

Relatório de Gestão Anual 2021

Ouvidoria Municipal



Prefeitura Municipal de São Vicente

Introdução

A Ouvidoria Municipal de São Vicente/SP, criada pela Lei Municipal nº 3666-A, de 27 de setembro de 2017, é um canal de comunicação entre o munícipe e a administração pública, seja sugestão, elogio, reclamação ou denúncia, quanto aos assuntos pertinentes à Prefeitura Municipal de São Vicente.

É através da Ouvidoria, que a administração pública consegue ouvir e garantir a participação cidadã, melhorando a qualidade dos serviços públicos prestados.

Canais de atendimento da Ouvidoria Municipal

Pelo site da Prefeitura, o link existente levará ao formulário eletrônico da Plataforma Fala BR, vinculada à Controladoria Geral da União:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/SP/SAOVICENTE/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Pelo e-mail:

ouvidoria@saovicente.sp.gov.br



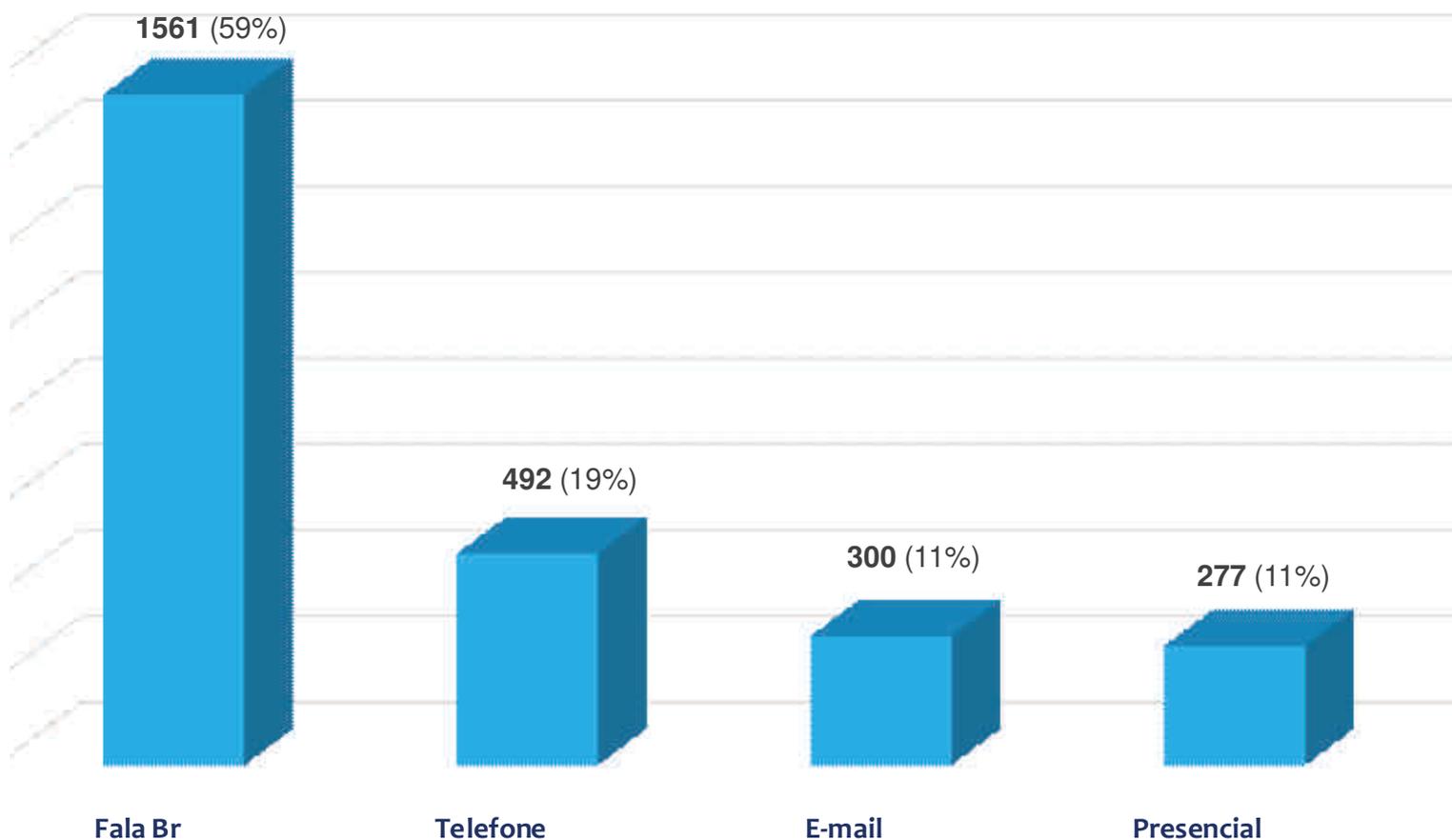
Pelos telefones, das 9 às 18 horas:

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

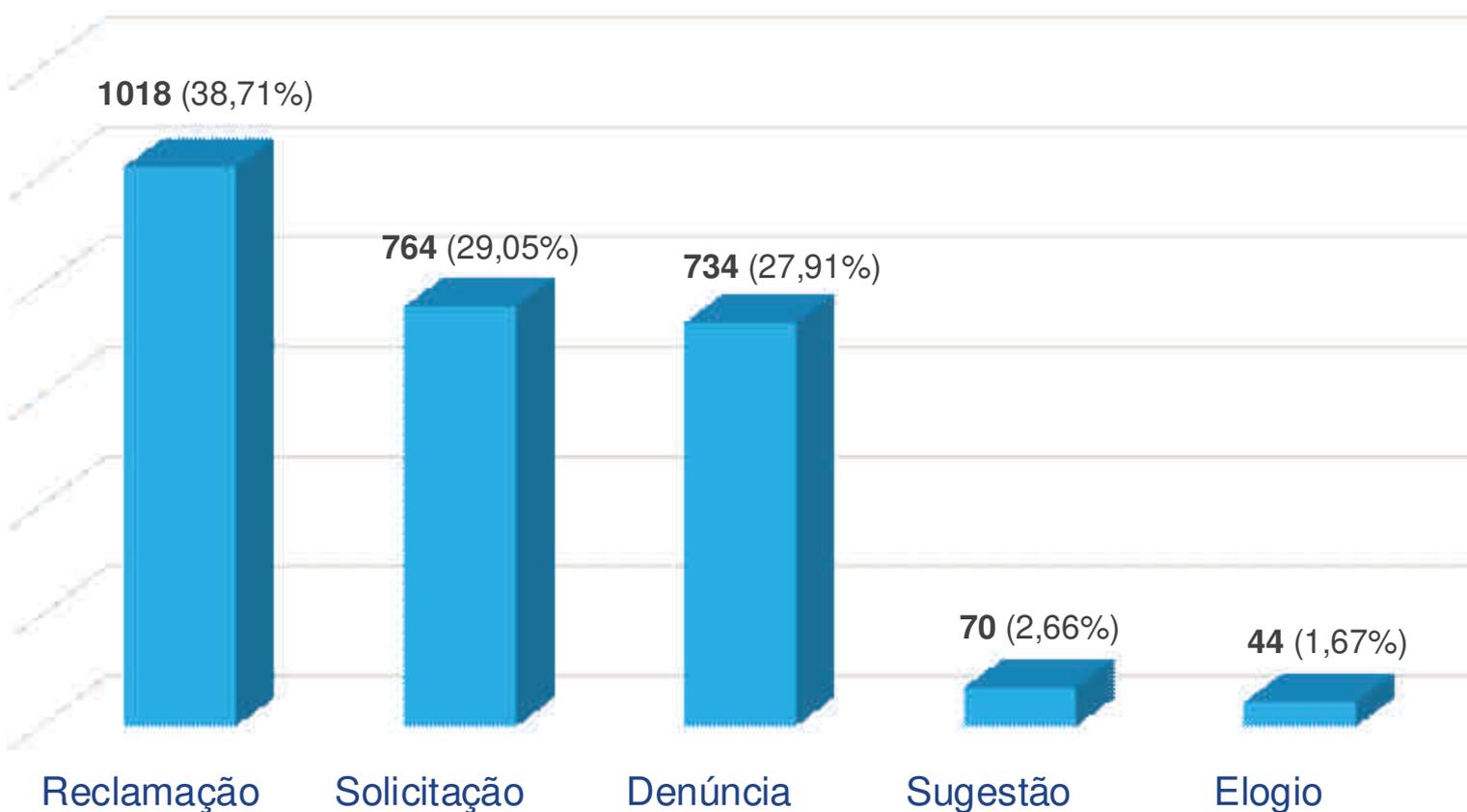
Atendimento presencial, por ordem de chegada, de segunda à sexta-feira, das 9 às 17 horas:

Rua Frei Gaspar, 384 – Sala 07 - Centro

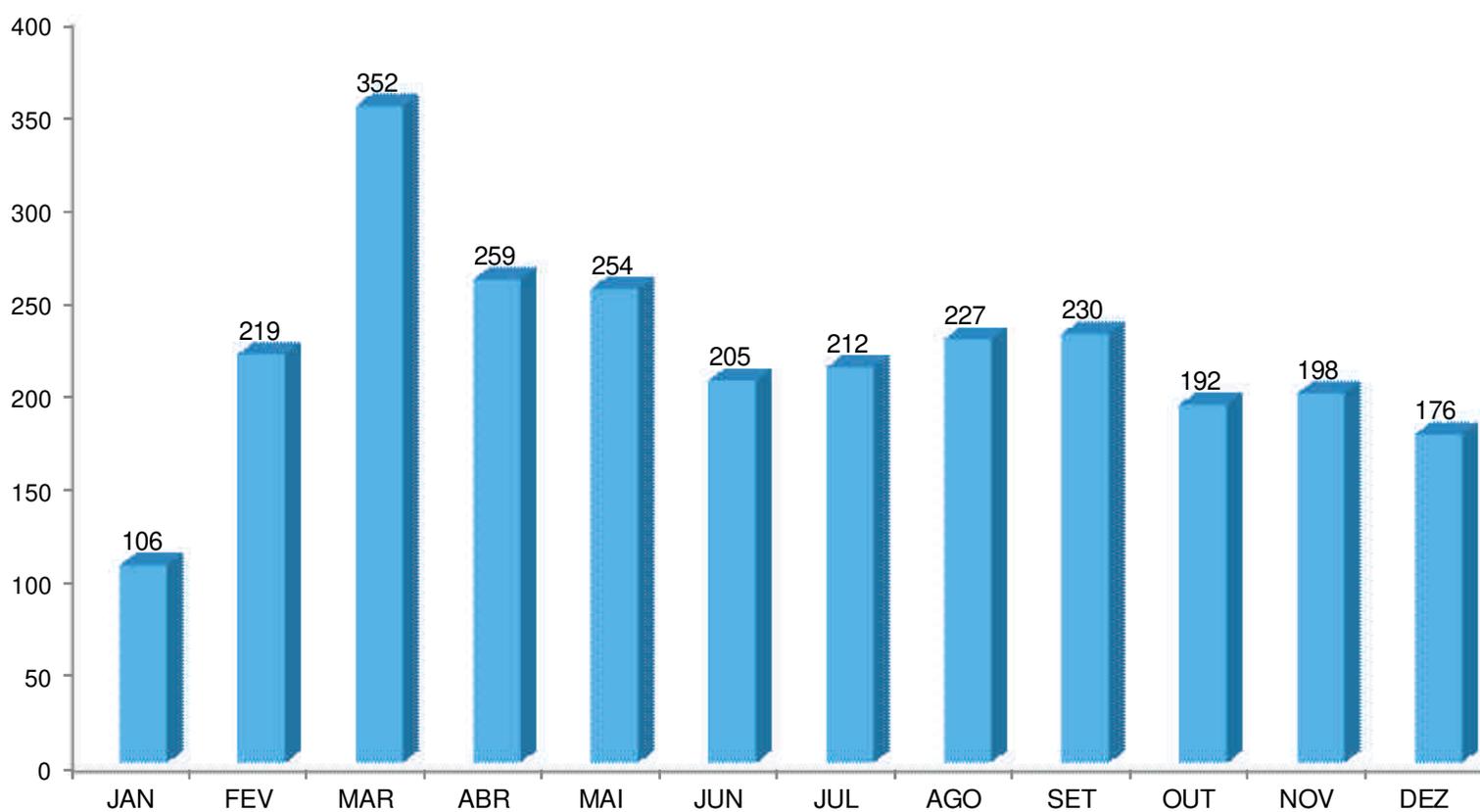
Atendimentos em 2021



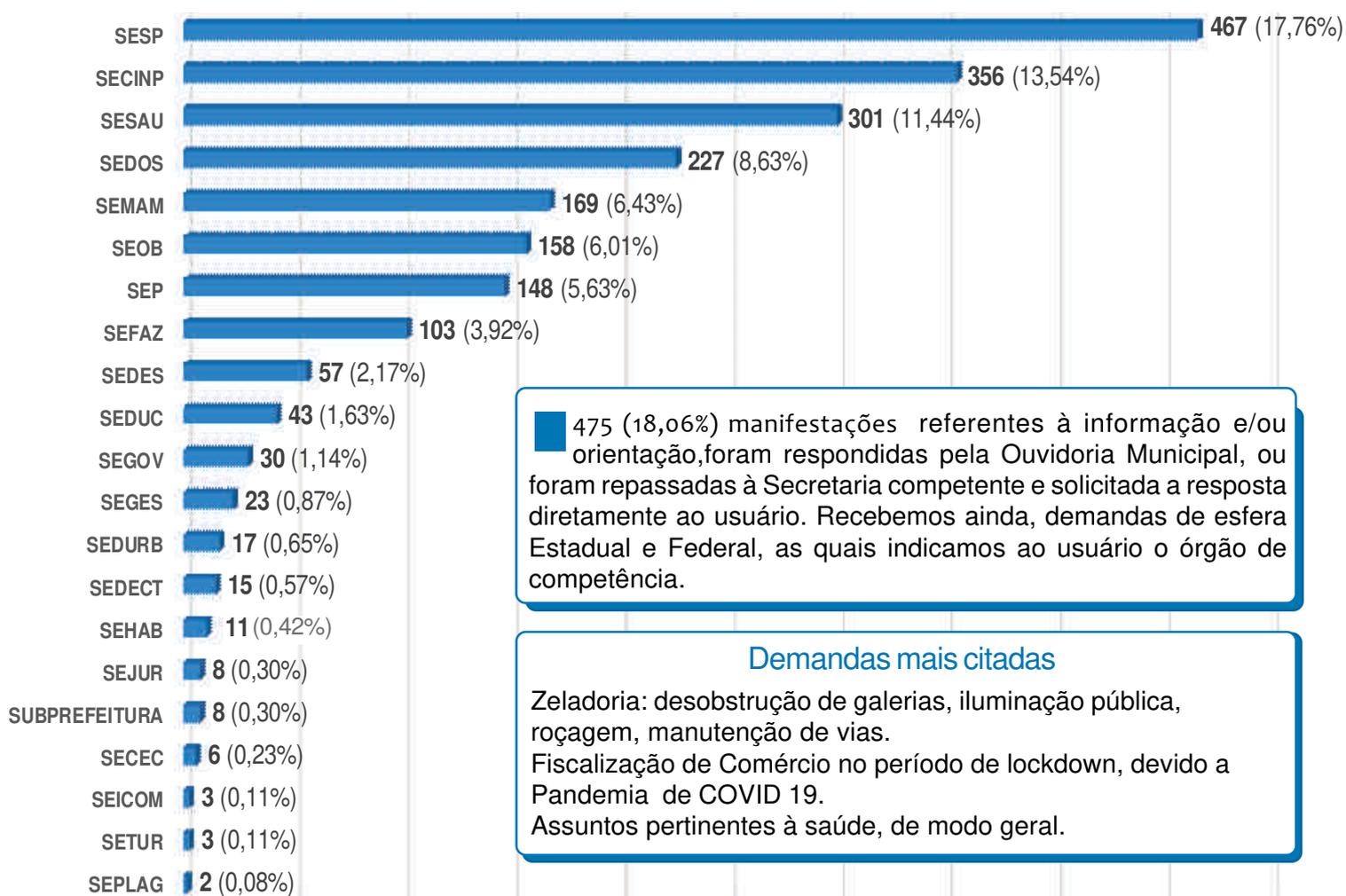
Tipos de manifestações



Manifestações Mensais



Manifestações por Secretarias



NOTA: O número de manifestações por Secretaria corresponde ao primeiro envio, posterior ao da Ouvidoria

Total de manifestações

No ano de 2021, totalizaram **2.630**, sendo:

Concluídas: 2.206

Em andamento: 424



Concluídas = encaminhada ao usuário a resposta do setor competente.

Em andamento = aguardando resposta da Secretaria competente, sendo 180 dentro do prazo e 244 fora do prazo.

As cobranças para o cumprimento de prazo, de resposta ao usuário, foram feitas através dos e-mails das Secretarias, mediante aviso prévio de vencimento.

Ações em 2021

- * Elaborado modelo para que as respostas das Secretarias ao usuário, sejam simples, de fácil entendimento, evitando-se termos técnicos que não cabem ao usuário ou aos servidores da Ouvidoria Municipal, a interpretação dos mesmos;
- * Solicitação às Secretarias , através do Comunicado-Circular nº 01/21-SEGOV, quanto a devolutiva no prazo definido pela Lei Municipal nº 3666-A/17, não sendo necessária a finalização do assunto em questão e sim o retorno ao usuário, informando a previsão de atendimento;
- * Elaborada a Carta de Serviços ao Usuário, disponível na página de serviço da Ouvidoria Municipal, no site da Prefeitura de São Vicente e iniciado os trâmites para a criação do Conselho do Usuário, ambos em atendimento à Lei Federal 13460/17;

Ações em 2021

* Sugestão de revisão do Decreto 5120-A, de 02 dezembro de 2019, que transfere à Associação dos Comerciantes da Orla da Praia do Itararé – A.C.O.P.I. a responsabilidade pela limpeza e conservação dos sanitários públicos da orla do Itararé, para que conforme solicitado em Comunicado nº 20/21, de 21 de setembro de 2021, fosse apontada a Secretaria responsável pela fiscalização dos banheiros da Orla da Praia do Itararé. O referido Decreto foi alterado pelo Decreto nº 5711/21, porém não aponta a Secretaria responsável;

* O atendimento da Ouvidoria Municipal mudou da sala 09 para sala 07, melhorando dessa forma, a acessibilidade no setor.

Apontamentos

*As Secretarias Municipais devem realizar o primeiro atendimento ao munícipe, com fornecimento de protocolo, abertura de processo próprio e prazo estimado de retorno, evitando dessa forma que a Ouvidoria seja acionada para tratar de atribuições que não são de sua competência.

*Estruturação dos setores e capacitação dos servidores, visando qualidade no serviço de atendimento ao público, empatia e orientações precisas.

Conclusão

O número de manifestações, recebidas através da Ouvidoria Municipal, tem como principal motivo, o usuário não obter o atendimento adequado, junto aos setores indicados. Observa-se que não somente os usuários confundem a Ouvidoria Municipal com SAC, tendo em vista o vício por parte de alguns setores, em orientar o usuário para entrar em contato com a Ouvidoria Municipal para dar início à sua manifestação/solicitação.

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 para a melhoria dos serviços públicos prestados.

Glossário

Secretaria de Assuntos Jurídicos (**SEJUR**)

Secretaria de Cultura, Esportes e Cidadania (**SECEC**)

Secretaria de Defesa e Ordem Social (**SEDOS**)

Secretaria do Desenvolvimento do Comércio, Indústria e Negócios Portuários (**SECINP**)

Secretaria de Desenvolvimento Econômico e Trabalho (**SEDECT**)

Secretaria de Desenvolvimento Social (**SEDES**)

Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Parcerias Público-Privadas (**SEDURB**)

Secretaria de Educação (**SEDUC**)

Secretaria da Fazenda (**SEFAZ**)

Secretaria de Gestão (**SEGES**)

Secretaria de Governo (**SEGOV**)

Secretaria de Habitação e Regularização Fundiária (**SEHAB**)

Secretaria de Imprensa e Comunicação Social (**SEICOM**)

Secretaria de Meio Ambiente e Bem-Estar Animal (**SEMAM**)

Secretaria de Obras (**SEOB**)

Secretaria de Planejamento e Governança (**SEPLAG**)

Secretaria de Saúde (**SESAU**)

Secretaria de Serviços Públicos (**SESP**)

Secretaria de Turismo (**SETUR**)

Subprefeitura da Área Continental (**SUPAC**)



Prefeitura Municipal de São Vicente
Ouvidoria Municipal