



Relatório Anual de Gestão 2024

Ouvidoria Municipal



SÃO VICENTE
O BRASIL COMEÇA AQUI

1. Apresentação

Instituída pela Lei Municipal nº 3666-A/2017, a Ouvidoria Municipal de São Vicente desempenha um papel fundamental na promoção da transparência e da participação cidadã. Através deste canal, os munícipes podem registrar suas manifestações, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

As manifestações recebidas, sejam reclamações, denúncias, elogios ou sugestões são analisadas e encaminhadas aos órgãos competentes, que devem responder aos munícipes por meio da Ouvidoria sobre as providências adotadas.

Em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/17, a Ouvidoria elabora anualmente um relatório de gestão, no qual são apresentados dados detalhados sobre as demandas recebidas, a análise das mesmas e as ações implementadas pela administração pública em resposta às manifestações da população.



2. Estrutura da Ouvidoria



Ouvidoria Municipal de São Vicente

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

Adriana Pinheiro Felício
Ouvidora

Thiago Nogueira
Colaborador

Márcia Machado
Colaboradora

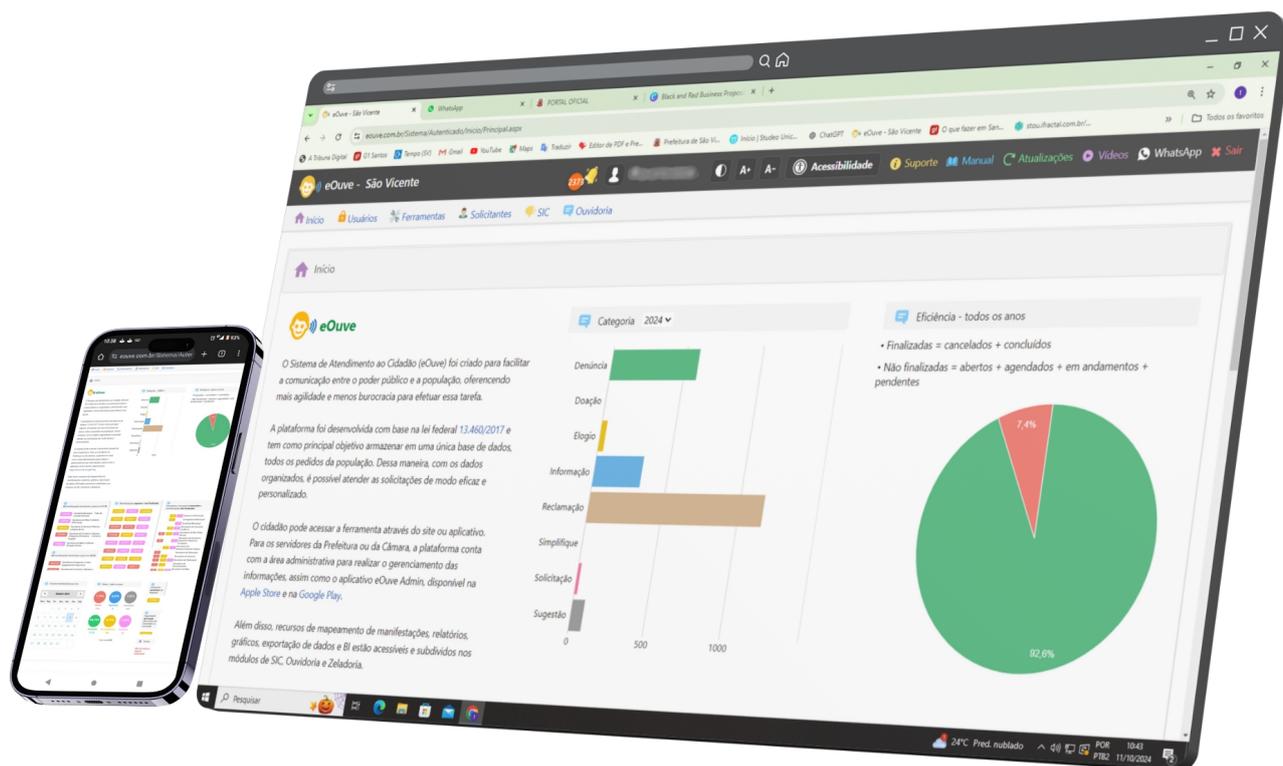
Sabrina Reis
Estagiária

Manuela Francesco
Aprendiz

Ouvidoria Municipal de São Vicente

Rua Frei Gaspar, 384, sala 7 - Centro de São Vicente - SP, Cep 11310-060

Telefones: Tridigito 162, (13) 3579 - 1325, (13) 3579 - 1326



3. Canais de Atendimento

Comprometida em garantir uma comunicação eficiente e acessível entre a administração pública e a população, a Ouvidoria Municipal de São Vicente oferece diferentes canais de comunicação, demonstrando seu empenho em estar totalmente à disposição da comunidade. O setor dispõe de atendimento presencial, telefônico, aplicativo próprio e através do site da Prefeitura. Confira:

Via Internet

Pelo site da Prefeitura, o link existente levará ao sistema eletrônico da Ouvidoria Municipal, através da plataforma e-ouve: <https://eouve.com.br/#/>

Pelo aplicativo e-ouve: Aplicativo: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.eouve.todos>

Por Telefone

Das 9 às 18 horas:

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

Presencial

No Paço Municipal, sala 7, por ordem de chegada, de segunda à sexta-feira, das 9 às 17 horas

Ouvidoria Municipal de São Vicente

Rua Frei Gaspar, 384, sala 7 - Centro de São Vicente - SP, Cep 11310-060

Telefones: Tridigito 162, (13) 3579 - 1325, (13) 3579 - 1326

4. Fluxos das manifestações

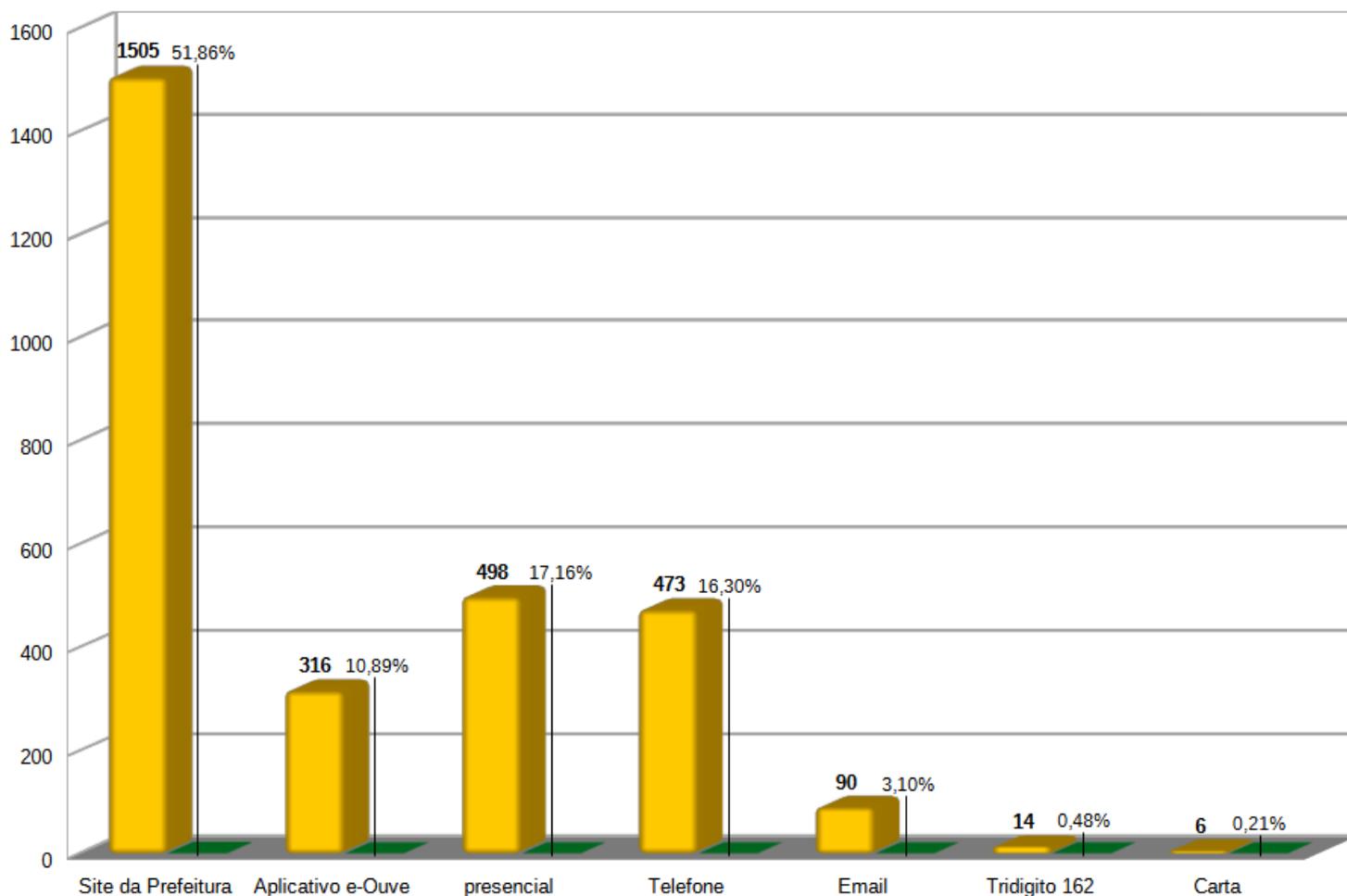


De acordo com a Lei Federal 13.460/2017, em seu artigo 16, as respostas dos setores competentes devem ser apresentadas dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 30 (trinta) dias.

5. Origem de cadastro

Percentual por origem de cadastro

■ Total de manifestações ■ Porcentagem

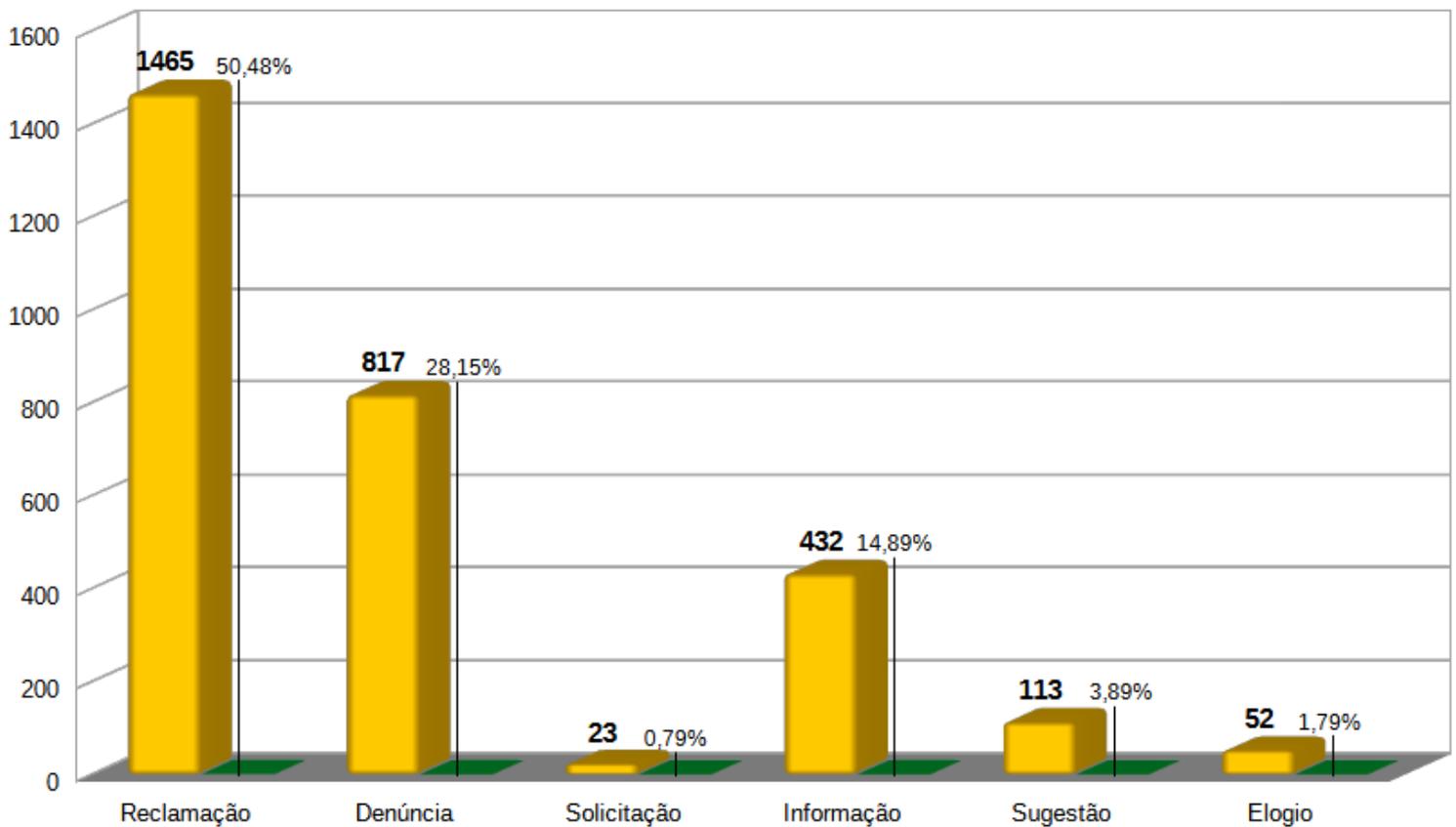


O gráfico mostra que a maioria das 2.902 demandas (100%) foi registrada online: 51,86% (1.505) pelo site da prefeitura e 10,89% (316) pelo aplicativo e-Ouve. O atendimento presencial representou 17,16% (498), enquanto 3,10% (90) vieram de órgãos das esferas estadual e federal via e-mail. Por carta foram registradas 06 manifestações e pelos telefones da Ouvidoria 487 demandas.

6. Manifestações por categoria

Percentual por categoria

■ Total de manifestações ■ Porcentagem

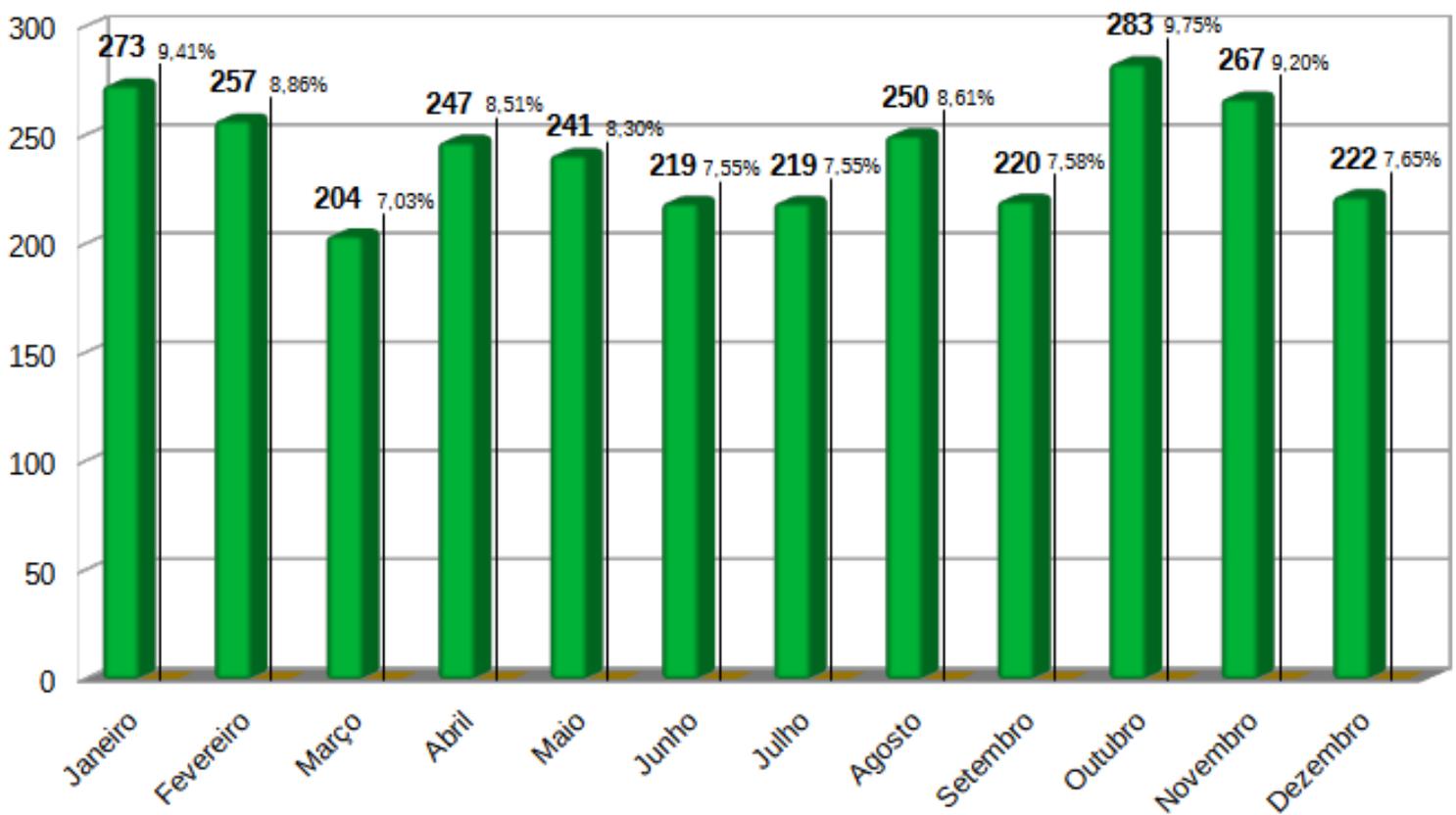


A análise do gráfico revela que as reclamações (50,48%) e as denúncias (28,15%) lideram o ranking das demandas recebidas pela Ouvidoria. Os pedidos de informação (14,89%) também são significativos, sendo que muitos deles dizem respeito a assuntos gerais ou não pertinentes à Ouvidoria. A categoria 'sugestões' contabilizou 113 manifestações, enquanto 'elogios' registrou 52. É importante destacar que a categoria 'solicitação' tem sido preenchida de forma inadequada pelos cidadãos, uma vez que a Ouvidoria não se encarrega do registro desse tipo de atendimento.

7. Manifestações mensais

Percentual por mês

■ Total de manifestações ■ Porcentagem

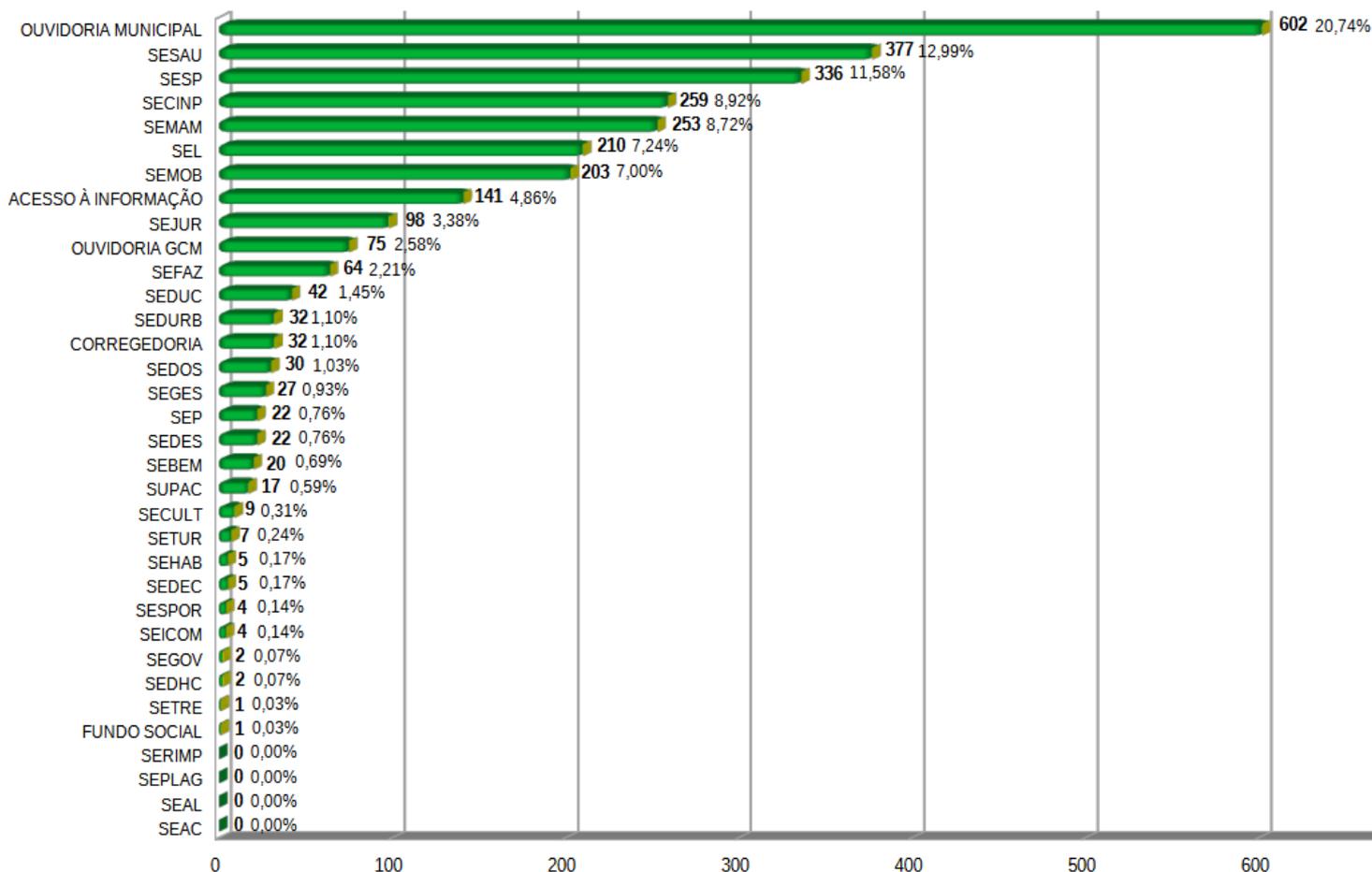


Neste gráfico é possível visualizar o total e o percentual das manifestações a cada mês.

8. Manifestações por secretarias

Percentual por secretarias

■ Total de manifestações ■ Porcentagem

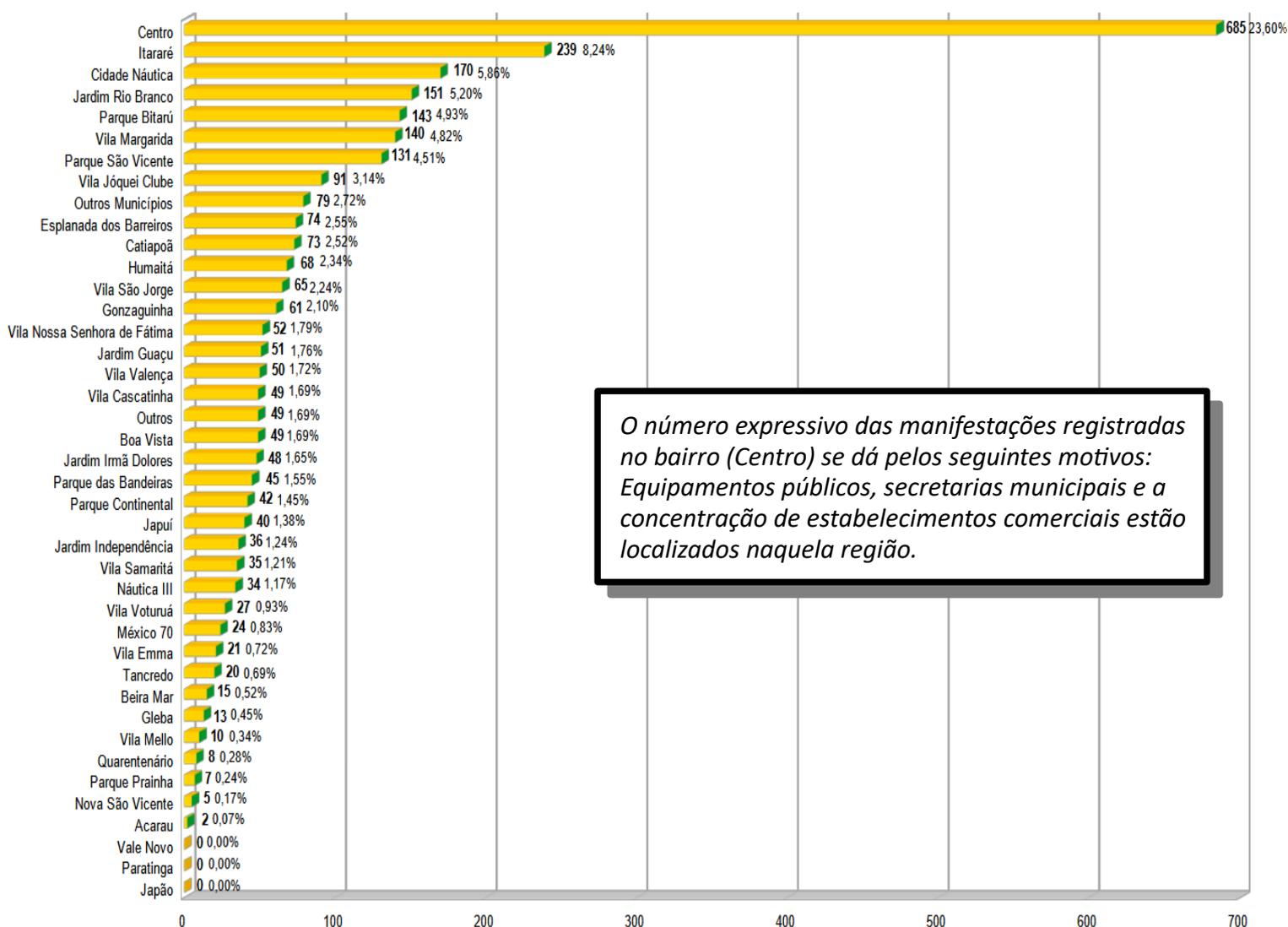


No gráfico é possível visualizar o total de manifestações recebidas por cada secretaria e o percentual. Vale destacar que o número apresentado no gráfico, para a Ouvidoria Municipal, corresponde às demandas que são finalizadas sem tramitação pelos seguintes motivos: Fora do âmbito de atuação da ouvidoria, cancelado por duplicidade, falta de complementação e informação sobre serviços da administração pública .

9. Manifestações por bairros

Percentual por bairros

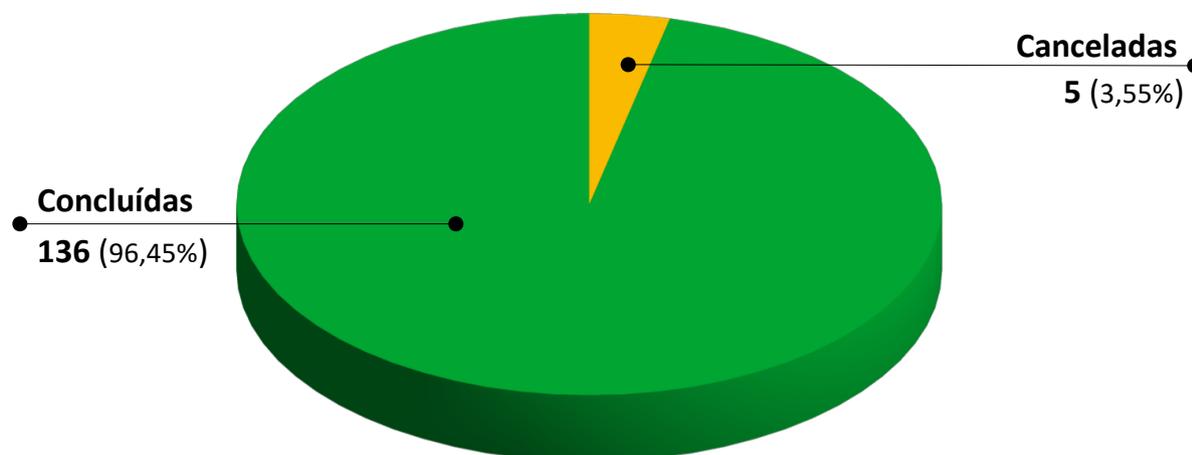
■ Total de manifestações ■ Porcentagem



O número expressivo das manifestações registradas no bairro (Centro) se dá pelos seguintes motivos: Equipamentos públicos, secretarias municipais e a concentração de estabelecimentos comerciais estão localizados naquela região.

10. Acesso à informação

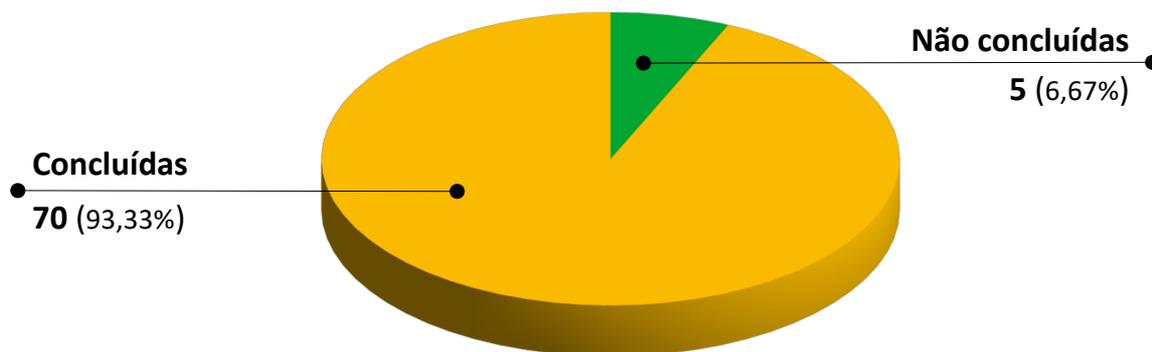
Percentual dos pedidos de acesso à informação



A pasta Acesso à Informação, localizada no sistema e-Ouve, registrou, entre janeiro e dezembro de 2024, o total de 141 pedidos de acesso à informação, com 100% das manifestações concluídas. No gráfico é possível visualizar que 136 (96,45%) demandas foram finalizadas e 5 (3,55%) foram canceladas por duplicidade.

Observação: A partir de 29/08/2024, o Decreto Municipal nº 6610/2024 centralizou o atendimento dos pedidos de acesso à informação na Ouvidoria Municipal. Anteriormente, esses pedidos eram realizados na plataforma e-Ouve e respondidos pela Secretaria de Governo – SEGOV.

11. Ouvidoria da GCM

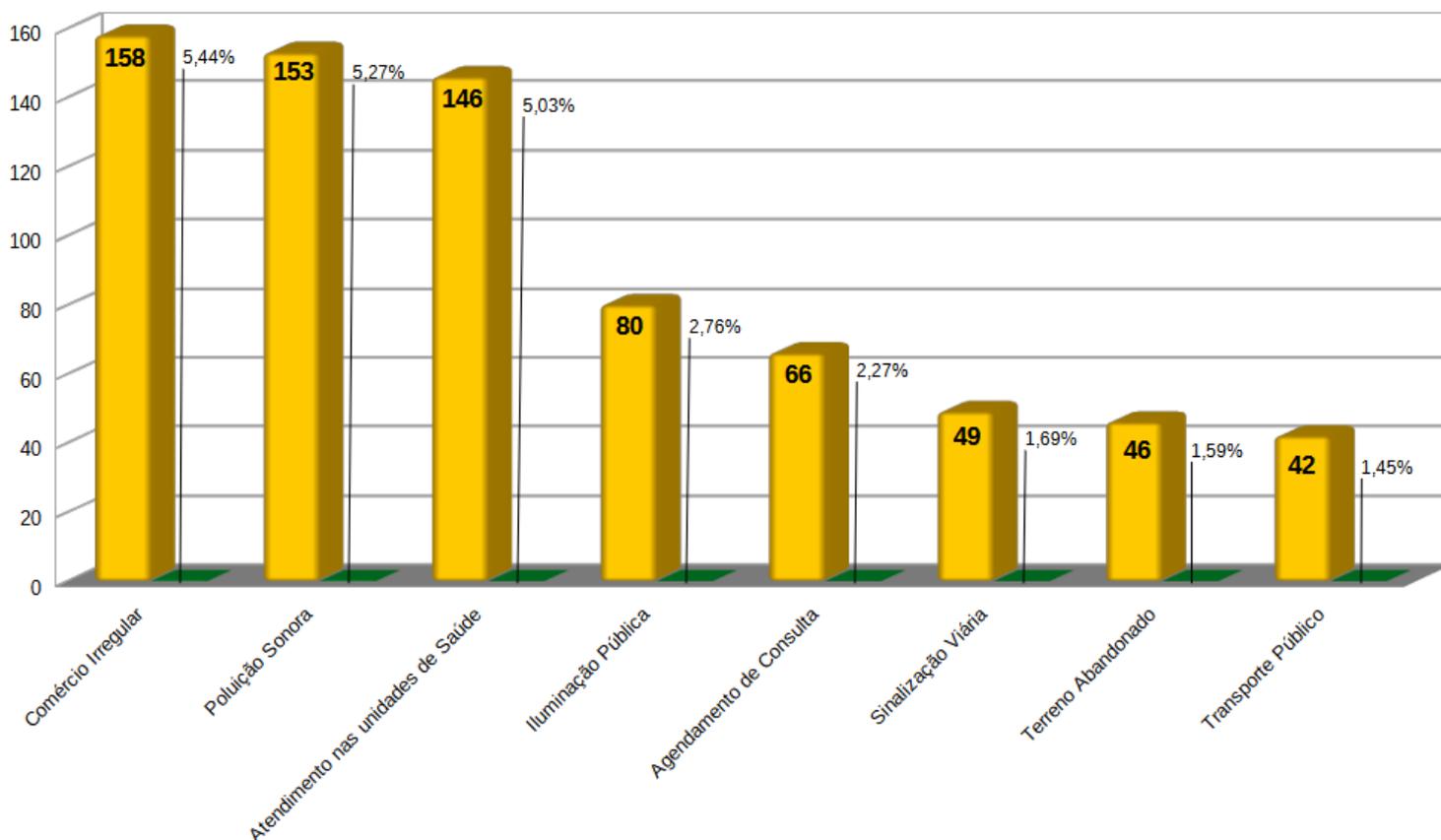


A Guarda Civil Municipal – GCM de São Vicente dispõe de ouvidoria própria, não subordinada a esta. A Ouvidoria da GCM também possui pasta, para recebimento de demandas, no sistema e-Ouve. Em 2024 o setor recebeu o total de 75 manifestações, sendo 70 (93,33%) finalizadas e 5 (6,67%) não finalizadas.

12. Assuntos mais requisitados

Percentual pelos assuntos mais recorrentes

■ Total de manifestações ■ Porcentagem

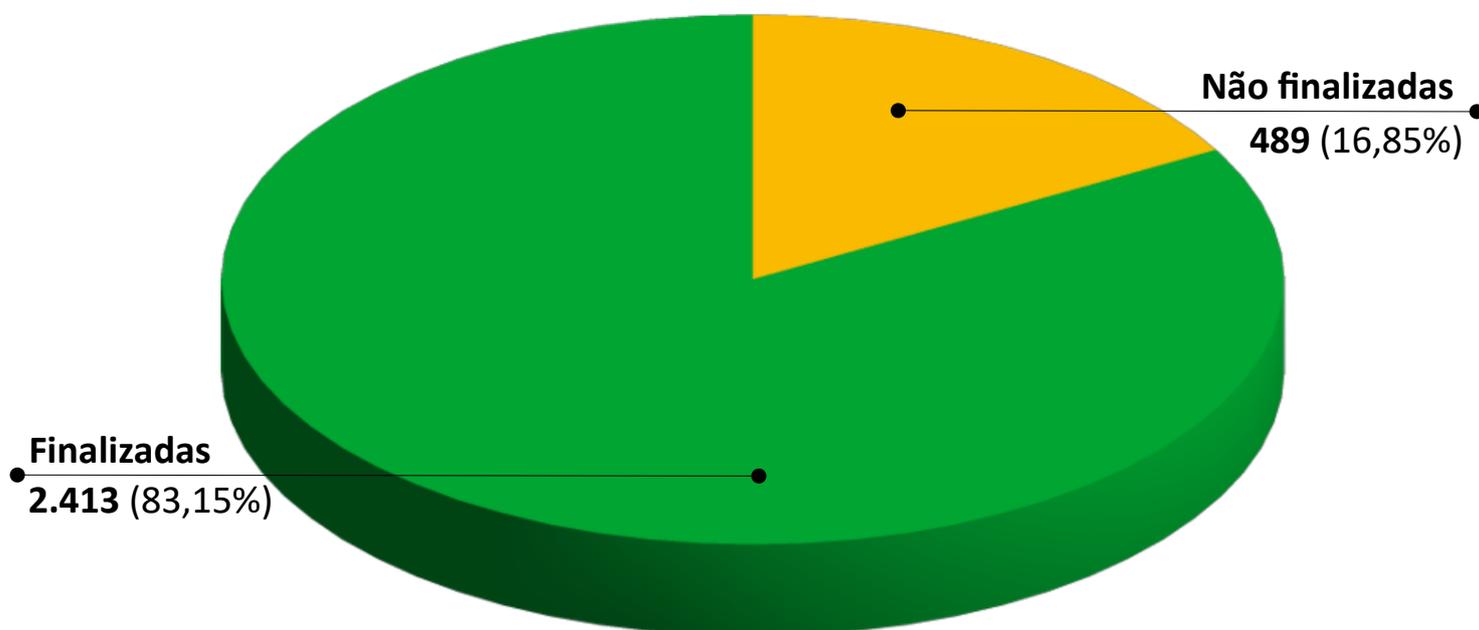


A análise do gráfico revela que o assunto mais recorrente nas manifestações cidadãos foi comércio irregular com 158 registros (5,44% do total). Em seguida, a poluição sonora (153, 5,27%) e atendimentos nas unidades de saúde (146, 5,03%) também concentraram um alto volume de reclamações. Outros temas relevantes foram a falta de iluminação pública (80, 2,76%), o tempo de espera em agendar consultas (66, 2,27%), a sinalização viária (49, 1,69%), a presença de terrenos abandonados (46, 1,59%) e queixas sobre o transporte público (42, 1,45%).

13. Total de Manifestações

Percentual por eficiência

A Ouvidoria Municipal recebeu, entre os meses de janeiro e dezembro de 2024, o total de 2.902 manifestações, através do sistema e-ouve. Dessas 83,15% (2.413), foram finalizadas com o encaminhamento de respostas aos manifestantes e 16,85% (489) estão em tratamento nas secretarias municipais.



14. Pontos recorrentes e providências

A Ouvidoria Municipal autuou processos administrativos solicitando que as secretarias municipais se manifestassem a respeito das demandas mais recorrentes em 2024, bem como das ações implementadas para solucioná-las.

Comércio irregular

O assunto comércio irregular foi o tema mais abordado pelos cidadãos/usuários do sistema e-Ouve com 158 registros. As reclamações são sobre adegas e bares, ferros – velhos, aluguel de casa com piscina para eventos e estacionamentos de caminhões em zona residencial.

A Secretaria de Comércio, Indústria e Negócios Portuários - SECINP, respondeu ao processo administrativo SEI 3551009.401.00040296/2024-18, com a seguinte justificativa:

“O aumento de registros está relacionado a alguns fatores:

- 1) Aumento na publicidade do canal de ouvidoria. Hoje nós sempre direcionamos toda e qualquer reclamação para este canal e isso naturalmente gera um aumento de registros.
- 2) O mesmo fator que justifica o aumento de empresas e empregos no município, também é o que influencia no aumento de incidência de comércios que causam transtornos. A melhora da economia, impulsiona também o aumento desse tipo de atividade irregular.
- 3) Quanto a estacionamento e transito de caminhões, o trabalho de atração de empresas de grande porte e também a criação de legislação mais forte nas cidades vizinhas, restringindo algumas atividades, gerou aumento desse tipo de ocorrência. Acreditamos que a mudança na LUOS ajudará a sanar o problema.
- 4) Ferros Velhos também irão receber nova organização na LUOS e serão direcionados para pontos específicos da cidade.
- 5) Existe reincidência de casos que não são solucionados. Hoje não conseguimos estar na rua para realização de trabalho preventivo, principalmente devido a estrutura de trabalho, como por exemplo quantidade de veículos e motoristas para trabalho noturno. Hoje atendemos basicamente o que foi denunciado e não temos nenhuma rotina para evitar que o problema seja sanado antes de ser alvo de uma denúncia. Está sendo feita organização junto a Secretaria de Defesa e Organização Social - SEDOS para que o trabalho seja ampliado com ação da GCM.”

—▶ *Continua...*

A SECINP informou ainda, junto às demanda de Ouvidoria, que realizou operações de força-tarefa, que conta com apoio da Polícia Militar, Guarda Civil Municipal e outras secretarias, para coibir este tipo de prática irregular.

*LUOS: Lei de Uso e Ocupação do Solo

Poluição sonora

Em seguida, entre os assuntos mais requisitados pelos munícipes, está a poluição sonora com 153 manifestações. As reclamações são sobre perturbação do sossego público, especialmente em estabelecimentos comerciais como adegas e bares, casas de shows e clubes, com altos níveis de ruído, provenientes principalmente de música mecânica ou ao vivo, que afetam a qualidade de vida dos moradores.

Em resposta ao processo administrativo SEI 3551009.401.00043101/2024-91, a Secretaria de Meio Ambiente - SEMAM informou que está trabalhando na atualização da Lei Complementar nº 2361-A, que estabelece os limites máximos de ruídos permitidos na cidade. Além disso, realiza fiscalizações para verificar o cumprimento da lei e identificar estabelecimentos que excedam os limites permitidos.

A SEMAM destacou que o licenciamento ambiental de empreendimentos, potencialmente poluidores, está sujeito à Lei Complementar nº 1175/2024, que entrou em vigor em dezembro de 2024. Essa nova lei, revogou a Lei Complementar nº 582/09 contemplando novos dispositivos e regulando casos, eventualmente, em lacunas legais.

Para combater a poluição sonora de forma mais eficiente, a SEMAM informou que atua em parceria com a Guarda Civil Municipal, a Polícia Militar e outras secretarias. Um grupo de força-tarefa foi criado para realizar ações conjuntas e coibir as irregularidades. A SEMAM disponibiliza para essas ações não apenas a equipe de fiscalização mas também a de engenharia, permitindo compartilhamento de recursos (humanos e dados).

Com o objetivo de ampliar a capacidade de fiscalização e garantir um atendimento mais ágil às demandas da população, a SEMAM solicitou à Secretaria de Gestão a contratação de mais fiscais de meio ambiente.

A Secretaria de Planejamento e Governança - SEPLAG, por meio do processo administrativo SEI 3551009.401.00038244/2024-81, assim se manifestou:

“Informamos que foram realizadas reuniões de alinhamento entre as Secretarias de Comércio, Indústria e Negócios Portuários (SECINP), Meio Ambiente (SEMAM), Defesa e Organização Social (SEDOS) e Polícia Militar para implementação de ações conjuntas relacionadas à fiscalização de estabelecimentos comerciais, especialmente as adegas, nos dias 02/08/2024, 26/08/2024, 30/08/2024, 13/09/2024, 02/10/2024, 11/10/2024.

—▶ *Continua...*

Além disso, foi criado um sistema interno de gerenciamento e governança de fiscalização das adegas, ainda em fase de teste e implementação, em que é possível monitorar os trabalhos realizados conjuntamente.

No âmbito da “Operação Paz e Proteção”, estão sendo realizadas ações de força-tarefa com caráter preventivo e fiscalizador nos bairros, incluindo as adegas. Essas ações contam com a participação integrada da Prefeitura, por meio da Guarda Municipal e fiscais das áreas de comércio e meio ambiente, com o apoio da Polícia Militar.

O objetivo é assegurar que os estabelecimentos estejam em conformidade com as normas municipais vigentes, promovendo a ordem e o bem-estar da comunidade.

Este trabalho é coordenado pela equipe de Força-Tarefa subordinada à Secretaria de Defesa e Organização Social - SEDOS, e cabendo à SEPLAG o apoio estatístico dos dados e informações e medidas tomadas, bem como apoio ao planejamento elaborado pela equipe do Força-Tarefa.”

No ano de 2023, a poluição sonora foi alvo de 61 manifestações dos munícipes, via Ouvidoria. Destas 39 foram reclamações sobre perturbação do sossego promovida pelos quiosques da orla do Itararé, com utilização de música mecânica (caixa de som) ou ao vivo (conjuntos musicais). Após ações de força-tarefa, que contou com apoio da Polícia Militar, Guarda Civil Municipal e secretarias municipais, houve uma redução de 94,87% nas reclamações desse tipo em 2024, com apenas 2 registros.

Atendimento nas unidades de Saúde

O atendimento nas unidades de Saúde foi alvo de 146 manifestações. As reclamações dos cidadãos são sobre má conduta de servidor, que geram queixas relacionadas ao mau atendimento de médicos e funcionários das unidades, e ainda, o tempo de espera nos locais de pronto atendimento. Entre as demandas, foram registrados 9 elogios a servidores.

Em resposta ao processo administrativo SEI 3551009.401.00042357/2024-71, a Secretaria Municipal de Saúde – SESAU atribuiu o aumento da demanda da Ouvidoria por atendimentos nas unidades municipais de Saúde à mudança no perfil da população que utiliza o serviço público de saúde, especialmente no que diz respeito ao volume de procura.

A SESAU acrescentou que o período pós-pandemia revelou um grande número de pessoas que, mesmo possuindo planos de saúde particulares, passaram a depender do sistema público, utilizando-o com frequência. Esses fatos, somados à crescente e complexa demanda, além da perda de profissionais (médicos) que foram trabalhar em outros municípios, justificam o incremento significativo na procura pelos serviços.

—▶ *Continua...*

Ouvidoria Municipal de São Vicente

Rua Frei Gaspar, 384, sala 7 - Centro de São Vicente - SP, Cep 11310-060
Telefones: Tridígito 162, (13) 3579 - 1325, (13) 3579 - 1326

A Secretaria da Saúde destacou que está investindo em reuniões periódicas de equipe para reforçar o compromisso com atendimentos humanizados e de qualidade, especialmente no que diz respeito à postura e comunicação com os usuários. Paralelamente, está sendo feita uma revisão dos protocolos de atendimento para otimizar o serviço.

Iluminação pública

A iluminação pública foi alvo de 80 manifestações de insatisfação por parte dos cidadãos. As principais reclamações se referem à demora no atendimento de solicitações protocoladas diretamente na concessionária responsável pela manutenção. A Secretaria de Serviços Públicos (SESP), gestora do contrato, respondeu todas as demandas, entre janeiro e dezembro de 2024, informando sobre o restabelecimento da iluminação ou o prazo para execução do serviço.

É importante destacar que a concessionária anterior encerrou o contrato no mês de agosto, dando lugar a uma nova empresa contratada emergencialmente por 180 dias. Esse período de transição e adaptação da nova empresa pode ter contribuído para o aumento das queixas.

Agendamento de consultas

O agendamento de consultas na rede municipal de saúde foi um dos desafios enfrentados pelos cidadãos. No ano de 2024, foram registradas 66 manifestações sobre o tema.

A Secretaria da Saúde, por meio do processo administrativo SEI 3551009.401.00042357/2024-81, esclarece que o agendamento de consultas obedece à ordem da fila de espera, priorizando casos de urgência clínica, conforme avaliação e registro do médico solicitante, em consonância com os protocolos estabelecidos. No entanto, devido à alta demanda, não é possível precisar a posição exata na fila de espera, tampouco a data prevista para a realização da consulta.

Diariamente, pacientes dirigem-se às unidades de saúde e à sede da SESAU em busca de informações sobre o agendamento de consultas, pleiteando agilidade, o que nem sempre é possível.

Os servidores das unidades de saúde orientam os pacientes sobre os procedimentos, como a necessidade de procurar a unidade de Atenção Primária em caso de agravamento do quadro clínico para reavaliação médica. Em situações de urgência, os pacientes são orientados a procurar a Unidade de Pronto Atendimento do município. Quando os pacientes não se conformam com os argumentos apresentados, são orientados pela SESAU a registrar uma manifestação na Ouvidoria para obter uma resposta formal da Prefeitura.

A Secretaria da Saúde informa que está reestruturando o processo de agendamento de consultas e que, em breve, será implementado um aplicativo vinculado à Prefeitura, que facilitará o acesso ao agendamento de consultas com o médico da família.

Visando reduzir a falta de médicos, a Secretaria da Saúde está ampliando a oferta de profissionais e ajustando as agendas nas unidades de saúde.

—▶ *Continua...*

Sinalização viária

O tema sinalização viária foi objeto de 49 registros entre janeiro e dezembro de 2024. A Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana (SEMOB), em atendimento ao processo administrativo SEI 3551009.401.00043805/2024-64, apresentou relatório detalhado das ações realizadas para melhoria da sinalização.

Entre as principais ações destacam-se:

Sinalização Horizontal: Foram pintados 10.400m² de faixas de pedestres, faixas de retenção, linhas de divisão, canalizações e lombadas em diversas vias da cidade.

Sinalização Vertical: Foram instaladas cerca de 2.000 placas de sinalização e apesar de terem sido registrados diversos casos de furtos, houve reposição das placas furtadas.

Abrigos e Totens de Ônibus: Foram instalados 180 novos abrigos, 125 totens informativos e 6 totens para aplicativos de transporte.

Sinalização de Áreas Escolares: Diversas escolas municipais receberam nova sinalização, incluindo faixas de pedestres, redutores de velocidade e placas de advertência, gradis e proteções em áreas escolares para evitar acidentes.

Manutenção de Semáforos: Foram realizadas manutenções diárias em diversos semáforos, além da instalação de novos semáforos.

Terreno abandonado

As reclamações sobre terrenos abandonados figuram entre os assuntos mais recorrentes, com 46 manifestações em 2024. A Secretaria de Licenciamento - SEL, em atendimento ao processo administrativo SEI 3551009.401.00043806/2024-17, informa que a maior parte do aumento no número de registros relacionados ao assunto "terreno abandonado" ocorre em virtude da falta de atualização cadastral dos imóveis e ao fato de muitos contribuintes manterem o endereço de entrega do IPTU no mesmo do terreno baldio.

A SEL acrescenta que realiza intimações através do "Boletim Oficial do Município", o que é válido judicialmente, mas não efetivo na prática, resultando na persistência do abandono dos imóveis.

Para solucionar o problema, a SEL sugere a criação de legislação que autorize a prefeitura a realizar a limpeza desses terrenos de difícil acesso e a cobrar os custos dos serviços do proprietário.

—▶ *Continua...*

Transporte público

O transporte público municipal foi objeto de 42 registros. Entre as manifestações estão conduta de motoristas, demora no intervalo dos veículos, horários e ausência de ar condicionado.

A Secretaria de Mobilidade Urbana (SEMOB), por meio do processo administrativo SEI 3551009.401.00043805/2024-64, assim se manifestou:

“Conduta dos motoristas: A empresa responsável pelo serviço foi notificada sobre reclamações de mau atendimento e está sendo orientada a melhorar o treinamento desses profissionais.

Horários: Os ônibus estão, em sua maioria, cumprindo os horários previstos no aplicativo, de acordo com as fiscalizações realizadas.

Ar condicionado: A frota de ônibus está sendo gradativamente renovada para solucionar problemas com o ar condicionado.

Novas rotas: Duas novas rotas já foram aprovadas e devem começar a operar em 2025.”

15. Apontamentos e recomendações

Com base nas demandas da população, expressas em manifestações recebidas por esta Ouvidoria, foram encaminhados à Subsecretaria de Tecnologia e Controle Interno (SUBTIC) os seguintes comunicados, contendo sugestões para o aprimoramento dos serviços públicos.

Apicultura

O Comunicado nº 18/24 (PA SEI 17633/2024-73), encaminha sugestão à administração municipal para analisar a possibilidade da contratação de empresa de serviços de apicultura, por modalidade de licitação, na qual o pagamento é realizado, somente quando o serviço é prestado. Dessa forma, não haveria oneração aos cofres públicos, na falta de ocorrências desse sentido, em vias públicas deste Município.



Descarte irregular

Conforme o Comunicado nº 20/24 (PA SEI 22335/2024-03), foi sugerida a revisão da legislação municipal vigente a fim de torná-la mais eficaz no combate ao descarte irregular de resíduos. A proposta incluiu o reajuste dos valores das multas aplicadas aos infratores, a atualização das denominações das secretarias responsáveis pela fiscalização, a aplicação de penalidades mais rigorosas para reincidentes e o aumento da frequência de fiscalização em locais conhecidos como ‘pontos viciados’ de descarte irregular.

—▶ Continua...



Estacionamento rotativo

Com o objetivo de garantir maior segurança aos usuários do sistema de estacionamento rotativo e minimizar os riscos inerentes à exposição de celulares durante a leitura de códigos QR, nas placas, a Ouvidoria Municipal, por meio do Comunicado nº 25/24 (PA SEI 25296/2024-98), sugeriu a implementação de novas opções de acesso e pagamento. Essas medidas visam reduzir a vulnerabilidade dos usuários a crimes como furtos e roubos.

Fornecimento de água potável

O Comunicado nº 26/24 (PA SEI 25682/2024-80) alerta sobre a necessidade de análise quanto à viabilidade da normatização da Lei 3611-A/17 e indicação, expressa, da Secretaria responsável pela fiscalização referente ao fornecimento gratuito de água potável nas casas de espetáculos, centros de convenção, shopping centers, cinemas e parques temáticos deste Município.



Poluição sonora

Através do Comunicado nº 42/24 (PA SEI 38244/2024-81) foi solicitada reunião com a Secretaria de Comércio, Indústria e Negócios Portuários, Secretaria de Meio Ambiente e Secretaria de Desenvolvimento e Organização Social, após levantamento que indicou à época, um grande número de demandas registradas com os temas “Comércio Irregular” e “Poluição Sonora”, visando buscar solução para a problemática.

Atendimento telefônico

Em vista da necessidade de ampliar os canais de atendimento para aqueles que não possuem acesso à internet, a Ouvidoria Municipal sugeriu, através do Comunicado 30/24 (PA SEI 26813/2024-46), que a Secretaria de Serviços Públicos (SESP) realocasse uma das 03 (três) linhas telefônicas do setor de Cata-Treco para o setor de zeladoria. Dessa forma, a zeladoria poderá oferecer atendimento telefônico complementar aos canais digitais já existentes (WhatsApp e e-mail).



Ouvidoria Municipal de São Vicente

Rua Frei Gaspar, 384, sala 7 - Centro de São Vicente - SP, Cep 11310-060
Telefones: Tridígito 162, (13) 3579 - 1325, (13) 3579 - 1326

16. Cumprimento de prazos

Com o objetivo de garantir o cumprimento do art. 16 da Lei Federal 13.460/2017, a Ouvidoria encaminhou às secretarias municipais comunicado para o atendimento às demandas com prazo estourado:

Processo administrativo SEI 3551009.401.00012959/2024-12
(Secretaria de Turismo).

Processo administrativo SEI 3551009.401.00043992/2024-86
(Secretaria de Trabalho e Renda – SETRE).

Processo administrativo SEI 3551009.401.00004780/2024-83
(Secretaria de Serviços Públicos – SESP).

Processo administrativo SEI 3551009.401.00044491/2024-17
(Secretaria de Serviços Públicos – SESP).

Processo administrativo SEI 3551009.401.00044494/2024-51
(Secretaria de Meio Ambiente - SEMAM).

Processos administrativos SEI 3551009.401.00022682/2024-28 e 3551009.401.00045074/2024-91 (Secretaria de Assuntos Jurídicos - SEJUR).

Processo administrativos SEI 3551009.401.00006317/2024-76
(Secretaria de Habitação - SEHAB).

Processo administrativo SEI 3551009.401.00004780/2024-83
(Secretaria de Serviços Públicos – SESP).

Processo administrativo SEI 3551009.401.00044492/2024-61
(Secretaria de Comércio, Indústria e Negócios Portuários – SECINP).

Processo administrativo SEI 3551009.401.00034803/2024-84
(Secretaria de Bem Estar Animal – SEBEM).

Processo administrativo SEI 3551009.401.00045075/2024-36
(Secretaria de Defesa e Organização Social – SEDOS).

Processo administrativo SEI 3551009.401.00045076/2024-81
(Secretaria de Desenvolvimento Urbano - SEDURB).

17. Controle de Qualidade

Com o objetivo de garantir a qualidade do atendimento ao cidadão, a Ouvidoria Municipal realizou um controle de qualidade das manifestações concluídas no ano de 2024. A análise focou na avaliação da qualidade e do conteúdo das respostas fornecidas pelas secretarias municipais, considerando o cumprimento dos prazos legais estabelecidos e a adequação da linguagem utilizada. Nesse contexto, a Ouvidoria priorizou a avaliação da utilização de uma linguagem clara, objetiva e inclusiva, fundamental para garantir que a população compreenda as informações de forma eficaz. As cinco secretarias que mais se destacaram neste levantamento serão apresentadas a seguir:

Top 5 - Secretarias



18. Considerações finais

A Ouvidoria Municipal de São Vicente, em mais um ano de atuação, consolidou-se como um canal essencial para a participação cidadã e a melhoria contínua dos serviços públicos. Este relatório apresenta um panorama detalhado das demandas recebidas no ano de 2024.

Com o objetivo de melhorar a comunicação com a população e agilizar o atendimento, a Prefeitura de São Vicente centraliza as manifestações da Ouvidoria Municipal, da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal e os pedidos de acesso à informação em uma única plataforma, o e-Ouve. Essa medida garante um atendimento mais padronizado e eficiente.

O Sistema Eletrônico da Ouvidoria Municipal registrou, em 2024, um total de 2.902 manifestações que trataram sobre reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação de informação. Deste montante, foram 2.686 demandas na Ouvidoria Municipal, 141 pedidos de Acesso à Informação e 75 manifestações na Ouvidoria da Guarda Civil Municipal. Sendo que, 2.413 (83,15%) foram finalizadas com a resposta do setor competente encaminhada ao manifestante, enquanto 489 (16,85%) não finalizadas, encontram-se em tratamento pelos setores responsáveis. Foram empreendidos esforços para o cumprimento dos prazos estipulados por lei federal, através de comunicados enviados às secretarias que não responderam os protocolos dentro do prazo legal.

Em um comparativo com o ano de 2023, que teve um total 3.199 demandas, ocorreu uma redução de 9,28% na quantidade de registros de manifestações, em relação ao ano de 2024.

Verificou-se ainda que a maioria das 2.902 demandas (100%) foi registrada online: 51,86% (1.505) pelo site da prefeitura e 10,89% (316) pelo aplicativo e-Ouve. As demais via telefone, presencial, e-mail e carta.

As demandas mais recorrentes, submetidas à Ouvidoria, versaram sobre questões como comércio irregular, poluição sonora, atendimento em unidades de saúde, iluminação pública, tempo de espera para agendamento de consultas, sinalização viária, terrenos abandonados e transporte público. Esse canal de comunicação permitiu que os cidadãos obtivessem respostas e soluções para seus problemas por parte dos órgãos competentes.

O principal canal de diálogo entre a população e a administração pública, a Ouvidoria Municipal se destaca como um instrumento fundamental para a construção de uma cidade mais participativa e democrática, além de uma gestão mais eficiente e transparente.

A Ouvidoria Municipal segue firme com a perspectiva de implementar novas iniciativas e projetos para aprimorar ainda mais o atendimento e a participação cidadã.

19. Glossário

Fundo Social de Solidariedade – **FSS**

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 - **SEDEC**

Secretaria de Desenvolvimento Social - **SEDES**

Secretaria de Desenvolvimento Urbano – **SEDURB**

Secretaria dos Direitos Humanos e Cidadania - **SEDHC**

Secretaria de Emprego, Trabalho e Renda – **SETRE**

Secretaria de Eventos e Ação Comunitária - **SEAC**

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 de Turismo - **SETUR**

Secretaria Executiva do Prefeito - **SEP**

Subprefeitura da Área Continental – **SUPAC**

