



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

**Relatório de Gestão da Ouvidoria**

**EXERCÍCIO 2022**

A Ouvidoria do município de Caconde, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 3483 e 3488 (e-SIC) apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2022 em cumprimento a suas atribuições.

**1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria do município de Caconde foi instituída nos termos da **Lei Municipal Nº 2684 DE 19/03/18**.

Em Janeiro de 2021, foi designada a servidora pública: **Solange de Fatima Monteiro Henrique** para atuar como Ouvidora do órgão, através da Portaria Nº 7304, de 08/01/2021 incluindo a estrutura da Ouvidoria e as atribuições relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC).

**2. CANAIS DE ATENDIMENTO**

**2.1. Ouvidoria**

É um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, que: recebe, ouve, registra, interpreta e encaminha as manifestações dos munícipes relacionadas aos serviços públicos ofertados para as áreas responsáveis por sua execução para que analisem a solicitação (e atenda, se for o caso). E, ao final, dar a resposta que será enviada aos usuários via site, e-mail ou telefone, no prazo máximo de 30 (trinta) dias. Obs.: “O prazo é de 20 dias, sendo possível prorrogá-lo por mais 10”. Nosso sistema é informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas da Ouvidoria, o que permite ao cidadão realizar o acionamento e acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência ao processo e maior proximidade.

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio do endereço eletrônico [https://appouvidoria.com.br/?id\\_orgao=6](https://appouvidoria.com.br/?id_orgao=6).

Conta-se também com ouvidoria presencial, na qual são recebidas as manifestações (sugestão, solicitação, denúncia, elogio e reclamação) que após o registro são encaminhadas ao setor competente para solucionar, se assim for o caso.

**2.2 Serviço de informação ao Cidadão**

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, por meio do sistema e-SIC, com interface disponível na internet em <https://www.sicmunicipal.com.br/#14>



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

O sistema permite que qualquer pessoa física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta.

Os atendimentos também ocorrem de forma presencial nos balcões de atendimento do setor de protocolo que se encontra no prédio da Prefeitura Municipal de Caconde.

### 3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

#### 3.1. Ouvidoria

Tendo em vista a utilização do endereço eletrônico: [ouvidoria@pmcaconde.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@pmcaconde.sp.gov.br) como canal primário de acionamento, torna-se árduo, contudo, elaborar os relatórios estatísticos das manifestações dos públicos internos e externos, pois se mesclam com as comunicações de expediente e aquelas relacionadas ao tratamento interno das demandas. Contudo, estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria (e-mail, presencial, site da ouvidoria) em 2022, seja de aproximadamente (treze) manifestações por mês, com a estimativa de 151 (cento e cinquenta e um) acionamentos anuais. Considerando as manifestações recepcionadas, podemos destacar que: 119 (cento e dezenove) representam as manifestações recebidas de forma anônima e apenas 32 (trinta e dois) dos acionamentos recebidos retratam a forma identificada.

Ano	Pedidos Recebidos	Média Mensal	Pedidos Resolvidos	Parcialmente Resolvidos	Pedidos em Andamento ou não respondidos
2022	151	13	145		06
2021	196	16	190	1	05
2020	77	6	57		20
2019	37	3,1	27	1	9
2018	8	0,6	8	0	0

Tipos de manifestação	Sistema Eletrônico - Site	Presencial	E-mail	Sistema Ouvidor SES/SP – DRS – S. João da Boa Vista	Total Geral
Denúncias	74				74
Elogios	01		01		02
Reclamações	50	12	01	06	69
Solicitação				01	01
Sugestão	05				05
Total	130	12	02	07	151



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

Neste contexto, de acordo com os dados extraídos dos protocolos de atendimentos em 2022, foram acolhidas: 151 (cento e cinquenta e uma) manifestações no período, o que representa uma redução de 30% em comparação ao exercício anterior. Essas manifestações foram registradas e tramitaram via sistema eletrônico (site) como o principal canal de comunicação com os cidadãos, alcançando uma taxa de representatividade de 86,09%, seguido pelo atendimento presencial com índice de 7,95%, via e-mail (1,32%) e “Sistema Ouvidor SES/SP On-Line” – enviada pela DRS XIV São João da Boa Vista (4,64%). Visto que as referidas manifestações em linhas gerais, vislumbra em sua maioria, a insatisfação dos usuários quanto à sua natureza. As manifestações anônimas compõem a maioria dos registros, girando em torno de 78,81% dos acionamentos.

Vale salientar que, as manifestações recebidas no atendimento via telefone, não foram computadas estatisticamente, levando em consideração a sua natureza, por ser informativas e de orientação, ou seja, resultam em resposta imediata ao cidadão.

Status das manifestações	Quantidade	Índice
Manifestação concluída respondida ao cidadão no prazo estabelecido.	128	84,77%
Manifestação respondida com atraso	17	11,26%
Manifestação em andamento que tramita no órgão dentro do prazo estabelecido	03	1,99%
Manifestação com prazo de resposta expirado e o órgão não encaminhou resposta.	02	1,32%
Manifestação parcialmente respondida ao cidadão sob justificativa, em atraso.	01	0,66%
Total	151	100,00%

Os dados expostos no quadro acima exprimem o status das manifestações levantadas em 31/12/2022. No período em análise, demonstra um índice favorável, visto que, 84,77% do total das demandas foram respondidas ao cidadão dentro do prazo estabelecido.

### 3.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Dos pedidos de acesso à informação registrado no “Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão” (e-Sic), em 2022, foram de 09 (nove) acionamentos anuais.

Os dados estatísticos extraídos do Sistema e-SIC trazem os seguintes números:

Ano	Pedidos Recebidos	Media Mensal	Pedidos Resolvidos	Pedidos de Recursos	Recursos Resolvidos
2022	09	0,75	09	02	02
2021	11	0,92	09	0	0
2020	29	2	27	2	2
2019	109	9	72	37	37
2018	5	0,42	4	1	1



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

Observa-se no quadro acima quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) em 2022, um decréscimo de 18,18% na quantidade de pedidos recebidos em relação ao ano anterior.

#### 4. DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS

##### 4.1. Ouvidoria

No que tange às demandas típicas de Ouvidoria, verificou-se que, em 2022, em termos gerais que: **20,53%** das demandas registradas estavam relacionadas intrinsecamente à conduta e ou postura de funcionários, tais como: conflitos em ambiente de trabalho, atuação funcional, não cumprimento de horário; falta de funcionários para atendimento, providências em vias públicas, coleta de lixo, dentre outros.

Verificou-se uma nítida predominância, no que concerne a assuntos relativos à área de atuação de fiscalização de inspeção sanitária e de postura, em torno de: **38,41%** alusivo a imóveis com indícios de abandono; quintais sujos com mato muito alto, lixo, descarte ilegal de resíduos sólidos - entulhos propensos a focos de dengue, caramujo africano, barata, escorpião, cobras, ratos, etc., e denúncias acerca de estabelecimento comercial com relatos de alguma forma de supostas irregularidades.

Sobre as demandas relativas aos impactos do enfrentamento da pandemia do Coronavírus – COVID-19.

Verificou-se que, **17,88%** dos protocolos registrados apontam questões relacionadas à denúncia de casos suspeitos, prevenção ou controle, dada “a relevância quanto ao uso de máscara, descumprimento de regras de isolamento social, aglomeração e irregularidades em estabelecimentos comerciais, e descumprimento às restrições do Plano São Paulo (COVID-19), todas as manifestações foram recebidas e direcionadas ao setor de Vigilância Sanitária”.

A Vigilância Sanitária tem, entre suas tarefas, a função de garantir o cumprimento dos decretos governamentais, orientando e estabelecendo critérios técnicos aos profissionais e estabelecimentos que prestam serviços voltados à saúde, alimentação e inspeções sanitárias em: supermercados, bares, restaurantes, entre outros, de forma a diminuir o risco de contágio do Coronavírus.

Podemos citar, também, as orientações à população, como o distanciamento social recomendado, procedimentos, registros, realizações de boas práticas de higiene, desinfecção de superfície de contato e pessoal, bem como o uso correto de equipamento de proteção individual.

Destacam-se, a seguir, os assuntos que englobam temas diversificados, com um índice de **23,18%**, que diz respeito à assistência social (intervenção), equipes de trabalho da saúde, irregularidades em estabelecimentos comerciais, revisão de tarifas tributárias, a obras e infraestrutura, meio ambiente. Tais como: criação de aves em área urbana; infraestrutura de obras paradas e ou irregulares, infringindo lei municipal (código de Obras Municipal) de munícipes; solicitação de reparos em rede de esgoto a céu aberto, caixas coletoras (boca de lobo); poda de árvores, limpeza associada à capinação de áreas verdes do município, pedido de remoção de galhos e folhas de árvores; troca ou reparo na iluminação pública de praças, ruas e avenidas; sinalização de



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

trânsito, lombada; solicitação para operação tapa buracos em ruas e avenidas; reclamação de perturbação noturna por estabelecimentos comerciais, poluição sonora produzida por fábrica de blocos em horário comercial, caracterizada por “perturbação de sossego”, maus tratos e abandono de animais; questionamentos sobre: gestão de contratos, entre outros.

Em relação a resultados práticos da atuação da Ouvidoria, no sentido de fornecer aos cidadãos, de forma ativa, a maior quantidade de informações necessárias para a conclusão do processo e sem a necessidade de acionamento da Ouvidoria, bem como outras providências de simplificação de processos que vem sendo salutarmente adotadas.

#### 4.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Como mencionado, o e-SIC em 2022, teve um considerável decréscimo de acionamentos. O prazo de resposta foi entre um e sete dias, sendo que 55,55% (cinquenta e cinco, cinquenta e cinco por cento) dos pedidos foram respondidos no mesmo dia, ou seja, dentro do prazo máximo legal para atendimento (20 dias), demonstrando a presteza no cumprimento de suas atribuições.

#### 5. SUGESTÕES

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, à capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está aquém de todas as manifestações recebidas.

Para aumento da eficiência e consequente satisfação do público, uma medida se mostra necessária para o exercício de 2023.

Estruturação da Ouvidoria para um resultado mais rápido, eficiente e eficaz, o ideal seria que os sistemas Ouvidoria e e-Sic disponibilizados pela Eddydata, e até mesmo de uso compulsório em certos casos, tivessem módulos que permitissem, por meio do mesmo sistema, o tratamento interno das demandas.

Atendidas essas necessidades básicas, interessante se faz a divulgação de informações e treinamentos a todos os setores para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão para maior agilidade no atendimento.

A Ouvidoria recomenda que a gestão municipal realize ações voltadas à mediação e resolução de conflitos de forma constante, por meio da atuação dos gestores, diretores e chefes responsáveis pelos diversos setores da Prefeitura e concomitantemente a realização de parcerias ou contrato via licitação de profissionais especializados que possam auxiliar nas relações interpessoais, tais como Coach, Consultor e/ou Psicólogo.

#### 6. CONCLUSÃO

No tocante às manifestações, verifica-se que a Ouvidoria encontra-se adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de Rapidez nas repostas das manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio).



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

Da análise dos pontos recorrentes e providências adotadas pela administração, podemos citar:

Prioridade na vistoria de denúncias de focos de Dengues, escorpiões, e concomitantemente, orientações à população voltadas à saúde e prevenção no combate e no risco de transmissão dessas doenças. A Prefeitura através da Equipe de Controle de Vetores realizou arrastão de limpeza para eliminação de criadouros do mosquito *Aedes Aegypti*, transmissor da Dengue.

Divulgação e orientação aos munícipes relativas a levantamento e vistoria de terrenos em condições inadequadas de limpeza, autuação caso esteja em desacordo com artigo 60 do Código de Postura do Município. Para atenderem as demandas relacionadas, a Prefeitura vem realizando continuamente a fiscalização destes terrenos, notificando e orientando os munícipes sobre a importância da limpeza para a prevenção de doenças, alertando sobre as possíveis multas, caso o prazo não seja cumprido.

As denúncias sobre a conduta de servidores (atuação funcional) foram acolhidas pela Ouvidoria e encaminhadas à diretoria responsável para apuração preliminar. Os gestores, então avaliaram caso a caso e tomaram as devidas providências, e, em alguns casos, foram adotadas medidas de caráter não punitivo, educativo, informativo ou de orientação da situação; e outros foram encaminhados pelos diretores da pasta e ou Chefe de Gabinete para a instauração de sindicância ou instauração de um processo para aplicação de penalidade, diante da existência de elementos suficientes e consistentes de materialidade e autoria da suposta infração disciplinar. Ressalta-se que, na ausência desses elementos houve também arquivamento de processo.

Todas as manifestações foram encaminhadas aos respectivos setores para averiguações e busca de soluções para saná-las e aprimorarem os pontos negativos.

No ano de 2022, houve avanço considerável para melhor estruturação do sistema de Ouvidoria. A resposta final das manifestações é enviada direto no e-mail do cidadão, quando este é incluso em seu cadastro. Ademais continua o acompanhamento via protocolo no site, na forma presencial ou por telefone.

Caconde, 07 de fevereiro de 2023.

Solange de Fatima Monteiro Henrique  
Ouvidora Municipal