



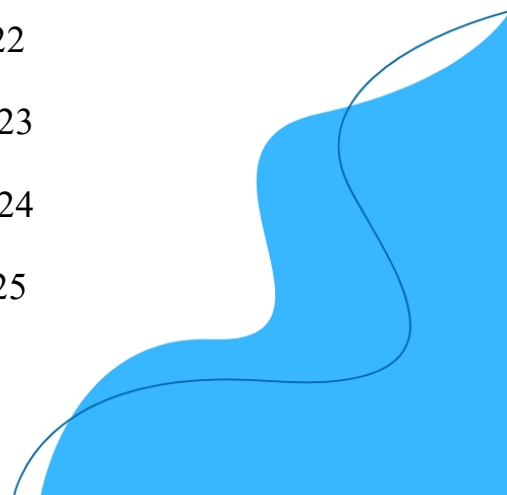
São Vicente

Relatório Anual de
Gestão
2025



Sumário

1. Apresentação	3
2. Estrutura da Ouvidoria	4
3. Canais de Atendimento	5
4. Fluxo das Manifestações	6
5. Origem de Cadastro	7
6. Manifestações por Categoria	8
7. Manifestações Mensais	9
8. Manifestações por Secretarias	10
9. Manifestações por bairros	11
10. Assuntos mais requisitados	12
11. Pedidos de acesso à informação e Ouvidoria da GCM	13
12. Total de manifestações	14
13. Comparativo anual	15
14. Pontos recorrentes e providências	16
15. Cumprimento de prazos	19
16. Apontamentos e Sugestões à Administração Pública	20
17. Controle de Qualidade	22
18. Clipping	23
19. Considerações Finais	24
20. Glossário	25





Apresentação

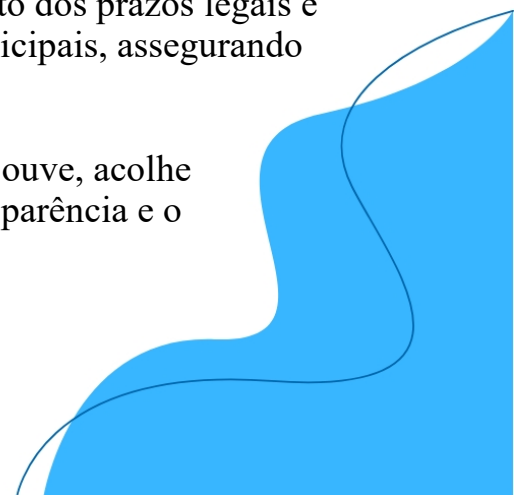
A Ouvidoria Municipal de São Vicente apresenta o Relatório Anual de Gestão, referente às atividades desenvolvidas no ano de 2025, no qual são apresentados os dados quantitativos e percentuais das manifestações registradas pelos usuários do serviço público.

Principal canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, a Ouvidoria, foi criada pela Lei Municipal nº 3.666-A, de 27 de setembro de 2017, e tem como finalidade receber, registrar e acompanhar as manifestações referentes à Prefeitura Municipal de São Vicente, sejam reclamações, denúncias, sugestões ou elogios.

Todas as manifestações são analisadas e encaminhadas às secretarias competentes, que, por sua vez, respondem aos cidadãos por intermédio da Ouvidoria. Esse processo contribui diretamente para o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública e para a melhoria dos serviços oferecidos à população.

Cabe à Ouvidoria Municipal também requerer o cumprimento dos prazos legais e avaliar a qualidade das respostas enviadas pelos órgãos municipais, assegurando que cada manifestação receba o devido tratamento.

Por meio da atuação da Ouvidoria, a Administração Pública ouve, acolhe e valoriza a participação dos munícipes, fortalecendo a transparência e o controle social.



Estrutura da Ouvidoria



Ouvidoria Municipal de São Vicente

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, na análise das demandas e na qualidade das respostas encaminhadas pelas secretarias municipais.

Adriana Pinheiro Felício
Ouvidora-Geral

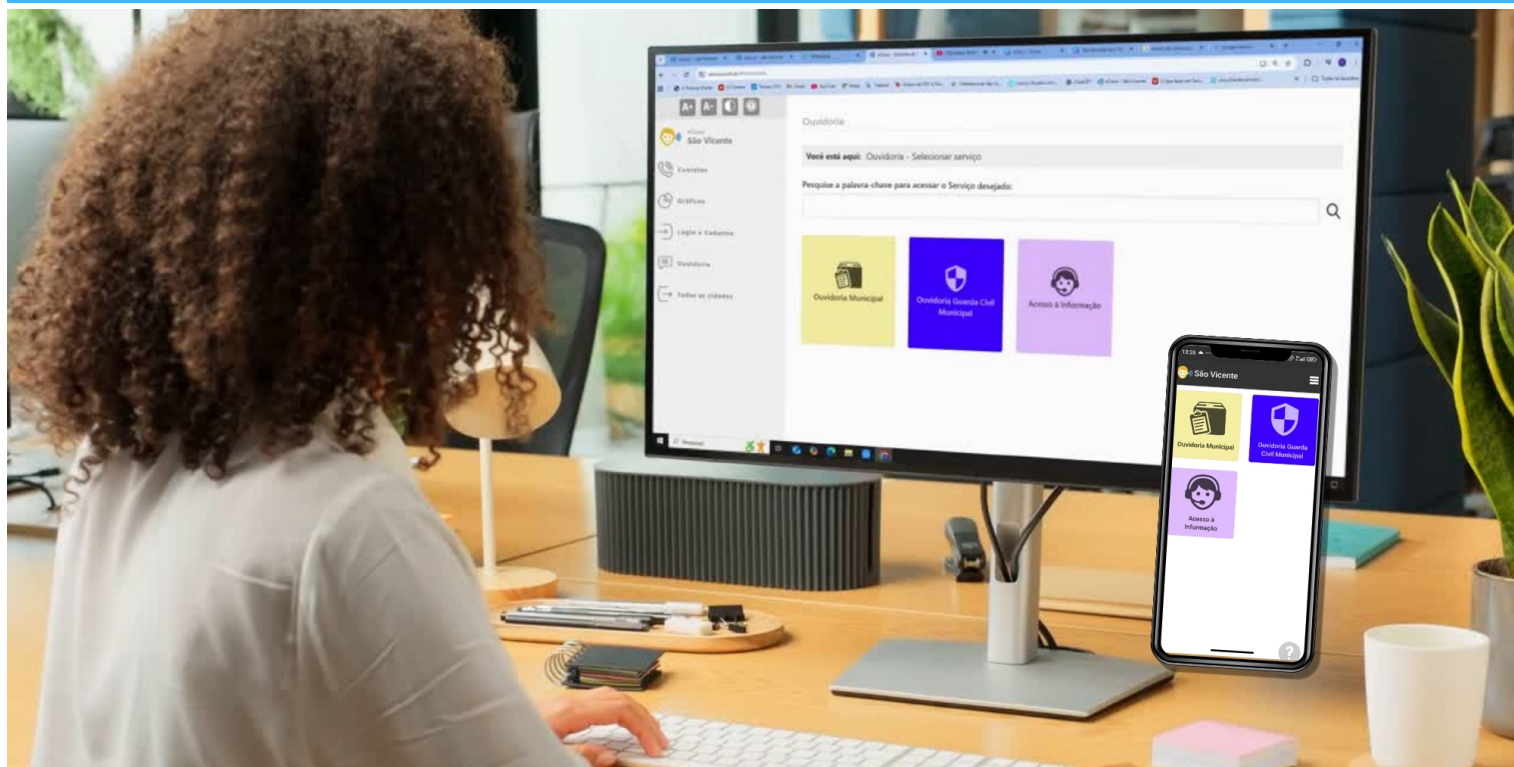
Thiago Nogueira
Colaborador

Márcia Machado
Colaboradora

Sabrina Reis
Colaboradora

Luana Moreira
Aprendiz





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:

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

Aponte a
câmera do
seu celular
e acesse a
Ouvidoria



Por Telefone

Das 9 às 17 horas: (13) 2028-0255

Presencial

Na Rua Frei Gaspar nº 384, sala 7, por ordem de chegada, de segunda à sexta-feira, das 9 às 17 horas.

Fluxo das manifestações

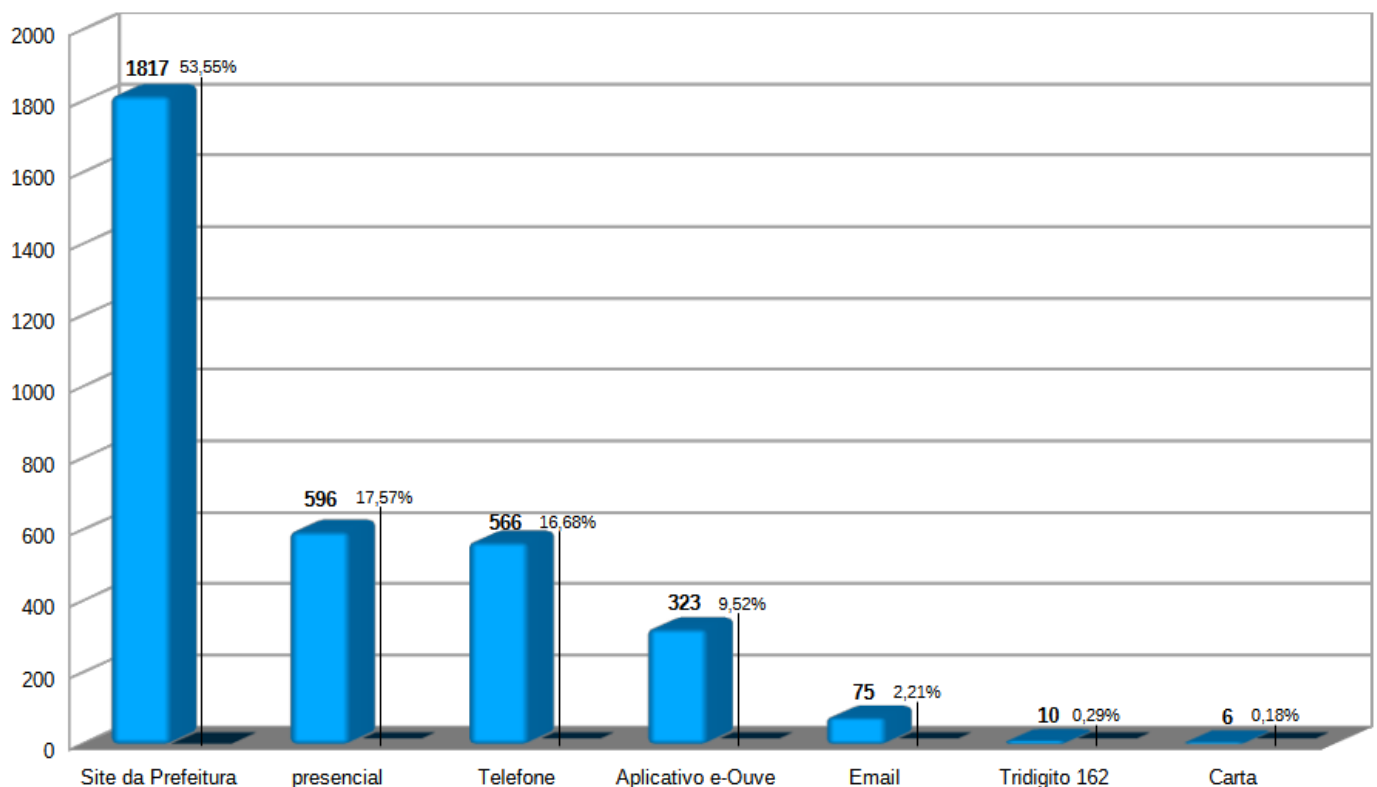


De acordo com a Lei Federal 13.460/2017, em seu artigo 16, as respostas dos setores competentes devem ser apresentadas dentro do prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, pelo mesmo período.

Atendimentos

Percentual por origem de cadastro

Total de manifestações ■ porcentagem ■



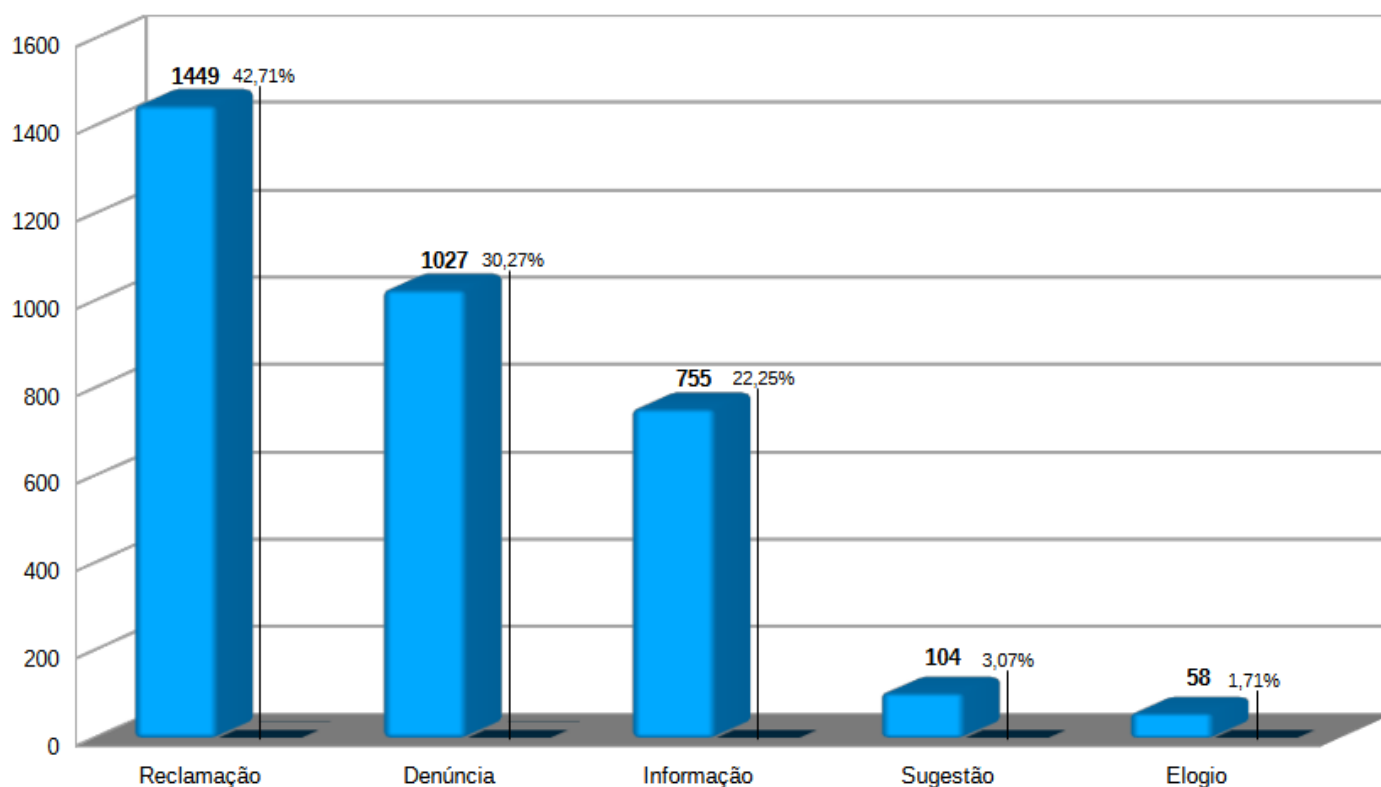
O gráfico mostra que a maior parte das manifestações ocorreu via site da prefeitura, totalizando 1.817 registros, o que representa 53,55% do volume total.



Categoria

Percentual por categoria das manifestações

Total de manifestações ■ porcentagem ■



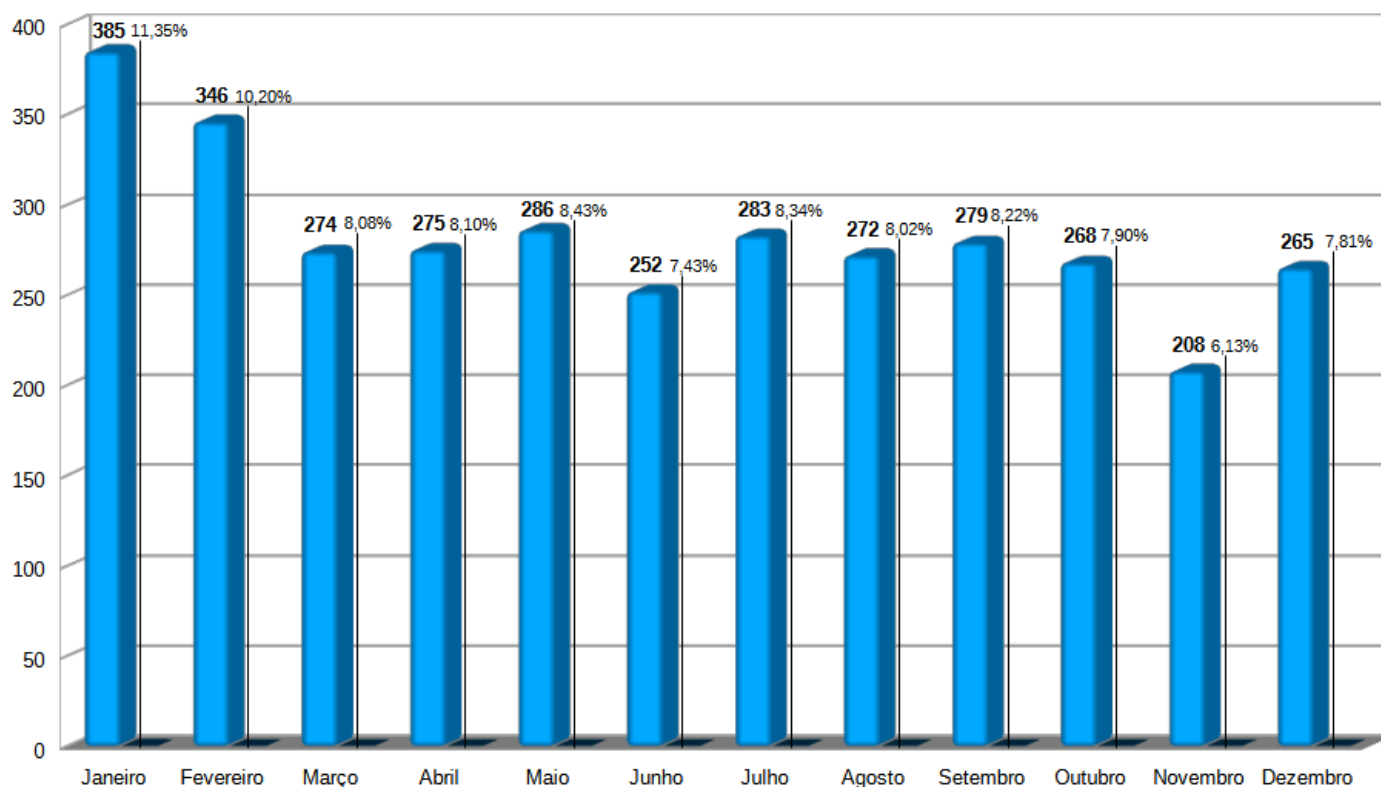
No gráfico é possível visualizar que a categoria reclamação obteve 1.449 (42,71%) registros, seguida por 1.027 (30,27%) denúncias, 755 (22,25%) manifestações de pedidos de informações gerais, 104 (3,07%) sugestões e 58 (1,71%) elogios.



Manifestações mensais

Percentual por mês

Total de manifestações ■ porcentagem ■



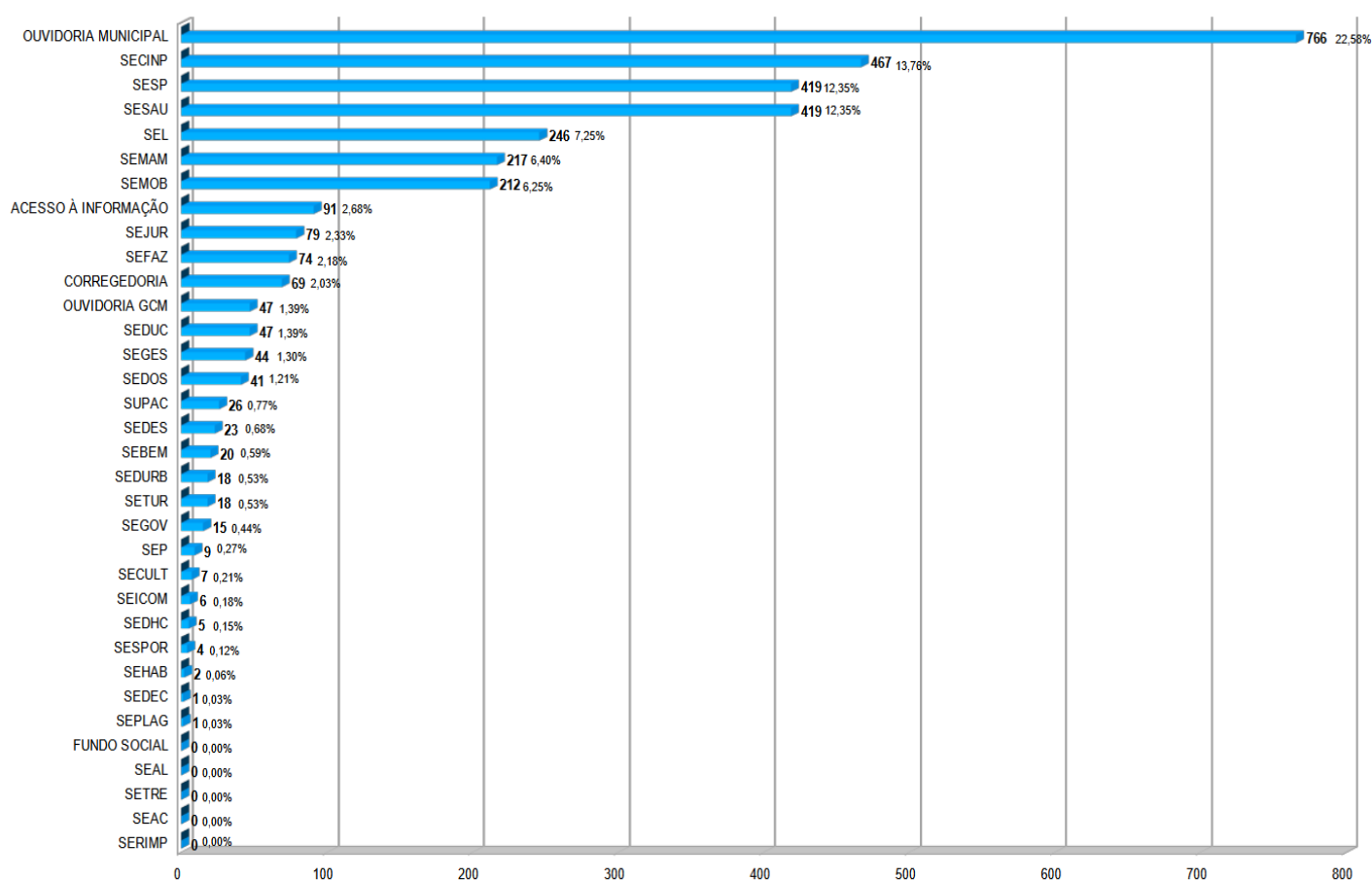
No ano de 2025, a Ouvidoria Municipal registrou média de 280 demandas mensais.



Manifestações por secretarias

Percentual por secretarias

Total de manifestações ■ porcentagem ■

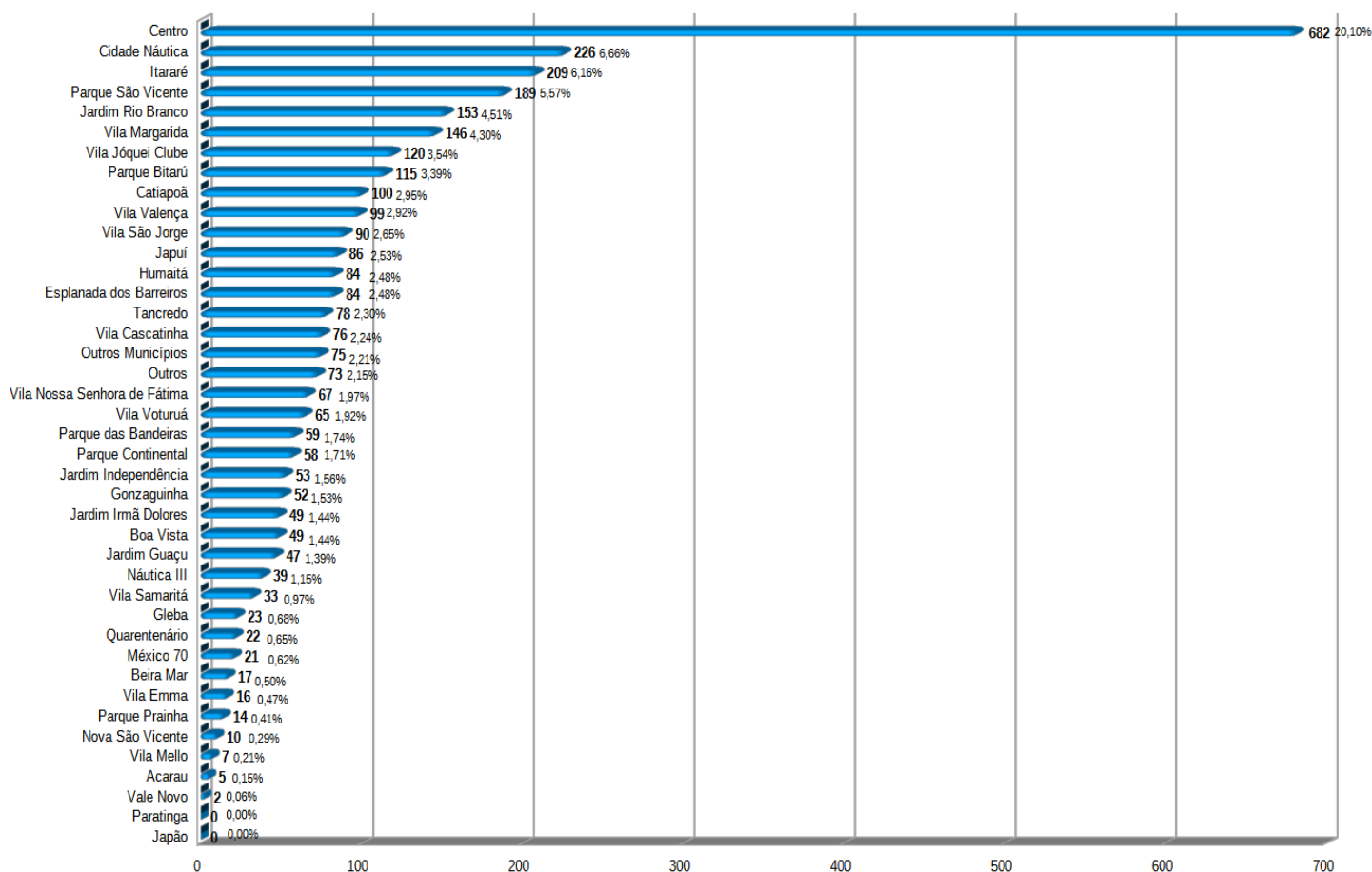


No gráfico, é possível visualizar o total de manifestações recebidas por cada secretaria, bem como seus respectivos percentuais. Ressalta-se que o quantitativo atribuído à Ouvidoria Municipal refere-se às demandas finalizadas sem necessidade de tramitação, em razão de estarem fora do âmbito de atuação da Ouvidoria, cancelamento por duplicidade, ausência de complementação ou por se tratarem de solicitações de informações sobre serviços da Administração Pública.

Manifestações por bairros

Percentual por bairros

Total de manifestações ■ porcentagem ■



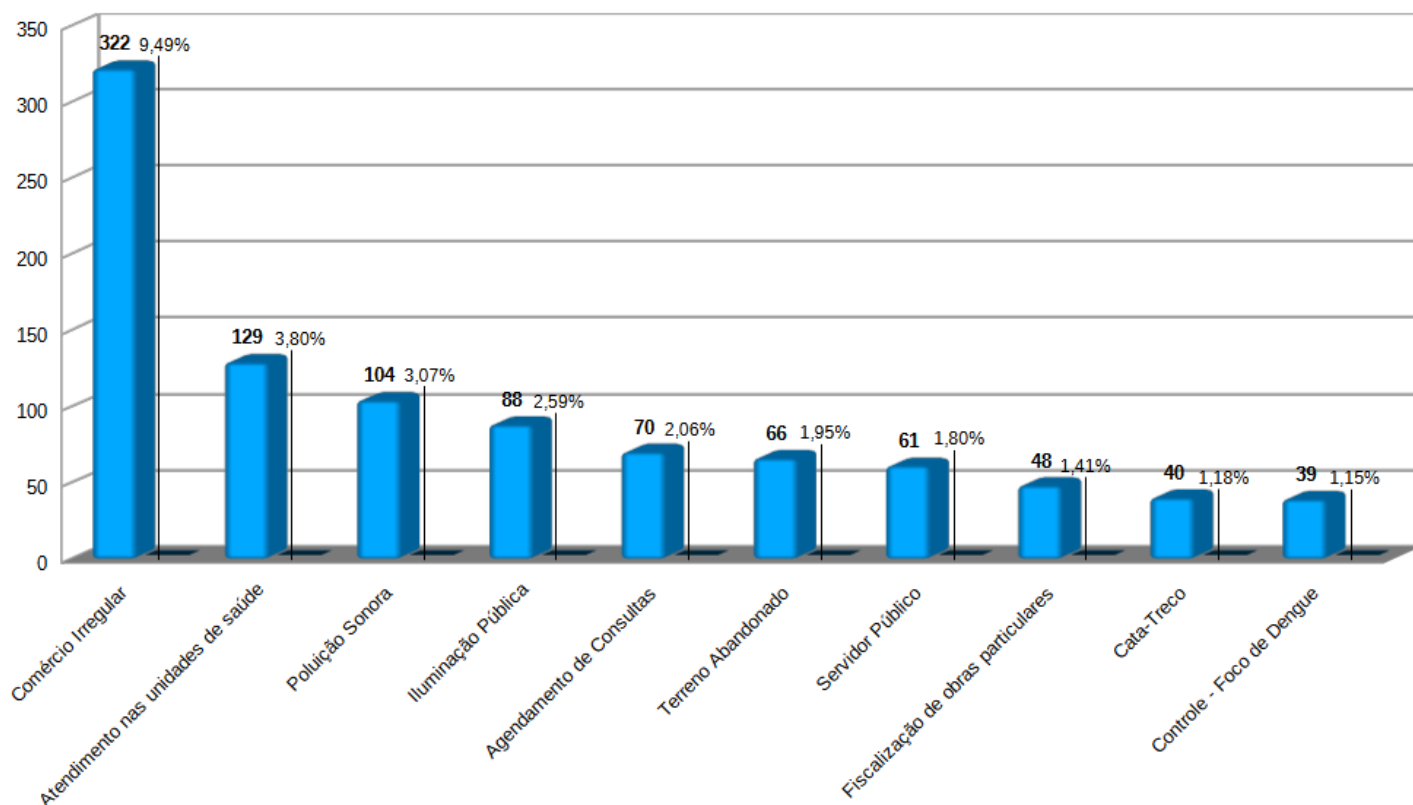
O número expressivo das manifestações registradas no bairro Centro se dá pelos seguintes motivos: os equipamentos públicos, as secretarias municipais e a concentração de estabelecimentos comerciais estão localizados naquela região.



Assuntos mais requisitados

Percentual dos assuntos mais abordados pelos usuários

Total de manifestações ■ porcentagem ■

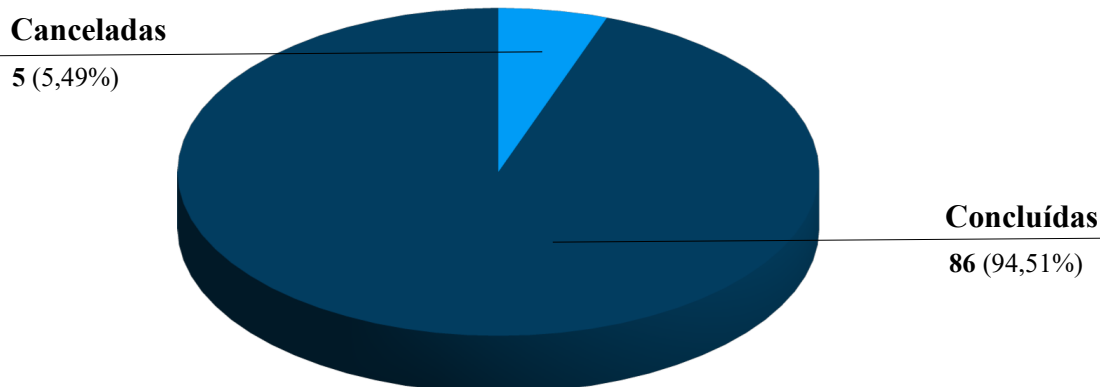


O gráfico apresenta as principais ocorrências registradas pela população, destacando-se o comércio irregular, o atendimento em unidades de saúde e a poluição sonora em estabelecimentos licenciados e não licenciados.



Acesso à Informação

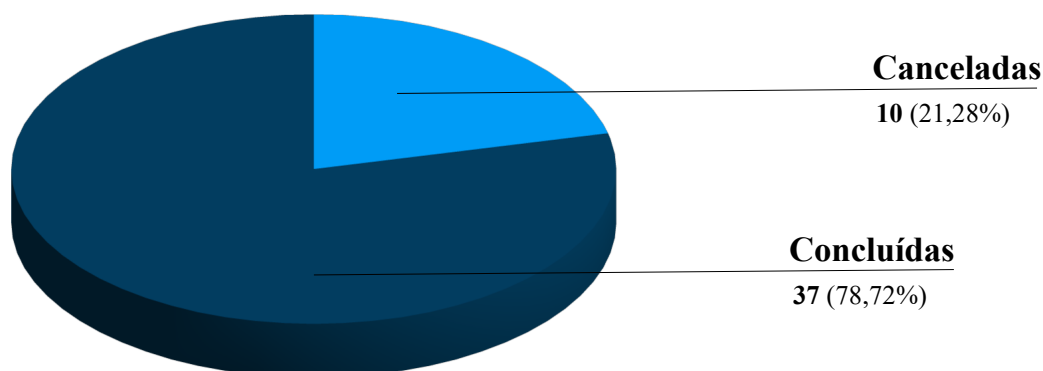
Totalizador e o Percentual dos pedidos de acesso à informação



No exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal registrou 91 pedidos de acesso à informação por meio do sistema e-Ouve. Destes, 86 (94,51%) foram concluídos com a resposta do setor competente ao interessado, e cinco demandas foram canceladas por duplicidade.

Ouvidoria da GCM

Totalizador e o Percentual das demandas concluídas e canceladas



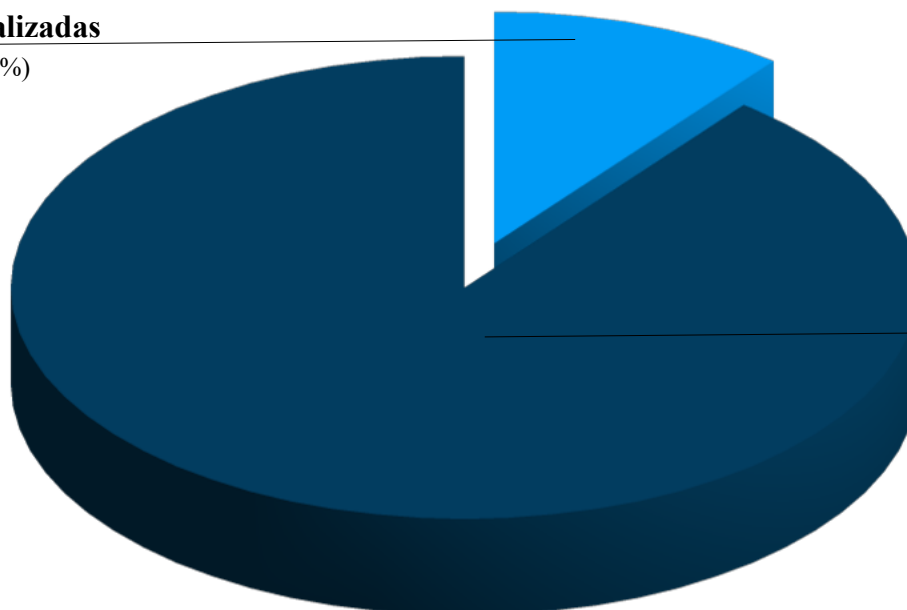
O sistema eletrônico da Ouvidoria Municipal, o e-Ouve, é compartilhado com a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal (GCM) que registrou 47 manifestações pertinentes aos agentes da instituição. Deste montante, 37 (78,72%) foram concluídas com a resposta do setor competente ao interessado, enquanto 10 protocolos foram cancelados.

Total de manifestações

Percentual por eficiência

Não Finalizadas

358 (10,55%)



Finalizadas

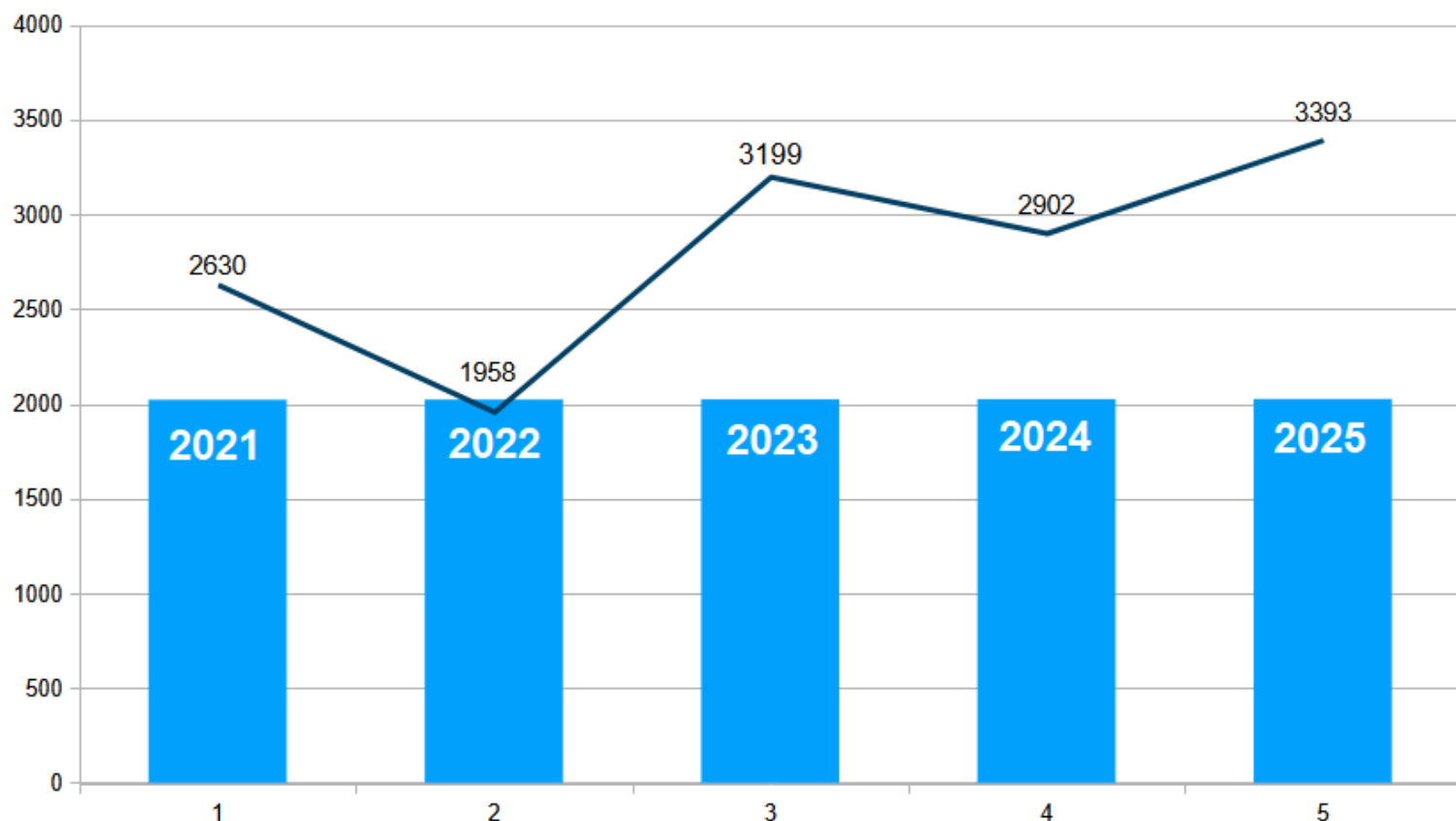
3.035 (89,45%)

No período de janeiro a dezembro de 2025, foram recebidas 3.393 manifestações pelo sistema e-Ouve. Sendo que, 89,55% (3.035) dos casos já foram finalizados e respondidos aos manifestantes, e 10,55% (358) em fase de tratamento pelas secretarias competentes.



Comparativo Anual

Ano das manifestações ■ Total de manifestações ■



Pontos recorrentes e providências

Comércio irregular

Em 2025, o tema Comércio Irregular motivou 322 manifestações de munícipes, envolvendo estabelecimentos como adegas, bares, ferros-velhos e estacionamentos de caminhões. Os relatos dos usuários versam sobre estabelecimentos sem alvará, horário de funcionamento estendido e perturbação do sossego.

Em resposta, a Secretaria de Comércio, Indústria e Negócios Portuários - SECINP informou junto às demandas da Ouvidoria que realizou operações de fiscalização noturna (Força-Tarefa) com o suporte da Guarda Civil Municipal e da Polícia Militar. As ações visam coibir práticas irregulares mediante autuações por falta de licença, lavratura de intimações e autos de infração, exigindo o encerramento das atividades até a devida regularização das empresas.

Atendimentos nas unidades de saúde

Foram registradas 129 manifestações de munícipes sobre atendimentos nas unidades de saúde, envolvendo tempo de espera, postura inadequada de servidores, infraestrutura das Unidades Básicas de Saúde - UBSs e elogios.

Em resposta às demandas da Ouvidoria, a Secretaria da Saúde - SESAU informou que utiliza o Protocolo de Manchester para definição da prioridade clínica e, em casos de mesmo grau de risco, observa rigorosamente as leis de atendimento prioritário (Leis nº 10.048/00 e nº 14.364/22). Destacou, ainda, que surtos de virose e dengue contribuíram para a sobrecarga dos atendimentos.

Quanto às condutas inadequadas, as coordenações das unidades foram notificadas para adoção de medidas de aprimoramento interno, reforçando o compromisso com um atendimento ético, humanizado e respeitoso. Os elogios registrados foram encaminhados aos servidores.

O município está construindo a UPA Central 24h, com 50% das obras concluídas, visando ampliar o atendimento de urgência e emergência. O investimento da UPA é fruto de articulação com o Governo do Estado, que destinou R\$16 milhões para a construção da unidade.

Das 26 UBSs do município, 17 passaram por reformas estruturais completas.

Poluição sonora

As reclamações sobre poluição sonora motivaram 104 manifestações de munícipes, envolvendo estabelecimentos licenciados e não licenciados. As queixas referem-se à atividade com música mecânica (caixas de som) ou ao vivo.

Em resposta às demandas sobre estabelecimentos licenciados (83), a Secretaria de Meio Ambiente - SEMAM informou à Ouvidoria que realizou diligências aos locais denunciados, notificando os proprietários sobre a legislação ambiental vigente.

Em relação à perturbação em comércios sem licenciamento (21), a Secretaria de Comércio, Indústria e Negócios Portuários - SECINP informou que, durante as blitzes noturnas, notificou os proprietários para que encerrassem as atividades com música imediatamente, até a regularização dos estabelecimentos.

Iluminação pública

Com 88 manifestações registradas na Ouvidoria, o tema Iluminação Pública motivou reclamações dos munícipes relacionadas à falta de atendimento aos pedidos solicitados (protocolos). A ausência de um canal alternativo ao digital fez com que alguns usuários — principalmente idosos com pouca habilidade com a internet — recorressem à Ouvidoria para registrar a falta de iluminação em determinados pontos da cidade.

Outra queixa refere-se ao aplicativo "Ilumina São Vicente", que exige dados excessivos e desnecessários para solicitar o serviço, segundo os manifestantes, como CPF e confirmação por tokens (via e-mail), além da dependência exclusiva de canais digitais.

Em resposta, a Secretaria de Serviços Públicos - SESP informou que notificou a concessionária, que já restabeleceu a iluminação nos locais apontados. Sobre o aplicativo, a empresa notificou a prestadora, que se comprometeu a viabilizar novos canais de comunicação para as solicitações.

Agendamentos de consultas

O agendamento de consultas foi alvo de 70 manifestações junto à Ouvidoria Municipal. Os relatos tratam da demora no agendamento das especialidades.

Em resposta, a Secretaria da Saúde - SESAU analisou os casos individualmente: alguns agendamentos foram realizados e outros encaminhados para reclassificação de risco na UBS de origem, visando prioridade na fila.

Sobre as especialidades não ofertadas pela rede municipal, a SESAU esclareceu que o atendimento depende da liberação de vagas pelo Estado via Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde - CROSS.

Terreno abandonado

O tema terreno abandonado motivou 60 manifestações de munícipes. Os relatos são sobre construções ou imóveis abandonados com a vegetação alta, lixo no interior e a ausência de muro que facilita a invasão dos mesmos.

Em resposta a Secretaria de Licenciamento – SEL informou junto as demandas da Ouvidoria lavrou intimação aos proprietários dos imóveis abandonados e auto de infração aos reincidentes.

Servidor Público

A má conduta de servidores motivou a abertura de 61 manifestações. Nesse fluxo, a Ouvidoria atua como interlocutora, registrando as demandas e encaminhando-as à Corregedoria Municipal. Esta, por sua vez, informa à Ouvidoria sobre a abertura de processos administrativos (próprios) para apuração e tomada de providências, garantindo ainda ao denunciante o direito de acesso aos autos.

Fiscalização de obras particulares

Em 2025, a Ouvidoria Municipal registrou 48 denúncias de obras particulares irregulares em residências, edifícios e estabelecimentos comerciais.

Em resposta, a Secretaria de Licenciamento - SEL informou que, diante das demandas da Ouvidoria, procedeu com diligências fiscais aos locais apontados, notificando os proprietários com intimações e autos de infração baseados na legislação vigente. Em alguns casos, a SEL esclareceu que as denúncias eram improcedentes, apresentando o número do respectivo processo administrativo de regularização.

Cata-treco

A Ouvidoria Municipal, em 2025, registrou 40 manifestações referentes ao serviço de cata-treco, que retira inservíveis dos moradores mediante protocolo. As queixas estão relacionadas à falta de atendimento de solicitações protocoladas e à dificuldade de contato nos canais de comunicação do setor.

Em resposta, a Secretaria de Serviços Públicos - SESP informou que analisou os casos apontados pelos manifestantes e executou a retirada dos objetos protocolados. Quanto à dificuldade de comunicação, a SESP informou que, em alguns casos pontuais, houve instabilidade nas linhas telefônicas devido a problemas técnicos, sendo o atendimento restabelecido posteriormente.

Controle e foco de dengue

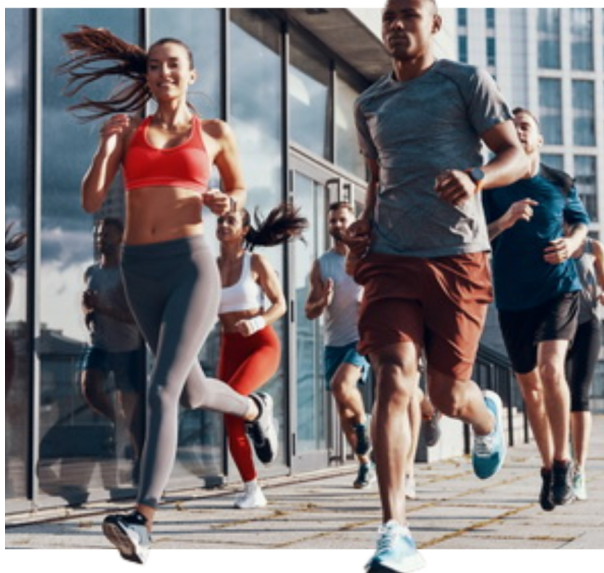
O tema Controle e Foco de Dengue motivou 39 manifestações de munícipes. Os relatos referem-se a terrenos e imóveis com possíveis focos de dengue e infestação de pernilongos. Em resposta, a Secretaria da Saúde - SESAU informou que a Unidade de Vigilância em Zoonoses (UVZ) realizou inspeções zoossanitárias nos locais apontados, notificando os proprietários com orientações técnicas. Em casos de reincidência, foram lavrados autos de infração; já algumas manifestações foram julgadas improcedentes pelas equipes da SESAU por não terem sido encontrados criadouros de insetos transmissores de arboviroses. Quanto à infestação de pernilongos, a Prefeitura de São Vicente realizou uma ação integrada entre a Secretaria de Serviços Públicos - SESP responsável pela limpeza dos canais e remoção de lixo, entulho e vegetação aquática e a Secretaria da Saúde - SESAU, que atuou no controle por meio da nebulização com biolarvicida.

Cumprimento dos prazos

Com o objetivo de assegurar o cumprimento do art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017, a Ouvidoria Municipal encaminhou comunicado às secretarias municipais, por meio do processo administrativo SEI nº 3551009.401.00054196/2025-50 e de dispositivo interno na plataforma e-Ouve, solicitando providências quanto ao atendimento das demandas que se encontram com prazo vencido.

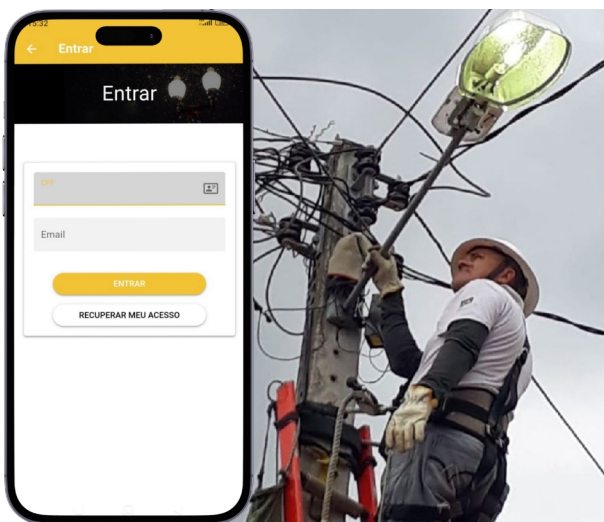


Apontamentos e recomendações



Treino externo (Crossfit)

A Ouvidoria Municipal formalizou a abertura do Processo Administrativo nº 46703/2025-81, com o objetivo de sugerir à administração municipal a implementação de medidas regulatórias e preventivas sobre o uso do passeio público para treinos externos. A iniciativa visa solucionar os transtornos causados por corridas coletivas de academias nas calçadas, garantindo a segurança dos pedestres e a organização do espaço urbano diante da atual ausência de normas específicas para essa prática.



Aplicativo Iluminação Pública

Através do processo administrativo 45373/2025-15, a Ouvidoria Municipal sugeriu a modernização e simplificação do sistema de solicitação de serviços de manutenção da Iluminação Pública. A medida visa corrigir falhas no aplicativo e site, como a exigência excessiva de dados (CPF e tokens) e a dependência exclusiva de canais digitais. O objetivo é tornar o serviço mais acessível, especialmente para idosos e cidadãos sem acesso à internet, garantindo alternativas ao redirecionamento automático do WhatsApp.



Proliferação de pernilongos

Por meio do processo administrativo 50248/2025-19, a Ouvidoria sugeriu à gestão municipal uma ação conjunta para combater a proliferação de pernilongos. A medida propôs a limpeza de canais pela Secretaria de Serviços Públicos - SESP e o controle pela Secretaria da Saúde - SESAU. A sugestão foi atendida em janeiro de 2026 com a execução dessa força-tarefa de combate aos mosquitos, integrando os trabalhos técnicos da SESP e da SESAU na cidade.

Apontamentos e recomendações



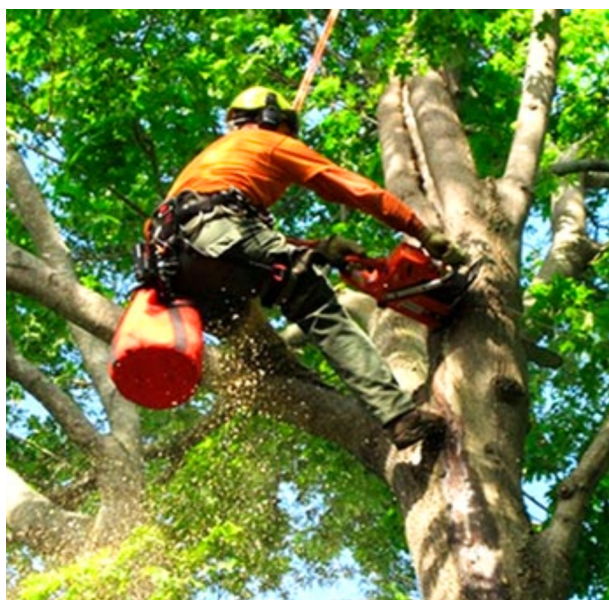
Banheiros Públicos do Itararé

A Ouvidoria Municipal autuou o processo administrativo 24407/2025-20 solicitando que a gestão municipal analise a legalidade das cobranças feitas por quiosques para o uso dos banheiros na Praia do Itararé. O documento aponta queixas sobre taxas abusivas, falta de manutenção e limpeza precária. A Ouvidoria solicitou ainda a indicação expressa da Secretaria responsável pela fiscalização e conservação desses equipamentos públicos, visando coibir práticas irregulares e garantir o acesso adequado à população.



Limpeza de via pública

O processo administrativo 41763/2025-16, autuado pela Ouvidoria Municipal, sugere o alinhamento entre as equipes de zeladoria da SESP e da Subprefeitura da Área Continental. A medida visa solucionar o atraso no recolhimento de resíduos após os serviços de roçagem e limpeza, evitando que o lixo acumulado retorne às galerias pluviais devido ventos ou chuvas. O objetivo é ajustar o fluxo de trabalho para que a coleta ocorra imediatamente após a execução do serviço, eliminando retrabalhos e custos adicionais aos cofres públicos.



Poda de árvore em via pública

A Ouvidoria Municipal autuou o processo administrativo nº 17750/2025-18 com o objetivo de viabilizar a extinção da taxa de expediente para solicitações de poda de árvore em via pública. Embora a SEMAM fundamente a cobrança na Lei nº 2475-A/2010, reunião intersetorial deliberou pela revisão do Código de Posturas, garantindo isenção nos casos de interesse público e segurança. A Ouvidoria também propõe que qualquer cidadão possa solicitar o serviço, suprimindo a exigência atual de pedido exclusivo do proprietário frontal, que tem causado atrasos na zeladoria de áreas públicas e terrenos abandonados.

Controle de Qualidade

Com o objetivo de garantir um atendimento de qualidade à população, a Ouvidoria Municipal realizou, em 2025, a análise das manifestações finalizadas, avaliando as respostas das secretarias municipais quanto ao cumprimento dos prazos legais e à clareza, objetividade e adequação da linguagem. A partir dessa avaliação, destacam-se, a seguir, os desempenhos das secretarias municipais.

Top 5 - Secretarias

Cumprimento do prazo legal

- 1º SEGES**
- 2º SESAU**
- 3º SEMOB**
- 4º SEDES**
- 5º SECINP**

Qualidade das Respostas

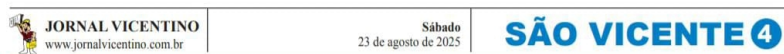
- 1º SEGES**
- 2º SESAU**
- 3º SEMOB**
- 4º SECINP**
- 5º SEFAZ**



Clipping: Ouvidoria na mídia

Publicado em 23 de agosto de 2025 no Jornal Vicentino

<https://www.jornalvicentino.com.br/v3/destaque/edicao-digital-23-08-2025/>



PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

Ouvidoria de São Vicente realiza mais de 2 mil atendimentos no 1º semestre

Canal fortalece a transparência e aproxima a população da Gestão Pública

Desde que foi instituída no Município, em 2017, a Ouvidoria Municipal de São Vicente se consolidou como um canal efetivo de comunicação entre a população e a Administração Pública. Apenas entre janeiro e agosto de 2025, foram atendidas pouco mais de 2 mil demandas pelo setor.

O canal de comunicação presta um serviço fundamental ao município, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e pedidos de acesso à informação. Todas as manifestações são devidamente encaminhadas à Administração Municipal, que adota as providências cabíveis por meio de suas secretarias e devolve a resposta ao cidadão.

As principais demandas registradas pela Ouvidoria Municipal refletem a atenção da população com o bem-estar da Cidade, destacando questões como comércio irregular (194), zeladoria (128), atendimento nas unidades de saúde (82), iluminação pública (60), poluição sonora (58)



Sector é o responsável por receber as demandas da população referentes aos serviços públicos



Adriana Pinheiro, Ouvidora - Geral de São Vicente

e terrenos abandonados (42). Esses números, além de evidenciarem os pontos que mais mobilizam os moradores, demonstram a confiança da comunidade em utilizar o canal oficial para buscar soluções. A

“A Ouvidoria desempenha um papel fundamental na promoção da transparência e da participação cidadã.”

Prefeitura, por sua vez, recebe essas manifestações como um norte daquilo que precisa ser aprimorado,

fortalecendo a gestão participativa e aproximando cada vez mais a Administração da população.

“A Ouvidoria Municipal de São Vicente desempenha um papel fundamental na promoção da transparência e da participação cidadã, pois é o canal de comunicação entre o município e a Administração Pública. É através dela que os moradores podem registrar suas manifestações, sejam reclamações, denúncias, elogios ou sugestões, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos municipais”, ressalta a ouvidora municipal, Adriana Pinheiro.

Como acessar a Ouvidoria:

- Presencialmente: Rua Frei Gaspar nº 384, sala 7 – Centro - São Vicente/SP (atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, por ordem de chegada)
- Telefone: (13) 3579-1325 / (13) 3579-1326 / 162 (de segunda a sexta, das 9h às 17h)
- Internet: Site da Prefeitura
- Aplicativo: eOuve - Google Play

Publicado em 20 de agosto de 2025 no Boletim Oficial do Município

BOM Edição 531-Versão Impressão

BOM

SÃO VICENTE - EDIÇÃO 531 - 21/08/2025

O secretário municipal de Esportes e Lazer, Wanderson Barra, ressaltou a importância de promover novas modalidades e ampliar o acesso ao esporte na cidade.

“Quem acompanhou a Copa XI de Futebol, que a Sesporg realizou em junho no Humaitá, começou a nos cobrar quanto à realização de outro torneio parecido. Não pensamos duas vezes em iniciar os preparativos para outro, mas sem estar limitados a uma única modalidade. Percebemos que havia uma demanda quanto ao basquete e está aí, a nossa 1ª Taça 3x3 Sub-14 de Basquete e temos certeza que será um grande sucesso, tal como a Copa XI de Futebol. A Prefeitura não medirá esforços para democratizar o esporte, seja com nossas modalidades, ou com campeonatos como esse aqui. E vem muito mais por aí.”

A Taça 3x3 Sub-14 de Basquete Masculino integra a série de ações da Prefeitura voltadas à promoção do esporte como ferramenta de inclusão social, lazer e formação cidadã. A expectativa é de um sábado animado, competitivo e com muita integração entre os jovens talentos da região.

OUVIDORIA DE SÃO VICENTE REFORÇA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ E ATENDE 2 MIL SOLICITAÇÕES NO SEMESTRE

Desde que foi instituída no Município, em 2017, a Ouvidoria Municipal de São Vicente se consolidou como um canal efetivo de comunicação entre a população e a Administração Pública. Apenas entre janeiro e agosto de 2025, foram atendidas pouco mais de 2 mil demandas pelo setor.

O canal de comunicação presta um serviço fundamental ao município, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e pedidos de acesso à informação. Todas as manifestações são devidamente encaminhadas à Administração Municipal, que

adota as providências cabíveis por meio de suas secretarias e devolve a resposta ao cidadão.

As principais demandas registradas pela Ouvidoria Municipal refletem a atenção da população com o bem-estar da Cidade, destacando questões como comércio irregular (194), zeladoria (128), atendimento nas unidades de saúde (82), iluminação pública (60), poluição sonora (58) e terrenos abandonados (42). Esses números, além de evidenciarem os pontos que mais mobilizam os moradores, demonstram a confiança da comunidade em utilizar o canal oficial para buscar soluções. A Prefeitura, por sua vez, recebe essas manifestações como um norte daquilo que precisa ser aprimorado, fortalecendo a gestão participativa e aproximando cada vez mais a Administração da população.

“A Ouvidoria Municipal de São Vicente desempenha um papel fundamental na promoção da transparência e da participação cidadã, pois é o canal de comunicação entre o município e a Administração Pública. É através dela que os moradores podem registrar suas manifestações, sejam reclamações, denúncias, elogios ou sugestões, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos municipais”, ressalta a ouvidora municipal, Adriana Pinheiro.

Como acessar a Ouvidoria:

- * Presencialmente: Rua Frei Gaspar nº 384, sala 7 – Centro - São Vicente/SP (atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, por ordem de chegada)
- * Telefone: (13) 3579-1325 / (13) 3579-1326 / 162 (de segunda a sexta, das 9h às 17h)
- * Internet: Site da Prefeitura
- * Aplicativo: eOuve - Google Play

Considerações finais

A Ouvidoria Municipal de São Vicente reafirmou, em mais um ano de atuação, seu papel como instrumento essencial de participação cidadã e aprimoramento dos serviços públicos. Este relatório apresenta um panorama consolidado das manifestações registradas em 2025.

Com o objetivo de fortalecer a comunicação com a população e agilizar o atendimento, a Prefeitura de São Vicente passou a centralizar, em uma única plataforma (o sistema e-Ouve), as manifestações da Ouvidoria Municipal, da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal e os pedidos de Acesso à Informação, garantindo maior padronização e eficiência nos atendimentos.

Em 2025, o Sistema Eletrônico da Ouvidoria registrou 3.393 manifestações, entre reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação. Desse total, 3.255 foram da Ouvidoria Municipal, 91 pedidos de Acesso à Informação e 47 da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal. Do total, 3.035 manifestações (89,45%) foram finalizadas com resposta dos setores competentes, enquanto 358 (10,55%) permanecem em andamento.

Visando ao cumprimento dos prazos estabelecidos na legislação federal, a Ouvidoria adotou medidas de acompanhamento contínuo, incluindo o envio de comunicados às secretarias com respostas em atraso.

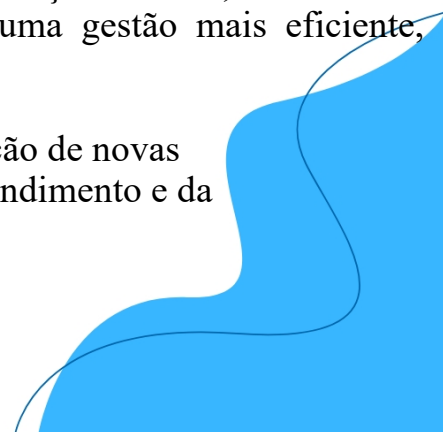
Em comparação a 2024, que registrou 2.902 demandas, houve aumento no número de manifestações em 2025, evidenciando maior utilização dos canais institucionais.

A maioria dos registros foi realizada por meios digitais, como o site da Prefeitura e aplicativo e-Ouve, sendo os demais por telefone, atendimento presencial e correspondência.

As demandas mais recorrentes envolveram comércio irregular, poluição sonora, atendimento em unidades de saúde, iluminação pública, demora no agendamento de consultas, terrenos abandonados, conduta de servidores públicos, fiscalização de obras irregulares, serviço de cata-treco e ações de controle e combate à dengue, permitindo aos cidadãos obter respostas dos órgãos competentes.

Como principal canal de diálogo entre a população e a Administração Pública, a Ouvidoria Municipal consolida-se como instrumento fundamental para uma gestão mais eficiente, transparente e participativa.

A Ouvidoria Municipal segue comprometida com a implementação de novas iniciativas e projetos, visando ao aprimoramento contínuo do atendimento e da participação cidadã no município.



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**

