



Prefeitura Municipal de Louveira
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

1



RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
EXERCÍCIO: 2022



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Conteúdo

2

APRESENTAÇÃO.....	3
INTRODUÇÃO	4
DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
ATENDIMENTOS MENSAIS	5
QUADRO ESTATÍSTICO.....	5
COMPARATIVO ANUAL.....	6
REGISTROS POR SECRETARIA	7
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	8
COMPARATIVO PERCENTUAL.....	8
COMPARATIVO ANUAL.....	9
PERCENTUAL POR TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	10
QUADRO GERAL - EXERCÍCIO 2022	11
FORMAS DE CONTATO	12
DO ENCERRAMENTO DA DEMANDA.....	13
OPERAÇÃO BAIRRO A BAIRRO.....	15
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23
CONCLUSÃO	23



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

APRESENTAÇÃO

3

Apresentamos o Relatório Anual das Manifestações registradas junto à Ouvidoria Geral do Município, concernente ao exercício de 2022, em linguagem cidadã conforme itens 14 e 15 da **Lei Federal N° 13.460/17**.

A Ouvidoria é um órgão de Controle Social de participação do usuário, atuando no diálogo entre o Cidadão e a Administração Pública, tem como finalidade evidenciar os pontos negativos e positivos em relação aos serviços prestados à população, assim, proporcionar melhorias nos referidos préstimos.

No município de Louveira, a Ouvidoria Geral foi instituída com a criação do cargo de Ouvidor Geral do Município, através da Lei N° 2.377, de 30 de Junho de 2014, passando a atuar sob diretrizes da Controladoria Geral da União desde Janeiro de 2019.

A produtividade da Ouvidoria Geral do Município foi quantificada, através da consolidação de dados constantes nos registros deste Departamento, no período de 03/01/2022 á 23/12/2022.

O objetivo deste, é prestar contas ao cidadão quanto as ações e desempenho deste órgão, explicitando as ações desenvolvidas frente as manifestações recebidas, além de contribuir para a melhoria da gestão, vislumbrando efetiva transparência da Administração Pública.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

INTRODUÇÃO

4

Atualmente a Ouvidoria Geral do Município de Louveira é um órgão de defesa dos direitos do cidadão, esclarecimento dos seus deveres e atua na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o Cidadão e o Poder Executivo Municipal.

Atuando como instância recursal, tem como missão ouvir o cidadão, registrar, encaminhar e acompanhar as demandas, além de mediar conflitos e propor aperfeiçoamentos, sinalizando melhorias à Administração Municipal.

A Ouvidoria Geral do Município de Louveira apresenta a 4ª Edição do Relatório Anual, referente ao exercício 2022, pormenorizando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pelo departamento no respectivo período.

Objetivando desprender bons serviços ao usuário de serviços públicos municipais, visando eficácia na prestação, destacamos que em 2022, foram mantidas as diretrizes e regramentos da Controladoria Geral da União.

Enfatizamos que os dados apresentados neste relatório, foram integralmente extraídos dos registros e dados internos deste departamento:

- Sistema ASSIST - Cartão Cidadão;
- Relatórios (*pormenorizados*), mensalmente apresentados aos Gabinetes do Excelentíssimo Senhor Prefeito Estanislau Steck e Excelentíssimo Senhor Vice Prefeito Ricardo Barbosa.



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

DAS MANIFESTAÇÕES

5

As manifestações dos usuários de serviços públicos, chegaram nesta Ouvidoria Geral municipal através de diversos canais de atendimento, sendo devidamente classificadas por natureza e remetidas aos setores responsáveis, para ciência, avaliação e/ou apuração.

Neste ato, foram incumbidos de reportar-nos pareceres conclusivos acerca das demandas registradas, no prazo regulamentar de 20 dias, passível de prorrogação por igual período, nos casos onde houvessem justificativas.

No período de 03/01/2022 à 23/12/2022, foram processadas 985 (*novecentas e oitenta e cinco*) manifestações, resultante da média de 82 atendimentos ao mês.



QUADRO ESTATÍSTICO			
	Manifestações 2021	Manifestações 2022	
Janeiro	77	64	-17%
Fevereiro	94	88	-6%
Março	113	91	-19%

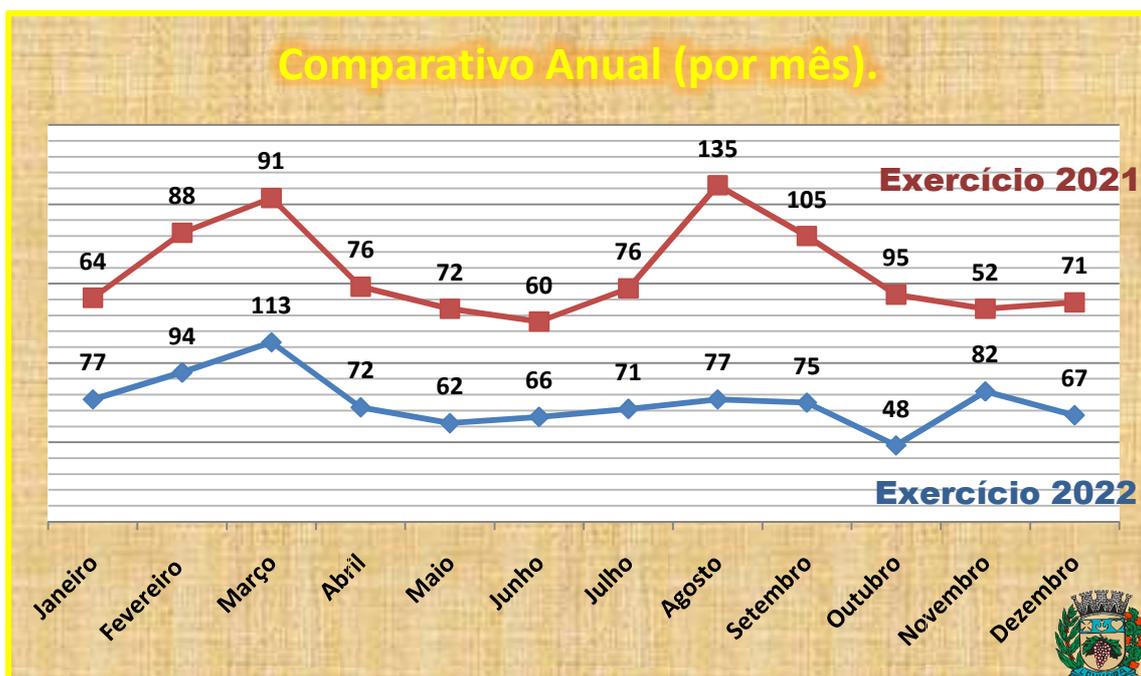


Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

6

Abril	72	76	5%
Maio	62	72	16%
Junho	66	60	-9%
Julho	71	76	7%
Agosto	77	135	75%
Setembro	75	105	40%
Outubro	48	95	98%
Novembro	82	52	-37%
Dezembro	67	71	6%
TOTAIS	904	985	



Abaixo, explicitamos o quadro com o total de acionamentos por secretarias, recepcionados no exercício de 2022:

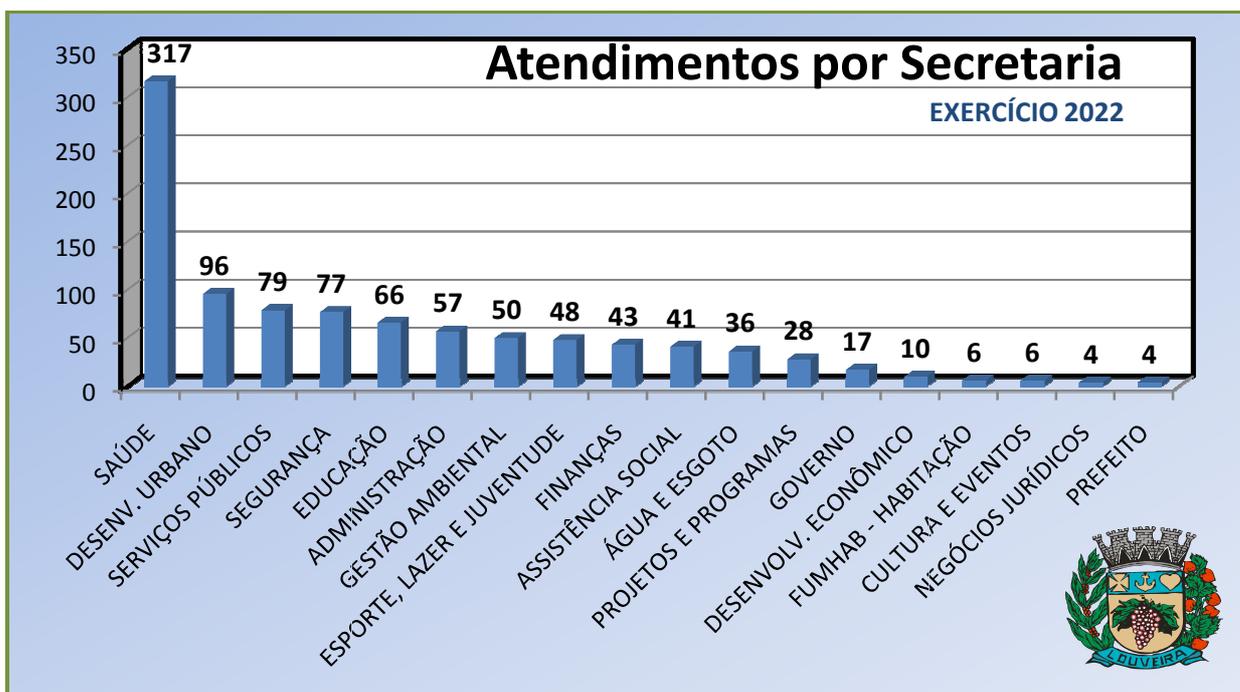


Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

7

REGISTROS POR SECRETARIA	
EXERCÍCIO 2022	
DEPARTAMENTO	QTDE.
SECRETARIA DE SAÚDE	317
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO	96
SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	79
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA	77
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	66
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	57
SECRETARIA DE GESTÃO AMBIENTAL	50
SECRETARIA DE ESPORTE, LAZER E JUVENTUDE	48
SECRETARIA DE FINANÇAS	43
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	41
SECRETARIA DE ÁGUA E ESGOTO	36
SECRETARIA DE GESTÃO DE PROJETOS E PROGRAMAS	28
SECRETARIA DE GOVERNO	17
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	10
SECRETARIA DE CULTURA E EVENTOS	6
FUNDAÇÃO MUNICIPAL DE HABITAÇÃO	6
SECRETARIA DE NEGÓCIOS JURÍDICOS	4
GABINETE DO PREFEITO	4
TOTAL	985





Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Ressaltamos que os serviços públicos prestados diretamente ao cidadão, foram os mais requisitados nesta Ouvidoria, em razão da proximidade com o usuário.

8

Sendo assim, as Secretarias com maior índice de acionamentos constam:

1. Saúde _____ 317.
2. Desenvolvimento Urbano _____ 96.
3. Serviços Públicos _____ 79.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

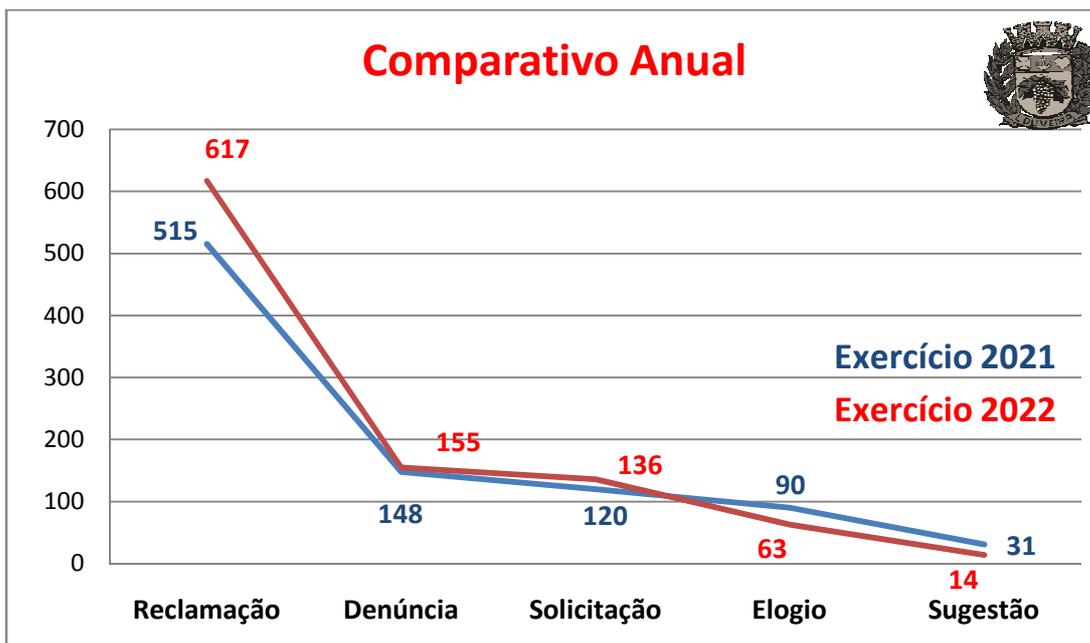
Considerando as diretrizes da Controladoria Geral da União, todas as manifestações foram classificadas por natureza, em **Elogio**, **Sugestão**, **Solicitação**, **Reclamação** e **Denúncia**.

COMPARATIVO PERCENTUAL			
	2021	2022	
RECLAMAÇÃO	515	617	19%
DENÚNCIA	148	155	5%
SOLICITAÇÃO	120	136	13%
ELOGIO	90	63	-30%
SUGESTÃO	31	14	-55%

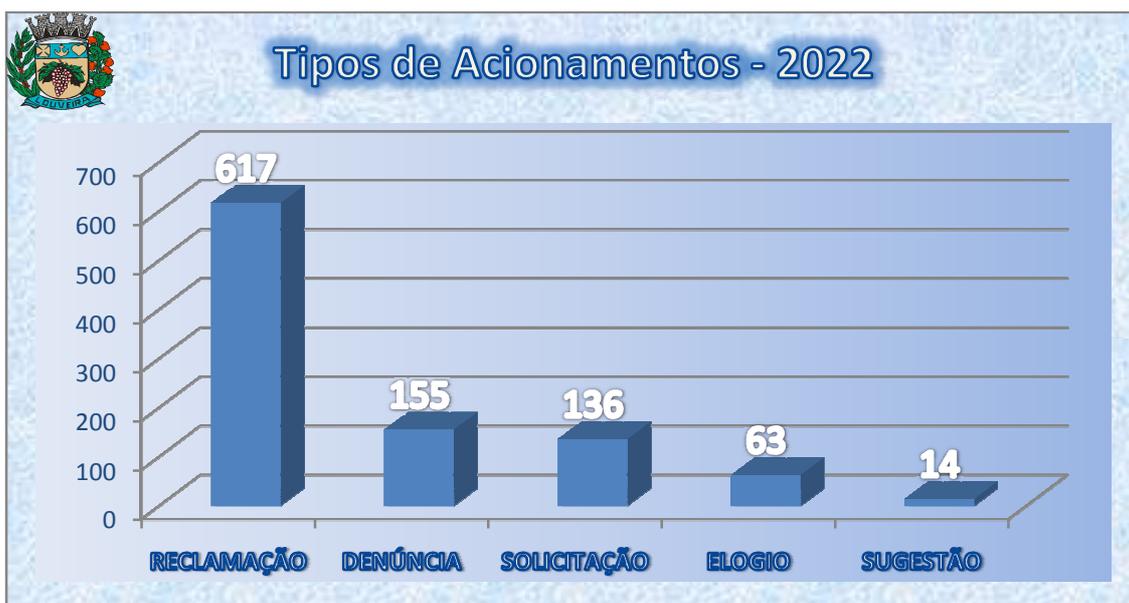


Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Abaixo, verifica-se que o maior número de acessos foram registrados por meio de Reclamações (617), seguido das Denúncias (155), Solicitações (136), Elogios (63) e Sugestões (14):

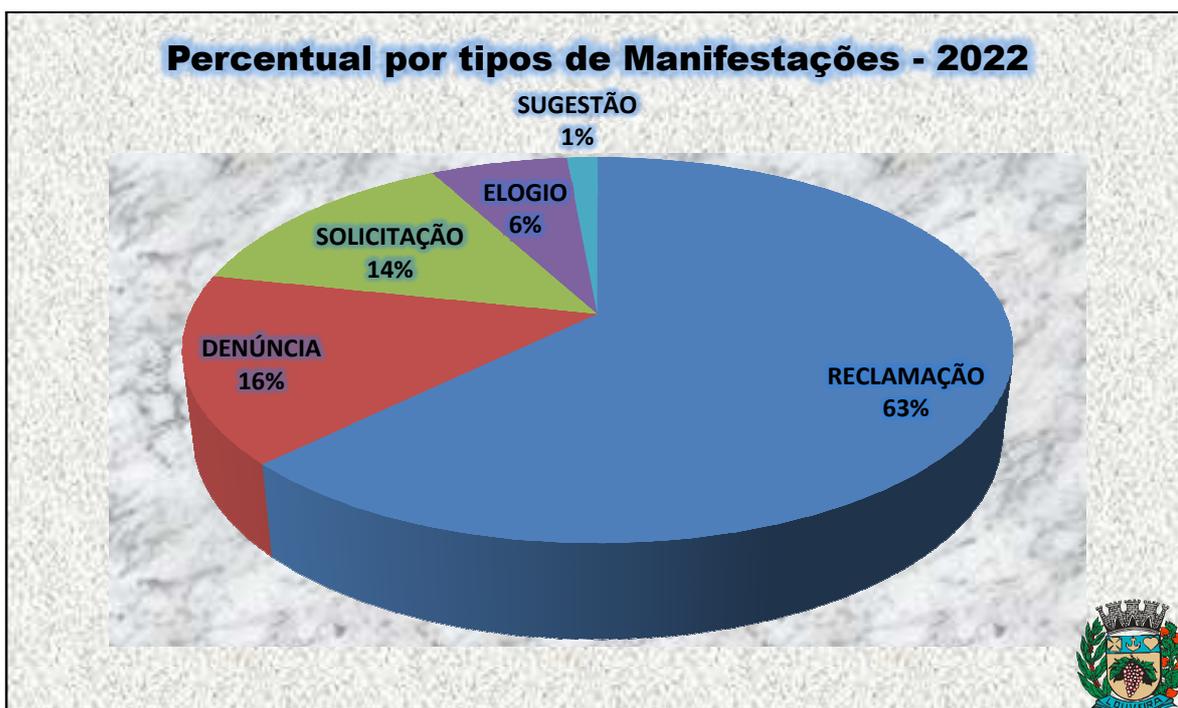




Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Totais
Reclamação	42	62	64	43	44	42	41	68	63	70	39	39	617
Denúncia	8	16	12	12	20	8	12	14	13	8	7	25	155
Solicitação	5	4	7	15	5	7	18	44	19	7	4	3	138
Elogio	8	4	6	5	3	3	4	7	9	7	2	3	61
Sugestão	1	2	2	1	0	0	1	2	1	3	0	1	14
	64	88	91	76	72	60	76	135	105	95	52	71	985



A tabela a seguir, apresenta pormenorizadamente os tipos de acionamentos por Secretaria:



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

EXERCÍCIO - 2022						
	RECLAMAÇÃO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	ELOGIO	SUGESTÃO	
SAÚDE	250	6	26	32	3	317
DESENVOLVIMENTO URBANO	26	60	9	1	0	96
SERVIÇOS PÚBLICOS	57	2	12	7	1	79
SEGURANÇA	47	6	21	1	2	77
EDUCAÇÃO	49	1	10	3	3	66
ADMINISTRAÇÃO	47	3	3	3	1	57
GESTÃO AMBIENTAL	20	25	3	2	0	50
ESPORTE, LAZER E JUVENTUDE	14	1	30	2	1	48
FINANÇAS	19	19	3	0	2	43
ASSISTÊNCIA SOCIAL	13	24	3	1	0	41
ÁGUA E ESGOTO	28	1	5	2	0	36
PROJETOS E PROGRAMAS	17	0	7	3	1	28
GOVERNO	12	3	1	1	0	17
DESENVOLV. ECONÔMICO	6	2	1	1	0	10
FUMHAB - HABITAÇÃO	4	1	0	1	0	6
CULTURA E EVENTOS	4	1	1	0	0	6
NEGÓCIOS JURÍDICOS	1	0	0	3	0	4
PREFEITO	3	0	1	0	0	4
	617	155	136	63	14	

11

Em comparativo intersetorial, esquadriha-se que a Secretaria Municipal de Saúde recebeu (250) Reclamações, seqüente à Secretaria de Serviços Públicos com total de (57) reclamações e Educação (49).

Classificadas como reclamações, os setores mais acessados foram:

- Secretaria de Saúde _____(250)**
- Secretaria de Serviços Públicos _____(57).**
- Secretaria de Educação _____(49).**



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

FORMAS DE CONTATO

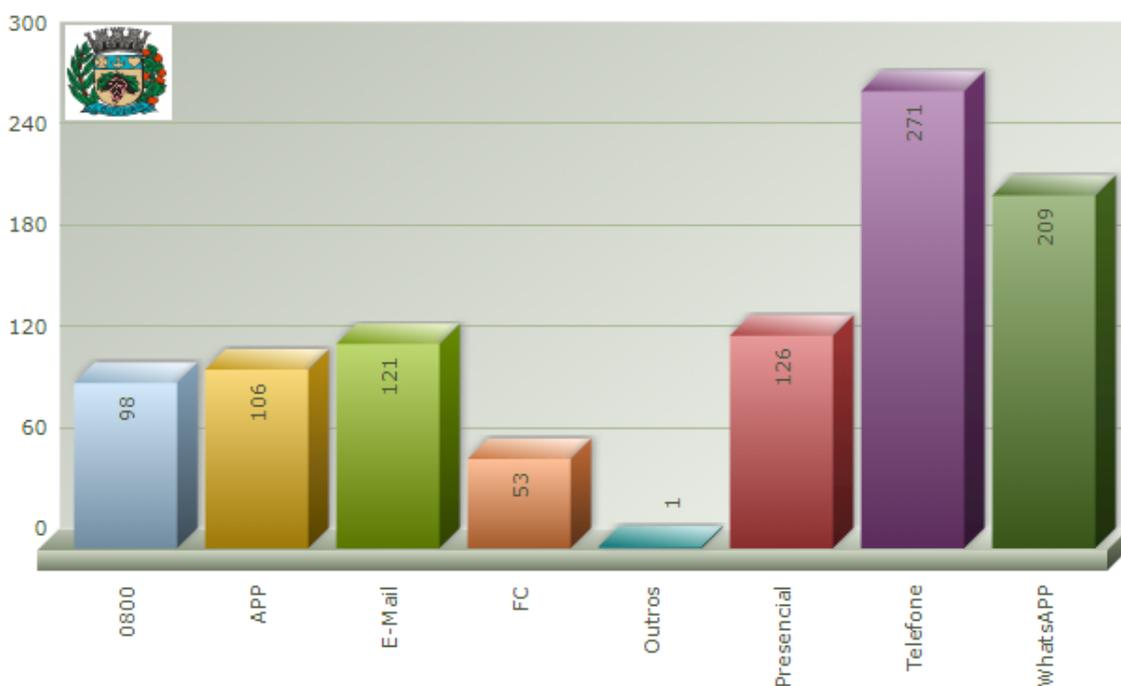
12

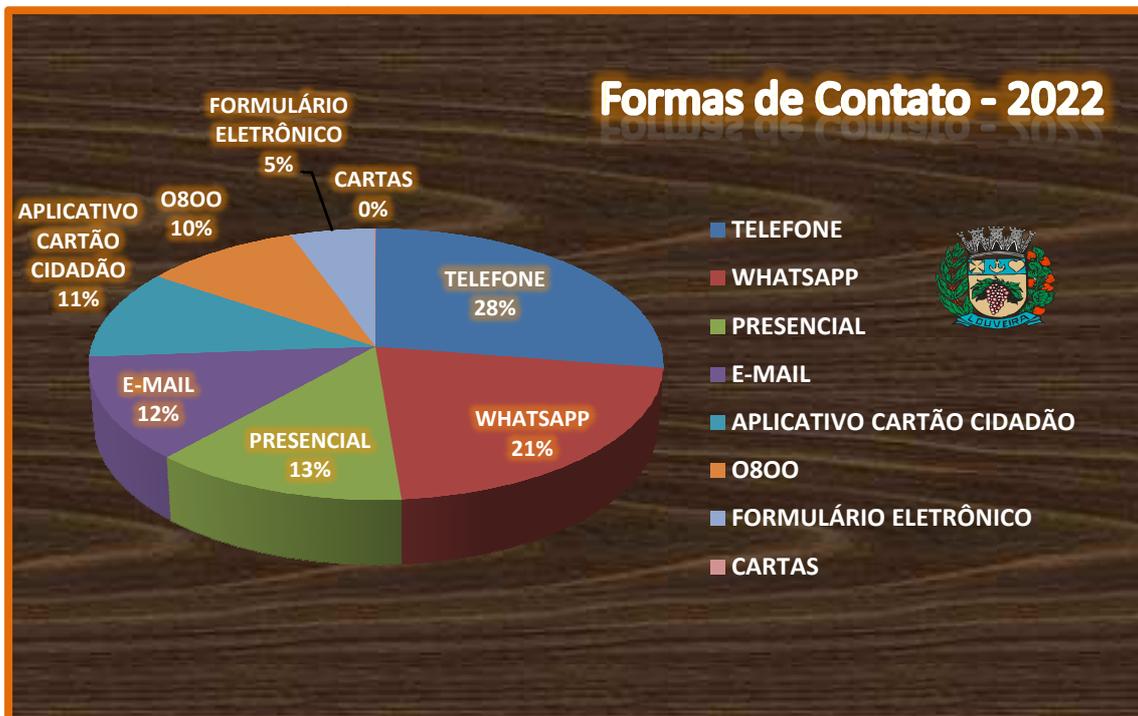
As formas de contato desta Ouvidoria Geral foram mantidas no exercício de 2022, visando aproximar o cidadão do poder público.

Desde 2019 dispomos de 08 canais de comunicação, objetivando a facilitação do acesso, agilidade e comodismo aos usuários de serviços públicos; listo:

- E-mail: ouvidoria@louveira.sp.gov.br
- 0800: 0800 77 222 45
- Telefone: 3878-9700
- Whatsapp: 19 9 9899 1140
- Formulário Eletrônico: <https://louveira.sp.gov.br/contato>
- Aplicativo: Cartão Cidadão (Android)/(iOS)
- Presencial: Paço Municipal das 09 às 16:00h.
- Carta: Rua Catharina Calssavara Caldana, 451 - Leitão

No exercício em questão, das formas de contato principais utilizadas destacam-se: **telefone comum** com 271 acionamentos, trata-se do contato telefônico de PABX do Paço Municipal de Louveira (19) 3878-9700, seguido do **whatsapp** N.º (19) 99899-1140 com 209 acionamentos, abaixo ilustração:





DO ENCERRAMENTO DA DEMANDA

As secretarias desta Prefeitura Municipal possuem um prazo de até **20 dias** para apuração e encerramento das demandas, podendo ser prorrogados por igual período mediante justificativas.

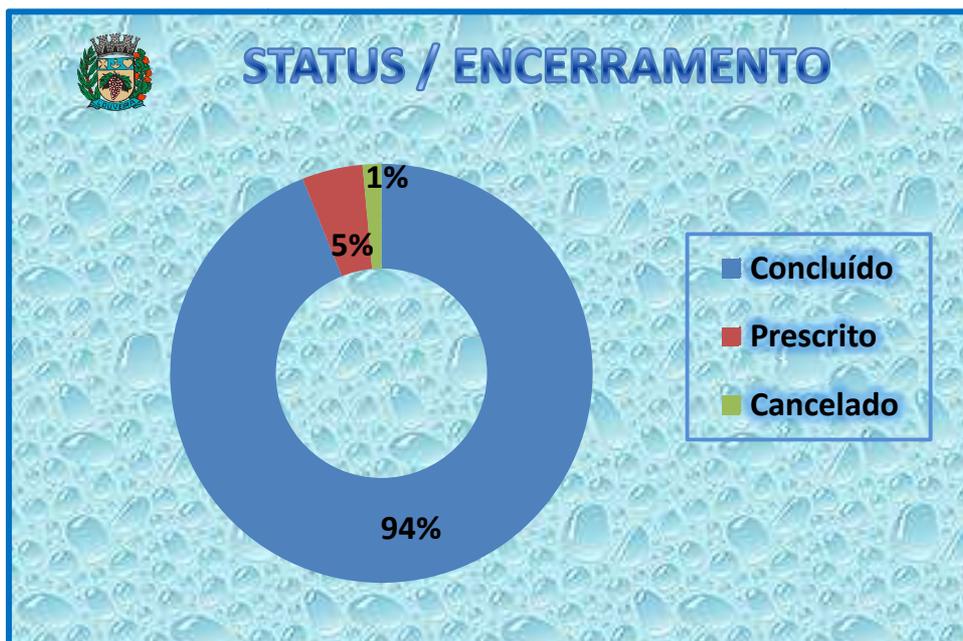
Destacamos que dentre os novecentos e oitenta e cinco atendimentos registrados em 2022, (*novecentos e vinte e cinco*) 925 manifestações foram concluídas, 46 (*quarenta e seis*) manifestações foram prescritas, sem um parecer conclusivo para retórica ao cidadão, conforme ilustração:



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

14



Houveram ainda, 14 atendimentos classificados como cancelados, que são atendimentos que foram registrados e cancelados, sem que houvesse o encaminhamento ao setor correspondente, devido a desistência por parte do cidadão, inexistência de elementos mínimos que possibilitassem a este órgão uma análise preliminar ou ausência de informações suficientes para o entendimento da demanda.

Pormenorizamos o total de atendimentos prescritos, por secretaria:

ATENDIMENTOS PRESCRITOS	
DEPARTAMENTO	TOTAL
DESENVOLVIMENTO URBANO	12
SAÚDE	6
SERVIÇOS PÚBLICOS	6
SEGURANÇA	4
ADMINISTRAÇÃO	3
GOVERNO - TRANSPORTE	3
CULTURA E EVENTOS	3
GESTÃO AMBIENTAL	2
FINANÇAS	2
ÁGUA E ESGOTO	2
PROJETOS E PROGRAMAS	2
JURÍDICO	1
TOTAL	46



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

15

Os prazos foram estabelecidos de acordo com a Lei de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (**Lei nº13.460/17**). É de extrema importância que os referidos prazos sejam respeitados, vislumbrando a transparência, efetividade e confiabilidade quanto a nossa prestação de serviços.

OPERAÇÃO BAIRRO A BAIRRO

Aos 18 de julho de 2022, iniciou-se a primeira etapa da Operação Prefeitura Bairro a Bairro, novo programa de manutenção e zeladoria criado pelo atual governo para cuidar de todas as regiões da cidade.

Para execução do referido projeto, o município foi dividido em vinte e quatro áreas, objetivando serem percorridas durante cerca de 12 meses. As ações tiveram duração de aproximadamente 15 dias em cada uma das regiões, que incluíram serviços como roçada, corte de mato, poda de árvores, remoção de entulhos, varrição manual, pintura de guias e sarjetas, tapa buraco, limpeza de bueiros, troca de lâmpadas, pintura de áreas de lazer como bancos e mesas, vacinação, entre outros.

Destacamos que esta Ouvidoria Geral realizou em ações conjuntas ao projeto, a implementação da Ouvidoria Itinerante, permanecendo nos locais no período matutino, costumeiramente à partir das 8h, conforme descrição:

Primeira fase: 18/07/2022 à 20/07/2022.

Terra da Uva, Jardim Amazonas, Jardim Mirante (Popular 4 e 5), Jardim Vista Alegre e Cavalli.



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

16

OPERAÇÃO BAIRRO A BAIRRO		
DEPARTAMENTO		TOTAL
01	Segurança	07
02	Esporte, Lazer e Juventude	06
03	Gestão de Projeter e Programas	02
04	Serviços Públicos	02
05	Educação	01
TOTAL GERAL		18

Terceira fase: Iniciada em 15/08/2022.

- 15, 17 e 19 de agosto - Pau a Pique – Vila da Conquista;
- 22 e 31 de agosto Jd. São Francisco – Jd. Diamante.

OPERAÇÃO BAIRRO A BAIRRO		
DEPARTAMENTO		TOTAL
01	Esporte, Lazer e Juventude	11
02	Serviços Públicos	06
03	Segurança	06
04	Saúde	05
05	Desenvolvimento Urbano	04
06	Água e Esgoto	02
07	Gestão de Projetos e Programas	01
08	Educação	01
TOTAL GERAL		36



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

17

Fases: 4 e 5 finalizadas / início da fase 6 aos 26/09/2022.

- 09 de setembro – Altos da Colina;
- 16 e 23 de setembro – Centro do Bairro Sto. Antonio / Jd. Esmeralda;
- 28 e 30 de setembro – Jardim Ana Maria.

OPERAÇÃO BAIRO A BAIRO		
DEPARTAMENTO		TOTAL
1	Segurança	07
2	Esporte, Lazer e Juventude	05
3	Gestão Ambiental	02
4	Prefeito	01
TOTAL GERAL		15

Fase 6 e 7 concluída em 22/10/2022.

- 05 de outubro – Parque Brasil;
- 07 de outubro – Jardim Ana Maria;
- 19 de outubro – Residencial Burck.

OPERAÇÃO BAIRO A BAIRO		
DEPARTAMENTO		TOTAL
1	Gestão de Projetos e Programas	02
2	Serviços Públicos	01
3	Educação	01
TOTAL GERAL		04



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Totalizando 73 acionamentos, as manifestações foram devidamente registradas e classificadas como solicitações e/ou sugestões dos cidadãos (*moradores e cidadãos locais*), durante a realização dos serviços de revitalização nos bairros, sendo direcionadas aos órgãos correspondentes, para tratativa do pleito em prazo exeqüível.

18

Conforme praxe, os usuários de serviços públicos, foram devidamente comunicados do encerramento das respectivas manifestações, tão breve quanto recebermos a devolutiva dos departamentos envolvidos.



Lançamento do Projeto 18/07/2022.



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

19



Estrada Pau a Pique.



Bairro Vila da Conquista



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

20



Jardim São Francisco





Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

21



Bairro Santo Antonio



Jardim Juliana / Ana Maria



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

22



Jardim Ana Maria / Burck



Residencial Burck



Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

CONSIDERAÇÕES FINAIS

23

Através das manifestações, é possível identificar pontos sensíveis no que se refere a atendimentos ao munícipe e usuário de serviços públicos, auxiliando o poder público no melhor tratamento das questões por meio de recomendações, com caráter preventivo à contratempos e conflitos futuros e/ou recorrências.

CONCLUSÃO

Partindo das demandas recorrentes apresentadas pelos cidadãos, a equipe da Ouvidoria Geral do Município busca a identificação dos fatos os quais originaram as demandas e, junto aos departamentos corrigir possíveis falhas, coibindo manifestações futuras.

No que tange a atendimentos prestados diretamente aos Usuários de Serviços Públicos, foi detectada a ausência de clareza nas informações, sobre os serviços prestados, bem como os prazos estabelecidos para execuções e conclusões.

Identificou-se demora em atendimentos ou para a prestação de atendimentos ao cidadão, sem justificativas ao usuário.

Assim sendo, sugerimos a implantação do fornecimento de protocolos enumerados aos usuários de serviços públicos; explicitando prazos para atendimentos, execuções de serviços e conclusões de atendimentos.

A Ouvidoria Geral preza pelo fiel cumprimento dos prazos estabelecidos na legislação vigente, estabelecendo o apazamento interno (*20 dias*) como meta e, proteção das informações e dados pessoais dos usuários.

O conteúdo que compõe as respostas fornecidas a esta Ouvidoria Geral, é submetido e avaliado no que tange os conceitos de qualidade, obedecendo as premissas e regramentos de transparência, inerentes à Administração Pública.

É o relatório.



Prefeitura Municipal de Louveira
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

24

Louveira, janeiro de 2023.

ELIANE NICOLETTI DE SOUZA
OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO
