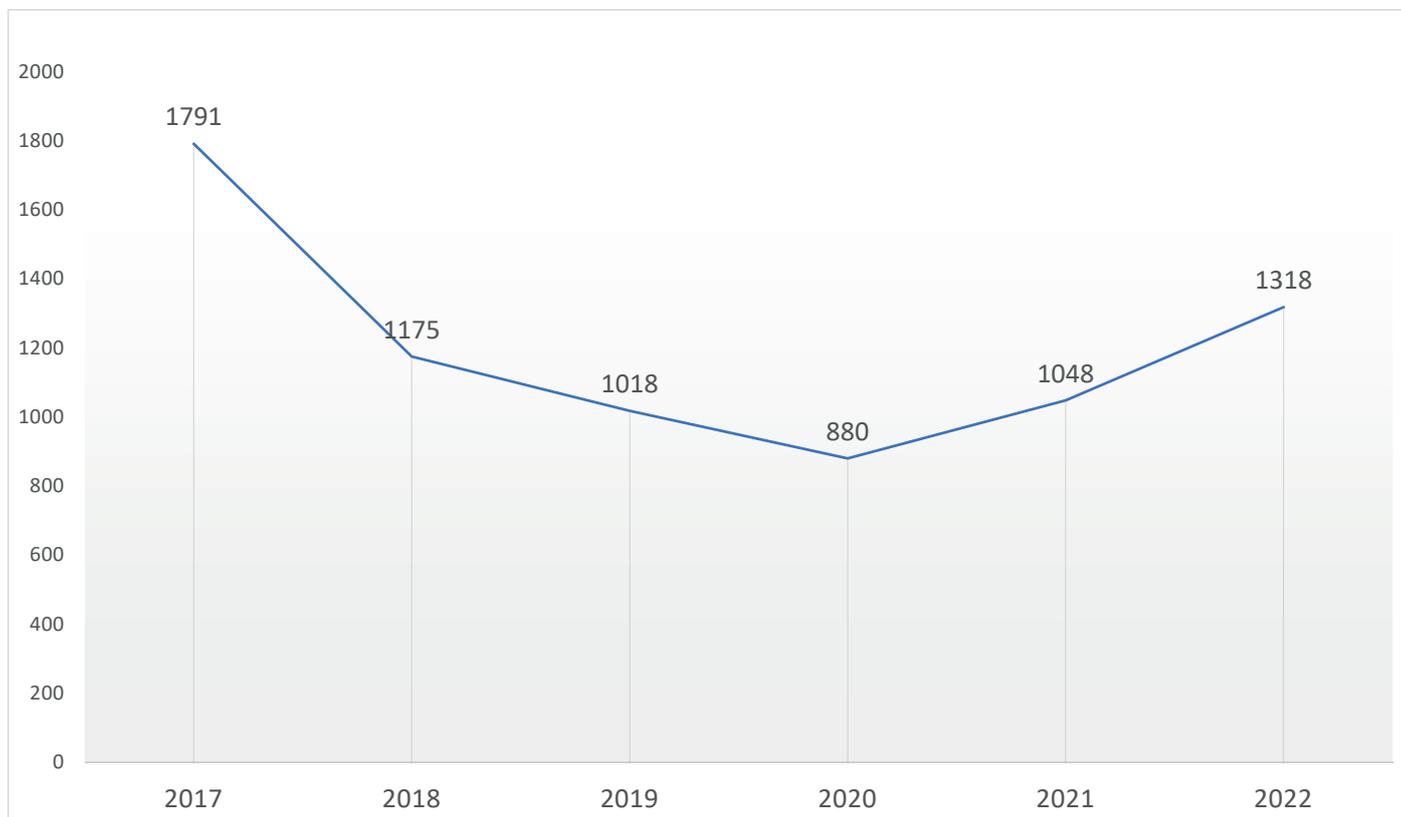




# UNIDADES ESPECIALIZADAS DE SAÚDE



# FUNCIONÁRIOS



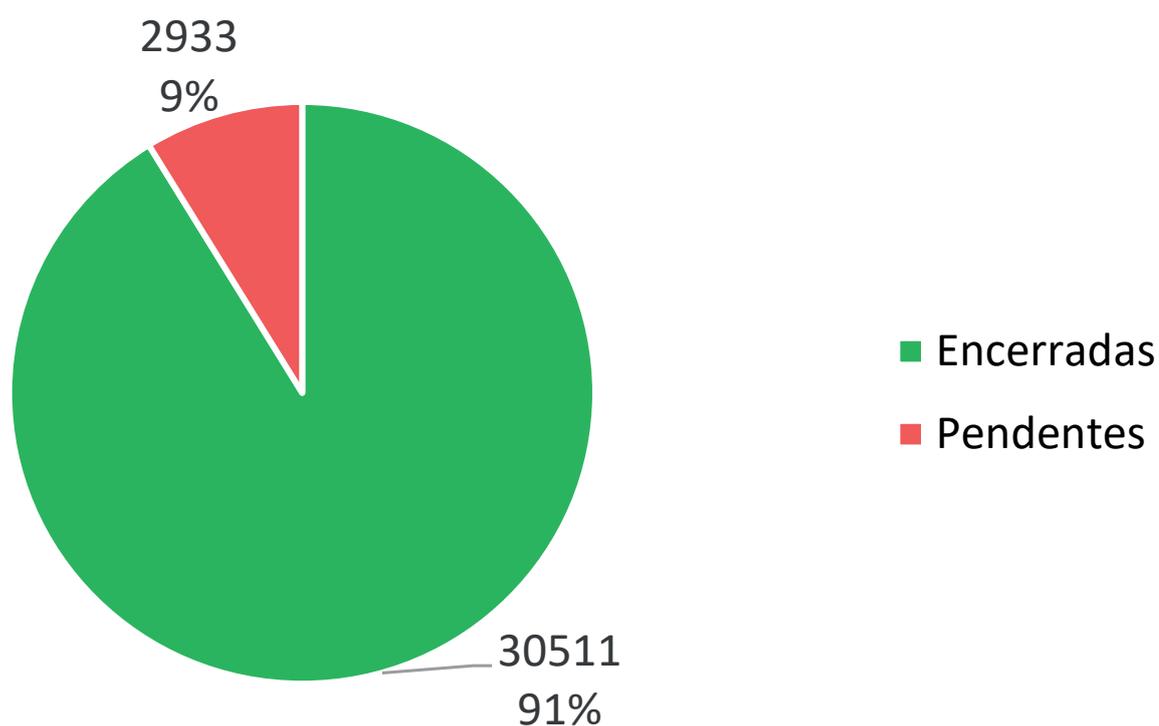
# SITUAÇÃO DAS RESPOSTAS

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.

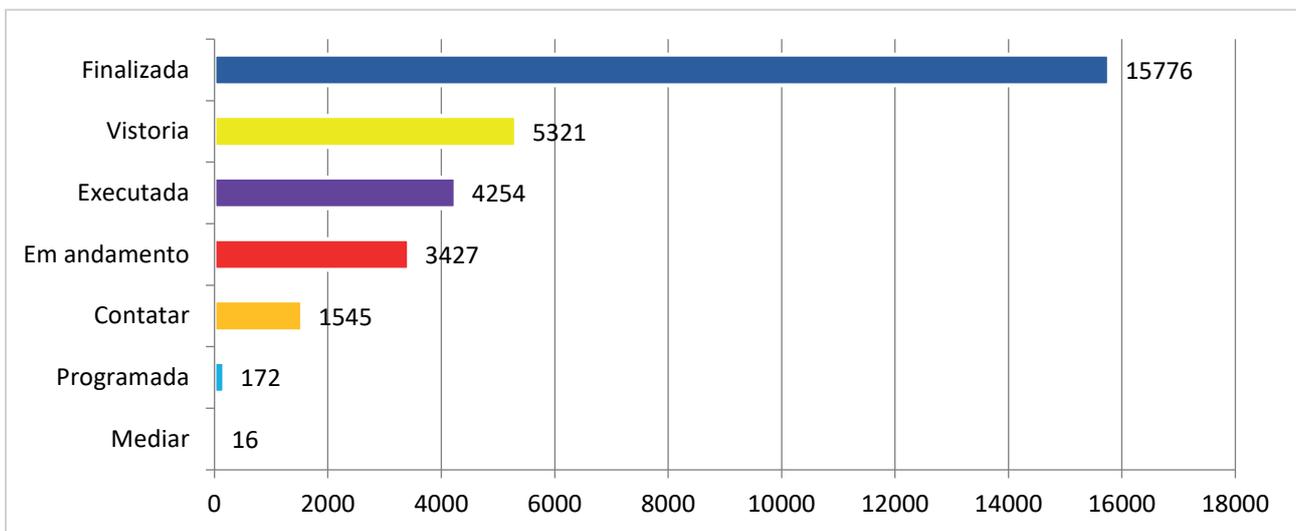
Dentre as respondidas, temos os status/situação das respostas que podem ser **finalizadas**, **programadas**, **executadas**, **vistoriadas** e em **andamento**, ou que indiquem ação da Ouvidoria como mediar e contatar.

# OCORRÊNCIAS - SITUAÇÃO DA RESPOSTA

## OCORRÊNCIAS ABERTAS EM 2022



# OCORRÊNCIAS - MOTIVO DO ENCERRAMENTO

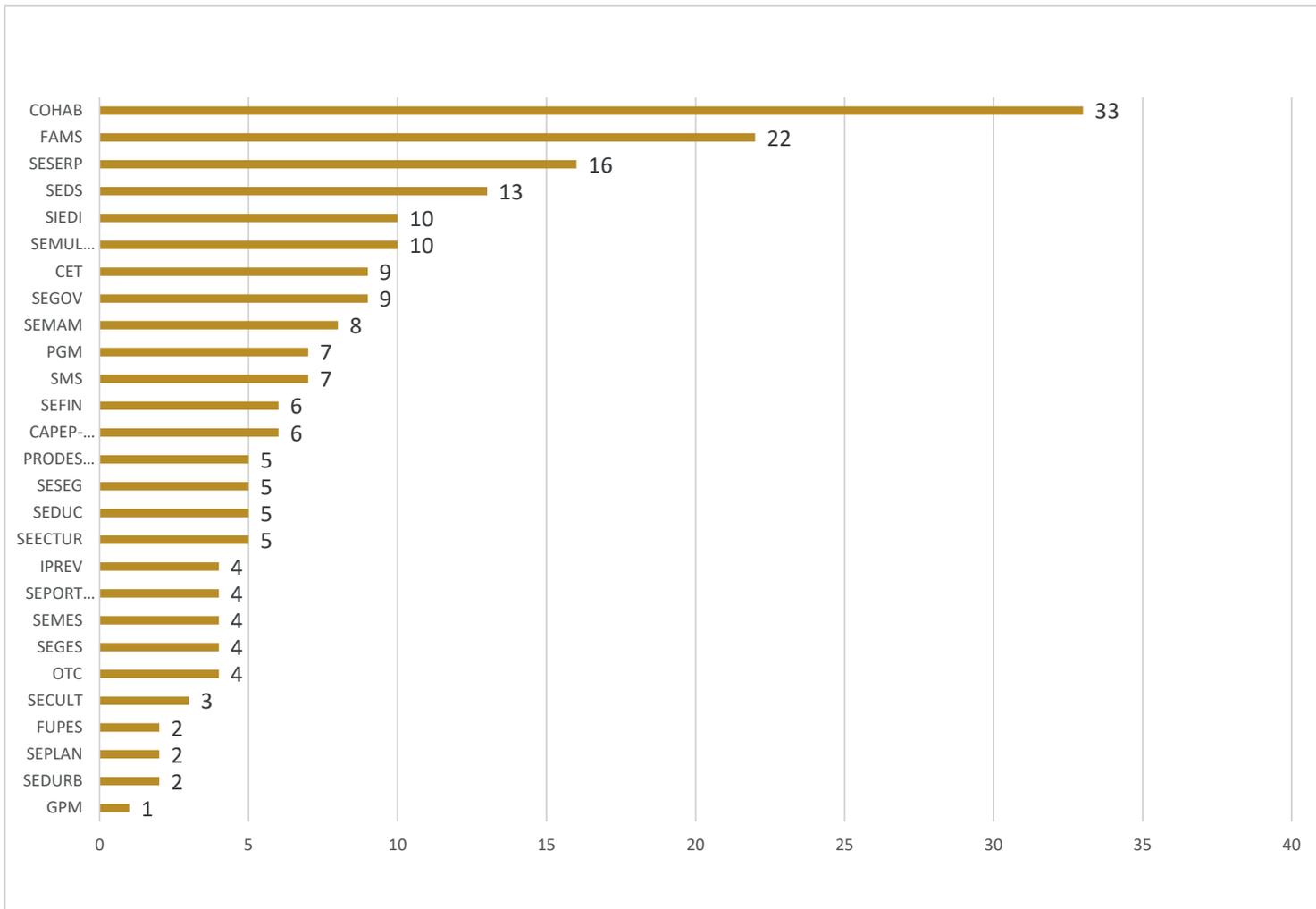


# PRAZOS

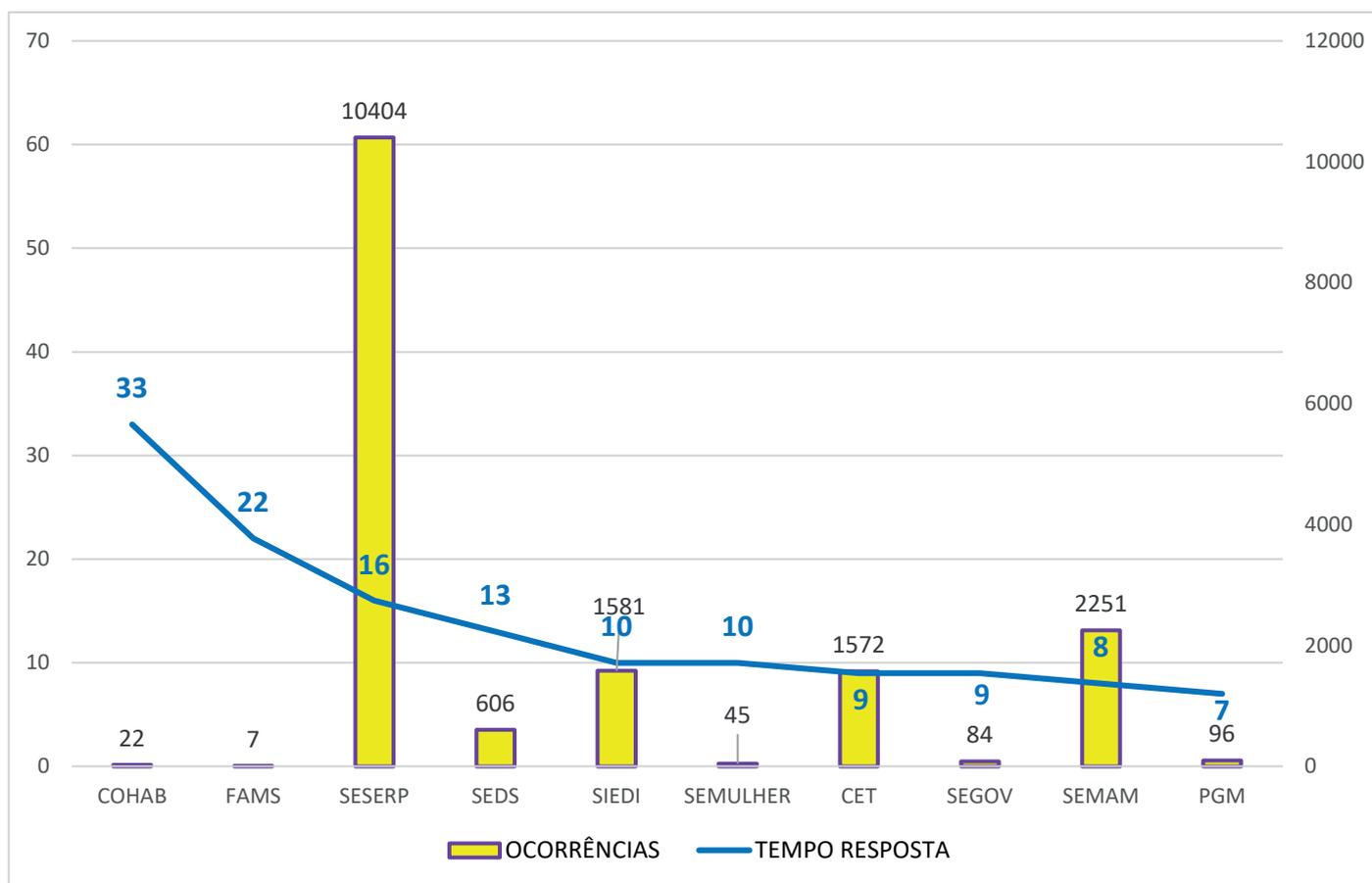
Os prazos das respostas devem obedecer o que determina o Decreto Municipal 7.584, de 09 de novembro de 2016, que estabelece, a depender da complexidade do assunto, de 03 a 20 dias.

**O prazo médio de resposta em 2022 foi de 10 dias**

# PRAZO DE RESPOSTA POR SECRETARIA

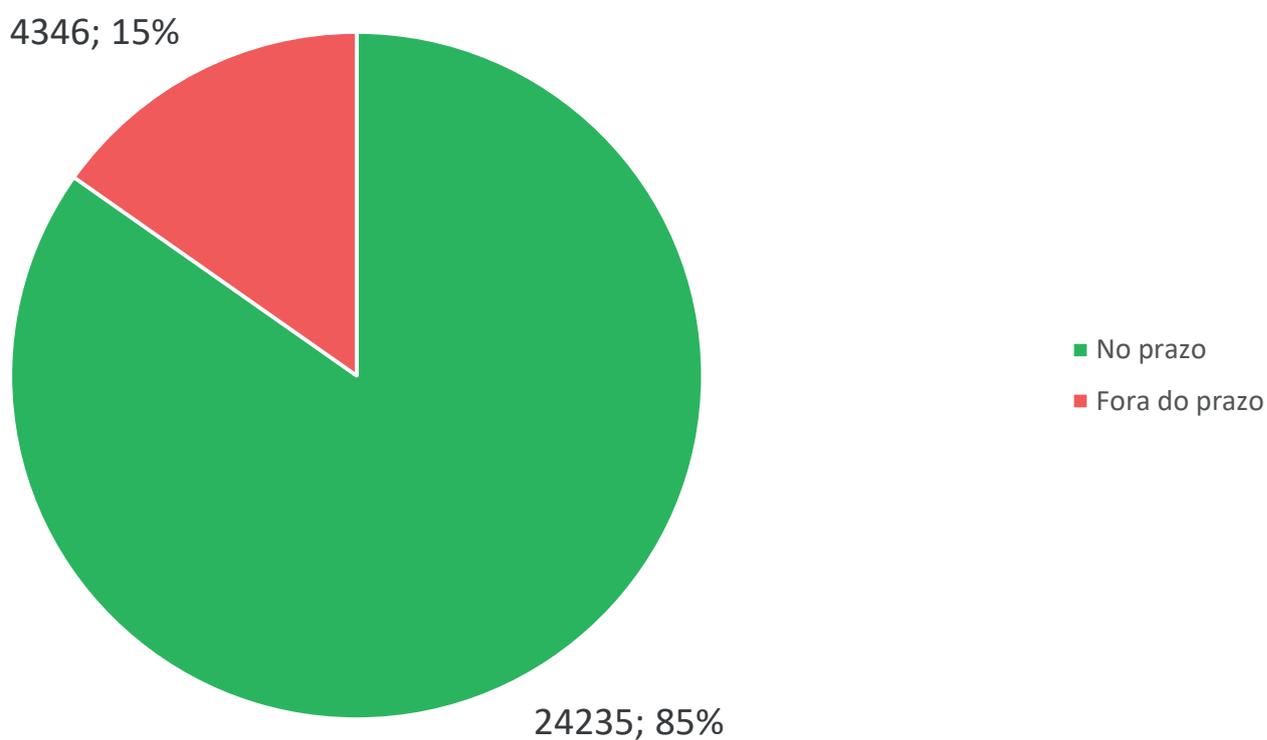


# PRAZO DE RESPOSTA X NÚMERO DE OCORRÊNCIAS



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

# OCORRÊNCIAS ABERTAS 2022 - RESPOSTAS SECRETARIAS



# TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

*Redução de 47% no prazo de resposta, se compararmos 2022 e 2021.*



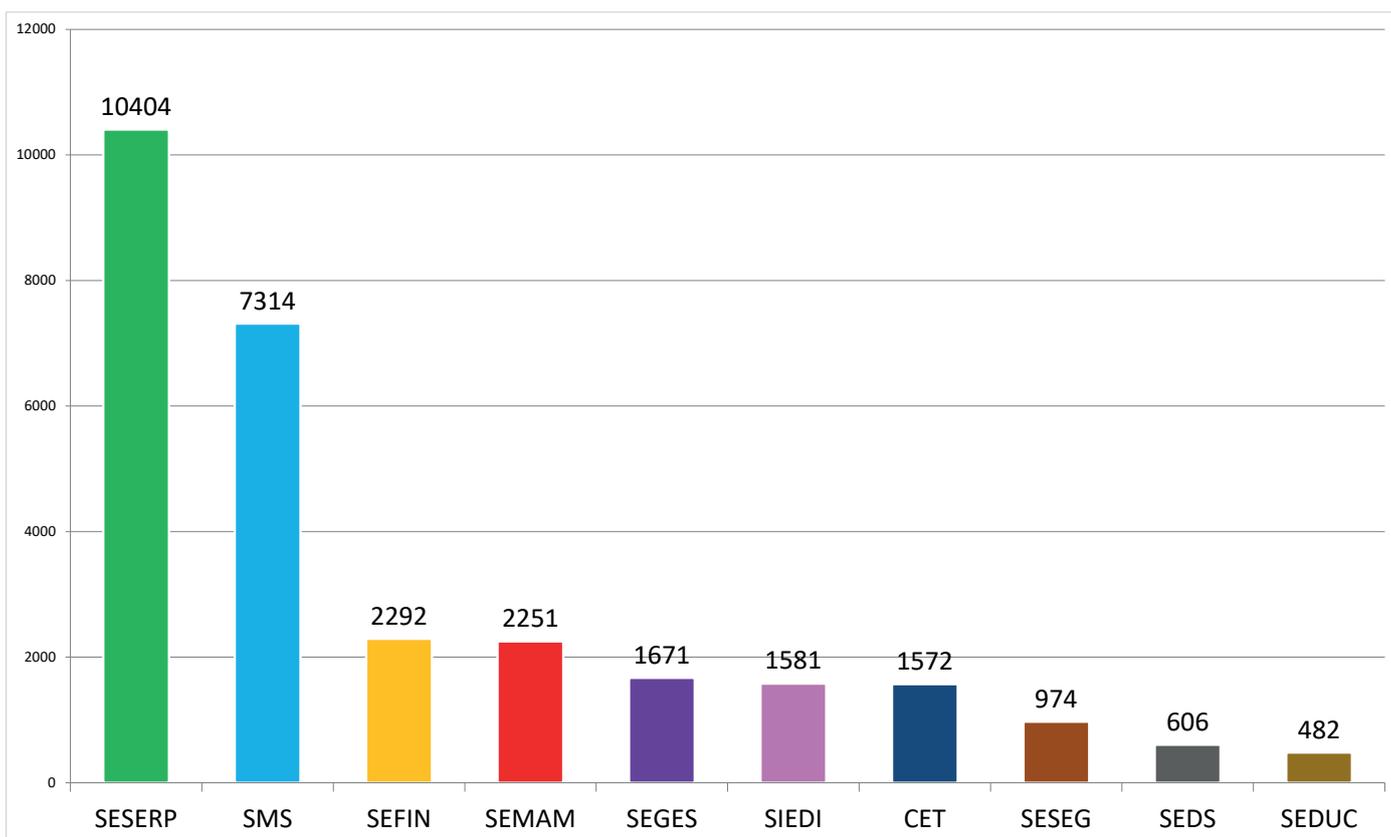
# ENCAMINHAMENTOS

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.

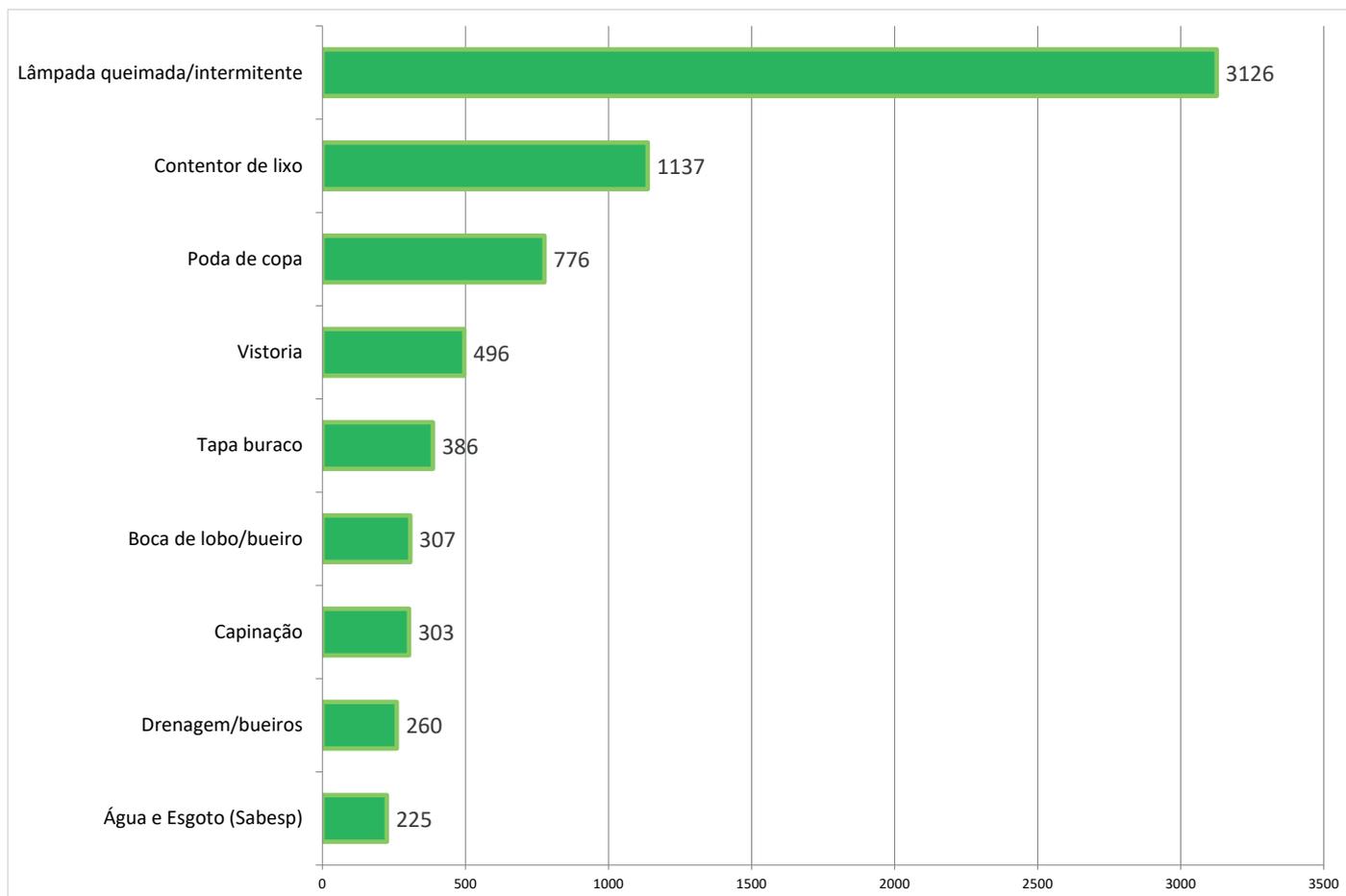
**A Secretaria de Serviços Públicos é quem mais recebeu ocorrências em 2022, seguida da Secretaria de Saúde.**

# DEMANDA POR SECRETARIA





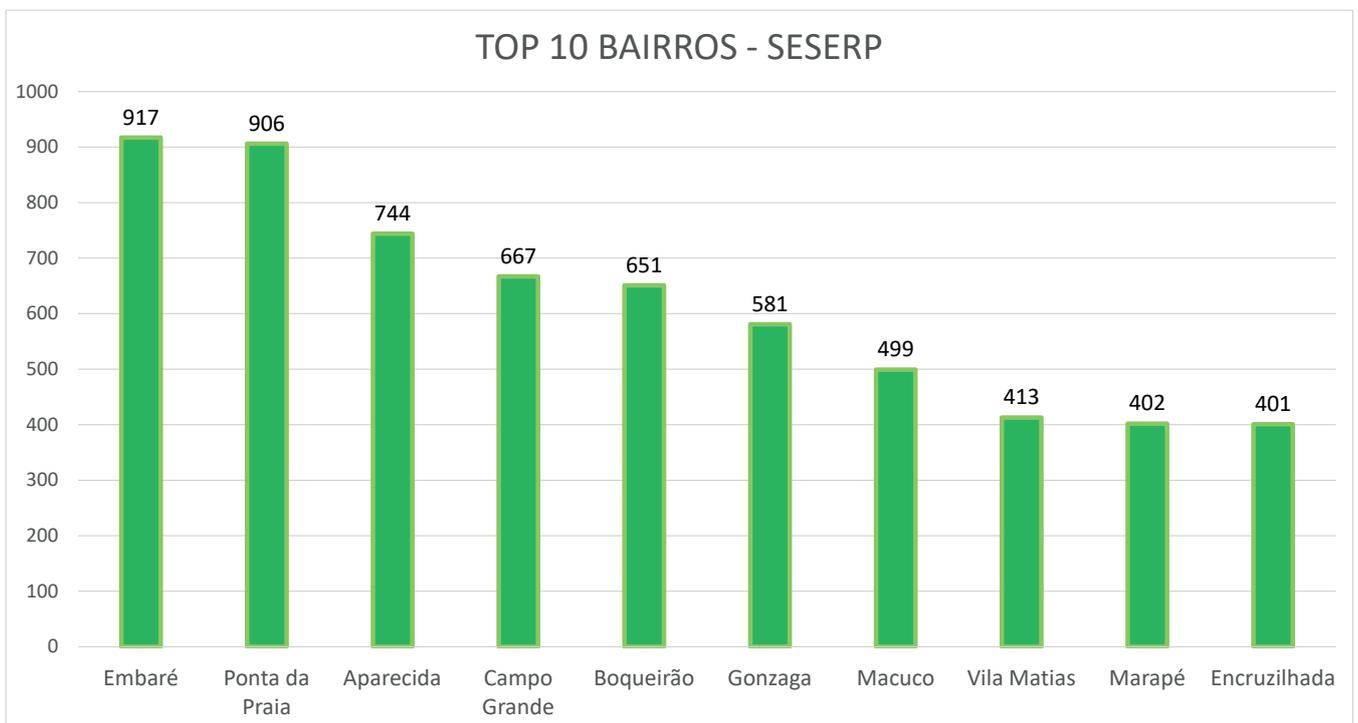
# SERVIÇOS PÚBLICOS (SESERP)



**10404**  
ocorrências

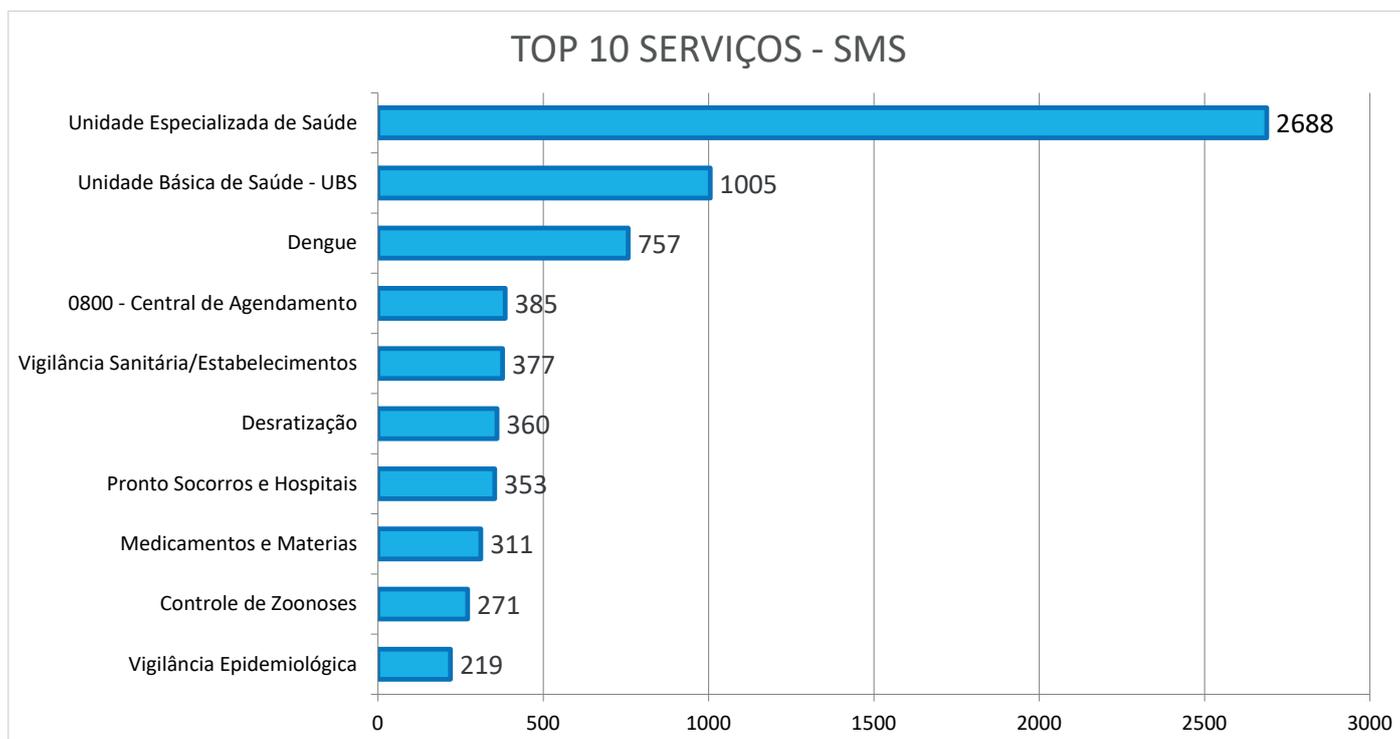


# ESTATÍSTICAS – BAIRROS (SESERP)





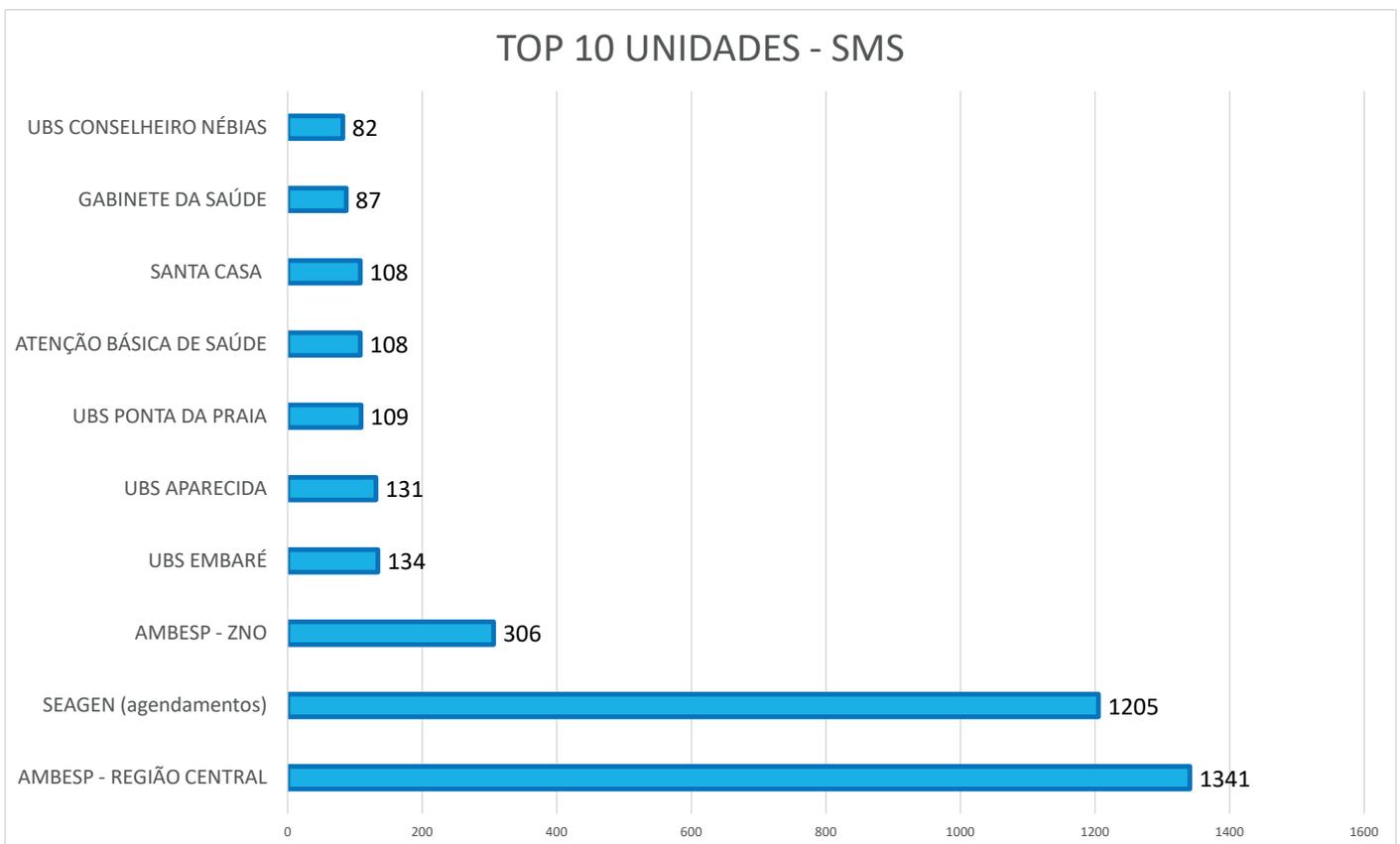
# SAÚDE (SMS)



**7314**  
ocorrências

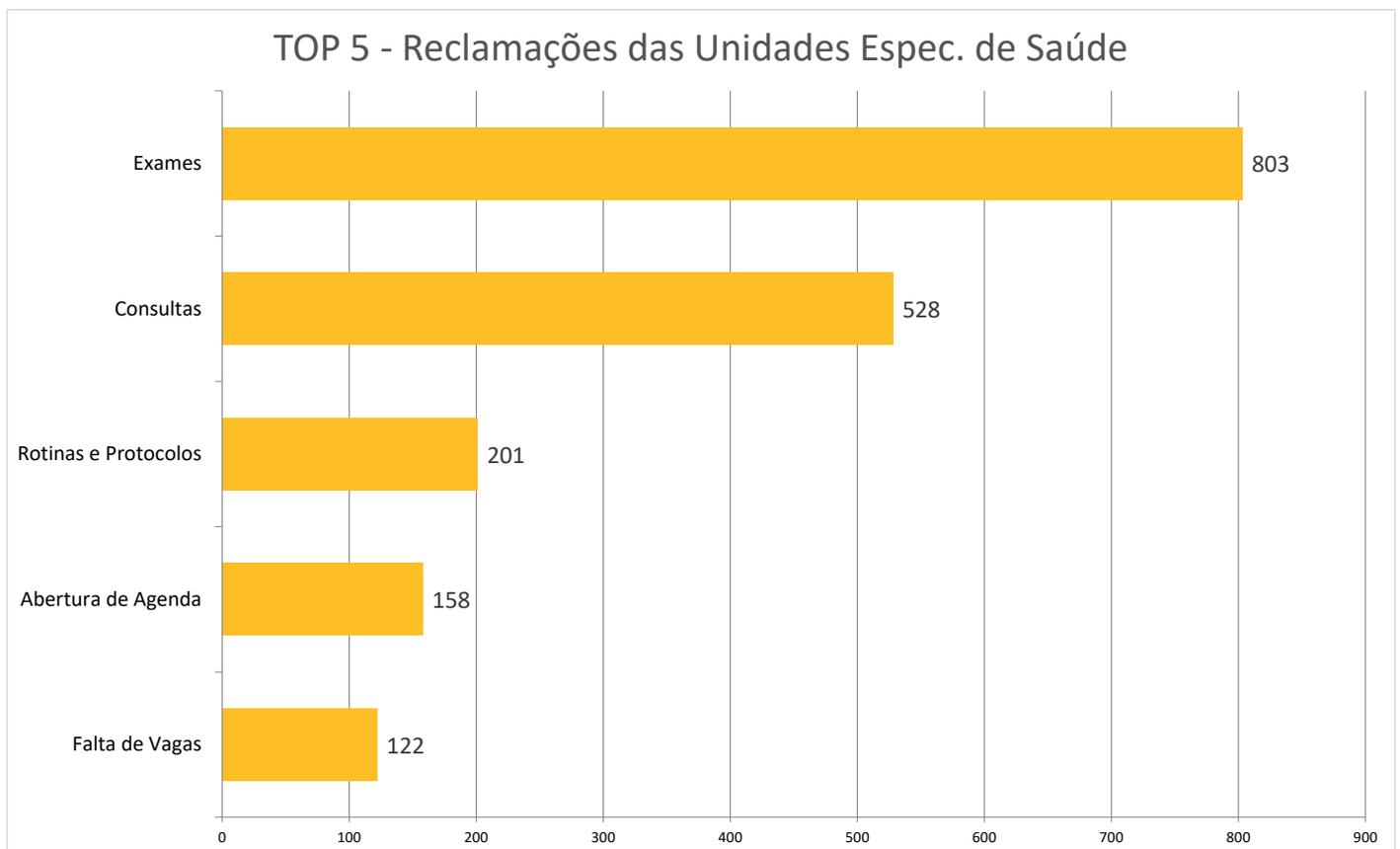


# ESTATÍSTICAS - UNIDADES (SAÚDE)



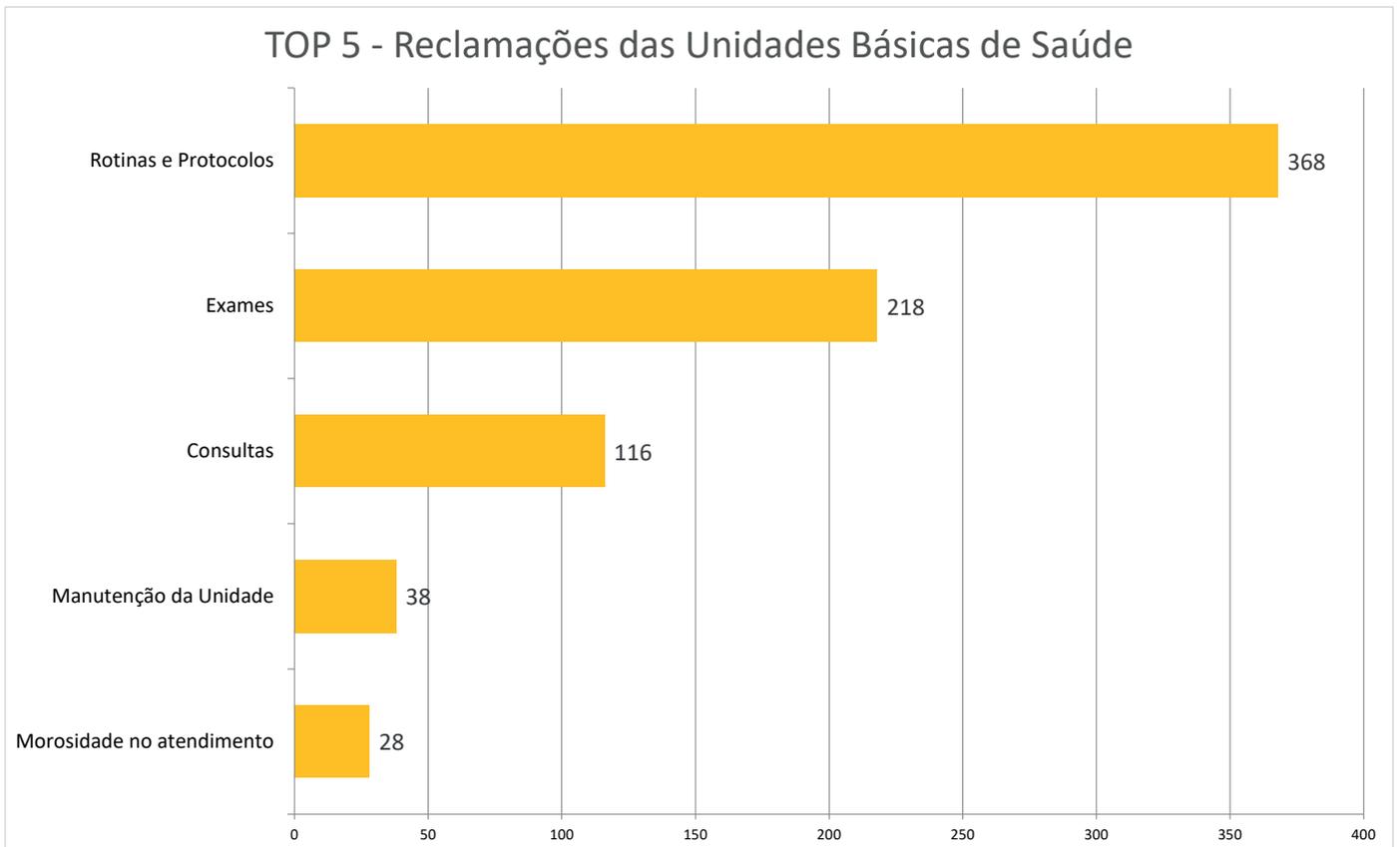


# TOP 5 - RECLAMAÇÕES





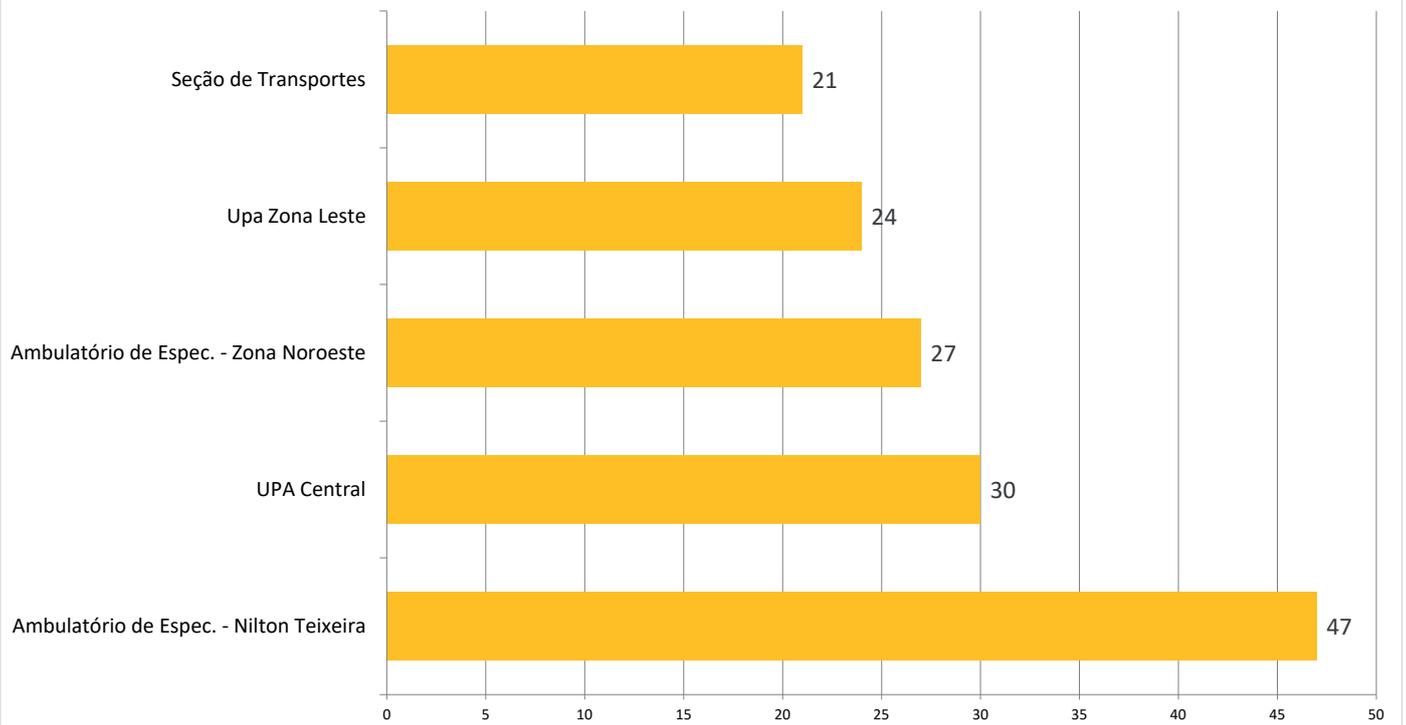
# TOP 5 - RECLAMAÇÕES





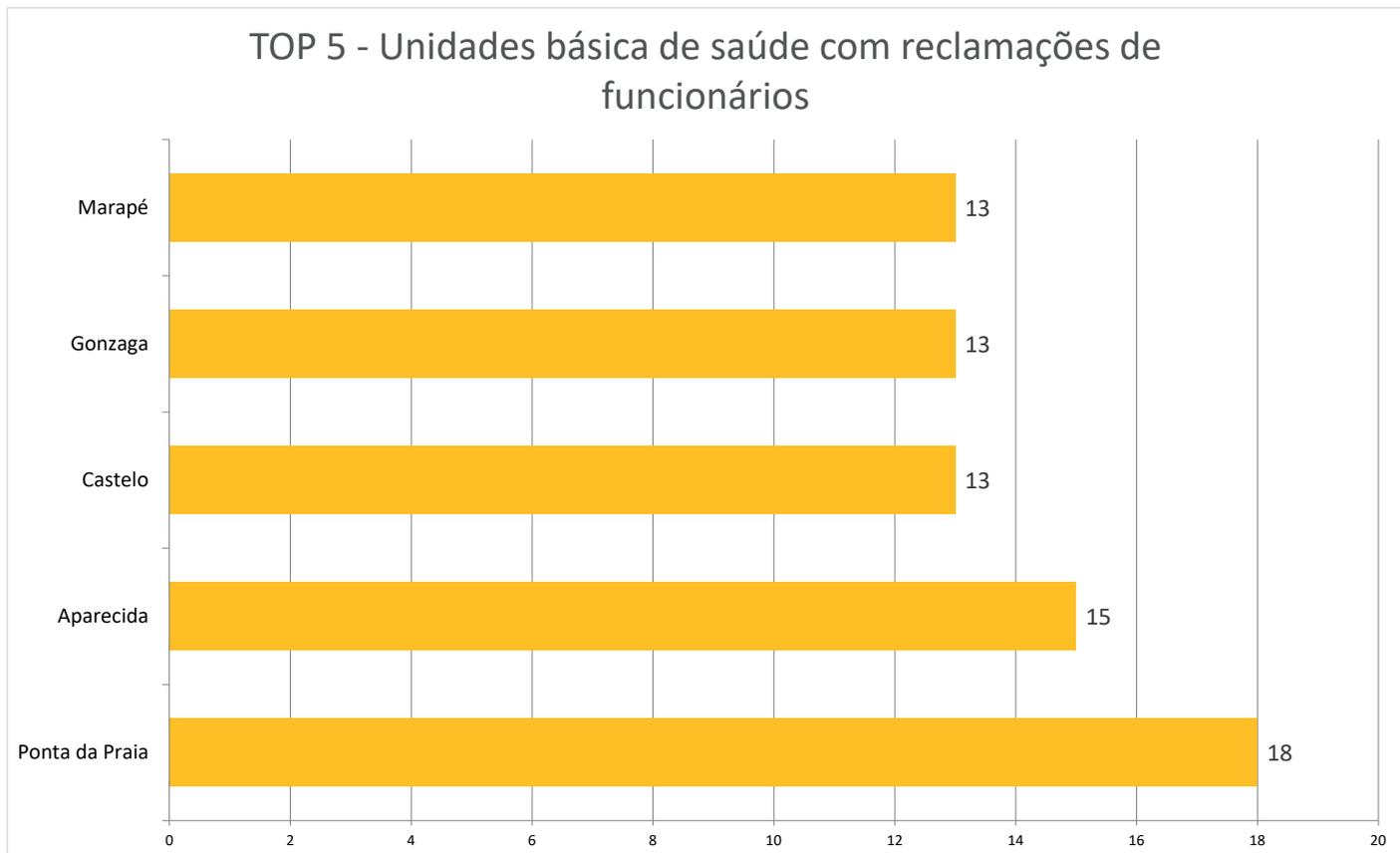
# TOP 5 - RECLAMAÇÕES

TOP 5 - Unidade espec. de saúde com reclamações de funcionários



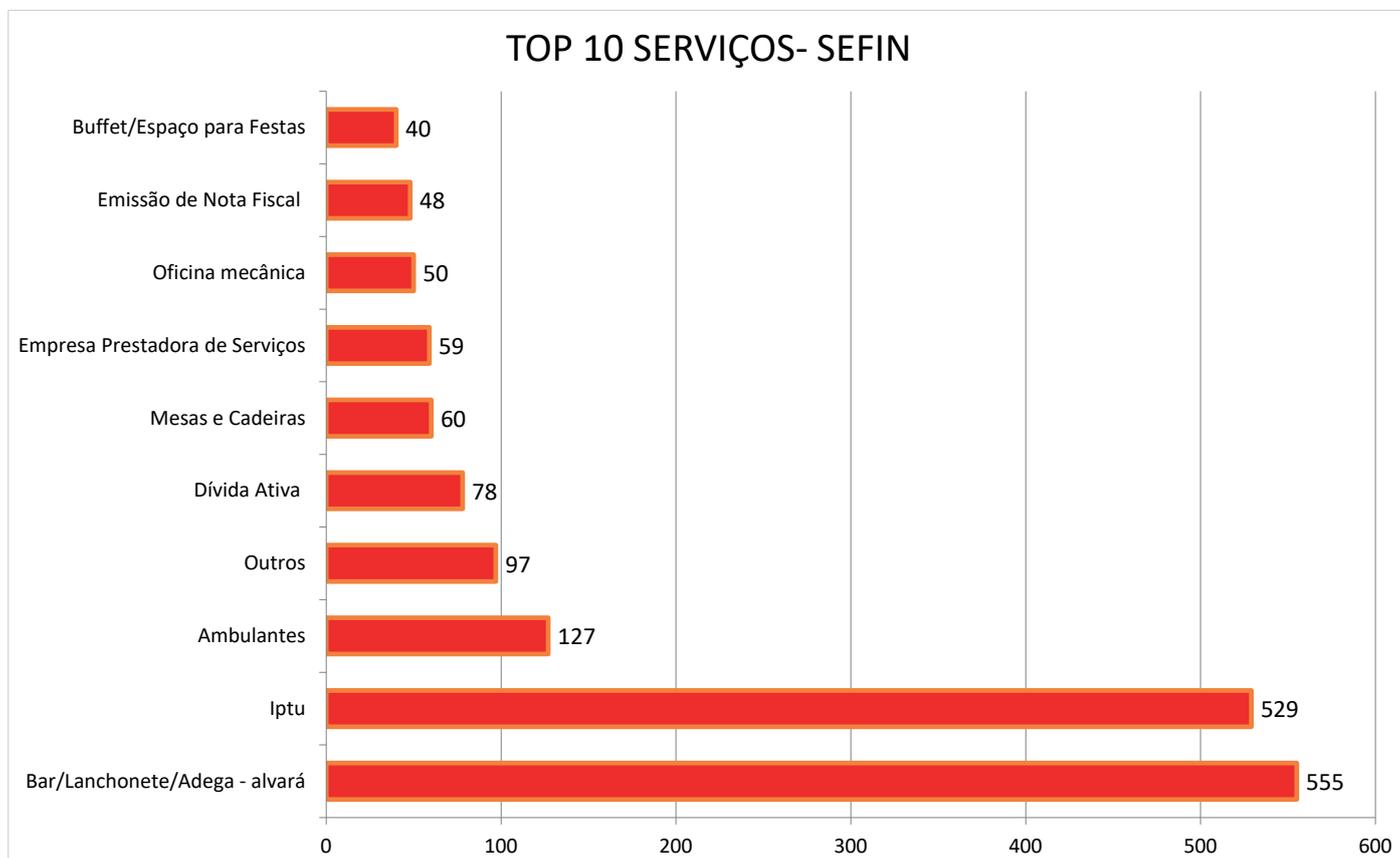


# TOP 5 - RECLAMAÇÕES





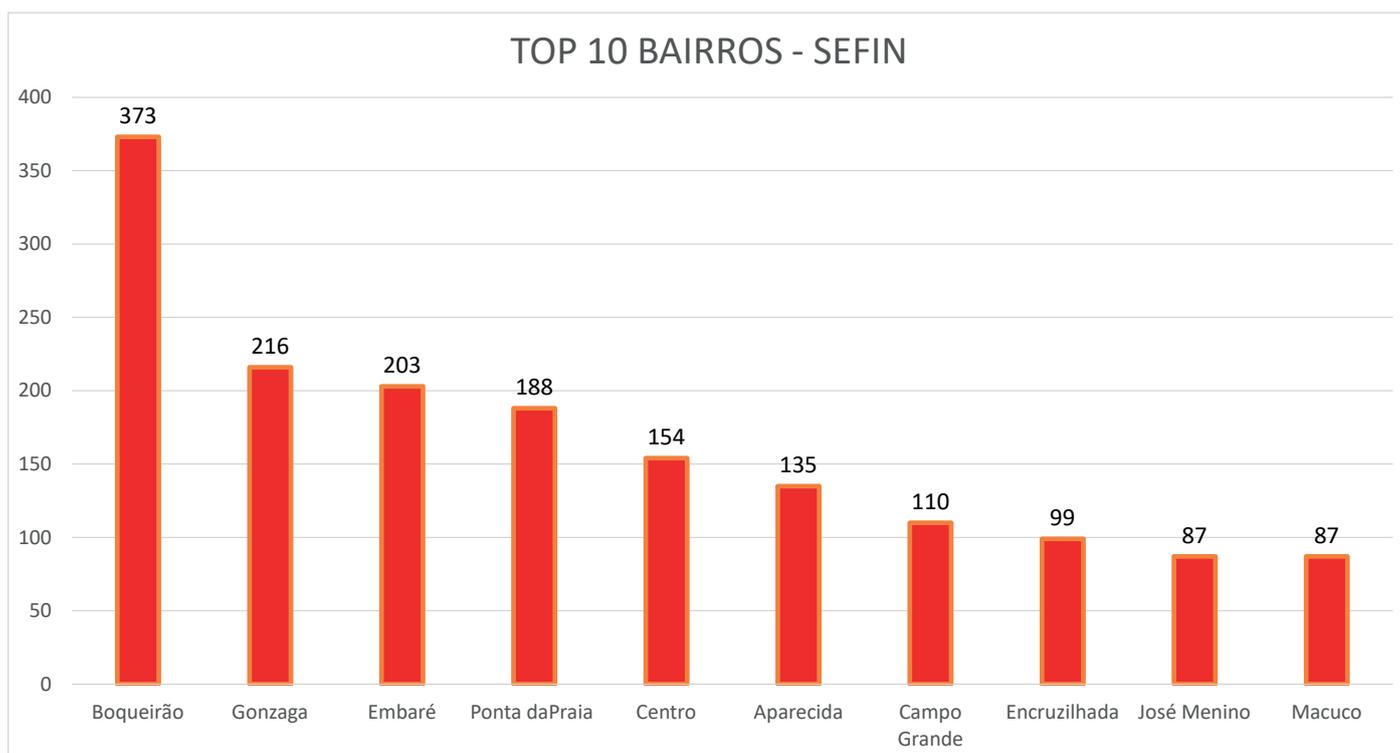
# FINANÇAS (SEFIN)



2292 ocorrências



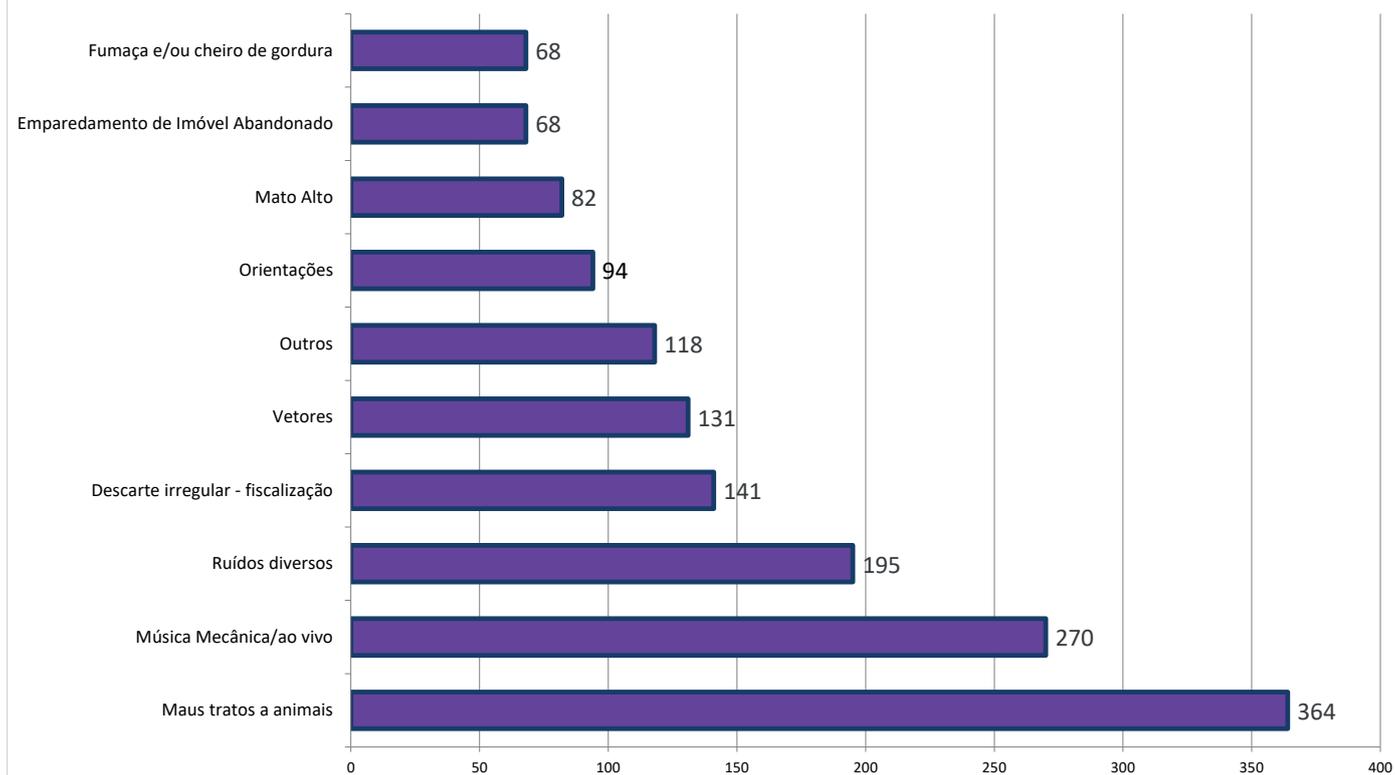
# ESTATÍSTICAS – BAIRROS (SEFIN)





# MEIO AMBIENTE (SEMAM)

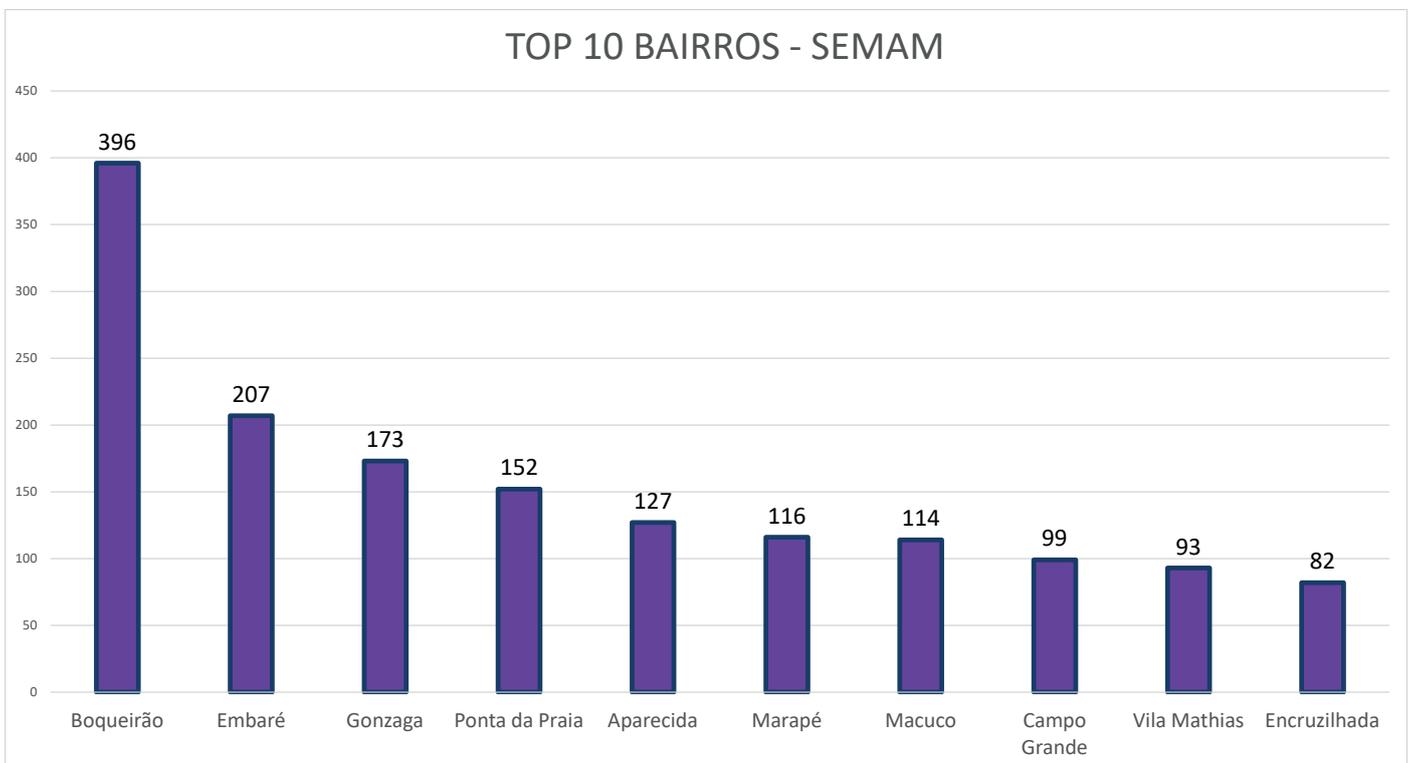
TOP 10 SERVIÇOS - SEMAM



**2251 ocorrências**

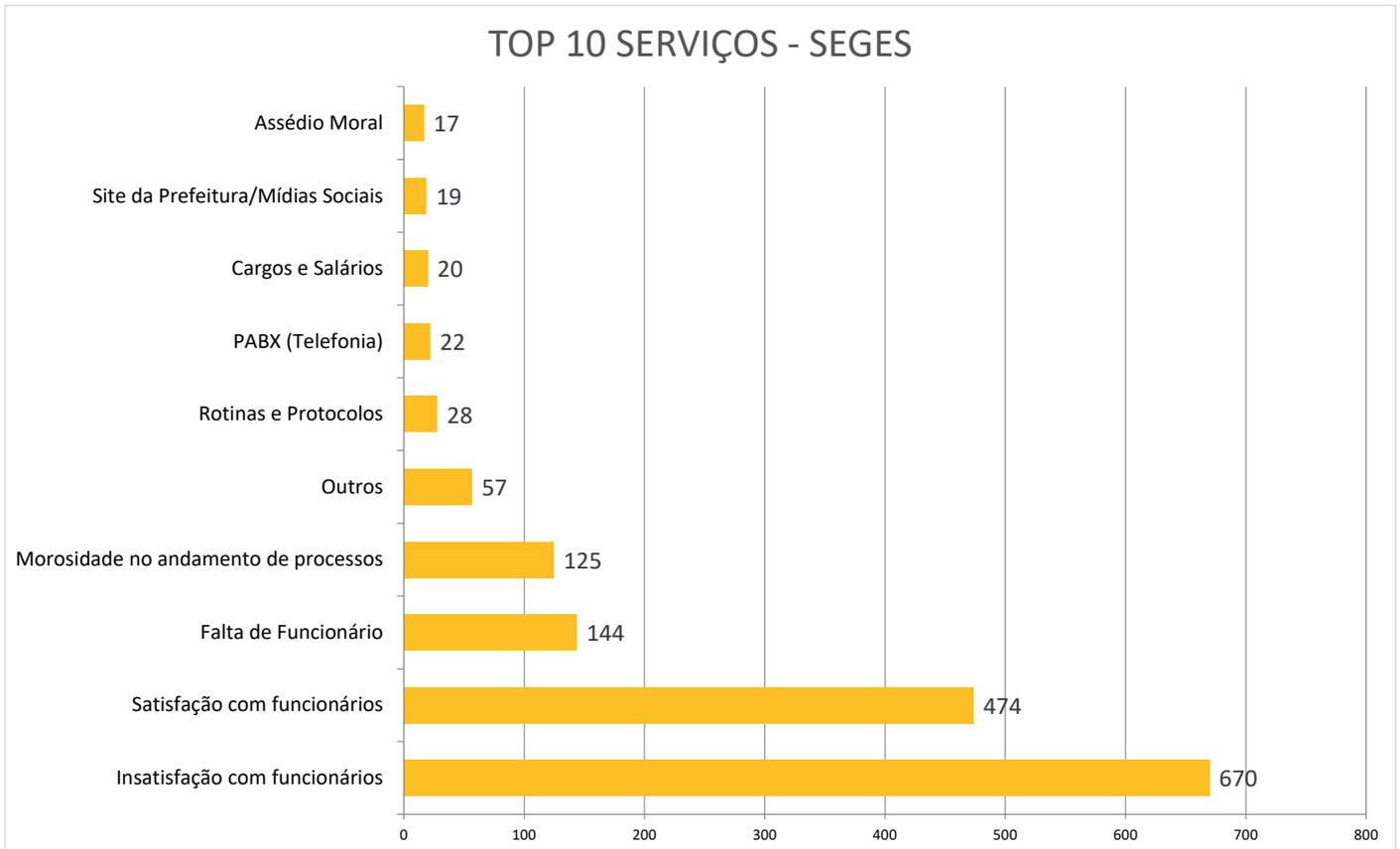


# MEIO AMBIENTE (SEMAM)





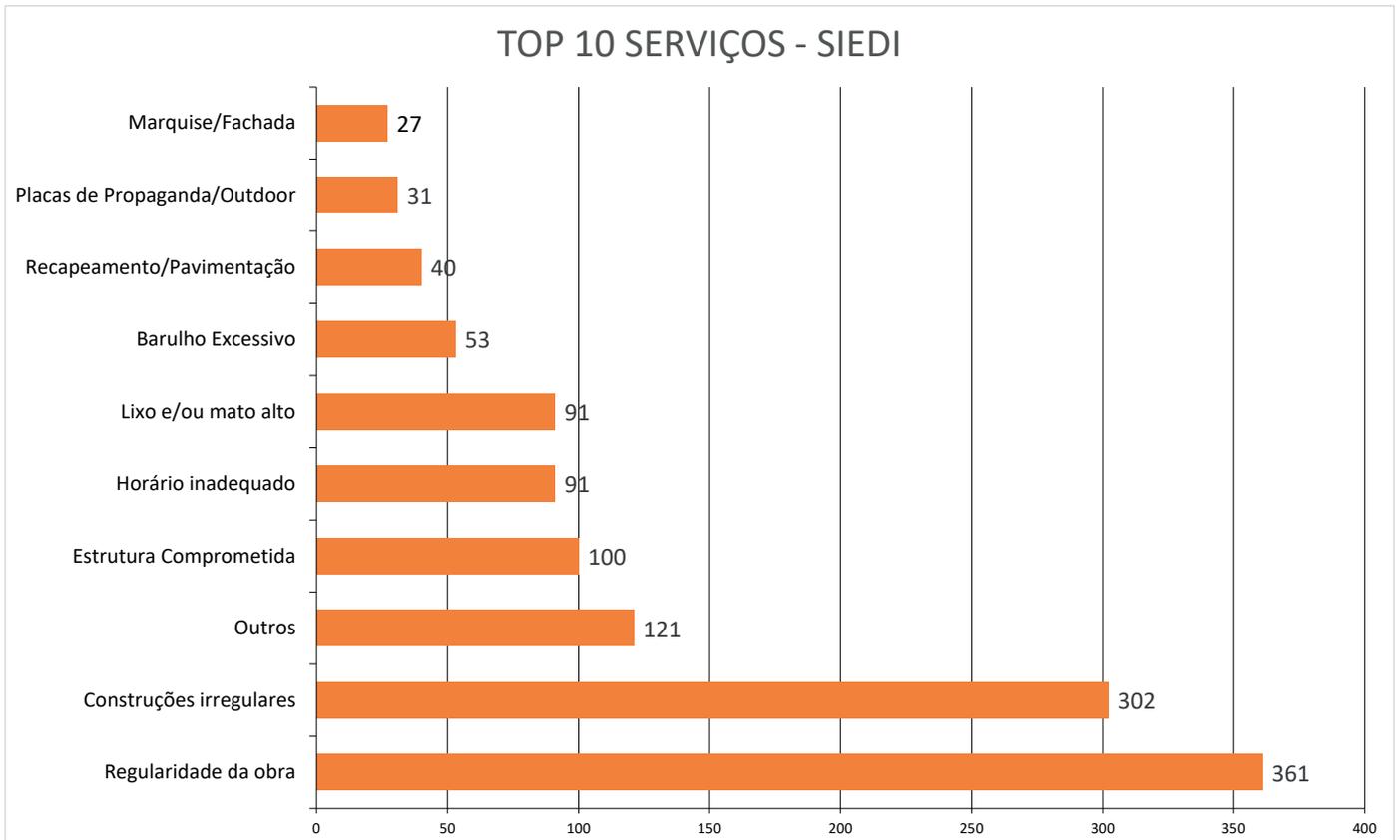
# GESTÃO (SEGES)



**1671 ocorrências**



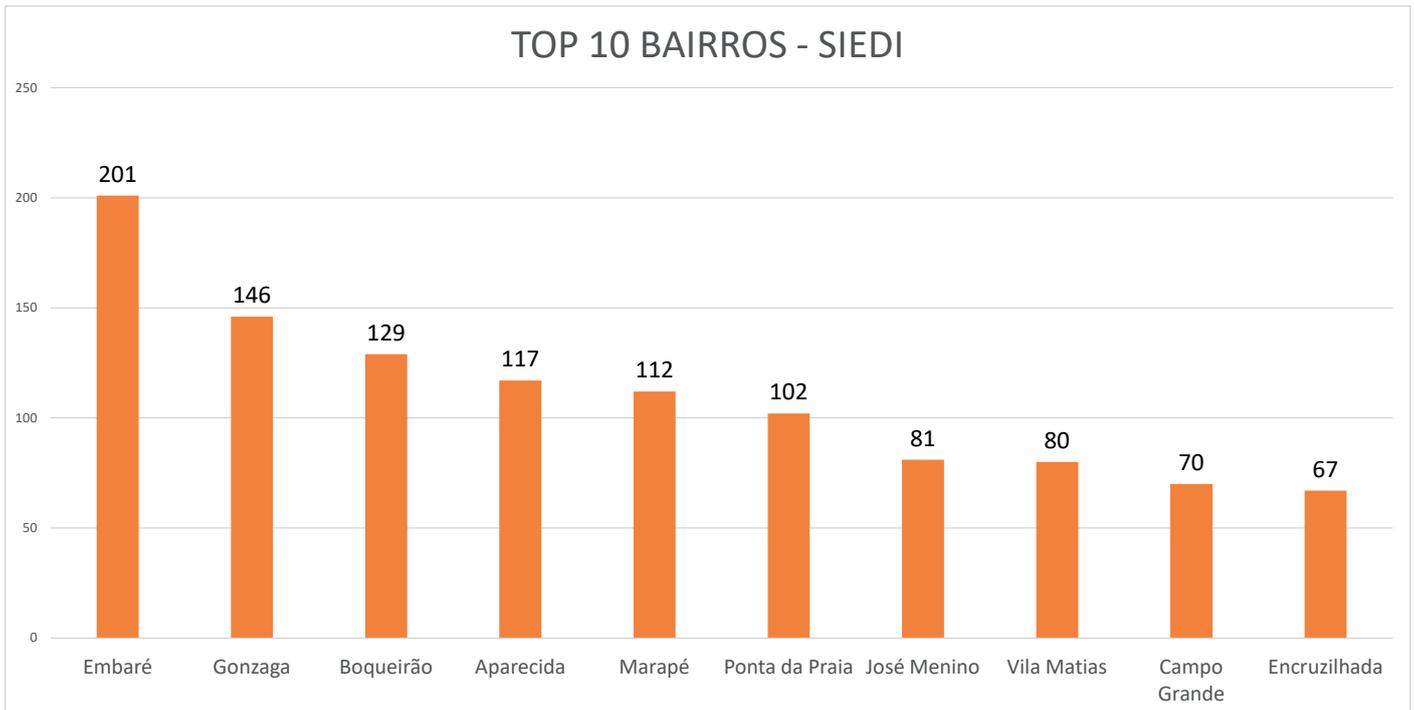
# INFRAESTRUTURA (SIEDI)



1581 ocorrências

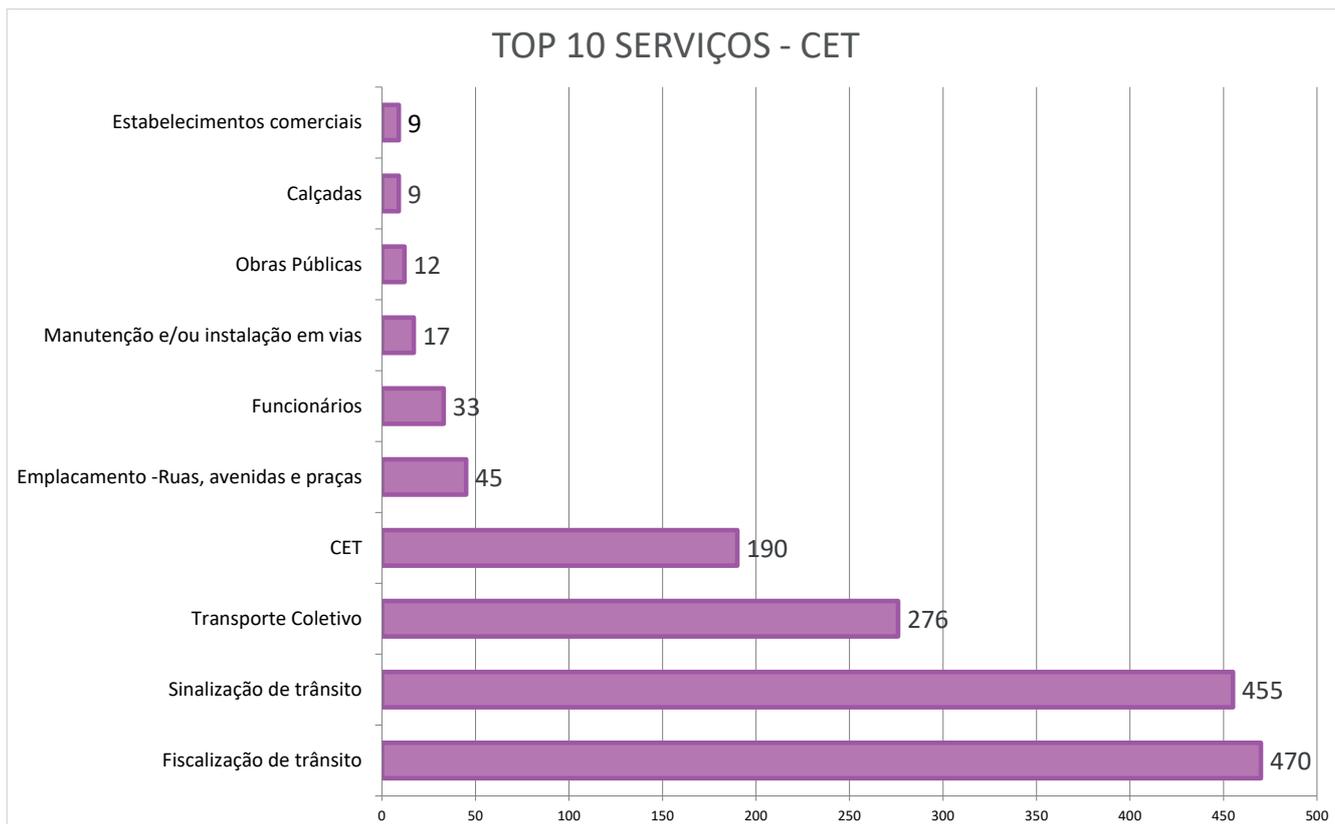


# ESTATÍSTICAS – BAIRROS (SIEDI)





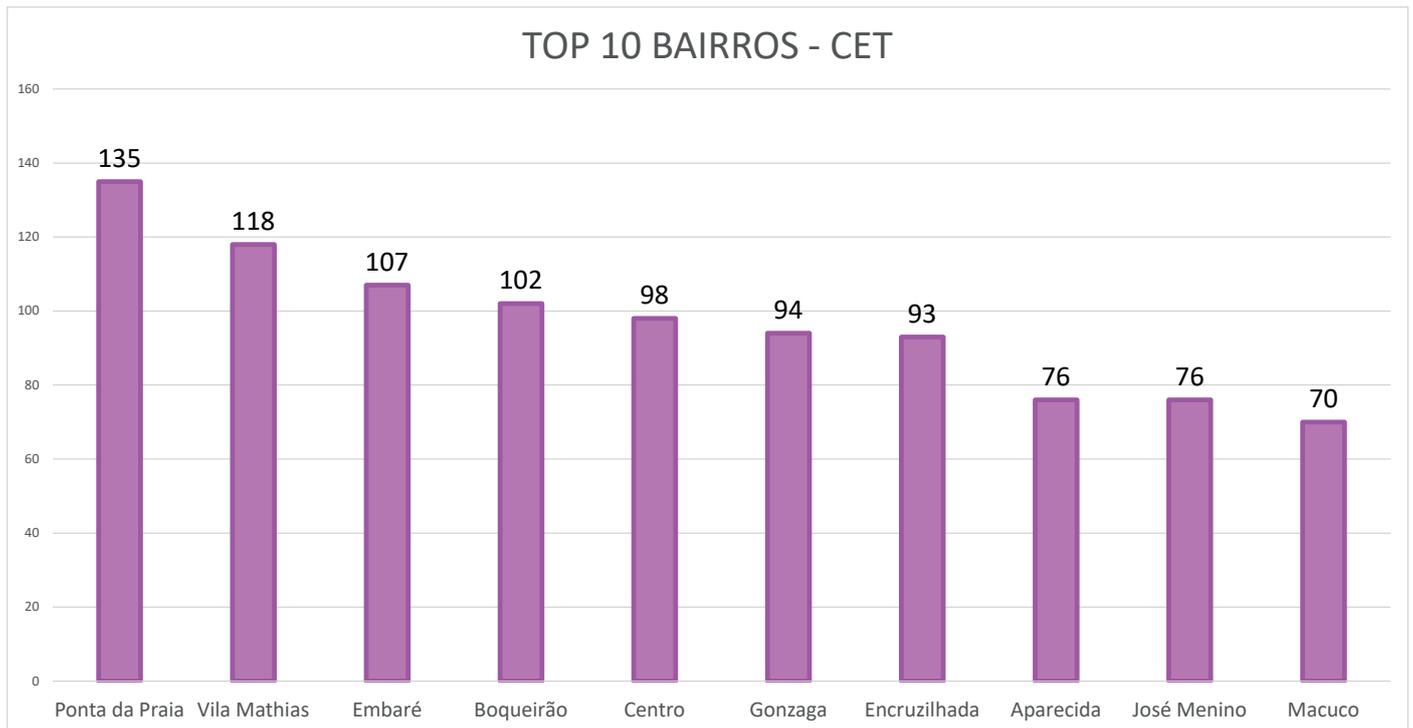
# ENGENHARIA DE TRÁFEGO (CET)



**1572 ocorrências**

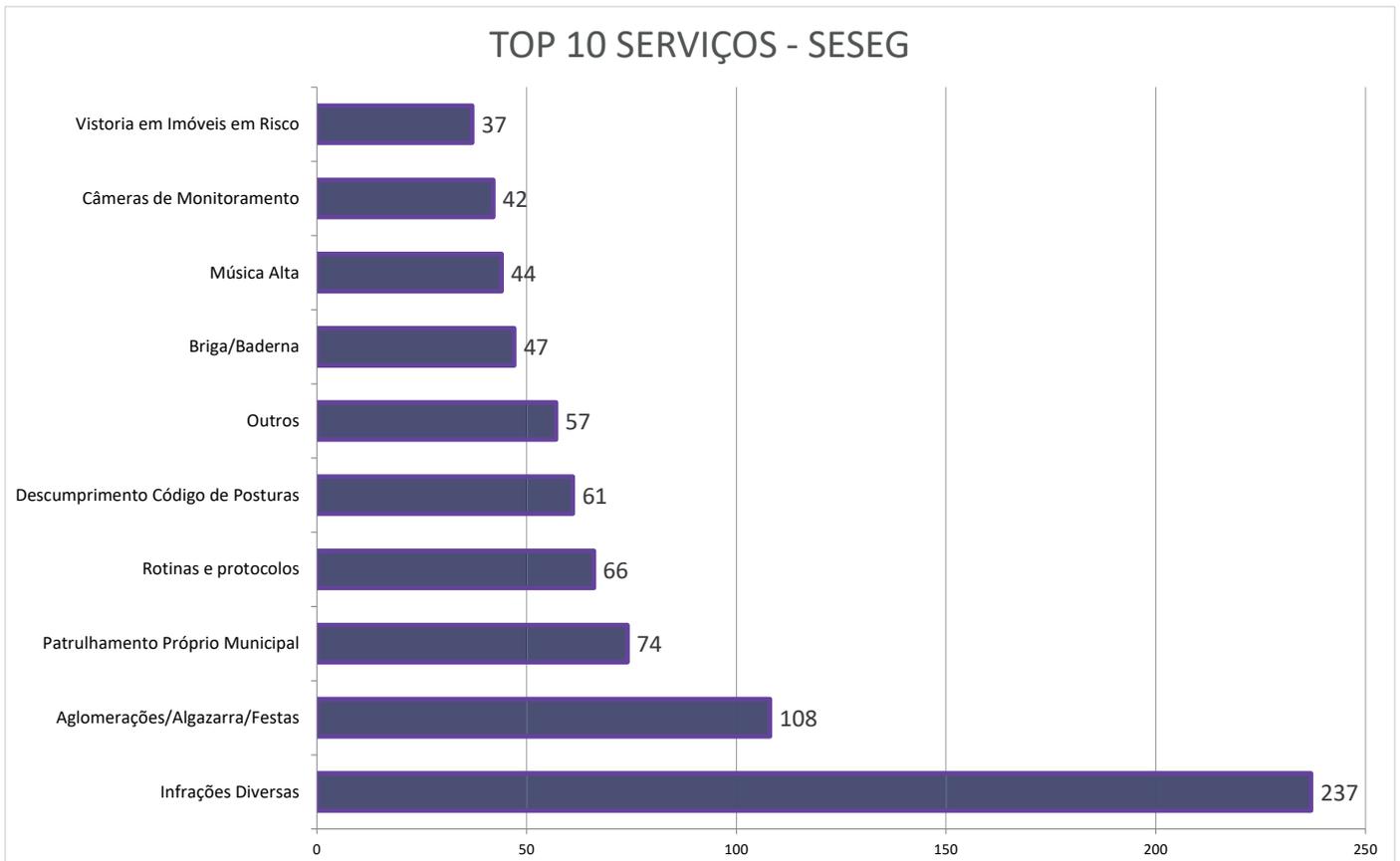


# ESTATÍSTICAS – BAIRROS (CET)





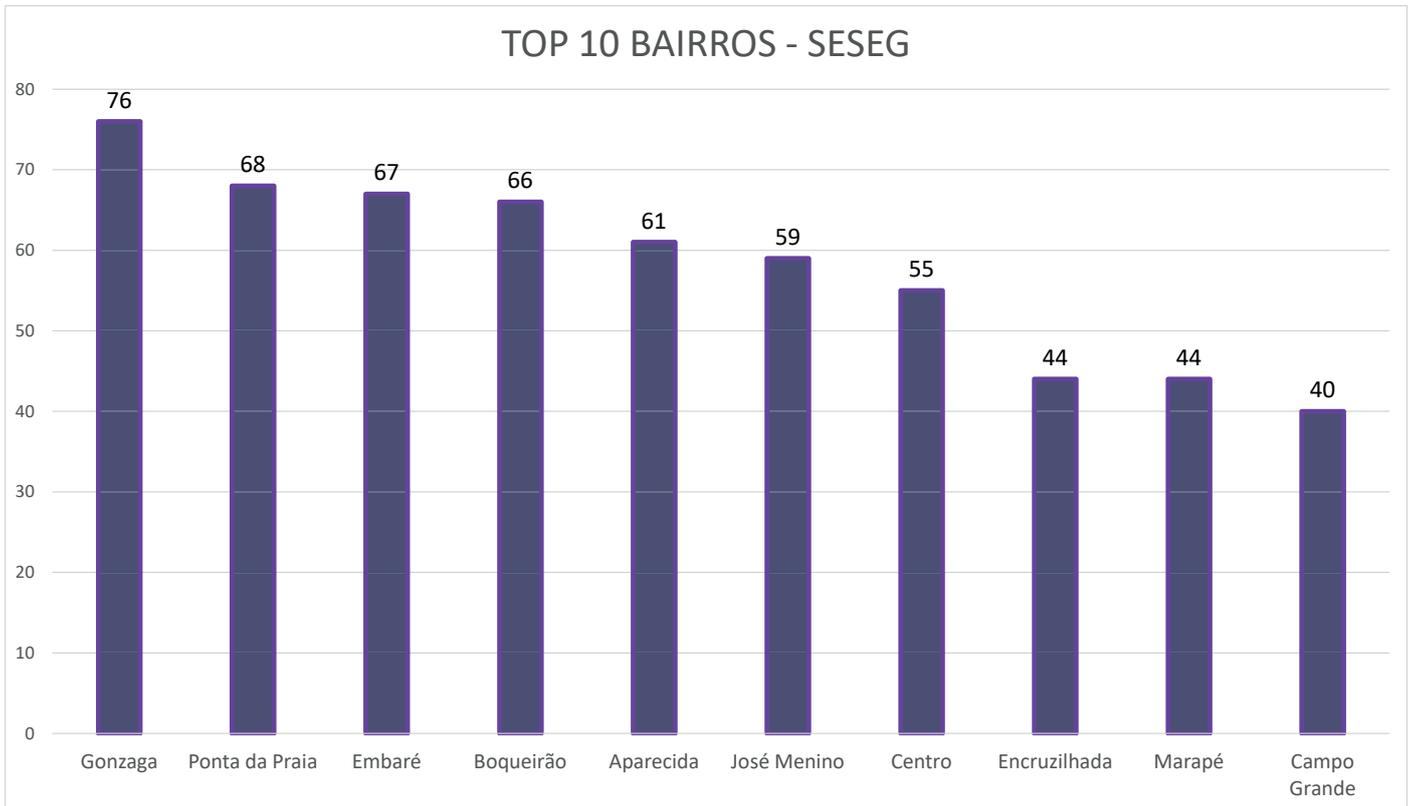
# SEGURANÇA (SESEG)



974 ocorrências

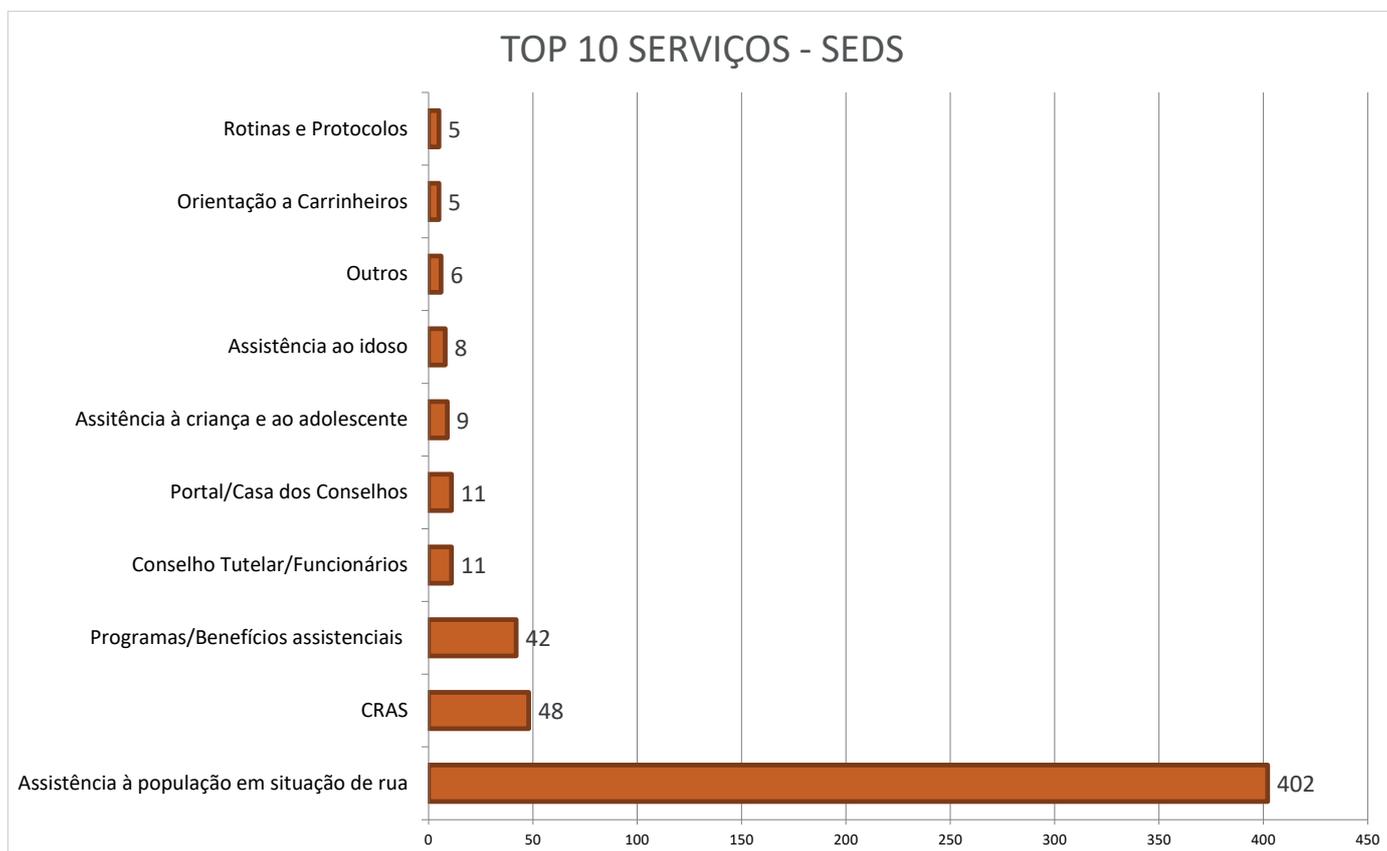


# ESTATÍSTICAS – BAIRROS (SESEG)





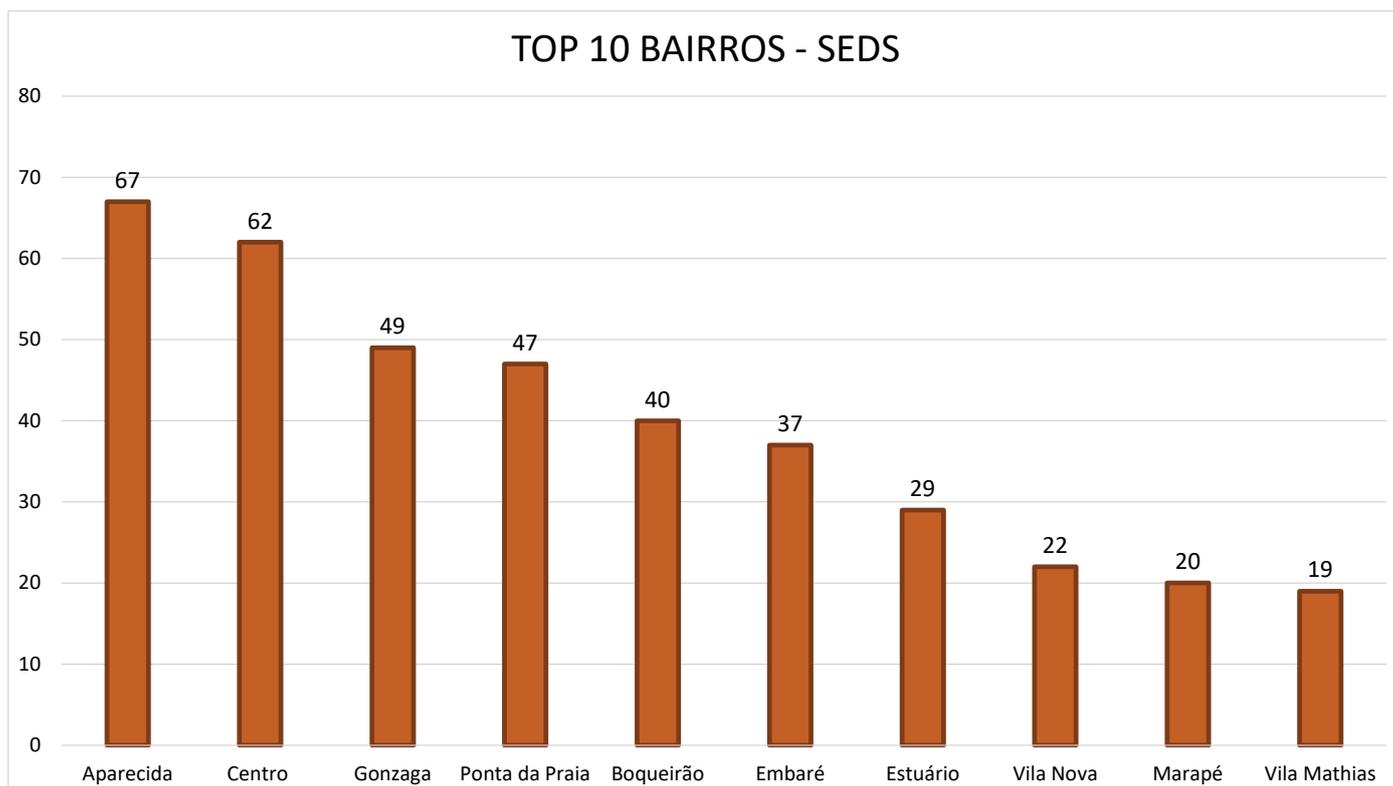
# DESENVOLVIMENTO SOCIAL (SEDS)



**606 ocorrências**

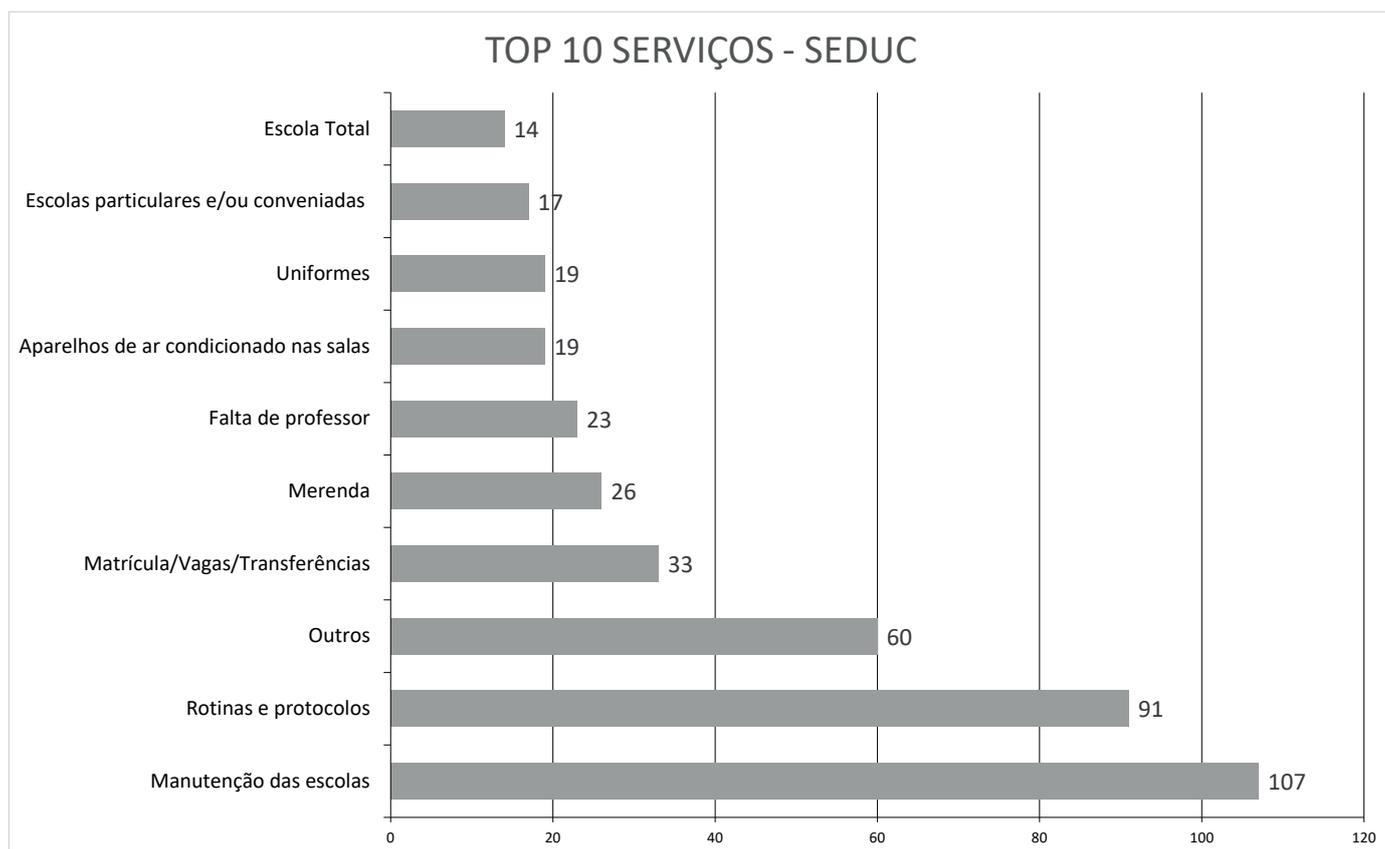


# ESTATÍSTICAS – BAIRROS (SEDS)





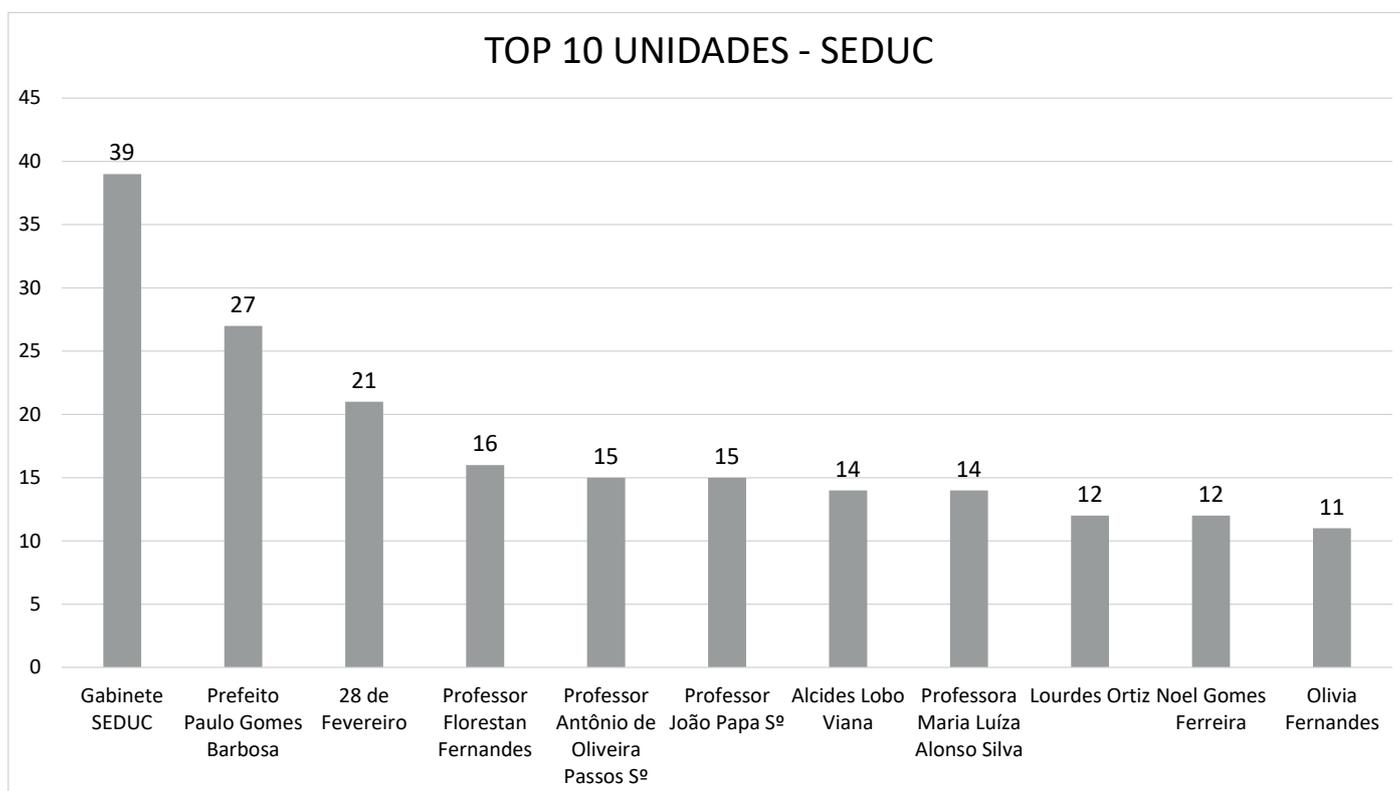
# EDUCAÇÃO (SEDUC)



**482 ocorrências**



# ESTATÍSTICAS - UNIDADES (EDUCAÇÃO)





# 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.

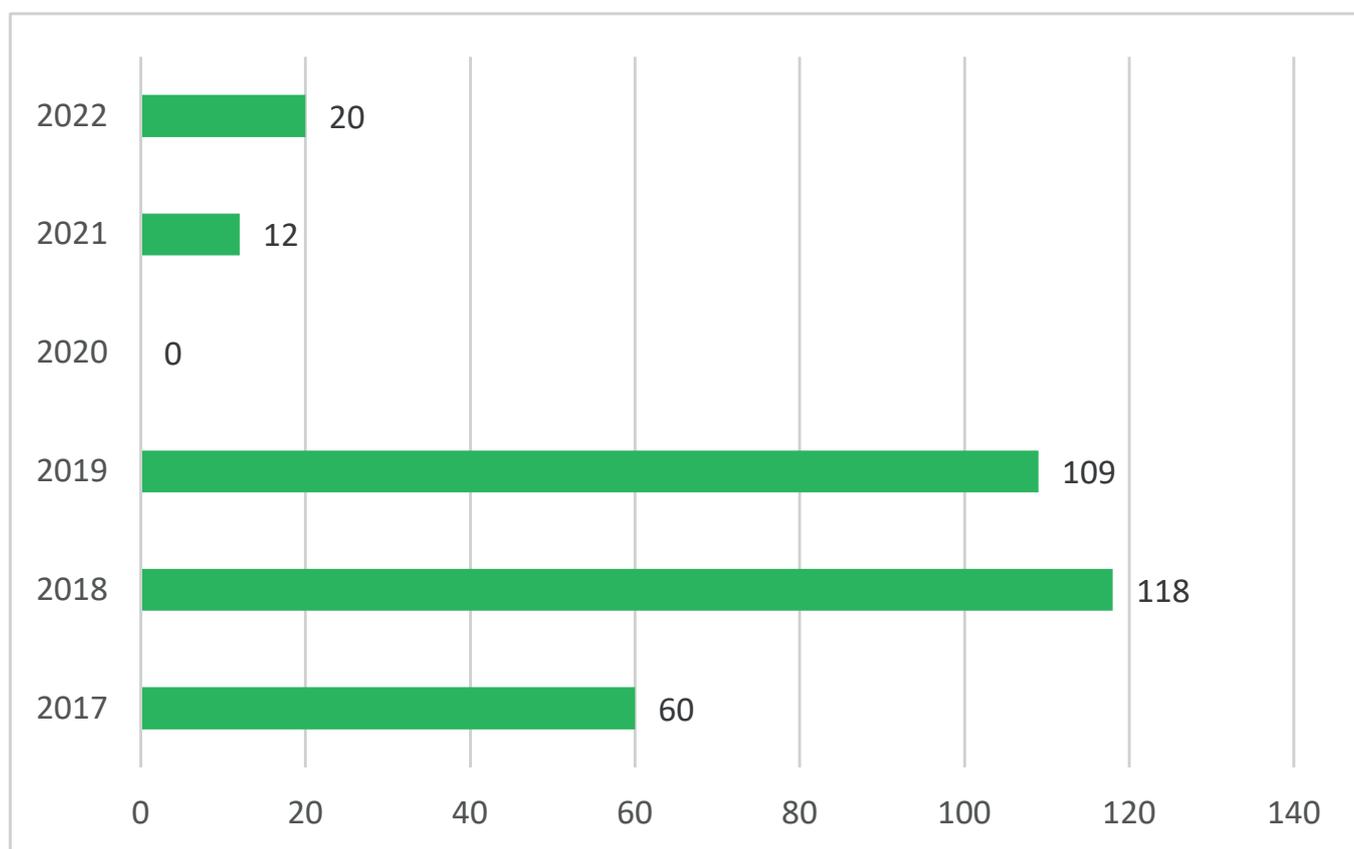
O eleito tem a responsabilidade de ouvir os colegas de escola, receber solicitações, reclamações e elogios, para posterior encaminhamento à Ouvidoria.

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

O ano de 2022 foi um ciclo de retomada do programa, em razão da vacinação e da pandemia da COVID-19.

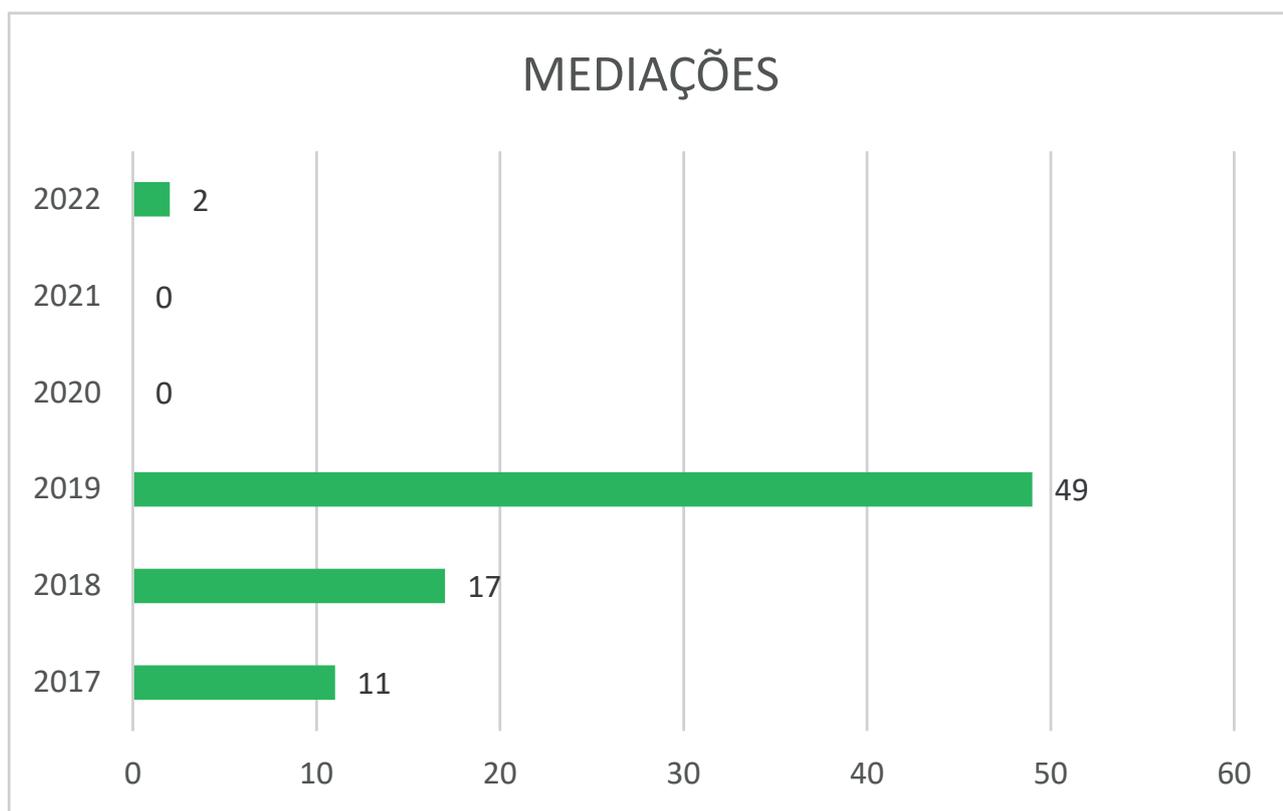


## ALUNO OUVIDOR - OCORRÊNCIAS



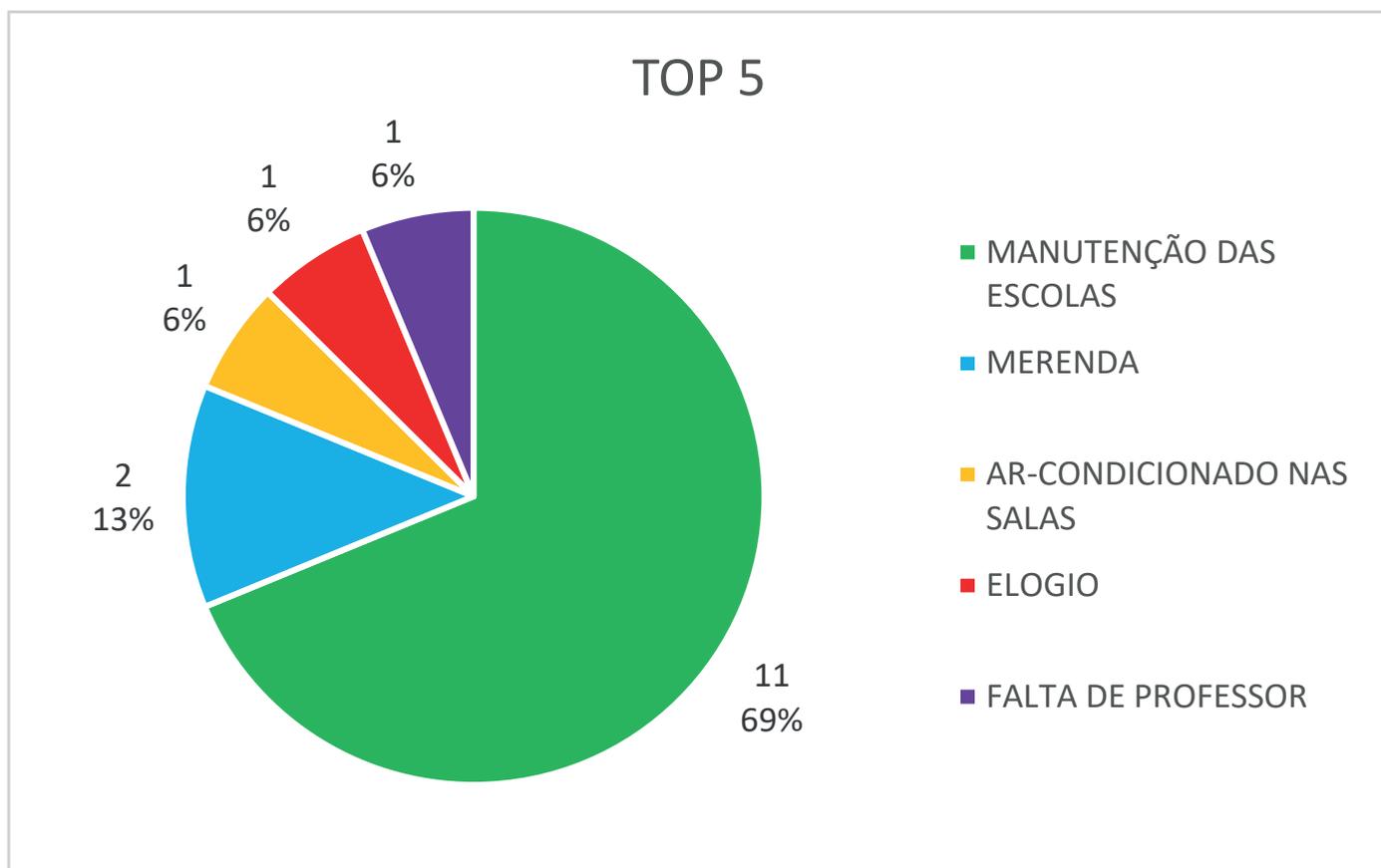
O gráfico apresenta o número de ocorrências registradas pelos Alunos Ouvidores.

# ESTATÍSTICAS ALUNO OUVIDOR – MEDIAÇÕES



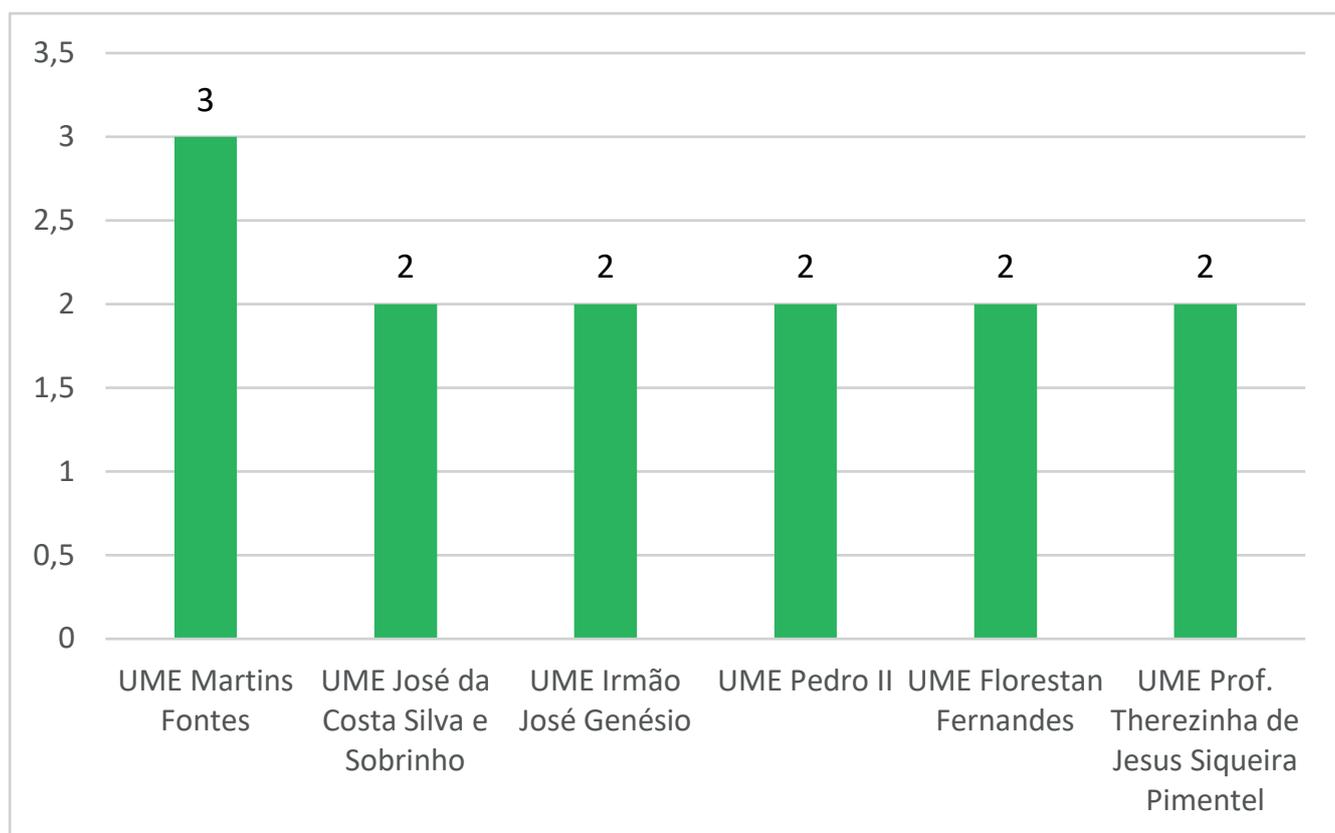
O gráfico apresenta o número de mediações realizadas nas escolas com Alunos Ouvidores e equipe técnica da escola.

# ESTATÍSTICAS ALUNO OUVIDOR – ASSUNTOS



O gráfico apresenta os assuntos registradas pelos Alunos Ouvidores.

# ESTATÍSTICAS ALUNO OUVIDOR – ESCOLAS



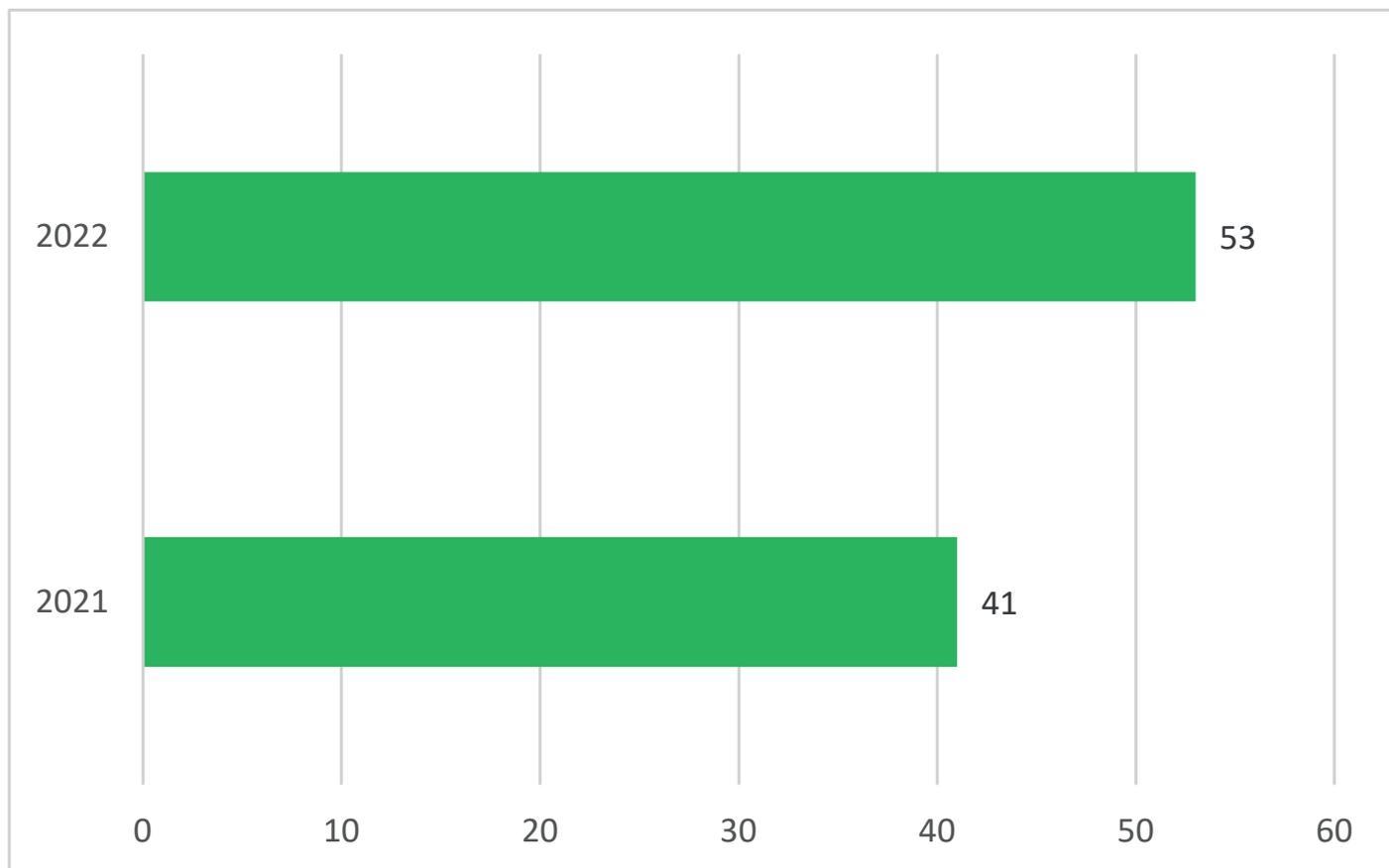
O gráfico apresenta as demandas por escolas participantes do projeto Aluno Ouvidor.

# OUVIDORIA ROSA

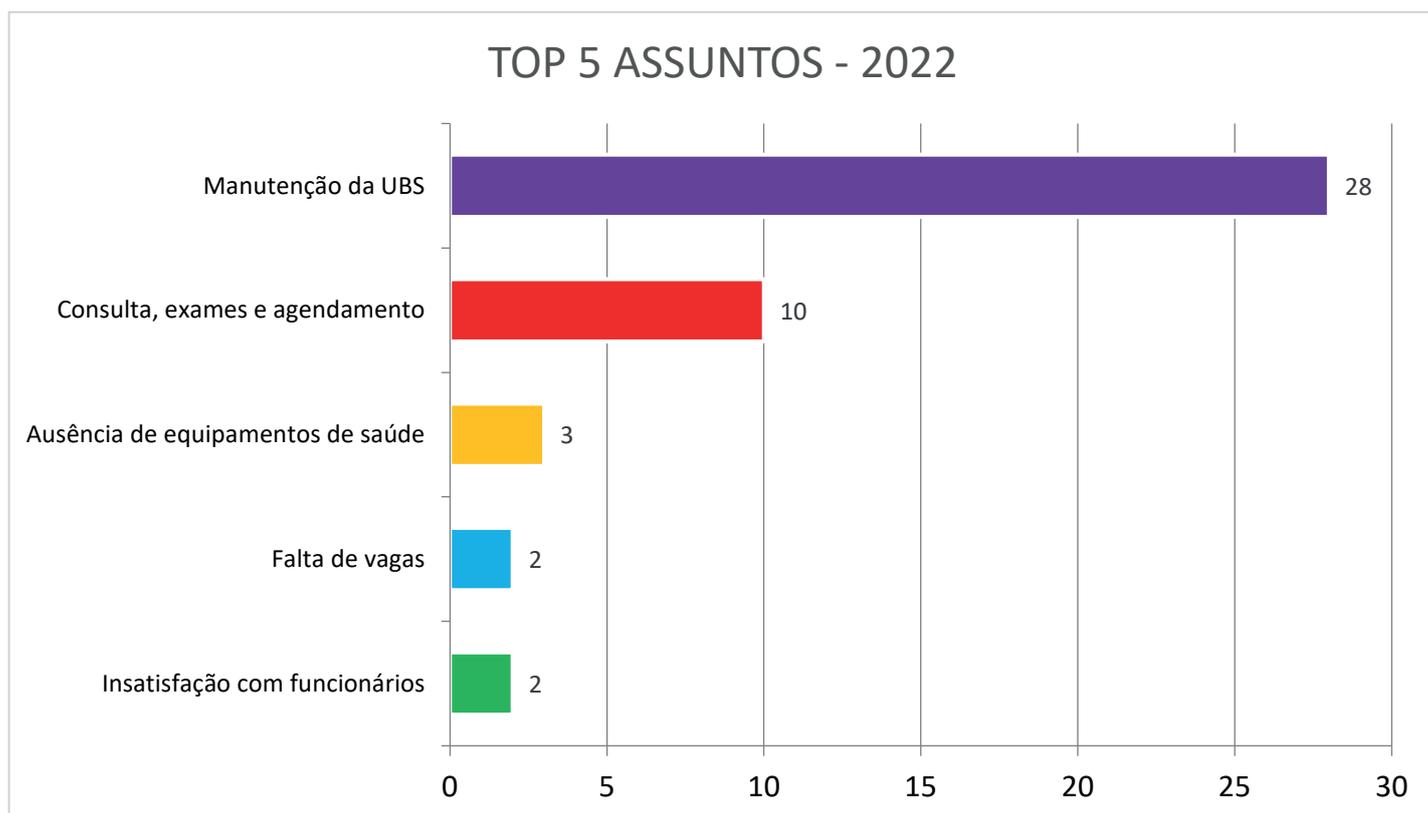
Desde 2021, a Ouvidoria Rosa, programa implantado por meio de um termo de cooperação técnica entre Prefeitura e a Associação Santa Isabel – que atua há 23 anos na Santa Casa de Santos – realiza a pesquisa de satisfação de serviços que são prestados nas unidades de saúde. Em razão da experiência da instituição e de seus voluntários com abordagens na área da saúde, o atendimento que é realizado preza pelo respeito e compreensão.

Além da pesquisa de satisfação, também registram manifestações de ouvidoria e auxiliam também no atendimento que é feito nas unidades de saúde.

# OUVIDORIA ROSA - REGISTRO ANUAL



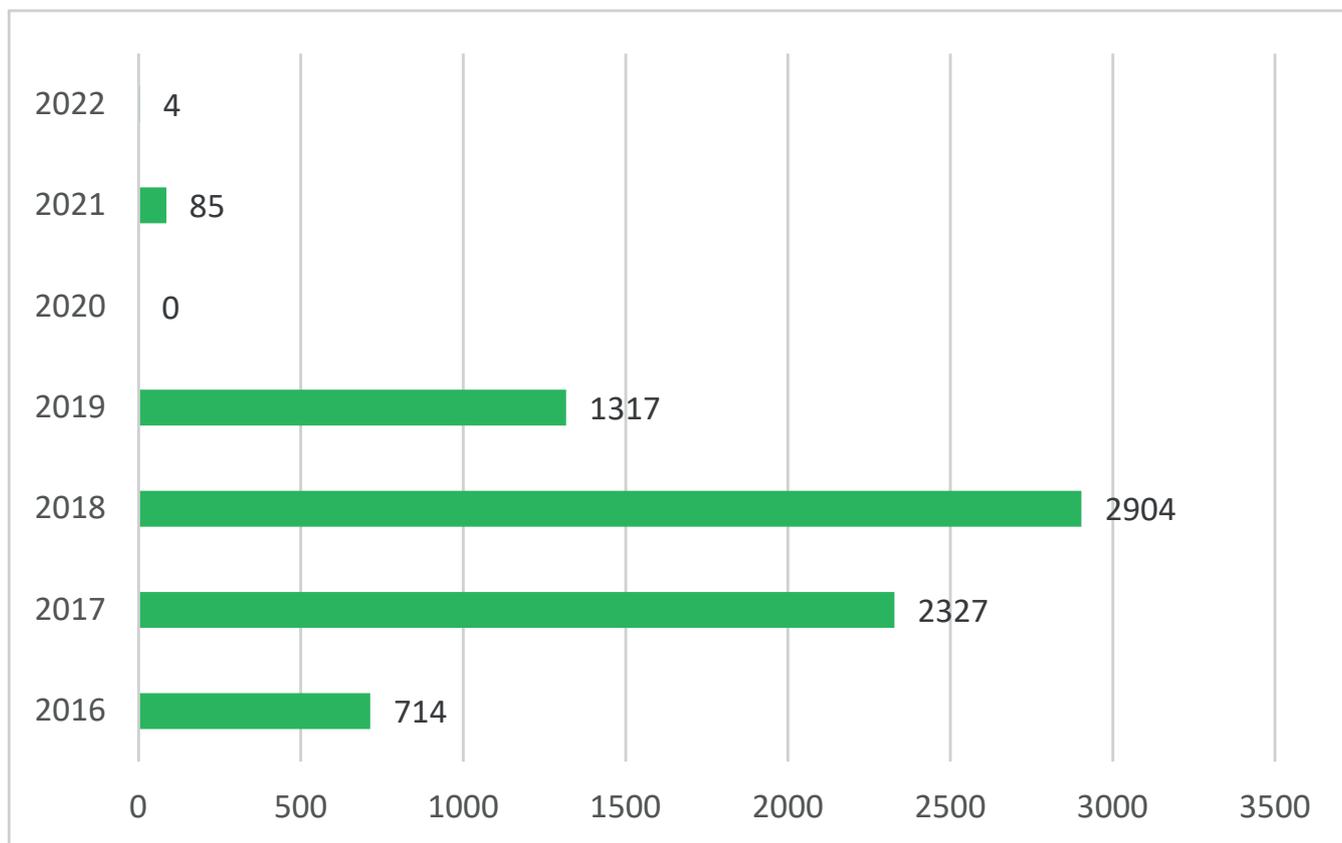
# OUVIDORIA ROSA - ASSUNTO



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.



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



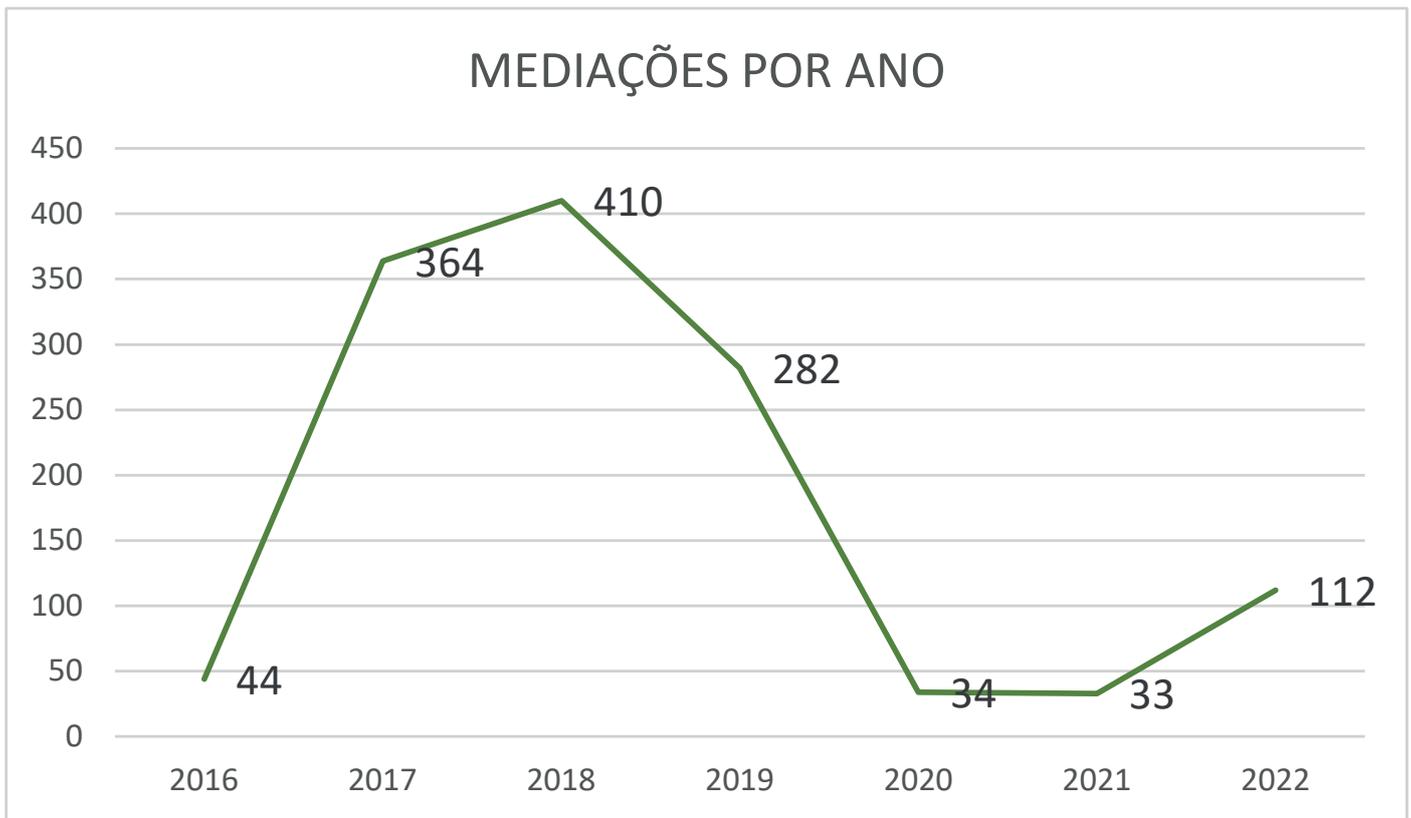
# MEDIAÇÃO

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 2022 foram 112 mediações realizadas.

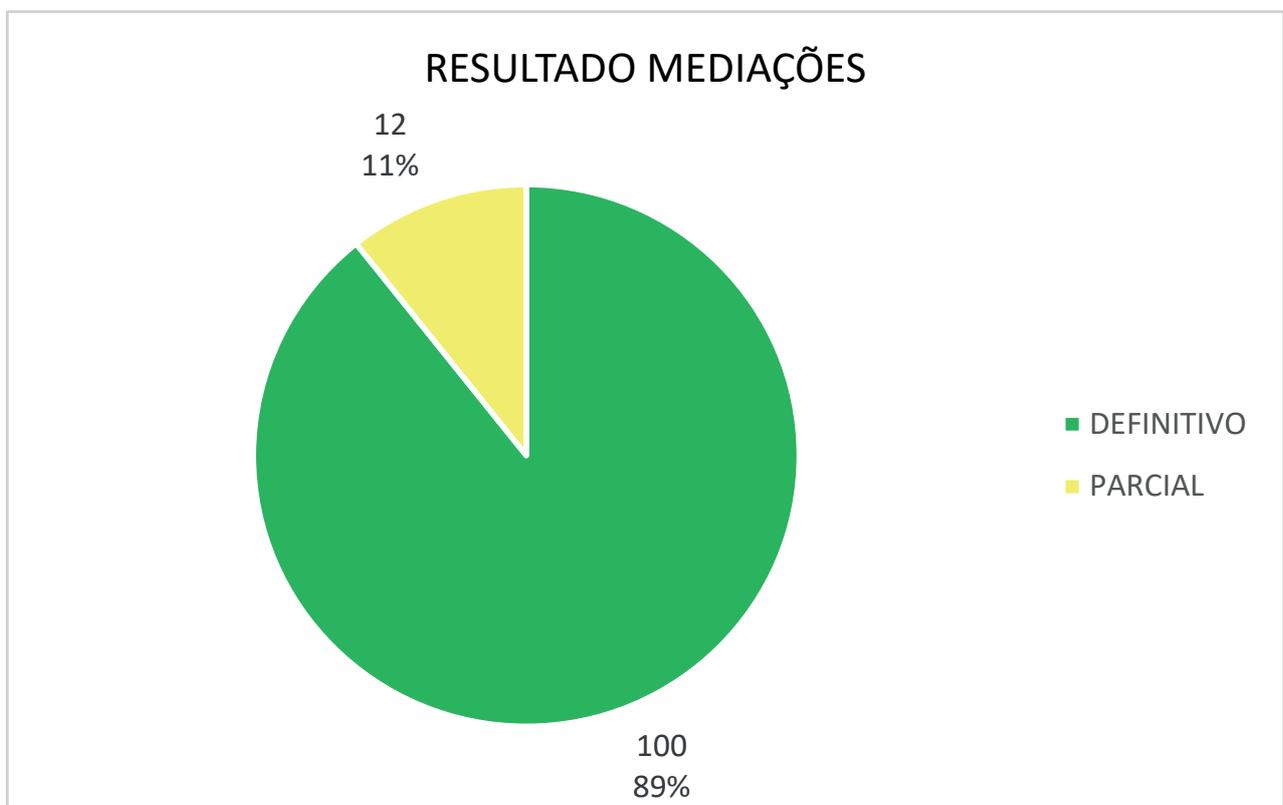
**89% de resolutividade  
das mediações  
realizadas em 2022**

# MEDIAÇÃO – EVOLUÇÃO ANUAL



# ESTATÍSTICAS MEDIAÇÃO

## — RESULTADO



# ATENDIMENTO DA OUVIDORIA E CONTROLE DE QUALIDADE

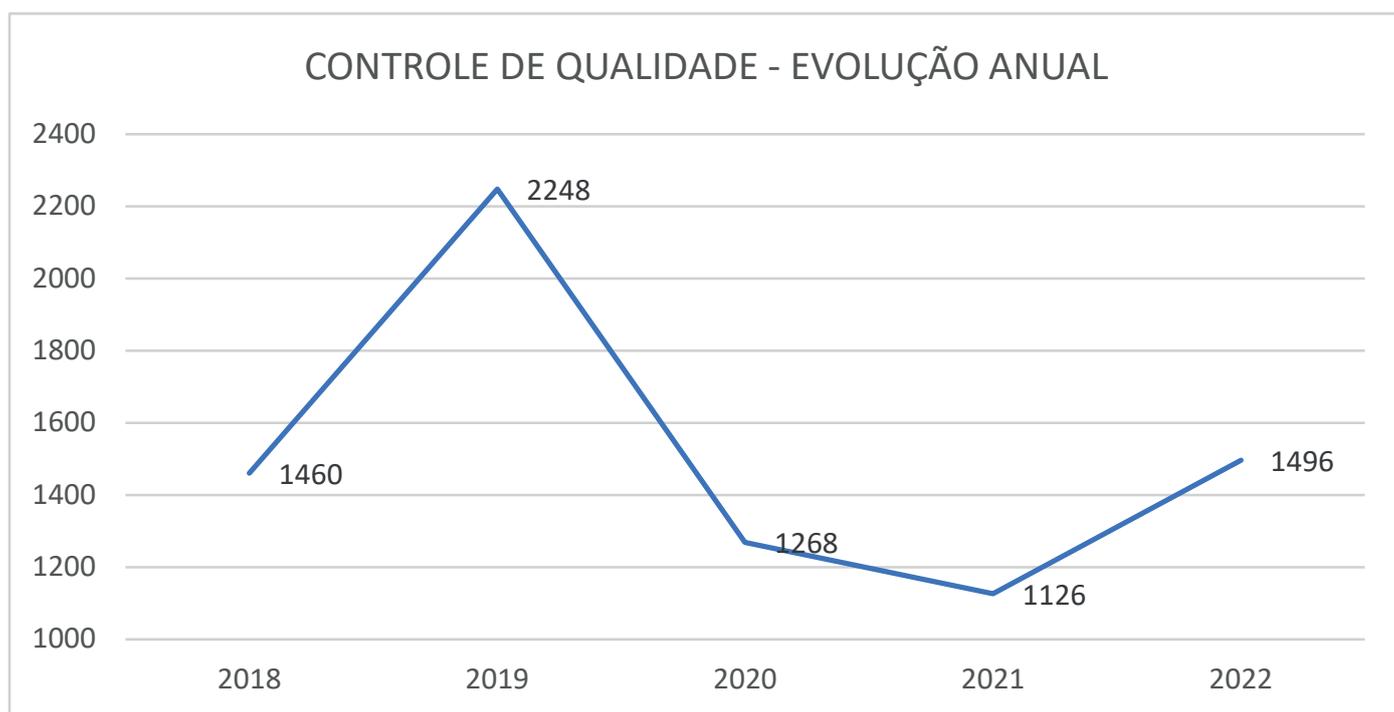
Em 2018 foi instituído na Ouvidoria o serviço de Controle de Qualidade, com o objetivo de confirmar junto ao solicitante a execução do serviço e avaliar o grau de satisfação.

Em 2022 foram realizadas 1496 pesquisas com cidadãos, avaliando a prestação dos serviços prestados.

443 pessoas avaliaram o atendimento da Ouvidoria, por meio do Controle de Qualidade ou pelo site da Ouvidoria, sendo que a soma de atendimento satisfatório e plenamente satisfatório ficou em 66,8%.

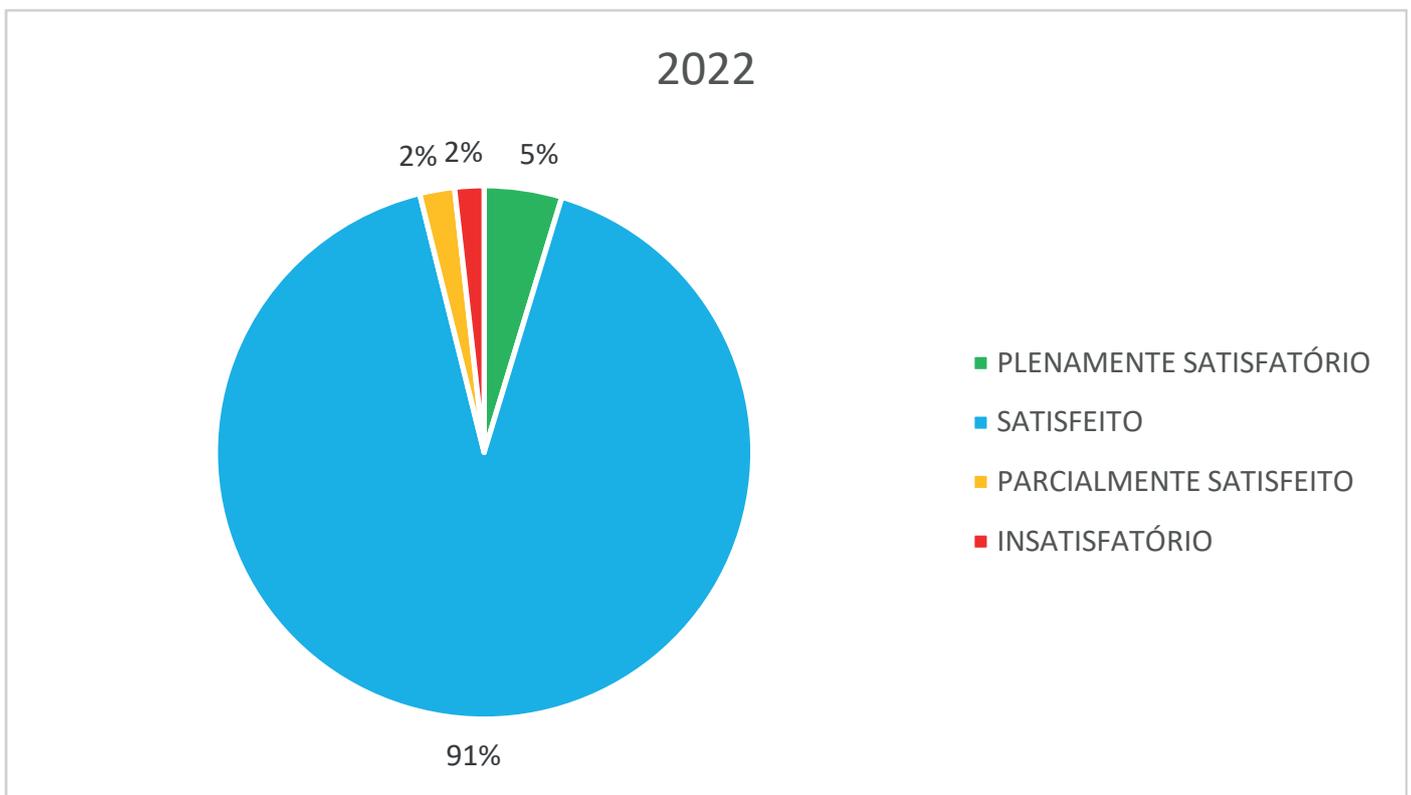
**O grau de satisfação  
pelos serviços  
prestados ficou em  
96% em 2022**

# ESTATÍSTICAS CONTROLE DE QUALIDADE – EVOLUÇÃO ANUAL

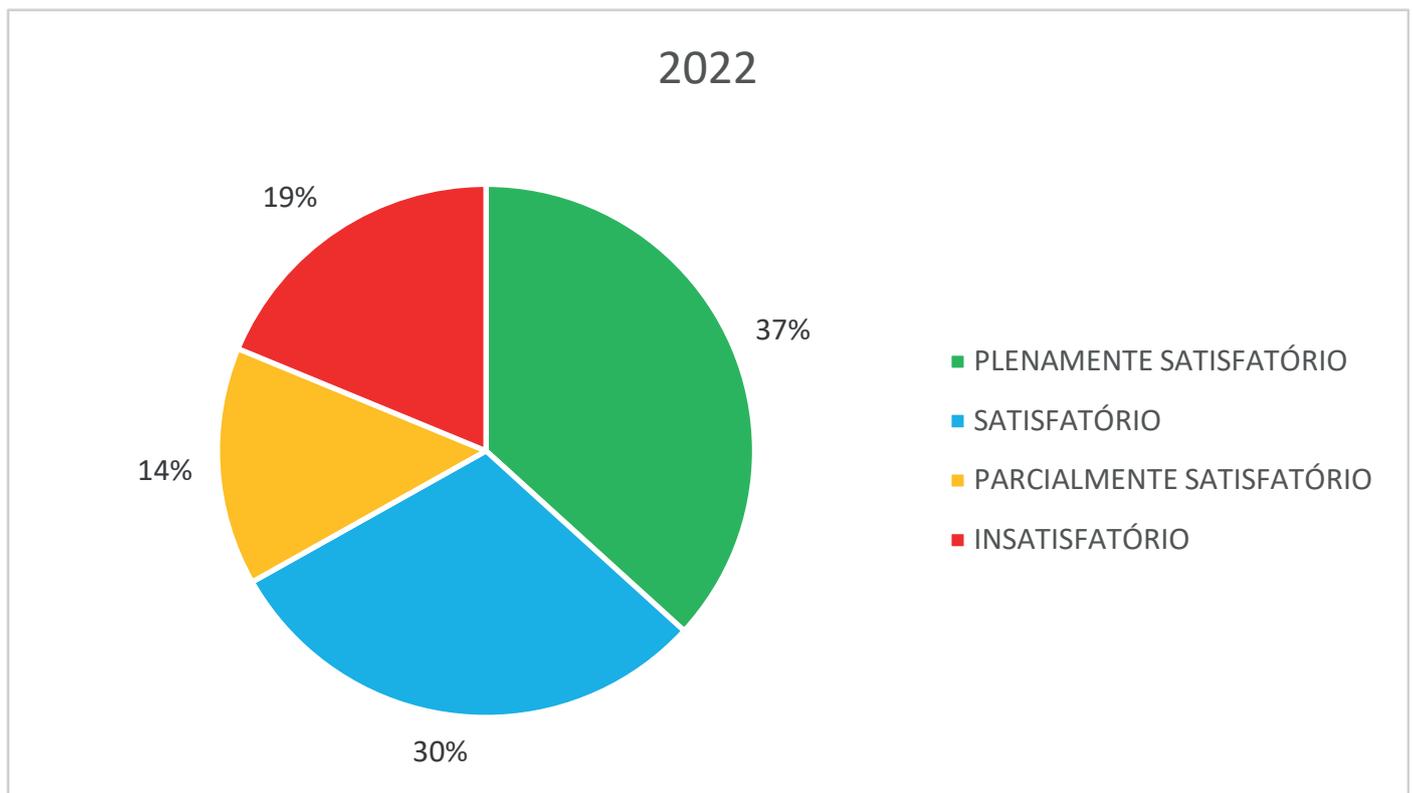


Aumento percentual de 33% de pesquisas realizadas, se compararmos 2021 e 2022.

# ESTATÍSTICAS CONTROLE DE QUALIDADE – GRAU DE SATISFAÇÃO



# ATENDIMENTO OUVIDORIA





# 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.

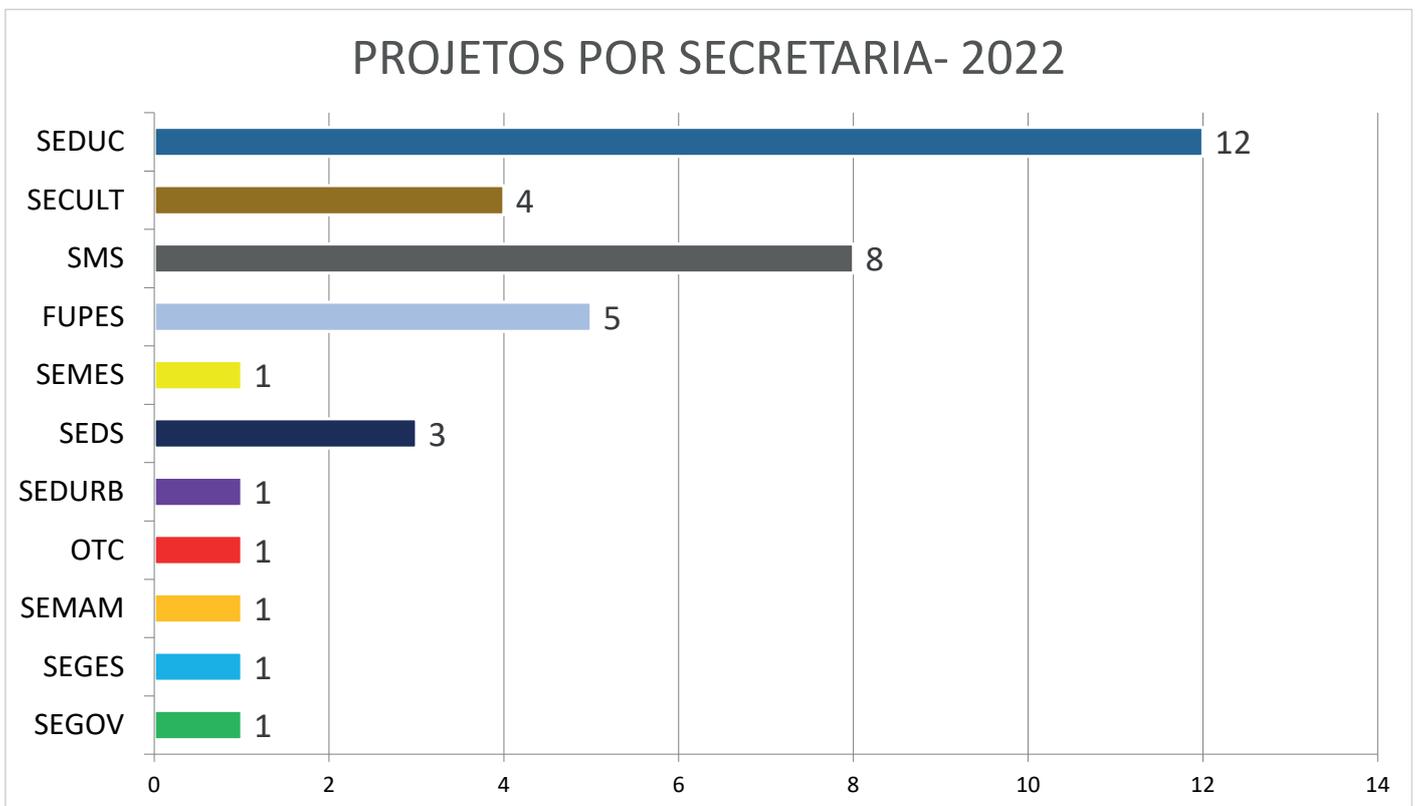
A partir de 2021, o OPA foi reestruturado. Em 2022, as Secretarias e Entidades da administração indireta apresentaram projetos de até R\$ 330.000 e de rápida execução. Além disso, foi permitido a entidades de bairro que apresentassem projetos destinados a despesas de manutenção ou custeio, no valor de R\$ 30.000,00.

A Secretaria de Planejamento e Inovação em conjunto com a Ouvidoria selecionou 38 projetos de Secretarias e 13 entidades de bairros. Essas propostas fizeram parte da consulta popular realizada por meio de site próprio. Ao final, os 10 projetos mais votados das Secretarias e 10 das entidades foram beneficiados com a reserva no orçamento do ano seguinte.

**119.568 votos  
em 2022**



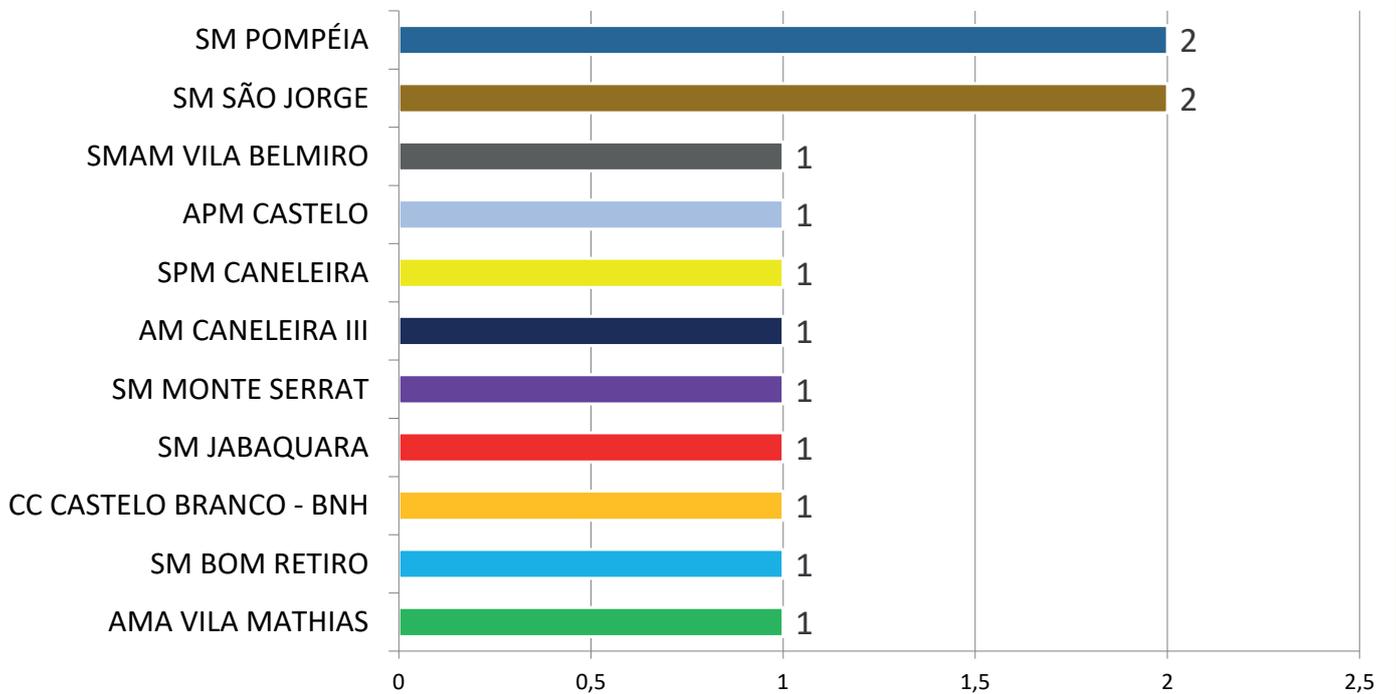
# OPA - PROJETOS APRESENTADOS POR SECRETARIA





# OPA - PROJETOS APRESENTADOS POR ENTIDADE

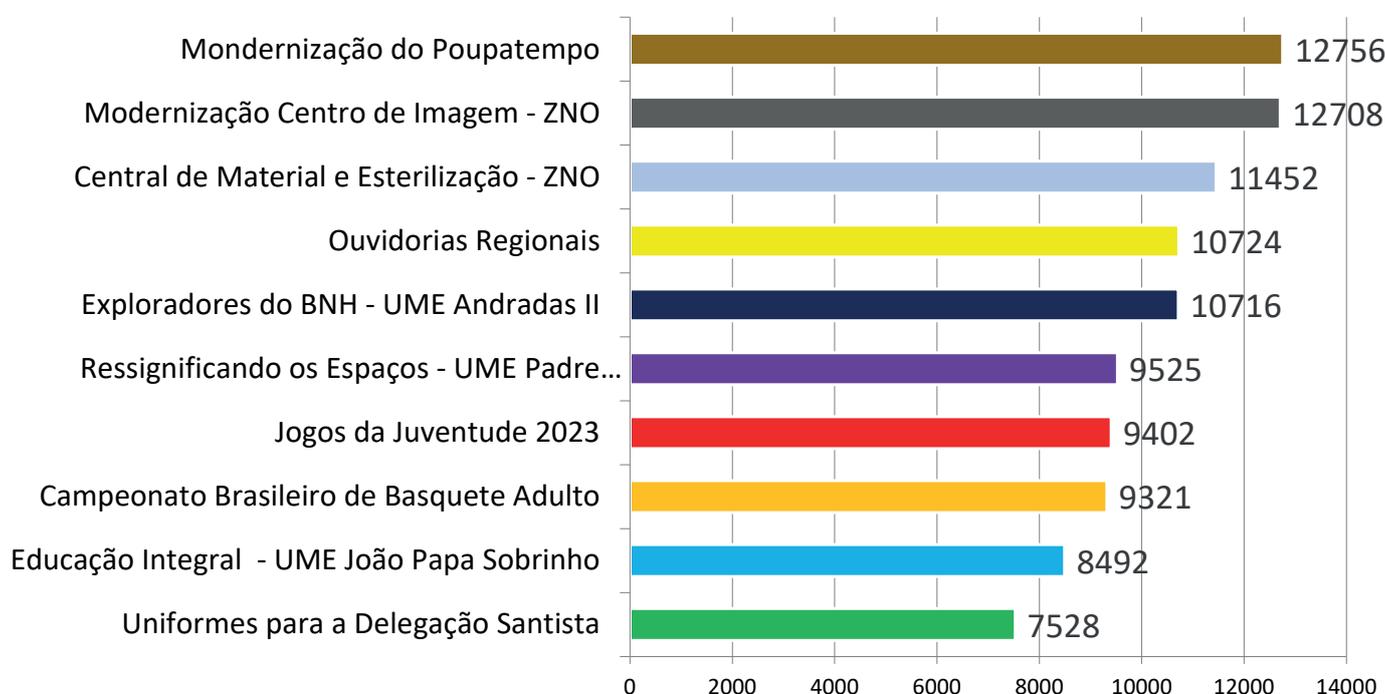
PROJETOS POR ENTIDADE - 2022





# OPA - 10 MAIS VOTADOS POR SECRETARIA

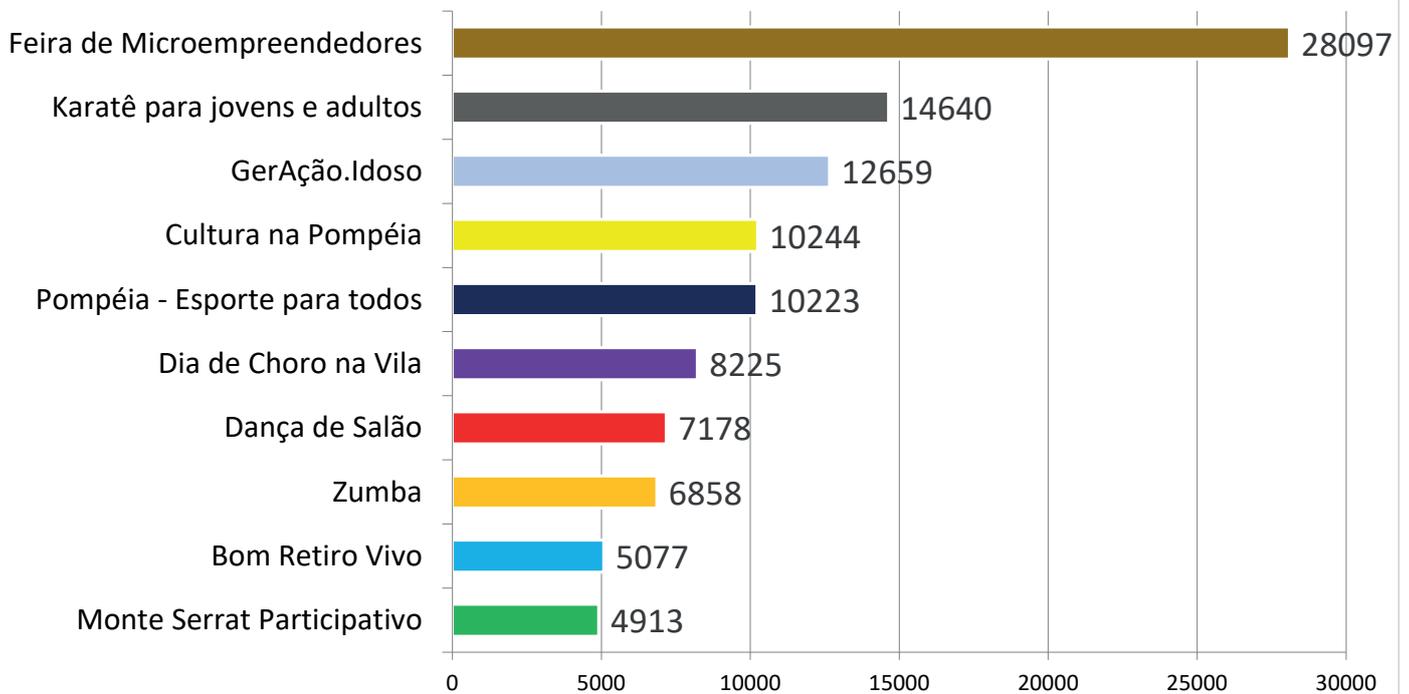
## RESULTADO VOTAÇÃO SECRETARIAS - 2022





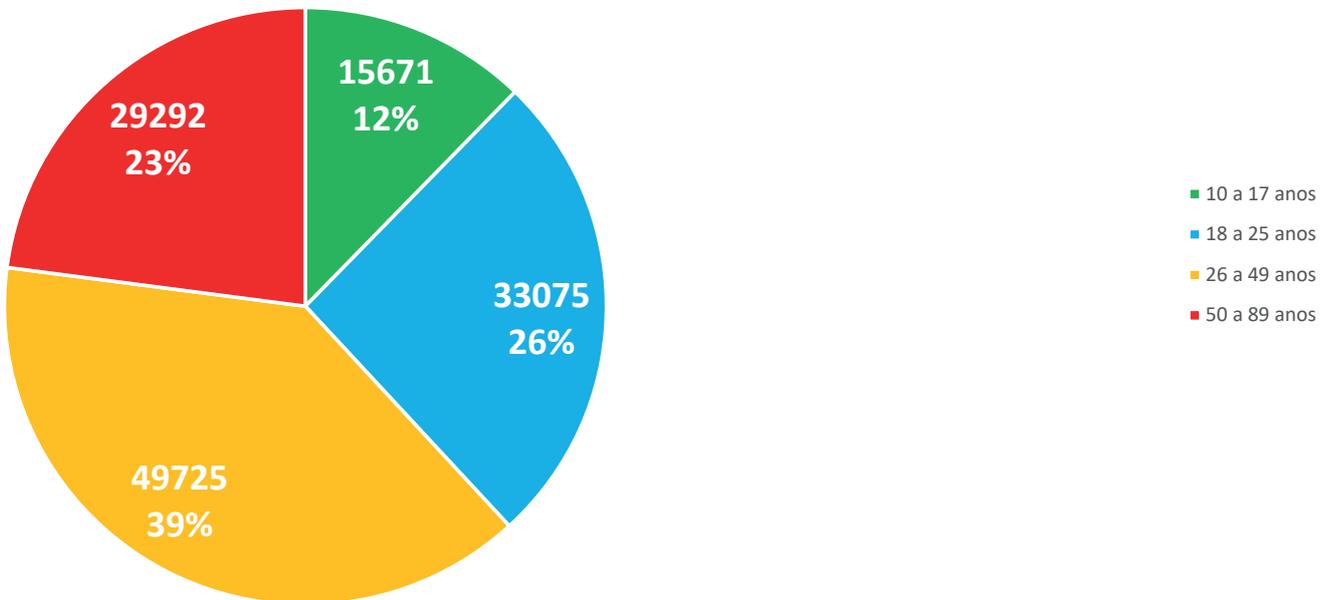
# OPA - 10 MAIS VOTADOS POR ENTIDADE

## RESULTADO VOTAÇÃO ENTIDADES - 2022



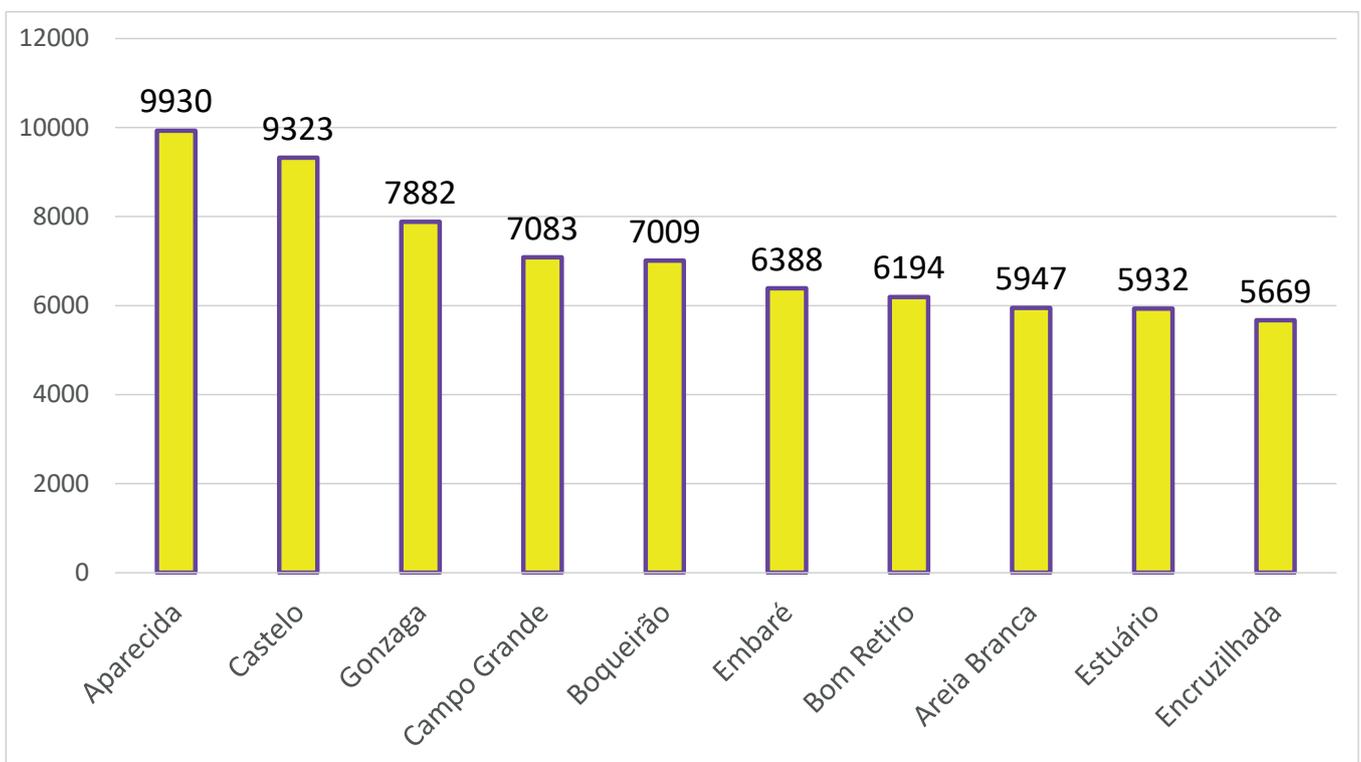


# OPA - VOTOS POR FAIXA ETÁRIA





# OPA - VOTOS POR BAIRRO



# Sic

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

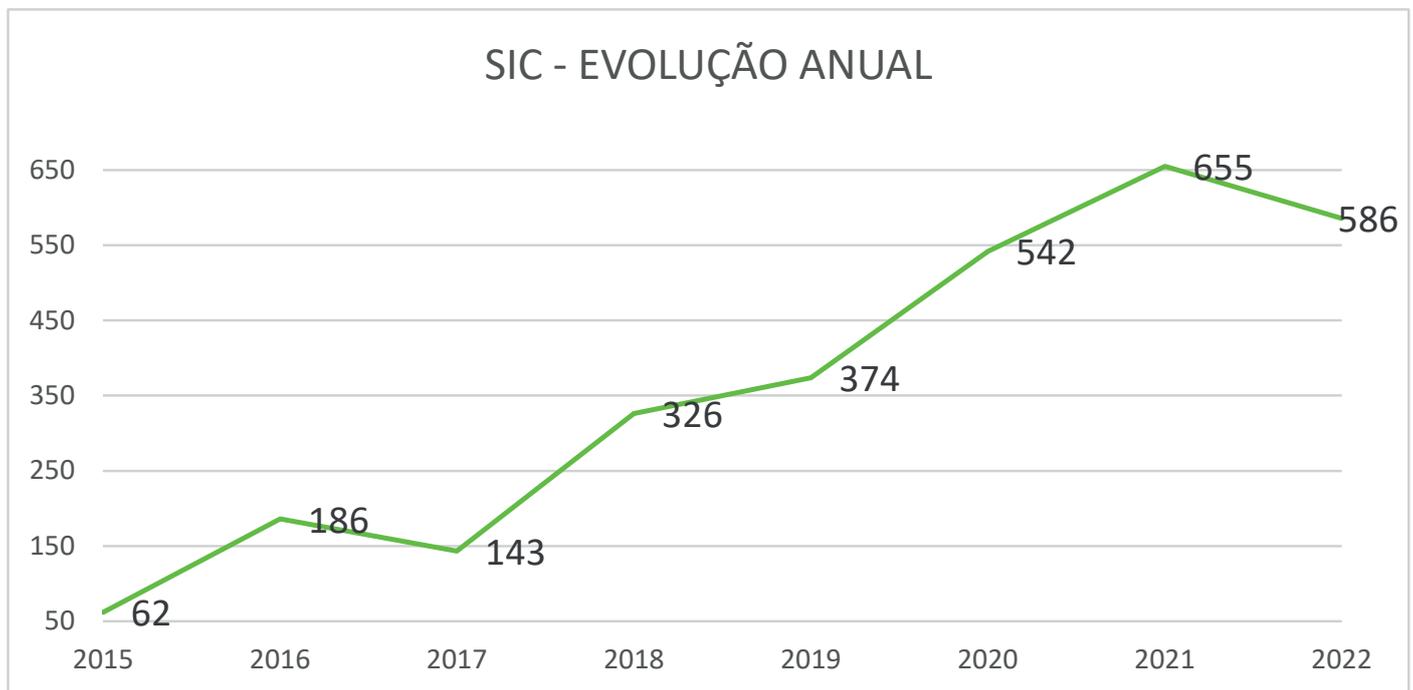
O serviço de informação ao cidadão tem como objetivo garantir a efetividade do direito de acesso à informação, conforme preceitua a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, em prazo não superior a 20 dias.

Em 2022 foram registrados 586 pedidos de acesso à informação.

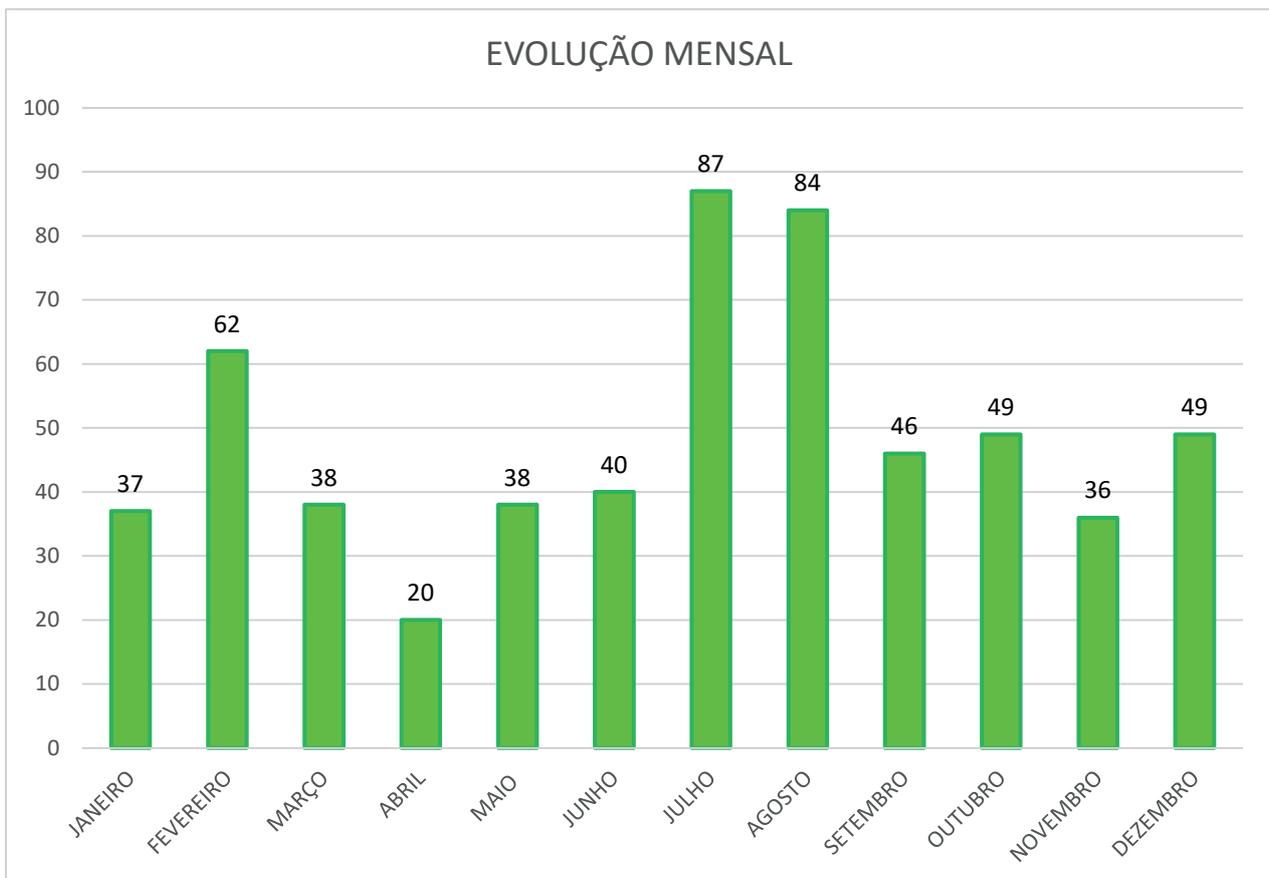
**O prazo médio de  
resposta em 2022 foi  
de 6 dias**



# SIC - EVOLUÇÃO ANUAL

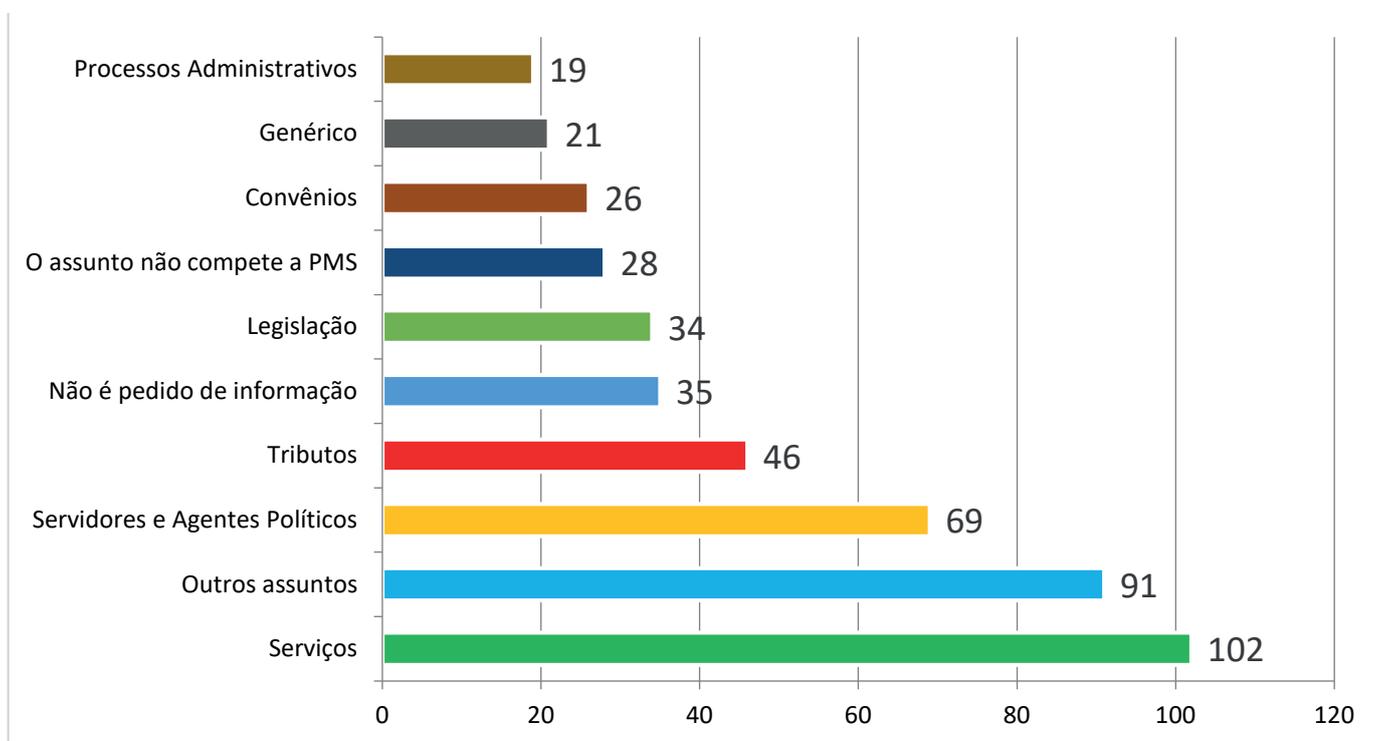


# SIC - EVOLUÇÃO MENSAL





# SIC - ASSUNTO



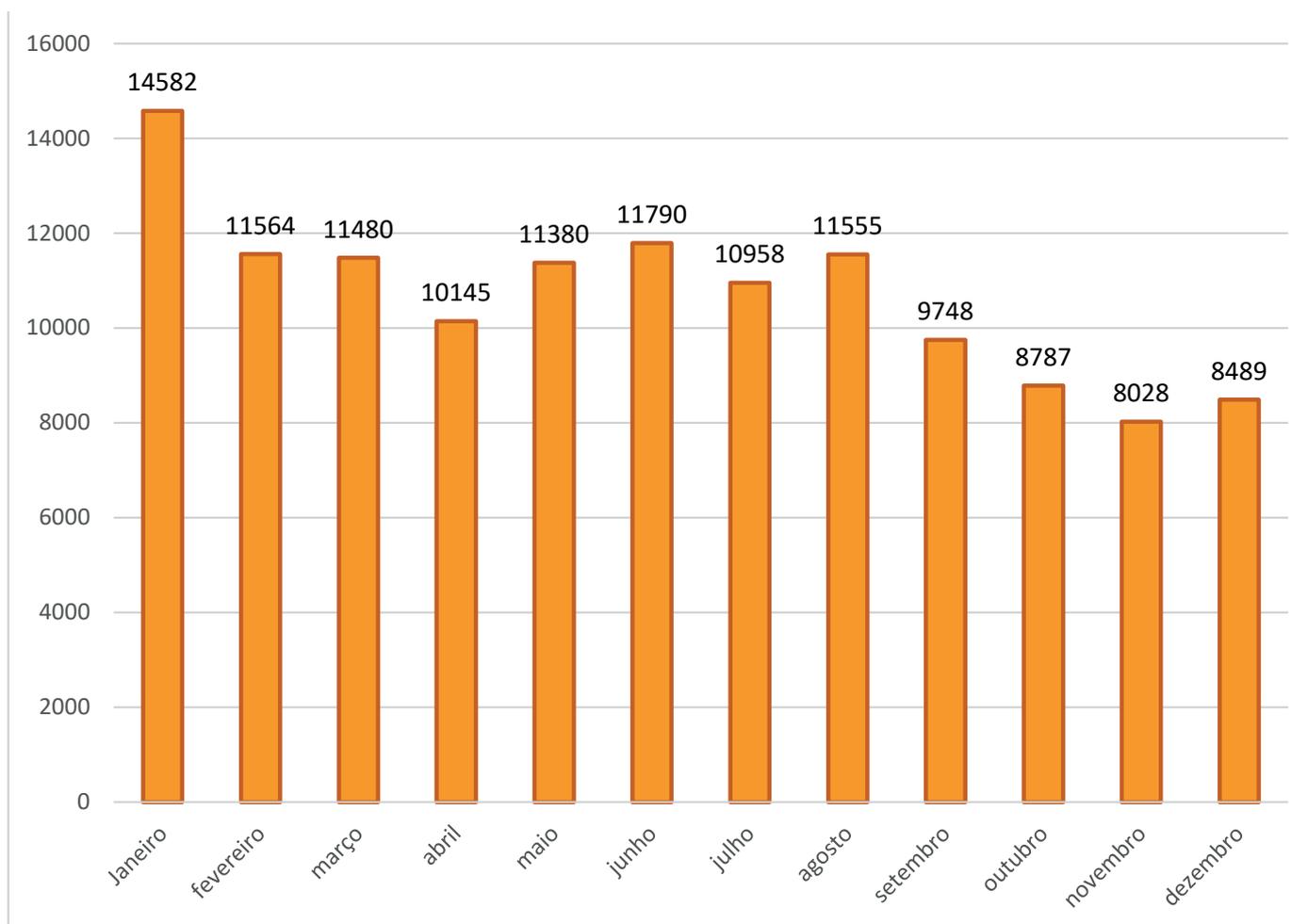
# PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

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.

Em 2022 foi implementado o portal dos concursos públicos e a página para consulta dos benefícios assistenciais.

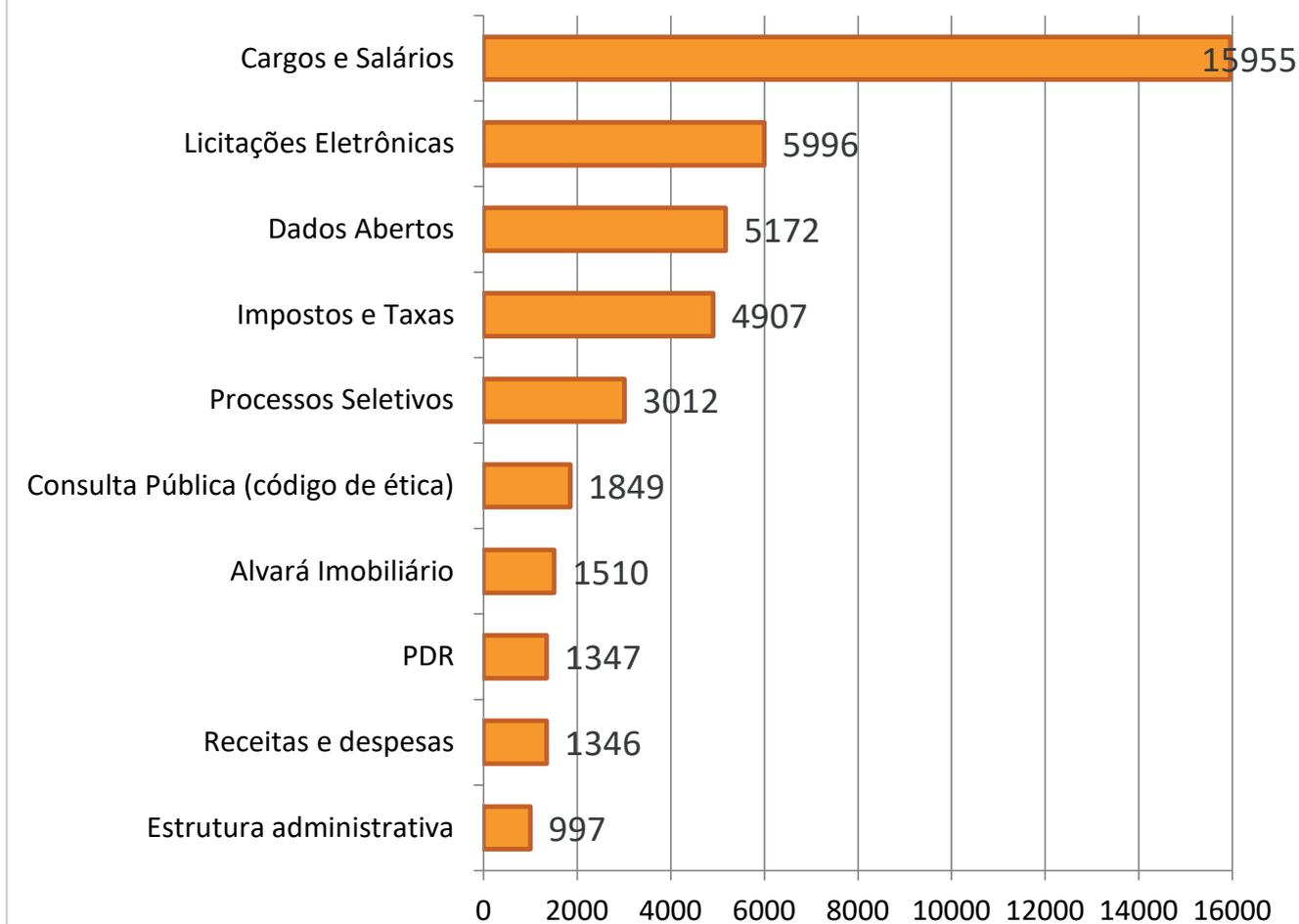
**128.506 acessos em  
2022**

# PORTAL – EVOLUÇÃO MENSAL



# PORTAL – PÁGINAS ACESSADAS

## TOP 10 ASSUNTOS ACESSADOS



# **LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Em 2022 não recebemos solicitações para tratamento de dados com base na Lei Geral de Proteção de Dados.



# CARTA DE SERVIÇOS

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

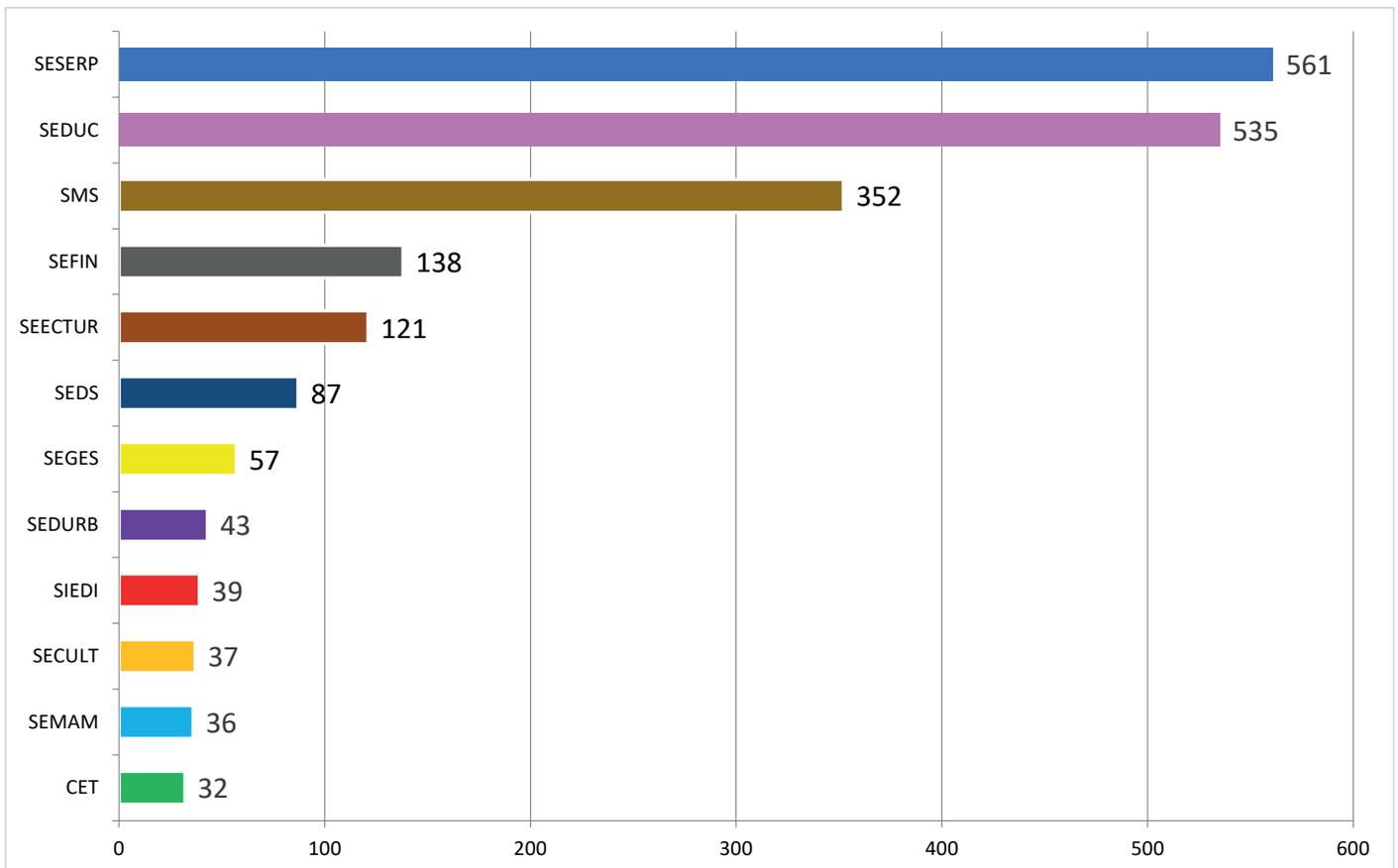
Criada por meio do Decreto nº 8.485/2019, regulamentou a Lei nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

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.

**2.144 serviços  
cadastrados**



# CARTA DE SERVIÇOS - TOP 10 SECRETARIAS





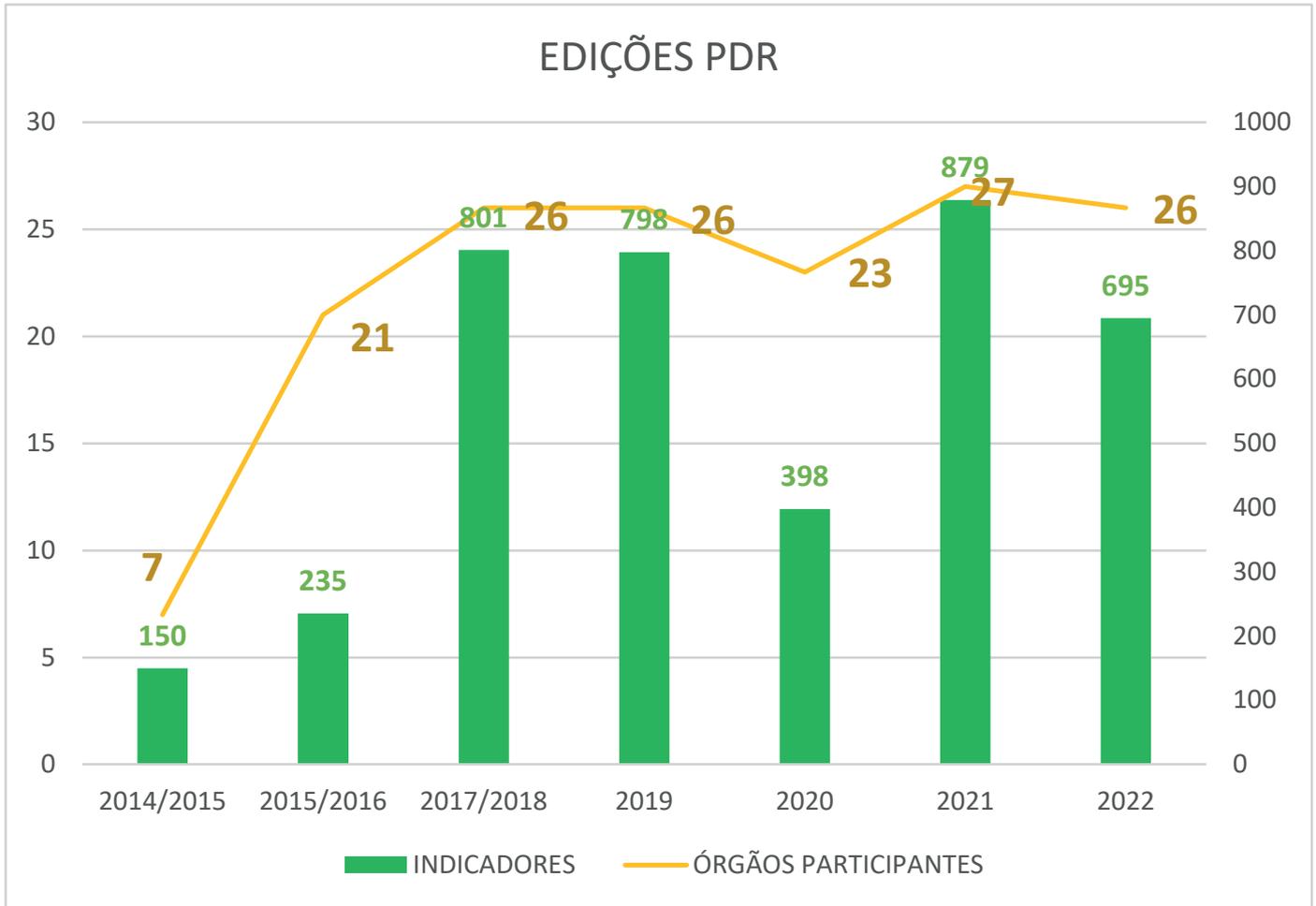
# PARTICIPAÇÃO DIRETA NOS RESULTADOS - PDR

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.

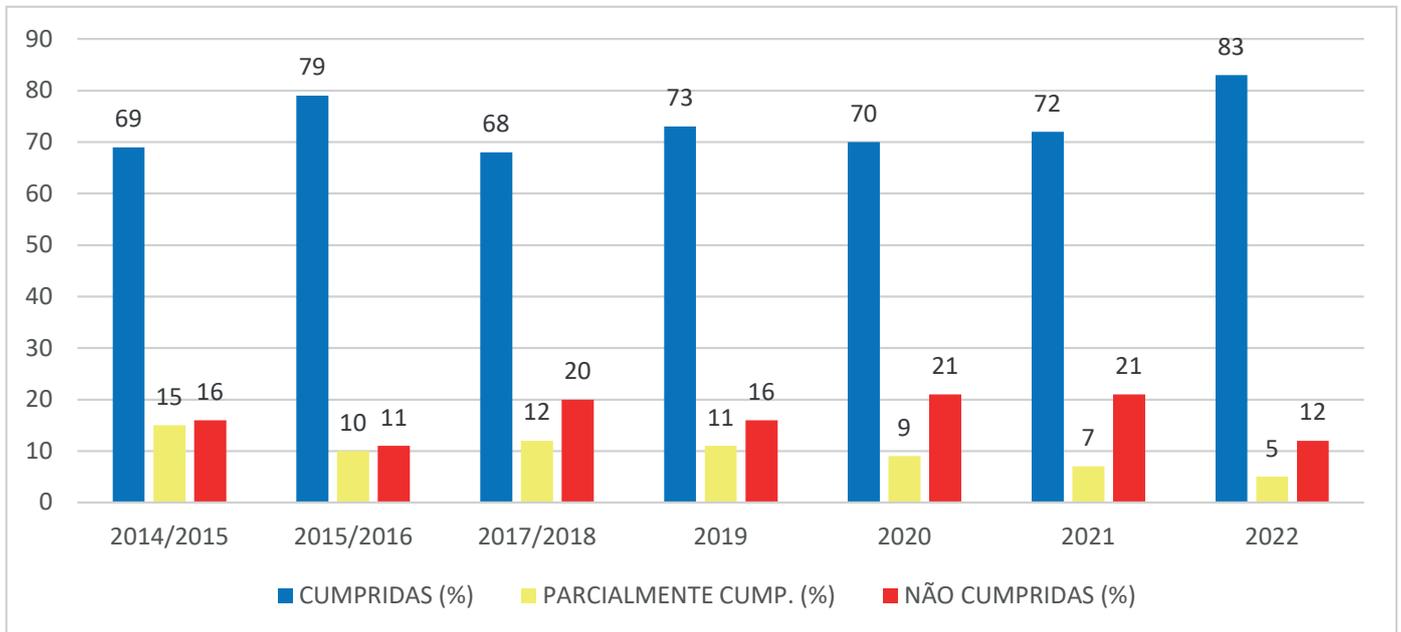
O programa foi instituído pela Lei Complementar nº 803/2013 que autoriza a realização de Contratos de Gestão entre o Prefeito e os Secretários Municipais. No objeto destes contratos estão inscritas as metas e os indicadores que devem ser cumpridos no período de ano. Ao final, respeitando um sistema de 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.

**695 indicadores  
em 2022**

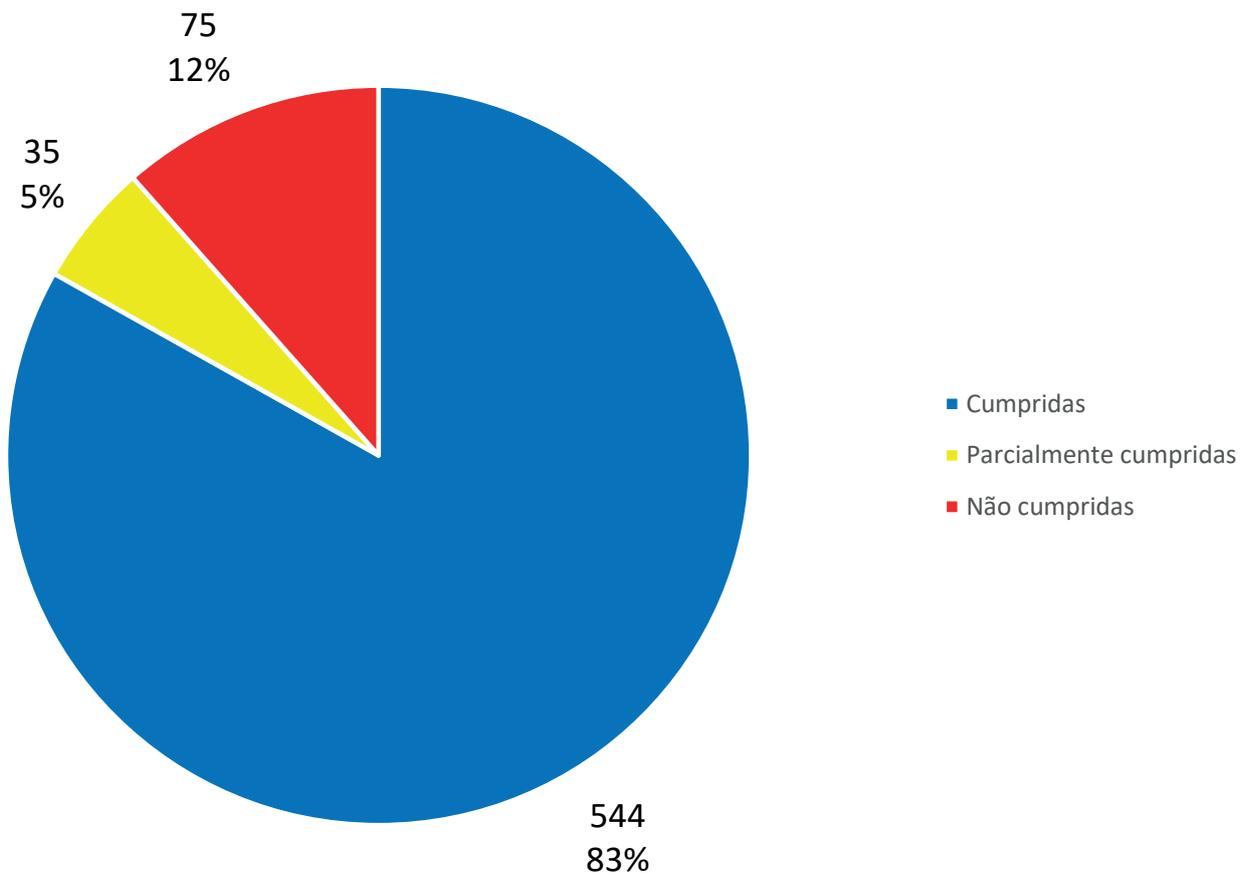
# INDICADORES POR ANO - PDR



# PDR - CUMPRIMENTO DAS METAS



# ESTATÍSTICAS PDR - RESULTADO



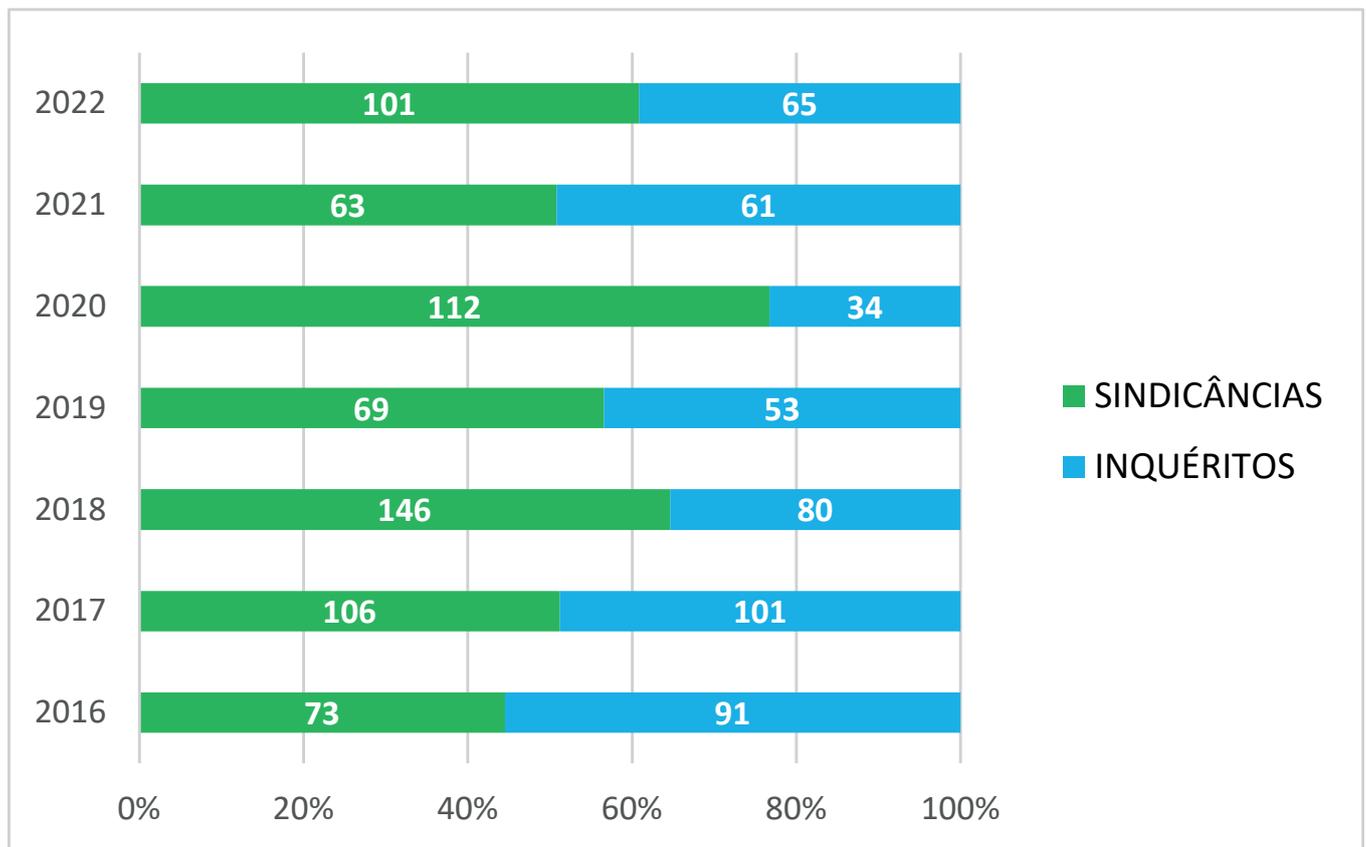
# PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES – PAD

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

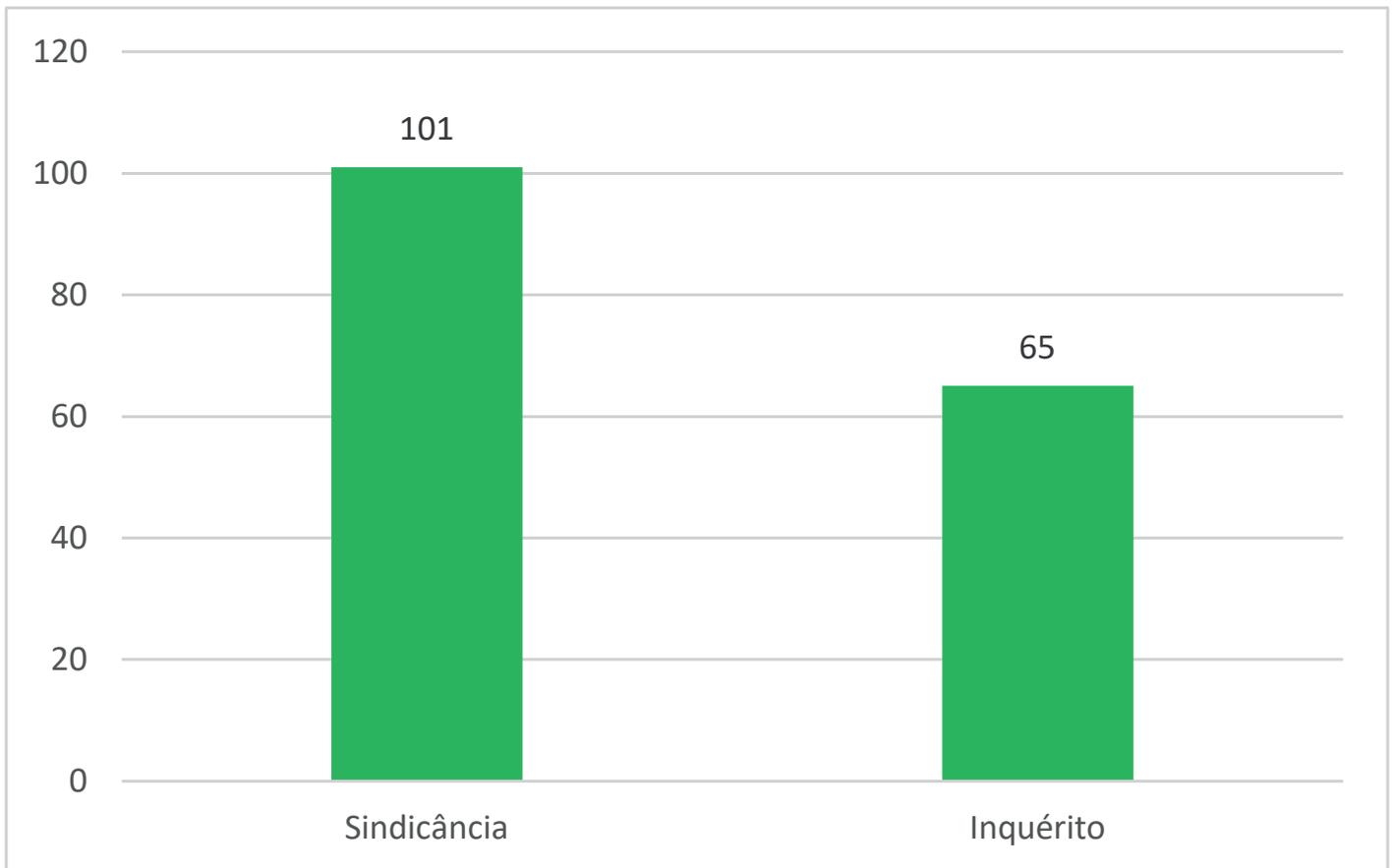
A Comissão Permanente de Inquéritos e Sindicâncias – COMINQ conduz a sindicância (peça preliminar) quando os fatos e autoria não estão definidos, que pode resultar no arquivamento ou na instauração de inquérito. E o inquérito, instrumento destinado a apurar a responsabilidade do servidor por infração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

# PAD – EVOLUÇÃO ANUAL

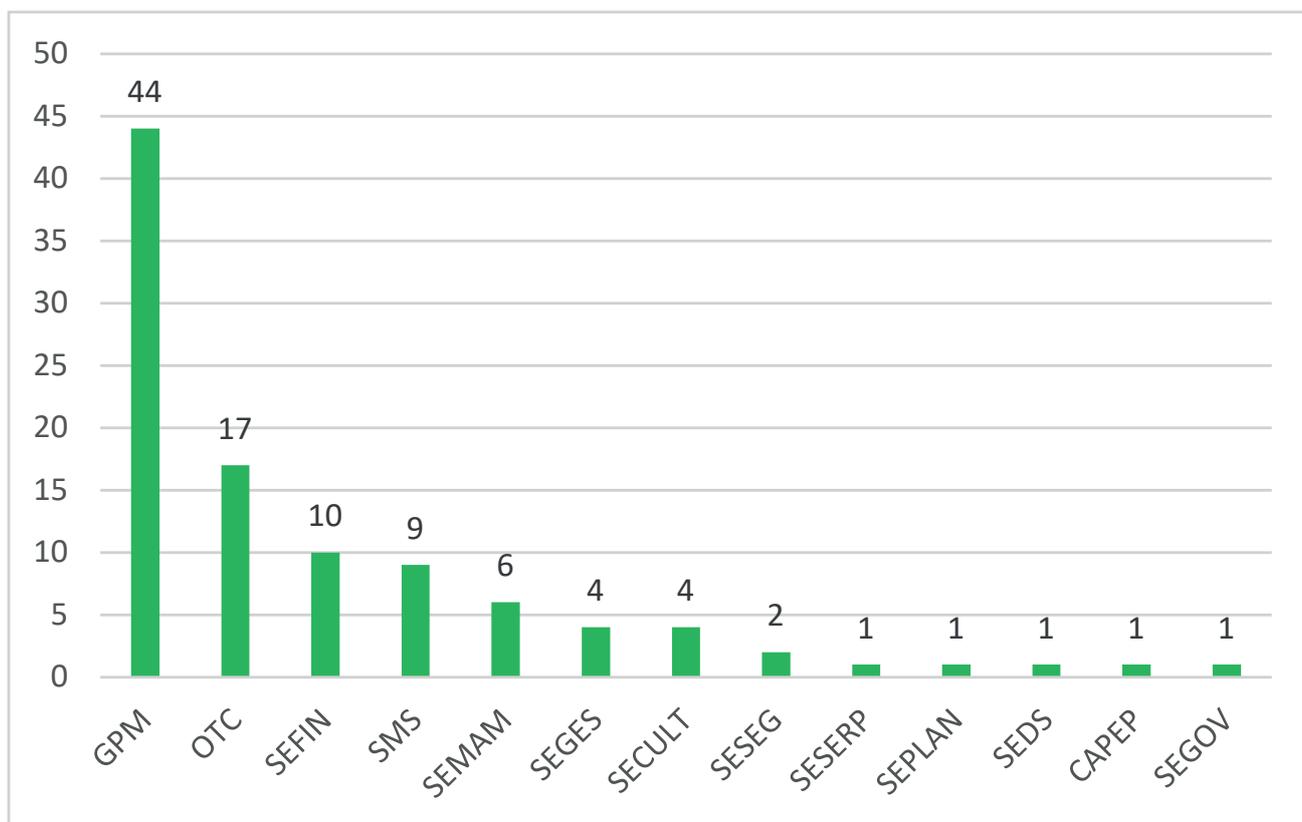


# PAD – PROCESSOS

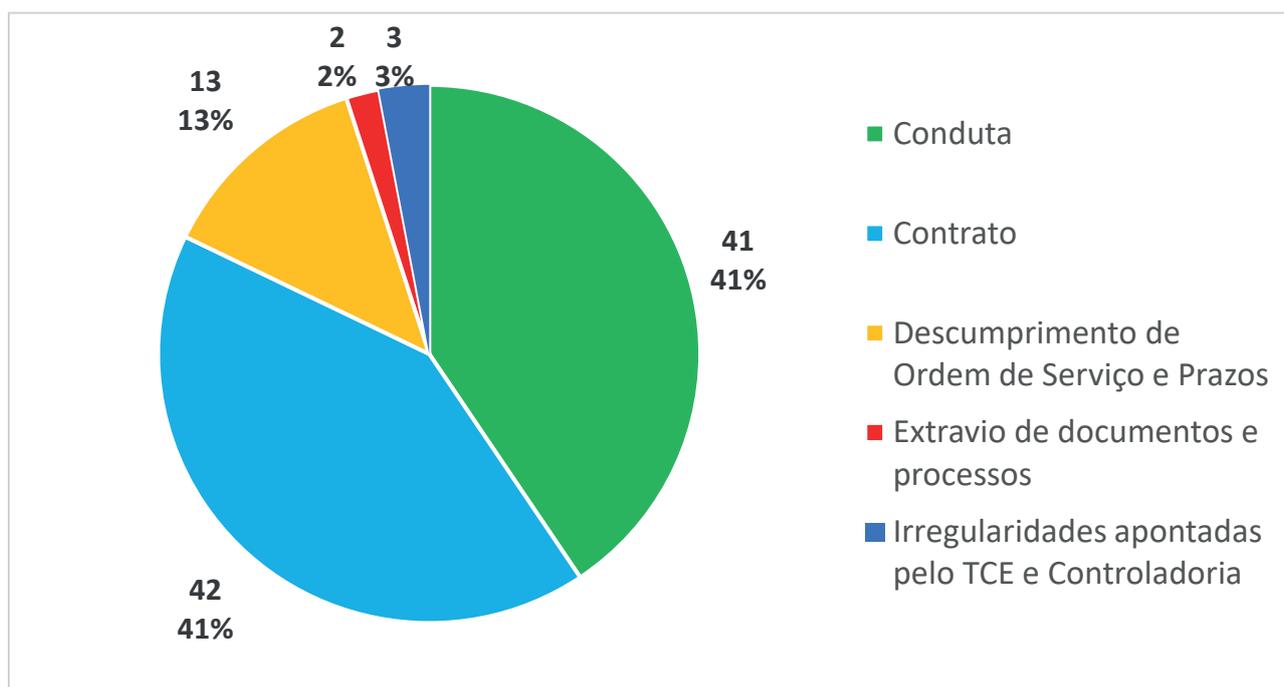


**166 processos em  
2022**

# PAD – SINDICÂNCIA POR SECRETARIA

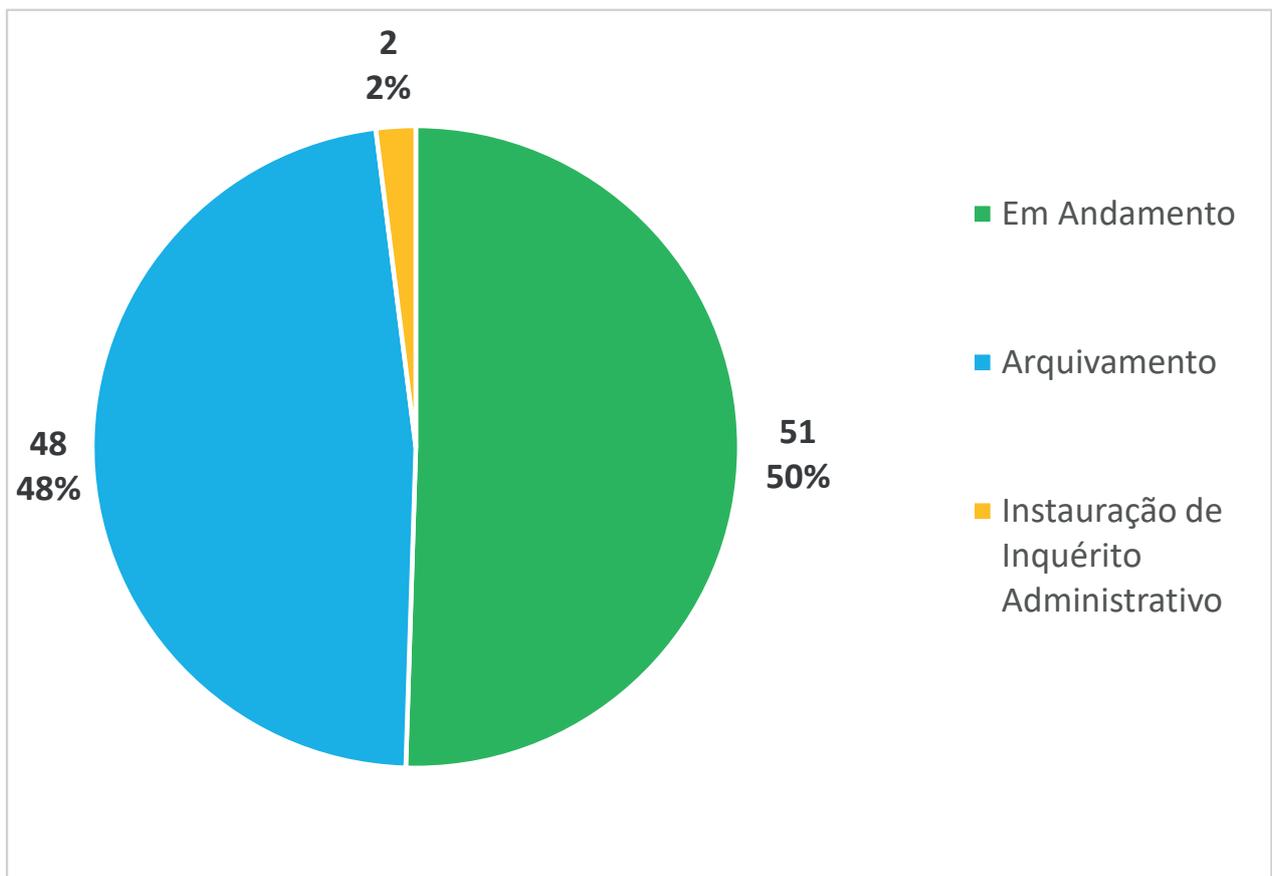


# SINDICÂNCIA - MOTIVOS

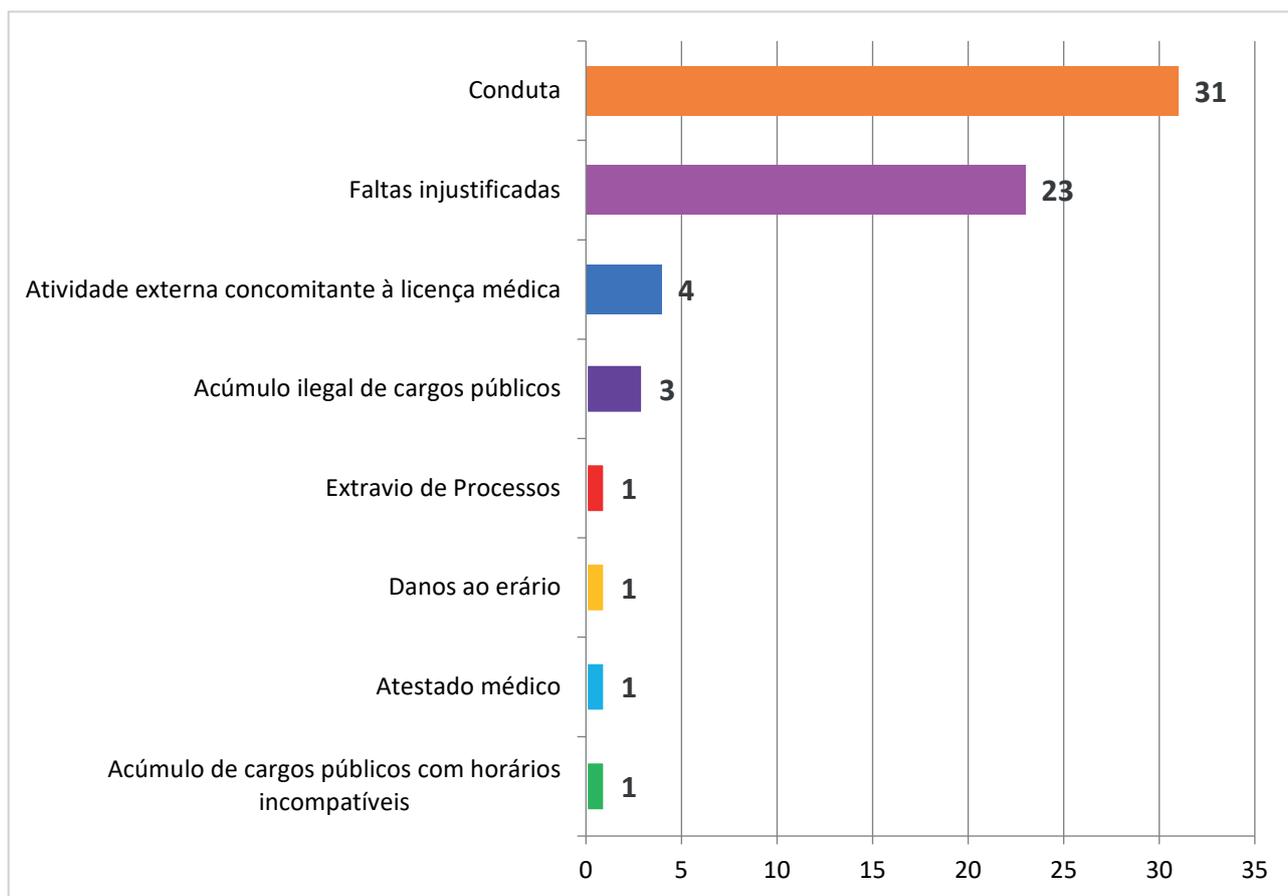


A classificação CONDUTA representa os processos com relação ao comportamento ou posturas de servidores em ambiente de trabalho os quais são considerados inadequados.

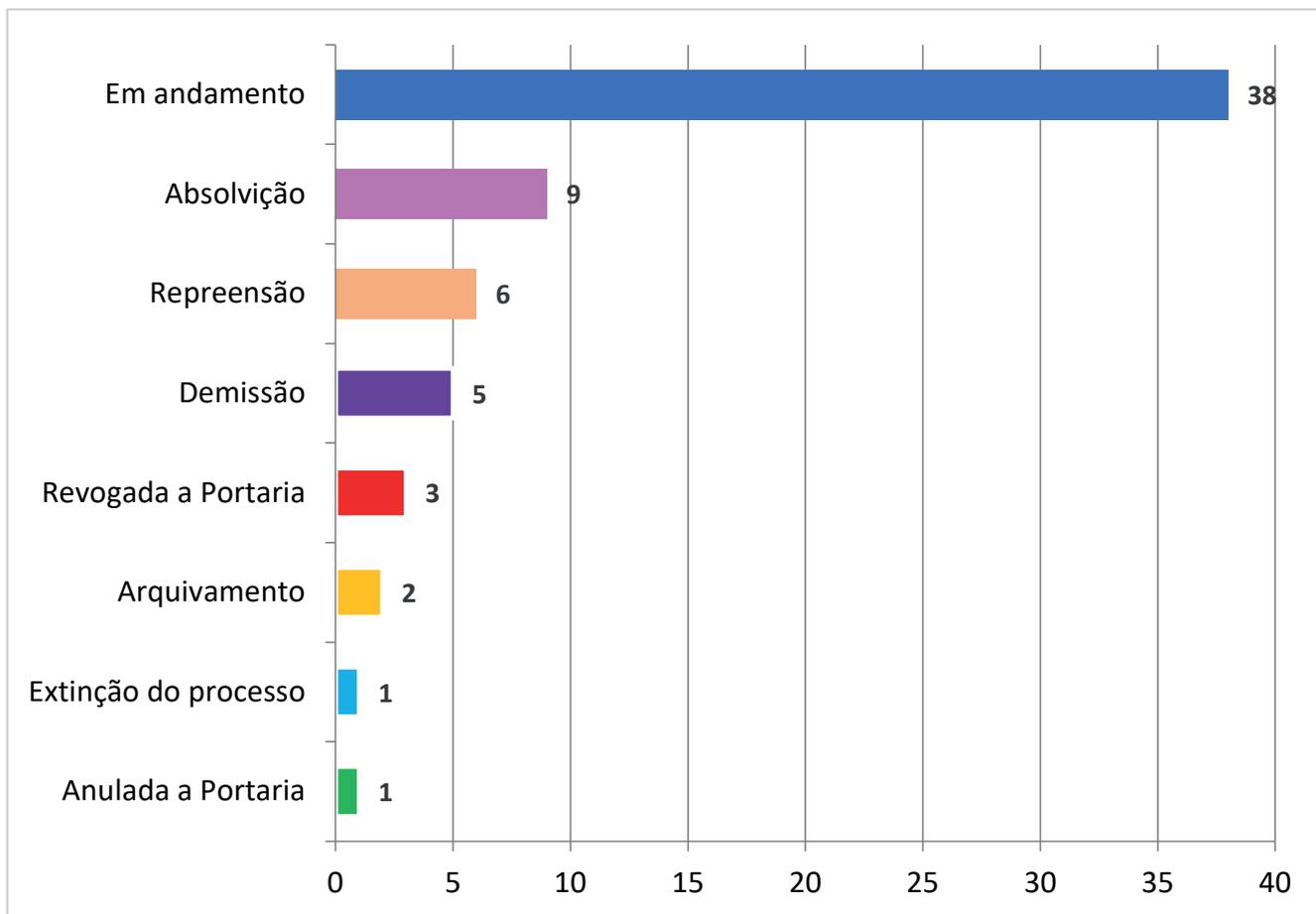
# SINDICÂNCIA - DECISÃO



# INQUÉRITO - MOTIVOS



# INQUÉRITO - DECISÕES



# RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2021	RESPOSTA	RECOMENDAÇÕES 2022
SESERP	<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>	<p>Iluminação pública teve um ponto negativo por conta dos processos de contratatação anteriores e por questões de furtos. Creio numa melhora geral com os procedimentos que adotamos e adotaremos. A poda de árvores teve ótimos resultados, mas vamos melhorar mais. (Secretário Wagner)</p>	<p>O número de ocorrências do assunto “poda de árvore” teve uma redução, mas praticamente se manteve estável comparando os anos de 2021 e 2022, 843 e 776, respectivamente. É recomendável que a programação de poda esteja ocorrendo dentro do prazo. Em relação às manifestações sobre contentor de lixo, esse número está bem alto. A SESERP tem respondido que o Decreto 7641/2017 limita a implantação de novos contentores, mas em função do aumento de ocorrências, talvez seja o caso de avaliar se não é necessário reavaliar essa limitação. O número de reclamações do assunto manutenção em vias públicas (838) é o maior desde 2013. Além do tema contentores, tapa buraco e bocas de lobo são as questões mais reclamadas. Após apontado no relatório, a SESERP reduziu seu tempo de resposta de 28 para 16 dias. Um redução expressiva de cerca de 43%. Entretanto, a SESERP possui 985 ocorrências de 2022 pendentes de resposta. Esse número é extremamente alto e a Secretaria deve realizar um mutirão para responder essas ocorrências.</p>

# RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2021	RESPOSTA	RECOMENDAÇÕES 2022
SMS	<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>	<p>No que se refere à dengue, seguindo recomendações do Ministério da Saúde, no ano de 2020, as visitas casa a casa não foram realizadas por conta da COVID-19. Fizemos nos imóveis especiais e pontos estratégicos. Em 2021, iniciamos todas as ações pertinentes ao controle de vetor: mutirões, visitas casa a casa, nebulização, monitoramento de armadilhas, atividades educacionais em escolas, palestras em empresas. Nosso funcionários passam periodicamente por capacitação, educação permanente e continuada com foco no atendimento humanizado (Ana Paula, Chefe do DEVIG)</p>	<p>A SMS é a segunda Secretaria com mais manifestações de Ouvidoria. Demora para agendamento de exames e de consultas, dificuldade no atendimento para marcação de exames e consultas e a inexistência de vagas para alguns procedimentos são os que os municípios mais solicitam. Essa situação tem se repetido ao longo dos anos e a SMS precisa apresentar soluções efetivas para melhorar o atendimento a esses serviços. O tema “insatisfação com funcionários” só vem aumentando ao longo dos anos. Os números de 2019 a 2022 são 294, 321, 416 e 452. No relatório constam informações específicas sobre esse tema, mas as UBS Aparecida e Ponta da Praia tem liderado o número de reclamações de funcionários por vários anos. Sugerimos iniciar um novo programa de capacitação e atendimento humanizado nessas duas unidades. Após apontado no relatório, a SMS reduziu seu tempo de resposta de 20 para 7 dias. Um redução expressiva de cerca de 65%.</p>

# RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2021	RESPOSTA	RECOMENDAÇÕES 2022
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>	<p>Afirmo que o corpo técnico da SIEDI e fiscalização do DECONTE está 50% menor que nos últimos 10 anos e não houve novas nomeações nesse período. A orientação do GPM é que as Prefeituras Regionais façam uma força-tarefa uma vez por semana com um fiscal do DECONTE até que eles recebam dois fiscais de posturas, sendo que a partir daí essa atribuição seja 100% das Prefeituras Regionais. (Secretária Larrisa)</p>	<p>Novamente as manifestações sobre regularidade de obras particulares foi um tema frequente. Sugerimos, mais uma vez, a necessidade de fiscalização ativa da Secretaria para evitar que a situação chegue a um ponto onde o cidadão tenha que se manifestar a respeito da obra irregular. Mais uma vez a SIEDI reduziu seu tempo de resposta de 14 para 10 dias. Um redução expressiva de cerca de 40%.</p>

# RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2021	RESPOSTA	RECOMENDAÇÕES 2022
SEFIN	<p>O número de ocorrências relacionadas ao IPTU encontra-se num patamar elevado e equivalente ao de 2020. Sugerimos análise da SEFIN quanto os motivos desse número de ocorrências.</p>	<p>Em relação ao IPTU, a SEFIN:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- implementou o pagamento por cartão de débito e crédito;</li><li>- permitiu os parcelamentos dos débitos de 2021;</li><li>- implementou o plano municipal de recuperação fiscal;</li><li>- recadstramento de aposentados que recebem isenção parcial do IPTU;</li><li>- WhatsApp para dúvidas sobre IPTU (Trajano, Assessoria SEFIN)</li></ul>	<p>Entre os dez assuntos mais solicitados, dois são da área de finanças: tributos municipais e estabelecimentos comerciais - alvará. O tema “bar/lanchonete e adega” triplicou de um ano para outro (2021 -185; 2022 -555). A SEFIN precisa verificar o que pode fazer para regerar as atividades desses estabelecimentos, a fim de conciliar a atividade comercial com o respeito à urbanidade. As manifestações sobre o IPTU é o maior da série histórica, desde 2013. Sugerimos a realização de ações efetivas para diminuir o número de manifestações sobre o IPTU.</p>

# RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2021	RESPOSTA	RECOMENDAÇÕES 2022
CET	A Recomendação de 2021 se concentra novamente nos temas “veículos abandonados” e “placas de sinalização”. Mantemos as sugestões do Relatório de 2020.	Os assuntos apontados estão sendo monitorados para uma melhora dos serviços (Adilson Bulo, Diretor Administrativo e Financeiro)	Após apontarmos nos relatórios de 2020 e 2021, o número de manifestações sobre veículos abandonados foi para 109, o menor da série histórica, desde 2018. Uma redução de 34% comparando 2021 e 2022, e uma redução significativa de 67% considerando o ano de 2018. O tema “sinalização de solo” merece uma atenção da Companhia, pois esse número tem aumentado: 75 (2020), 94 (2021) 101 (2022). Sugerimos uma fiscalização ativa da CET quanto a esse tipo de fiscalização. Após apontado no relatório, a CET reduziu seu tempo de resposta de 14 para 9 dias. Um redução expressiva de cerca de 35%.

# RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2021	RESPOSTA	RECOMENDAÇÕES 2022
PGM	<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>	<p>As recomendações dessa OTC são inexequíveis e totalmente desproporcionais ao volume de demandas desta PGM; à relevância dos assuntos aqui tratados; às urgências rotineiramente chamadas pelo GPM e toda a administração: à quantidade ínfima de servidores aqui lotados; entre outros fatos de notório conhecimento de todos.</p> <p>Se a OTC entende que responder usuário é mais importante do que todo o resto, sugiro que a PMS reavalie as condições de trabalho dessa instituição. (Procuradora Geral, Renata Arraes)</p>	<p>Após apontado no relatório, a PGM reduziu seu tempo de resposta de 32 para 7 dias. Uma redução expressiva de cerca de 78%, mesmo com um número de 106 ocorrências, quantidade similar à de 2021</p>

# RECOMENDAÇÕES

SECRETARIA	RECOMENDAÇÕES 2021	RESPOSTA	RECOMENDAÇÕES 2022
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 extramamente 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>	<p>Não devolveu o processo com resposta até o hoje (04/01/2023)</p>	<p>Após apontado no relatório, a COHAB reduziu seu tempo de resposta de 68 para 33 dias. Uma redução de cerca de 51%, mesmo com um número de 22 ocorrências, quantidade similar à de 2021. Entretanto, esse tempo de resposta ainda é muito grande e demonstra que na média a COHAB tem respondido após o prazo de resposta das ocorrências. Apesar da melhora no tempo de resposta, comparando os últimos anos, ainda é preciso melhorar o fluxo para agilizar a resposta ao cidadão.</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.