



Prefeitura Municipal de Louveira  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

1



RELATÓRIO ANUAL  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
EXERCÍCIO: 2023



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## Conteúdo

2

APRESENTAÇÃO.....	3
INTRODUÇÃO .....	4
DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
REGISTROS POR SECRETARIA .....	7
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES .....	8
COMPARATIVO PERCENTUAL.....	9
COMPARATIVO ANUAL.....	9
PERCENTUAL POR TIPOS DE MANIFESTAÇÃO .....	10
PORMENORIZAÇÃO POR TIPOS DE ATENDIMENTOS .....	11
FORMAS DE CONTATO .....	12
DO ENCERRAMENTO DA DEMANDA .....	13
COMPARATIVO ANUAL – PRAZO.....	14
OUVIDORIA ITINERANTE .....	15
OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL .....	22
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC .....	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	23



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## APRESENTAÇÃO

3

Apresentamos o Relatório Anual das Manifestações registradas junto à Ouvidoria Geral do Município, referente ao exercício de 2023, em linguagem cidadã conforme itens 14 e 15 da Lei Federal N° 13.460/17.

A Ouvidoria Geral do Município de Louveira é um órgão de Controle Social de participação do usuário de serviços públicos, atuando no diálogo entre o Cidadão e a Administração Pública, com enfoque na detecção dos pontos positivos e negativos frente aos serviços prestados aos cidadãos, desse modo, 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. Sendo oficialmente regulamentada por meio da Lei N.º 2890 aos 06 de julho de 2023.

A produtividade da Ouvidoria Geral do Município foi quantificada, através da consolidação de dados constantes nos registros deste Departamento, no período de 02/01/2023 à 22/12/2023.

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



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## INTRODUÇÃO

4

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, identificar, 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 5ª Edição do Relatório Anual, referente ao exercício 2023, pormenorizando dados estatísticos quantitativos e qualitativos registrados pelo departamento em 2023.

Objetivando desprender bons serviços ao usuário de serviços públicos municipais, visando eficácia na prestação, destacamos que em 2023, 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

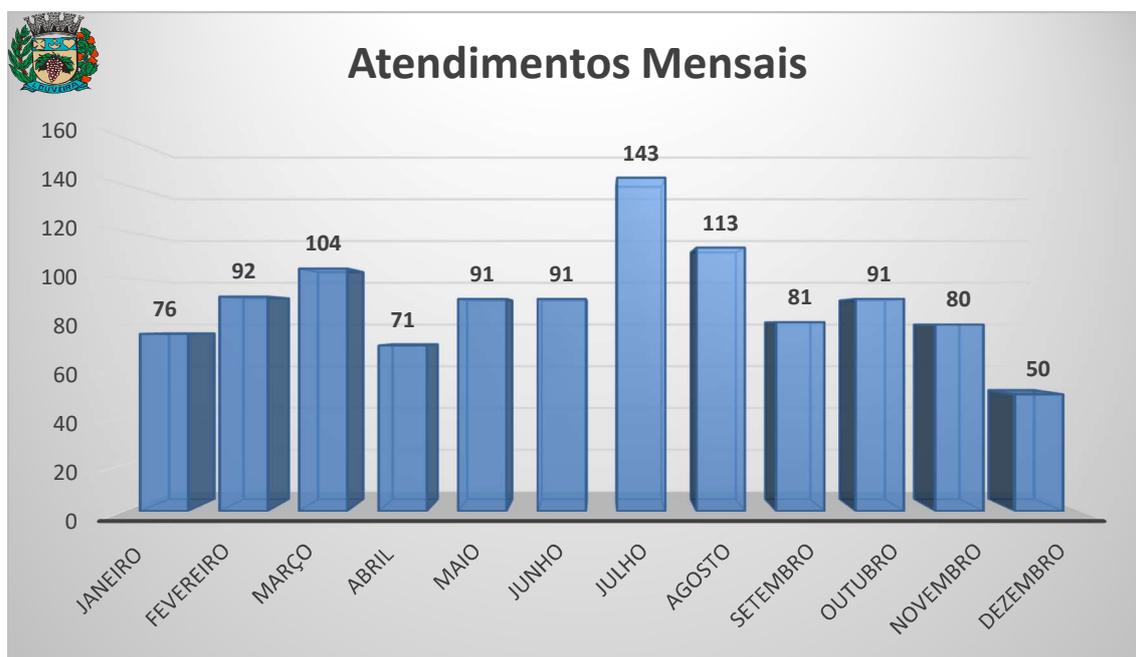
## DAS MANIFESTAÇÕES

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 nos reportarem pareceres conclusivos acerca das demandas registradas, no prazo regulamentar (*interno*) de 20 dias, para o cumprimento do prazo estabelecido em 30 dias, passível de prorrogação por igual período, havendo justificativas.

No período de 03/01/2022 à 23/12/2022, foram processadas 1083 (*hum mil e oitenta e três*) manifestações, resultante da média de 90 atendimentos ao mês.





# Prefeitura Municipal de Louveira

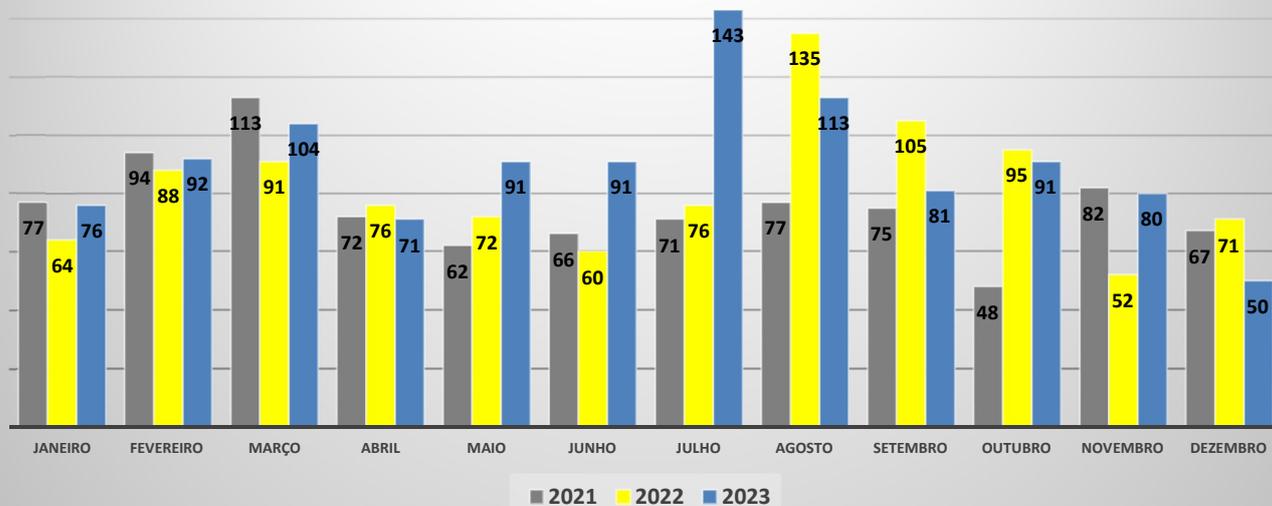
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

6

<b>QUADRO ESTATÍSTICO</b>					
	Manifestações 2021	Manifestações 2022		Manifestações 2023	
Janeiro	77	64	<b>17%</b>	76	<b>19%</b>
Fevereiro	94	88	<b>6%</b>	92	<b>5%</b>
Março	113	91	<b>19%</b>	104	<b>14%</b>
Abril	72	76	<b>5%</b>	71	<b>7%</b>
Maiο	62	72	<b>16%</b>	91	<b>26%</b>
Junho	66	60	<b>9%</b>	91	<b>52%</b>
Julho	71	76	<b>7%</b>	143	<b>88%</b>
Agosto	77	135	<b>75%</b>	113	<b>16%</b>
Setembro	75	105	<b>40%</b>	81	<b>23%</b>
Outubro	48	95	<b>98%</b>	91	<b>4%</b>
Novembro	82	52	<b>37%</b>	80	<b>54%</b>
Dezembro	67	71	<b>6%</b>	50	<b>30%</b>
<b>TOTAIS</b>	<b>904</b>	<b>985</b>		<b>1083</b>	



## Comparativo Anual (por mês).





# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Abaixo, explicitamos o quadro com o total de acionamentos por secretarias, recepcionados no exercício de 2023:

7

REGISTROS POR SECRETARIA	
EXERCÍCIO 2023	
DEPARTAMENTO	QTDE.
SECRETARIA DE SAÚDE	377
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	96
SECRETARIA DE ESPORTE, LAZER E JUVENTUDE	93
SECRETARIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS	84
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO URBANO	77
SECRETARIA DE SEGURANÇA PÚBLICA	56
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	52
SECRETARIA DE FINANÇAS	50
SECRETARIA DE GESTÃO AMBIENTAL	44
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	33
SECRETARIA DE ÁGUA E ESGOTO	33
SECRETARIA DE GOVERNO	28
GABINETE DO PREFEITO	15
SECRETARIA DE PROJETOS E PROGRAMAS	12
SECRETARIA DE CULTURA E EVENTOS	10
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	10
FUNDAÇÃO DE HABITAÇÃO	8
SECRETARIA DE NEGÓCIOS JURÍDICOS	5
<b>TOTAL</b>	<b>1083</b>





# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

8

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

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

1. Secretaria de Saúde \_\_\_\_\_ 377.
2. Secretaria de Assistência Social \_\_\_\_\_ 96.
3. Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude \_\_\_\_\_ 93.

---

## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

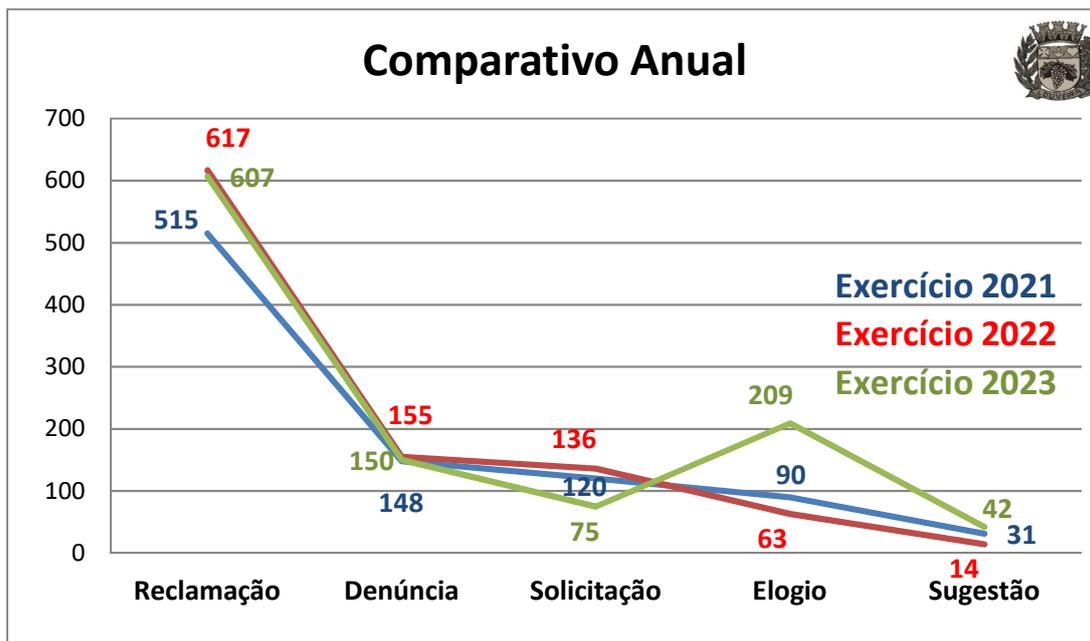
Considerando as diretrizes da Controladoria Geral da União, todas as manifestações foram classificadas por natureza, em **Elogio**, **Sugestão**, **Solicitação**, **Reclamação** e **Denúncia**.

COMPARATIVO PERCENTUAL					
	2021	2022		2023	
RECLAMAÇÃO	515	617	19%	607	-2%
DENÚNCIA	148	155	5%	150	-3%
SOLICITAÇÃO	120	136	13%	75	-45%
ELOGIO	90	63	-30%	209	232%
SUGESTÃO	31	14	-55%	42	200%
	<b>904</b>	<b>985</b>		<b>1083</b>	

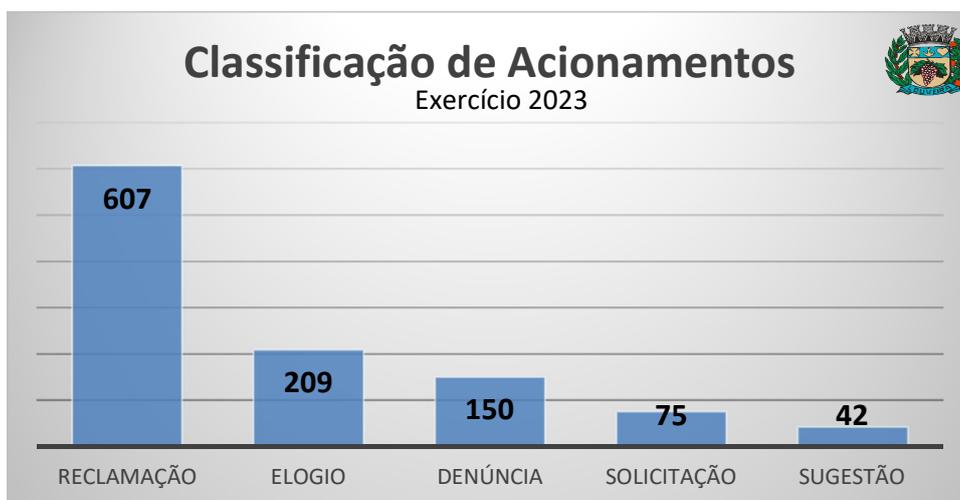


# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Abaixo, detecta-se que o maior número de acessos foram registrados por meio de Reclamações (607), seguido dos Elogios (209), Denúncias (150), Solicitações (75) e Sugestões (42):





# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

10

	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Totais
<b>Reclamação</b>	53	64	75	44	45	48	34	59	47	60	48	30	<b>607</b>
<b>Elogio</b>	3	8	4	9	21	13	91	22	13	9	10	6	<b>209</b>
<b>Denúncia</b>	10	11	13	13	14	15	13	14	11	10	14	12	<b>150</b>
<b>Solicitação</b>	5	6	9	0	5	8	2	13	9	8	8	2	<b>75</b>
<b>Sugestão</b>	5	3	3	5	6	7	3	5	1	4	0	0	<b>42</b>
	<b>76</b>	<b>92</b>	<b>104</b>	<b>71</b>	<b>91</b>	<b>91</b>	<b>143</b>	<b>113</b>	<b>81</b>	<b>91</b>	<b>80</b>	<b>50</b>	<b>1083</b>



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



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

11

	EXERCÍCIO 2023					
	Reclamação	Elogio	Denúncia	Solicitação	Sugestão	Total
SAÚDE	263	87	7	14	6	377
ASSISTÊNCIA SOCIAL	10	77	6	1	2	96
ESPORTE, LAZER E JUVENTUDE	71	8	2	7	5	93
SERVIÇOS PÚBLICOS	65	5	1	10	3	84
DESENVOLVIMENTO URBANO	13	0	59	4	1	77
SEGURANÇA	35	1	5	9	6	56
EDUCAÇÃO	41	2	6	3	0	52
FINANÇAS	19	6	17	5	3	50
GESTÃO AMBIENTAL	19	1	17	6	1	44
ADMINISTRAÇÃO	16	1	6	5	5	33
ÁGUA E ESGOTO	23	0	3	4	3	33
GOVERNO	19	1	6	0	2	28
GABINETE DO PREFEITO	1	11	0	1	2	15
GESTÃO DE PROJETOS E PROGRAMAS	5	2	3	2	0	12
CULTURA E EVENTOS	6	1	0	2	1	10
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1	3	3	1	2	10
FUMHAB - HABITAÇÃO	0	0	8	0	0	8
NEGÓCIOS JURÍDICOS	0	3	1	1	0	5
	<b>607</b>	<b>209</b>	<b>150</b>	<b>75</b>	<b>42</b>	<b>1.083</b>

Em comparativo intersetorial, esquadriha-se que a Secretaria Municipal de Saúde recebeu 263 manifestações classificadas como reclamações, em seguida sinaliza-se a Secretaria de Esporte Lazer e Juventude com o total de 71 acessos, sequente, a Secretaria de Serviços Públicos com o total de 65 reclamações registradas.

Classificadas como reclamações, os setores mais acessados em ranking:

- a) **Secretaria de Saúde** \_\_\_\_\_ **(263)**.
- b) **Secretaria de Esporte, Lazer e Juventude** \_\_\_\_\_ **(71)**.
- c) **Secretaria de Serviços Públicos** \_\_\_\_\_ **(65)**.



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## FORMAS DE CONTATO

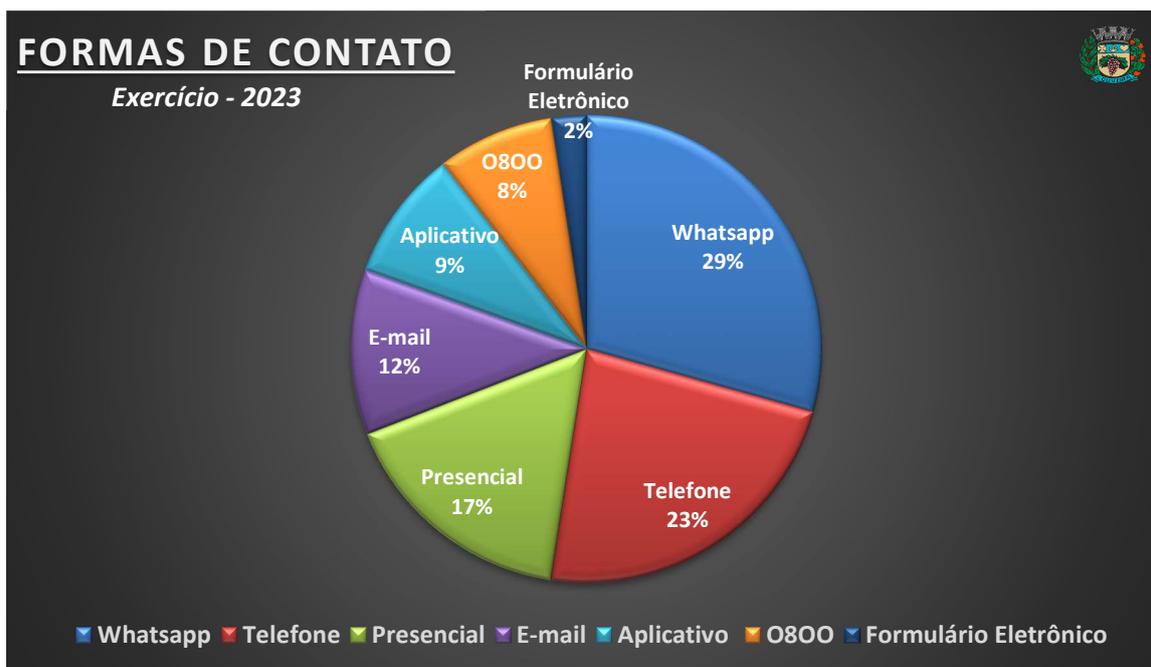
12

As formas de contato desta Ouvidoria Geral foram mantidas no exercício de 2023, 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](mailto:ouvidoria@louveira.sp.gov.br)
- 0800: 0800 77 222 45.
- Telefone: (19) 3878 9700.
- Whatsapp: (19) 99899 1140.
- Formulário Eletrônico: <https://louveira.sp.gov.br/contato>
- Aplicativo: Cartão Cidadão / Relou Achou.
- 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: whatsapp (19) 998991140 com 318 acionamentos, seguido do atendimento por telefone comum, trata-se do contato telefônico de PABX do Paço Municipal de Louveira (19) 38789700 com 250 acionamentos, abaixo ilustração:





# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

13

	CANAL DE ACESSO	TOTAIS
1	Whatsapp	318
2	Telefone	250
3	Presencial	180
4	E-mail	124
5	Aplicativo	98
6	O800	87
7	Formulário Eletrônico	26
8	Carta	0
		<b>1083</b>

## DO ENCERRAMENTO DA DEMANDA

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

Contabilizados mil e oitenta e três atendimentos registrados em 2023, todas as manifestações foram concluídas, não havendo manifestações com prazo expirado (sem parecer conclusivo) para retórica ao cidadão. No respectivo exercício, não foram computadas manifestações canceladas, que seriam atendimentos que são inicialmente registrados e posteriormente arquivados, sem o encaminhamento ao setor correspondente, devido a desistências por parte do manifestante; insuficiência de dados ou informações indispensáveis para o entendimento e andamento da demanda; inexistência de elementos mínimos que possibilitem a este órgão, análises preliminares.

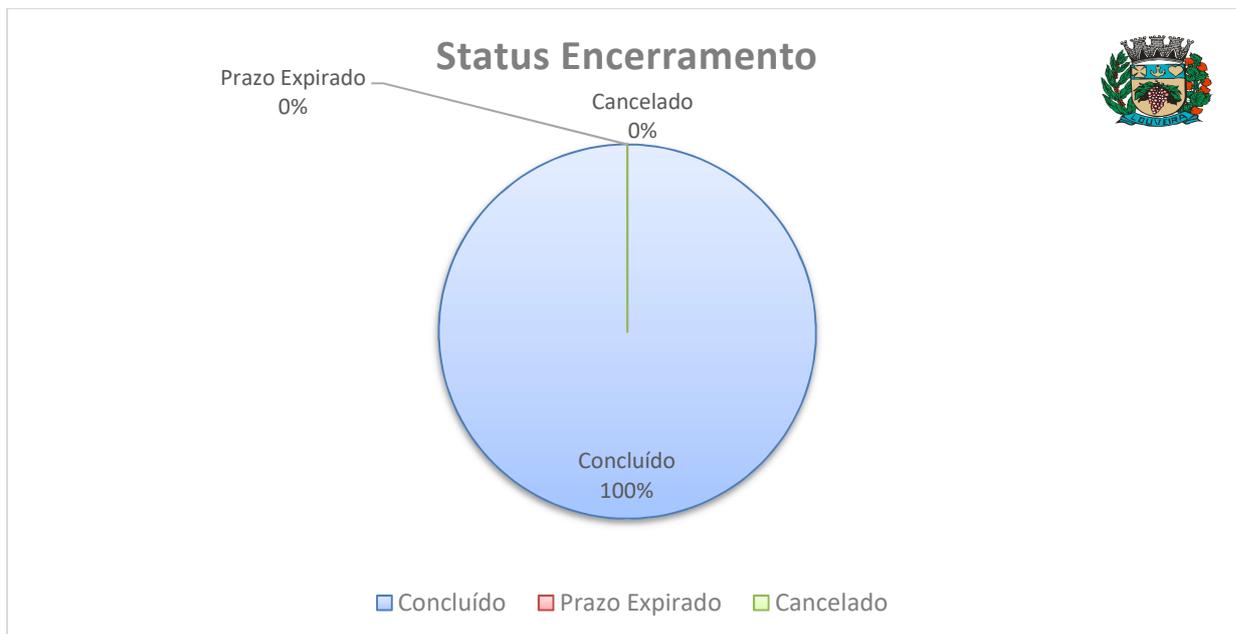
A seguir ilustração:



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

14



## COMPARATIVO ANUAL - PRAZO

	2021	2022	2023
Manifestações Concluídas	879	925	1083
Manifestações Prazo Expirado	19	46	0
Atendimento Cancelado	6	14	0
<b>Total</b>	<b>904</b>	<b>985</b>	<b>1083</b>

Os prazos foram estabelecidos de acordo com a Lei de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (**Lei N.º13.460/17**), ratificado pela **Lei Municipal N.º 2890/2023**. É de extrema importância que os referidos prazos sejam respeitados, vislumbrando a transparência, efetividade e confiabilidade quanto a nossa prestação de serviços.



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## OUVIDORIA ITINERANTE

15

Considerando a Lei Municipal n.º 2.890, que instituiu e regulamentou a Ouvidoria Geral do Município em de de julho de 2023;

Considerando o Art. 6º da referida Lei, este órgão estabeleceu o primeiro núcleo de atendimentos na Área de Lazer do Trabalhador, nos dias de entrega de Cestas Básicas alimentar, 24, 25 e 26 de julho de 2023.



1º Núcleo de Atendimentos - Ouvidoria Itinerante

---



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

16



*Área de Lazer do Trabalhador – (PMSAN).*



*Alguns dos colaboradores da Secretaria de Assistência Social - Segurança Alimentar (Programa Prato Cheio).*

As manifestações registradas em Ouvidoria Itinerante no respectivo período, refletiram ampla satisfação dos usuários de serviços públicos, que agradecidos à boa assistência e ao desprendimento de bons atendimentos dos profissionais e desta Administração Municipal, manifestaram 75 elogios.



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Sob meticulosa análise, foram detectadas reincidências, treze (13) citações diretas em elogios à colaboradores operosos durante a distribuição das Cesta Básicas. Tais quais exprimem a satisfação de munícipes, no que tange a forma de tratamento ao usuário, bom atendimento, cordialidade, respeito, empatia e educação.

17

Nos dias 28 e 31 de julho de 2023, a Ouvidoria Geral do Município estabeleceu núcleos de atendimentos em unidades de baixa, média/alta complexidade de saúde, no município.

Unidade Básica de Saúde  
Gilberto Ajar - Monterrey  
28/07/2023



Não houveram registros.



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

18



## Irmandade da Santa Casa de Louveira

31/07/2023

[01 - Manifestação](#)

Em agosto de 2023, o serviço itinerante de Ouvidoria contabilizou o total de 14 (catorze) manifestações, considerando os núcleos de atendimentos “móveis”, estabelecidos em unidades de atendimentos de saúde no município de Louveira.

Do total de 14 (catorze) registros, 11 (onze) foram vinculados à Secretaria Municipal de Saúde, onde 36% foram classificados como elogios. Os demais registros foram atrelados à Secretarias distintas.

Ressaltamos que alguns usuários de serviços públicos municipais foram atendidos durante a ação e, tratando-se de orientações e esclarecimento de dúvidas em geral, tais atendimentos não foram contabilizados por não corresponderem a manifestações de Ouvidoria.

A seguir, relatório fotográfico:



# Prefeitura Municipal de Louveira

## OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

19



*Unidade Básica de Saúde Rosina Sturaro Cavalli – Vista Alegre.*



*Unidade Básica de Saúde Dra. Lucilene Mosca Melin – CSIII.*



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

20



*Unidade Básica de Saúde Miguel Francisco Milan – Burck*



*Unidade Básica de Saúde João Alceu Dias – Jd. 21 de Março.*



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

21



*Ambulatório de Especialidades Médicas da Irmandade da Santa Casa de Louveira.*



*Posto de Saúde Antônio Carlos dos Santos – P.A.S.*



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## OUVIDORIA DA GUARDA MUNICIPAL

22

Em observância ao Capítulo IX, Art. 18 da Lei Municipal N.º 2890 de 06 de julho de 2023 explicitamos as informações estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria da Guarda Municipal, em conformidade com os dados disponibilizados pelo respectivo órgão. Enfatizamos que as manifestações acolhidas e registradas pela Ouvidoria Geral do Município, não integram os quadros abaixo.



MÊS	QTDE.
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	6
Abril	12
Maio	4
Junho	6
Julho	3
Agosto	10
Setembro	3
Outubro	7
Novembro	6
Dezembro	6
<b>TOTAL:</b>	<b>63</b>



# Prefeitura Municipal de Louveira

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

## **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

23

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito de acesso à informação prevista na Constituição. Conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam que qualquer pessoa, sem necessidade de apresentar motivo, receba informações públicas requeridas a órgãos e entidade.

Considerando o Decreto N.º 3.889 de 23 de abril de 2013, tal qual estabelece o Sistema de Informações ao Cidadão - SIC, canal de comunicação para acesso às informações públicas originadas no âmbito do Poder Executivo Municipal, incluídos os órgãos da Administração Direta e Indireta.

A Ouvidoria Geral do Município, responsável pelo recebimento e protocolo dos documentos e requerimentos pertinentes à Administração Direta, em 2023, realizou 26 (vinte e seis) atendimentos e orientações aos interessados quanto ao acesso à informação, sendo concedidos 20 (vinte) acessos e 6 (seis) indeferimentos.

Considerando que no exercício 2022 a Ouvidoria Geral do Município contabilizou o montante de 12 (doze) acessos, sendo 9 (nove) concedidos e 3 (três) indeferidos/rejeitados. Em comparativo anual, verificou-se a elevação de 117% no respectivo serviço.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Em análise pormenorizada das manifestações registradas nesta Ouvidoria Geral, detectou-se o fortalecimento do controle social no exercício de 2023, considerando o progresso da participação popular, enfatizamos o percentual de sugestões dos usuários de Serviços Públicos ampliado em 200%, apresentando-se contribuições e ideias de melhorias em processos e serviços já existentes, ou vislumbrando criações e implementações de novas soluções.



**Prefeitura Municipal de Louveira**  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

24

Louveira, fevereiro de 2024.

**ELIANE NICOLETTI DE SOUZA**  
**OUVIDORA GERAL DO MUNICÍPIO**

---