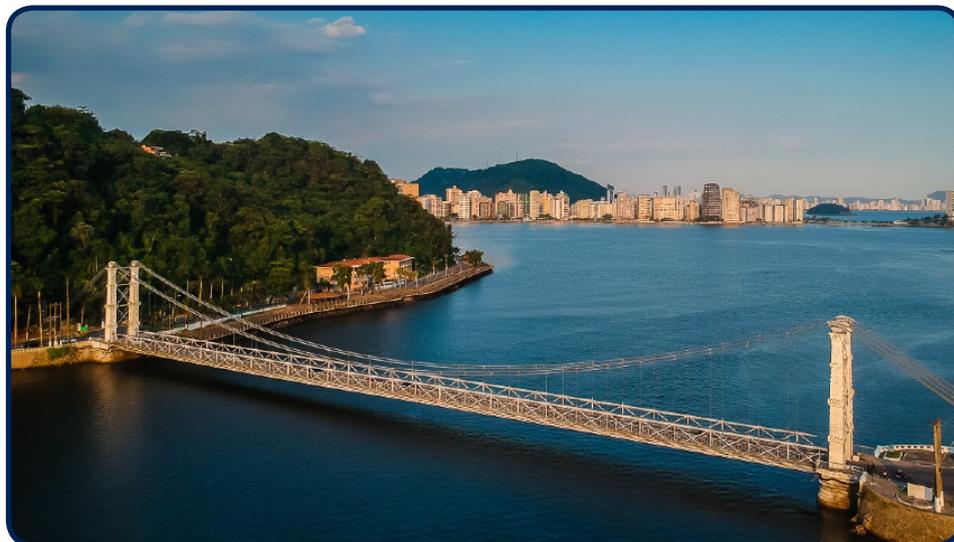




# Relatório Anual de Gestão 2022

Ouvidoria Municipal  
de São Vicente



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**São Vicente**

# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de São Vicente/SP foi criada pela Lei Municipal nº 3666-A, de 27 de setembro de 2017. Trata-se de um canal de comunicação entre o munícipe e a Administração Pública.

Por intermédio da Ouvidoria Municipal, são protocoladas as manifestações, pertinentes à Prefeitura Municipal de São Vicente, sejam reclamações, denúncias, sugestões ou elogios, para o constante aperfeiçoamento governamental. Após análise, essas manifestações são encaminhadas às secretarias responsáveis, que respondem aos cidadãos, por meio da Ouvidoria Municipal.

Cabe também à Ouvidoria Municipal adotar as medidas necessárias para garantir o cumprimento dos prazos legais e a análise das respostas às manifestações enviadas pelos usuários de serviços públicos.

É por meio da Ouvidoria, que a Administração Pública consegue ouvir e garantir a participação dos cidadãos na gestão, melhorando a qualidade dos serviços prestados.

Para atender a Lei Federal nº 13460/17, o Relatório Anual de Gestão apresenta o total e o motivo das manifestações recebidas durante o ano de 2022, assim como os pontos recorrentes, os apontamentos e recomendações da Ouvidoria Municipal e as providências adotadas pela Administração Pública.

O presente relatório foi dividido em 02 (duas) partes, em função da implantação, desde 20 de junho de 2022, do novo sistema eletrônico da Ouvidoria Municipal, o eOuve, que tem como principal objetivo melhorar o serviço com a tramitação online das manifestações, eliminar papel, processos físicos e diminuir o tempo de resposta ao usuário.



# Canais de atendimento da Ouvidoria Municipal

**Pelo site da Prefeitura, o link existente levará ao sistema eletrônico da Ouvidoria Municipal, através da plataforma eOuve:**

<https://eouve.com.br/#/>

**Pelo aplicativo eOuve:**

<https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.eouve.todos>

**Pelos telefones, das 9 às 18 horas:**

**162 / (13) 3579-1325 / (13) 3579-1326**

**Atendimento presencial, por ordem de chegada, de segunda à sexta-feira, das 9 às 17 horas.**

**Endereço: Rua Frei Gaspar, 384 – Sala 07 - Centro de São Vicente/SP**





# Equipe Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Municipal de São Vicente é composta por servidores concursados, comissionados e aprendiz. Todos os servidores atuaram diretamente nas atividades de atendimento ao cidadão, análise das demandas e da qualidade das respostas encaminhadas pelas secretarias municipais.

**Andreia Magalhães**  
Colaboradora

**Márcia Machado**  
Colaboradora

**Thiago Nogueira**  
Colaborador

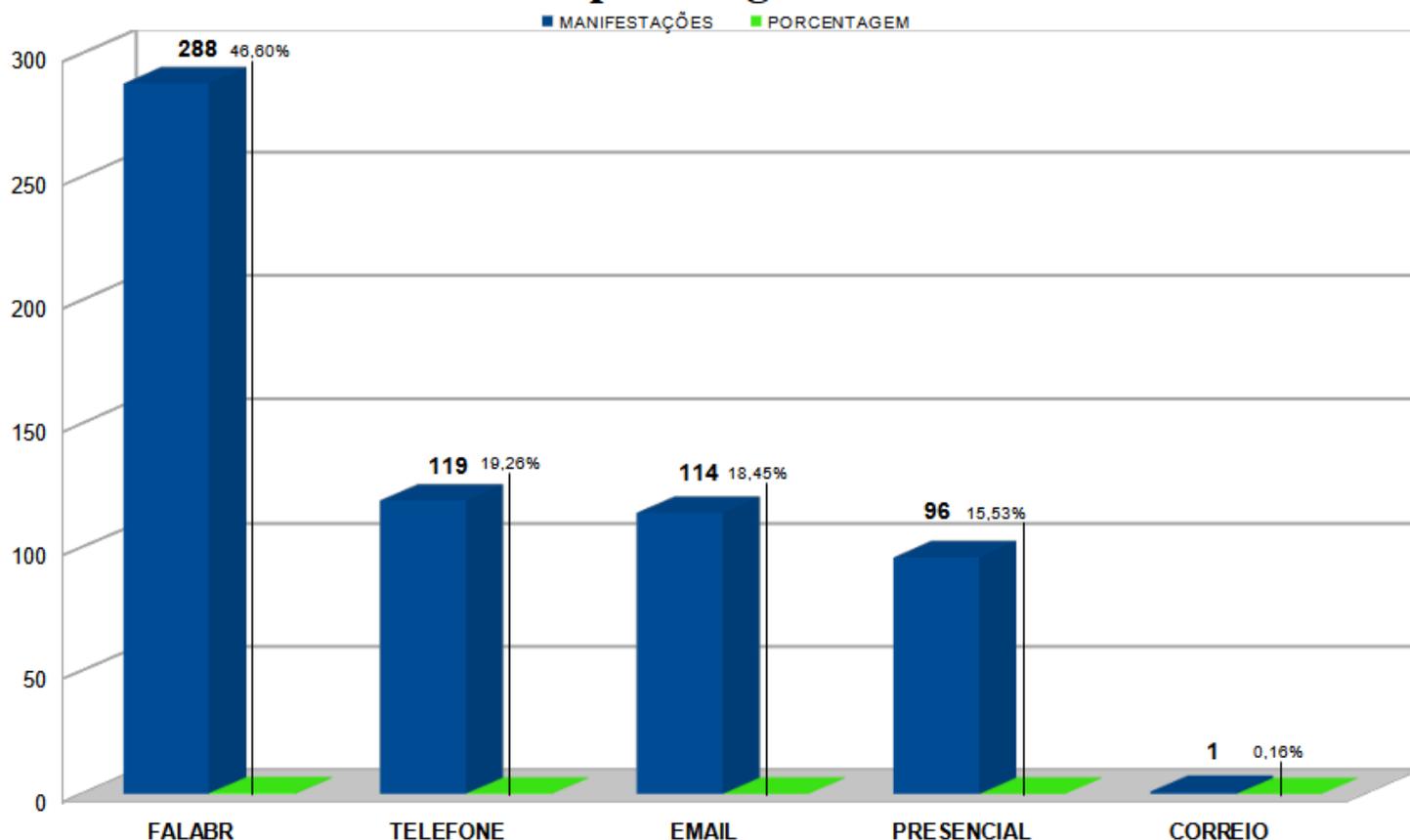
**Esteffane Caetano**  
Aprendiz

**Adriana Pinheiro Felício**  
Ouvidora Municipal

# Atendimentos em 2022

A Ouvidoria Municipal recebeu um total de 618 manifestações nos meses de janeiro, fevereiro, março, abril, maio e junho\*.

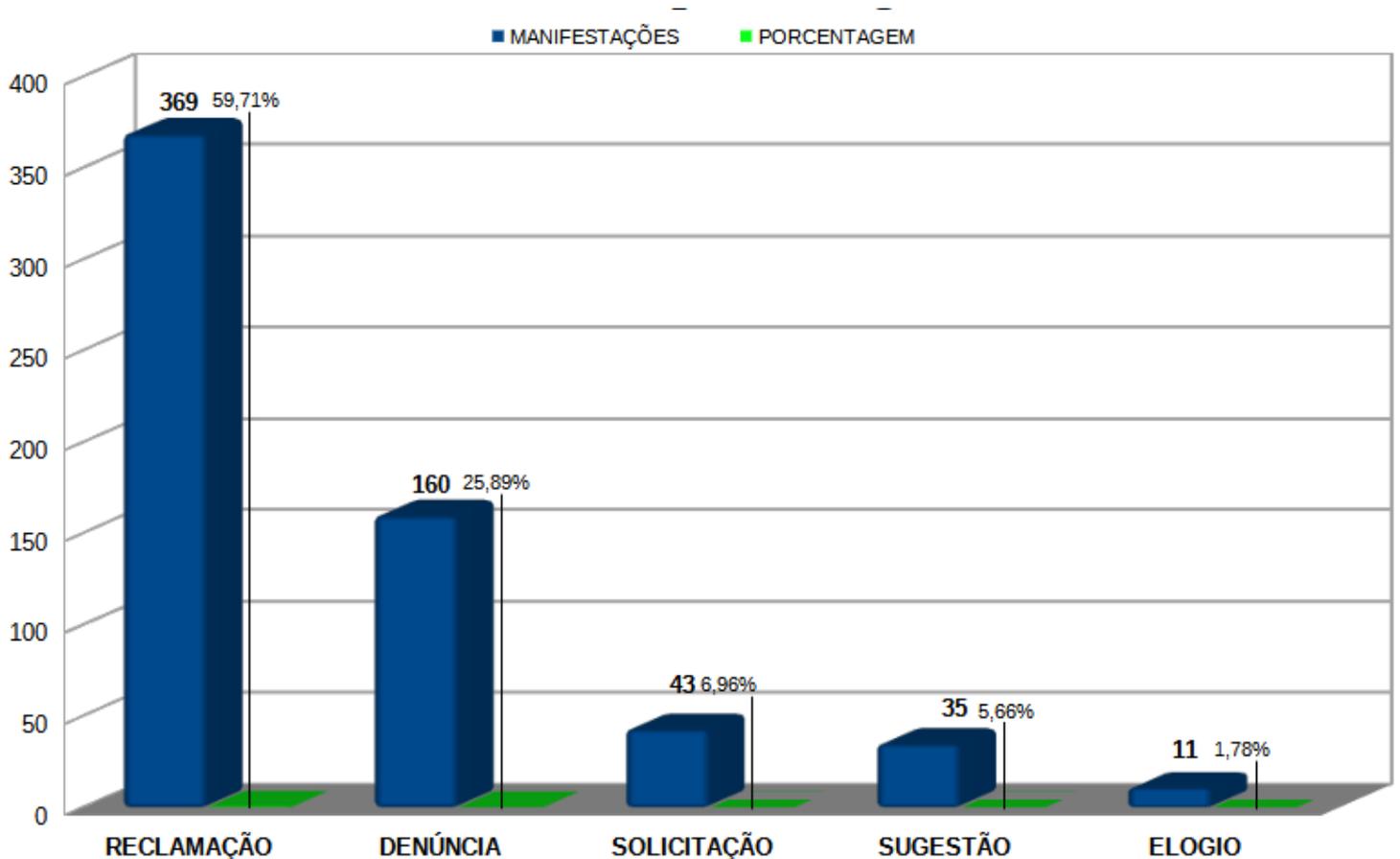
## Percentual por Origem de Cadastro



\*Na primeira parte deste Relatório, o mês de junho finda no dia 19.

## Manifestações por categoria

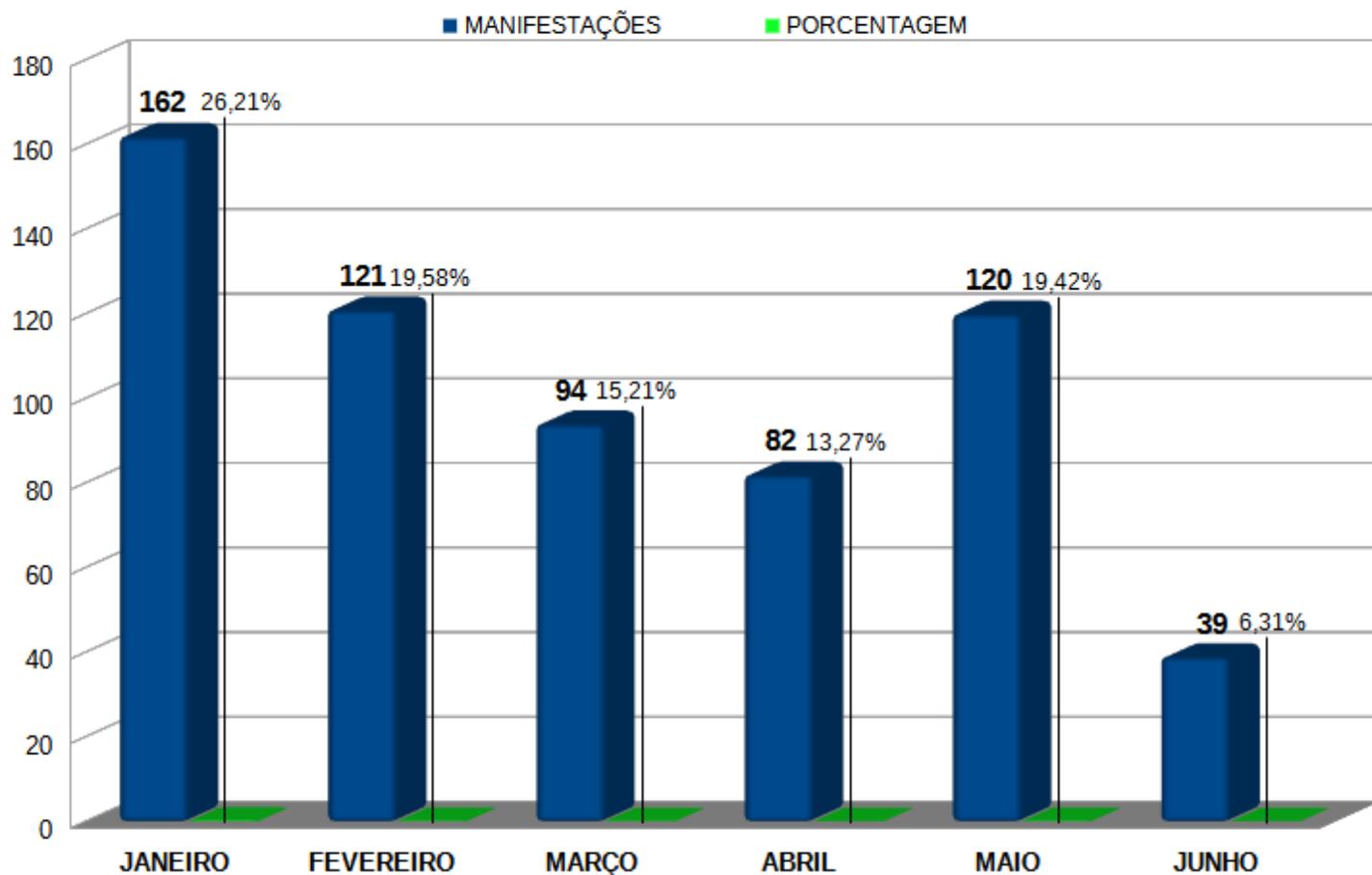
### Percentual por tipificação das manifestações



Neste gráfico é possível analisar o percentual e o número total, por categoria, das manifestações no período entre os meses de janeiro e junho.

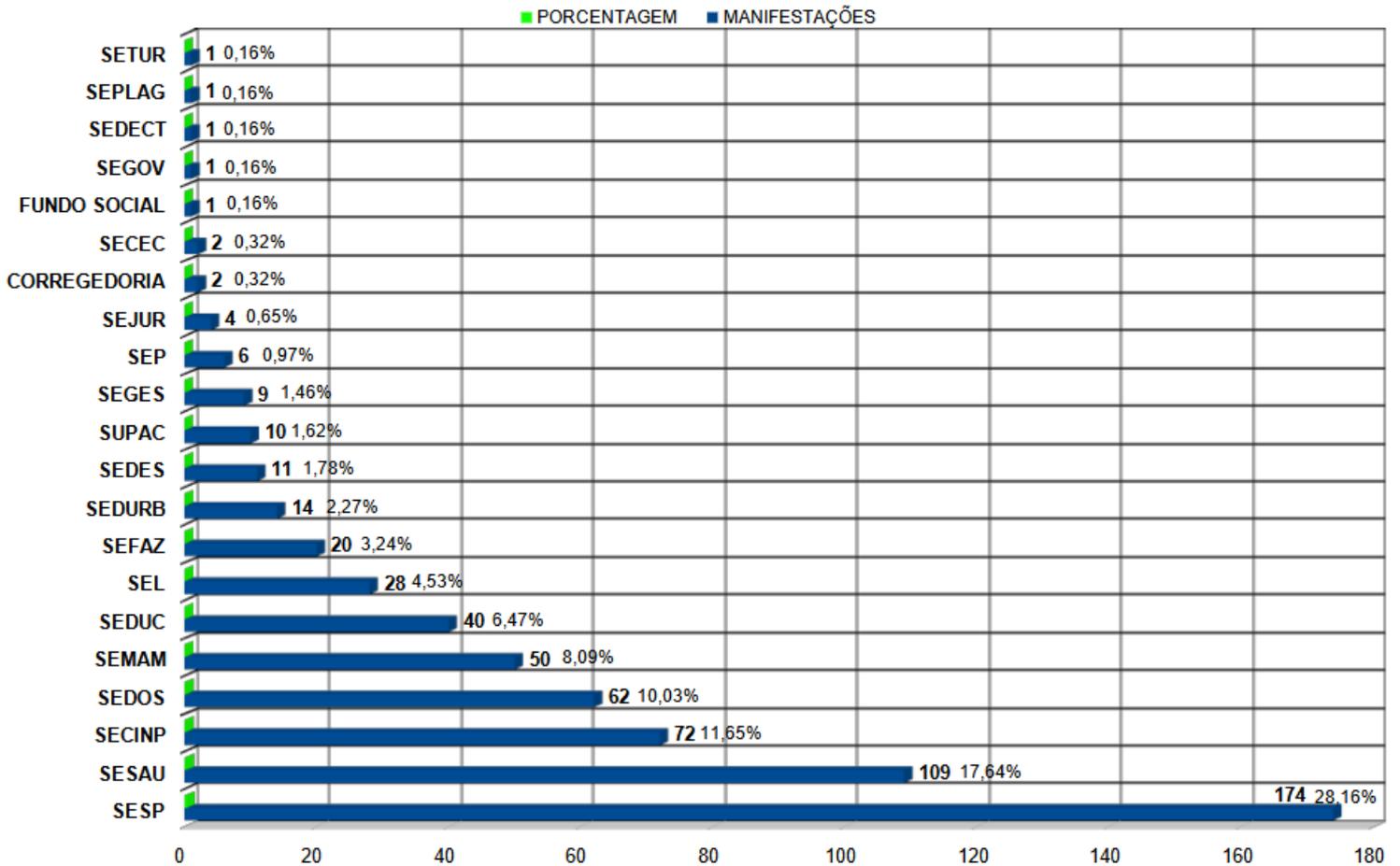
# Manifestações mensais

## Percentual por mês



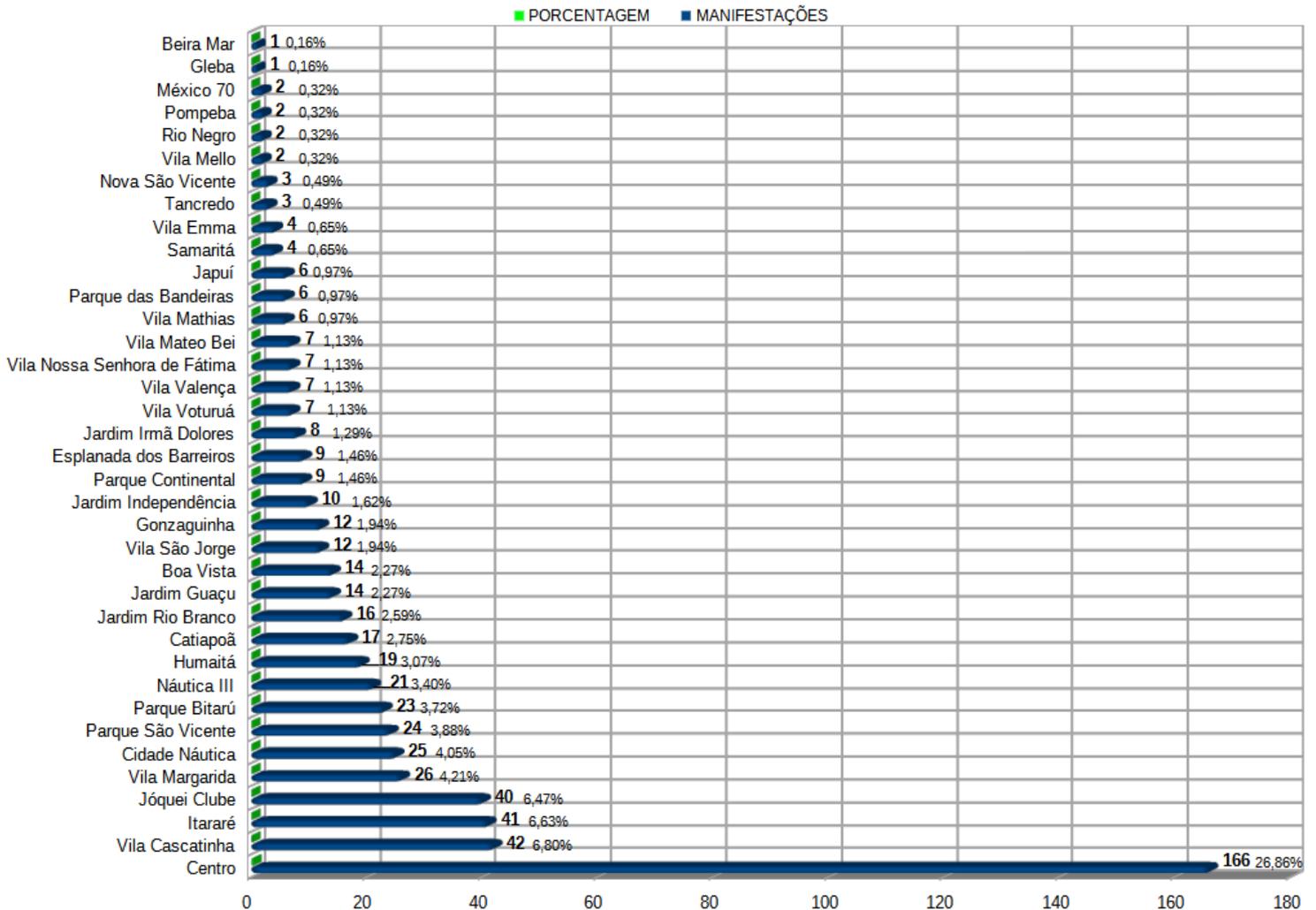
## Manifestações por Secretarias

### Percentual por Secretarias



# Manifestações por bairros

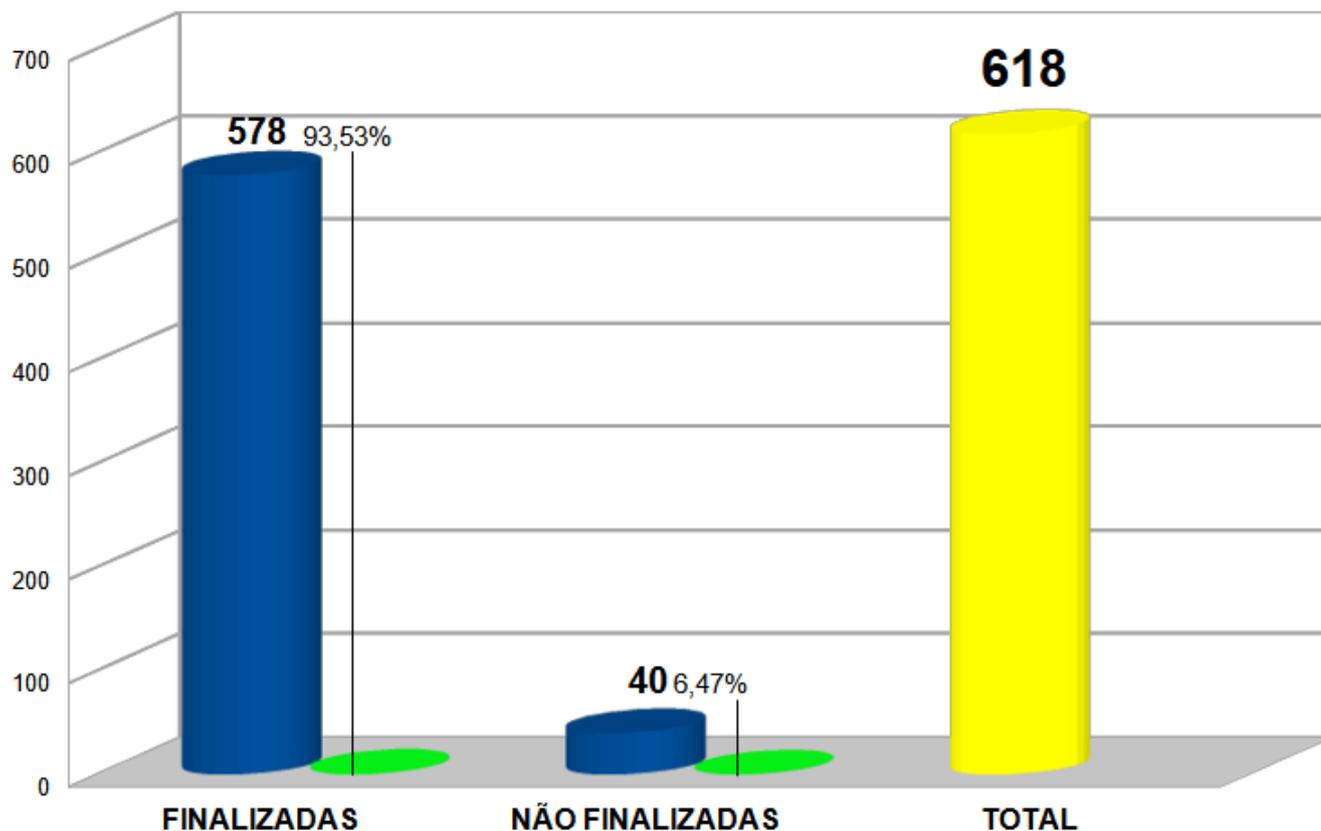
## Percentual por bairros



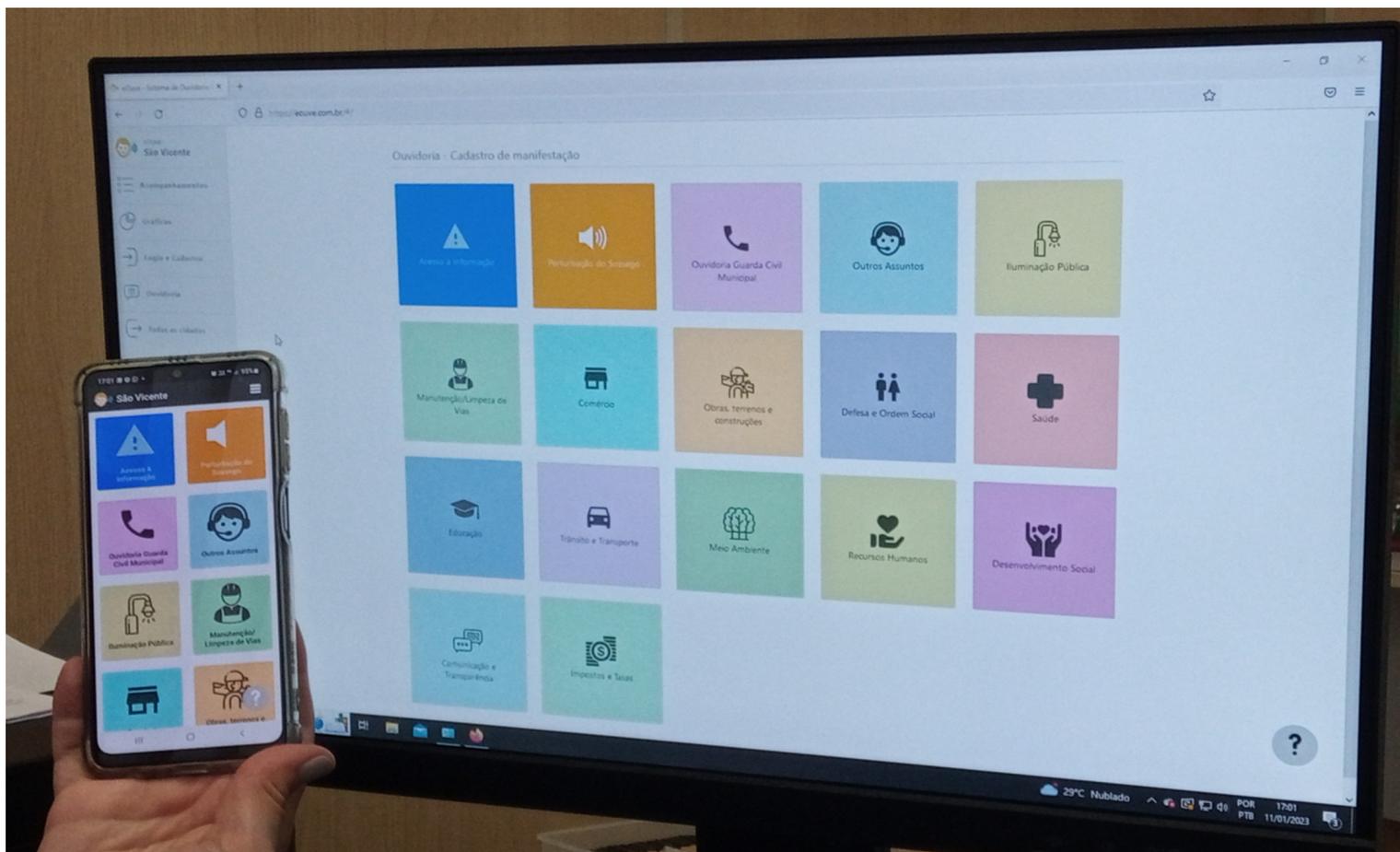
Neste gráfico é possível analisar o percentual das manifestações, por bairros, tendo o bairro Centro com maior número de registros 166 (26,86%), onde estão localizadas a maior parte das Secretarias Municipais.

# Total de manifestações

## Percentual por eficiência



Neste gráfico é possível analisar o percentual por eficiência das manifestações registradas no período entre 01 de janeiro a 19 de junho, num total de **618** manifestações, tendo **578** (93,53%) demandas finalizadas, quando o setor competente já encaminhou, através da Ouvidoria Municipal, resposta ao manifestante e **40** (6,47%) demandas em tratamento pelas Secretarias competentes.



# Novo sistema é implantado na Ouvidoria Municipal

Os dados da segunda parte do Relatório Anual de Gestão 2022, foram extraídos do eOuve, o novo sistema eletrônico, de recebimento e tramitação das manifestações da Ouvidoria Municipal de São Vicente, no período entre os meses de junho\* e dezembro.

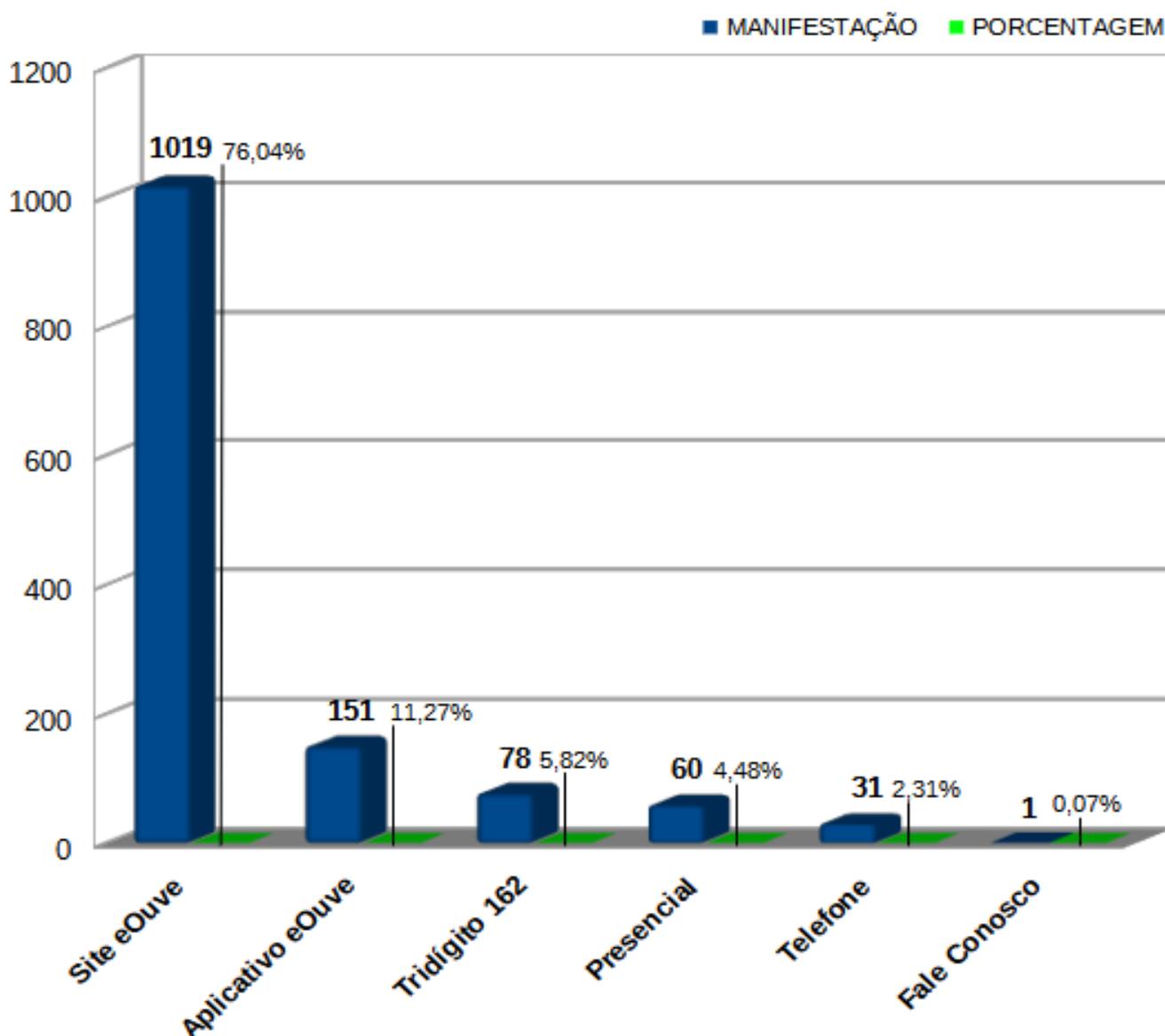
A implantação do sistema eletrônico de ouvidoria, teve como principal objetivo dar transparência aos registros, com a sistematização de todas as manifestações, melhorar o fluxo nas tramitações, diminuir o tempo de resposta aos usuários e eliminar a utilização do papel, contribuindo com a preservação do meio ambiente.

\*Na segunda parte deste Relatório, o mês de junho tem início a partir do dia 20.

# Atendimentos em 2022

A ouvidoria recebeu um total de **1.340** manifestações nos meses de junho, julho, agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro.

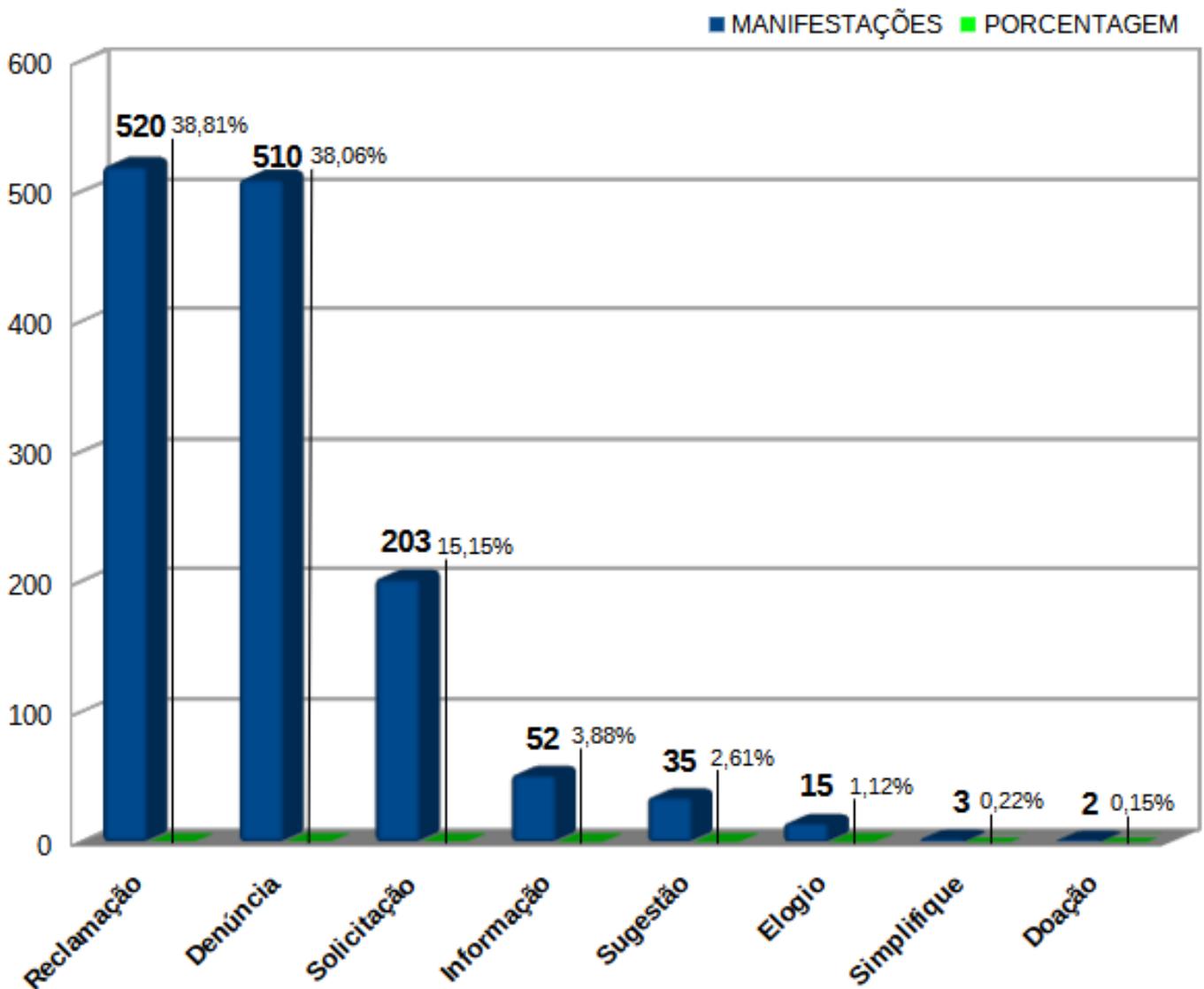
## Percentual por origem de cadastros



Neste gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem das manifestações, sendo que 1.019 (76%) das ocorrências, foram realizadas através do site da Prefeitura, pelo sistema eOuve.

## Manifestações por categoria

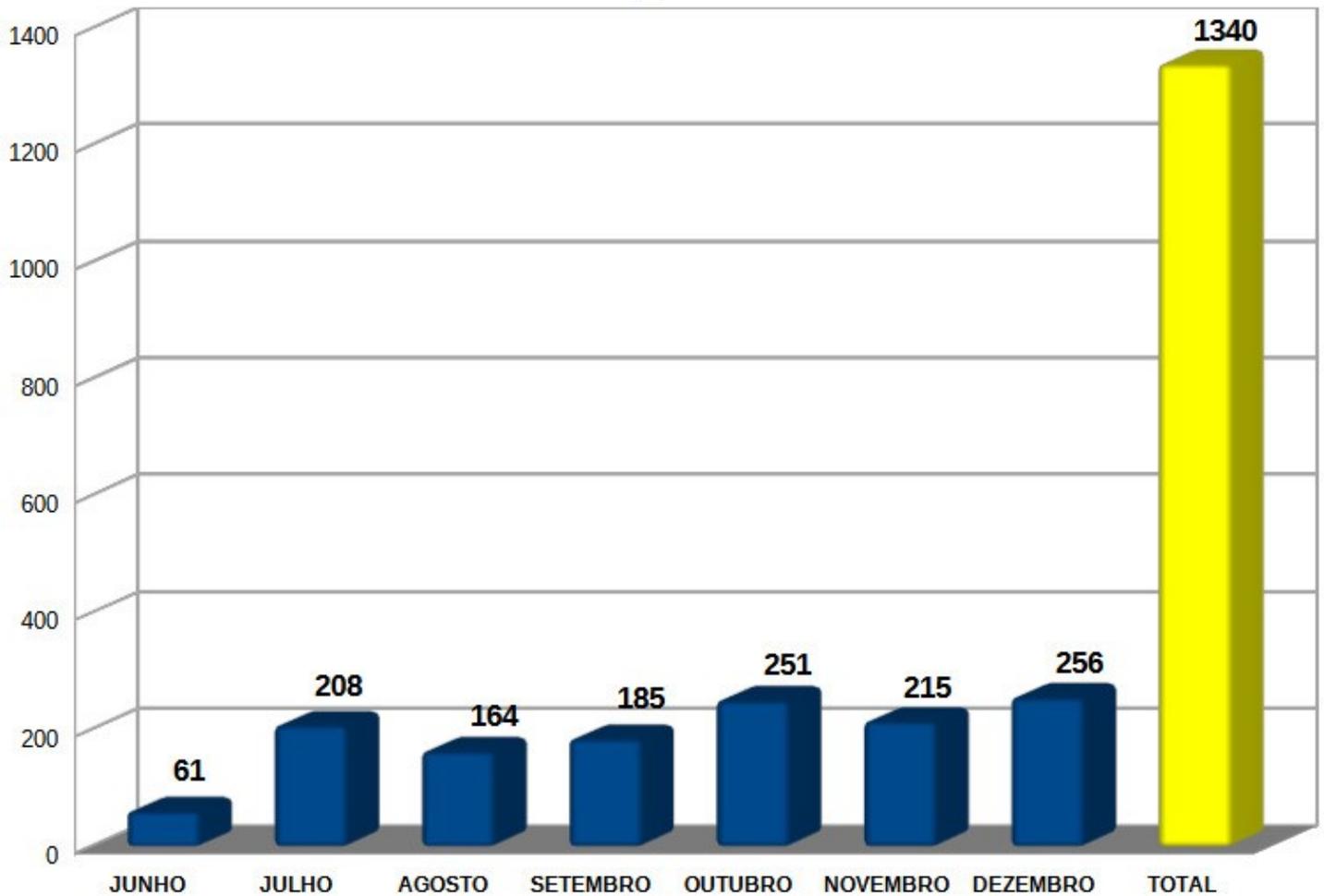
### Percentual por tipificação das manifestações



Neste gráfico é possível analisar o percentual das manifestações, por categorias existentes no sistema eOuve, como opção de escolha para o munícipe.

O período dos registros ocorreu entre 20 de junho e 31 de dezembro.

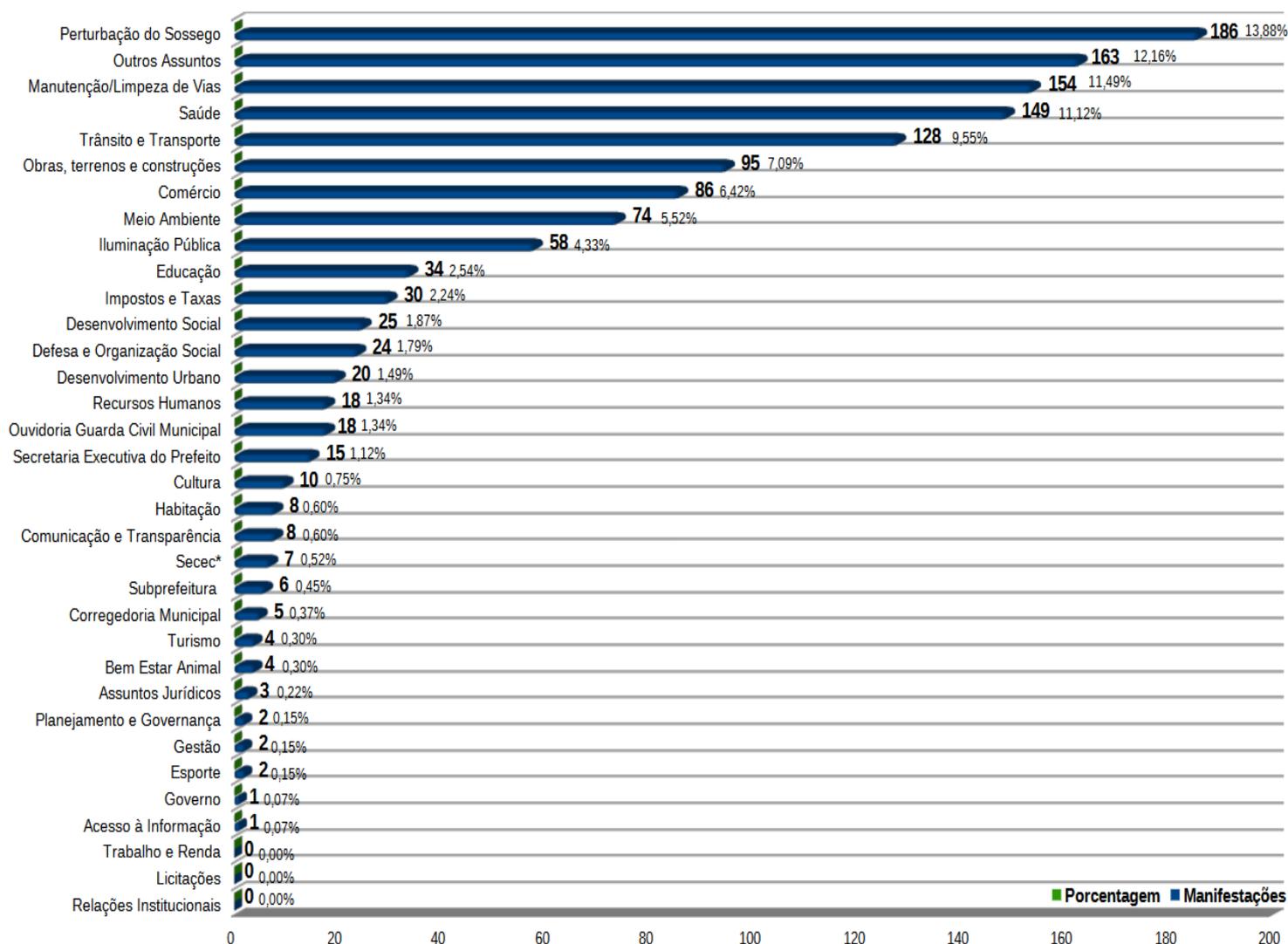
# Manifestações mensais



No gráfico acima, é possível visualizar o total de manifestações registradas por mês, tendo o mês de dezembro com o maior número de registros, sendo que o mês de junho foi contabilizado a partir do dia 20.

# Manifestações por temática

## Percentual por temática



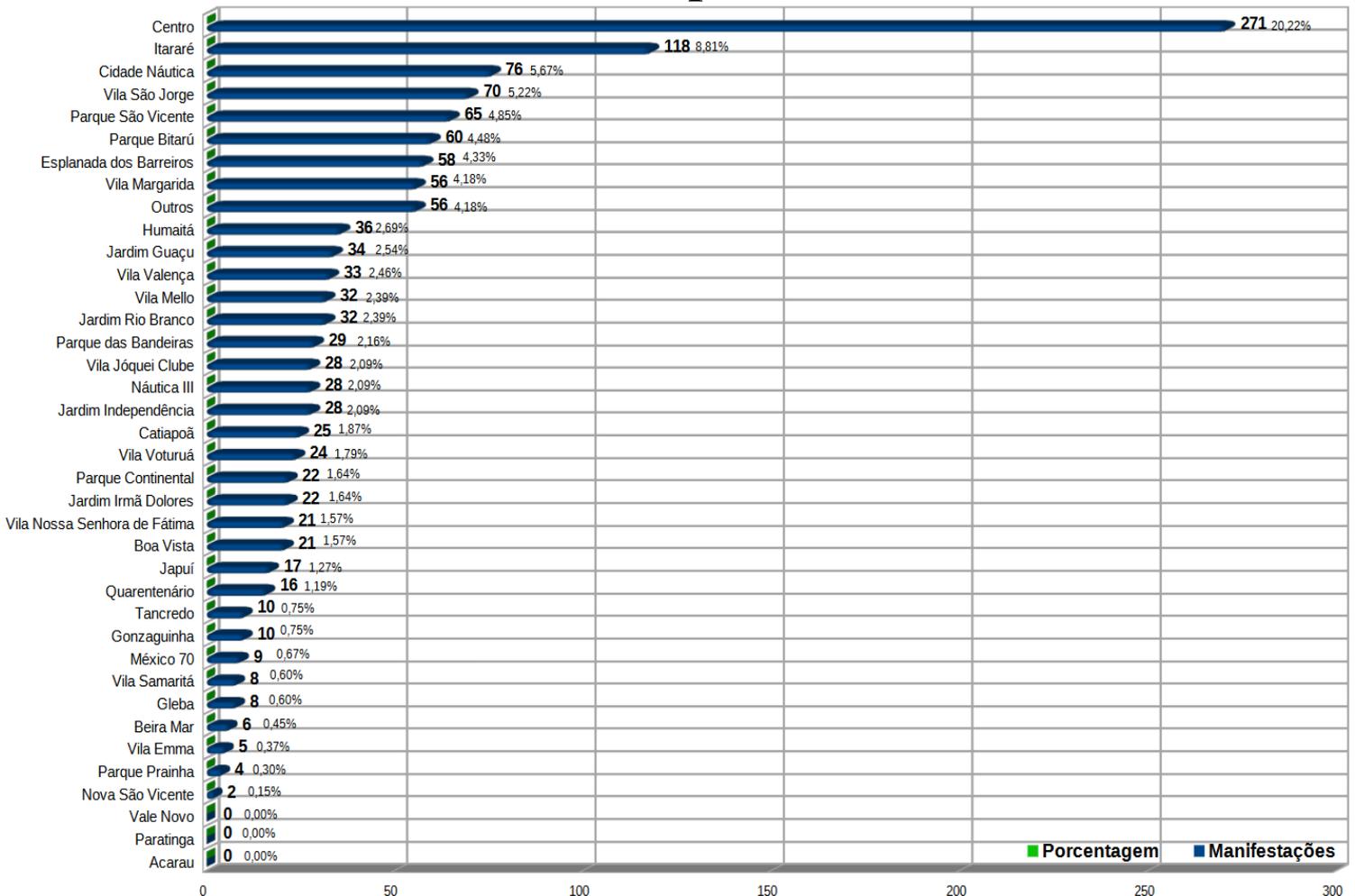
- No gráfico, podemos observar a Secretaria de Cultura, Esportes e Cidadania - SECEC\*, como também as Secretarias de Cultura - SECULT e de Esportes - SESPOR, isso ocorre porque a primeira foi desmembrada pela Lei Complementar nº 1065, de 23 de setembro de 2022, que dispõe sobre a estrutura básica dos órgãos da Administração Pública Municipal Direta.

- No gráfico, podemos observar ainda, a Subprefeitura entre as temáticas, para onde, internamente, são encaminhadas as manifestações que se referem à zeladoria e o desenvolvimento dos bairros da Área Continental.

- São classificadas como “Outros Assuntos” as manifestações recebidas, que estão fora do âmbito de atuação da Ouvidoria Municipal, respondidas encaminhando devidamente o usuário ao setor competente. Também são classificadas como “Outros Assuntos” as manifestações canceladas por duplicidade.

# Manifestações por bairros

## Percentual por bairros



O gráfico apresenta o número de manifestações por bairros, onde a região central aparece com o maior número dos registros **271** (20,22%), seguido do bairros Itararé, com **118** (8,81%), Cidade Náutica com **76** (5,67%) e Vila São Jorge **70** (5,22%).

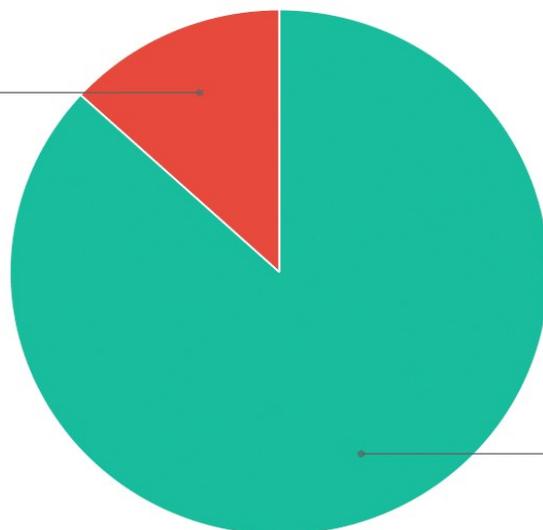
# Total de manifestações

A partir da implantação do sistema eletrônico eOuve, em 20 de junho até o mês de dezembro, a Ouvidoria Municipal registrou o total de 1.340 manifestações.

No gráfico é possível visualizar o percentual por eficiência. Dos 1.340 registros, **1.163** (86,8%) foram finalizados com a resposta do setor competente encaminhada ao usuário, enquanto **177** (13,2%) não finalizados, encontram-se em tratamento pelos setores competentes.

## Percentual por eficiência.

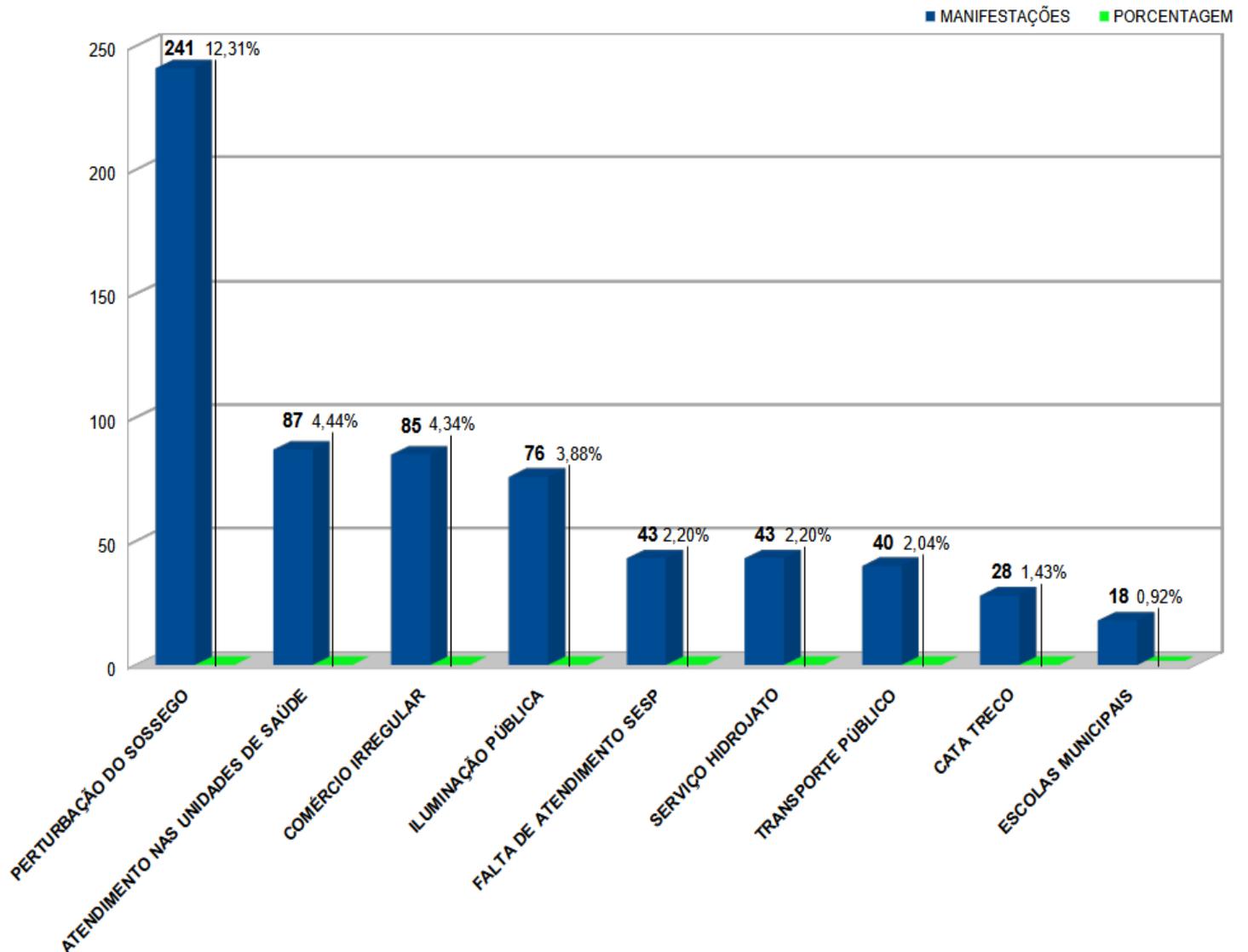
Não finalizadas  
177 (13,2%)



Finalizadas  
1.163 (86,8%)

## Assuntos mais requisitados

Neste gráfico é possível analisar o percentual das manifestações por assuntos mais requisitados pelos usuários, ao longo do ano de 2022



- No gráfico é possível visualizar que o assunto “Perturbação do sossego”, foi o mais abordado com **241** registros, seguido por “Atendimentos em Unidades de Saúde” com **87** e “Comércio Irregular” com **85**.

- O assunto “Falta de atendimento” é classificado quando há ausência de retorno dos canais de comunicação da secretaria.

- A recepção das demandas pela Ouvidoria ocorre quando o usuário já procurou a secretaria competente, mediante protocolo vencido e sem a obtenção de resposta.

# Apontamentos e Providências

Considerando os números do relatório, cabe salientar que os pontos de recorrências, foram os assuntos “Perturbação do sossego”, “Atendimentos nas Unidades de Saúde”, “Comércio Irregular”, Iluminação Pública” e “Falta de Atendimento SESP” os quais obtiveram os maiores números dos registros das categorias: Reclamação e Denúncia.

## **Perturbação do sossego**

A recorrência das manifestações apontando a “Perturbação do sossego”, seja em casas noturnas, bares, quiosques ou casas com piscina alugadas para festas, apontam a insuficiência das providências anunciadas nas respostas encaminhadas aos manifestantes, de acordo com as informações prestadas pelas Secretarias de Defesa e Organização Social, Meio Ambiente e Comércio sobre as operações de Força Tarefa realizadas, com apoio da Guarda Civil Municipal e da Polícia Militar.

Dada ciência à Subsecretaria de Controle Interno - SUBCI e autuado o Processo Administrativo nº 58077/2022, para tratar de forma exclusiva todas as manifestações que envolvem o referido assunto e aplicação da Lei Municipal nº 2361/10, que dispõe sobre ruídos urbanos, proteção do bem estar e do sossego público.

## **Atendimento nas Unidades de Saúde**

O assunto “Atendimento nas Unidades de Saúde”, foi objeto de 87 manifestações, por parte dos usuários na categoria Reclamação.

As demandas receberam da Secretaria de Saúde – SESAU, a informação de que foram realizadas reuniões, visando orientar os servidores das Unidades mencionadas, sobre o atendimento humanizado que deve ser dado a todos os munícipes. Em todos os casos, a SESAU se colocou à disposição dos usuários para esclarecimentos.

## **Comércio Irregular**

As denúncias de Comércio Irregular totalizaram 85 demandas na Ouvidoria Municipal, em sua maioria sobre instalações de ferros-velhos clandestinos, adegas, bares, lanchonetes, entre outros.

A Secretaria de Comércio, Indústria e Negócios Portuários – SECINP informou que encaminhou Auditores Fiscais para efetuarem diligências aos locais a fim de verificar a documentação. Além do encaminhamento dos endereços denunciados para a Coordenação da Força Tarefa, que programa ações com o intuito de coibir, dentre outras irregularidades, a perturbação do sossego público, com o apoio da Guarda Civil Municipal, Polícia Militar e outras Secretarias.

## **Comercialização de produtos, em carros com alto-falantes**

Através do Processo Administrativo nº 10037/2022, a Secretaria de Comércio, Indústria e Negócios Portuários – SECINP informou sobre a formação de um grupo para elaborar Projeto de Lei, dispondo sobre a regulamentação da atividade de comercialização de produtos, em carros com alto-falantes, que transitam nas ruas do Município. A Ouvidoria Municipal solicitou informações atualizadas sobre o Projeto de Lei. Sem retorno, até a finalização deste Relatório.

## **Iluminação Pública**

As reclamações sobre Iluminação Pública foram registradas na Ouvidoria Municipal quando o usuário apresentou o protocolo de solicitação, não atendido, fornecido pela Concessionária prestadora do serviço ou pela Secretaria de Serviços Públicos – SESP.

A SESP, gestora do contrato com a Concessionária informou que notificou a empresa, a fim de que os serviços fossem executados e os prazos de atendimento cumpridos.

A Prefeitura Municipal de São Vicente anunciou que foram trocadas de mais de mil pontos de iluminação no ano de 2022. O serviço consistiu em trocar as antigas lâmpadas de vapor metálico pelas de led, que geram mais segurança, eficiência e reduzem em até 50% o consumo de energia no Município.

## **Falta de atendimento**

As reclamações por falta de atendimento pela Secretaria de Serviços Públicos – SESP foram registradas mediante ausência de retorno pelos seus canais de comunicação.

A SESP que contava apenas com 01 (uma) única linha telefônica e um (01) endereço de e-mail, para atender as demandas de desobstrução de galerias de águas pluviais, Iluminação Pública, serviços de Cata Treco, Tapa-Buraco e Zeladoria de modo geral. Atualmente dispõe de 03 (três) linhas telefônicas, além de WhatsApp e e-mail específicos para o agendamento do serviço de Cata-Treco (que recolhe materiais inservíveis como móveis, madeiras, metais, eletrônicos, telhas, galhos e eletrodomésticos) o qual obtém grande demanda dos usuários.

Apesar do aumento dos canais de comunicação, são recorrentes as reclamações. A SESP justificou passar por problemas técnicos na rede de telefonia.

## **Apontamentos de dificuldades**

- Algumas secretarias, excedem o prazo para o tratamento das manifestações e retorno com a resposta ao usuário, descumprindo o prazo estipulado no artigo 16, da Lei Federal nº 13460/17. Cumpre destacar que os responsáveis pelas pastas, assim como os servidores cadastrados, recebem alertas da Ouvidoria Municipal, através do Sistema e-Ouve. O Sistema ainda dispõe de ícone/relógio que previne quanto ao tempo decorrido de cada demanda.

- A qualidade das devolutivas enviadas por alguns setores, diversas vezes, oferecem respostas superficiais aos usuários.

# Ações em 2022

## **Implantação do novo Sistema eletrônico da Ouvidoria**

A implantação do sistema eletrônico de Ouvidoria, eOuve, resultou na economia de recursos financeiros com impressões de folhas, de capas de processos e tinta de impressão, uma vez que todo o fluxo é realizado de forma online, sem a necessidade de utilização de papel, contribuindo com a preservação do meio ambiente.

Com a implantação do eOuve, a partir de 20 de junho de 2022, foram realizadas capacitações em grupo para os Gabinetes das Secretarias e também treinamento individual com cada secretaria nas duas primeiras semanas de uso do novo sistema.

A equipe da Ouvidoria realiza com mais eficiência o controle de prazos das Secretarias e tramitação das manifestações entre os órgãos, uma vez que há um canal unificado. Os responsáveis destacados nas Secretarias, pelas demandas de Ouvidoria, conseguem responder todas as manifestações de qualquer lugar, apenas com acesso ao computador, não necessitando mais carregar processos físicos entre as Unidades. E os usuários conseguem realizar suas manifestações de forma online, por computador ou celular, recebendo um número de protocolo para acompanhar as manifestações.

Foi criado o Decreto Municipal nº 5846, de 24 de maio de 2022, para estabelecer fluxos, competências e procedimentos para a tramitação eletrônica das manifestações da Ouvidoria do Município de São Vicente, definindo as responsabilidades de cada tipo de servidor dentro do novo sistema e a forma de tramitação das manifestações dos cidadãos.

Importante ressaltar que continuam os atendimentos por telefone, assim como os presenciais, tendo em vista que nem todos os usuários tem acesso à internet.

## **Rescisão do contrato com a empresa de transporte público**

A Prefeitura de São Vicente iniciou em 1º de julho de 2022, o processo de rescisão de contrato com a empresa Otrantur, concessionária do serviço de transporte público municipal. Além das violações contratuais cometidas pela empresa, os processos administrativos formados na Ouvidoria Municipal contribuíram na rescisão contratual com a referida empresa, tendo em vista as frequentes reclamações dos moradores, referentes aos atrasos, superlotação, más condições de higiene e também a falta de conservação dos ônibus.

# Recomendações

✓ A realização da exposição da Carta de Serviços, pela Secretaria de Planejamento e Governança – SEPLAG, aos servidores que atuam nas recepções dos equipamentos públicos, visando à exatidão no direcionamento e das informações prestadas aos munícipes, tendo em vista os diversos usuários que chegam à Ouvidoria Municipal orientados pelos referidos servidores, por não saberem indicar o setor correto.

- ✓ A observação por parte das Secretarias e seus setores sobre a importância e a necessidade:
- do cumprimento dos prazos legais de repostas;
  - da qualidade das informações prestadas, nas devolutivas, evitando textos automáticos e superficiais, visando respostas objetivas aos usuários;
  - de enxergar os usuários como participantes da gestão pública, tratando suas manifestações como oportunidade para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

# Conclusão

A Ouvidoria Municipal de São Vicente intermediou, entre físicos e eletrônicos, um total de 1.958 processos administrativos em 2022. Destes, 1.741 foram respondidos/finalizados. Os 217 restantes, estão em tratamento pelas secretarias competentes.

No período entre janeiro e junho de 2022, a Ouvidoria autuou processos administrativos físicos para tramitar entre os setores competentes, de acordo com as demandas dos usuários. A partir de 20 de junho, os registros das manifestações, bem como as tramitações, foram realizados no formato eletrônico, com a implantação do sistema eOuve.

Vale ressaltar que além da implantação do novo sistema, a reestruturação administrativa, ocorrida no ano de 2022, que resultou no desmembramento/fusão de algumas Secretarias e alteração em nomenclaturas de algumas pastas, interferiram diretamente na preparação do presente relatório, no que se refere à coleta de dados e elaboração dos gráficos, sendo necessária a divisão em duas partes.

Em comparação ao ano de 2021, em relação aos números totais, houve uma queda de 672 manifestações. O período entre os meses de fevereiro e setembro de 2022, teve redução do número de manifestações recebidas em relação ao mesmo período do ano de 2021. A conscientização, por parte dos setores, não mais orientando o usuário para entrar em contato com a Ouvidoria Municipal para dar início à sua manifestação/ solicitação, como ocorreu no ano anterior, contribuiu para a queda no total de manifestações.

Reitera-se que a Ouvidoria Municipal, que atua no processo de interlocução entre o usuário e a Administração Pública, depende da interação com todas as Secretarias e seus setores, visando a resolução das demandas recebidas pelos munícipes, que contribuem na melhoria da prestação dos serviços públicos.

# Glossário

Secretaria da Educação – **SEDUC**  
Secretaria da Fazenda – **SEFAZ**  
Secretaria da Saúde - **SESAU**  
Secretaria de Assuntos Jurídicos - **SEJUR**  
Secretaria de Bem-Estar Animal - **SEBEM**  
Secretaria de Comércio, Indústria e Negócios Portuários - **SECINP**  
Secretaria de Cultura - **SECULT**  
Secretaria de Defesa e Organização Social - **SEDOS**  
Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Turismo - **SEDETUR**  
Secretaria de Desenvolvimento Social - **SEDES**  
Secretaria de Desenvolvimento Urbano - **SEDURB**  
Secretaria de Emprego, Trabalho e Renda - **SETRE**  
Secretaria de Esportes e Lazer - **SESPOR**  
Secretaria de Gestão - **SEGES**  
Secretaria de Governo - **SEGOV**  
Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária - **SEHAB**  
Secretaria de Imprensa e Comunicação Social - **SEICOM**  
Secretaria de Licenciamento - **SEL**  
Secretaria de Meio Ambiente - **SEMAM**  
Secretaria de Mobilidade Urbana - **SEMOB**  
Secretaria de Planejamento e Governança - **SEPLAG**  
Secretaria de Relações Institucionais, Metropolitanas e de Parcerias Federativas - **SERIMP**  
Secretaria de Serviços Públicos - **SESP**  
Secretaria Executiva do Prefeito - **SEP**  
Subprefeitura da Área Continental - **SUPAC**

