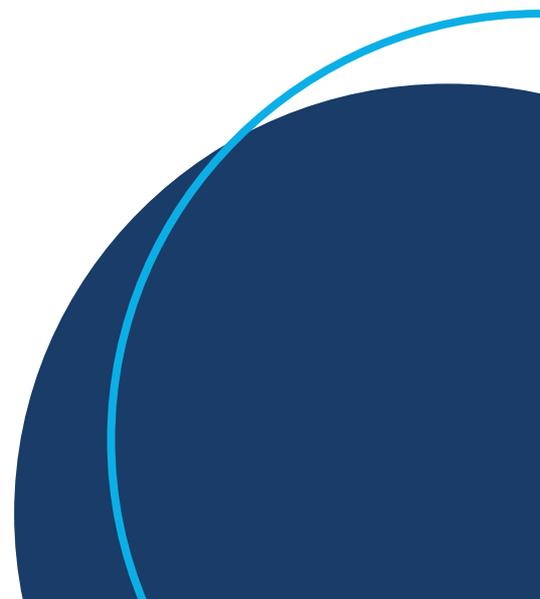
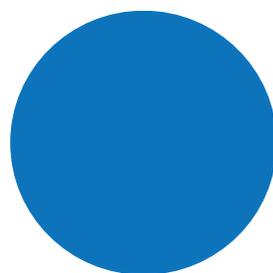




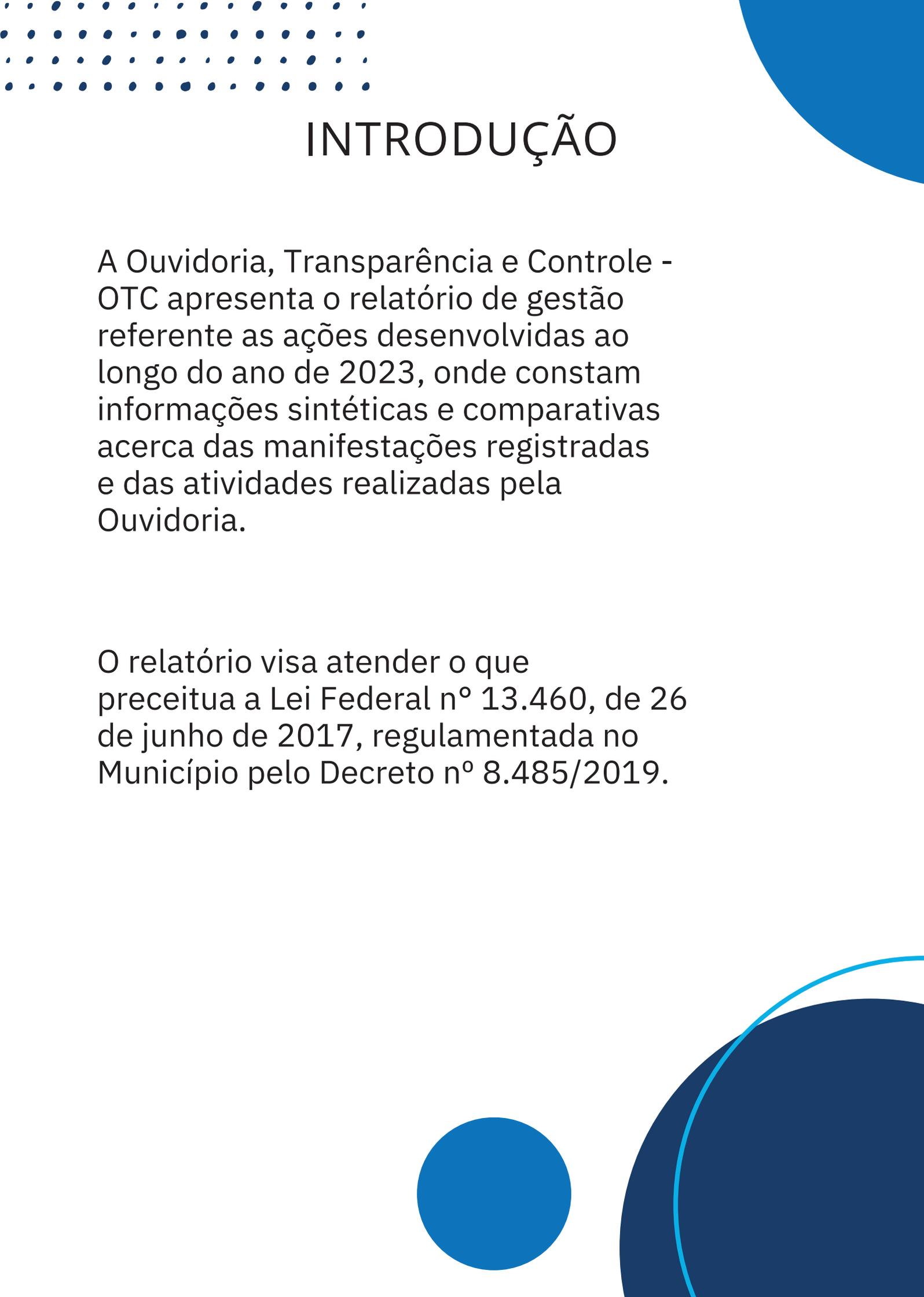
Relatório Anual 2023

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.....	14
9. Ocorrências Geral.....	15
10. Comparativo.....	20
11. Respostas	28
13. Prazos	31
14. Encaminhamentos	36
15. Top 10 Assuntos/Temas por Secretarias.....	
SMS	38
SESERP.....	45
SEPREF.....	47
SEFIN.....	49
SEMAM.....	51
SIEDI.....	53
CET.....	55
SESEG.....	57
SEDUC.....	59
SEDS.....	61
16. Aluno Ouvidor.....	63
17. Ouvidoria Rosa.....	68
18. Ouvidoria Presente.....	71
19. Mediação.....	73
20. Controle de Qualidade.....	76
21. Orçamento Participativo Amplo - OPA.....	80
22. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	87
23. Portal da Transparência e Dados Abertos	91
24. Solicitações LGPD.....	95
25. Carta de Serviços.....	96
26. Participação Direta nos Resultados – PDR.....	98
27. Procedimentos Administrativos Disciplinares – PAD.....	102
28. Recomendações.....	108
29. Legislação.....	115
30. Conclusão.....	116



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria, Transparência e Controle - OTC apresenta o relatório de gestão referente as ações desenvolvidas ao longo do ano de 2023, 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

40.709

MANIFESTAÇÕES

38.375

INFORMAÇÕES
GERAIS

2.334

SIC

636

SATISFAÇÃO
ATENDIMENTO
OUVIDORIA

64%

SATISFAÇÃO
DOS
SERVIÇOS

94,5%

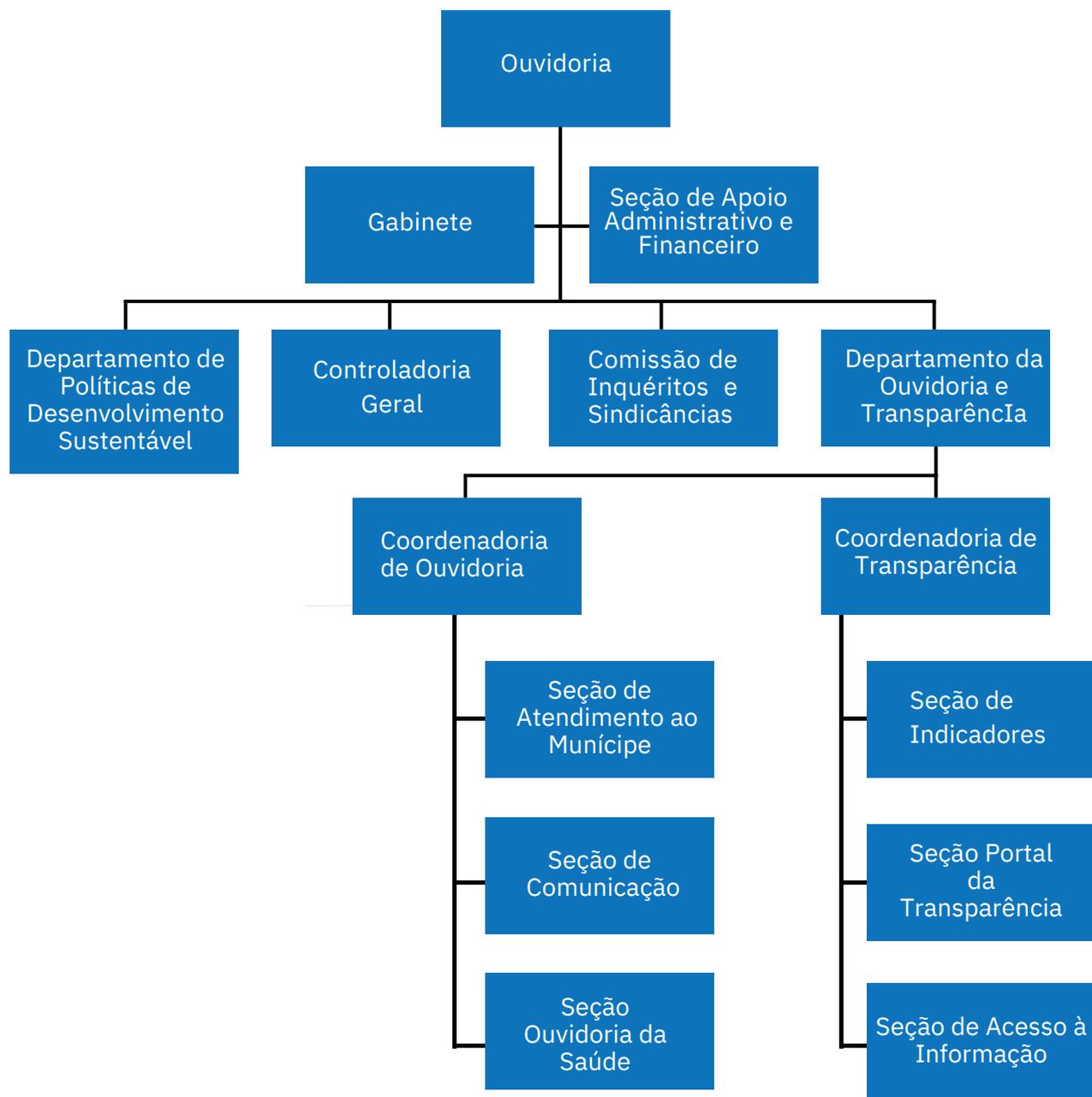
MEDIAÇÕES

77

CARTA DE
SERVIÇOS

2.013

ORGANOGRAMA





EQUIPE DA OUVIDORIA

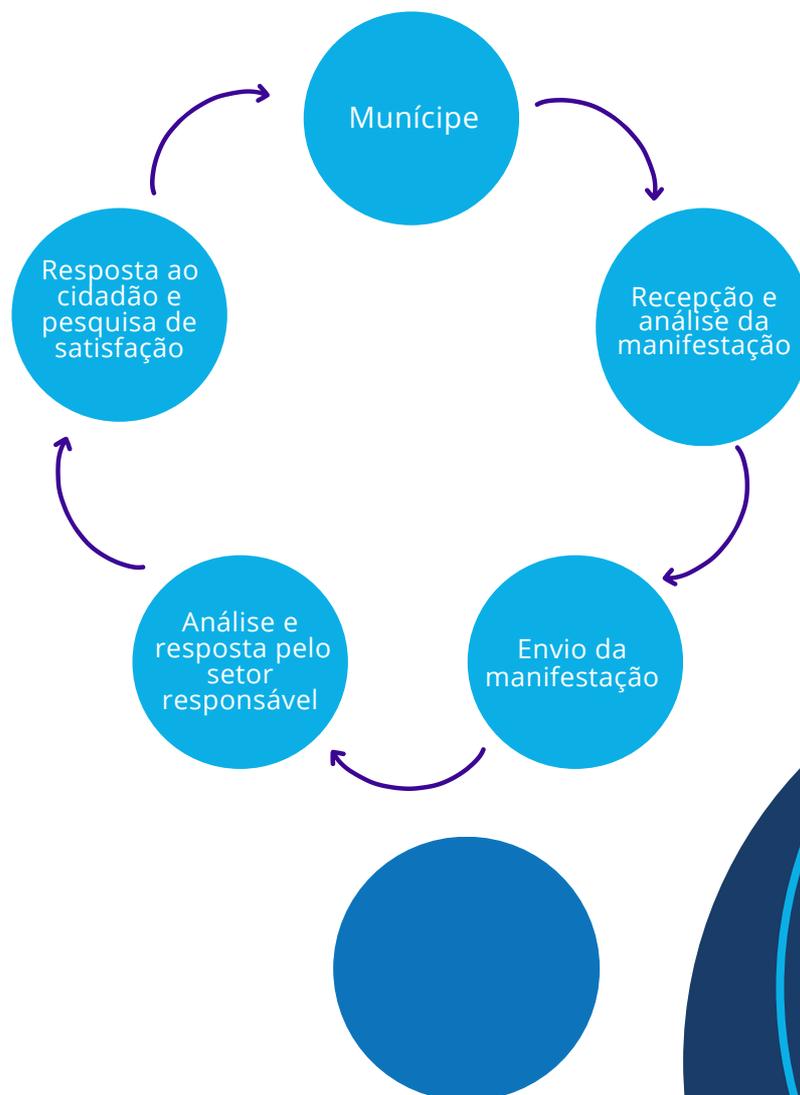
A Ouvidoria, para desenvolver suas atividades no ano de 2023, contou com a colaboração de 60 funcionários, entre servidores concursados, comissionados e estagiários. Destes, 36 atuaram diretamente nas atividades de atendimento ao cidadão, análise das demandas, monitoramento, respostas, mediação e controle 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 da mediação.





CANAIS DE ATENDIMENTO

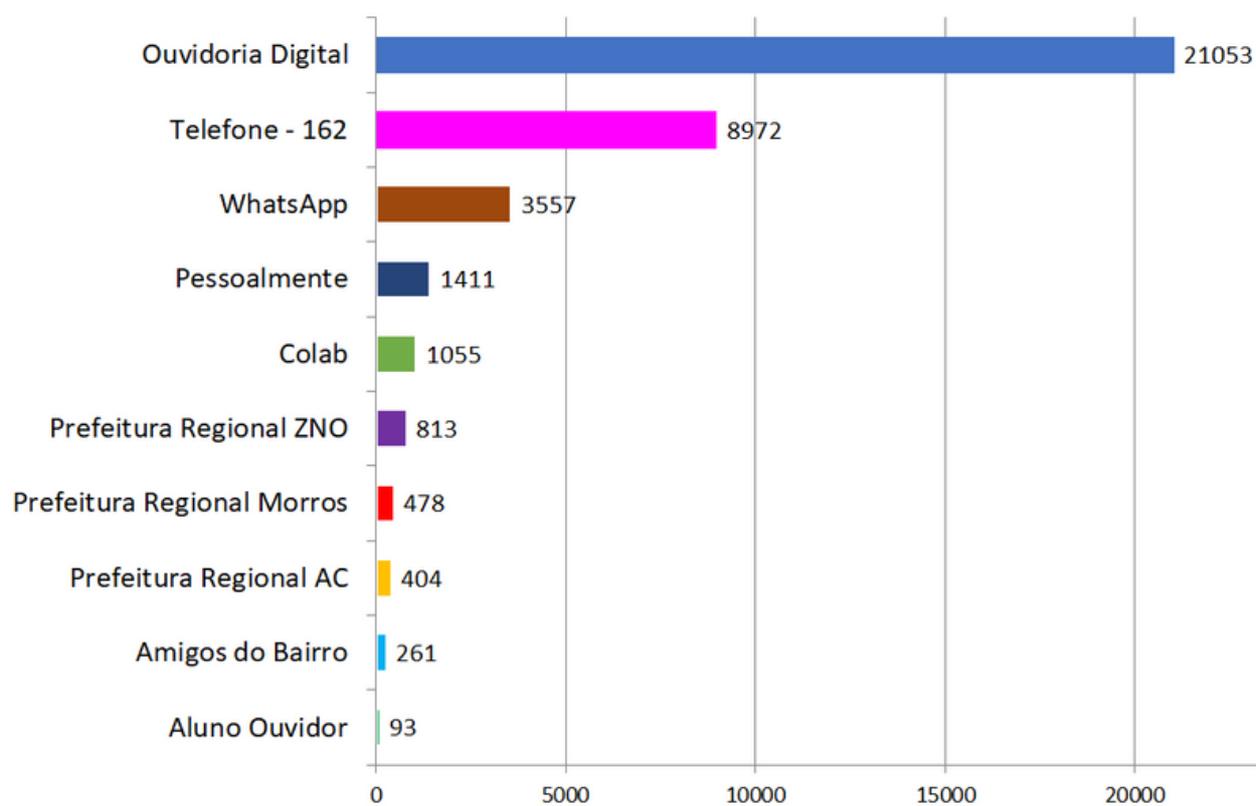
A Ouvidoria, Transparência e Controle conta com diversos canais de atendimento, além dos digitais, como o portal Ouvidoria Digital e o WhatsApp.

Desenvolve programas de busca ativa visando estimular a participação cidadã, como a Ouvidoria Presente, que visita os equipamentos municipais, Ouvidoria Rosa, que visita as unidades de saúde do Município, os Alunos Ouvidores, jovens ouvidores dentro das escolas municipais, e o Amigos do Bairro, que capacita cidadãos para orientar os cidadãos sobre as ações da Prefeitura e como recorrer à Ouvidoria.



67% das manifestações registradas em 2023 foram por canais digitais

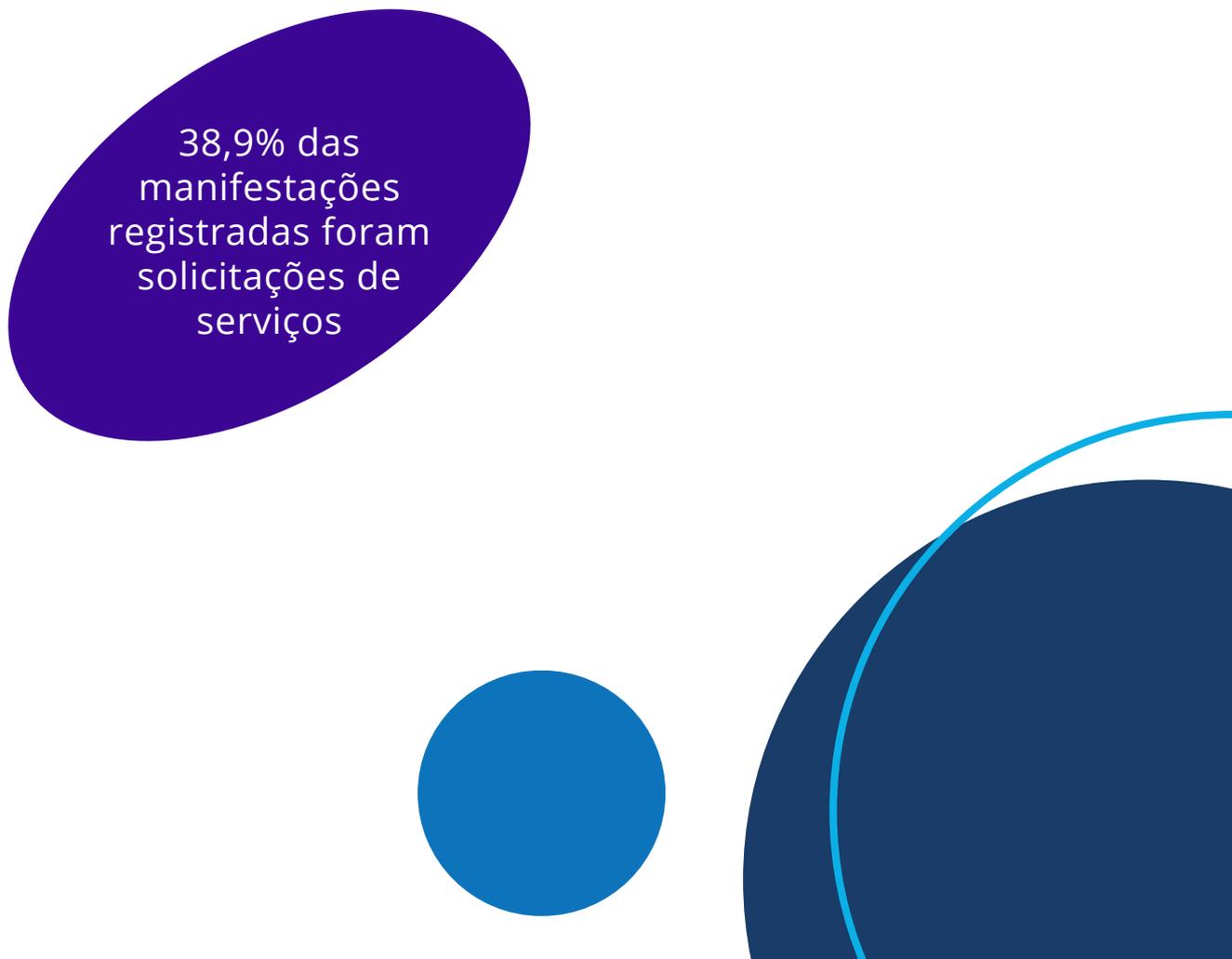
OCORRÊNCIAS POR CANAIS DE ATENDIMENTO





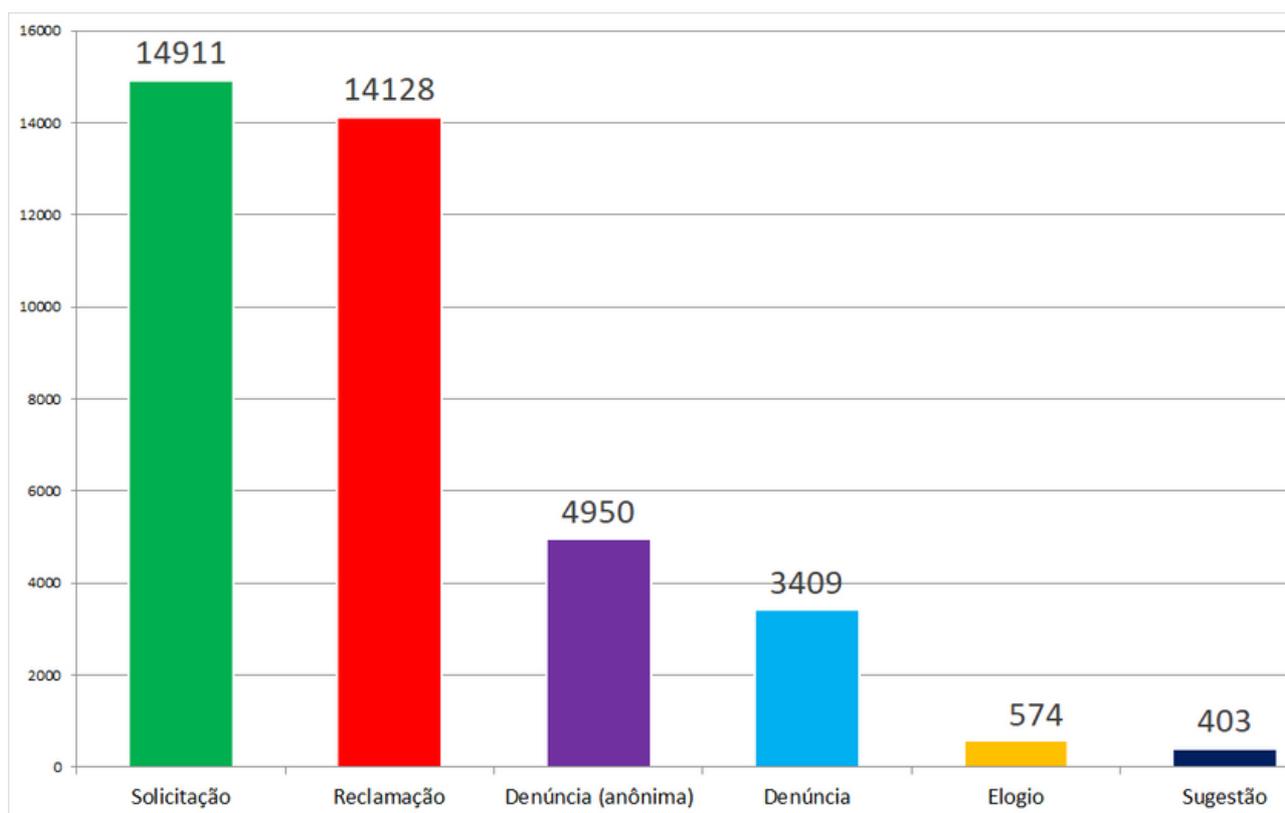
TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

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



38,9% das
manifestações
registradas foram
solicitações de
serviços

TIPO DE MANIFESTAÇÃO





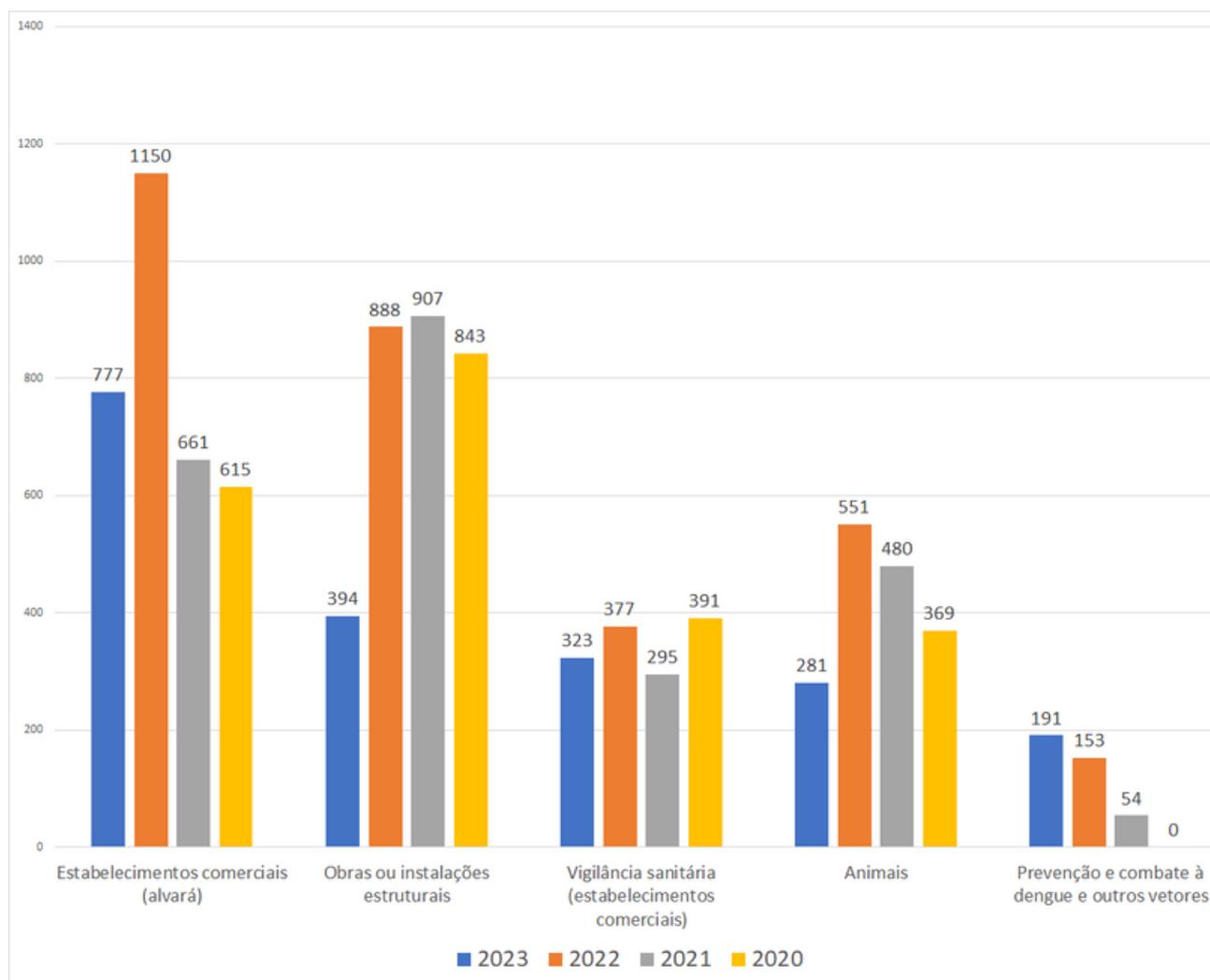
DENÚNCIA ANÔNIMA

A partir de 2021, a Prefeitura garantiu a possibilidade do registro de manifestações por meio de denúncias anônimas.

No ano de 2023, conforme o gráfico a seguir, percebe-se que o número de manifestação feitas pelo canal de denúncias anônimas reduziu em relação ao ano de 2022.



TOP 5 - ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS



CLASSIFICAÇÃO

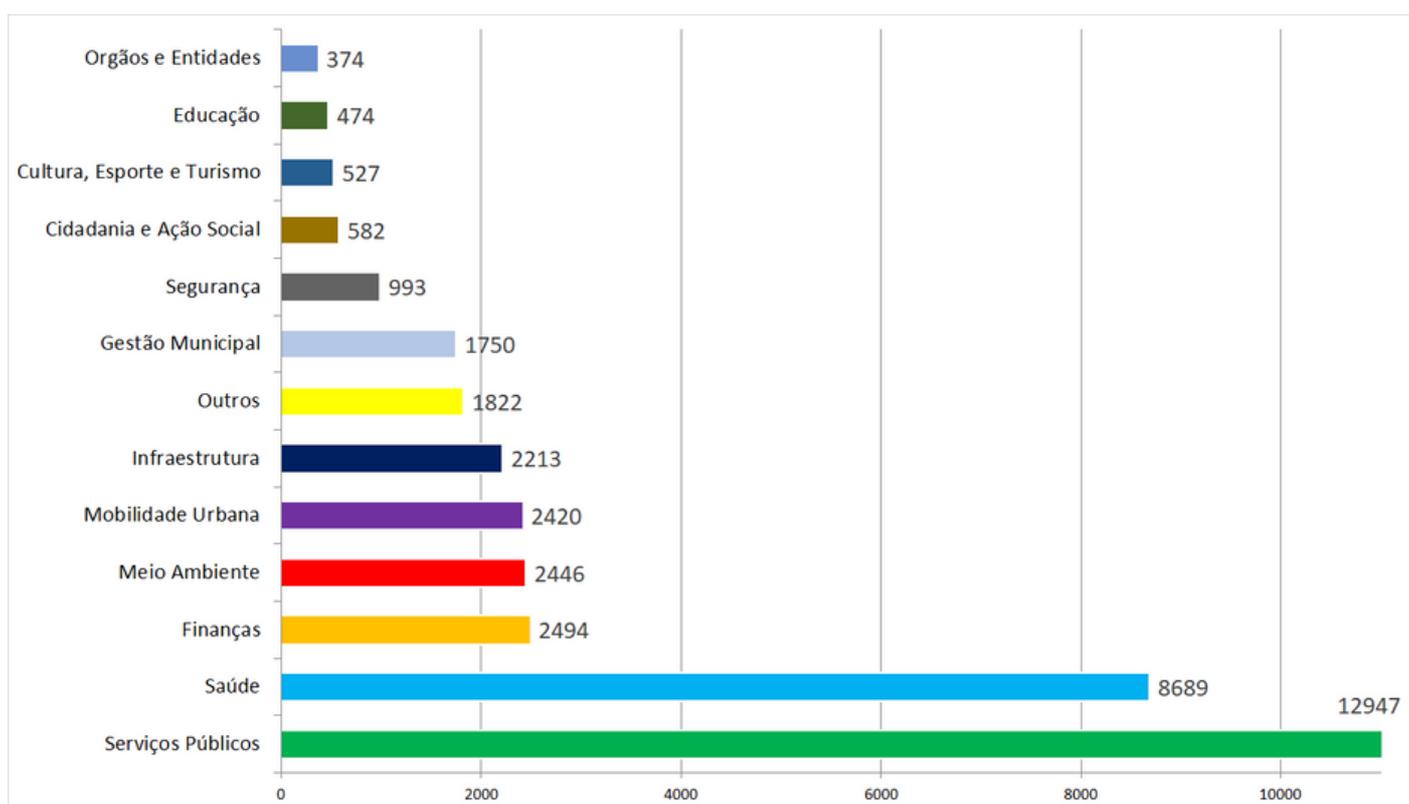
As manifestações registradas na Ouvidoria, comumente chamadas de ocorrências, são classificadas por área, assunto e tema, nessa ordem.

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.

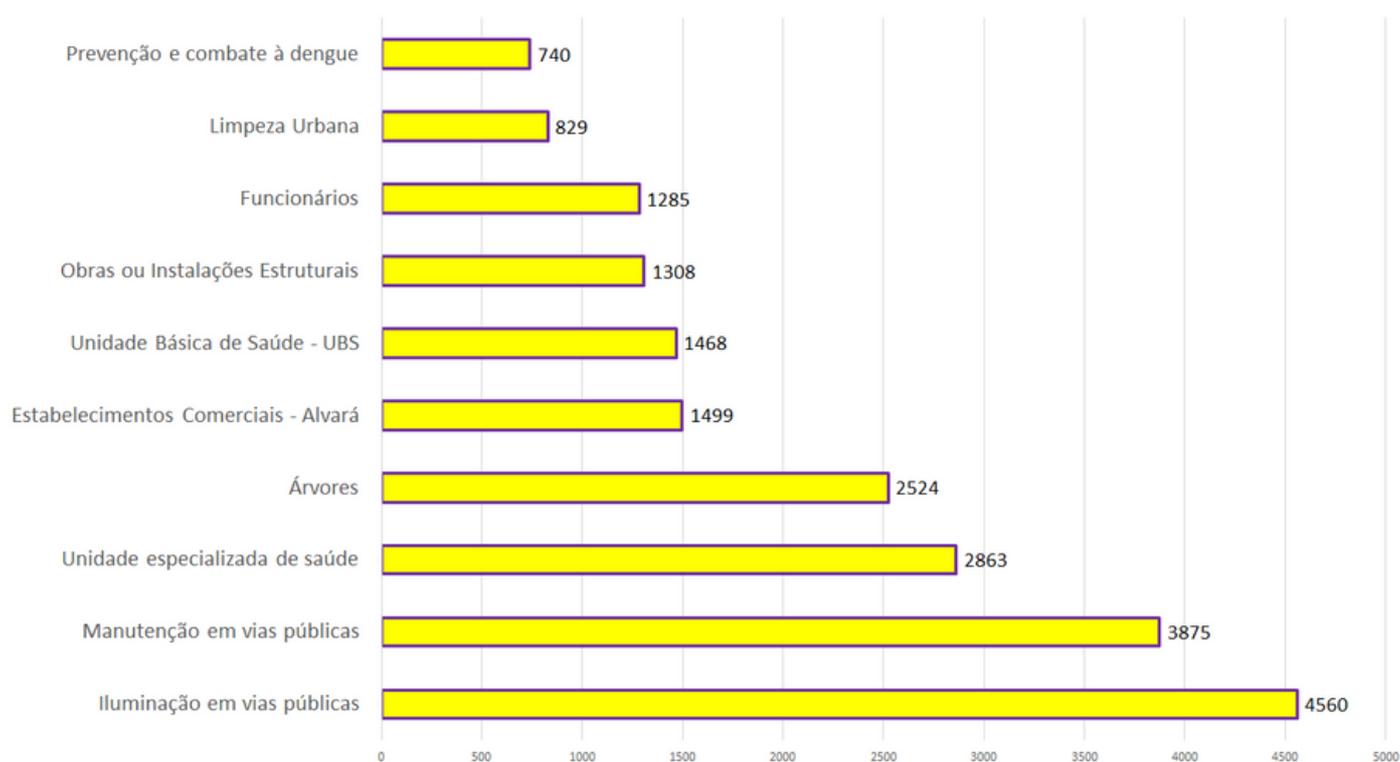
Observe o exemplo abaixo:



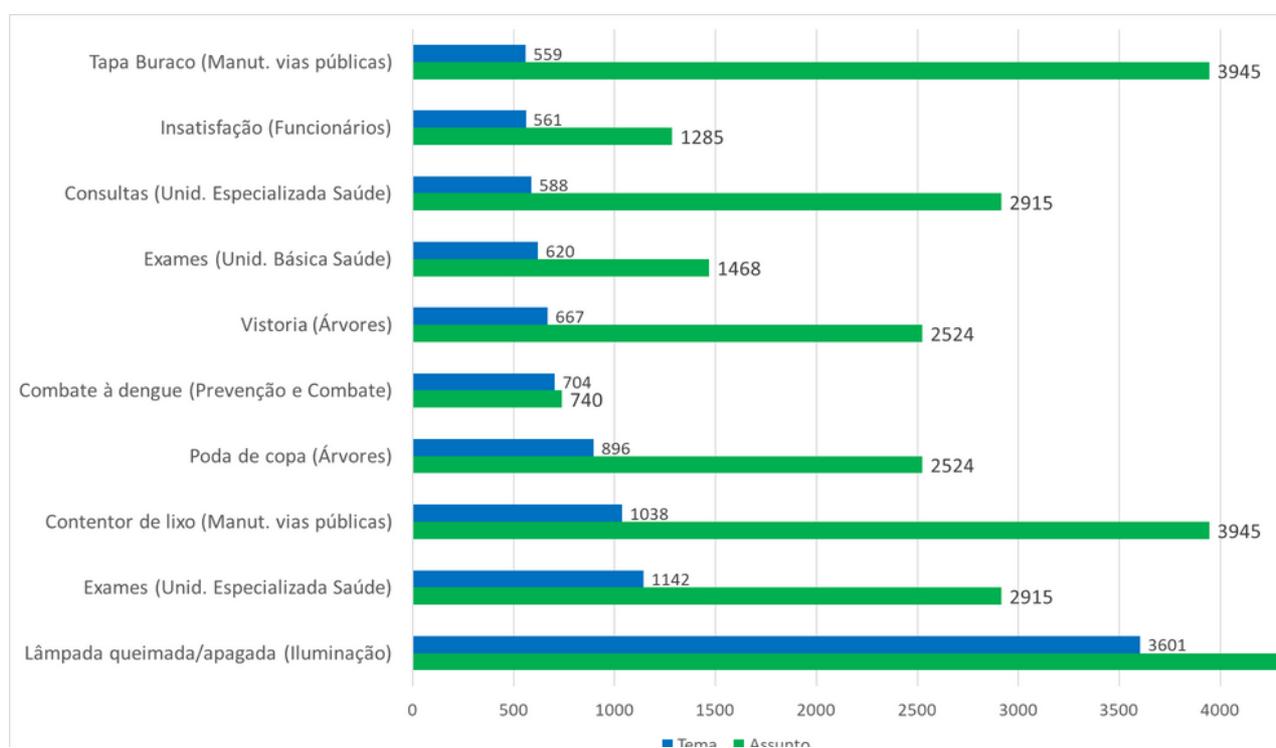
OCORRÊNCIAS POR ÁREA



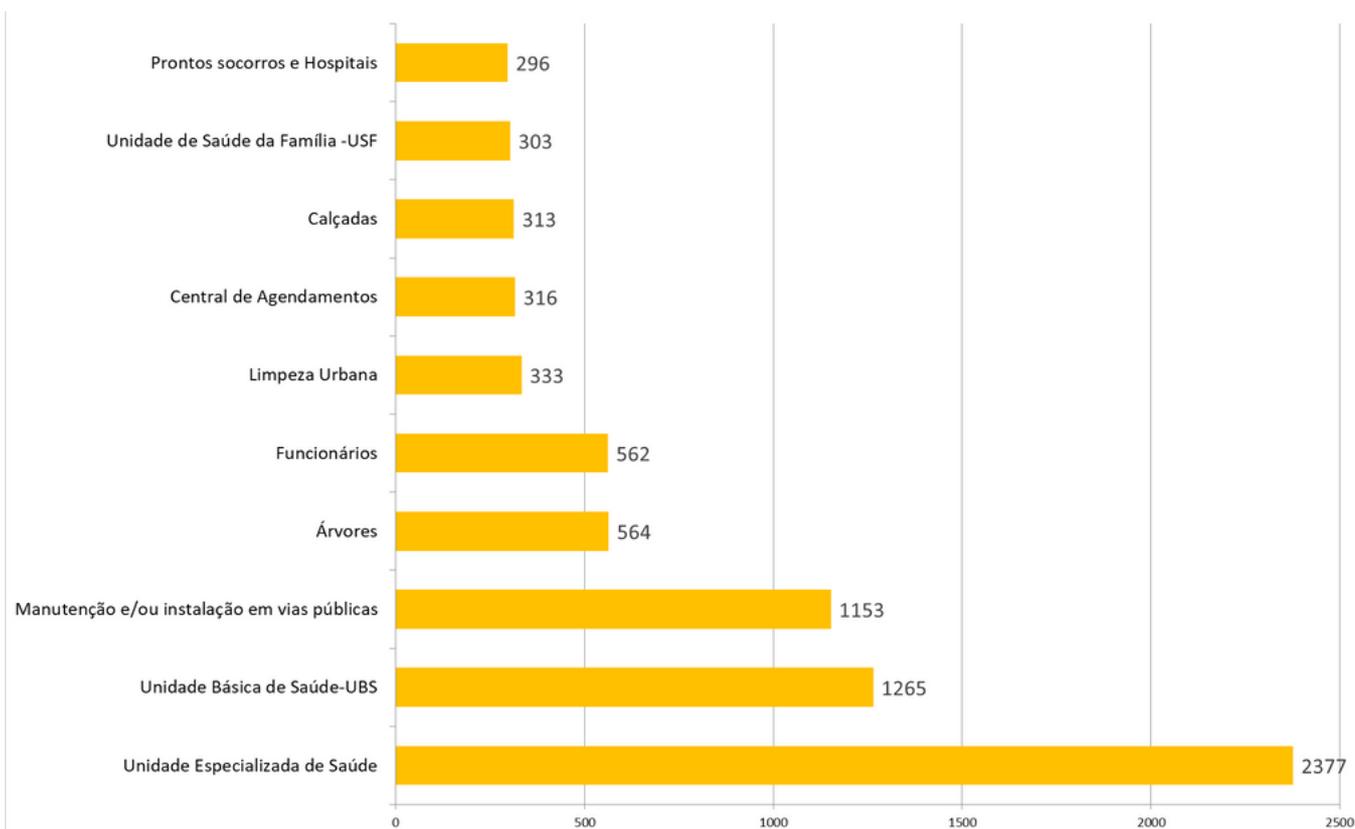
TOP 10 ASSUNTOS



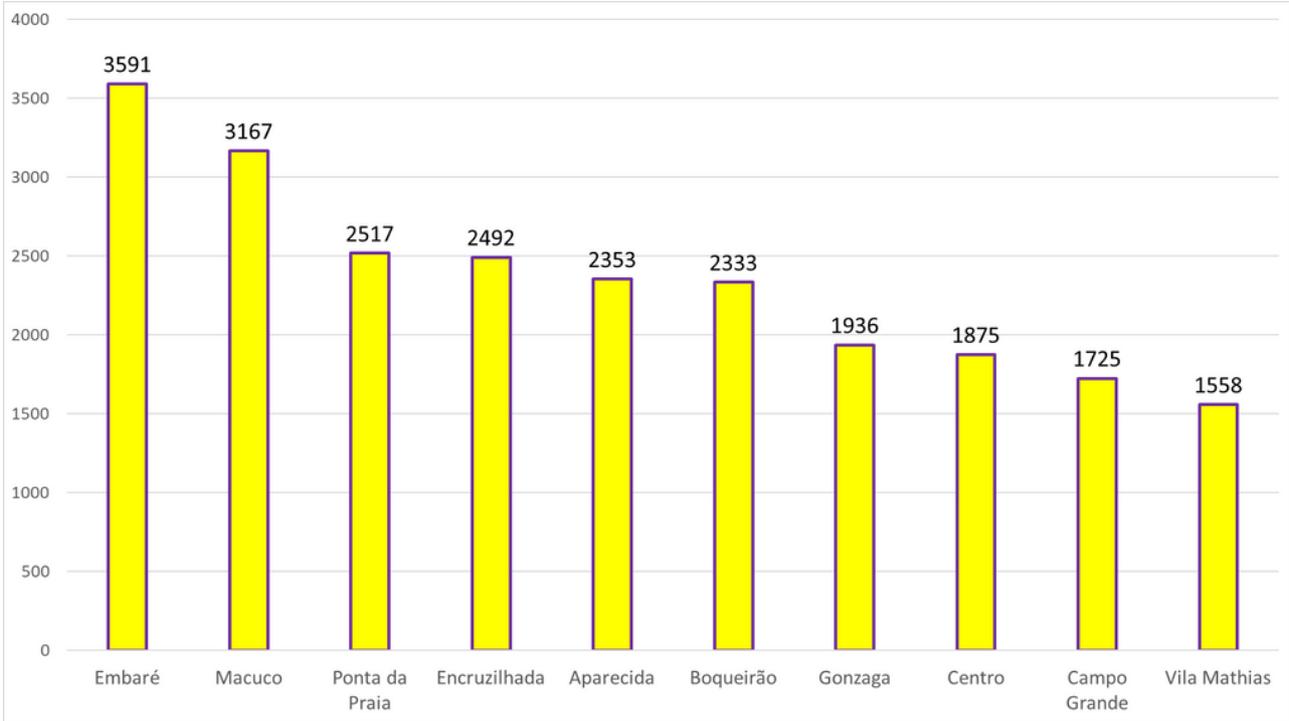
TOP 10 TEMAS/ASSUNTO



TOP 10 - RECLAMAÇÕES



TOP 10 BAIRROS





COMPARATIVO

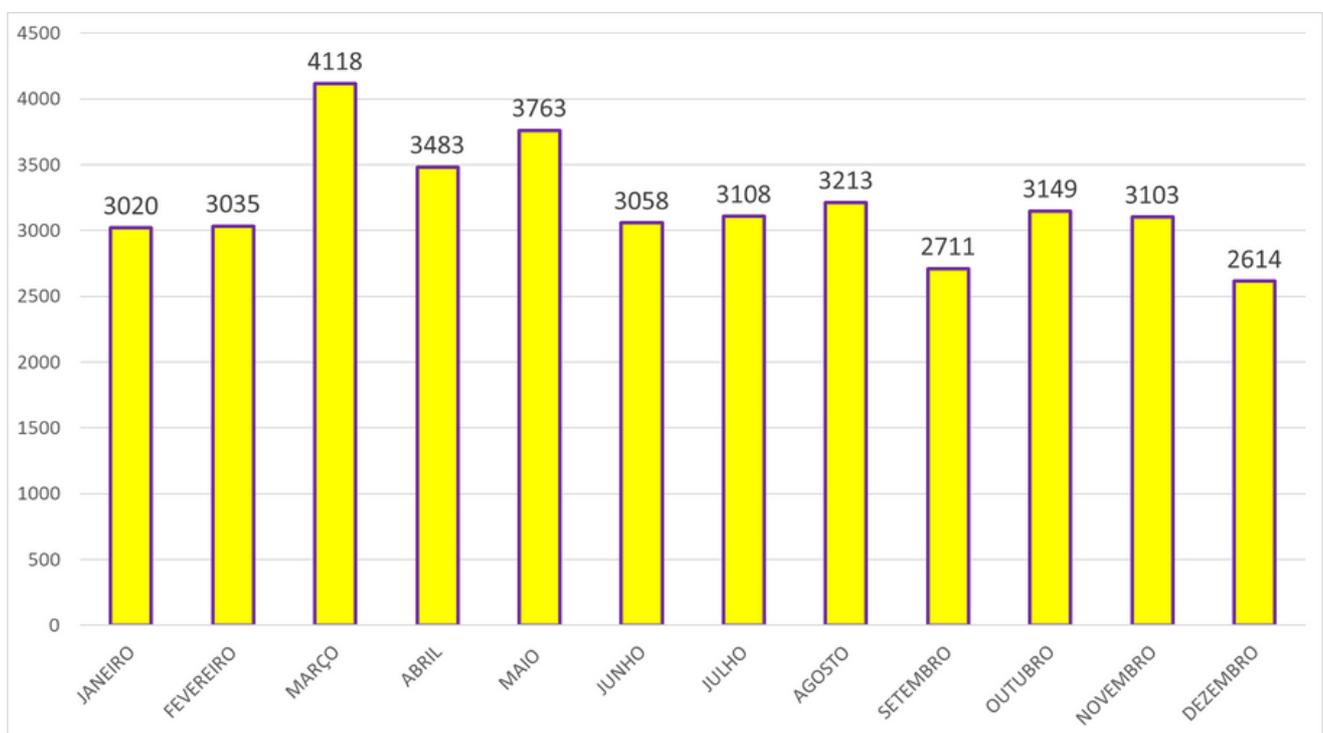
Análise mensal do ano de 2023 de manifestações registradas e comparativos anuais de 2014 a 2023.

A Ouvidoria teve o maior número de ocorrências registradas desde a sua criação em 1994.

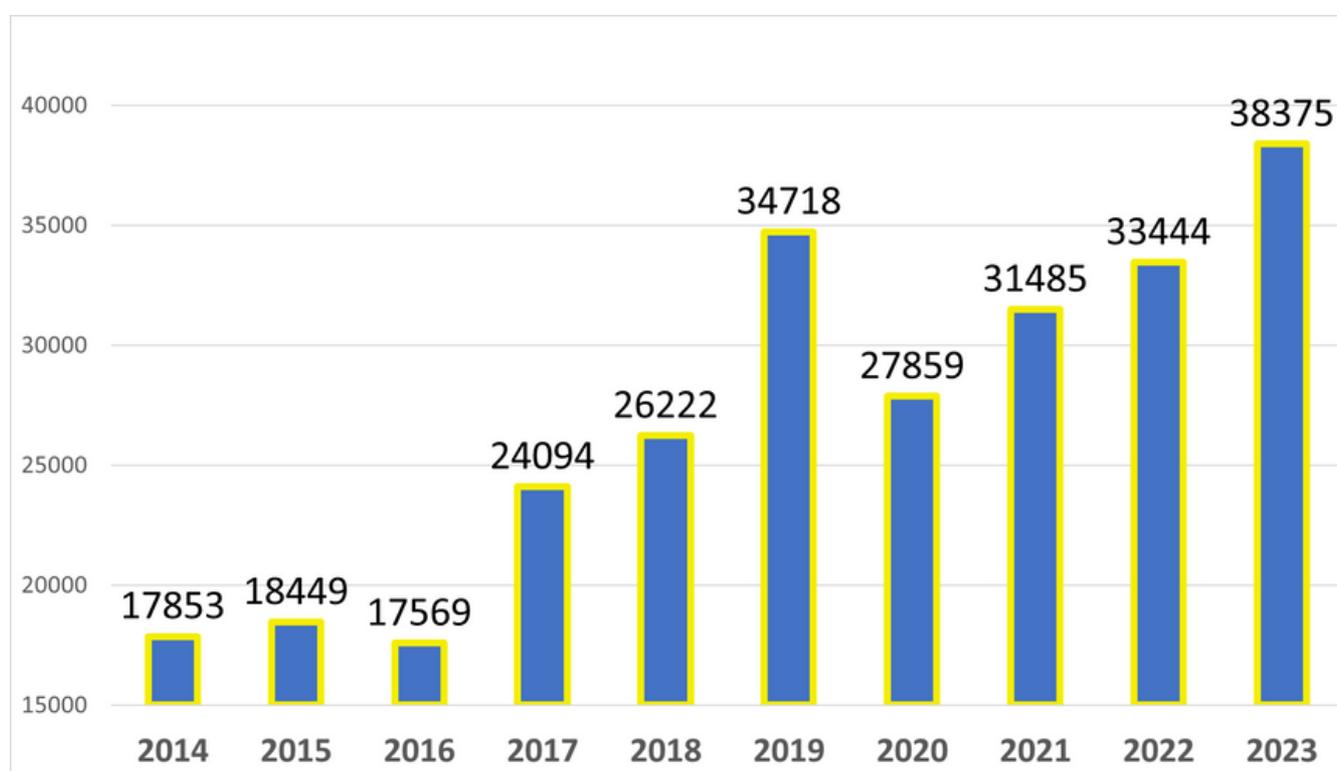
Apresentamos um histórico dos últimos 5 anos dos 5 assuntos que mais geraram manifestação dos usuários em 2023.



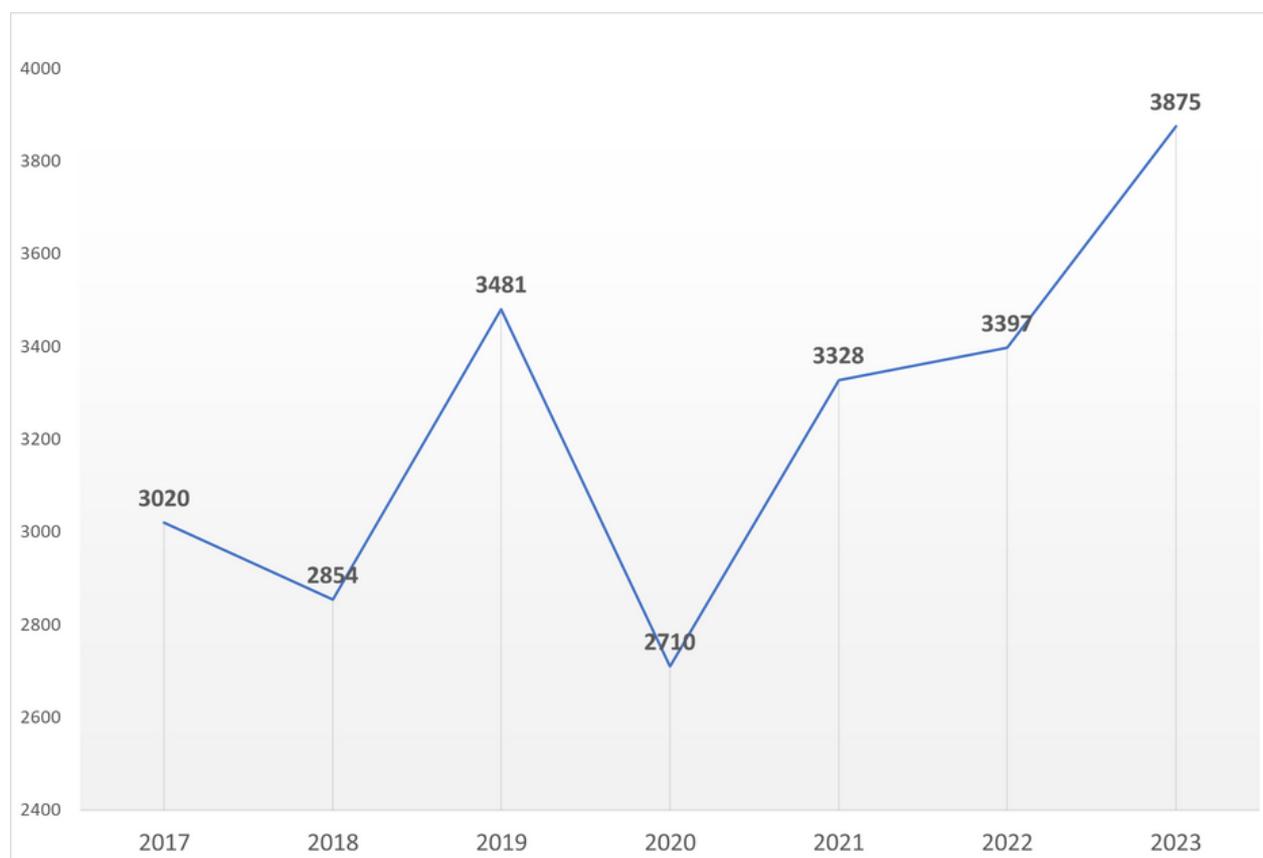
EVOLUÇÃO MENSAL



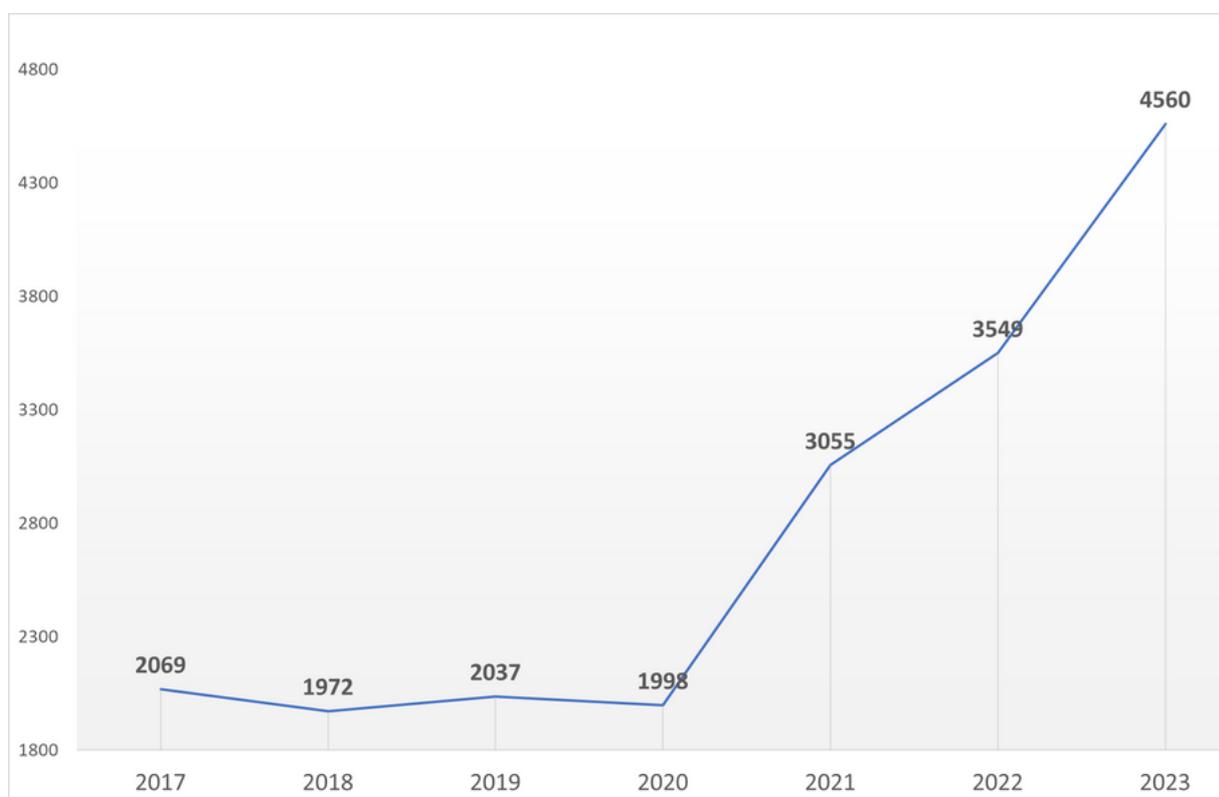
COMPARATIVO ANUAL



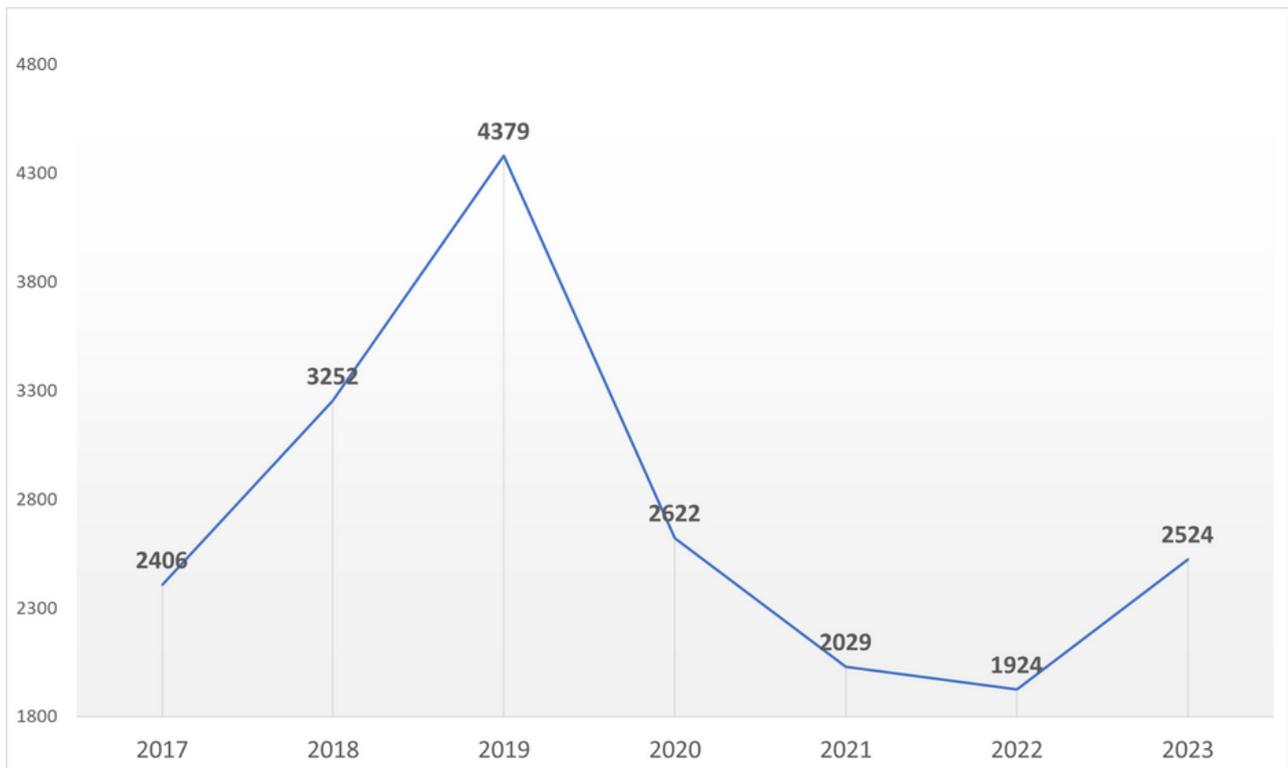
MANUTENÇÃO EM VIAS PÚBLICAS



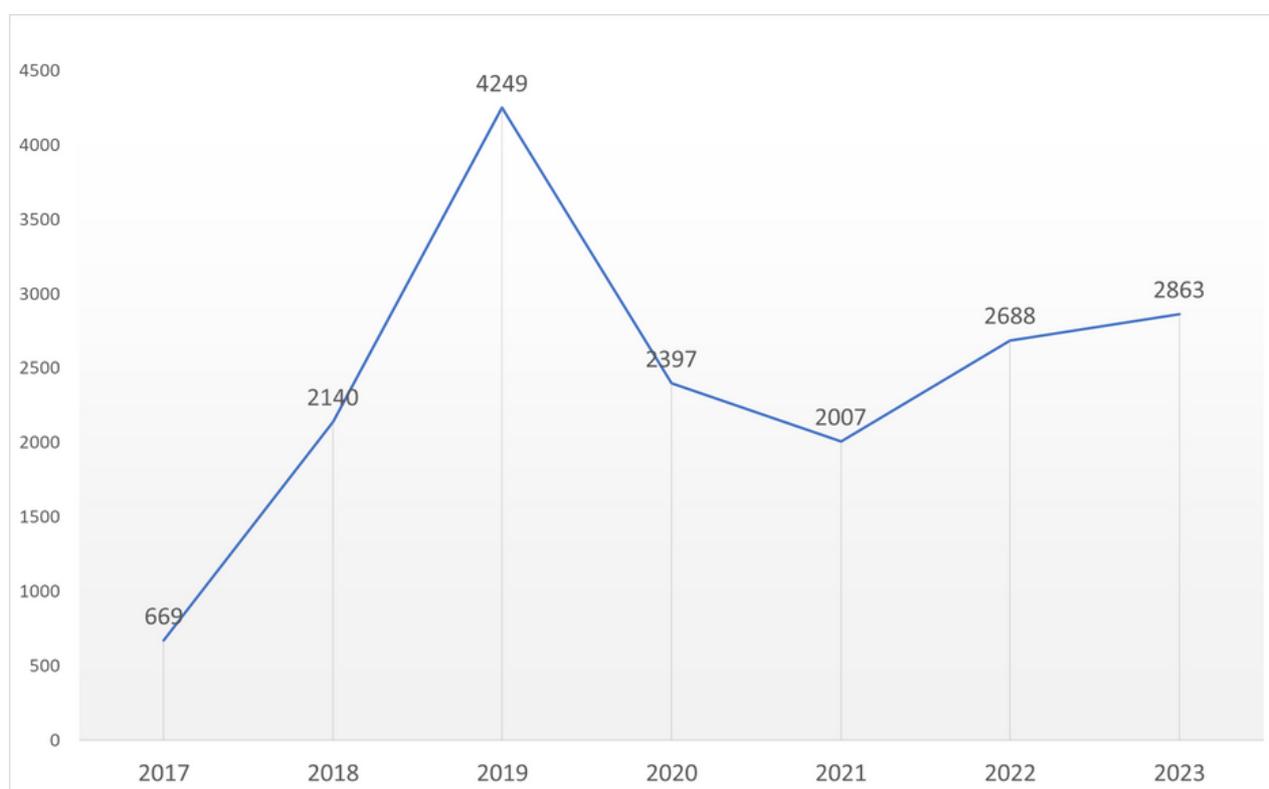
ILUMINAÇÃO EM VIAS PÚBLICAS



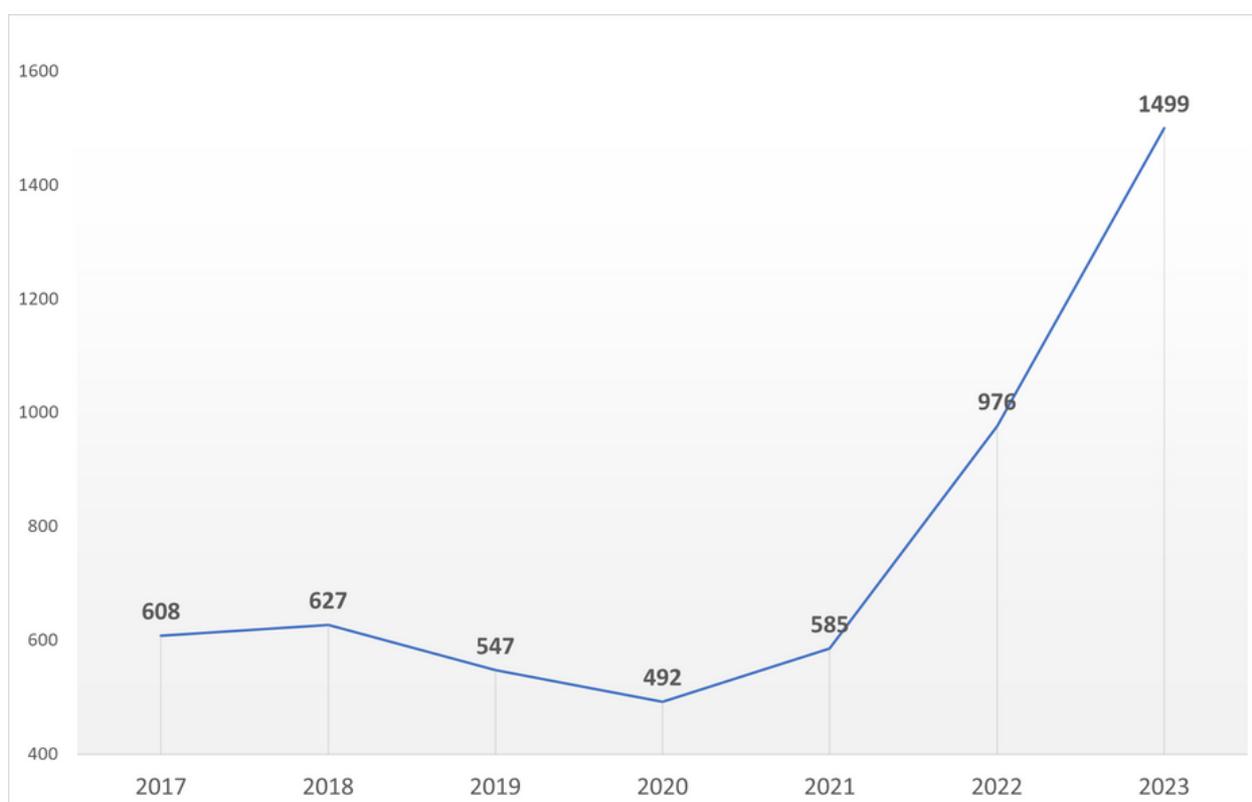
ÁRVORES



UNIDADES ESPECIALIZADAS DE SAÚDE



ALVARÁS





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.

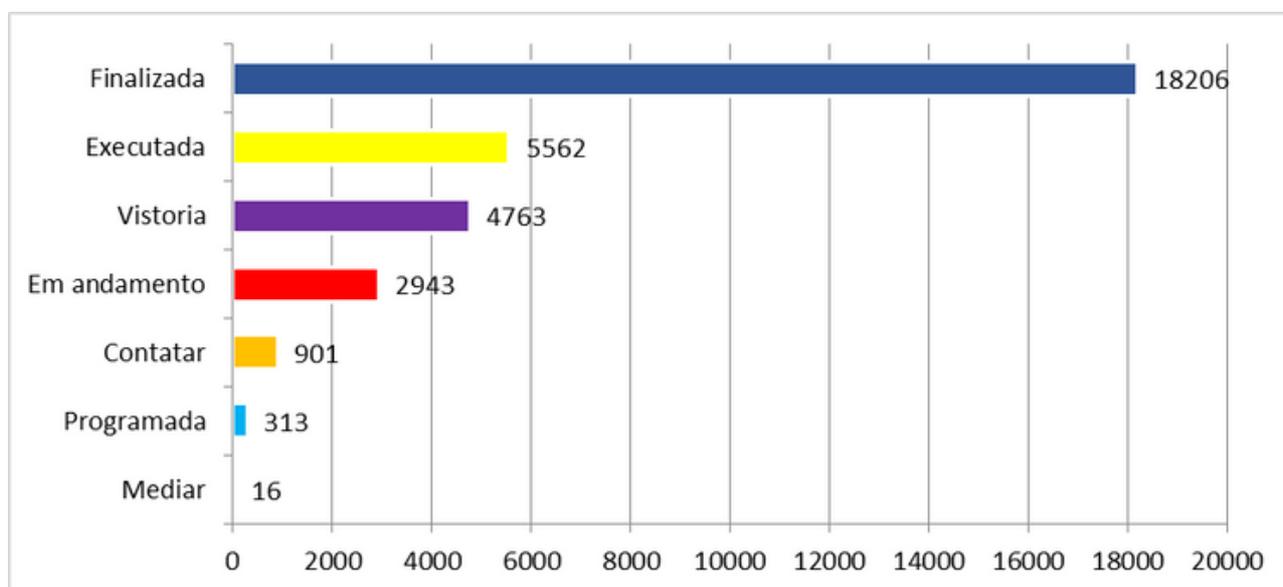
Dentre as respondidas, temos os status/situação das respostas que podem ser finalizadas, programadas, executadas, vistoriadas e em andamento, ou que indiquem ação da Ouvidoria como mediar e contatar.



SITUAÇÃO DA RESPOSTA



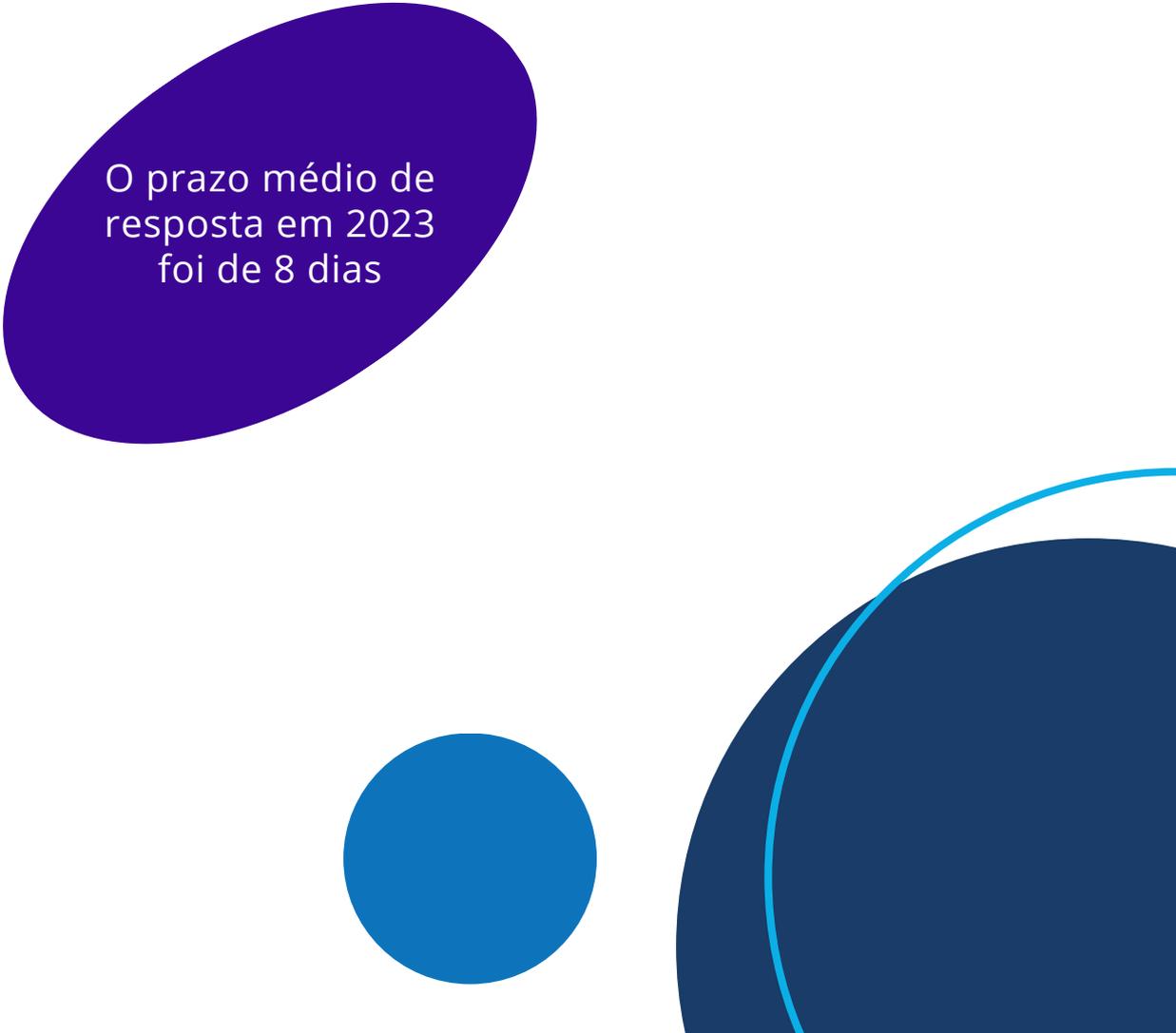
MOTIVO DO ENCERRAMENTO





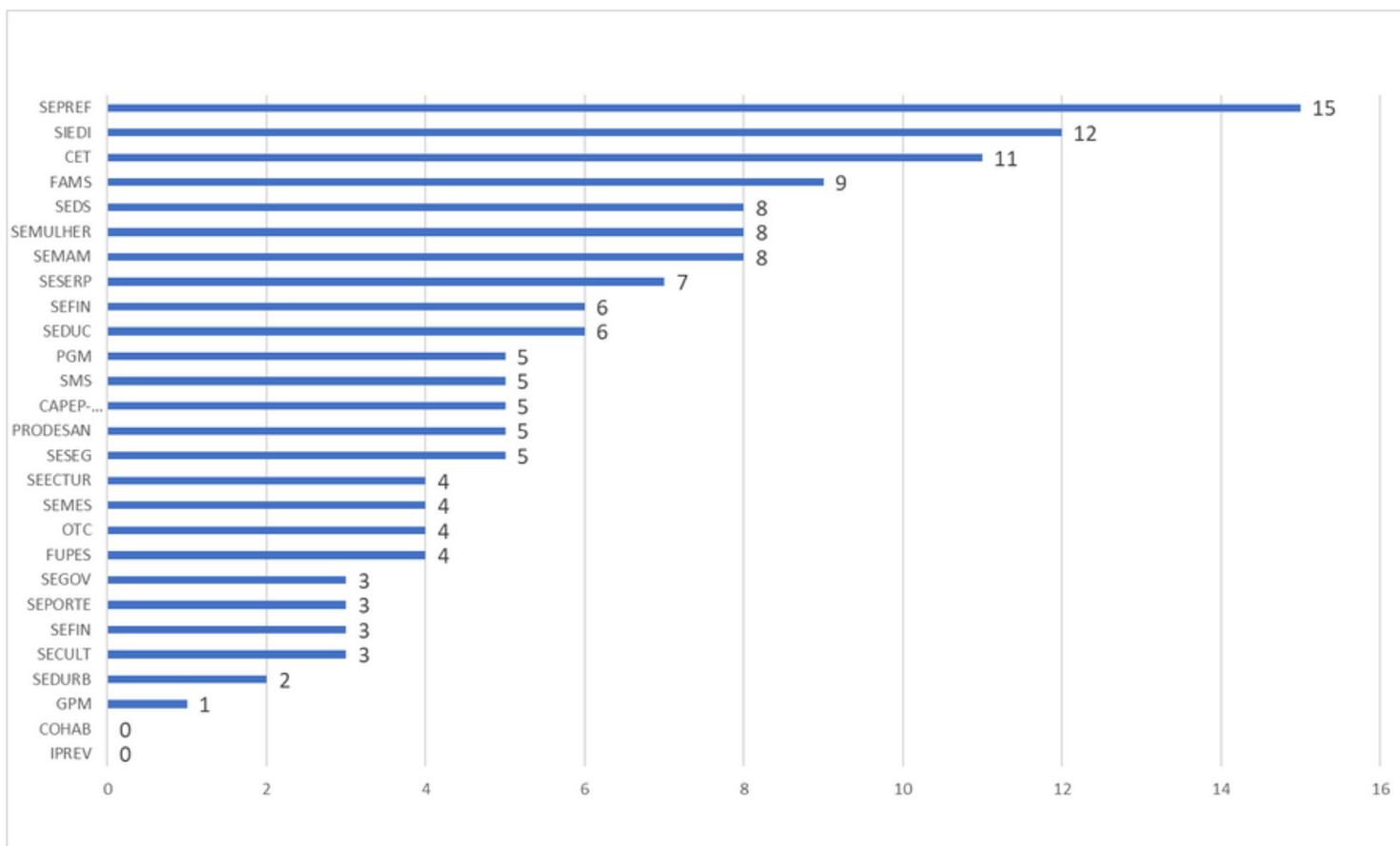
PRAZOS

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.

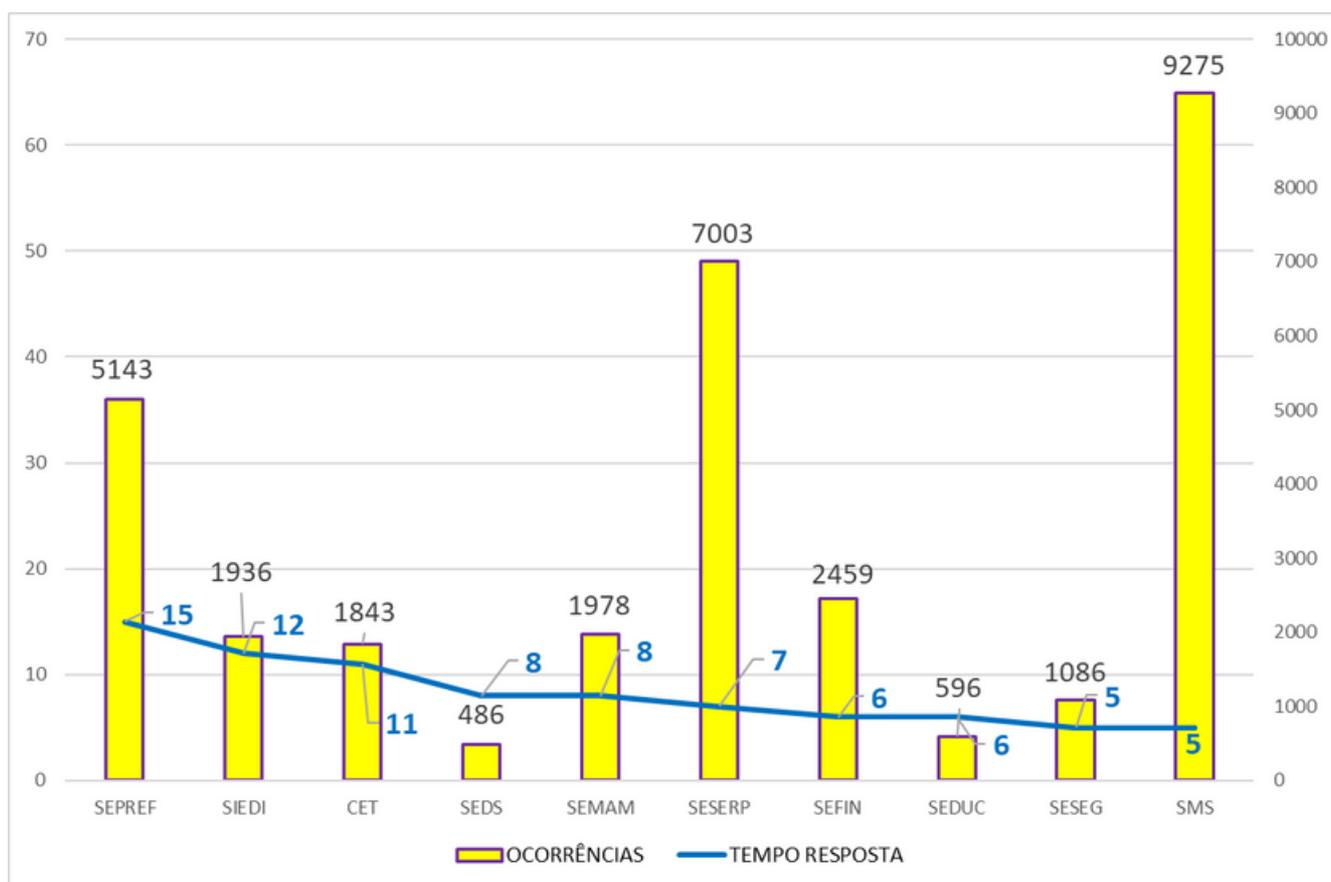


O prazo médio de
resposta em 2023
foi de 8 dias

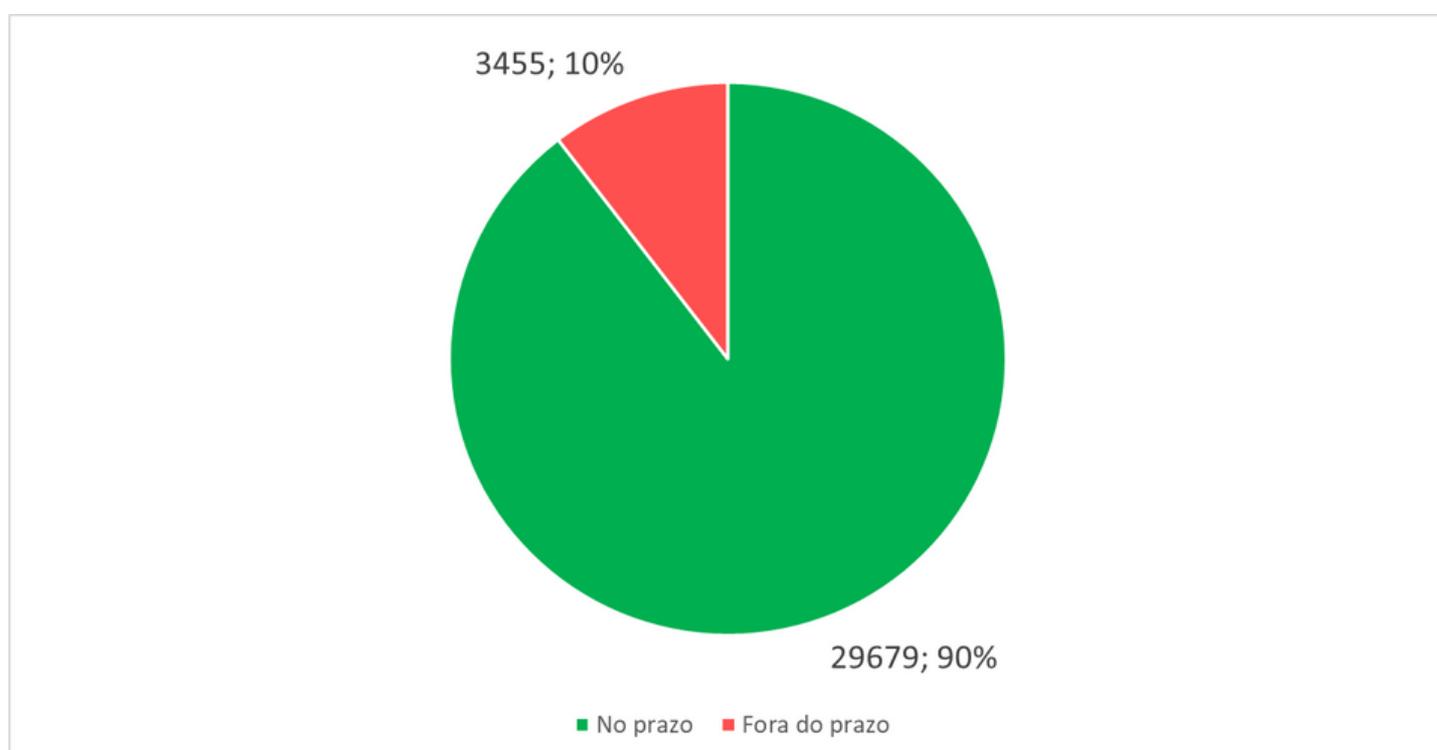
PRAZO DE RESPOSTA POR SECRETARIA



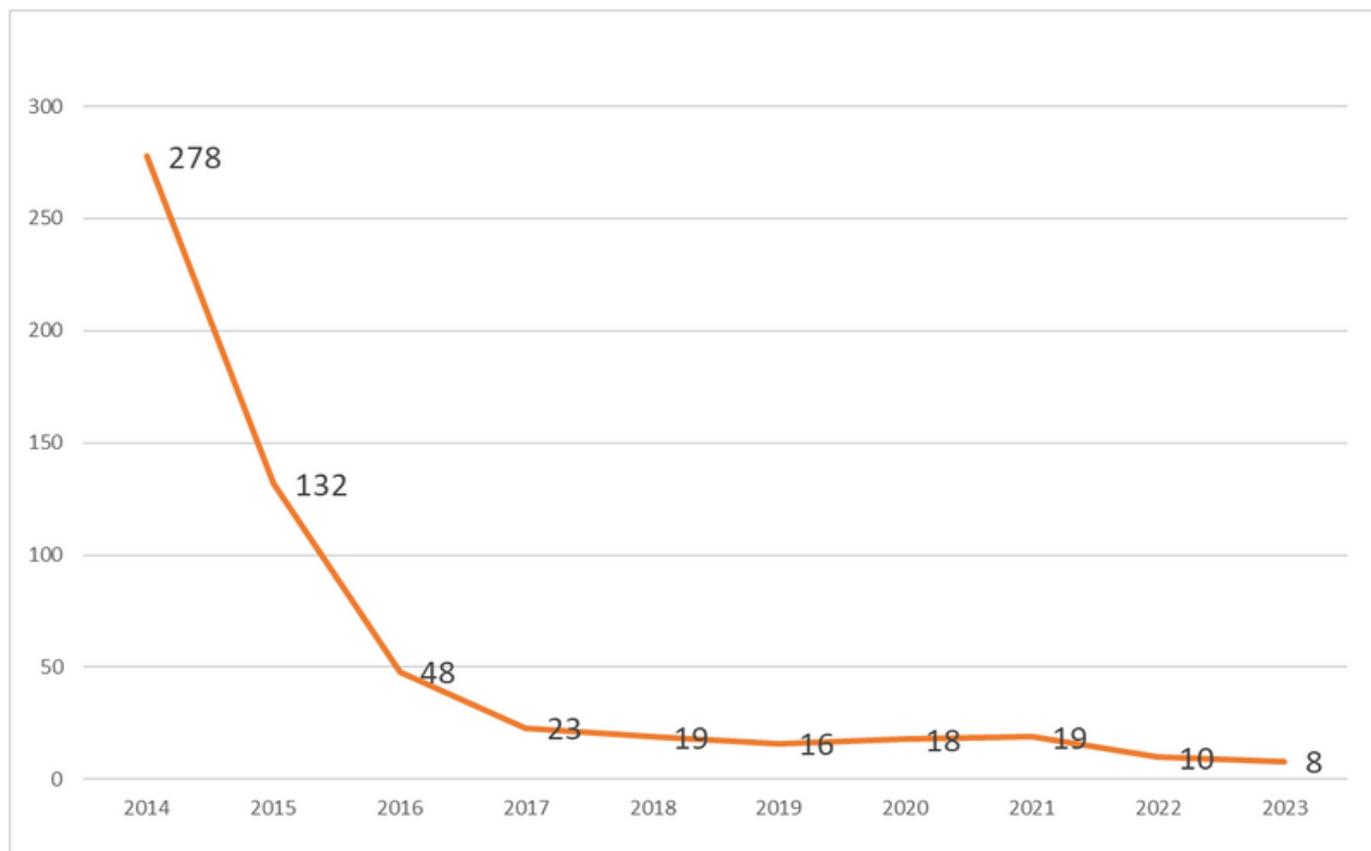
PRAZO DE RESPOSTA X NÚMERO DE OCORRÊNCIAS



OCORRÊNCIAS RESPONDIDAS



TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA



Redução de 20% no prazo de resposta, se compararmos 2022 e 2023.



ENCAMINHAMENTOS

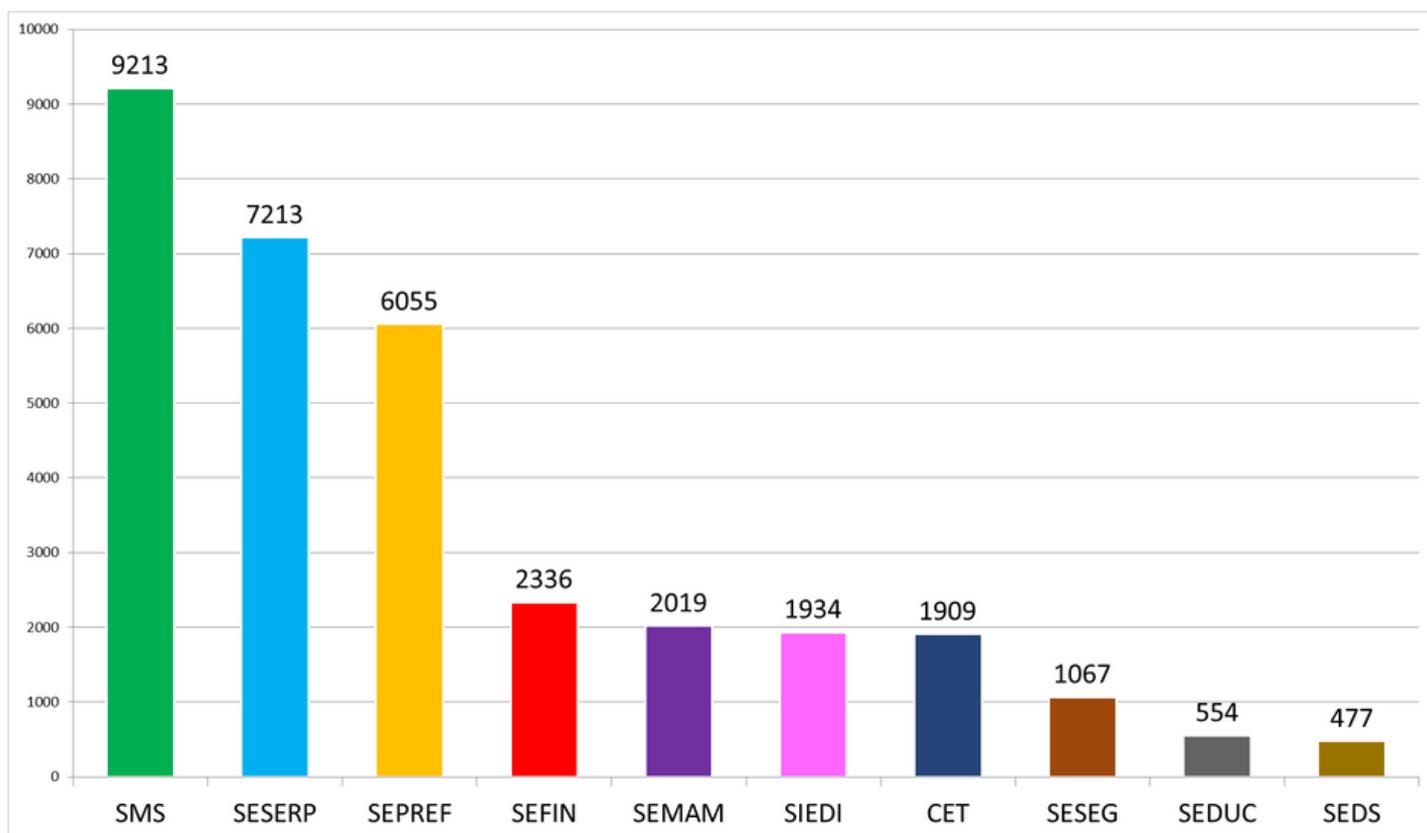
As manifestações, após análise da equipe da Ouvidoria, são encaminhadas aos setores responsáveis para conhecimento e providências, no prazo estabelecido no Decreto 7.584/2016.

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



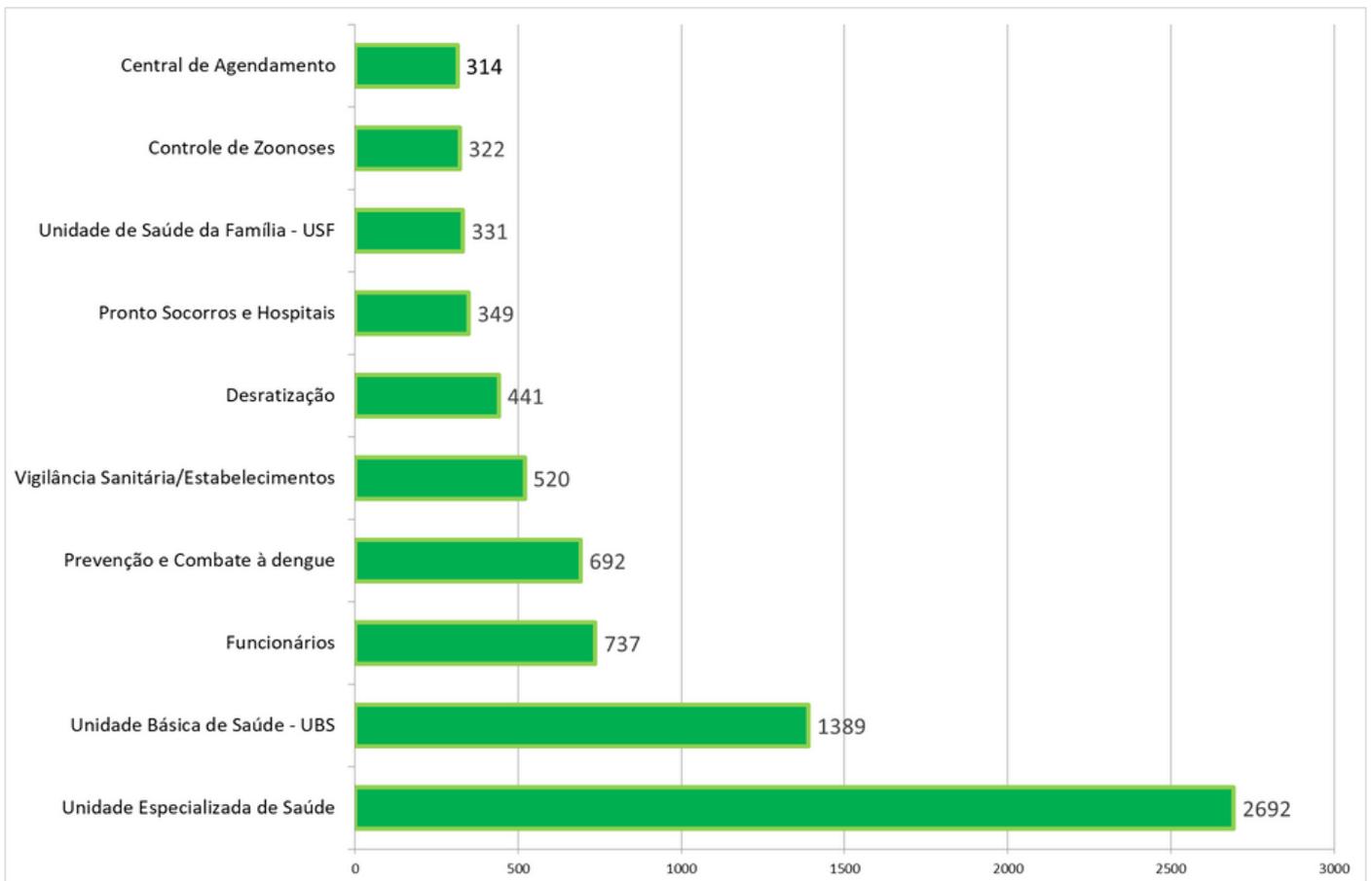
A Secretaria de Saúde é quem mais recebeu ocorrências em 2023, seguida da Secretaria de Serviços Públicos

DEMANDA POR SECRETARIA





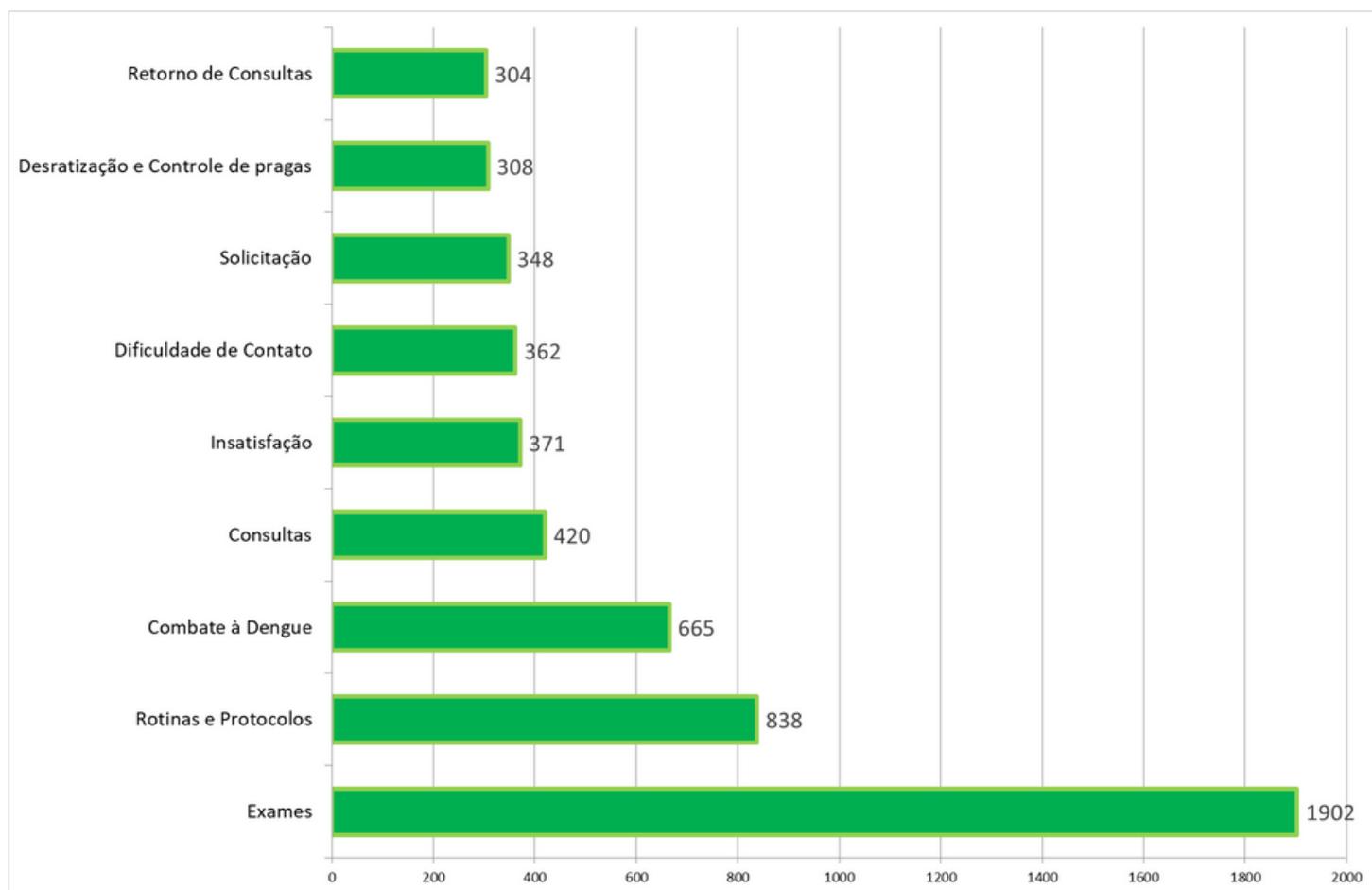
SECRETARIA DE SAÚDE - SMS TOP 10 - ASSUNTOS



9.213
ocorrências

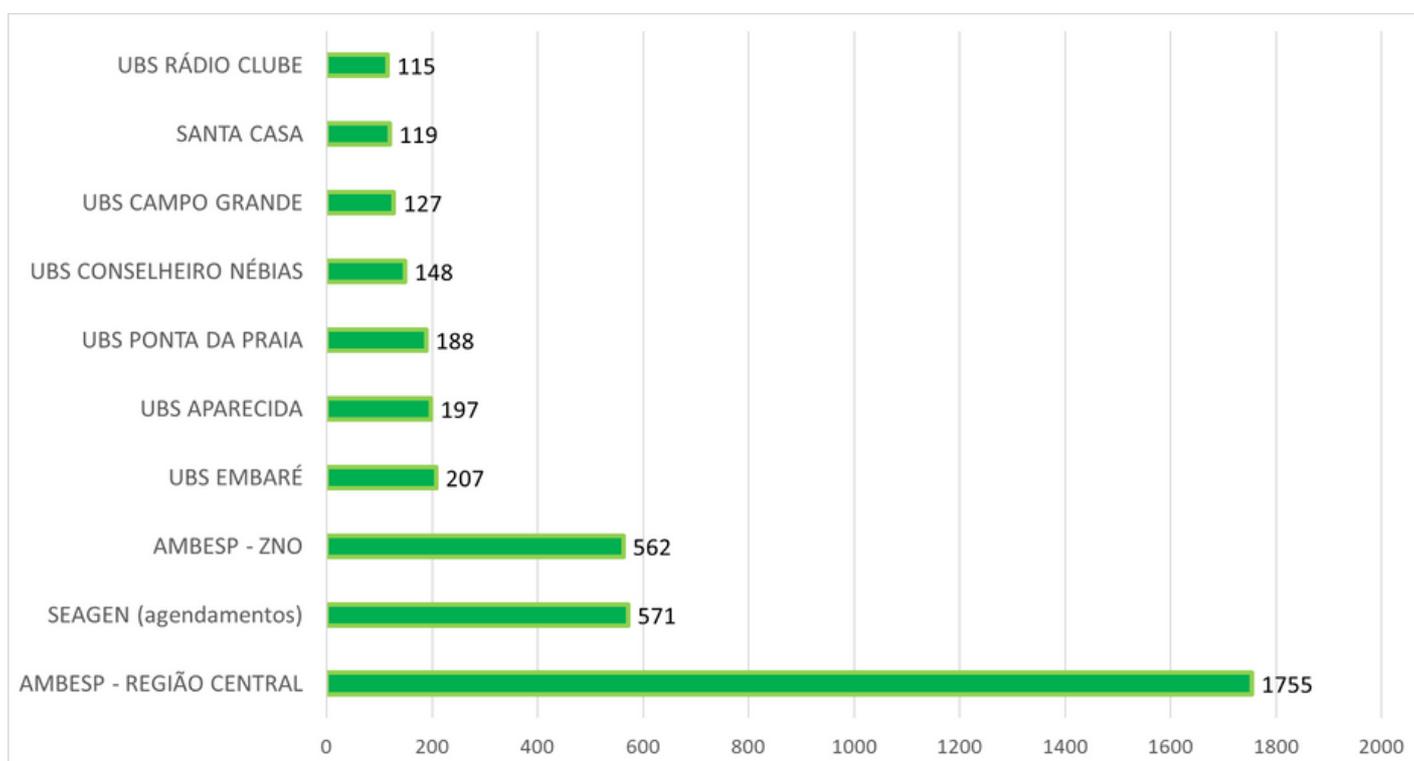


SECRETARIA DE SAÚDE - SMS TOP 10 - TEMAS





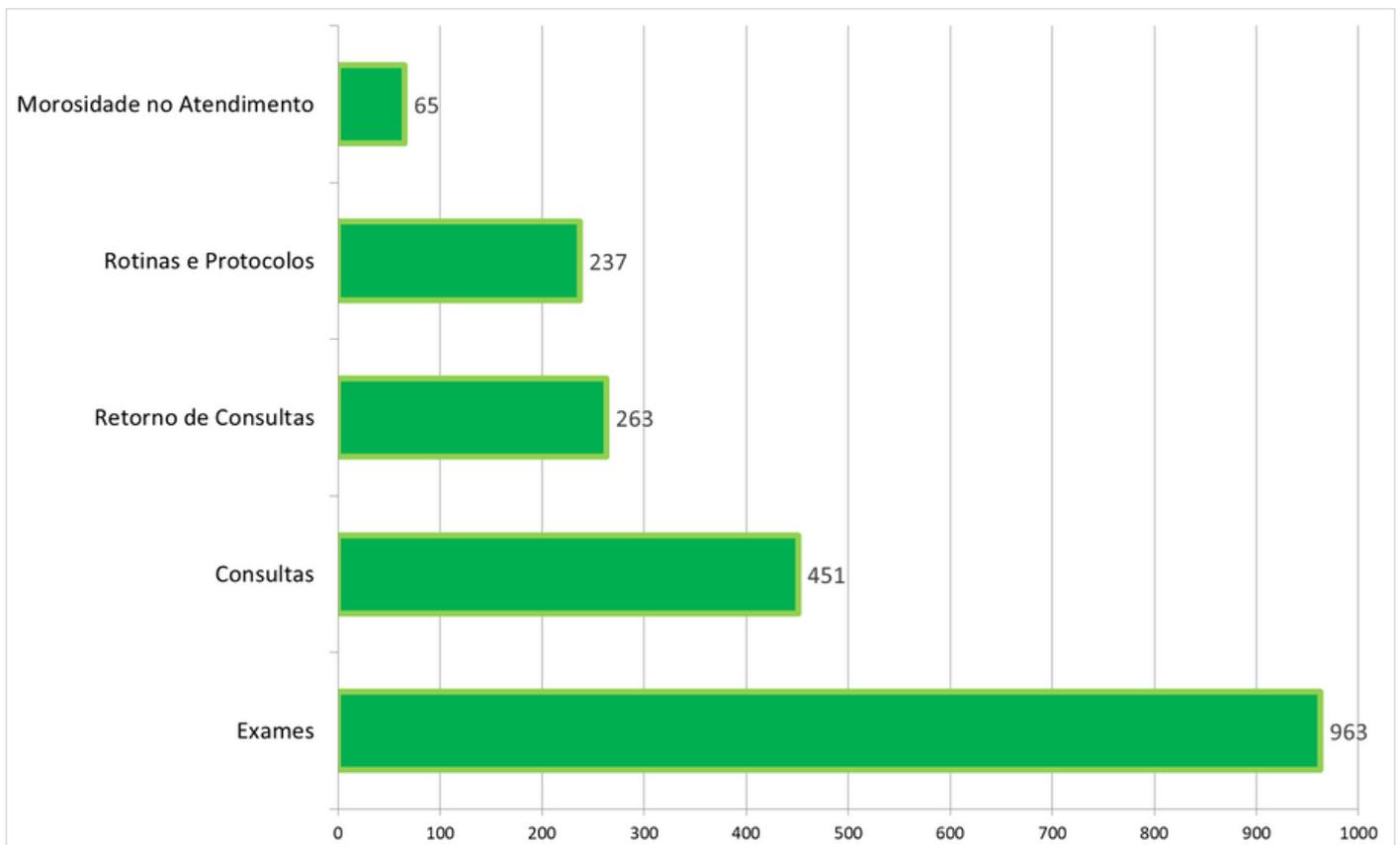
SECRETARIA DE SAÚDE - SMS TOP 10 - UNIDADES





SECRETARIA DE SAÚDE - SMS

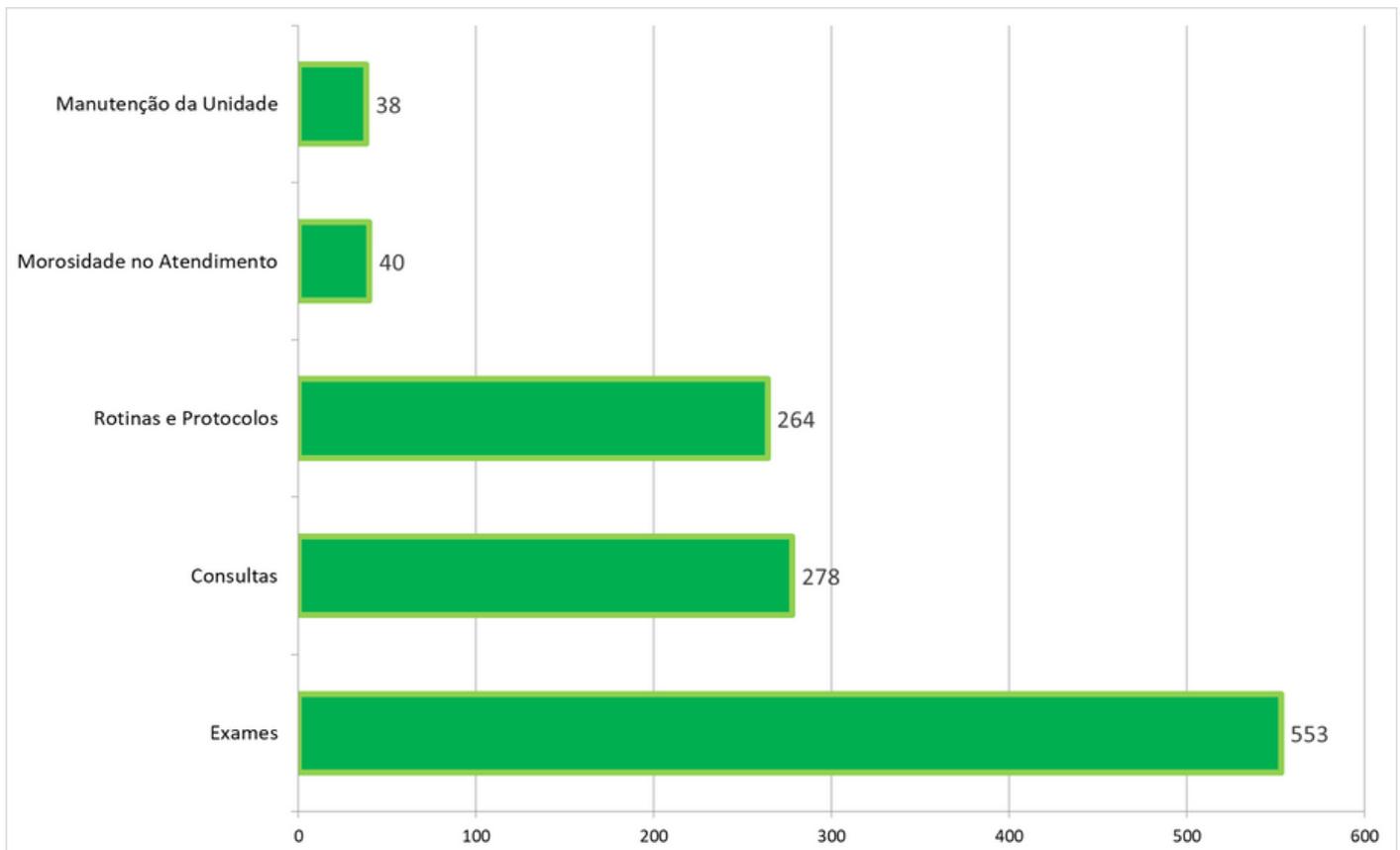
TOP 5 - RECLAMAÇÕES UNIDADES ESPECIALIZADAS





SECRETARIA DE SAÚDE - SMS

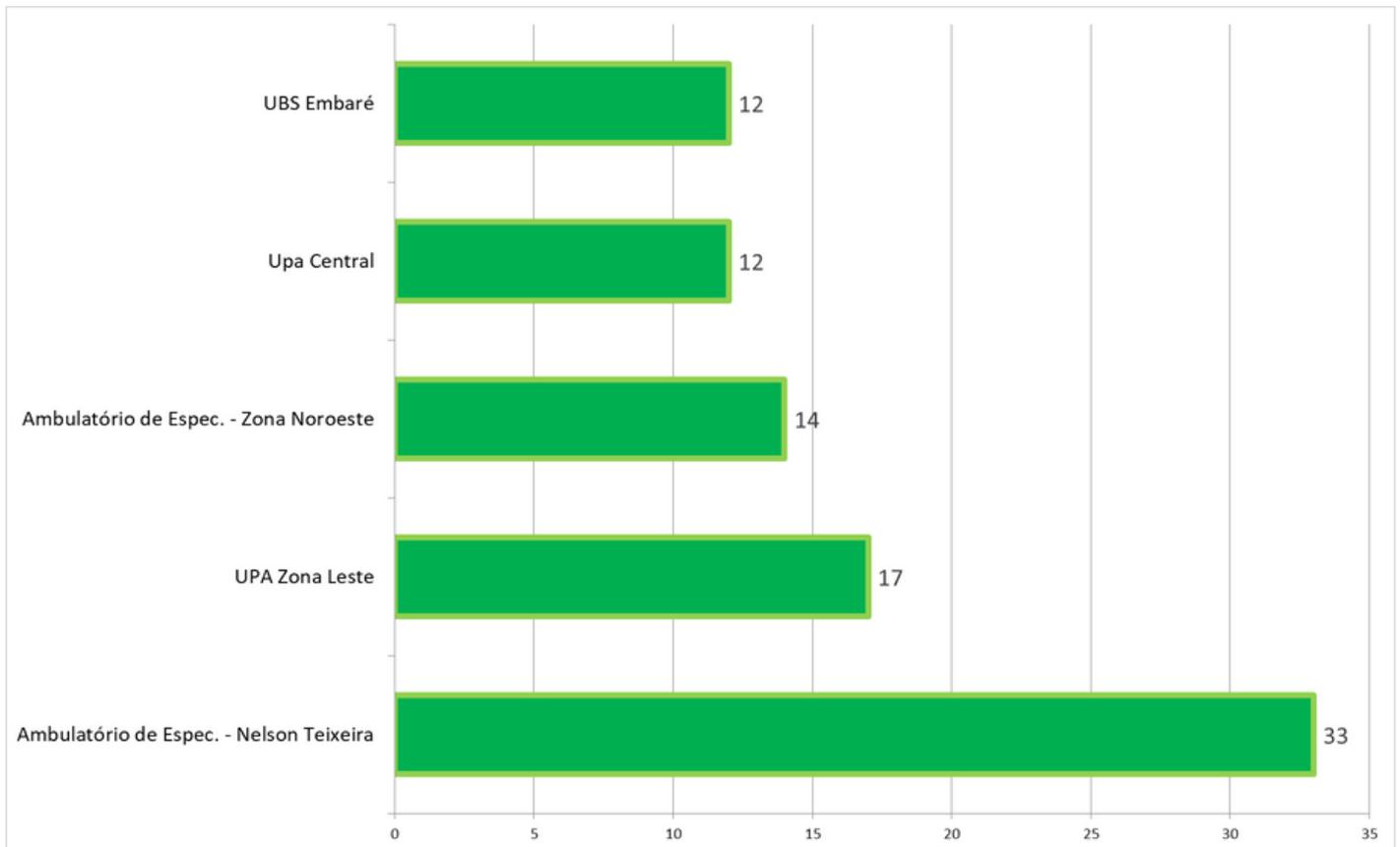
TOP 5 - RECLAMAÇÕES UNIDADES BÁSICAS





SECRETARIA DE SAÚDE - SMS

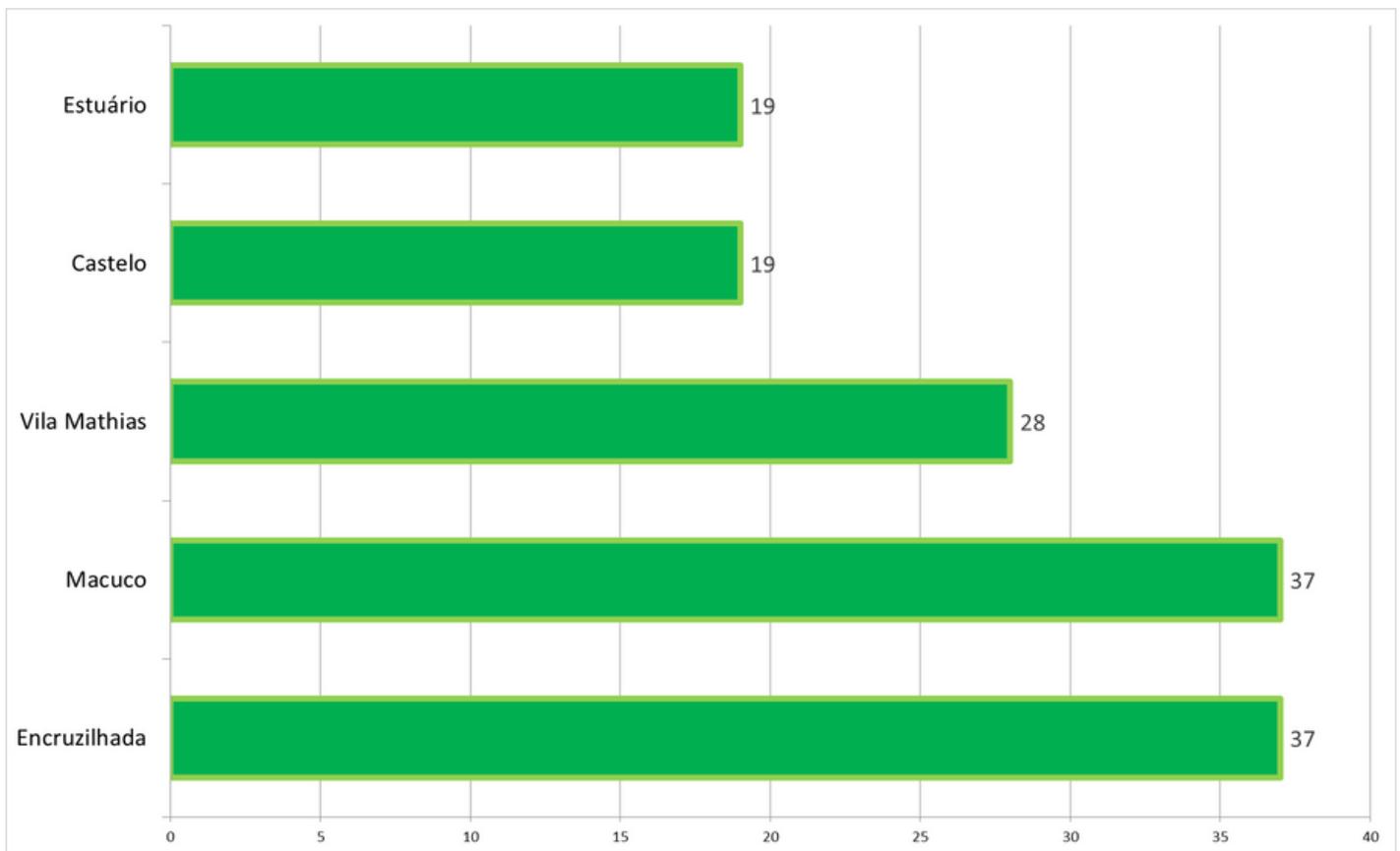
TOP 5 - RECLAMAÇÕES FUNCIONÁRIOS UNIDADES ESPECIALIZADAS





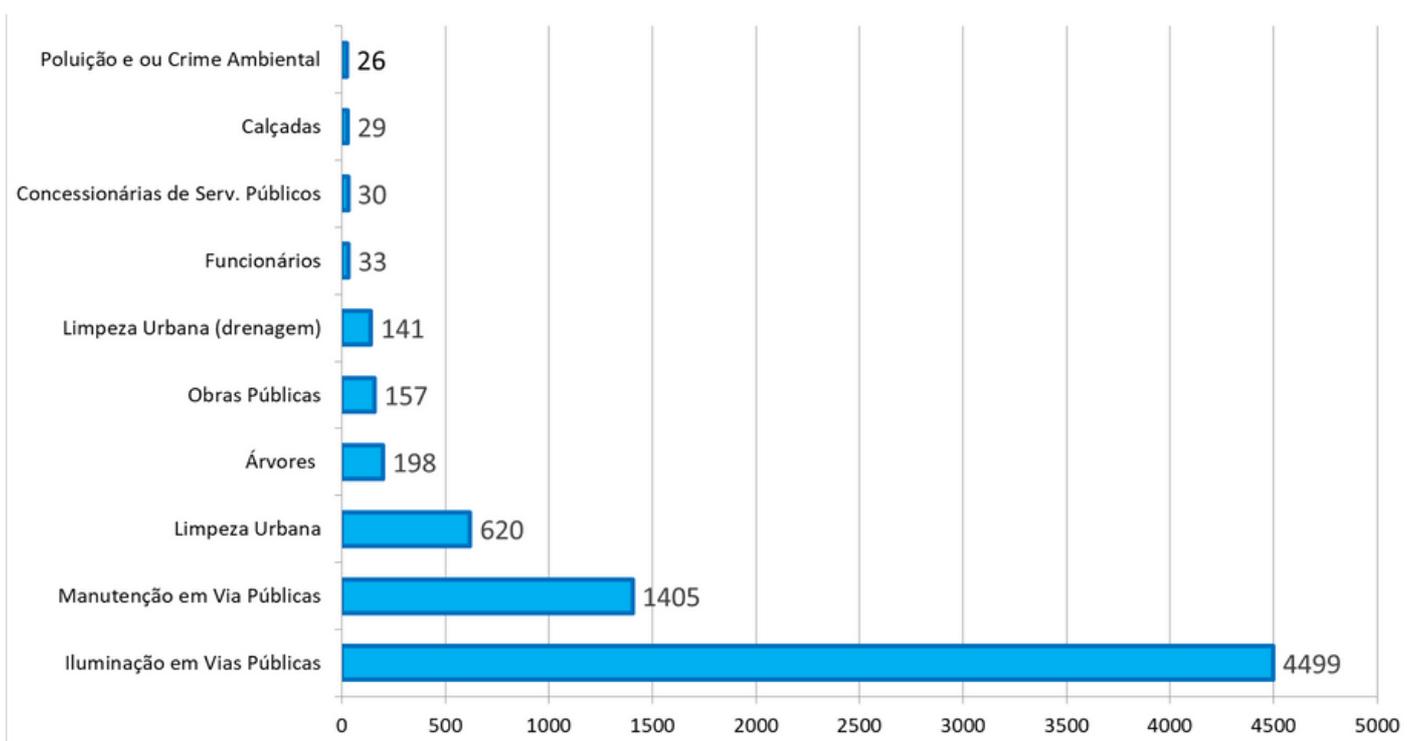
SECRETARIA DE SAÚDE - SMS

TOP 5 - RECLAMAÇÕES FUNCIONÁRIOS UNIDADES BÁSICAS





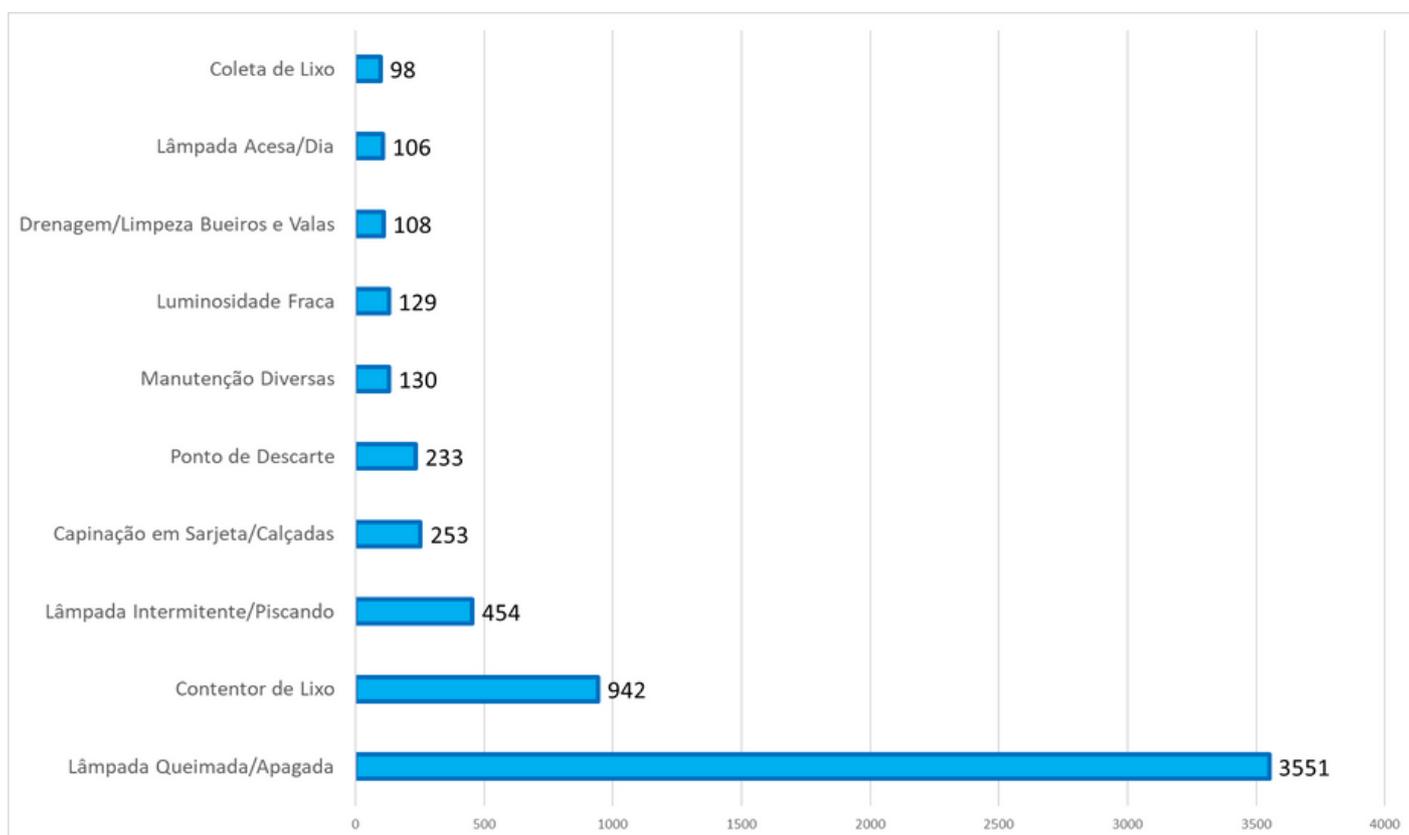
SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS - SESERP TOP 10 - ASSUNTOS



7.213
ocorrências

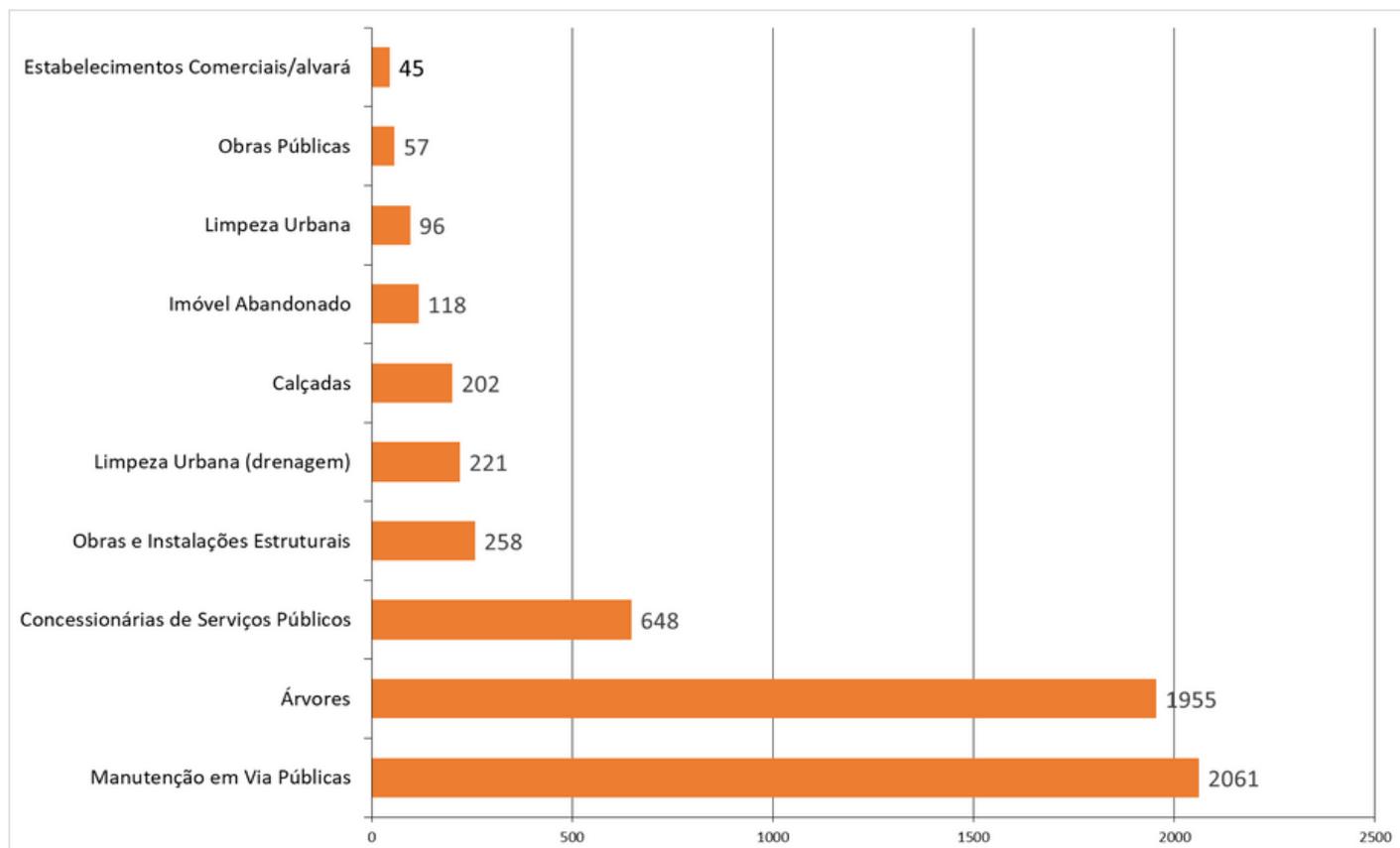


SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS - SESERP TOP 10 - TEMAS





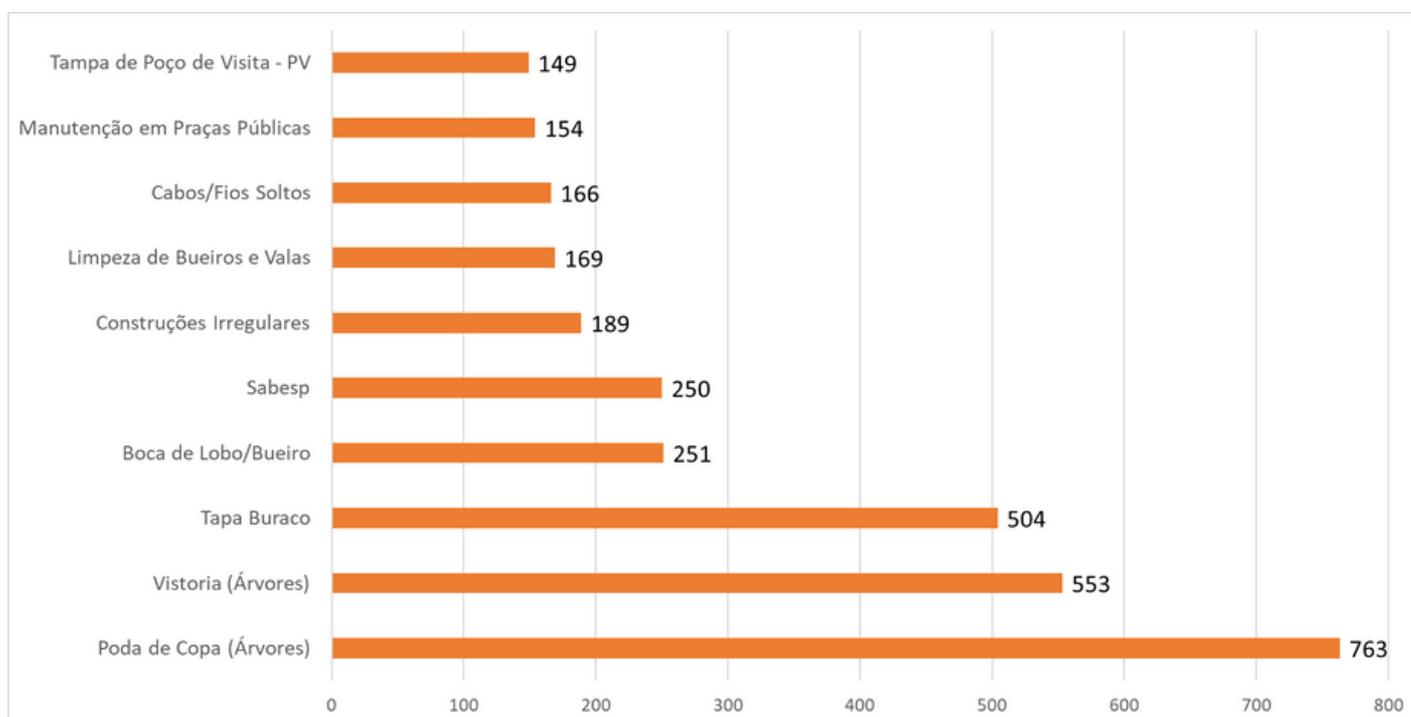
SECRETARIA DAS PREFEITURAS REGIONAIS - SEPREF TOP 10 - ASSUNTOS



6.055
ocorrências

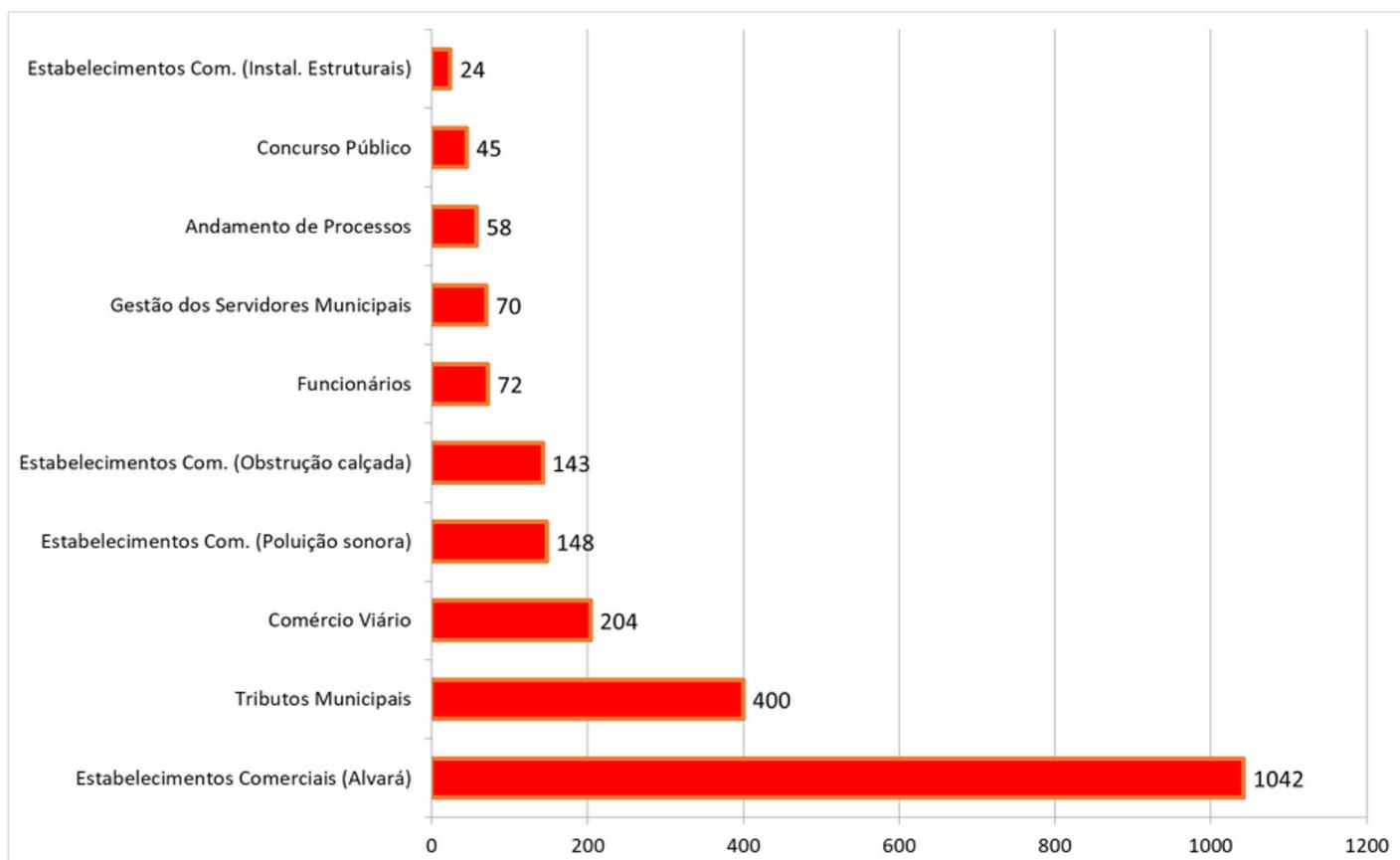


SECRETARIA DAS PREFEITURAS REGIONAIS - SEPREF TOP 10 - TEMAS





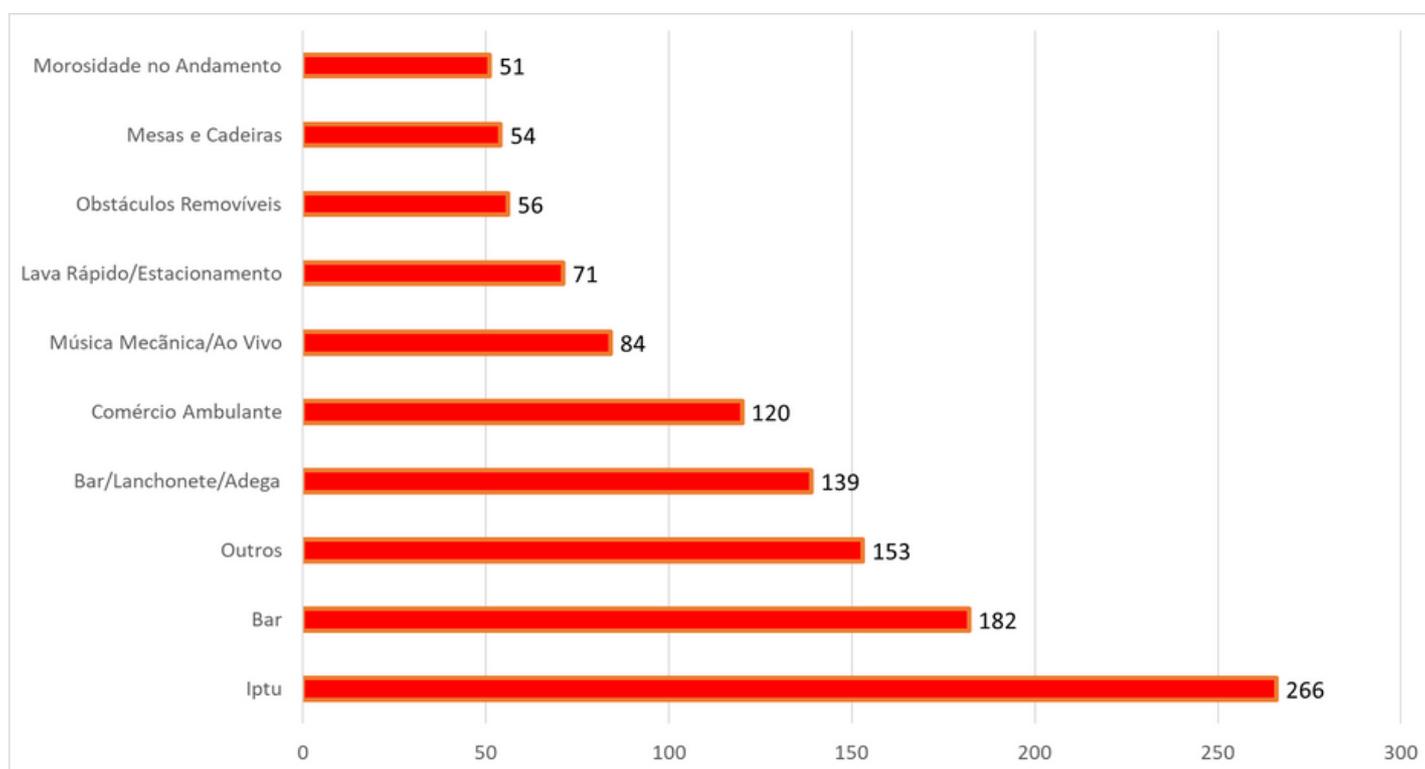
SECRETARIA DE FINANÇAS E GESTÃO - SEFIN TOP 10 - ASSUNTOS



2.336
ocorrências



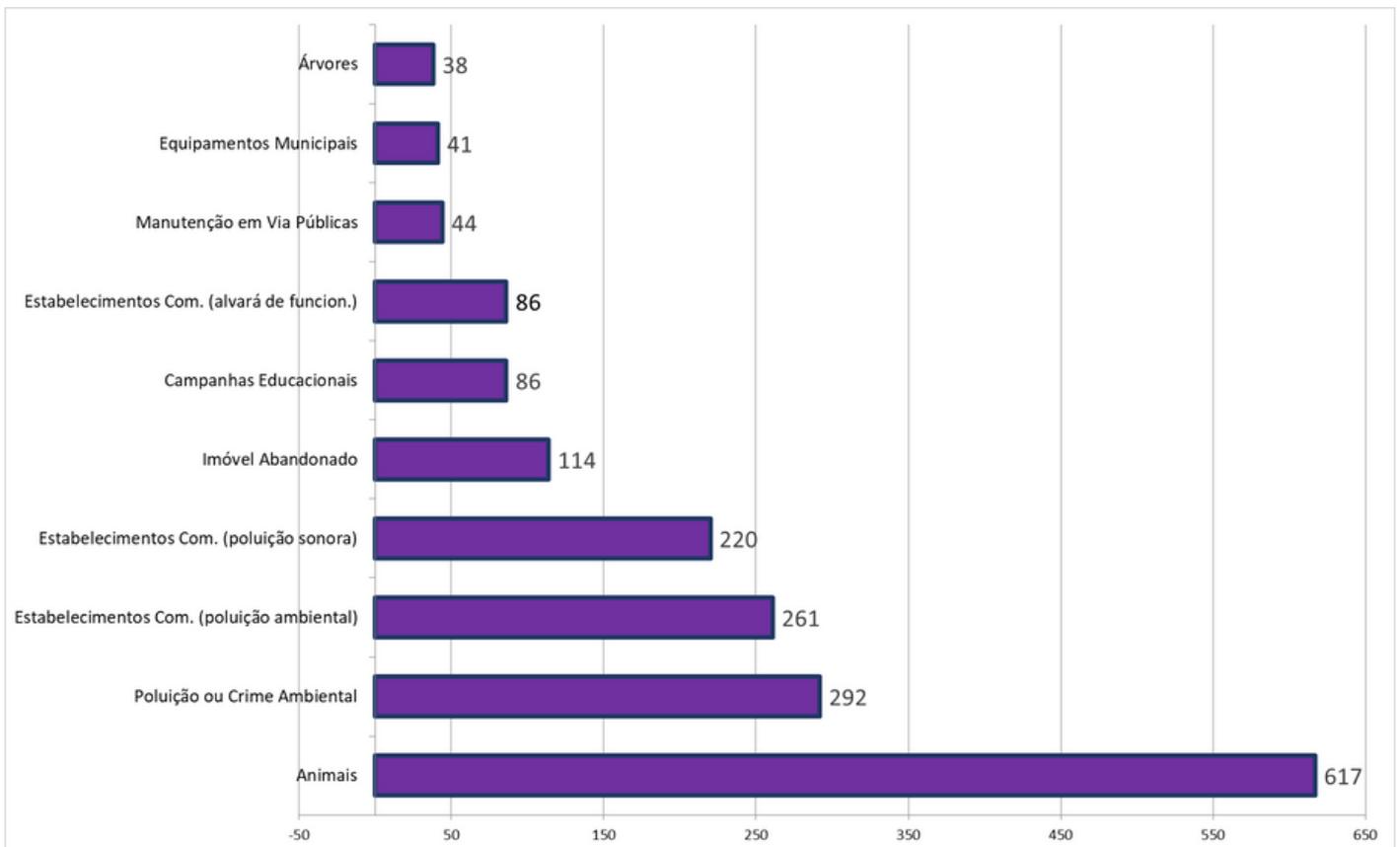
SECRETARIA DE FINANÇAS E GESTÃO - SEFIN TOP 10 - TEMAS





SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE - SEMAM

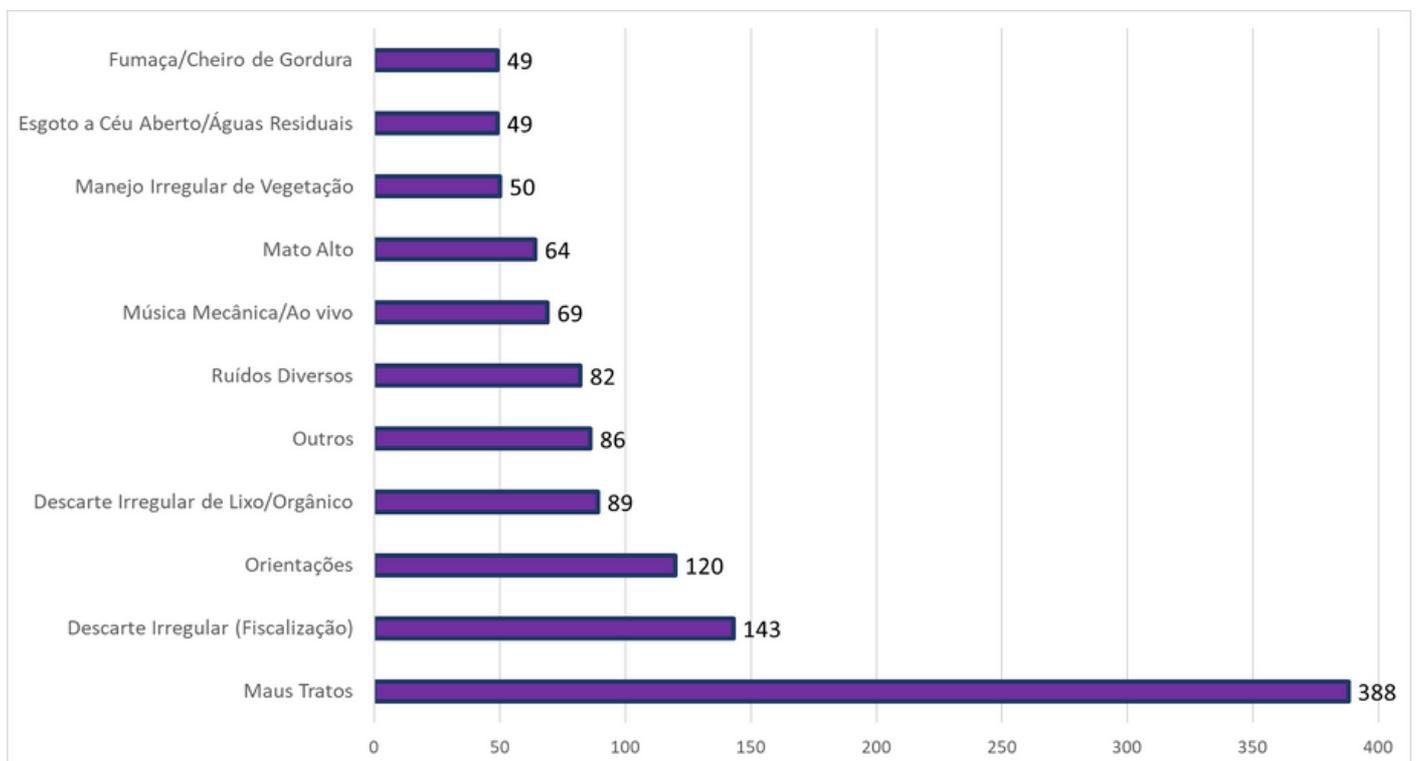
TOP 10 - ASSUNTOS



2.019
ocorrências

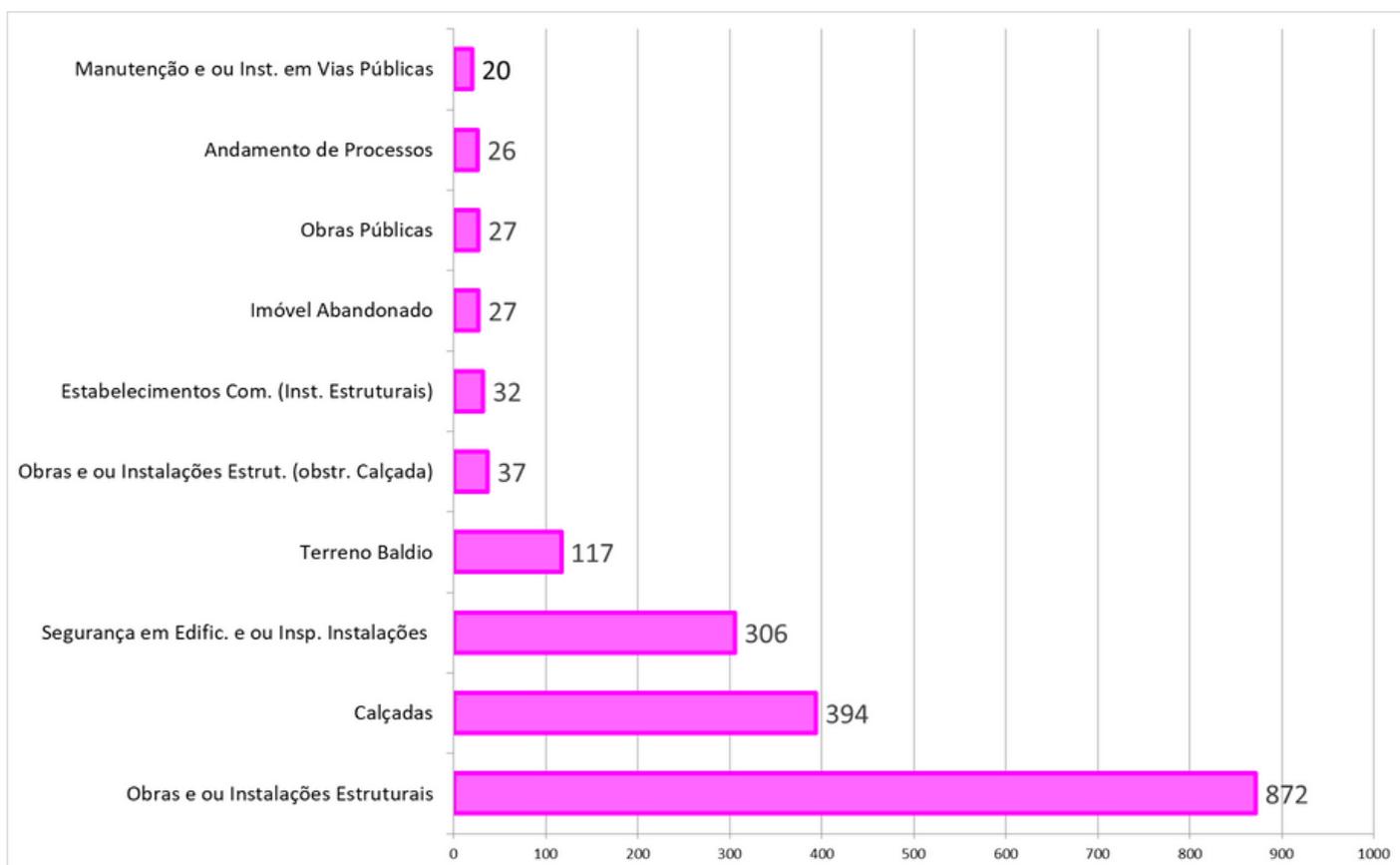


SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE - SEMAM TOP 10 - TEMAS





SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E EDIFICAÇÕES - SIEDI **TOP 10 - ASSUNTOS**

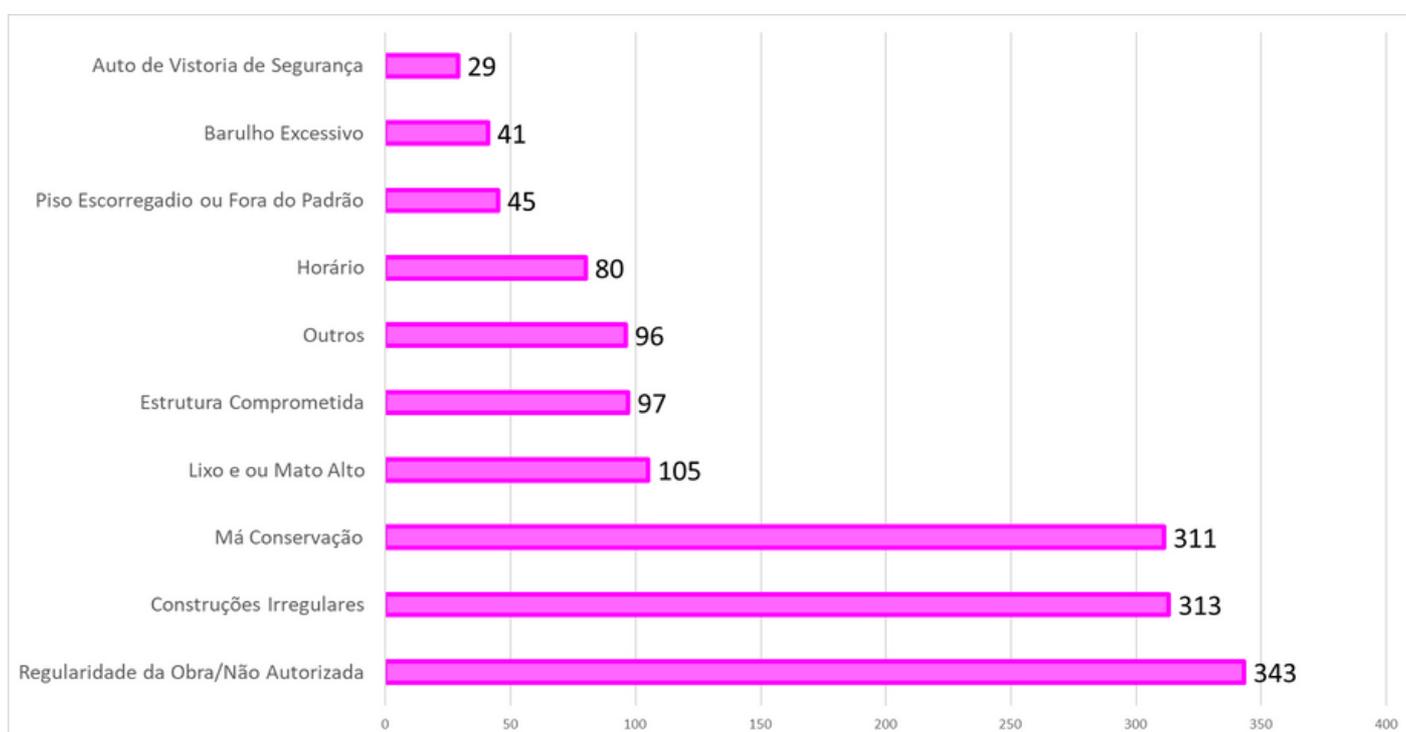


1.934
ocorrências



SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E EDIFICAÇÕES - SIEDI

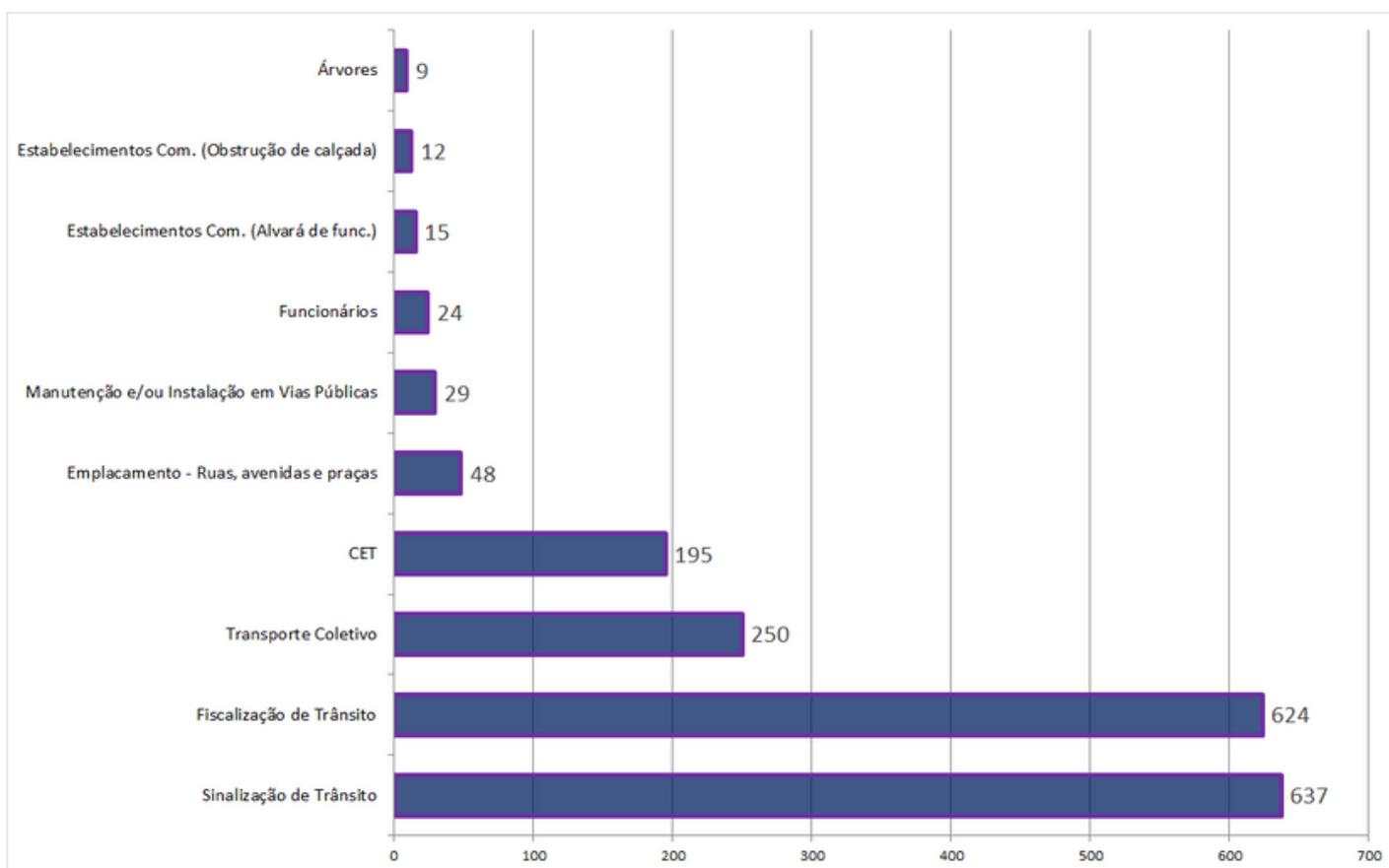
TOP 10 - TEMAS





COMPANHIA DE ENGENARIA DE TRÁFEGO - CET

TOP 10 - ASSUNTOS

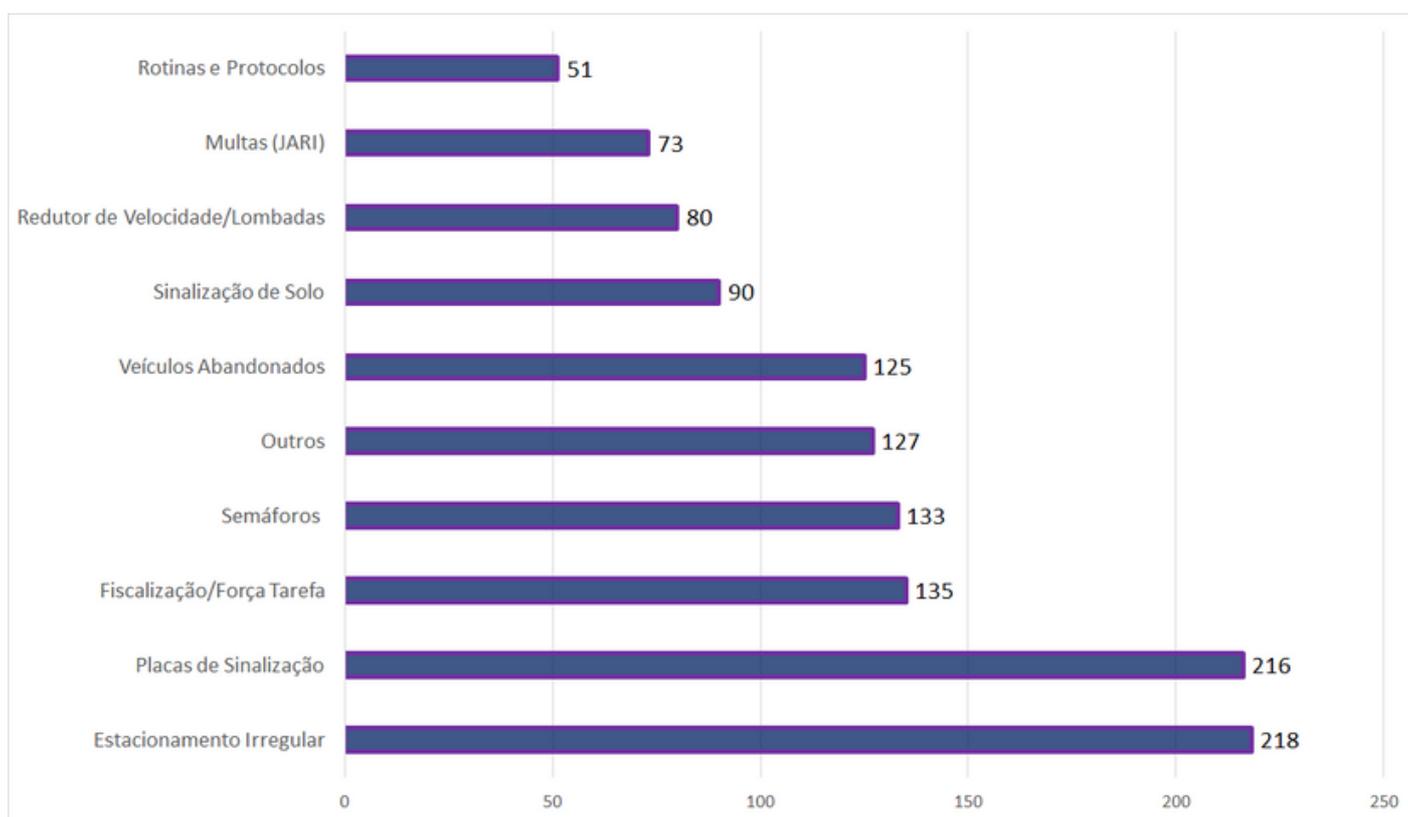


1.909
ocorrências



COMPANHIA DE ENGENARIA DE TRÁFEGO - CET

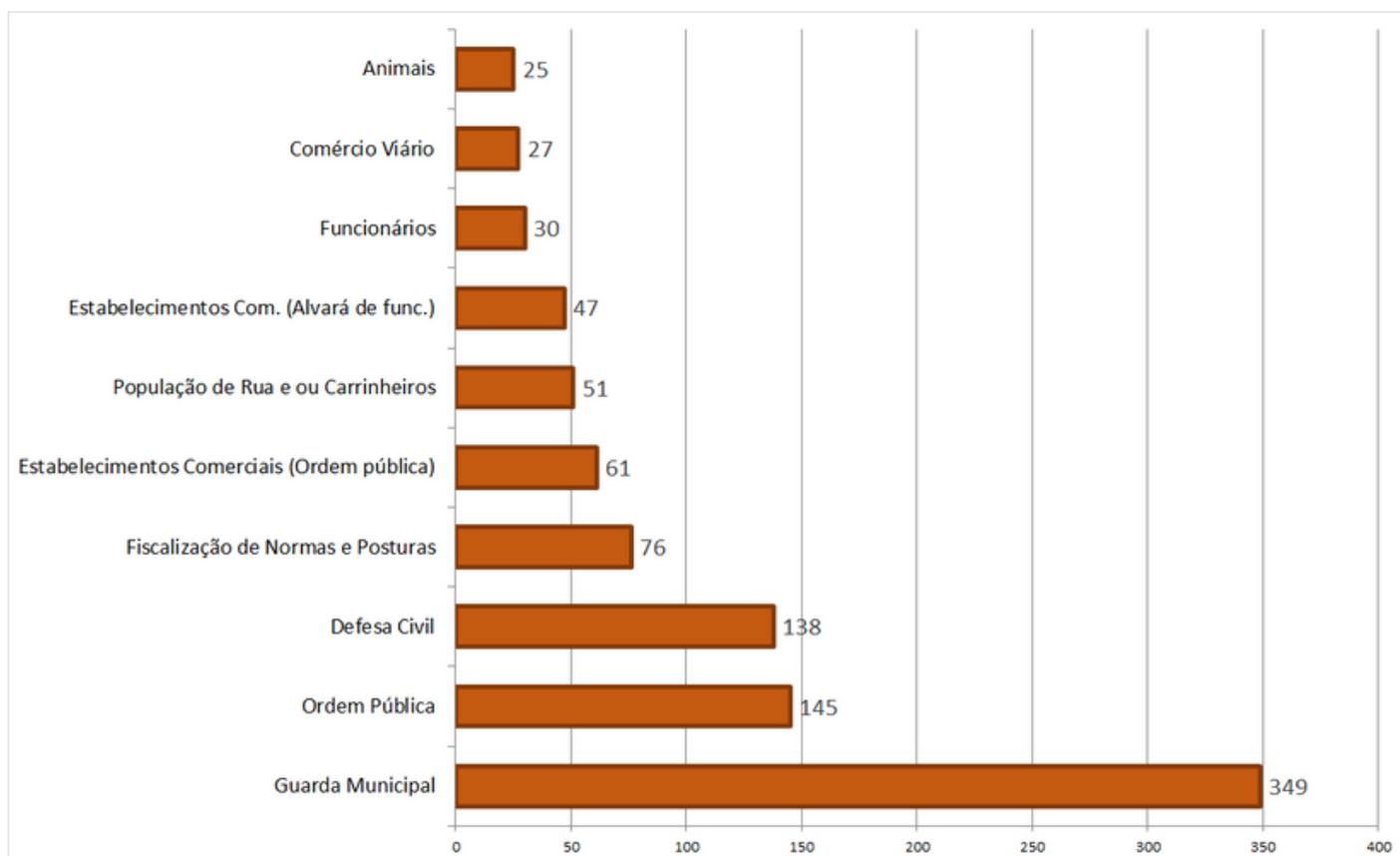
TOP 10 - TEMAS





SECRETARIA DE SEGURANÇA - SESEG

TOP 10 - ASSUNTOS

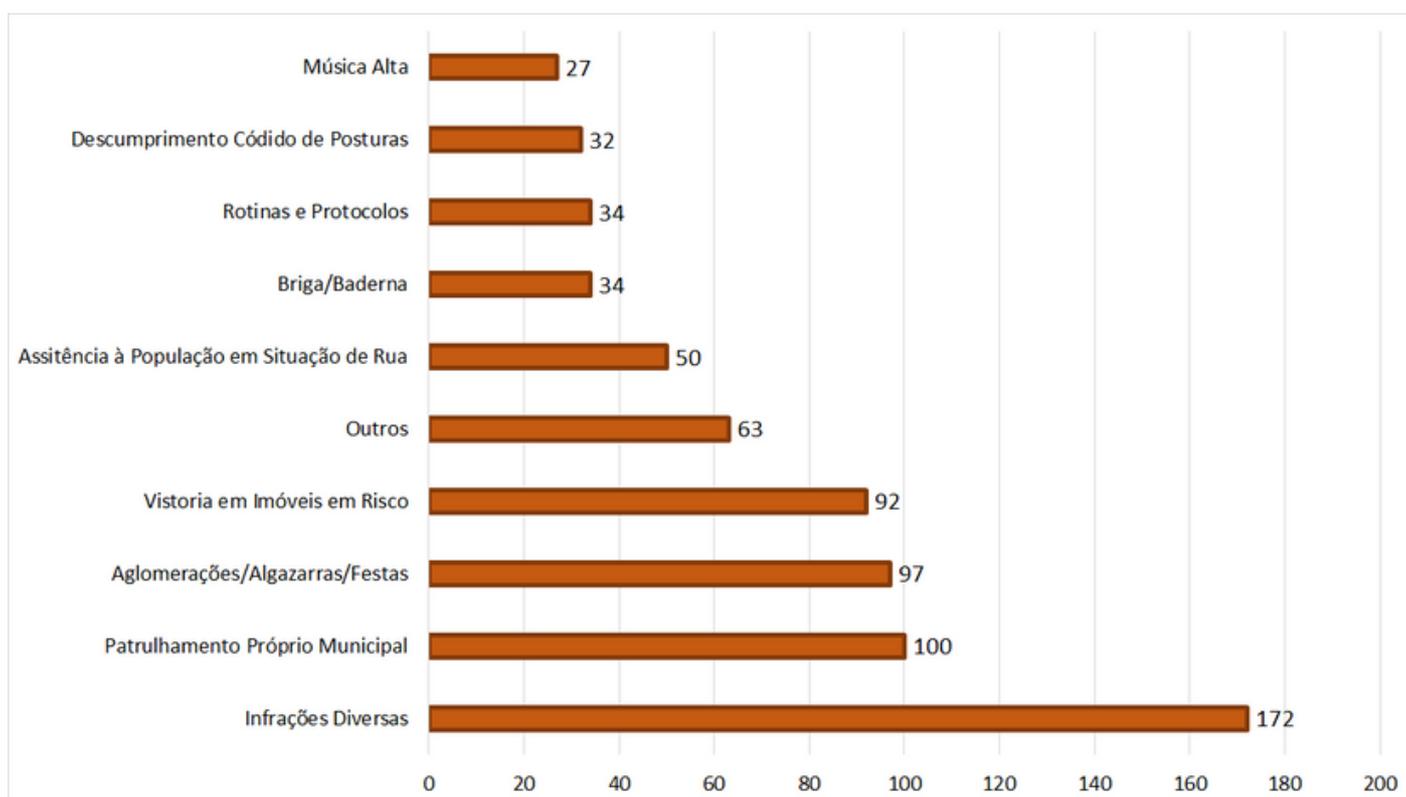


1.067
ocorrências



SECRETARIA DE SEGURANÇA - SESEG

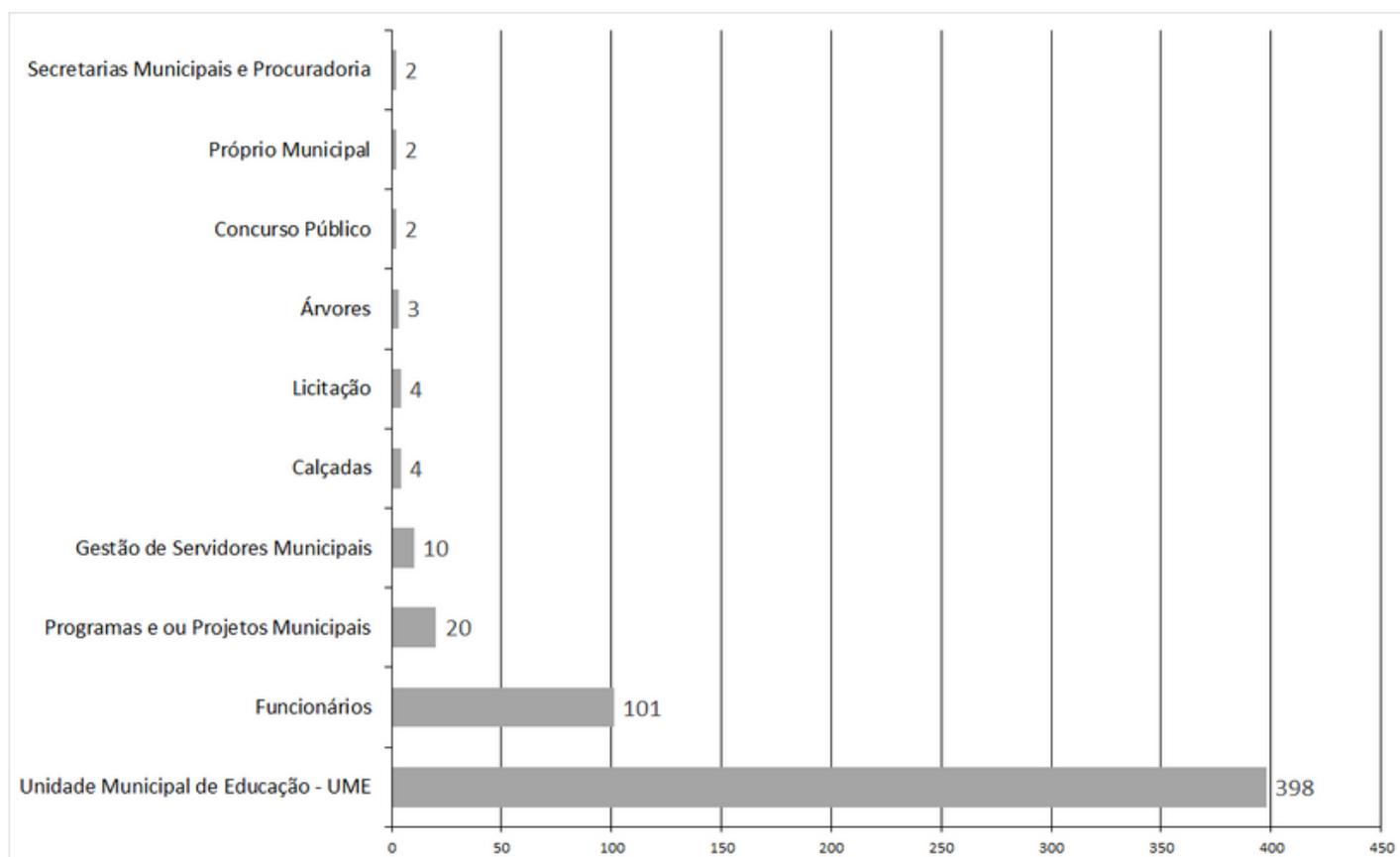
TOP 10 - TEMAS





SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - SEDUC

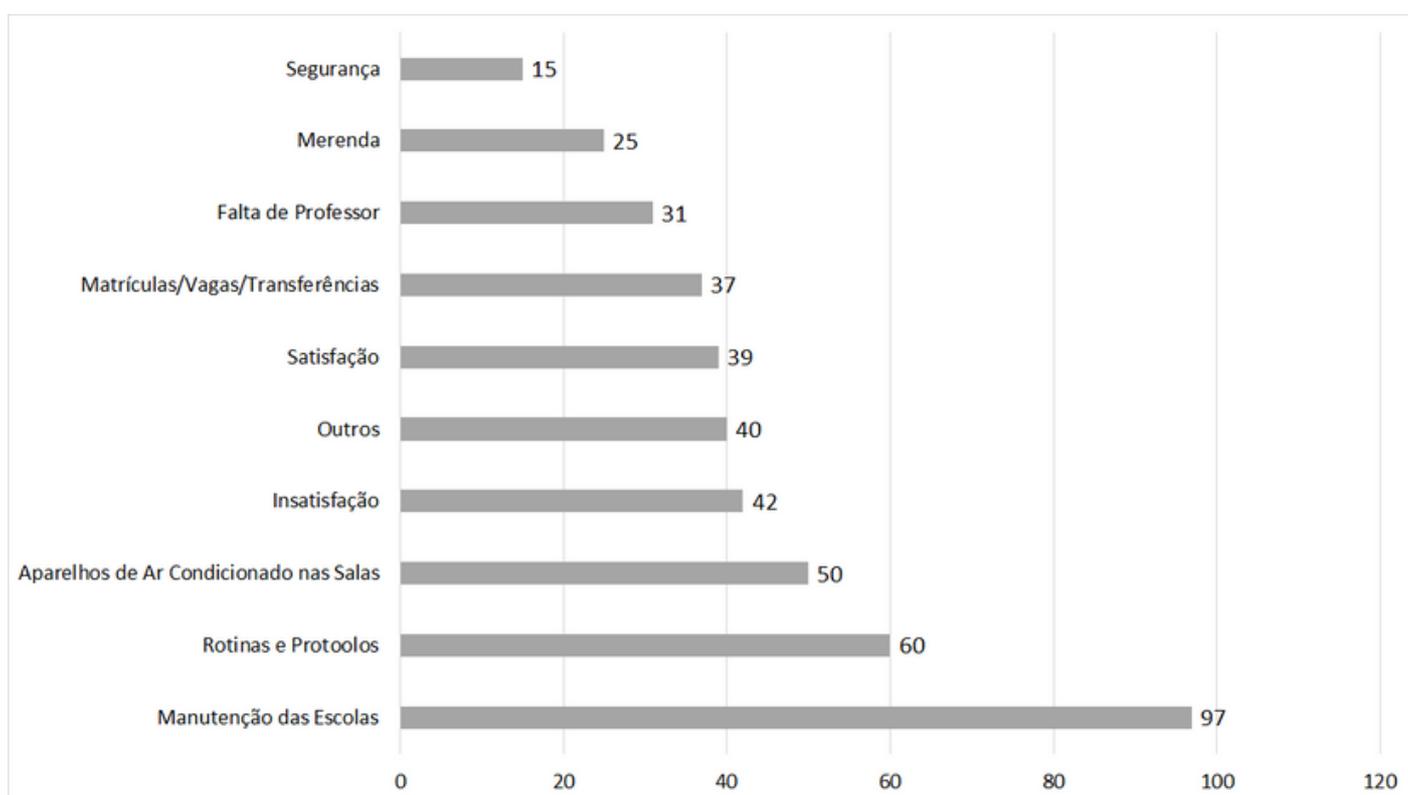
TOP 10 - ASSUNTOS



554
ocorrências

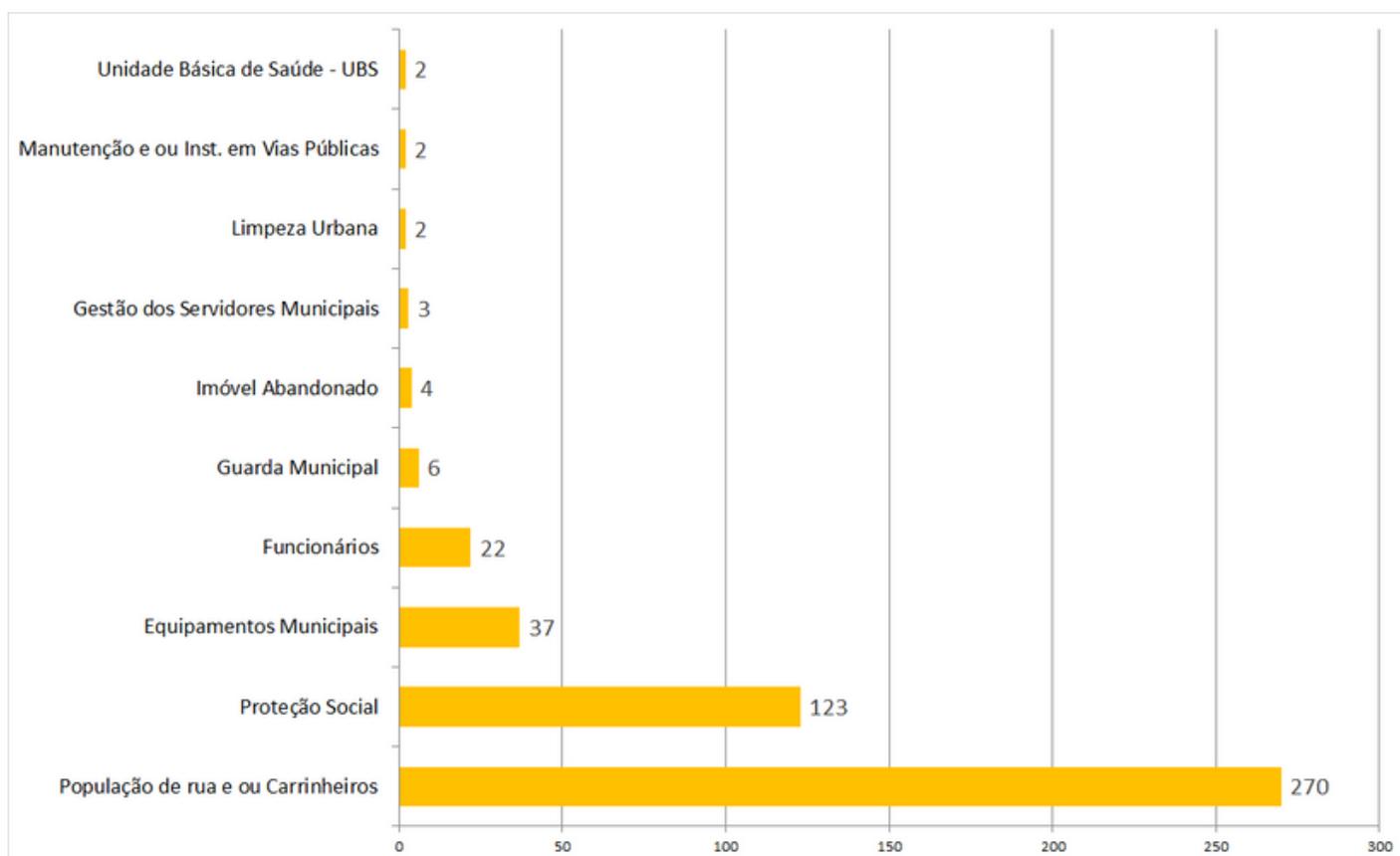


SECRETARIA DE EDUCAÇÃO - SEDUC TOP 10 - TEMAS





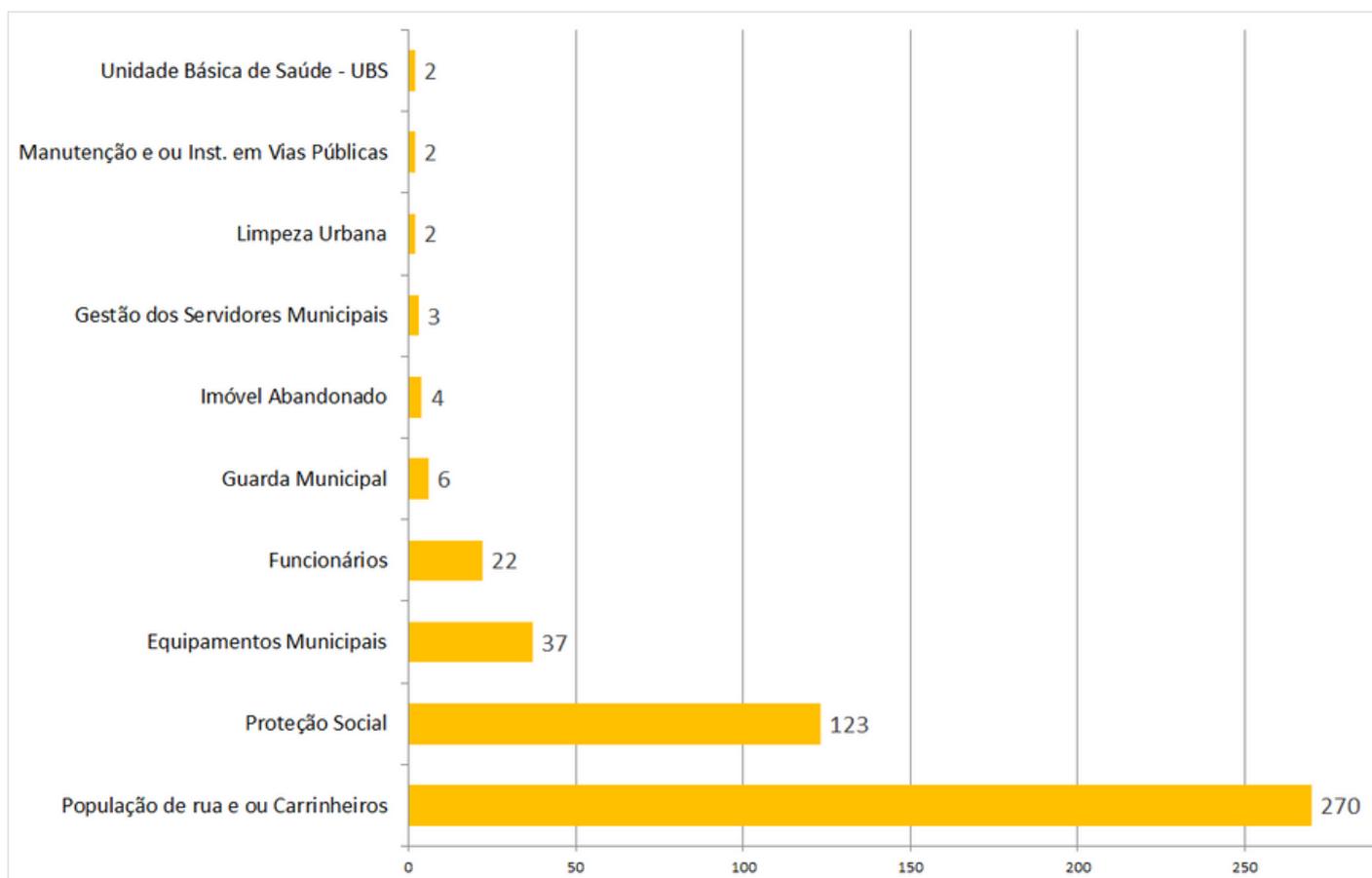
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SEDS TOP 10 - ASSUNTOS



477
ocorrências



SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL - SEDS TOP 10 - TEMAS





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.

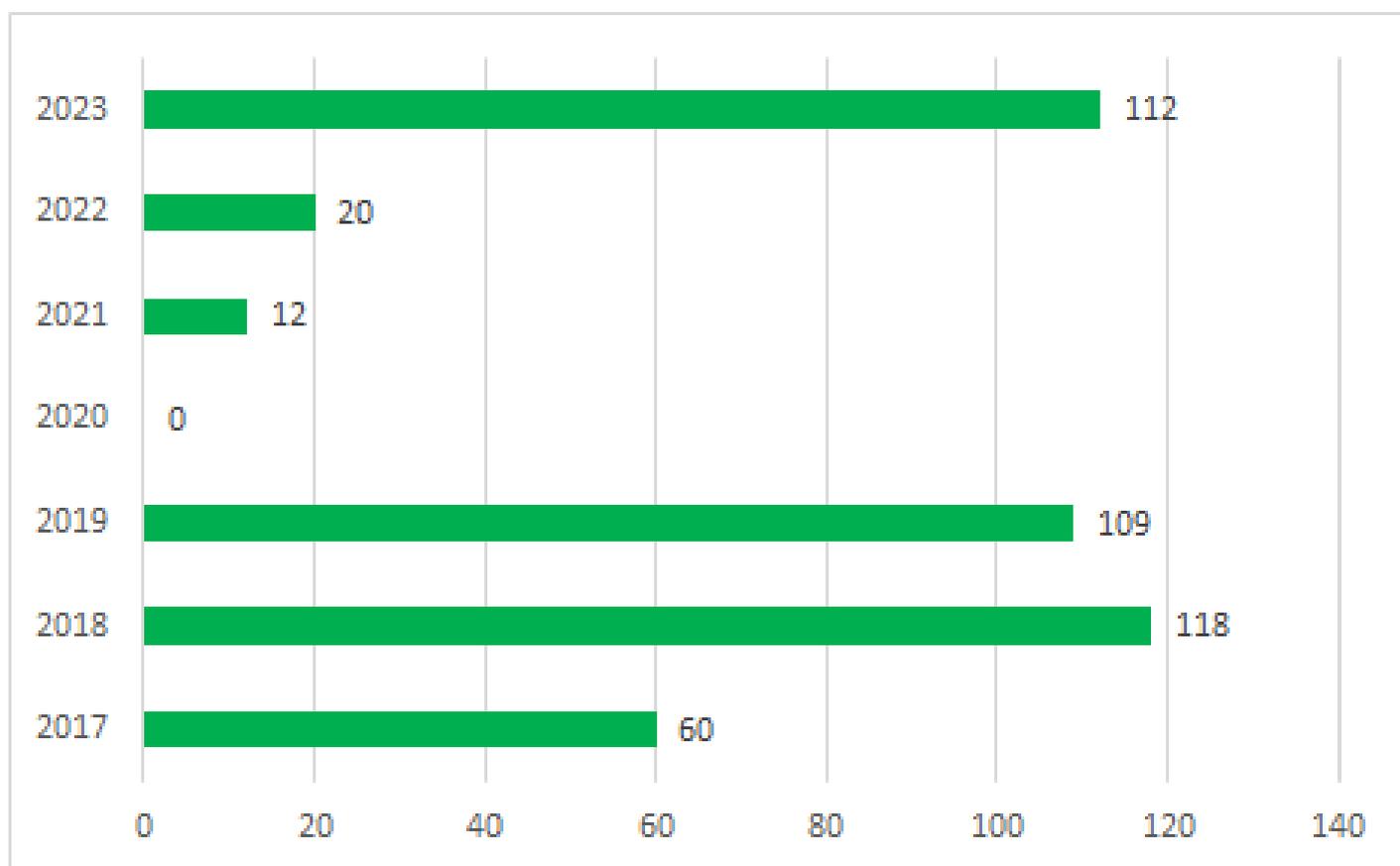
A primeira edição do programa, em 2017, mobilizou 16 escolas municipais para a eleição do ouvidor da escola e do ouvidor adjunto.

O ano de 2023 foi o ano da retomada plena do programa, depois da pandemia.

Foram 112 manifestação de ouvidoria, número próximo aos dos anos anteriores à pandemia da COVID-19.

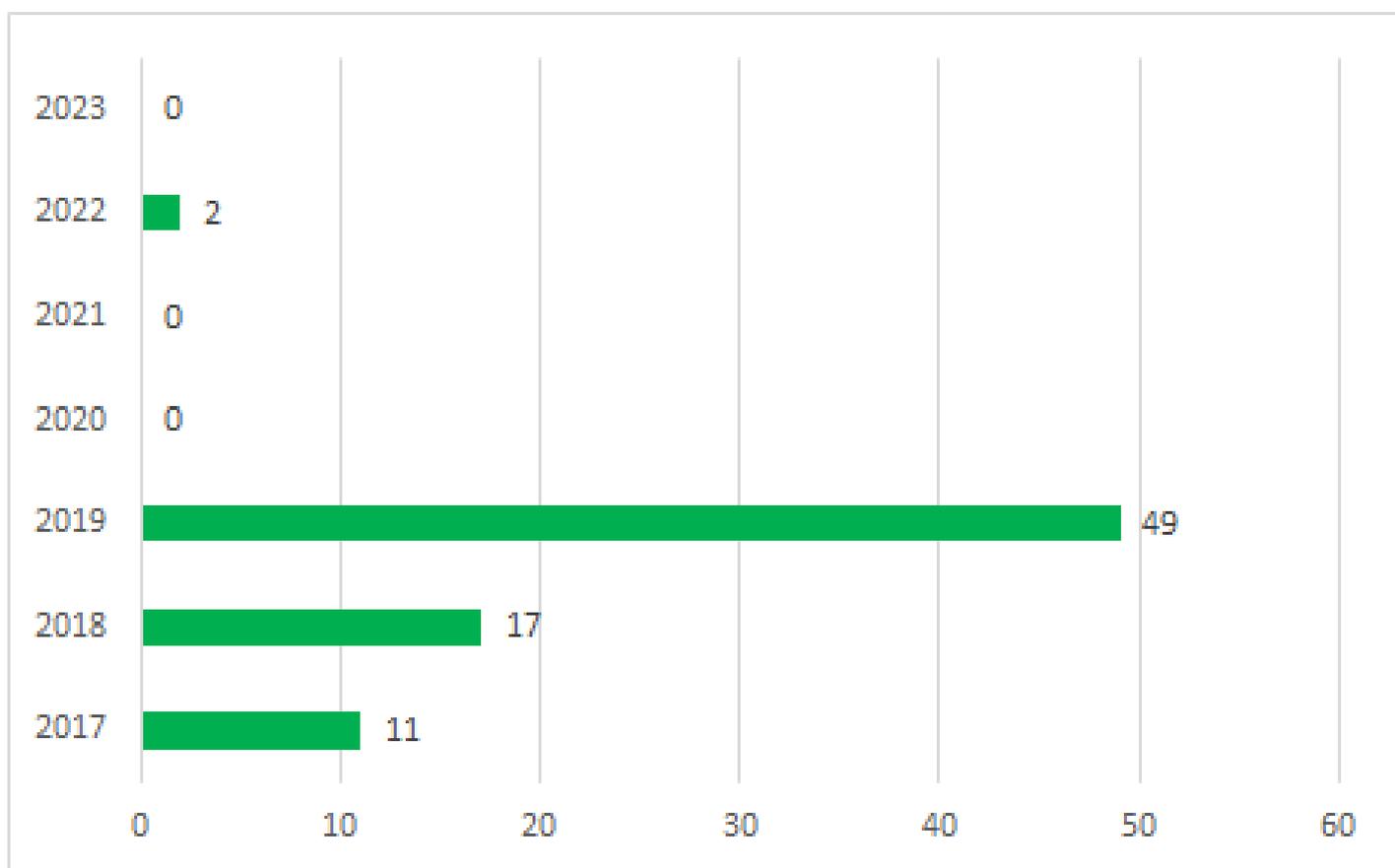


OCORRÊNCIAS





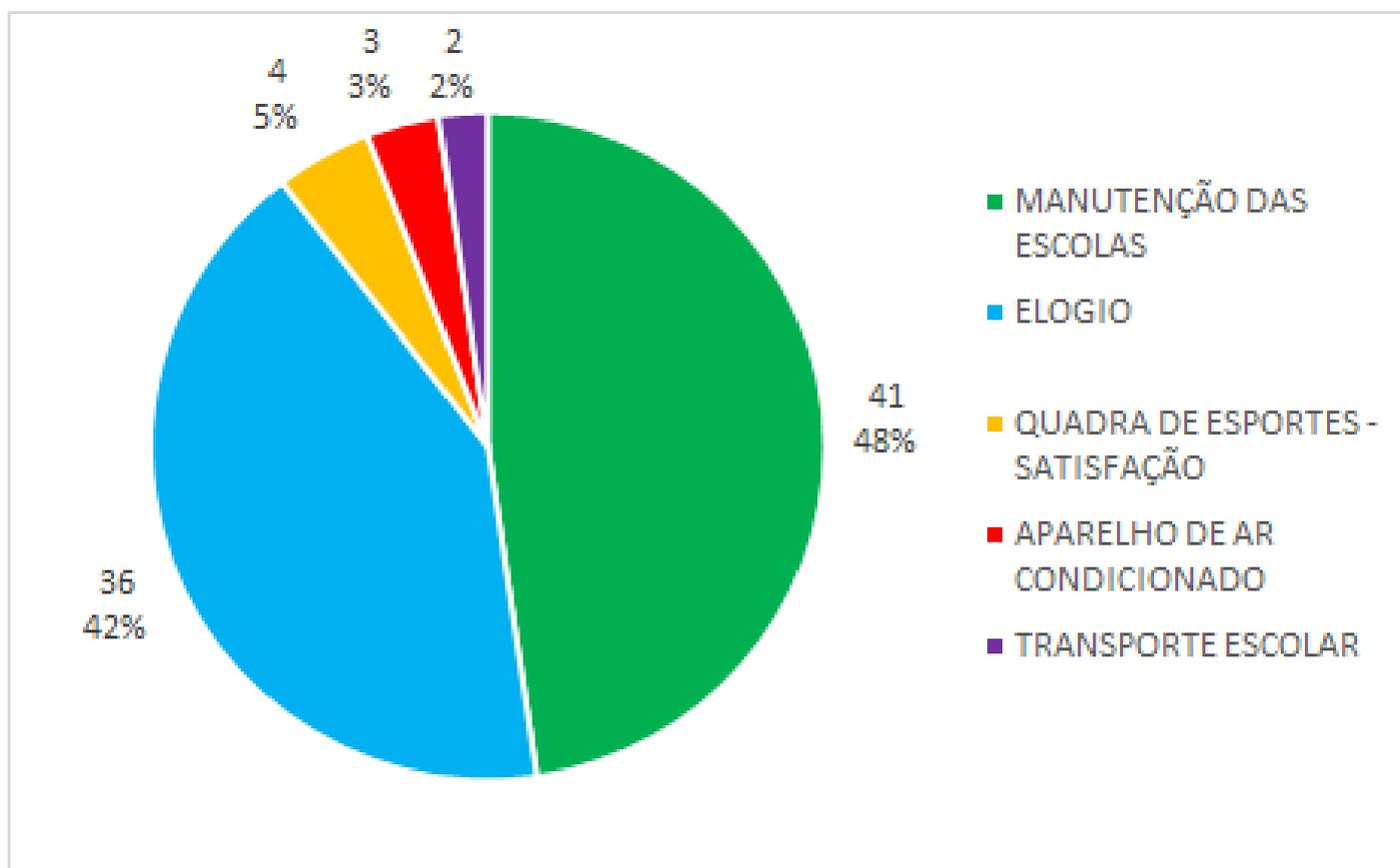
MEDIAÇÕES



Não foi
necessário
realizar
nenhuma
mediação

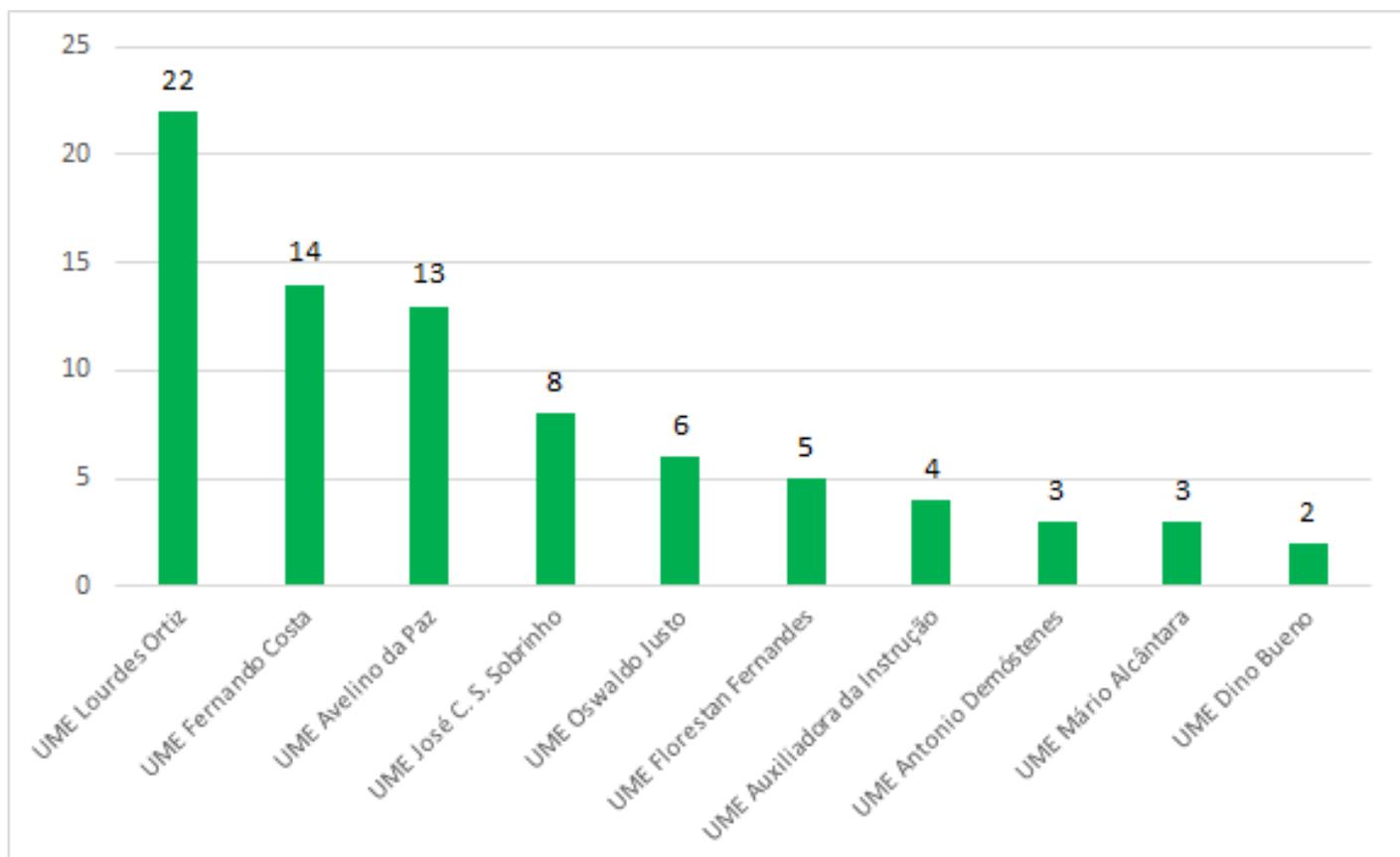


TOP 5 ASSUNTOS





TOP 10 ESCOLAS





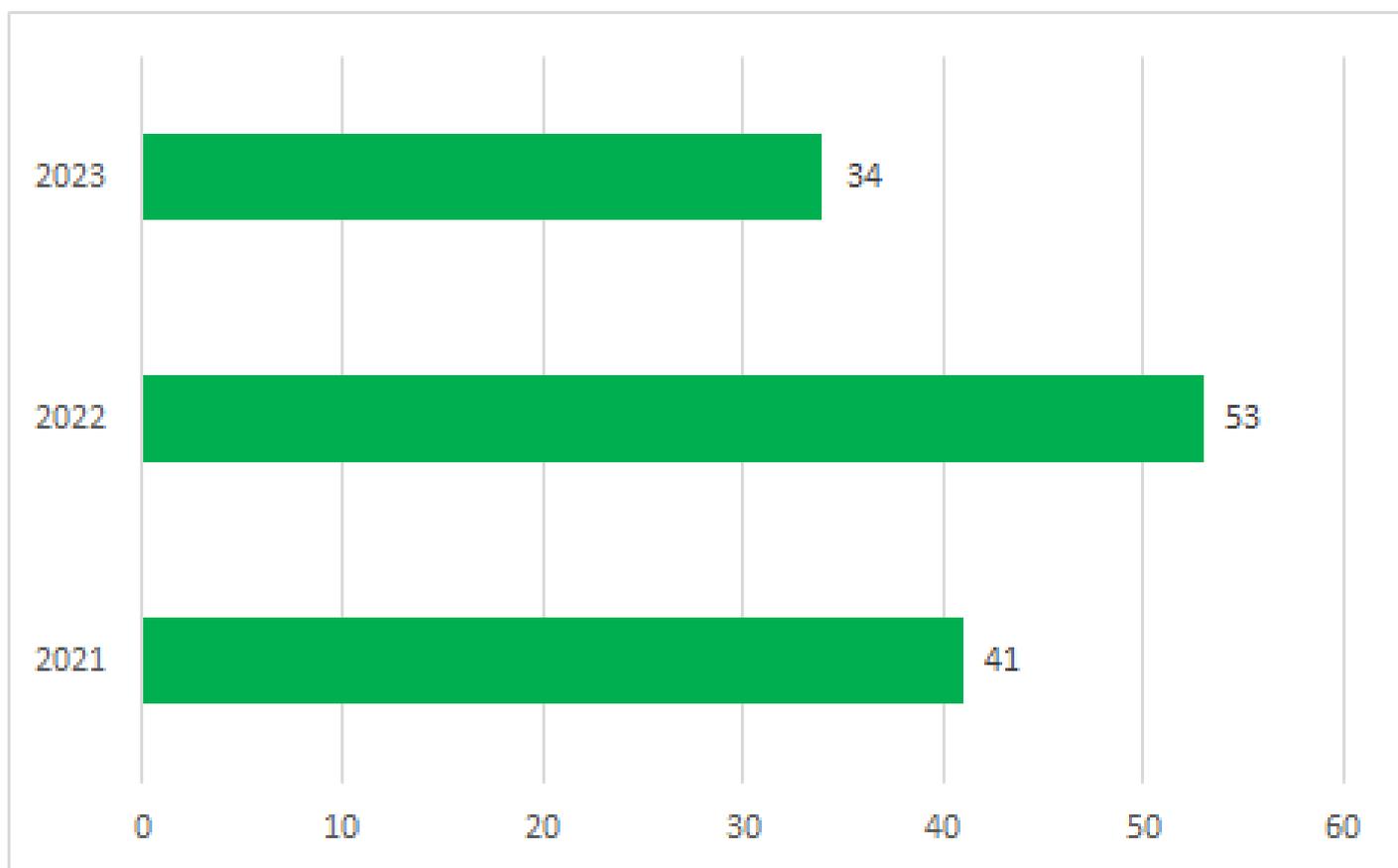
Desde 2021, a Ouvidoria Rosa, programa implantado por meio de um termo de cooperação técnica entre Prefeitura e a Associação Santa Isabel – que atua há 23 anos na Santa Casa de Santos – realiza a pesquisa de satisfação de serviços que são prestados nas unidades de saúde.

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.

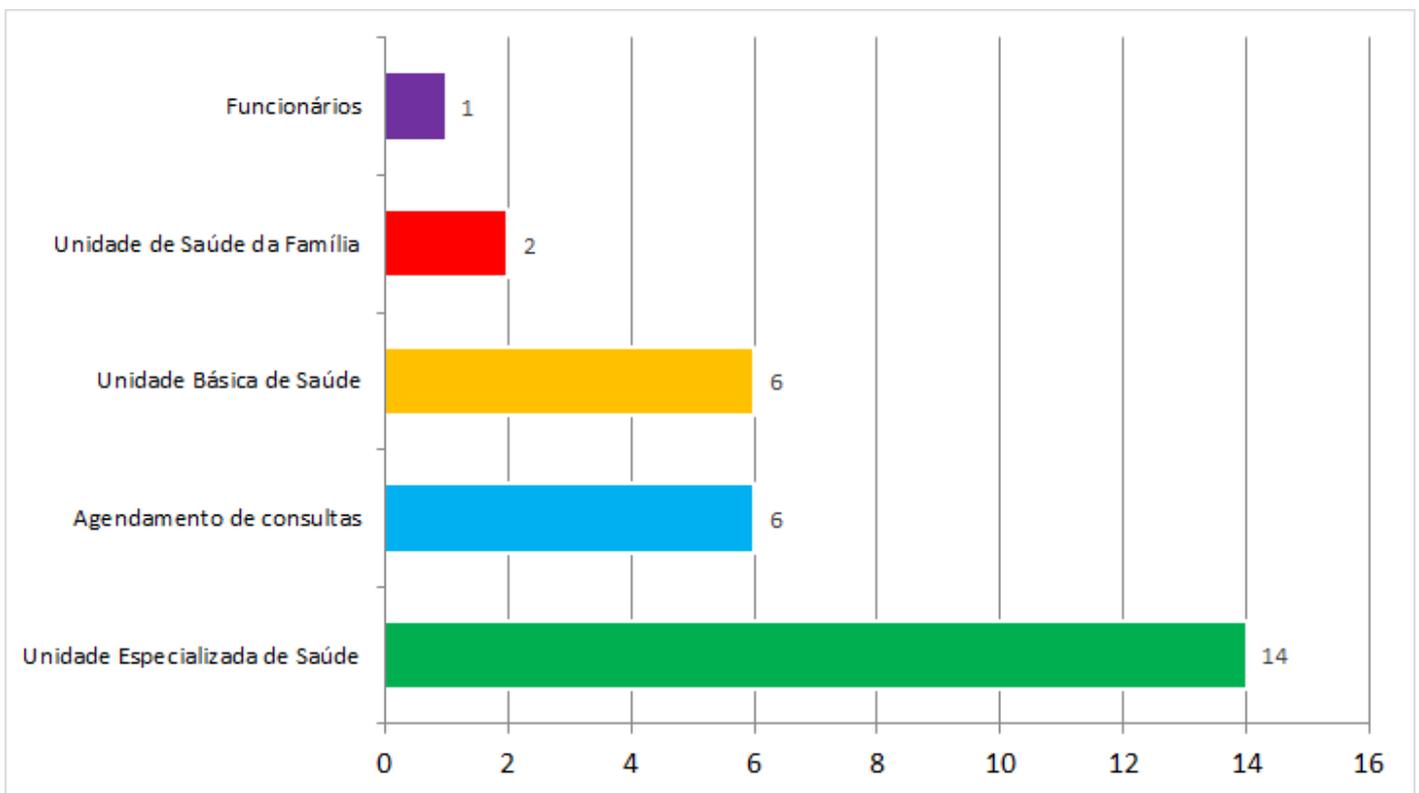


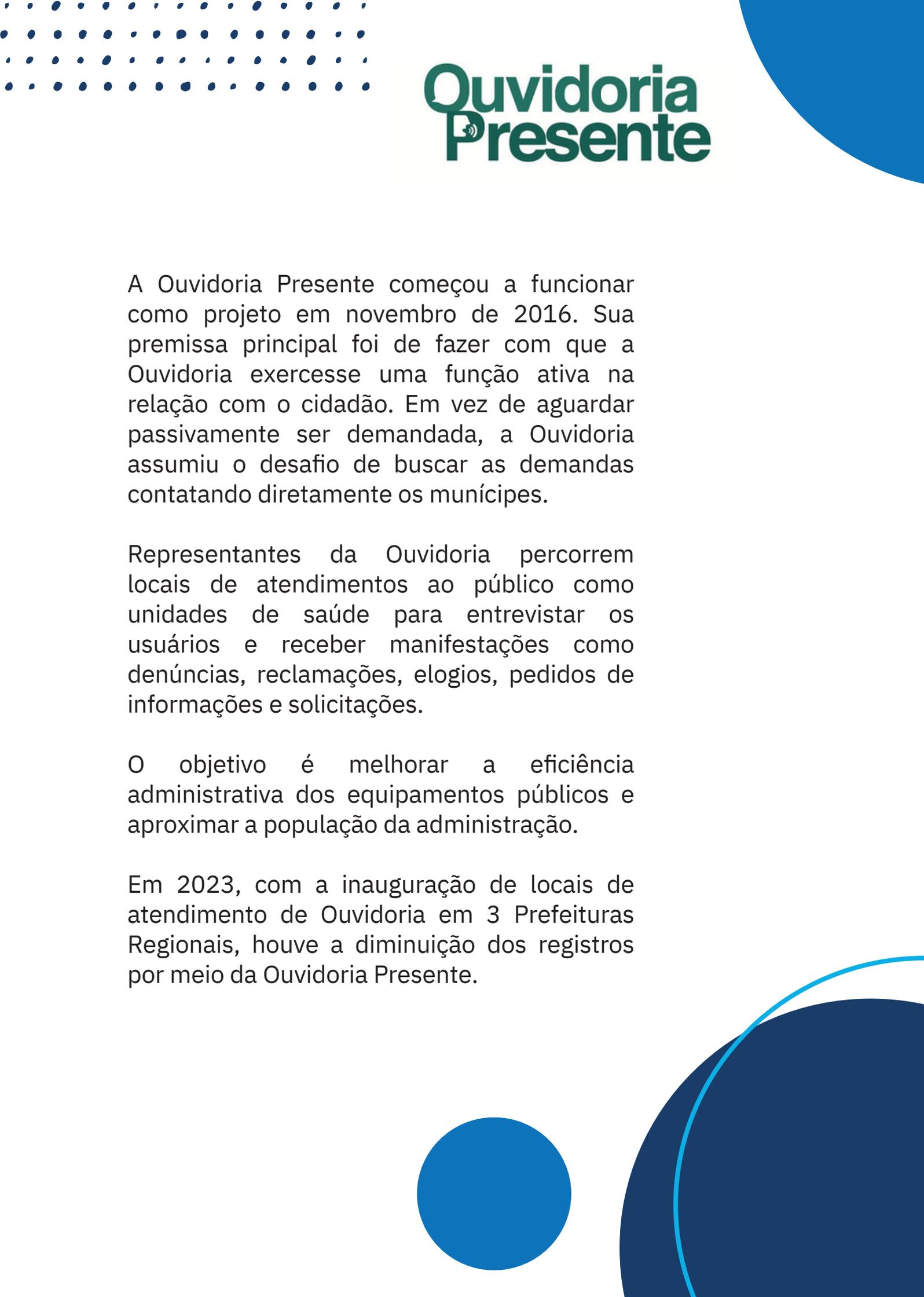
REGISTRO ANUAL





TOP 5 ASSUNTOS





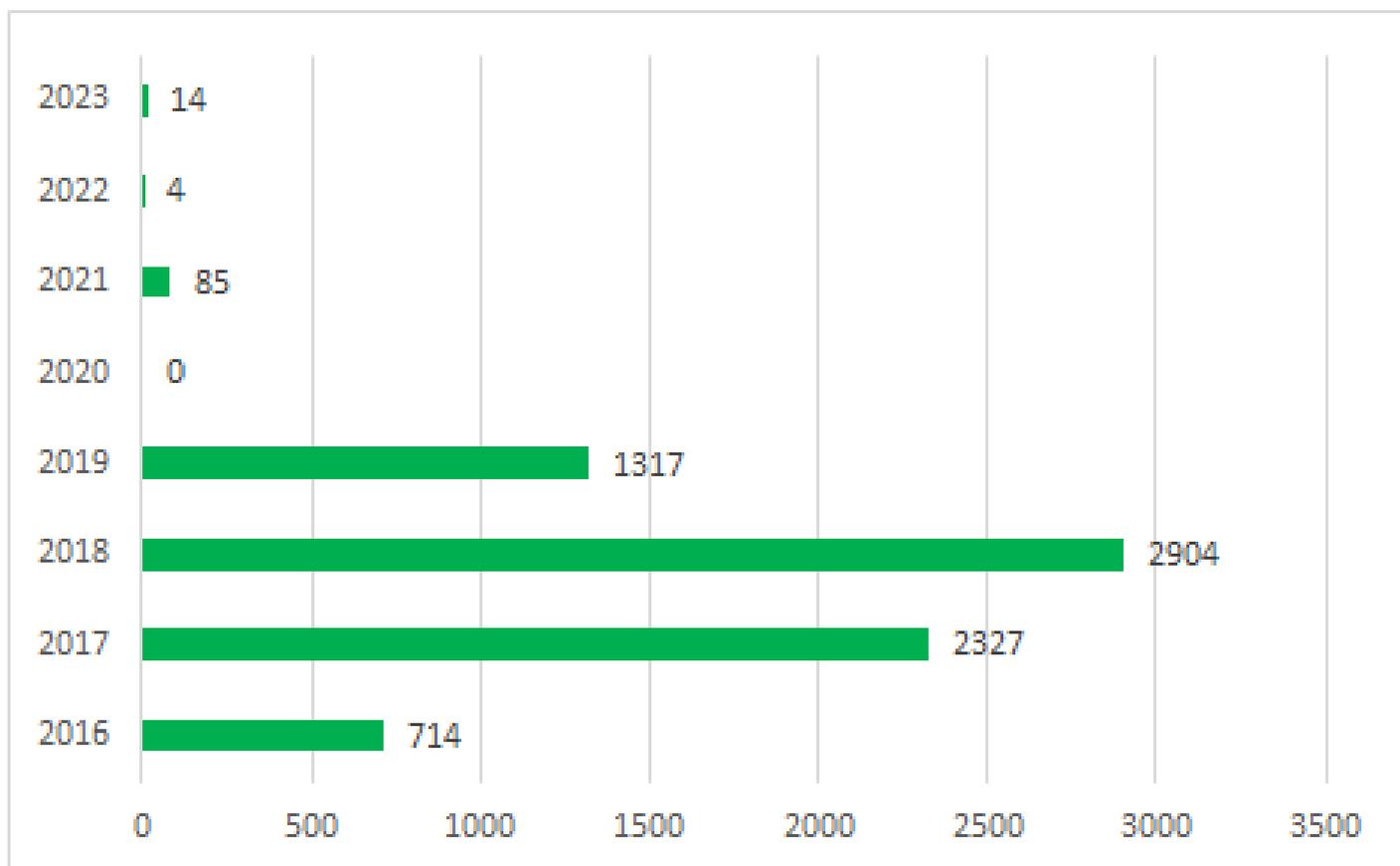
Ouvidoria Presente

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 2023, com a inauguração de locais de atendimento de Ouvidoria em 3 Prefeituras Regionais, houve a diminuição dos registros por meio da Ouvidoria Presente.





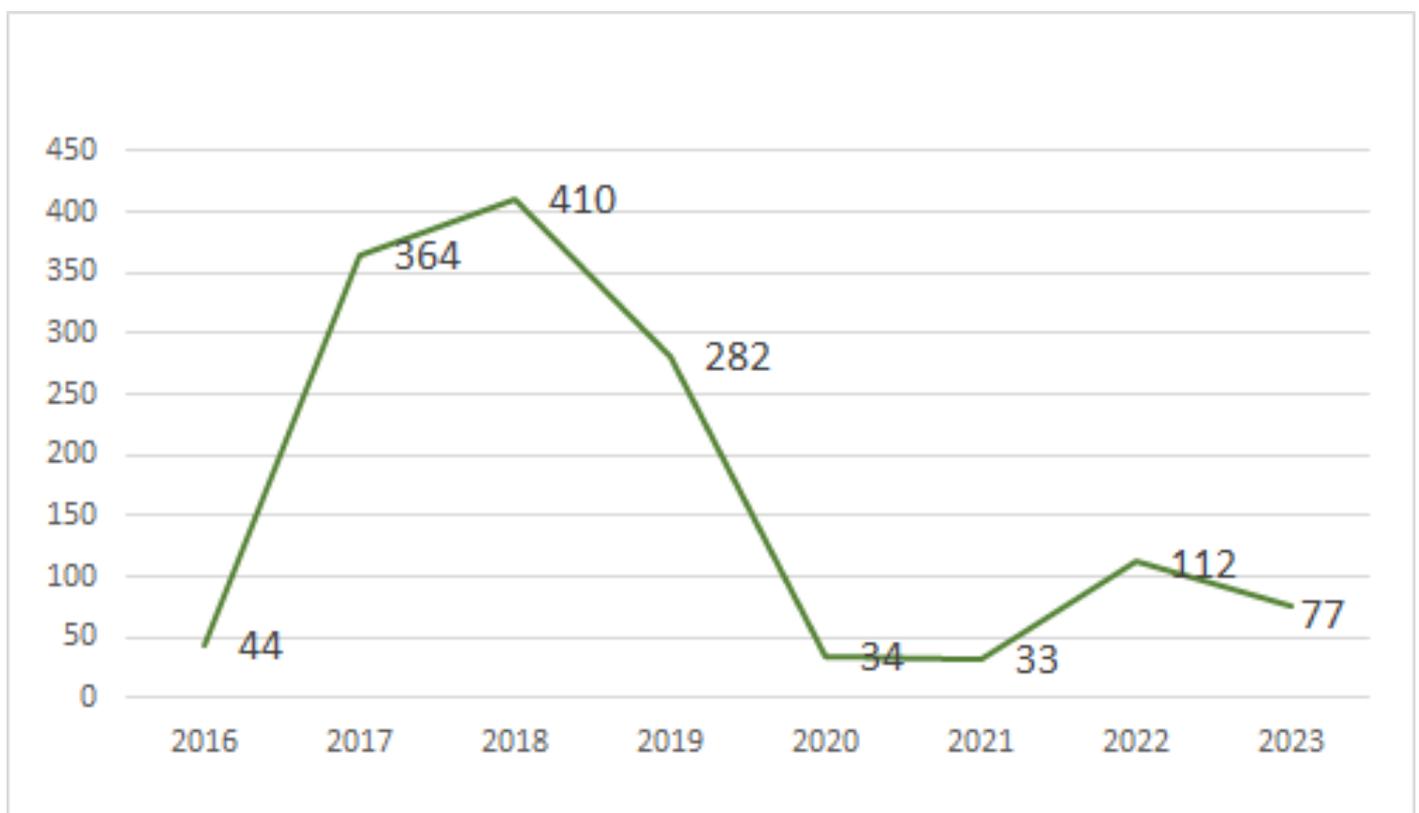
No ano de 2016, foi instituído na Ouvidoria o serviço de Mediação, tal alternativa de resolução consensual consiste em que as partes tentem encontrar uma solução amigável com o auxílio da figura do mediador, a partir das manifestações registradas.

Em 2023 foram 77 mediações realizadas.

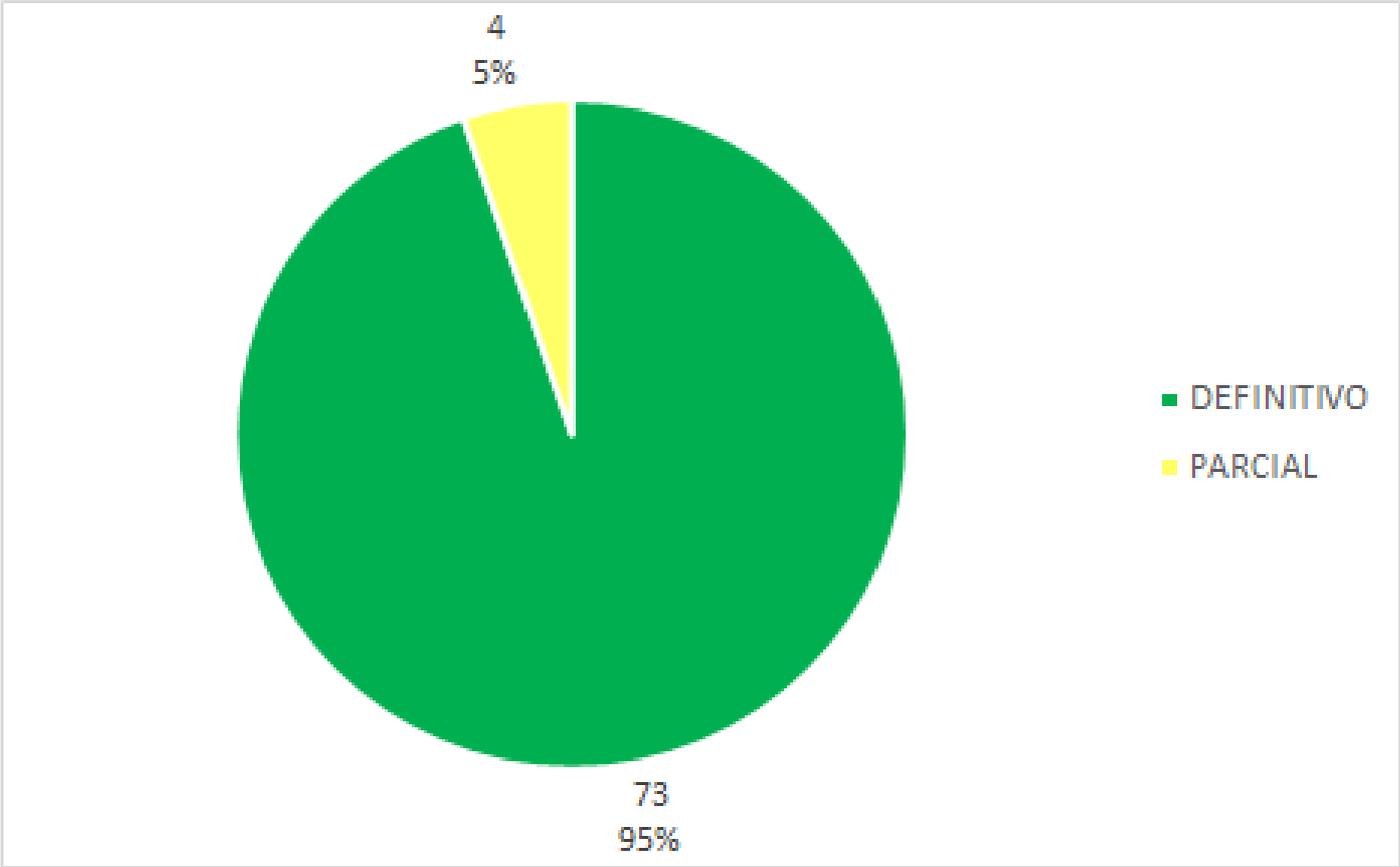
95% de
resolutividade
das mediações
realizadas em
2023



EVOLUÇÃO ANUAL



RESULTADO MEDIAÇÕES





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 2023 foram realizadas 1.381 pesquisas com cidadãos, avaliando a prestação dos serviços prestados.

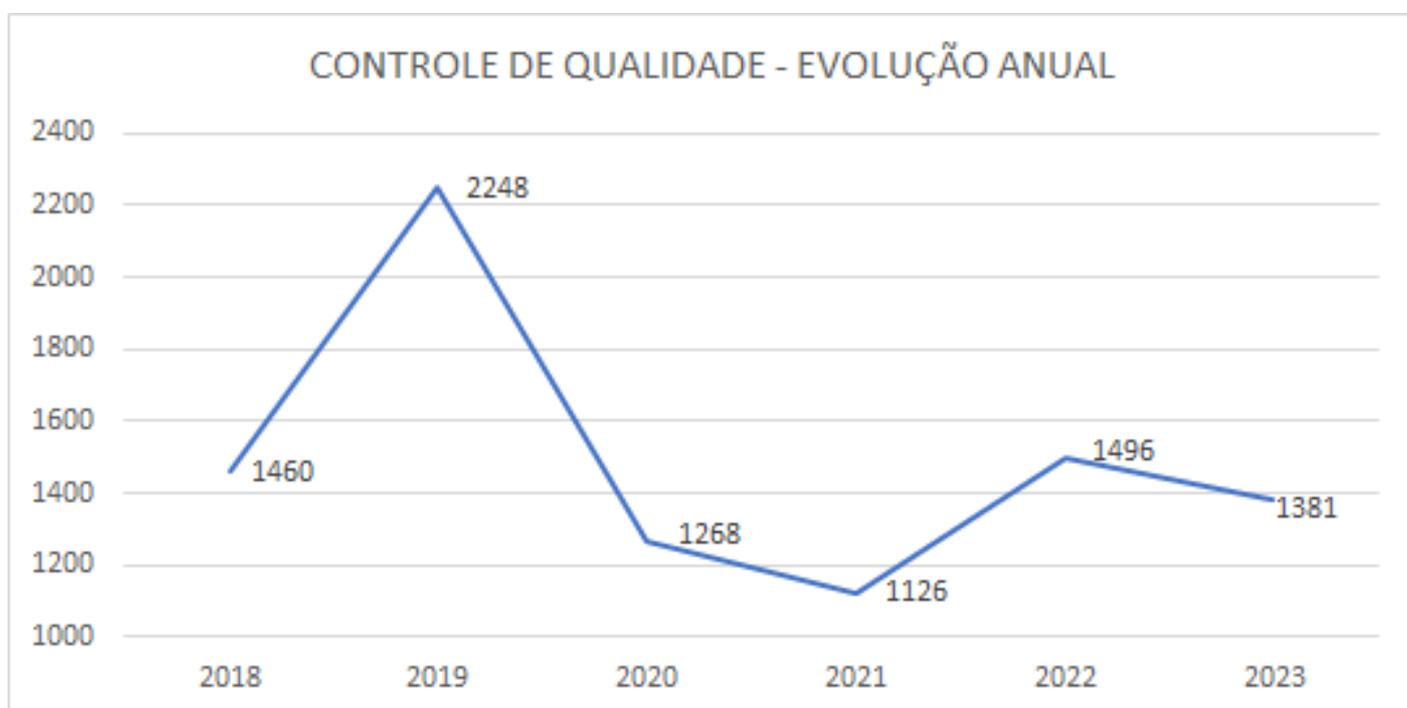
1.904 pessoas avaliaram o atendimento da Ouvidoria, por meio do Controle de Qualidade ou pelo site da Ouvidoria, sendo que a soma de atendimento satisfatório e plenamente satisfatório ficou em 63,5%.



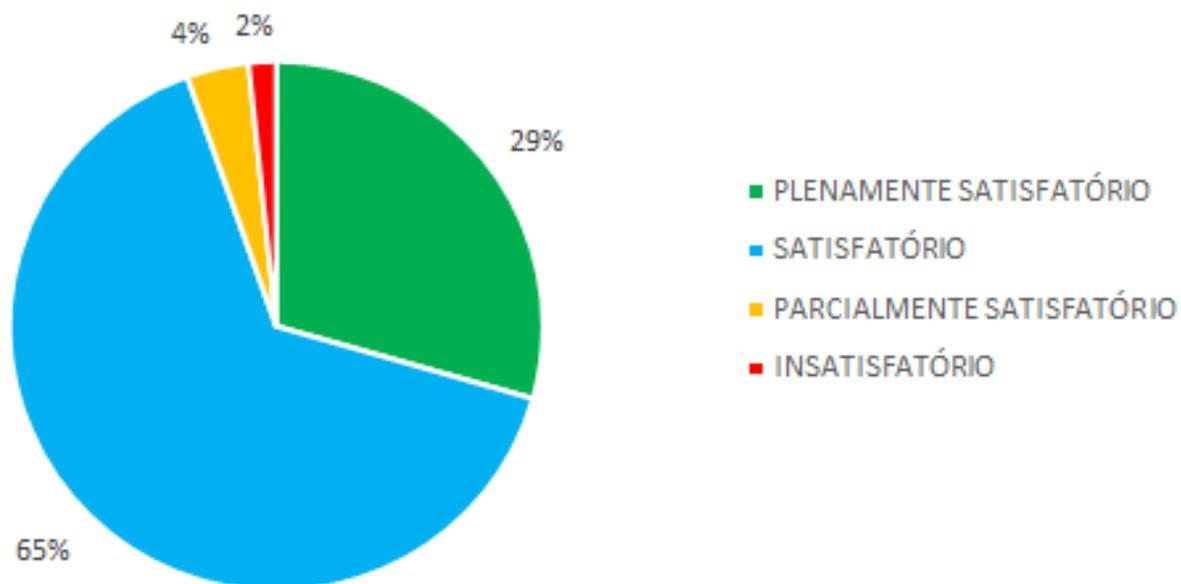
Satisfação
dos serviços
prestados
ficou em 94%
em 2023



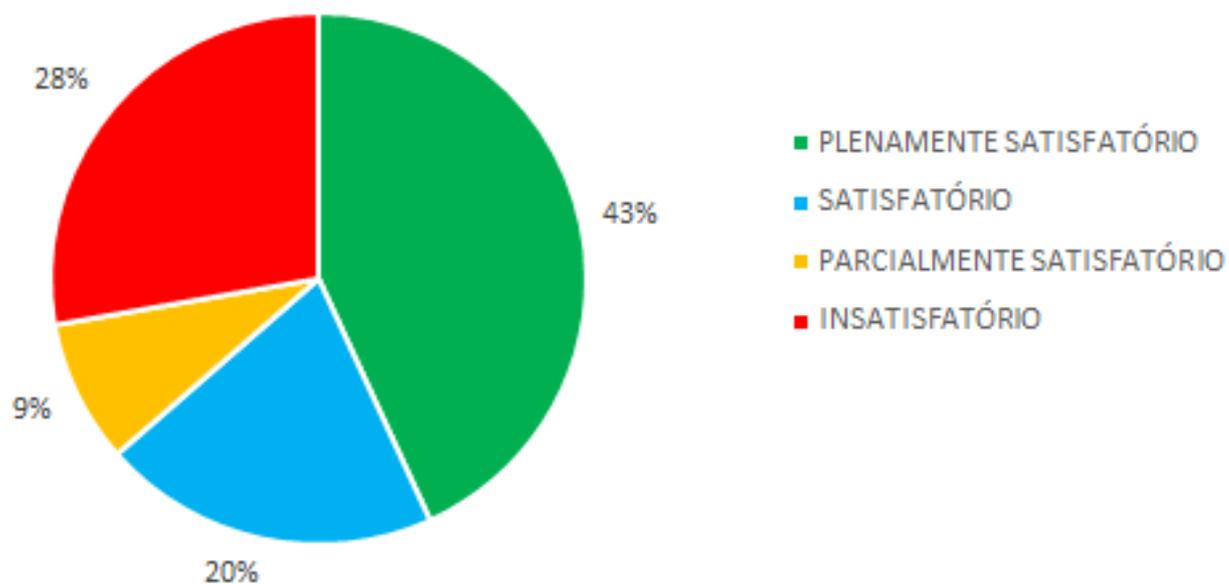
CONTROLE DE QUALIDADE – EVOLUÇÃO ANUAL



CONTROLE DE QUALIDADE – SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS



AVALIAÇÃO ATENDIMENTO OUVIDORIA





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 2023, as Secretarias e Entidades da administração indireta apresentaram projetos de até R\$ 350.000 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\$ 35.000,00.

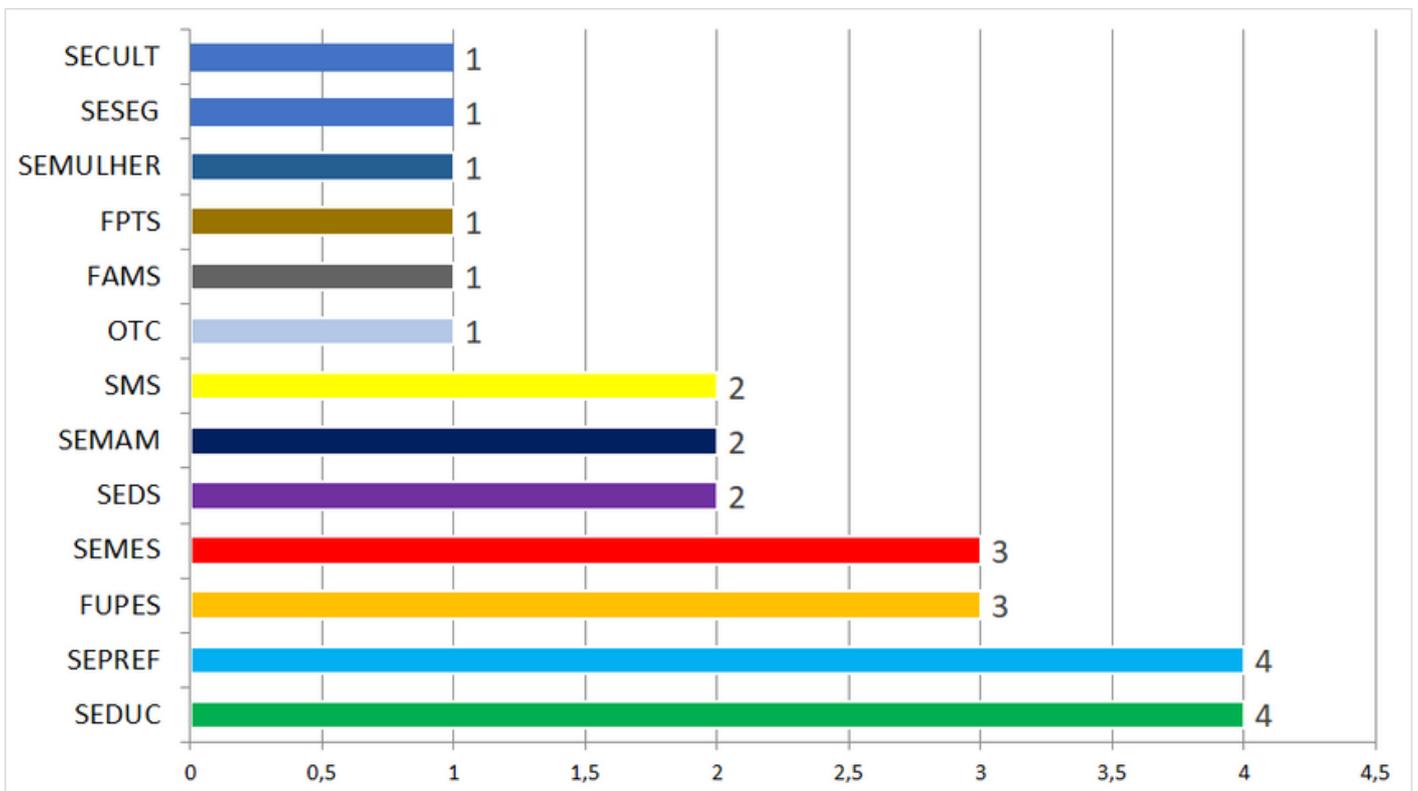
A Secretaria de Governo em conjunto com a Ouvidoria selecionou 26 projetos de Secretarias e 10 entidades de bairros. Essas propostas fizeram parte da consulta popular realizada por meio de site próprio.

Ao final, os 10 projetos mais votados das Secretarias e 10 das entidades foram beneficiados com a reserva no orçamento do ano seguinte.

98.305
votos em
2023

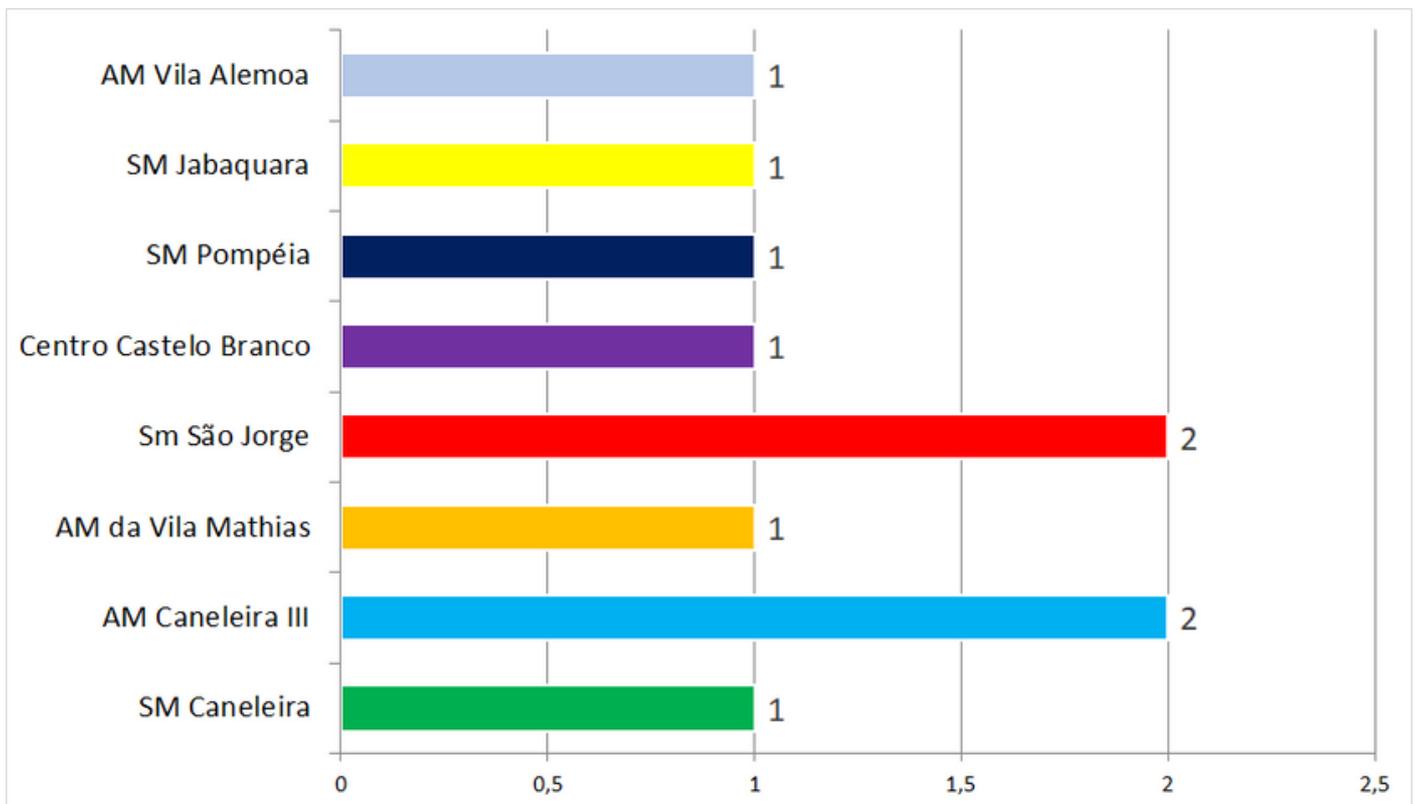


PROJETOS APRESENTADOS POR SECRETARIA



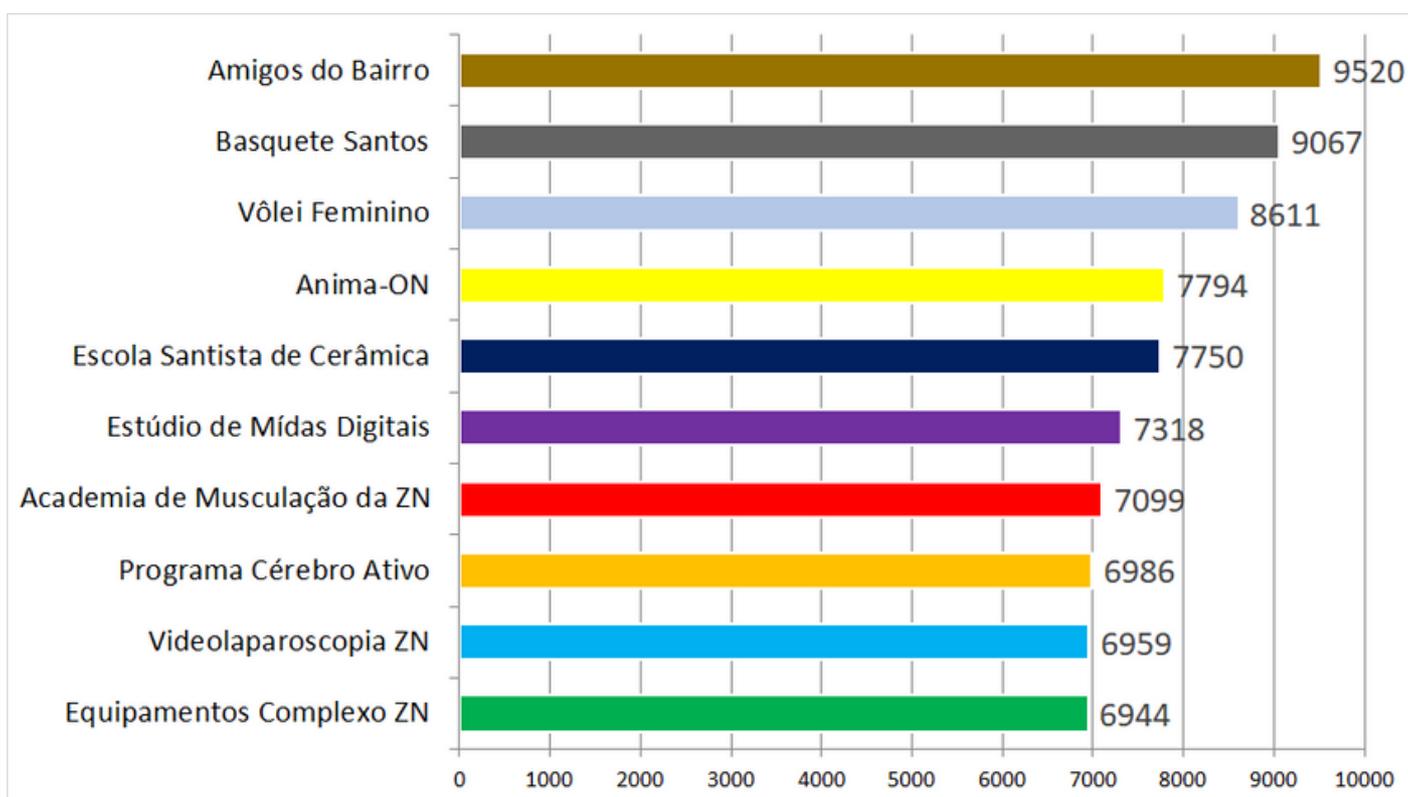


PROJETOS APRESENTADOS POR ENTIDADE



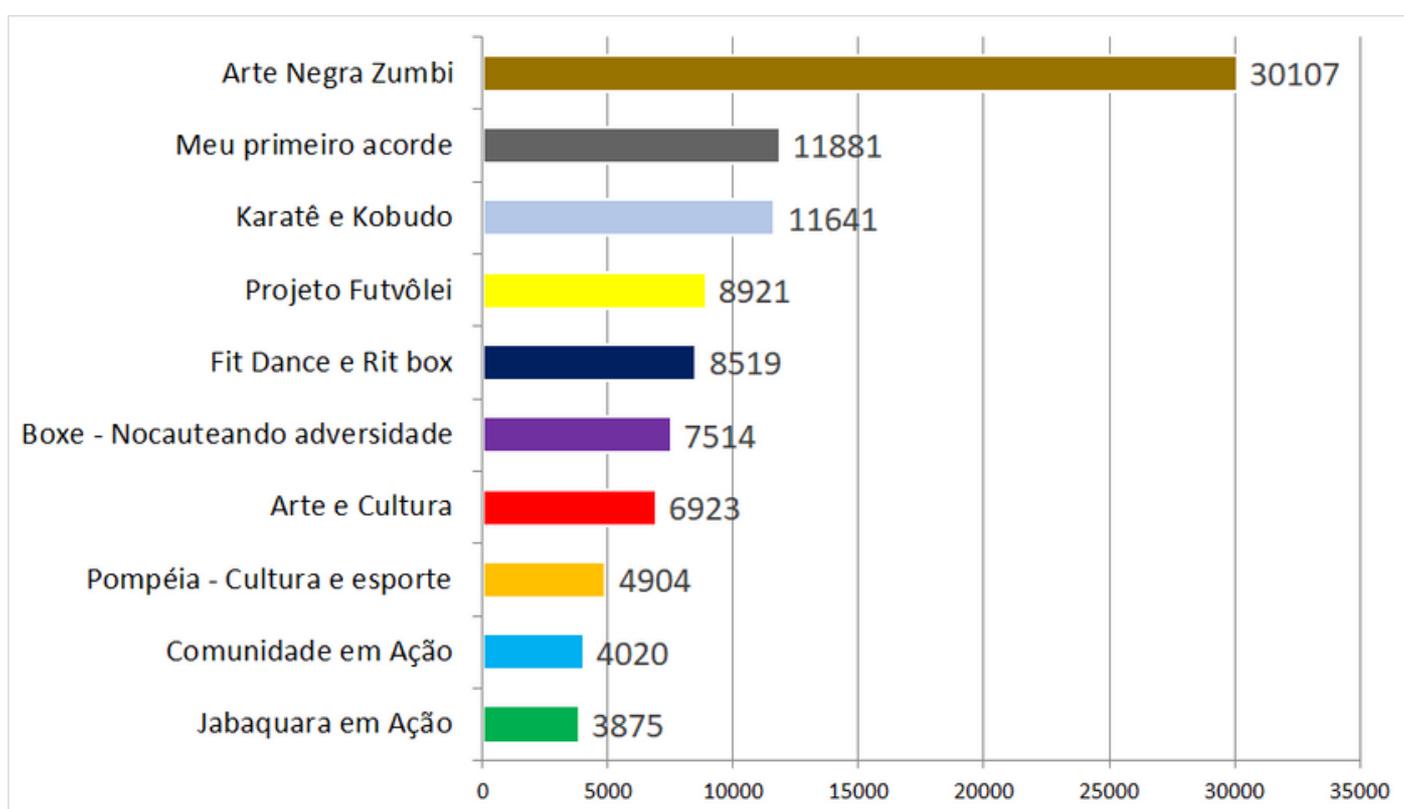


10 MAIS VOTADOS - SECRETARIAS



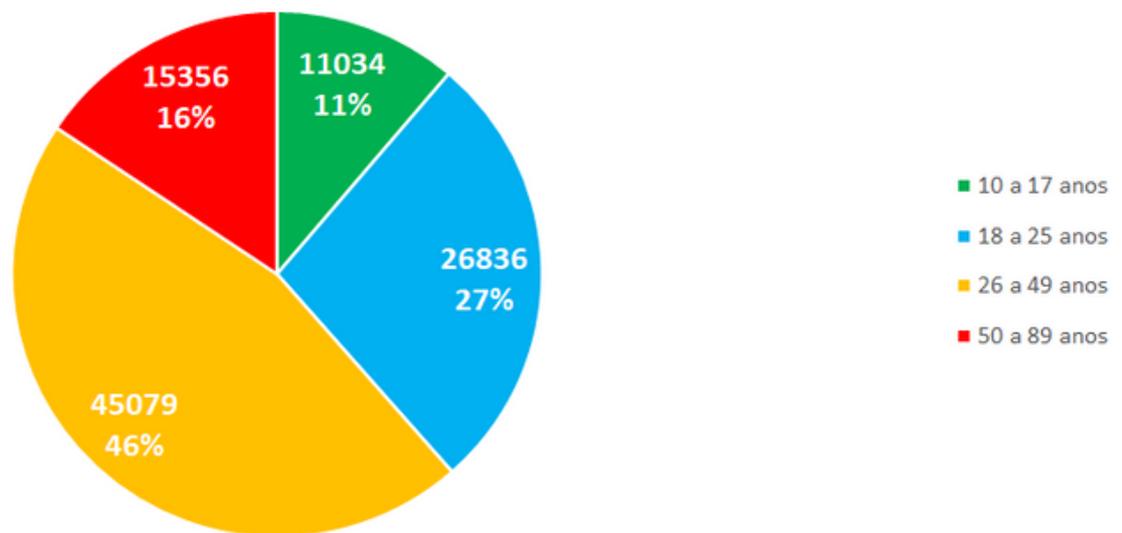


10 MAIS VOTADOS - ENTIDADES



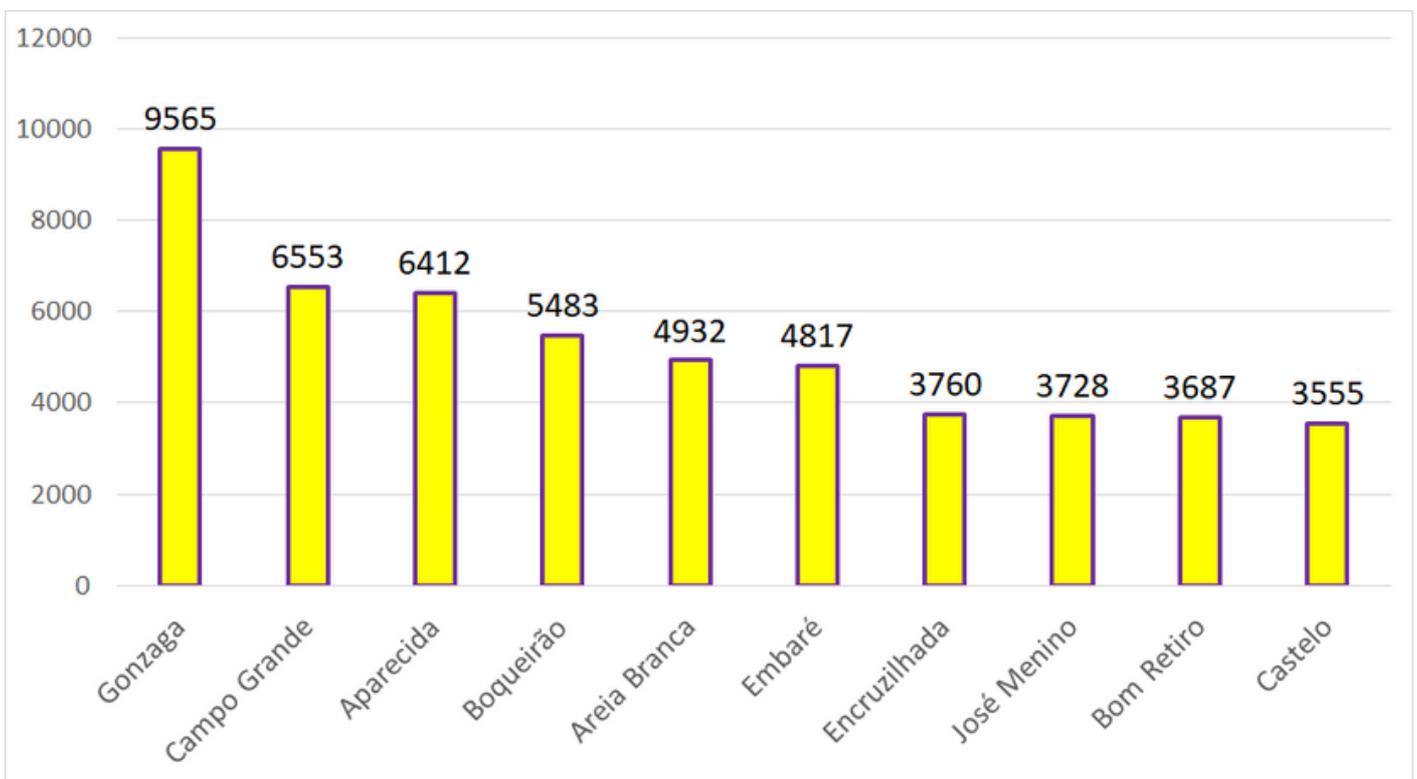


VOTOS POR FAIXA ETÁRIA





VOTOS POR BAIRRO





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 2023 foram registrados 636 pedidos de acesso à informação.

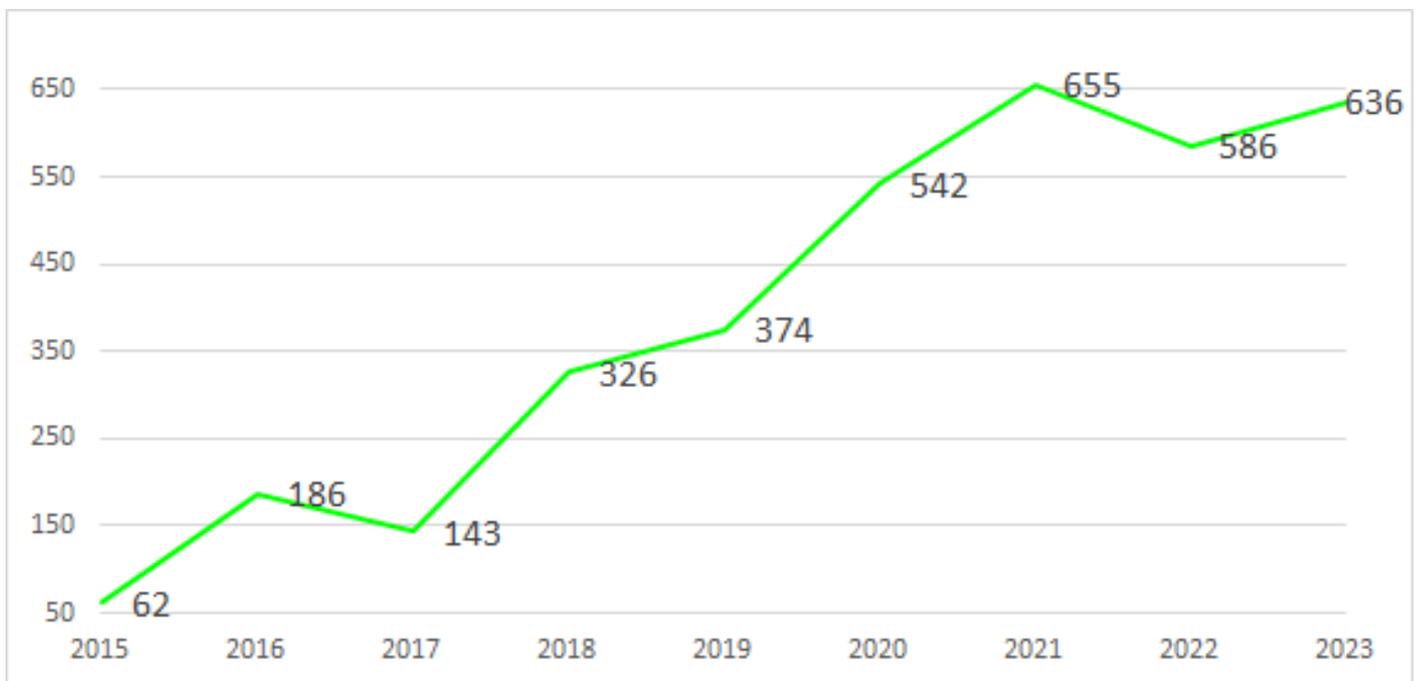


O prazo médio de resposta em 2023 foi de 4 dias



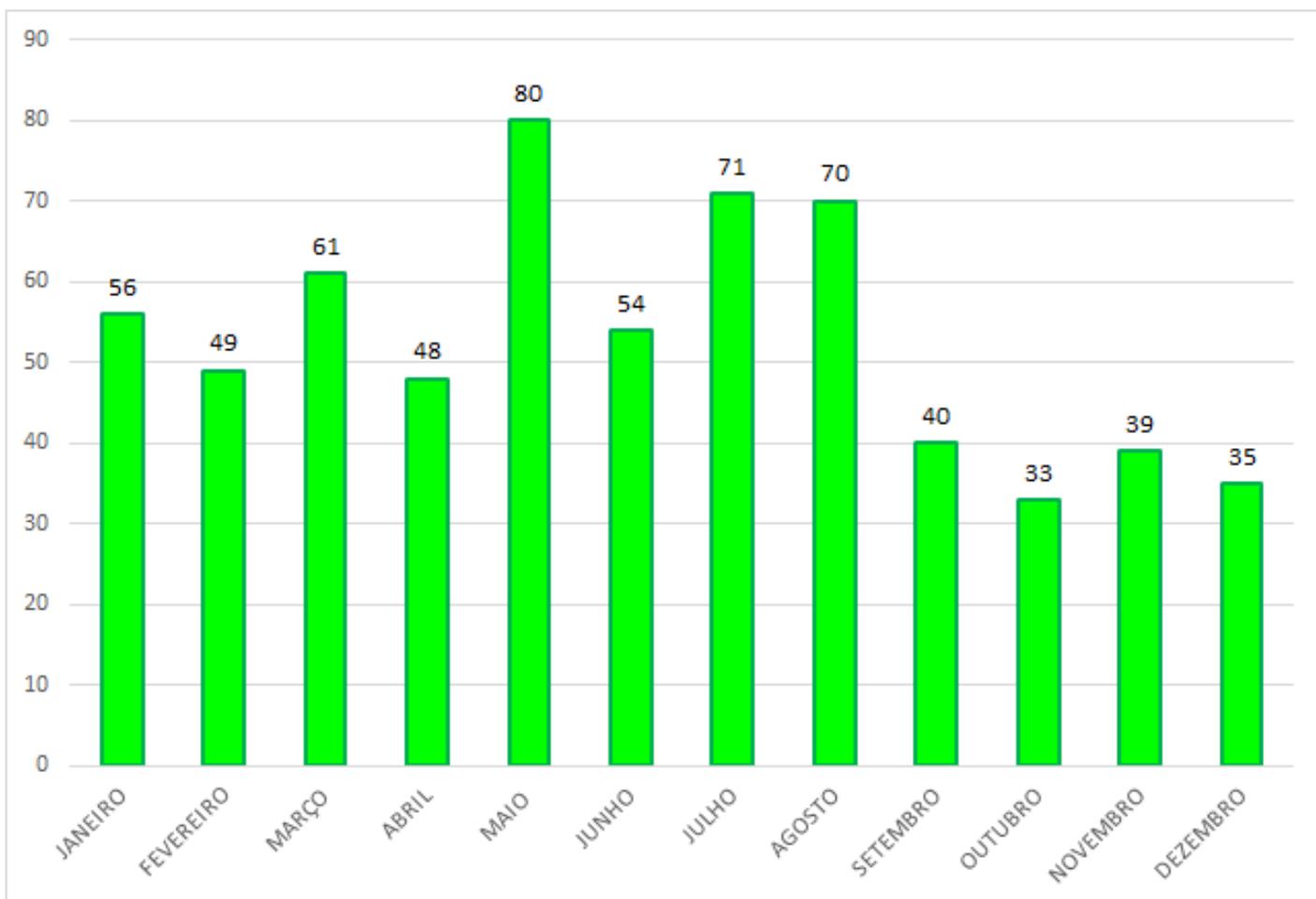
SIC

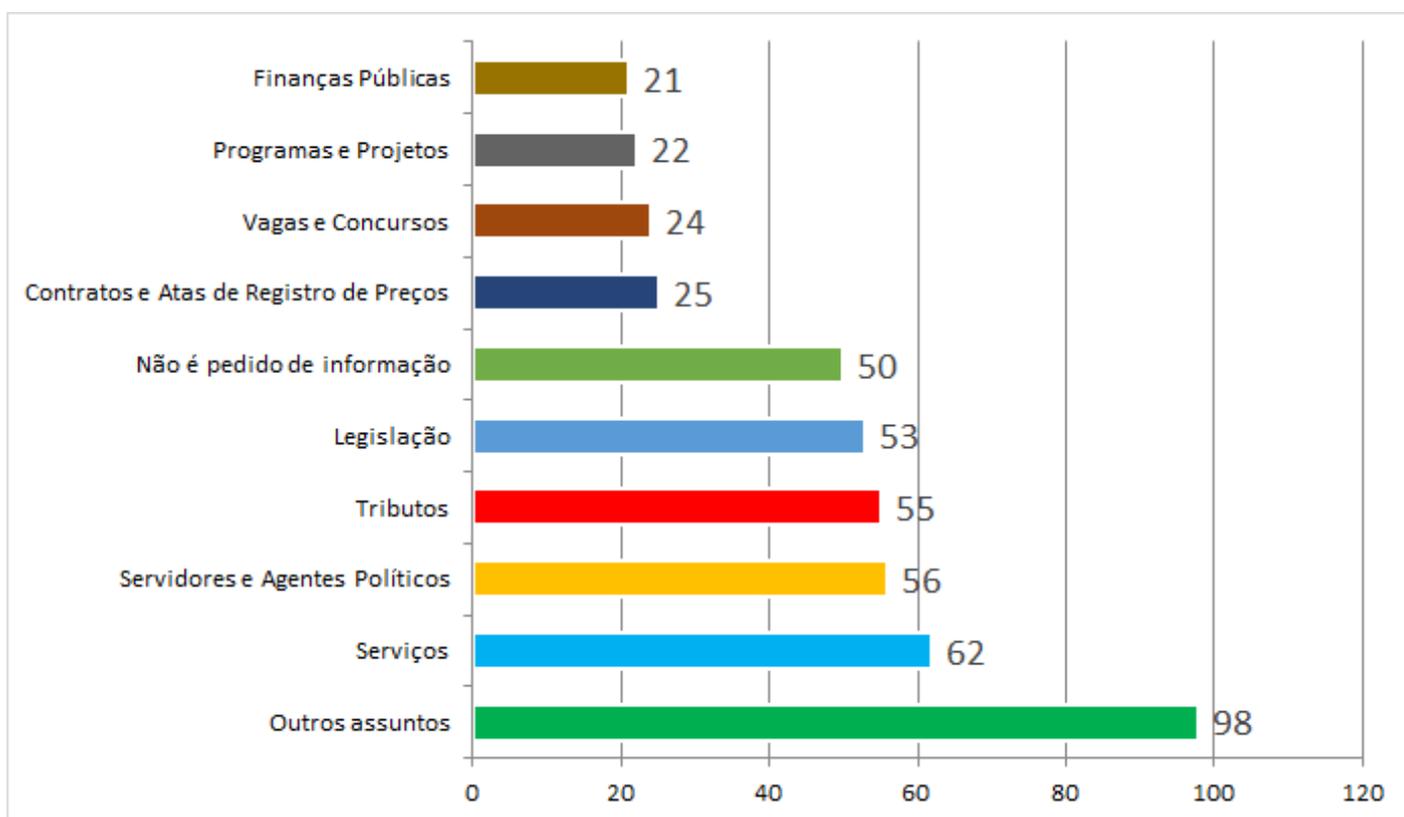
EVOLUÇÃO ANUAL



SIC

EVOLUÇÃO MENSAL





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.

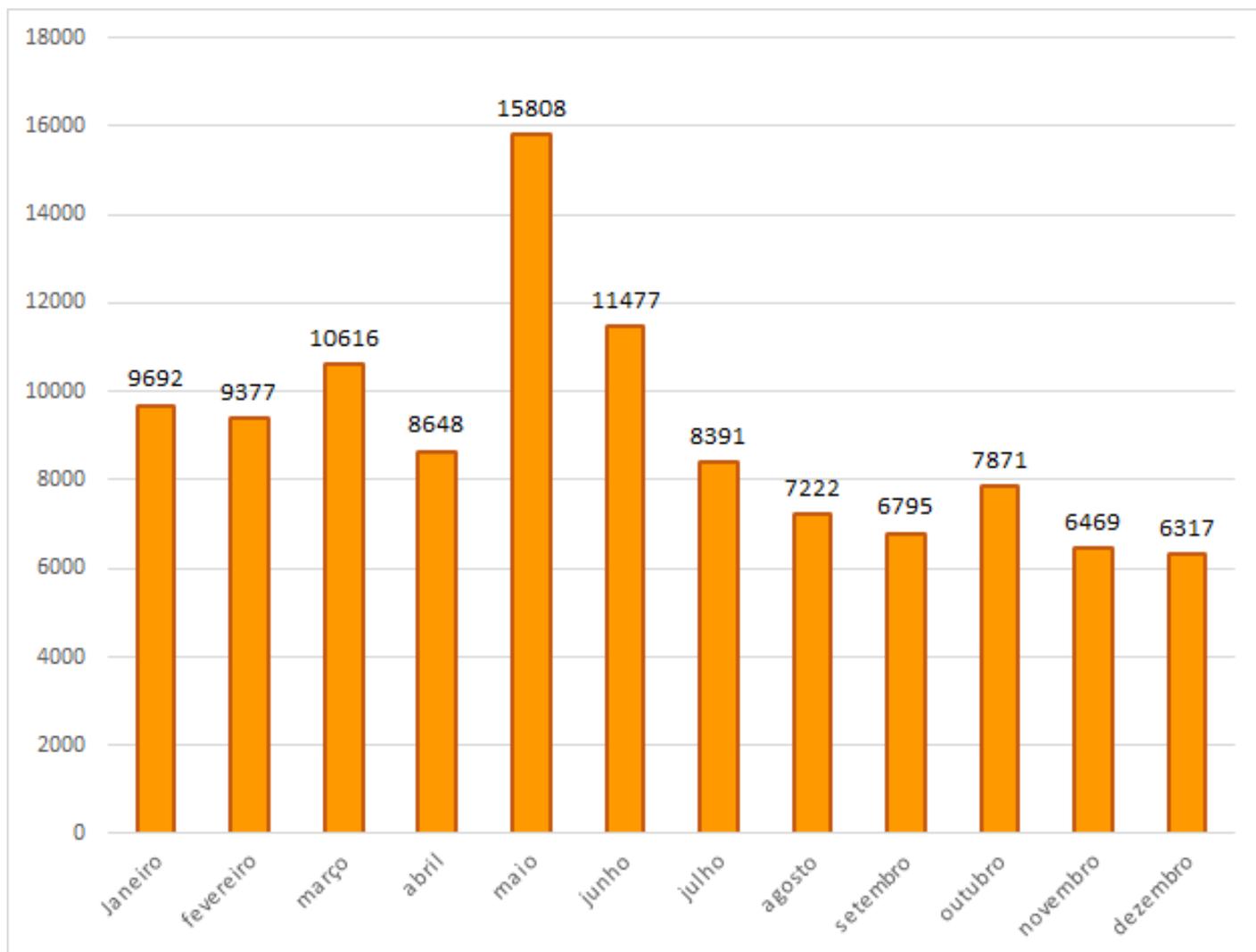
Em 2023 foi implementada a ferramenta “Remédio Fácil” e a página para consulta das emendas parlamentares

O Portal da Transparência contempla a plataforma Dados Abertos, com diversos dados disponíveis para consulta ao cidadão, de forma rápida, com gráficos e tabelas intuitivas.

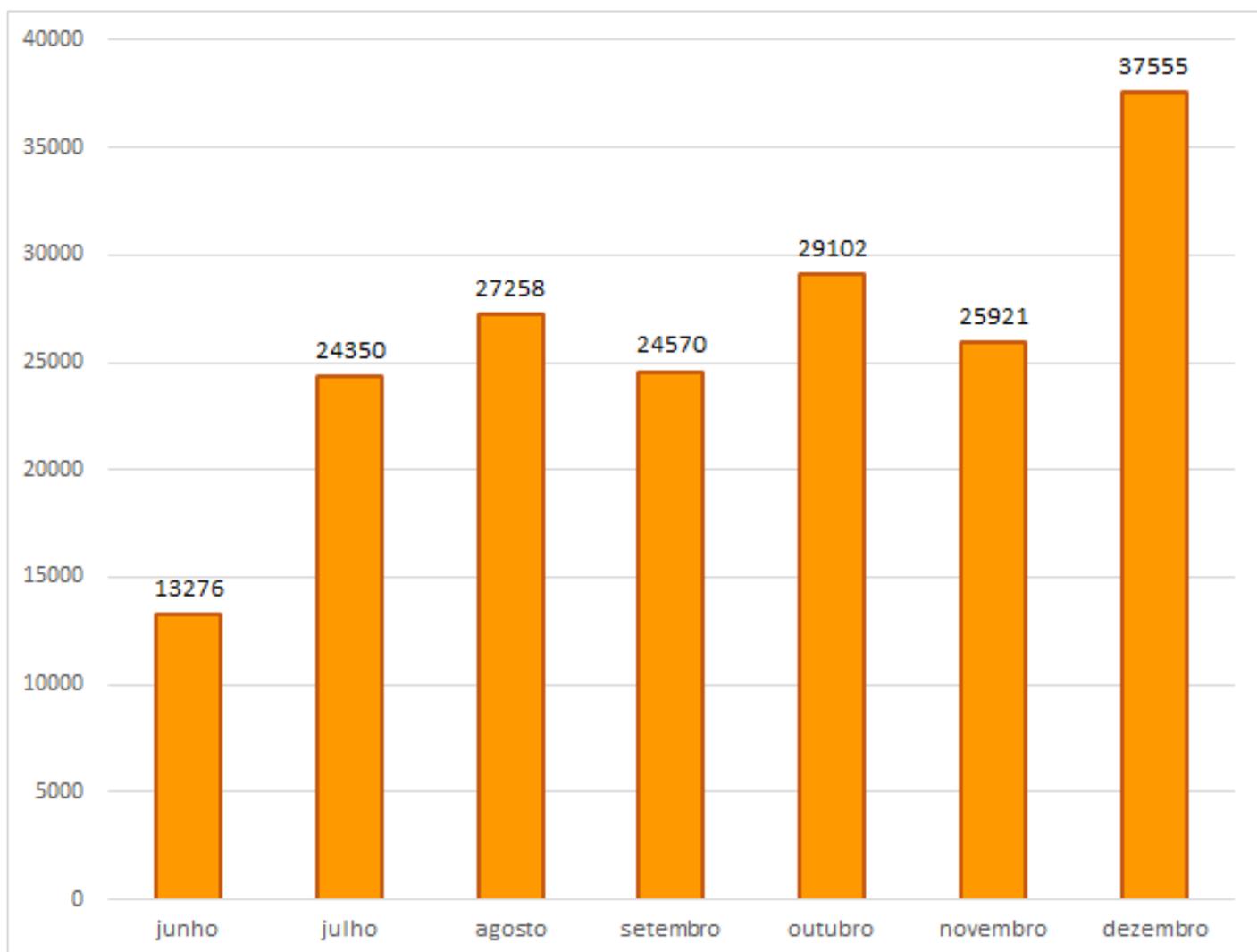
290.715 acessos
em 2023



ACESSOS MENSAIS - PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

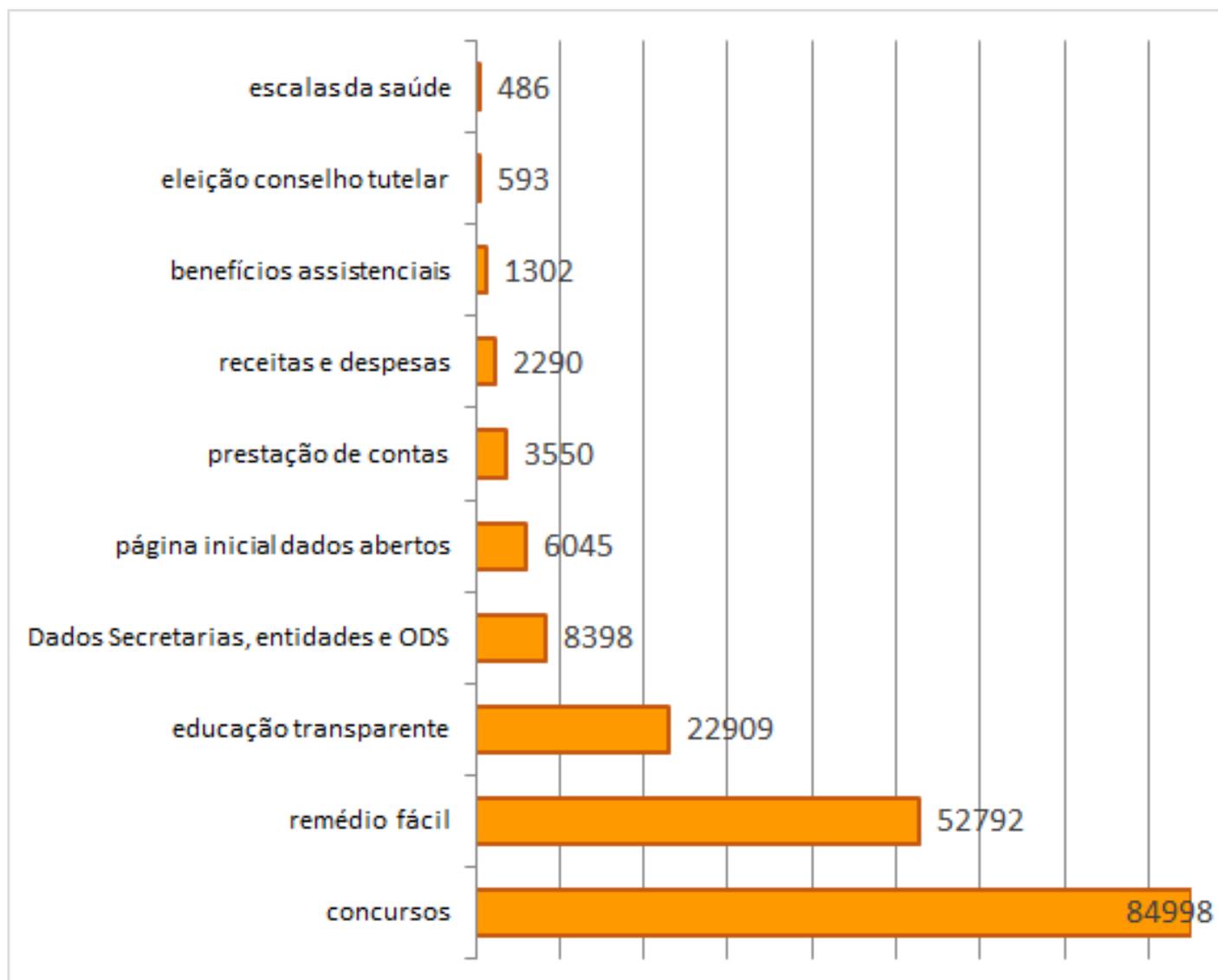


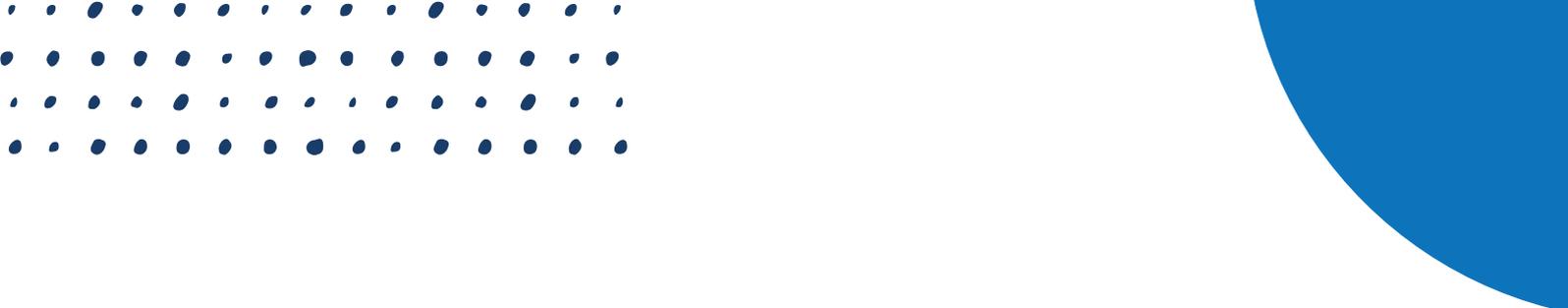
ACESSOS MENCIAIS - DADOS ABERTOS



O sistema de medição foi implantado a partir de junho, isso é o motivo dos dados de acesso serem contabilizados a partir desse mês

TOP 10 - DADOS ABERTOS





LGPD - LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Em 2023 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.

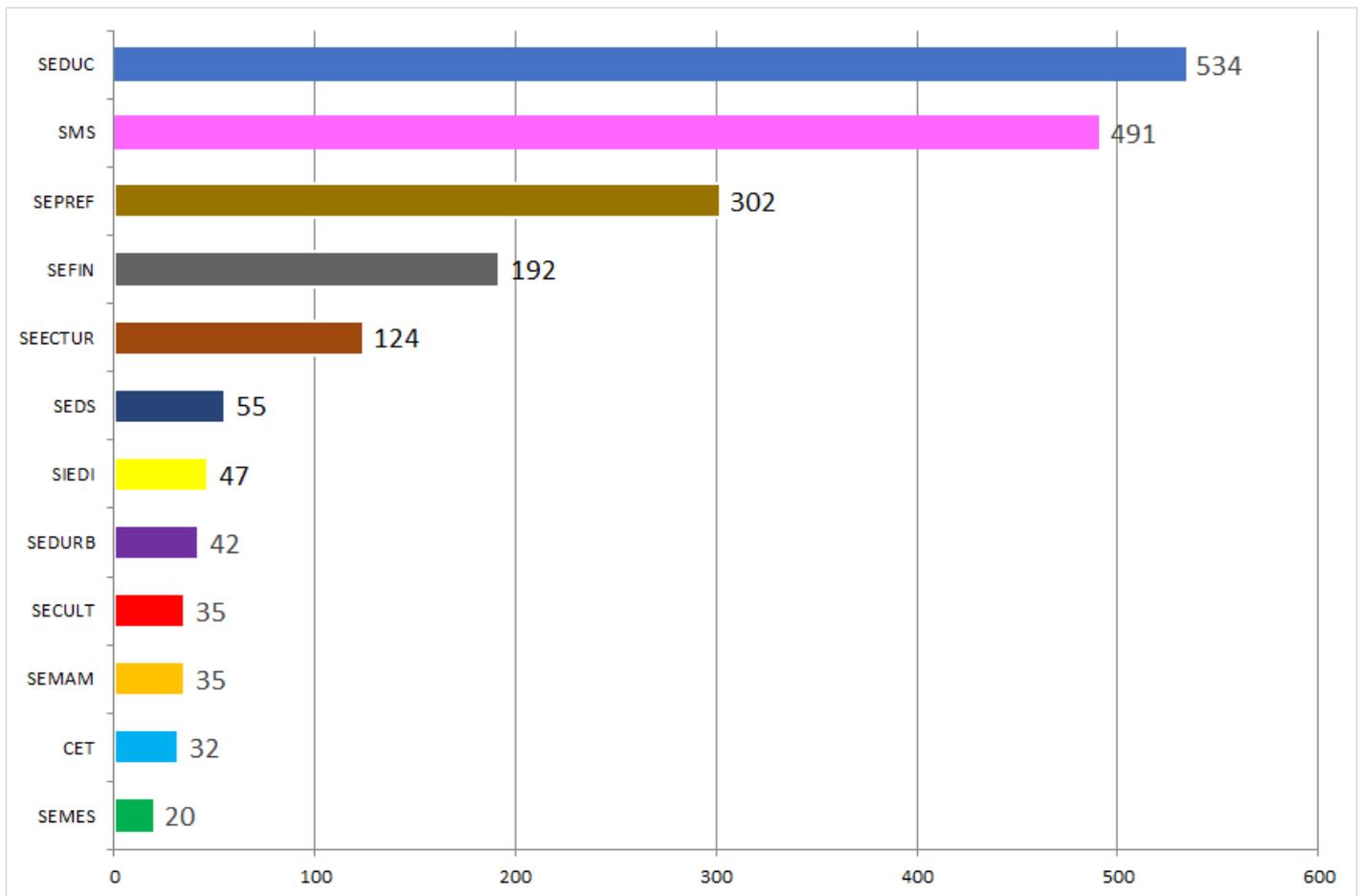
Criada por meio do Decreto nº 8.485/2019, regulamentou a Lei nº 13.460/2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário do Serviço Público.

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.

2.013
serviços
cadastrados



CARTA DE SERVIÇOS - TOP 10 SECRETARIAS





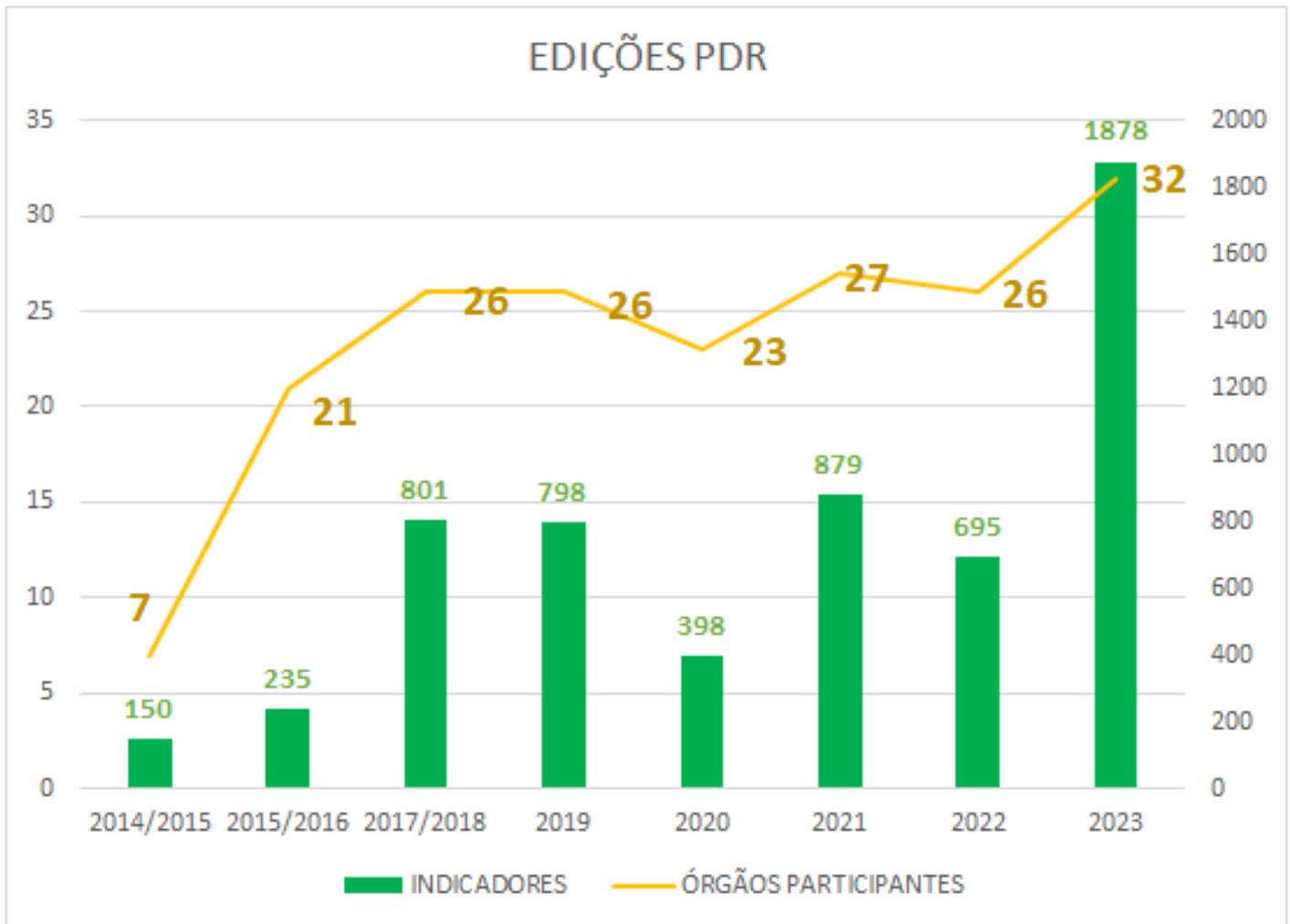
Diminuir a burocracia, aumentar a economicidade e a receita, estipular metas desafiadoras e melhorar a qualidade do serviço público. Estes são os objetivos do Programa Participação Direta nos Resultados (PDR), criado em 2013.

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.

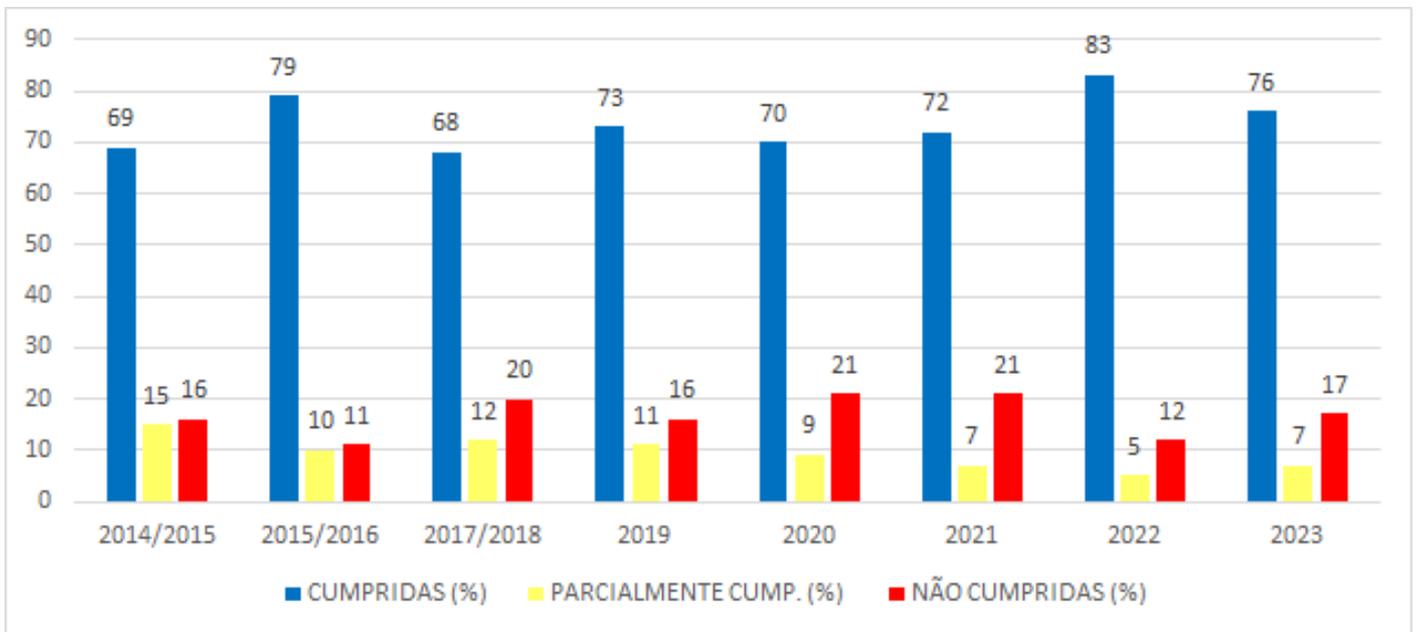
1.878
indicadores em
2023

INDICADORES POR ANO

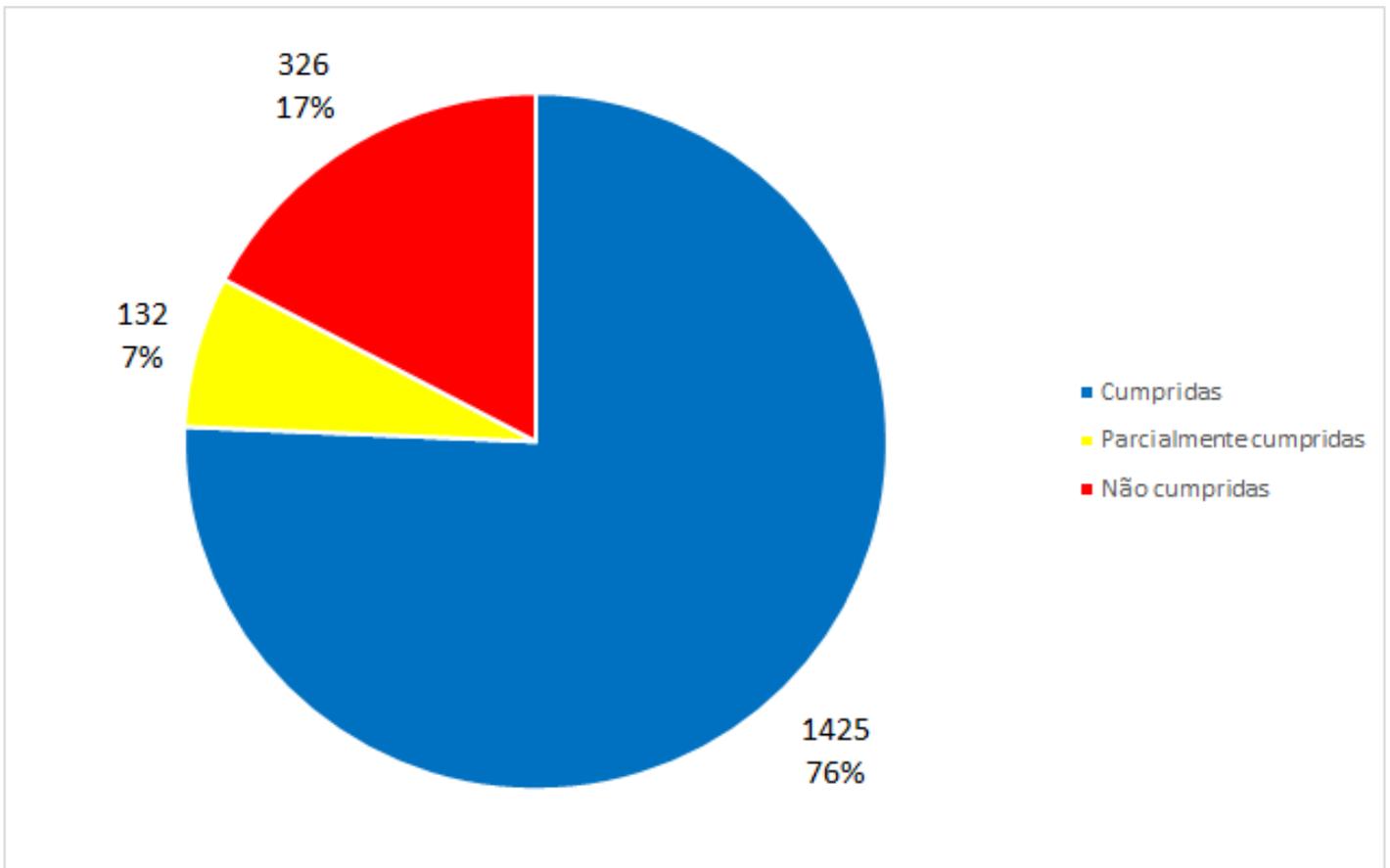




CUMPRIMENTO DAS METAS



RESULTADO



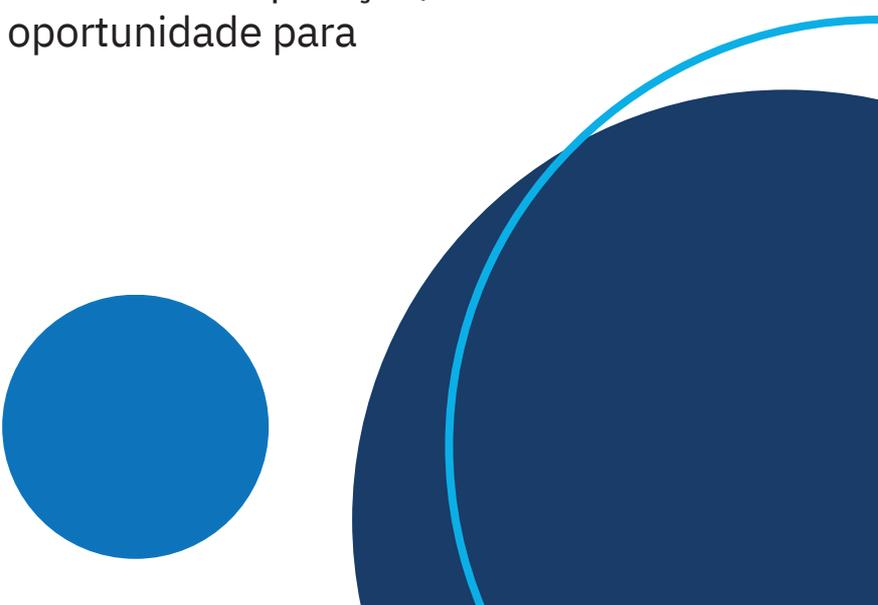


PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARES – PAD

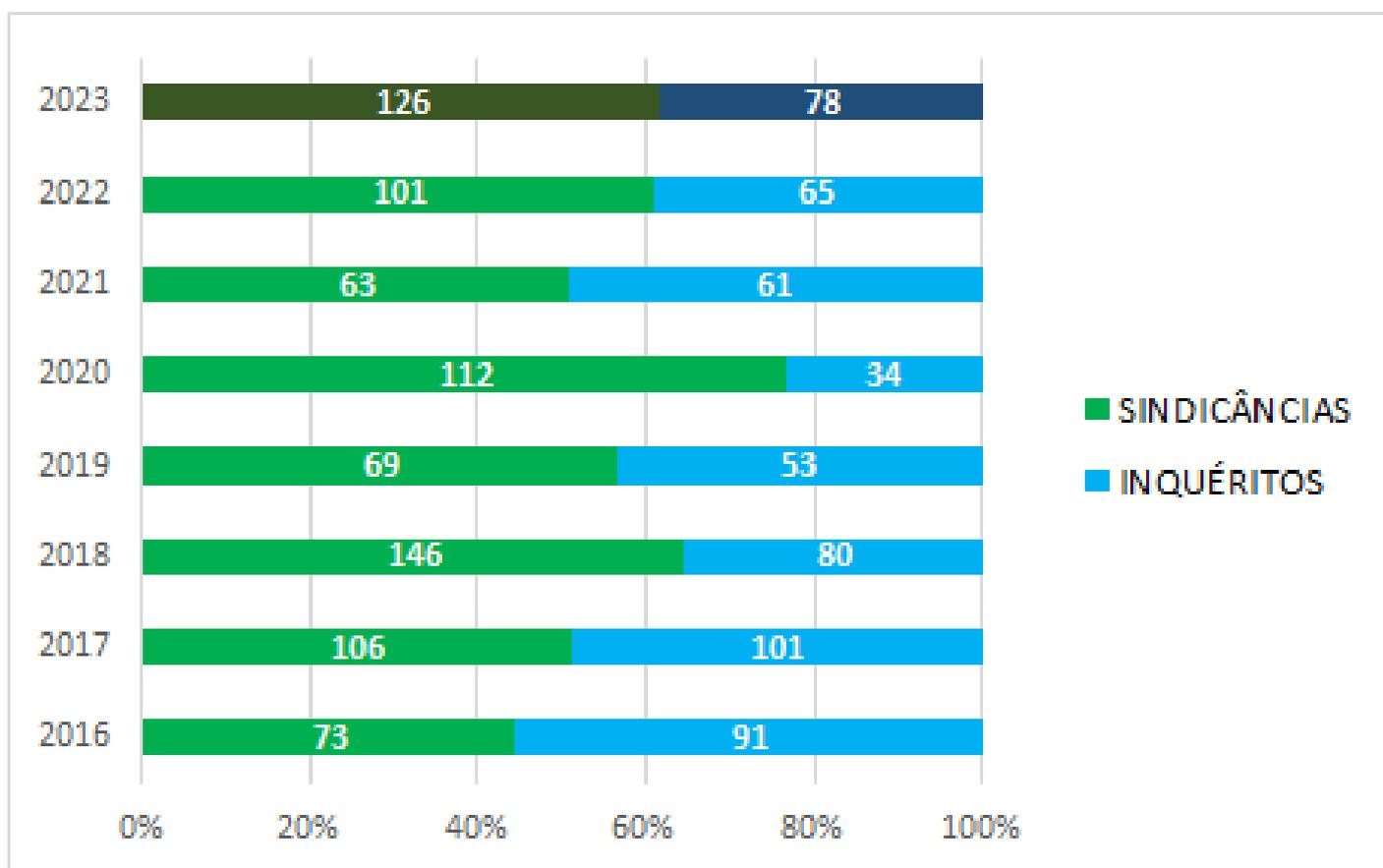
Conforme determina o Estatuto dos Funcionários Públicos Municipais, os procedimentos de natureza disciplinar são: processo sumário, sindicância e o inquérito administrativo.

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 se inicia na repreensão até à demissão.

Uma sindicância ou um inquérito não devem ser compreendidos apenas como uma punição, mas também como uma oportunidade para esclarecimento.

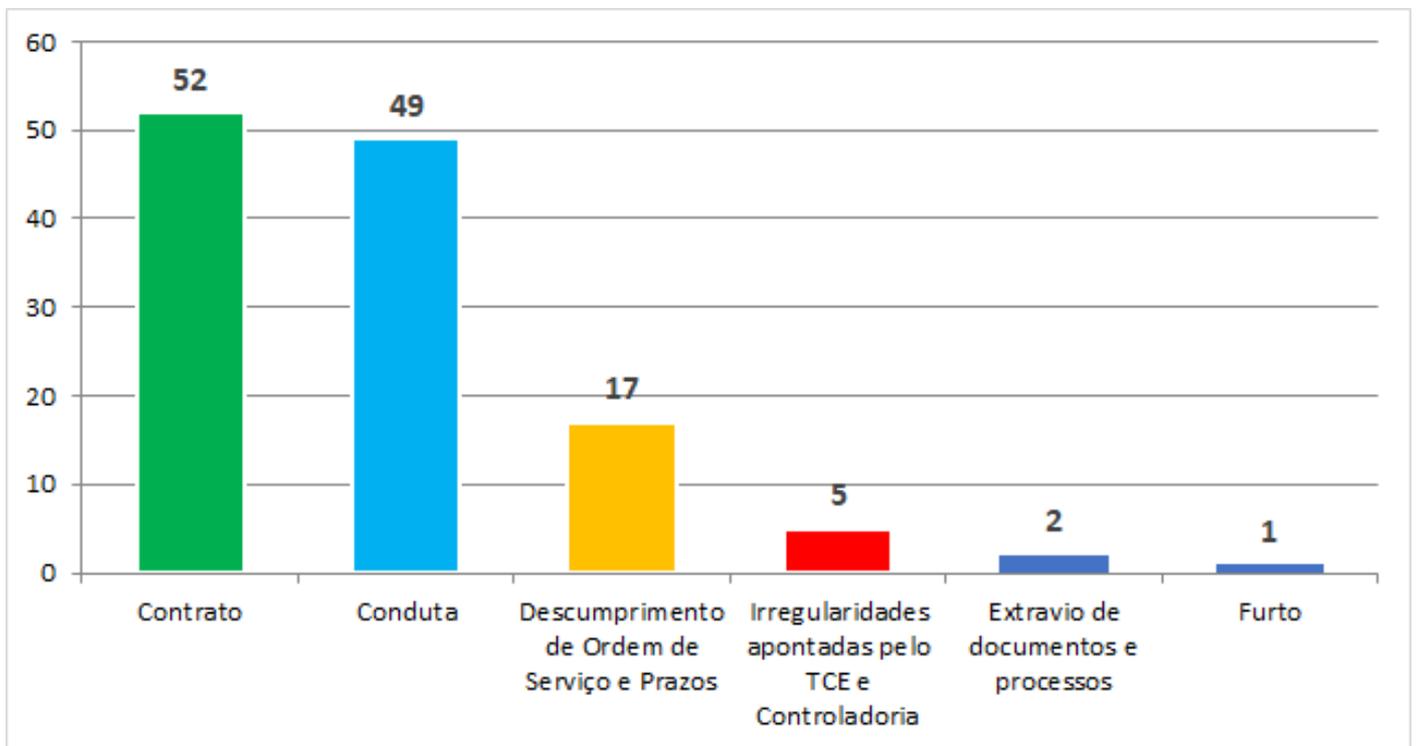


PAD – EVOLUÇÃO ANUAL

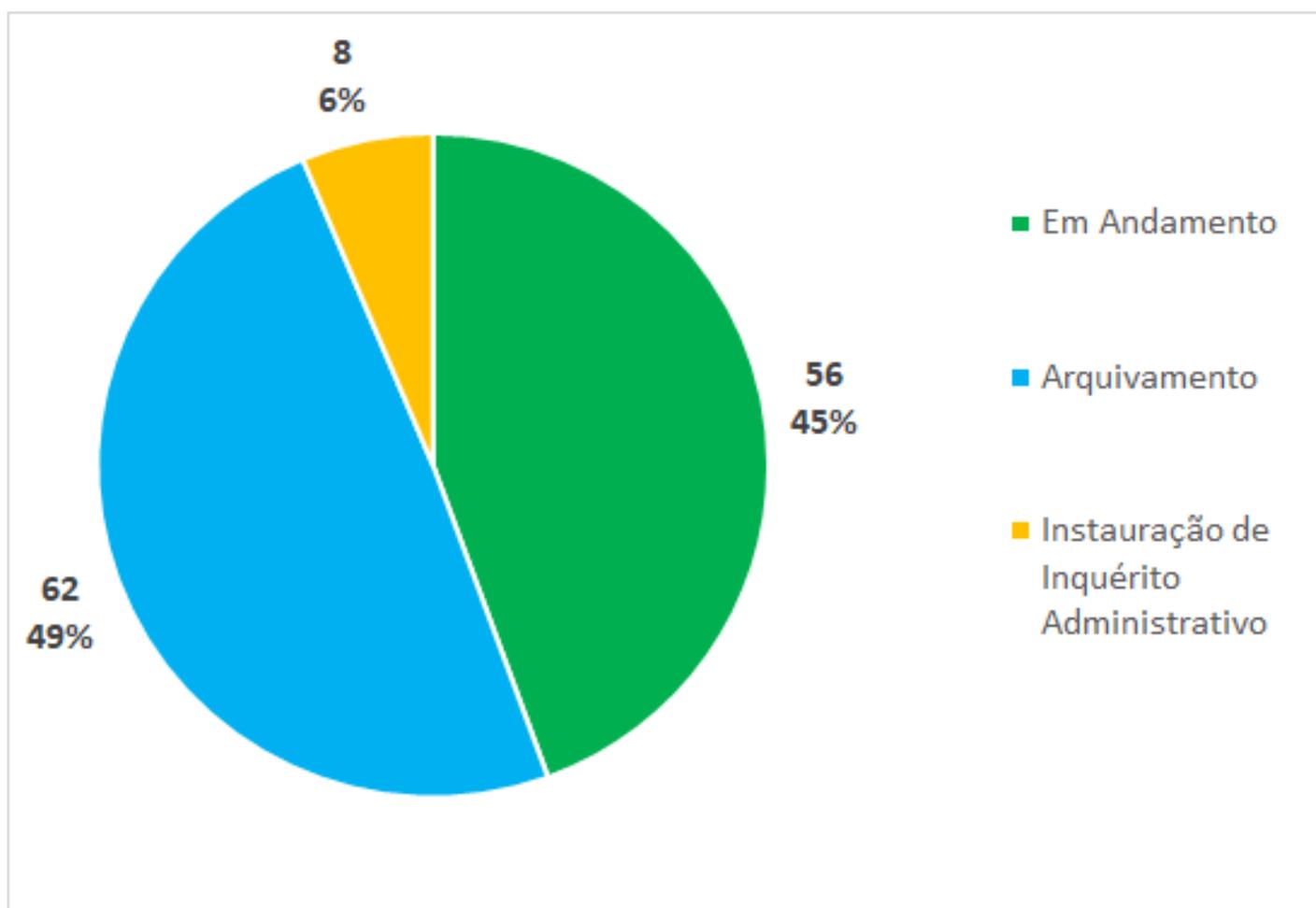


204 processos
abertos em
2023

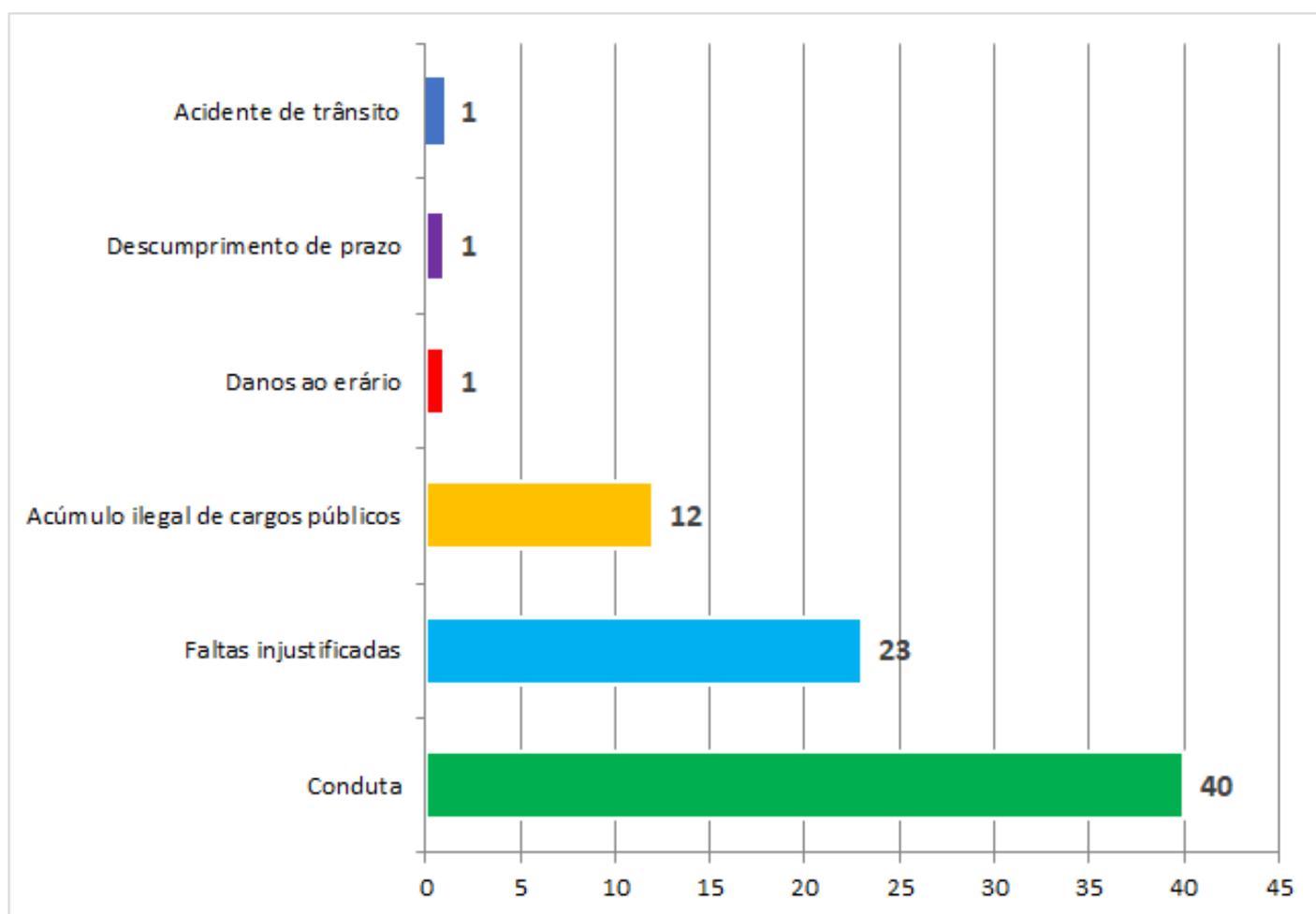
PAD – MOTIVOS DE SINDICÂNCIA



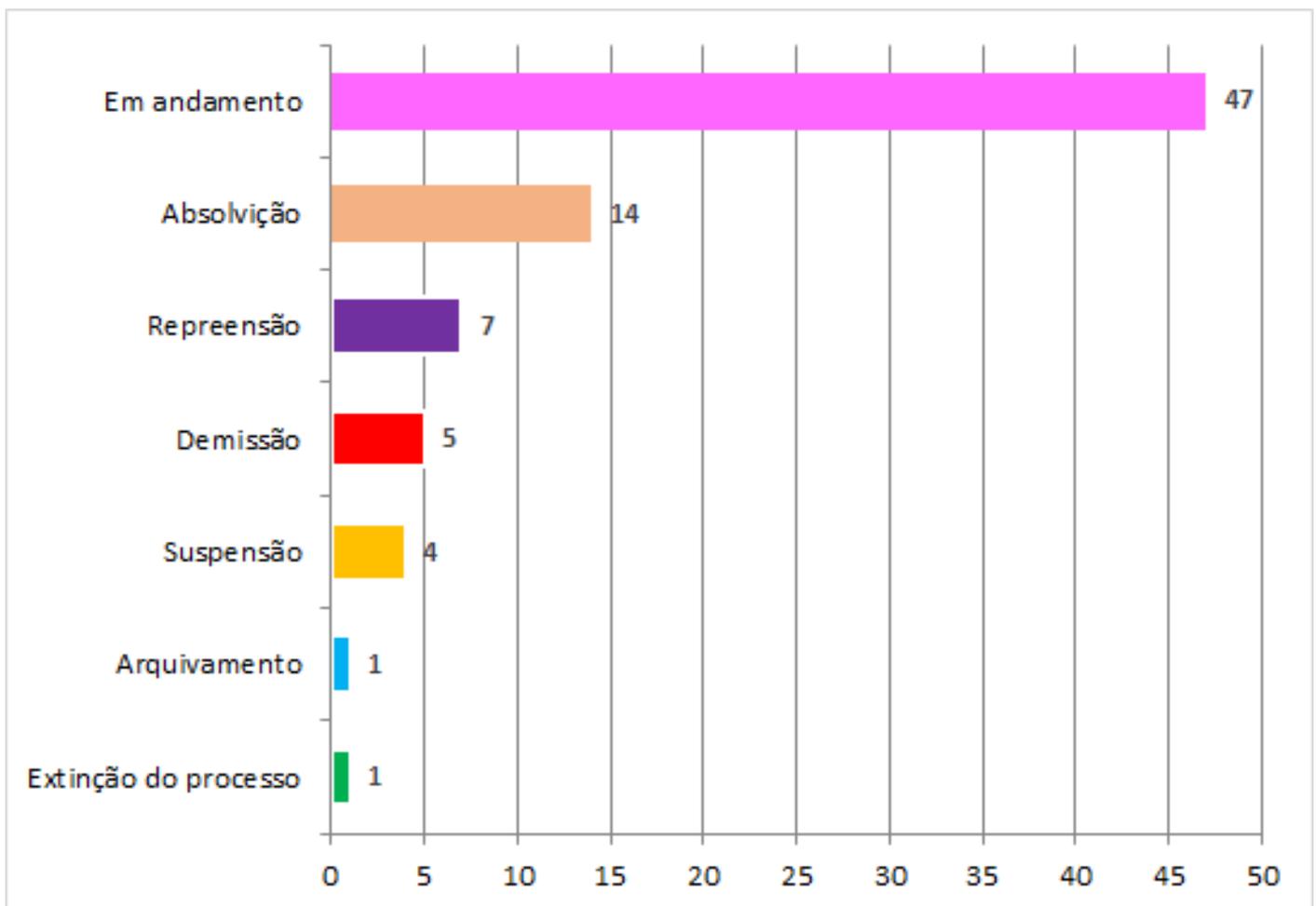
SINDICÂNCIA - DECISÕES



INQUÉRITO - MOTIVOS



INQUÉRITO - DECISÕES





RECOMENDAÇÕES

A seguir iremos destacar os pontos de melhoria que as Secretarias precisam atuar em função das manifestação de Ouvidoria abertas pelos usuários dos serviços públicos.

Cabe destacar que em 2023 houve uma reforma administrativa, na qual foram criadas Secretarias novas, tendo ocorrido a transferência da responsabilidade pela execução de alguns serviços.



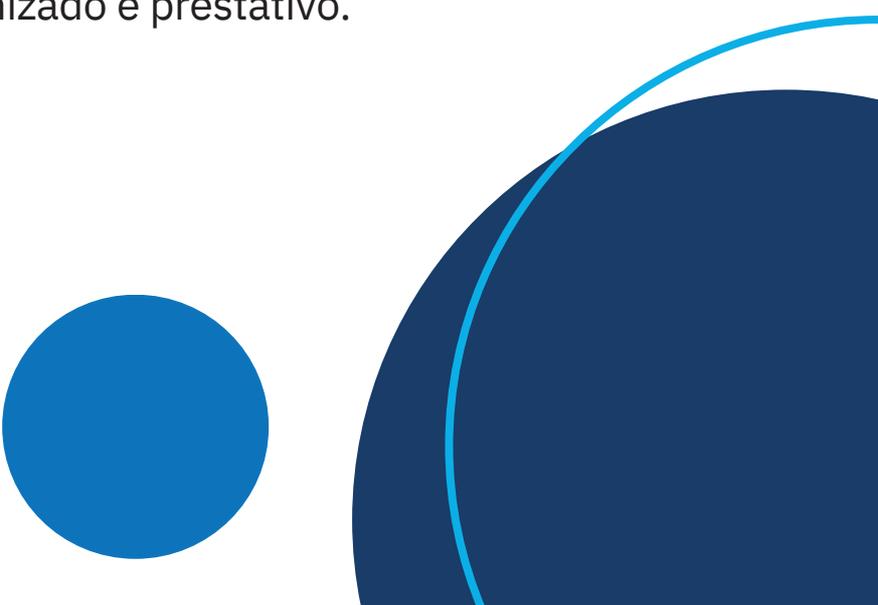


RECOMENDAÇÕES - SECRETARIA DE SAÚDE

Como primeiro tópico, cabe destacar o aumento expressivo de denúncias anônimas do tema combate à dengue. A Secretaria poderia estar mais atenta a esse aumento de denúncias, pois, infelizmente, tal situação demonstrou que cresceu o número de focos e conseqüentemente, também, o de casos de dengue, como se tem observado atualmente.

A demora e dificuldade para o agendamento de exames e consultas continua sendo o grande tema que mobiliza a maioria dos usuários que reclamam da Prefeitura. É necessário que a Secretaria de Saúde se aprofunde sobre esse tema para identificar quais razões que tem feito esse tema continuar sendo considerado insatisfatório para muitos cidadãos santistas.

Outro tema recorrente quando se fala em Saúde, é a reclamação a respeito do atendimento dos seus funcionários. A Secretaria já havia informado, em resposta a recomendações anteriores, sobre a realização de capacitações para melhoria do atendimento, entretanto percebe-se necessária a avaliação quando a efetividade dessas capacitações, a fim de realmente atingir o objetivo de um atendimento de saúde humanizado e prestativo.





RECOMENDAÇÕES - SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Secretaria continua recebendo uma quantidade enorme de pedidos relacionados aos contentores de lixo. Há três anos, desde 2021, que o número ultrapassa a marca de 1.000 ocorrências. Questionamos, novamente, a Secretaria se já houve o exercício de se reavaliar a quantidade de contentores no Município.

Outro ponto que chama a atenção é o número alto de solicitações dos cidadãos quanto aos temas tapa-buraco, capinação, boca de lobo, manutenção em praça pública e tampa de PV. Um alto número de solicitação pode representar uma ausência ou deficiência na realização de execuções programadas dos serviços. Dessa forma, questionamos como ocorre a programação dos serviços feitos pela Secretaria.





RECOMENDAÇÕES - SECRETARIA DE FINANÇAS E GESTÃO

Alvará de estabelecimentos comerciais foi o 5º assunto que obteve o maior número de manifestações, ficando atrás apenas de assuntos de Saúde e de Manutenção em Vias Públicas. Ou seja, é um tema que se tornou muito relevante ultimamente pelos cidadãos santistas. Nos anos de 2017 a 2021 a média de solicitações ficou em torno de 650 ocorrências. Em 2022 o número foi de 1.150 e em 2023, 1530.

Esses números representam o aumento das adegas, após a pandemia de COVID-19. Como já mencionado no relatório anterior, a Secretaria precisa avaliar as ações que precisa tomar para fiscalizar e regar as atividades desse tipo de estabelecimento.





RECOMENDAÇÕES - SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE

O tema maus tratos a animais tem sido, ao longo dos anos, o tema que mais chama a atenção dos cidadãos quanto se fala dos serviços dessa Secretaria. Ocorre que, comparando 2022 com 2023, houve aumento de 16%. O maior aumento dos últimos anos, desde 2017.

É necessário que a Secretaria avalie a efetividade de suas campanhas de prevenção de maus tratos aos animais, bem como, eventualmente, a orientação aos cidadãos para os reais casos de maus tratos a animais.





RECOMENDAÇÕES - SECRETARIA DE EDIFICAÇÕES E INFRAESTRUTURA

O número de manifestações de Ouvidoria que dizem respeito à irregularidade de obras, tem crescido a cada ano. Na comparação de 2022 com 2023, houve um aumento de 45%.

É extremamente necessário que a Secretaria avalie a implantação de uma fiscalização programada na cidade, a fim de evitar que se tome alguma providência somente após a mobilização de um cidadão que identificou irregularidade ou má conservação de uma edificação.





RECOMENDAÇÕES - COMPANHIA DE ENGENHARIA DE TRÁFEGO

No ano de 2023, ocorreu um aumento de 54% do assunto Sinalização de trânsito, comparando com 2022. Placas de sinalização e semáforos foram os temas mais solicitados pelos cidadãos. Sugerimos à Companhia que avalie suas atividades programadas de fiscalização, a fim de diminuir a dependência da abertura de ocorrências de Ouvidoria, para identificar por conta própria a necessidade de manutenção das placas, semáforos e outros objetos e instrumentos de sinalização.

O assunto fiscalização também teve um aumento de 45%, no mesmo período de comparação. Estacionamento irregular e veículos abandonados foram os maiores aumentos. Mais uma vez, fica demonstrada a necessidade de intensificação das fiscalizações programadas por parte da Companhia.





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.

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 9.502, de 18 de novembro de 2021

Proteção à identidade do denunciante de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública

Decreto nº 8.138, de 21 de junho de 2018

Institui o programa “Mediadora Pública de Santos - Mediadora Santista.

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.

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.

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.

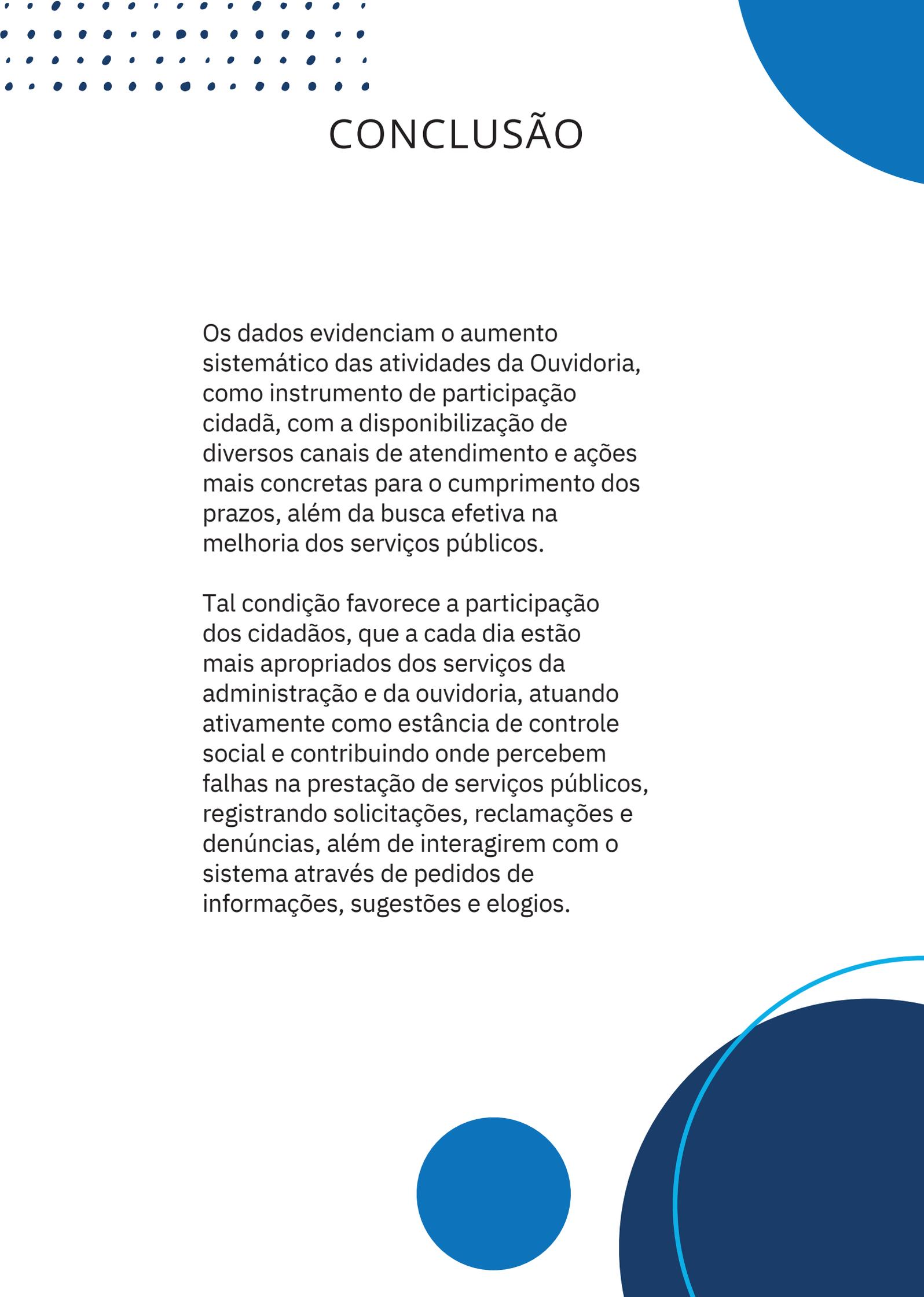
Lei Municipal nº 4.623, de 12 de junho de 1984

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.
Lei do programa PDR





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.