



Relatório Anual

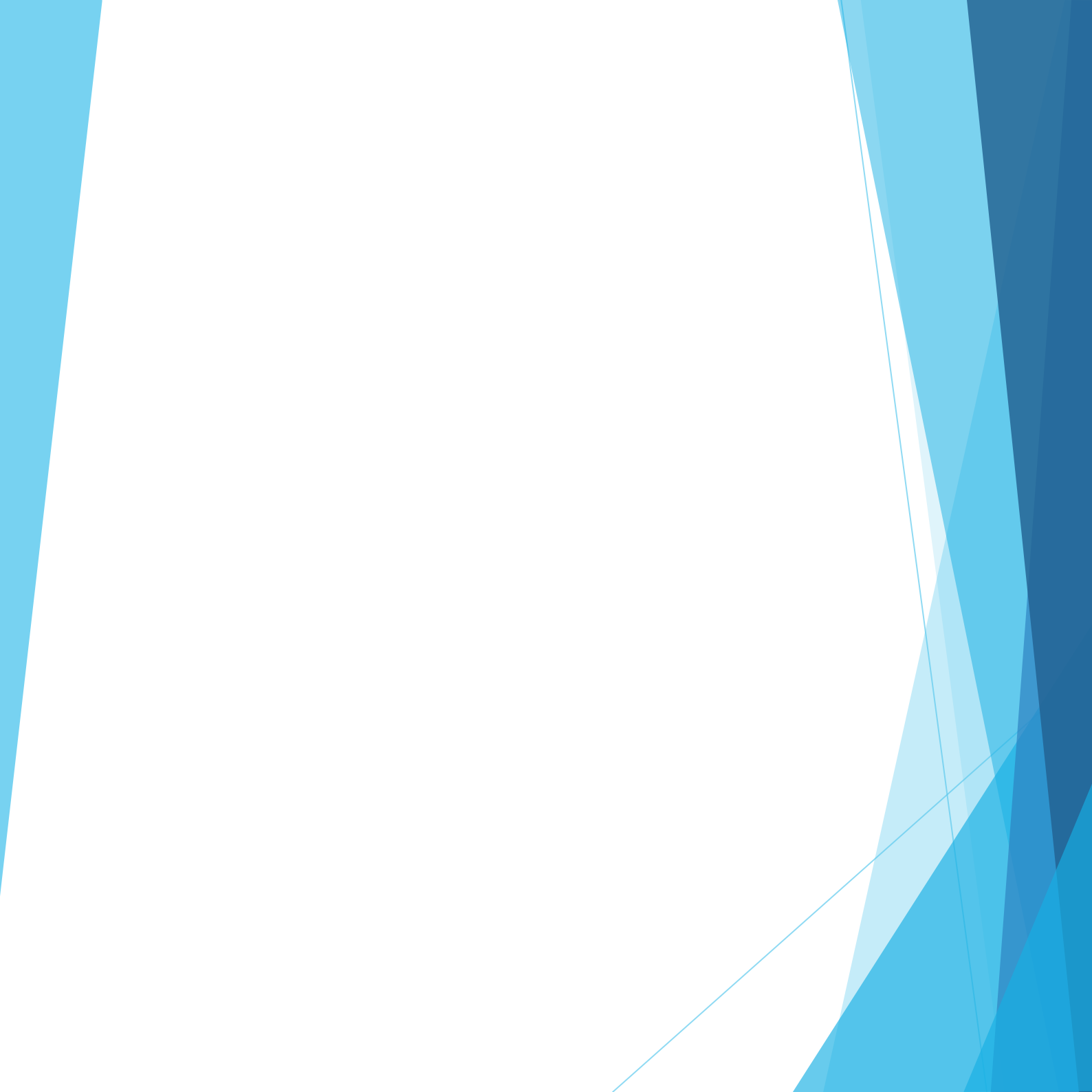
2023

Santo André, Fevereiro de 2024



Sumário

| | |
|---|----------------|
| Apresentação | Pág. 05 |
| Expediente | Pág. 06 |
| Ouvidoria - Ações 2023 | Pág. 07 |
| Visitas | Pág. 12 |
| Dados Estatísticos | Pág. 17 |
| Atendimentos | Pág. 18 |
| Encaminhamentos | Pág. 19 |
| Comparativo com 2022 | Pág. 20 |
| Comparativo por trimestre | Pág. 21 |
| Acionamentos | Pág. 22 |
| Acionamentos por Secretaria | Pág. 23 |
| Resolução por Secretaria | Pág. 24 |
| Serviços mais procurados | Pág. 25 |
| Temas mais demandados | Pág. 26 |
| Acionamentos GCM | Pág. 27 |
| Acionamentos Ouvidoria MPSP | Pág. 28 |
| Sugestões ao Executivo Municipal | Pág. 29 |
| Aperfeiçoamento técnico e gestão | Pág. 33 |
| Prestação de Contas | Pág. 45 |
| Considerações Finais | Pág. 49 |



Apresentação

A Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André, em cumprimento às Leis nº 13.460/17 e nº 10.257/19, apresenta o Relatório Anual de Atividades de 2023 com estatísticas e análises sobre as manifestações recebidas pelo órgão, sejam estas reclamações, sugestões, denúncias ou elogios. Desta forma, estamos cumprindo nosso papel como um órgão mediador que dá voz ao munícipe.

Durante 2023, uma das metas do órgão foi estabelecer parcerias com objetivo de ampliar a visibilidade da instituição em âmbito nacional. Assim, a Ouvidoria geral da Cidade de Santo André realizou seminários, participou de Congressos e Palestras, aprimorando também o capital intelectual do órgão, através da inserção de seus servidores em processos de capacitação.

Às vésperas de completar 25 anos de existência, com o marco de ser a mais antiga Ouvidoria pública em funcionamento contínuo no País, promovemos importantes encontros com Ouvidorias públicas de outros municípios de São Paulo, levando nossa experiência e modelo como referência na criação e desenvolvimento de Ouvidorias municipais. Sabemos que ainda temos muito a construir, porém, 2023 foi um importante ano na consolidação da Instituição junto aos Poderes Executivo e Legislativo, seja esse municipal ou estadual, onde estabelecemos importantes reuniões e consolidamos parcerias que levam ao cidadão andreense, benefícios diretos na construção de uma participação democrática e inclusiva em projetos que promovam a cidadania.

Assim, é com grande satisfação que apresentamos o Relatório Anual de Atividade de 2023 para vossa apreciação.

RONALDO MARTIM
Ouvidor Geral da Cidade de Santo André

Santo André, Fevereiro de 2024

Expediente

OUVIDOR GERAL DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ
Ronaldo Martim

OUVIDOR GERAL ADJUNTO DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ
Alexandre Domingues Vieira

ASSESSORES ESPECIAIS
Diego de Siqueira Semeão
Natália Sardinha Parlato

ADMINISTRATIVO
Amanda Cavalcante de Tomim

ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Rosana Scolari
Marjory Refondini
Carlos Alberto Barbosa de Jesus

Modernização da sede

Proporcionar um ambiente confortável e seguros para todos, é um dos focos de atuação desta gestão, assim, manter a manutenção e modernização de nossa sede, é uma atenção diária, levando qualidade no atendimento e satisfação a nossos colaboradores.

Veja algumas das ações concretizadas em 2023:

- TROCA DE 100% DOS EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA;
- TROCA DE 100% DOS APARELHOS TELEFÔNICOS;
- MANUTENÇÃO DO TELHADO;
- IMPANTAÇÃO DE SALA DE REUNIÕES VIRTUAL;
- AQUISIÇÃO DE ELETRO DOMÉSTICOS (Geladeira, Fogão e Micro-ondas);
- INSTALAÇÃO DE ILUMINAÇÃO LED NA FACHADA;
- INSTALAÇÃO DA COBERTURA NO ACESSO DE PEDESTRES,
- REFORMA DOS BANHEIROS E INSTALAÇÃO DE CAIXAS ACOPLADAS;
- PINTURA E MANUTENÇÃO DAS JANELAS;
- INSTALAÇÃO DE FECHADURAS ELETRÔNICAS;



Colegiado da Ouvidoria

- REUNIÕES DO COLEGIADO

Durante 2023, o Colegiado da Ouvidoria, sob Coordenação do Sr. Kleber Paiva, reuniu-se trimestralmente de maneira híbrida, para avaliar relatórios, acompanhar os dados estatísticos e os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria.

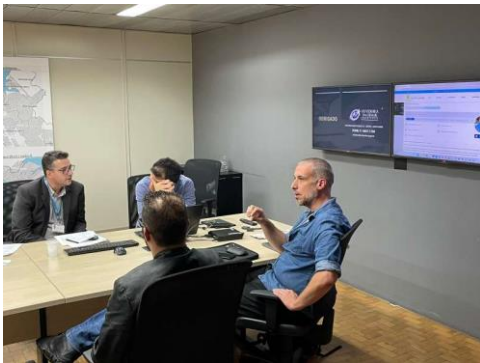
A convite, o Ouvidor Geral Ronaldo Martim participou das reuniões, oportunidade em que apresentou e explanou detalhadamente todas as ações que vem sendo feitas, bem como a apresentação das atividades do Plano de Trabalho do Ouvidor.



Ouvidoria – Ações 2023

- COMUSP

Em Janeiro de 2023, passamos a integrar o COMUSP (Conselho Municipal dos Usuários de Serviços Públicos), presidido pelo Sr. Pedro Seno. Desde então, os representantes da Ouvidoria estão fazendo um trabalho ativo em todas as reuniões do Conselho, levando aos representantes da Sociedade Civil informações de relevância dos serviços públicos prestados na cidade.



Ouvidoria – Ações 2023

- **PRIMEIRO SEMINÁRIO AQUI NÃO!**

Em outubro de 2023, promovemos em parceria com a Secretaria de Saúde no Cine Teatro Calor Gomes, o primeiro Seminário Aqui Não!, com o objetivo de levar informações e orientações sobre os Assédios nos locais de trabalho a mais de 80 servidores da Secretaria de Saúde do município.

O Seminário contou com a participação do Vice-Prefeito Luiz Zacarias, do Secretário de Saúde Gilvan Junior e do Ouvidor Ronaldo Martim. Participaram ainda do painel de debates a Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo Dra. Maria Lumena Balaben Sampaio, A Presidente da ABO Dra. Adriana Alvim, O Presidente do Conselho Deliberativo da ABO Dr. Edson Vismona, a Vice-Presidente da OAB 38ª Sessão Dra. Aline Romanholi e a Secretária Adjunta de Inovação e Administração Fernanda Sakaragui.



Ouvidoria – Ações 2023

- **XXVI CONGRESSO BRASILEIRO DE OUVIDORES - BRASILIA/DF**

Em novembro de 2023, os Ouvidores Ronaldo Martim e Alexandre Vieira participaram do XXVI Congresso Brasileiro de Ouvidores/Ombudsman promovido pela ABO (Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman) que ocorreu na sede do TCU em Brasília/DF.

Na oportunidade foram estabelecidos importantes vínculos com a entidade, bem como com autoridades, como o Deputado Federal Carlos Sampaio, a Ouvidora Geral da União Dra. Ariane Frances, o Secretário Nacional de Economia Popular e Solidária do Ministério do Trabalho Sr. Gilberto Carvalho, com o Chefe de Gabinete da Secretaria Nacional do Consumidor Sr. Ricardo Supion, entre outros.



Projeto Ouvidoria do Evento

- PROJETO OUVIDORIA DOS EVENTOS

Em Março de 2023, apresentamos ao Secretário de Comunicação de Santo André Sr. Edson Salvo Melo, um projeto para implantação de uma Ouvidoria nos eventos oficiais da cidade, com o propósito de dar suporte ao cidadão, e também à equipe de organização dos eventos.

Com a concordância do Secretário, a Ouvidoria instituiu a “Ouvidoria do Evento”, e durante o ano de 2023 participamos dos eventos como a Feira da Fraternidade, o Arraiá Solidário e Natal Solidário.

O Stand da Ouvidoria nos eventos, recebe manifestações, críticas e elogios acerca do mesmo, orienta quanto a localização das entidades participantes, bem como recebe doações de alimentos que são encaminhadas ao Fundo Social de Solidariedade. Mantemos durante o evento um QRCode espalhado em diversos locais, onde o público pode participar através do preenchimento de uma pesquisa de satisfação.

Tal atividade trouxe uma maior agilidade na solução de problemas, um direcionamento ao cidadão que necessita de informação; apoio para a equipe que cuida da organização do evento; apoio às entidades que fazem uso do espaço; e dados estatísticos ao executivo andreense.

Ao final de cada evento, a Ouvidoria elabora um relatório e encaminha para os setores responsáveis, com informações e sugestões para melhoria da experiência das pessoas.



Ouvidoria – Parcerias

- ASSINATURA DA PARCERIA COM A ABO PROGRAMA AQUI NÃO!

Em abril de 2023, a Ouvidoria Geral da Cidade de Santo André, a Prefeitura Municipal de Santo André e a ABO - Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, assinaram um termo de parceria aderindo ao **Projeto Aqui Não!**, que tem como objetivo a Prevenção e o Combate aos Assédios nos locais de trabalho.

O termo foi assinado pelo Prefeito Municipal Sr. Paulo Serra, pelo Ouvidor Geral Ronaldo Martim e pela Presidente da ABO Dra. Adriana Alvim. Estiveram presentes ainda a Deputada Estadual Dra. Ana Carolina Serra, o Vice-Prefeito Luiz Zacarias, o primeiro Ouvidor da Cidade de Santo André, Sr. Saul Gelman, o Presidente do Conselho Deliberativo da ABO Dr. Edson Vismona, o Ouvidor Geral Adjunto Alexandre Vieira e a Gestora da parceria firmada Natália Sardinha Parlato.



Solenidades

- **SOLENIIDADE DE 38 ANOS DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ**

Em maio de 2023, participamos ao Lado do Prefeito Paulo Serra, do Corregedor da GCM Helmac Damasceno e da Comandante da GCM Vincenzina de Simone, da solenidade de comemoração dos 38 anos da Guarda Civil Municipal de Santo André.

A Guarda Civil Municipal de Santo André é uma instituição fardada e armada, foi criada em 1985 com o intuito de proteger o patrimônio público. Ao longo dos anos evoluiu e tornou-se o braço da Segurança Pública do município.

Hoje atua de forma preventiva e quando necessário ostensiva, na segurança da cidade, atendendo as mais distintas ocorrências decorrentes da demanda da sociedade andreense.



Reuniões de trabalho

- **OUVIDORIA GERAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO**

Em junho de 2023, estivemos reunidos com a equipe da Ouvidoria Geral do Ministério Público de São Paulo, dirigida pelo Ouvidor Dr. Tiago Cintra Zarif, para conhecer os trabalhos por eles realizados, no que tange aos assédios nos locais de trabalho.

Na ocasião, a Secretária Adjunta de Inovação e Administração da Prefeitura de Santo André, Sra. Fernanda Sakaragui, esteve presente, explanando os trabalhos que a Prefeitura vem realizando para prevenção e combate dos assédios nos locais de trabalho.



Reuniões de trabalho

- COMANDO DA GUARDA MUNICIPAL DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

Em julho de 2023, estivemos reunidos com a Comandante da Guarda Civil Municipal de Santo André, Sra. Vincenzina de Simone, e com o Corregedor da Guarda Civil Municipal de Santo André Sr. Helmac Damasceno. Na ocasião, foram tratadas algumas demandas recebidas pela Ouvidoria referente à GCM e ainda foi firmada parceria entre as partes para o fortalecimento dos trabalhos da GCM junto a Ouvidoria.



Reuniões de trabalho

- **OUVIDORIA GERAL DA CIDADE DE SÃO PAULO**

Acreditamos que a troca de experiências são fundamentais para o bom desenvolvimento de atividades e para o crescimento da Instituição. Em agosto de 2023, visitamos a Ouvidoria Geral da Cidade de São Paulo, onde estivemos reunidos com a Dra. Maria Lumena Balabem Sampaio, Ouvidora Geral da Cidade de São Paulo, oportunidade em que falamos sobre as atividades desenvolvidas pelos Órgãos e estabelecemos parcerias no **Projeto Aqui Não!**

Tratamos da importância de criar um intercâmbio entre os servidores das Ouvidorias com a finalidade de aumentar o conhecimento e capacitação deles, aprimorando ainda mais o serviço prestado para o cidadão.



Reuniões de trabalho

- **DEPUTADA ESTADUAL DRA. ANA CAROLINA SERRA**

Em maio de 2023, estivemos com a Deputada Estadual Dra. Ana Carolina Barreto Serra com a finalidade de apresentar os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria da Cidade de Santo André e também as parcerias firmadas pelo Órgão que buscam a excelência em servir o munícipe.

Na oportunidade, firmamos compromisso de, em parceria, estabelecer novos vínculos que tenham por objetivo a expansão de uma cultura solidaria e de desenvolvimento humano.

Também, apresentamos os trabalhos desenvolvidos nesse sentido pela ABO - Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, o qual, recebeu posteriormente uma moção de aplauso na Assembleia Legislativa de São Paulo, essa indicada pela Deputada.



Grupo de Trabalho

- GRUPO DE TRABALHO PARA ESTUDO DE ATUALIZAÇÃO DA LEGISLAÇÃO DA OUVIDORIA.

Desde o início de 2023, diversas conversas se iniciaram com a finalidade de atualizar a legislação que rege a Ouvidoria da Cidade de Santo André. Assim, em agosto de 2023, foi criado um Grupo de Trabalho para iniciar as discussões de qual atualização seria necessária.

O GT foi constituído por 2 membros da Coordenação Executiva do Colegiado, Sr. Kleber Paiva e Sra. Andréia Dias, por dois membros do Poder Executivo Sr. Diego Cabral e Sr. Daniel Buissa, e dois membros da Ouvidoria Sr. Ronaldo Martim e Sr. Alexandre Vieira.

A proposta de alteração contou com a participação de todos os membros do Colegiado, que representam mais de 15 entidades e segmentos da sociedade civil organizada, e que puderam encaminhar propostas, analisadas e adicionadas no Projeto de Lei.

A proposta de Projeto de Lei foi encaminhada ao Gabinete do Prefeito Municipal para que seja analisada, e sancionada no primeiro trimestre de 2024.

Registramos nossos agradecimentos a todos que contribuíram para mais esse importante passo do órgão.



Mutualidade

- **CAMPANHA EM APOIO AS VITIMAS DAS FORTES CHUVAS LITORAL NORTE**

Em fevereiro de 2023, promovemos uma campanha para arrecadação de água, alimentos e itens de higiene pessoal em apoio as vítimas das fortes chuvas que abalaram o litoral norte.

Foram arrecadados mais de 1.200 litros de água, pacotes de bolachas, sabonetes, creme dental e papel higiênico.

Os itens arrecadados foram encaminhados ao Fundo Social de Solidariedade de Santo André, e destinados ao litoral norte junto com os itens por eles arrecadados.



Mutualidade

- **CURSO LIDERANÇA EXPONENCIAL**

Por iniciativa da EGEA - Escola de Governo do Executivo Andreense - o Ouvidor Adjunto Alexandre Vieira idealizou e ministrou o primeiro curso para formação de lideranças na Prefeitura de Santo André.

Este curso, tem por propósito contribuir na evolução dos estilos de liderança, no atual contexto do poder público de Santo André.

O conteúdo ressalta a importância de uma liderança equilibrada e consciente em liderar suas equipes de trabalho, assim como, expandir a consciência individual para a excelência na tomada de decisões.

Em 2023 foram entregues quatro turmas, capacitando mais de 100 líderes de diversos departamentos da Prefeitura de Santo André, entre eles o Centro Hospitalar Municipal, Mobilidade Urbana, Serviços Urbanos, Departamento de Atendimento ao Cidadão, Defesa Civil, Semasa, Tecnologia, Informática, entre outros.

Acreditamos que a educação é a principal porta de acesso na prestação de serviços públicos de qualidade.



Reconhecimento

- PREMIO OUVIDORIA BRASIL 2022 - ABRAREC

Na mesma data em que é celebrado o Dia do Ouvidor, a Ouvidoria da Cidade de Santo André recebeu destaque durante o Prêmio Ouvidorias Brasil 2022, onde o Ouvidor Geral Ronaldo Martim foi premiado na categoria institucional “destaque para pessoas”, como forma de reconhecimento à dedicação e empenho nos trabalho de fortalecimento do Instituto Ouvidoria/Ombudsman Brasil.



O Prêmio Ouvidoria Brasil é concedido aos melhores cases inscritos e selecionados, das organizações públicas e privadas do Brasil e exterior, independentemente de suas características no que se refere à constituição e funcionamento de suas Ouvidorias.



Entrevistas

Durante 2023 o Ouvidor Geral Ronaldo Martim concedeu entrevistas a diversos canais de imprensa local.

A entrevistas tiveram como objetivo a divulgação dos trabalhos realizados e dos canais de acionamento da Ouvidoria da Cidade de Santo André para todos os cidadãos andreenses.

Segue abaixo os canais onde as entrevistas foram concedidas:

- Diário do Grande ABC
- ABC em OFF
- EcoTV
- ABC Agora
- RN TV
- RÁDIO ABC
- REPORTES DIÁRIO
- ABC DO ABC



Artigos

Em 2023, os Ouvidores de Santo André puderam compartilhar com toda a população as ideias e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria através de artigos publicados no Diário do Grande ABC, principal jornal local que é distribuído nas 7 cidades que compõem o Grande ABC.

Esta ação resultou em reuniões com Ouvidores da região que procuraram o Órgão para conhecer melhor as atividades e apoiar na construção das Ouvidorias dessa importante região da cidade de São Paulo.

Com isso, existe um projeto cujo objetivo é estabelecer uma reunião periódica, para o encontro dos Ouvidores das 7 cidades, ampliando oportunidades de trocar experiências, otimizando o atendimento aos munícipes de maneira uniforme e assertiva.

artigo

Ouvir? Não é apenas isso!

As ouvidorias tiveram sua origem na Suécia, em 1859, com o nome de Ombudsman; no Brasil, o primeiro Ouvidor Geral foi nomeado em meados do Século XVI, com a atribuição de ser o "Ovidor do Rei", e com isso, garantir a rigorosa aplicação das leis então vigentes. Com a proclamação da Independência do Brasil a instituição foi extinta.

As ouvidorias públicas brasileiras resurgem dentro do contexto da reconstituição, com a promulgação da Constituição de 1988, que instituiu a base jurídica que possibilitou a consolidação da democracia brasileira, ampliando e valorando a participação da sociedade na administração pública.

Em 1999, o governador de São Paulo, Mário Covas, promulgou a lei de proteção ao usuário do serviço público, determinando a criação de ouvidorias em todos os órgãos públicos estaduais. Em agosto desse mesmo ano, a instituição pelo então prefeito Celso Daniel, a Ouvidoria da Cidade de Santo André; um em-

brilho que se desenvolveu rapidamente, graças ao empenho e ao compromisso de inúmeros atores, que passaram pelo órgão, estes obtinidos na execução de um processo de aprimoramento democrático, atuando como instrumento de comunicação e participação do cidadão, buscando o aperfeiçoamento dos serviços prestados à sociedade.

Atualmente, detemos experiências suficientes, para realizar a necessária reflexão sobre o verdadeiro papel a ser desempenhado pelas ouvidorias brasileiras, dentro do novo cenário de serviço do Estado, das empresas e das organizações da sociedade com o diferencial de transição da administração, de subordinação.

Hoje, a Ouvidoria de Santo André, com um canal redigido com a população para criação da Ouvidoria da Cidade de Santo André, inspirando-se em experiências externas no Brasil, como as de Argentina, Nova Zelândia e Canadá, visto que quase todas as experiências nacionais existentes eram de ouvidorias muito antigas ao Executivo, caracterizadas por serem descentralizadas na concepção básica do projeto.

artigo

Ouvir e compreender

Recentes análises realizadas pela equipe da Ouvidoria da Cidade de Santo André apontam para um novo cenário sobre o papel da instituição, os quais destacamos em quatro macro funções: a participação social, o controle social, o subsídio de gestões e a simplificação de procedimentos.

Com o crescimento de participação, as ouvidorias são o principal canal de abertura para o cidadão. Para isso, é necessário, a partir de 2022, a Ouvidoria da Cidade de Santo André registra mais de 19 mil atendimentos, número esse que soma aos nove milhões de registros na rede formada por ouvidorias de vários órgãos públicos. Nesse sentido, a iniciativa da Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo em criar uma rede de ouvidorias em todo o estado de São Paulo, vem ao encontro da necessidade dos municípios de instituir e normalizar instituições sólidas que promovam e fundamentam as boas práti-

cas na prestação de serviços à sociedade, priorizando as ações que busquem o recorte no e o respeito dos cidadãos de sua capacidade de escolhas e decisões. Além disso, ações devem ser tomadas para ampliação do acesso aos canais de comunicação com o cidadão também auxiliando para a criação da participação.

Um exemplo disso foi a implementação de canais de atendimento, como o WhatsApp, no segundo semestre de 2022, que elevou o volume de atendimentos realizados pelo órgão.

As ouvidorias também têm exercido papel de controle social, na medida em que podem verificar as atividades da administração pública e identificar gargalos. É com os dados de gestão, apressados e cívicos importantes para as instituições, como a performance de programas e ações, criadas pelo cidadão. Nest

melhora do serviço público; um importante espaço, na esfera de respeito ao ser humano. Todo esse trabalho só faz sentido, quando do outro lado temos gestores, como o prefeito Paulo Serra, que possuem compreensão e visão estratégica, para utilizar os relatórios anuais do órgão, uma importante ferramenta para elaboração de políticas públicas.

Davem a legitimação, pois ao operar com celeridade e eficácia, exercendo a real função de uma ouvidoria, fortalecemos a relação com a sociedade e especificamente com o cidadão em suas vidas.

artigo

Ouvidoria – 24 anos de história

Em 1996, o então prefeito Celso Daniel elaborou a lei histórica do projeto para criação da Ouvidoria da Cidade de Santo André, inspirando-se em experiências externas no Brasil, como as de Argentina, Nova Zelândia e Canadá, visto que quase todas as experiências nacionais existentes eram de ouvidorias muito antigas ao Executivo, caracterizadas por serem descentralizadas na concepção básica do projeto.

Finalizado esse desenho inicial, a etapa posterior foi a de convidar os principais atores da sociedade civil organizada para discutir lá, a importância e a adoção de todos para se apropriarem da Ouvidoria como um elemento importante de defesa dos direitos dos cidadãos. Com isso, importantes modificações foram feitas até a concretização do projeto de lei, que foi aprovado pelo Conselho Municipal de Santo André em 30 de agosto de 1999.

A lei determinava que o ouvidor fosse eleito por um colegiado de 17 repre-

sentantes da sociedade civil, contemplando toda a cidade em sua complexidade social. Concorreram ao cargo na primeira eleição 16 candidatos indicados por entidades do município, os quais passaram por debates públicos, realizados na Câmara, e tiveram a oportunidade de expor suas intenções, sendo questionados sobre perguntas do colegiado e pelo público presente. Assim, no dia 2 de dezembro de 1999, em votação de segundo turno, foi eleito o primeiro ouvidor de Santo André, Sr. Saul Gelman, ex-presidente da Associação Comercial e Industrial de Santo André, para um mandato de dois anos.

Nesse quase um quarto de século, a instituição trata entre os ouvidores eleitos: Saul Gelman (em 1999, 2001, 2010 e 2012), Retidão Adad (2005 e 2007), José Luiz Ribas Junior (2014 e 2016), Oswaldo Maria Fernandes Farnelli (2018) e Ronaldo Martin (2003 e 2021 - atual).

A Ouvidoria da Cidade de Santo An-

dré consolidou, nestes 24 anos, essa notória história como uma das ouvidorias municipais mais antigas do País em funcionamento contínuo; e a única que possui um ouvidor, estabelecendo uma relação fisiológica com a população, dotada de total independência em relação aos poderes constituintes, e rompendo esse traço cultural de que o cidadão não deveria ser superior.

Isso demonstra que uma instituição criada com princípios democráticos, e com um funcionamento adequado na relação com a administração municipal, que tem à frente um gestor que compreende ambos os papéis, é possível garantir um fluxo contínuo cada área compreendendo sua responsabilidade em garantir respostas às solicitações, dentro do prazo legal, e com a empatia necessária para melhoria na prestação de seus serviços ao cidadão.

Ronaldo Martin é ouvidor geral na cidade de Santo André.

com o crescimento do mercado de trabalho e sua evolução, uma nova visão sobre o capitalismo remete a comportamentos excessivos nos locais de trabalho, muitas vezes pelo fator "subordinação e poder" dentro das organizações.

No tocante à simplificação de processos, a Ouvidoria tem sido atuante com frequência, para procedimentos complexos ou que se mostram muito burocráticos. O cidadão ainda precisa compreender que pode ser um serviço público de qualidade, e que aliás, é um direito de to-

artigo

Aqui não!

Com o crescimento do mercado de trabalho e sua evolução, uma nova visão sobre o capitalismo remete a comportamentos excessivos nos locais de trabalho, muitas vezes pelo fator "subordinação e poder" dentro das organizações.

Podemos observar no cotidiano de nossos

grupos, o que amplia a confiança e a credibilidade nas relações.

Para essa interação, se faz necessário definir propósitos e alinhar os canais de comunicação, com base na experiência do usuário, com suas dores, sugestões e dificuldades, bem como na aderência, capacidade e limites de inovação e concretização do fim.

Assim, a atribuição das ouvidorias públicas na governança de serviços com participação social implica em promover um conjunto de mecanismos passados em três importantes pilares: analisar, direcionar e monitorar; onde estes, incorporados à liderança, à estratégia e ao controle, auxiliam no cultivo de propósitos sustentáveis, duradouros e justos.

Cabe aos gestores a compreensão da necessidade de atender à pressão social da melhor forma, e integrá-la com harmonia ao sistema vigente, adotando diversities, princípios, re-

queiro; o medo de perder o emprego, ou a vergonha de vivenciar esta situação humilhante, é maior do que a fibra em combater este mal territorial.

Debatendo esse tipo de violência necessária compreender todo o contexto organizacional, e mesmo o assunto não sendo de conhecimento profundo o principal foco necessita ser a participação e a satisfação do colaborador na organização. Combater, reverter e eliminar essas situações de trabalho não tornam-se múltiplas facetas, e a falta deste ambiente seguro e deve ser um objetivo contínuo e perseguido por todos.

Para isso, o Programa de Prevenção aos Acidentes, Idealizado Nacional (Associação Brasileira de Ouvidores), a Ouvidoria de Santo André assume o compromisso de estimular iniciativas contínuas de ações, bem como de ações educativas, preventivas

Ronaldo Martin é ouvidor geral no município de Santo André.

Alexandre Vaino é ouvidor geral adjunto na cidade de Santo André.

Ouvidor Geral é eleito para compor o Conselho Deliberativo da ABO

Em novembro de 2023, o Ouvidor Geral da Cidade de Santo André Sr. Ronaldo Martim foi eleito para compor o Conselho Deliberativo da seccional São Paulo da ABO – Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman.

Essa é a segunda vez na história da Ouvidoria da Cidade de Santo André que, um Ouvidor, no exercício de seu mandato, é eleito para compor o conselho da ABO.

O Conselho Deliberativo da ABO tem por finalidade aprovar a inclusão de associados institucionais junto ao órgão.

Ouvidor de Santo André

O Ouvidor Geral da Cidade de Santo André, Ronaldo Martim, foi eleito na quinta-feira para compor o conselho deliberativo na seccional São Paulo da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman, para um mandato de dois anos. A ABO São Paulo, criada em 7 de novembro de 2001, não tem fins lucrativos, objetivando estimular e promover o conagraamento e o relacionamento entre todos aqueles que exerçam a função de ouvidor/ombudsman, como também os que atuam em atividades de defesa dos direitos humanos, da privacidade e proteção de dados pessoais, defesa da cidadania, proteção e defesa do consumidor, e do meio ambiente. O Estado de São Paulo possui mais de 2.000 ouvidorias em funcionamento.

Visitas



- **VICE-PREFEITO LUIZ ZACARIAS**

Visita ao Vice-Prefeito Luiz Zacarias para entrega do relatório trimestral de atendimentos da Ouvidoria.



- **SECRETÁRIA DE MOBILIDADE URBANA**

Visita das servidoras da Secretaria de Mobilidade Urbana Ivana Girolamo e Heloisa Escudeiro para apresentação do Programa de Mobilidade Urbana Sustentável.



- **SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ**

Recebemos a visita do Secretário de Segurança Cidadã Vlamir Luz Machado, do Secretário Adjunto Edson Lima e do Comandante da GCM Roberto dos Santos para tratar de novos projetos e parcerias entre as Instituições.

Visitas



- **SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO**

Visita do Secretário de Comunicação Édson Salvo Melo e do Secretário Adjunto Caio Carvalho para tratar do planejamento de comunicação institucional e apresentar novos projetos da Ouvidoria.



- **SECRETARIA DE SAÚDE**

Visita ao Secretário de Saúde Gilvan Junior para tratativas sobre o fluxo de atendimentos entre a Ouvidoria e a Secretária de Saúde.



- **SECRETARIA DE AÇÕES GOVERNAMENTAIS**

Visita do Secretário de Ações Governamentais Pedrinho Botaro e do Diretor da Secretária de Planejamento Estratégico Pedro Henrique Barbieri para tratativas do Plano de Metas 2021/2024.

Visitas



- **VEREADOR EDILSON FUMASSA**

Vereador Edilson Fumassa visitou o Órgão para conhecer os trabalhos prestados pela Ouvidoria e os encaminhamentos das demandas.



- **UNIVERSIDADE FEDERAL DO ABC**

Visita das alunas do curso de Relações Internacionais da UFABC, Desire Cardoso e Letícia Andrade para falar do papel das Ouvidoria Públicas na construção de municípios sustentáveis.



- **SINDSERV**

Recebemos os representantes do SindServ Bruna Rúbia e Alan José Duarte para tratar sobre o Projeto de Combate e Prevenção aos assédios.

Visitas



- **SIVALDO DA SILVA PEREIRA**

Visita do Ex-Coordenador do Colegiado da Ouvidoria da Cidade Sivaldo da Silva Pereira para apresentar o Projeto de Combate e Prevenção aos Assédios nos locais de trabalho.



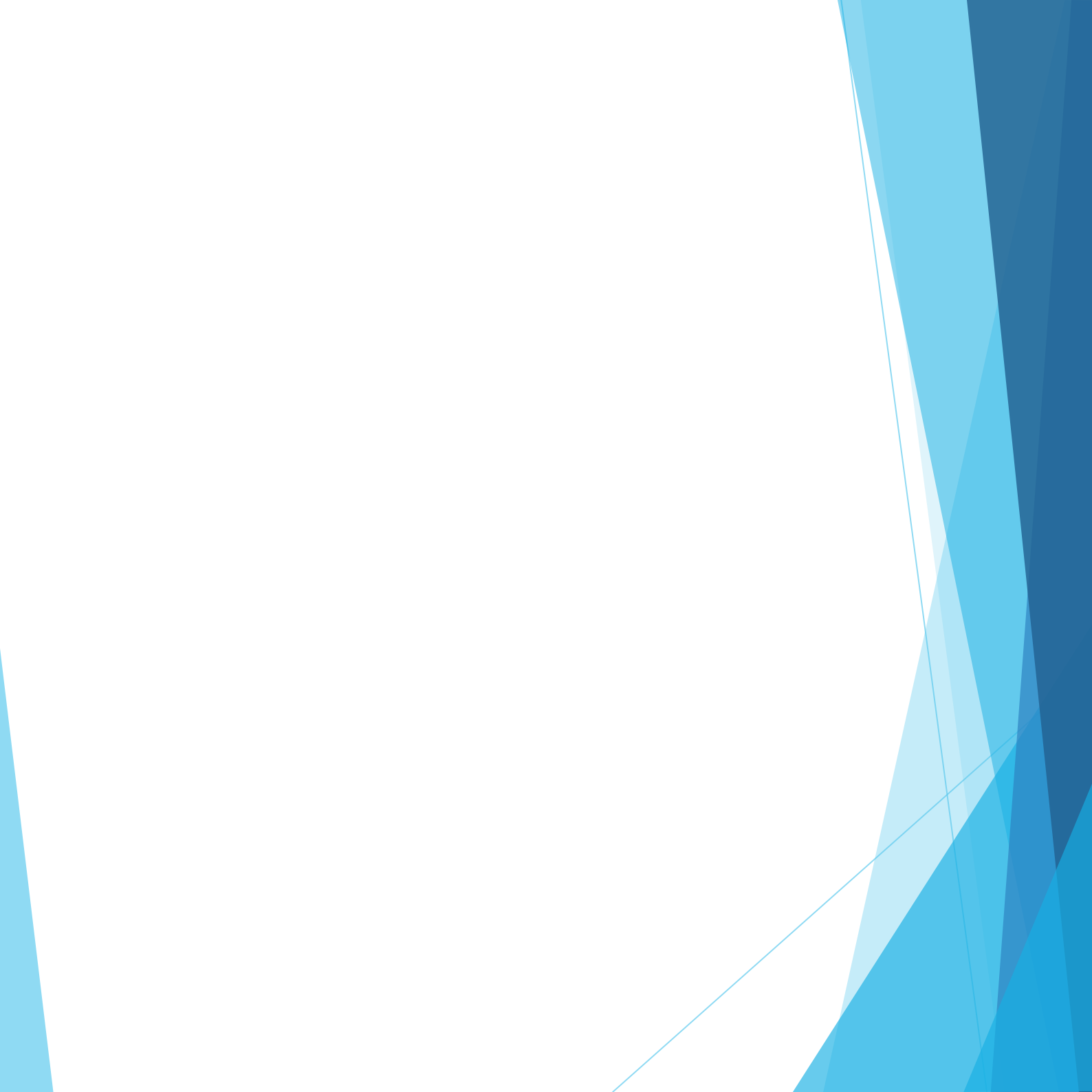
- **ROTARY CLUB**

Visita do amigo Antônio Pirola, futuro Governador do Rotary Internacional - Distrito 4420 para apresentar os trabalhos realizados pela Ouvidoria e futuros projetos do Órgão.



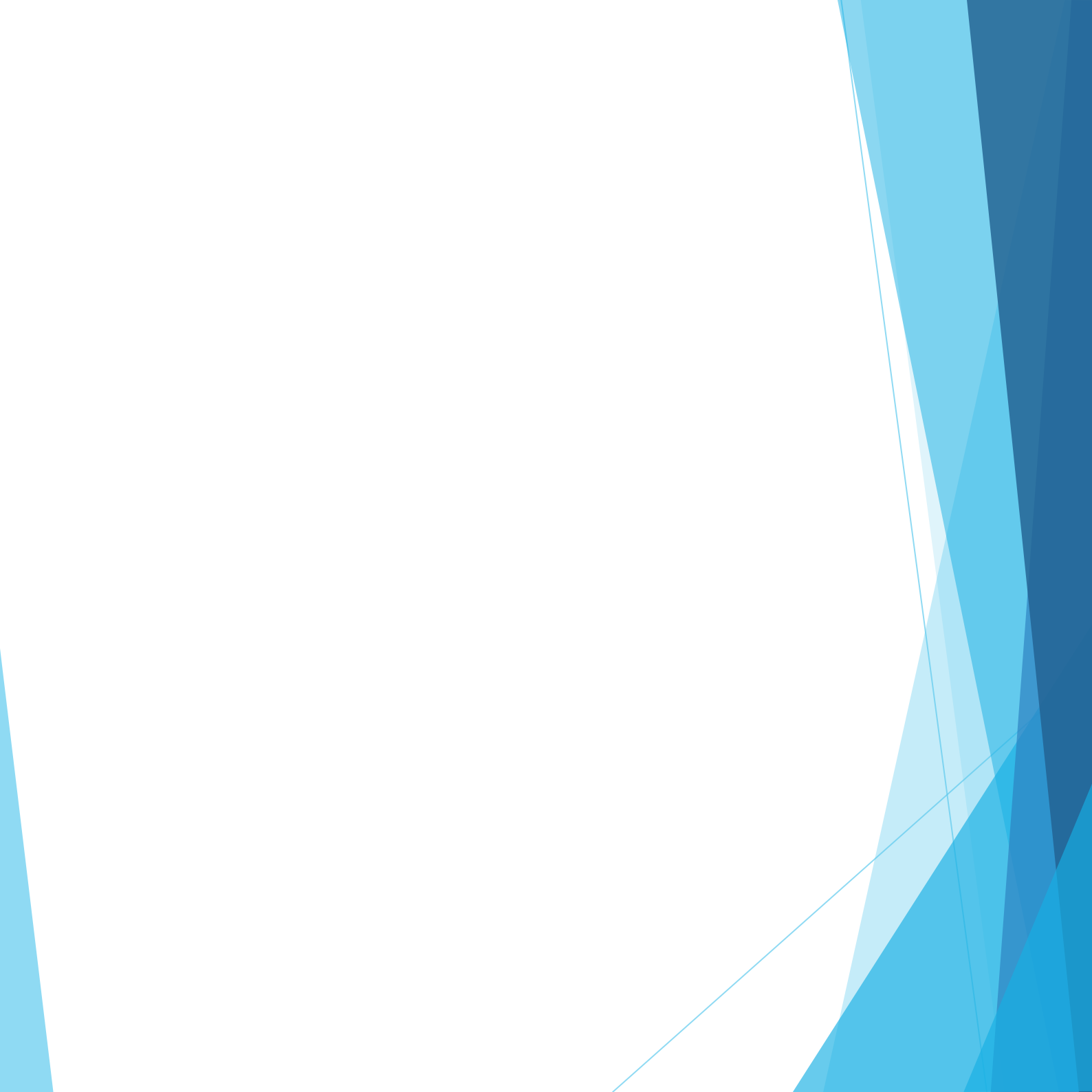
- **CLEIDE TAMEIRÃO - Representante da CUT**

A representante da CUT no Colegiado da Ouvidoria esteve na sede do Órgão para apresentar-se e conhecer os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria.



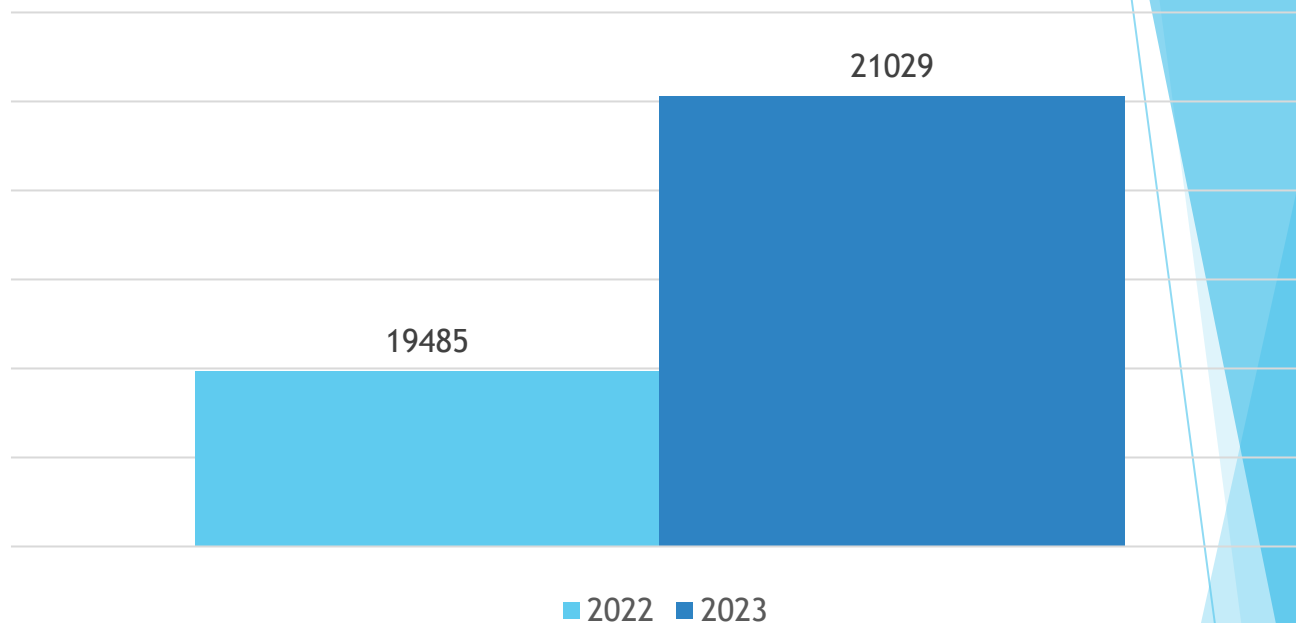
Dados Estatísticos 2023





Comparativo anual

2022 - 2023

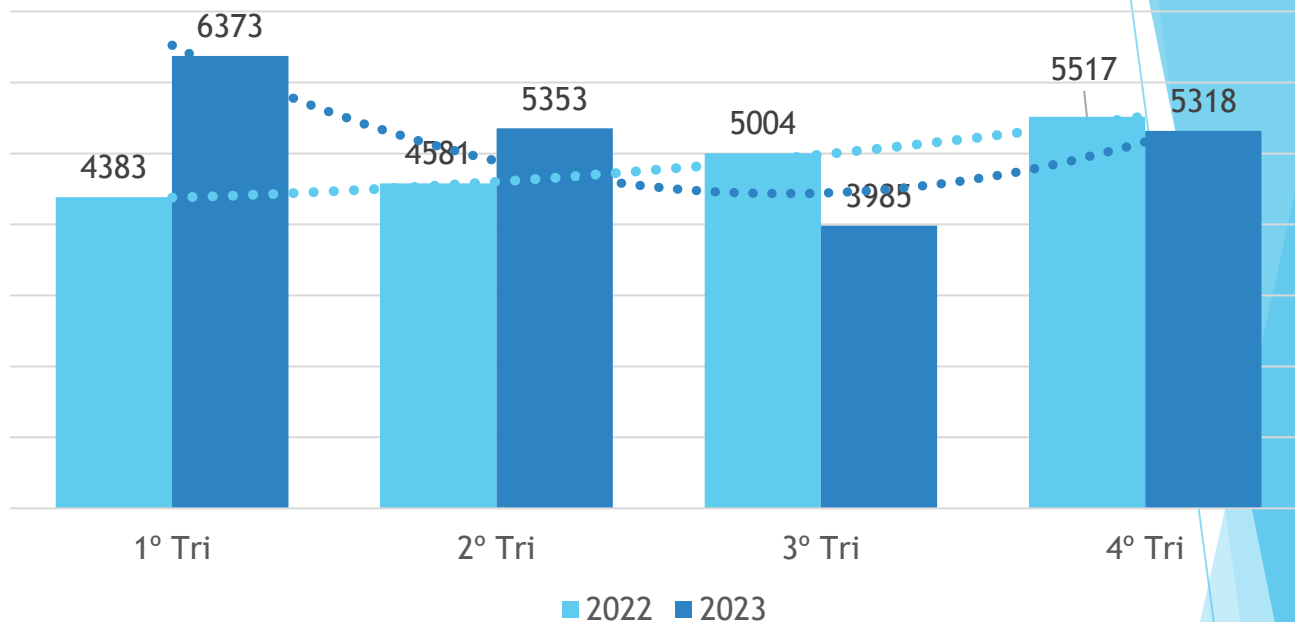


Observados que o ano de 2023 tivemos um aumento no volume de acionamentos da Ouvidoria da Cidade de Santo André de 7,9% se comparado ao anos de 2022.

Em análise, detectamos que esse aumento provem das ações de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, bem como das ações da Ouvidoria Itinerante.

Comparativo trimestral

2022 - 2023

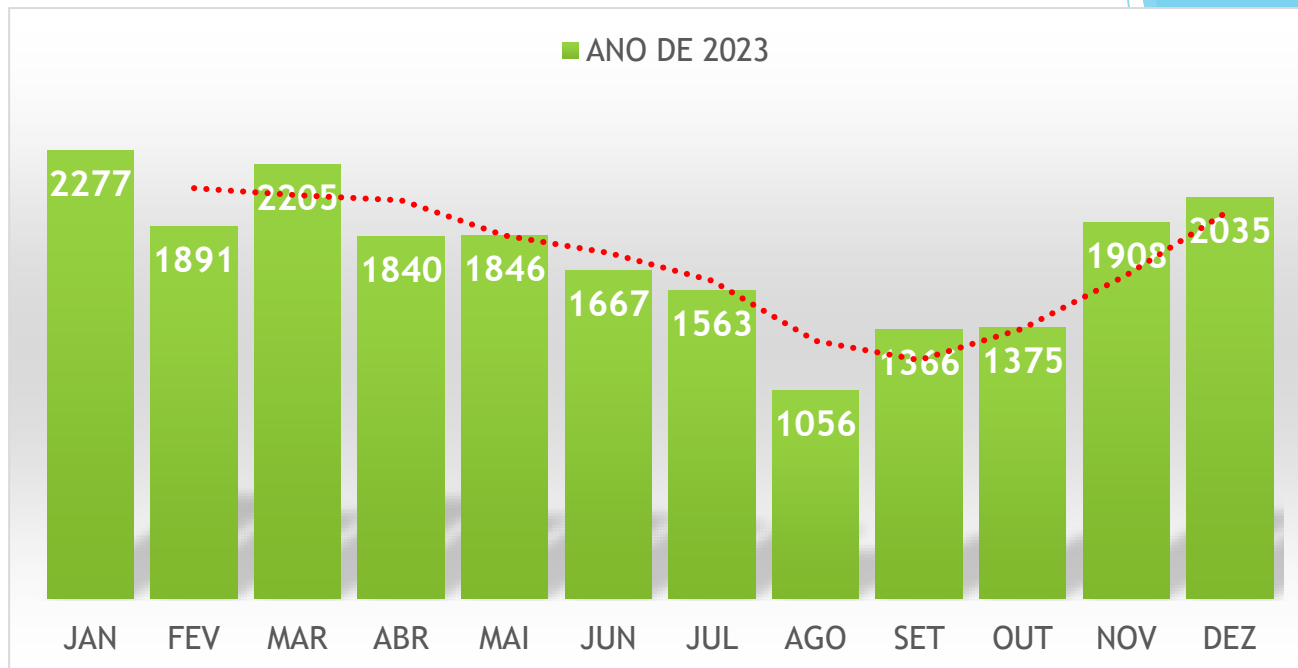


Ao compararmos os trimestres de 2022 e 2023, percebemos em crescimento no volume de manifestações, período onde os munícipes buscam mais apoio para o pagamento do IPTU.

Isso se dá pela dificuldade de entendimento nos termos escritos no carne, e também pouco conhecimento ou acesso a internet para emissão das vias de pagamento, principalmente dos munícipes com mais de 60 anos.

Porém, no semestre seguinte, observamos uma paridade no quarto trimestre, onde o maior volume de manifestações são referentes a zeladoria da cidade.

Atendimentos

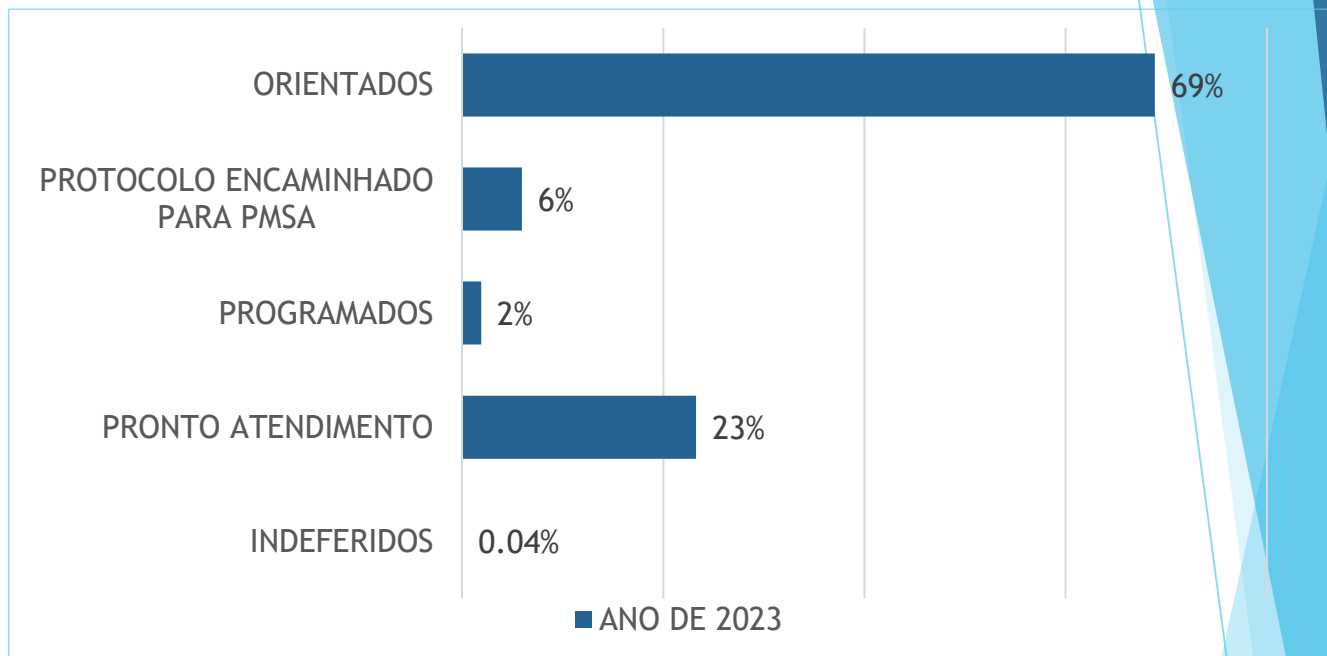


O total volume de atendimentos executados pela equipe da Ouvidoria da Cidade de Santo André em 2023 foi de 21.029, 7,4% superior ao ano de 2022, onde o volume de atendimentos foi de 19.485.

Percebemos que no primeiro semestre de 2022 tivemos um aumento no volume de manifestações, devido ao período de orientação sobre IPTU e encaminhamento de demandas junto ao departamento de áreas verdes, o que representou 55% das manifestações recebidas no decorrer do ano.

Já no segundo semestre, destacamos a alta nos meses de novembro e dezembro, onde aos principais manifestações foram voltadas a zeladoria da cidade.

Encaminhamentos

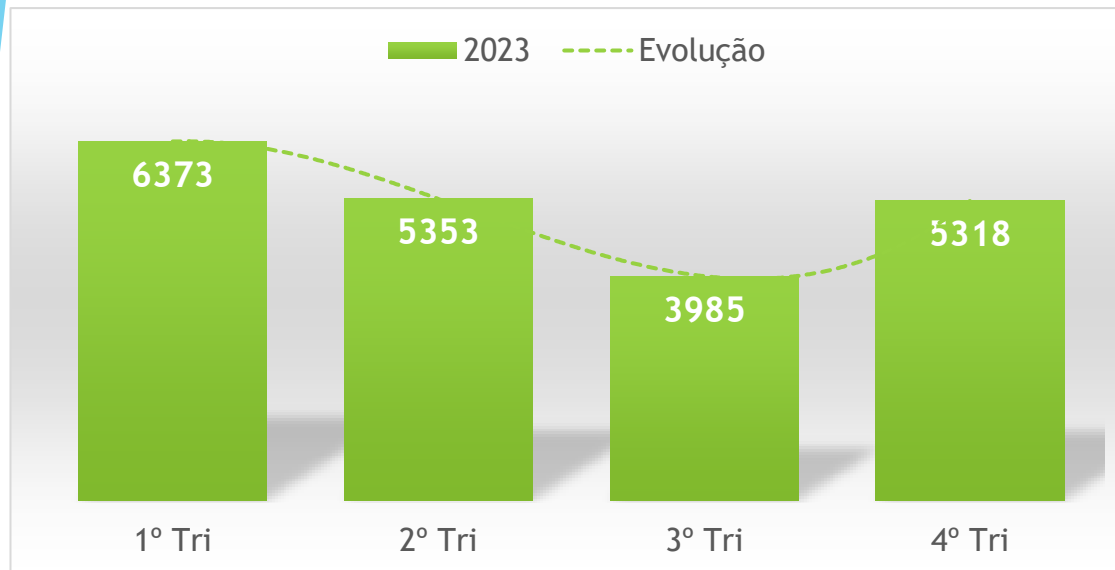


Nessa análise concluímos que 68% dos atendimentos feitos pela equipe da Ouvidoria F foram tabulados como orientações. Isso acontece devido ao baixo conhecimento do cidadão em como solicitar seu serviço ou abrir sua solicitação junto a Prefeitura e suas Autarquias.

Assim, nossa equipe orienta a forma correta de acionar os serviços, e também na maneira correta de acionar esta Ouvidoria no caso de necessidade.

Outro dado relevante é o pronto atendimento, que comparado ao ano de 2022, cresceu em decorrência da melhor capacitação de nossos servidores, que encontram-se preparados para solucionar alguns casos que não demandas abertura de processos.

Comparativo por trimestre



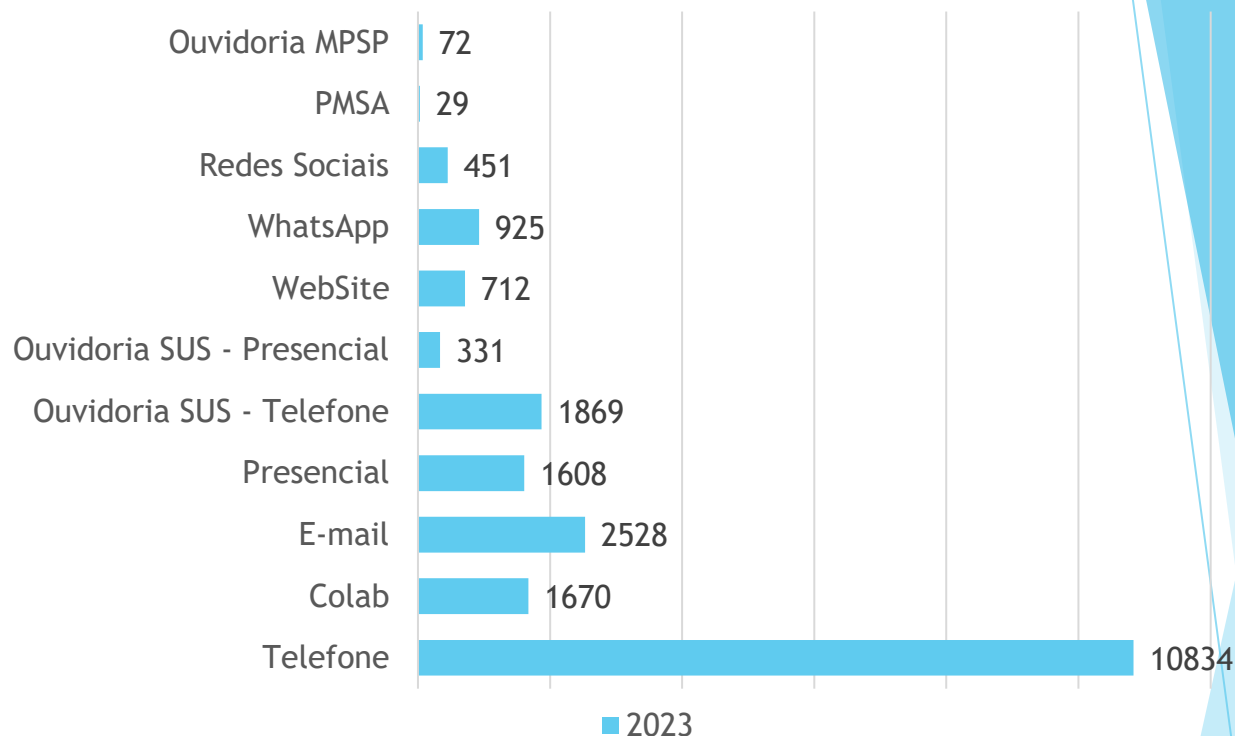
No segundo e terceiro trimestre, obtivemos uma queda no volume de acionamentos, onde analisamos os motivos e listamos abaixo:

- Mutirões da saúde promovidos pela Secretária de Saúde;
- Campanhas de multivacinação;
- Promoção de feiras de emprego;
- Melhoria no atendimento da Praça de Atendimento do paço;
- Execução do Programa Rua Nova;
- Melhorias no Hospital da Mulher;

Já no primeiro e quarto trimestre, observamos que as maiores manifestações se deram devido:

- Obras da revitalização dos viadutos Santa Teresinha;
- Não interdição de bares com som alto;
- Não intervenção do poder publico em bailes nas comunidades.

Acionamentos

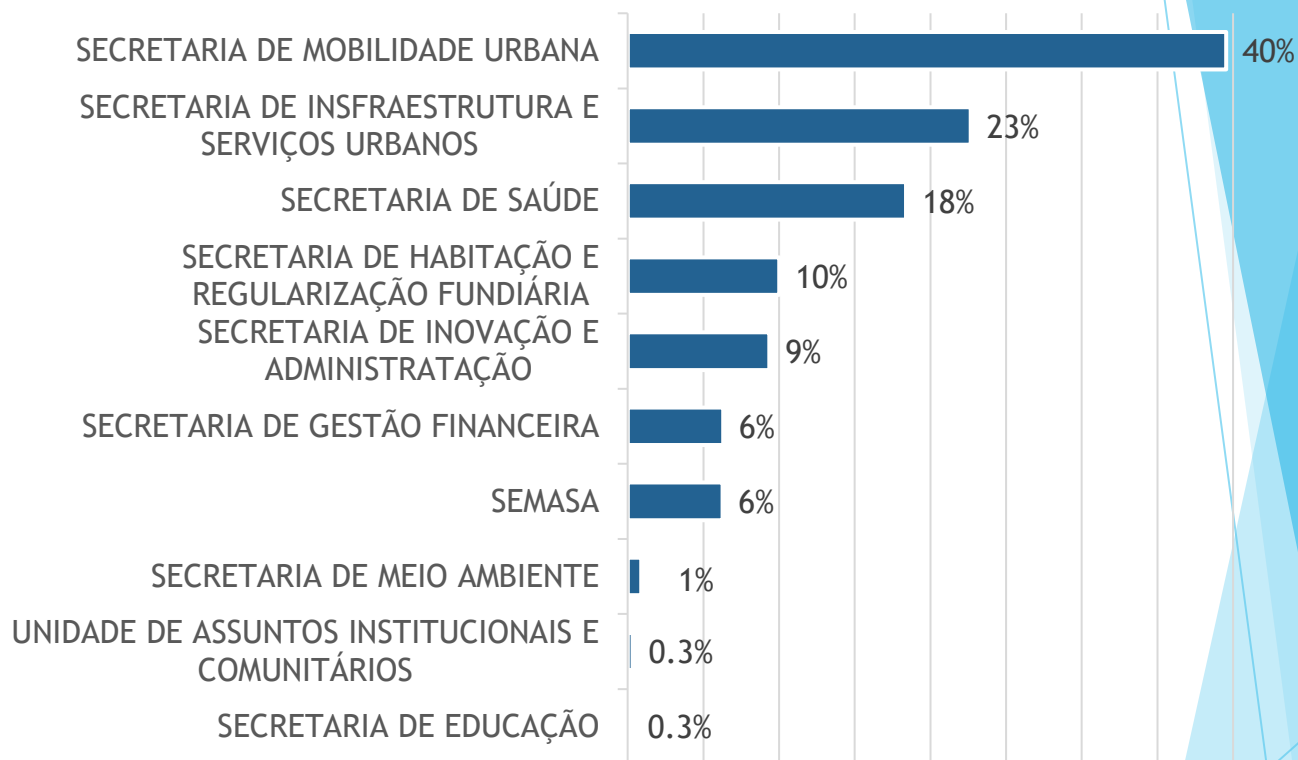


A análise estatística dos meios de acionamento do órgão aponta o telefone como principal canal utilizado pelo munícipe com 51% dos acionamentos.

O segundo canal de acionamento mais utilizado pelo munícipe, é o e-mail, que aparece com 12% dos acionamentos e o APP Colab com 8% dos acionamentos.

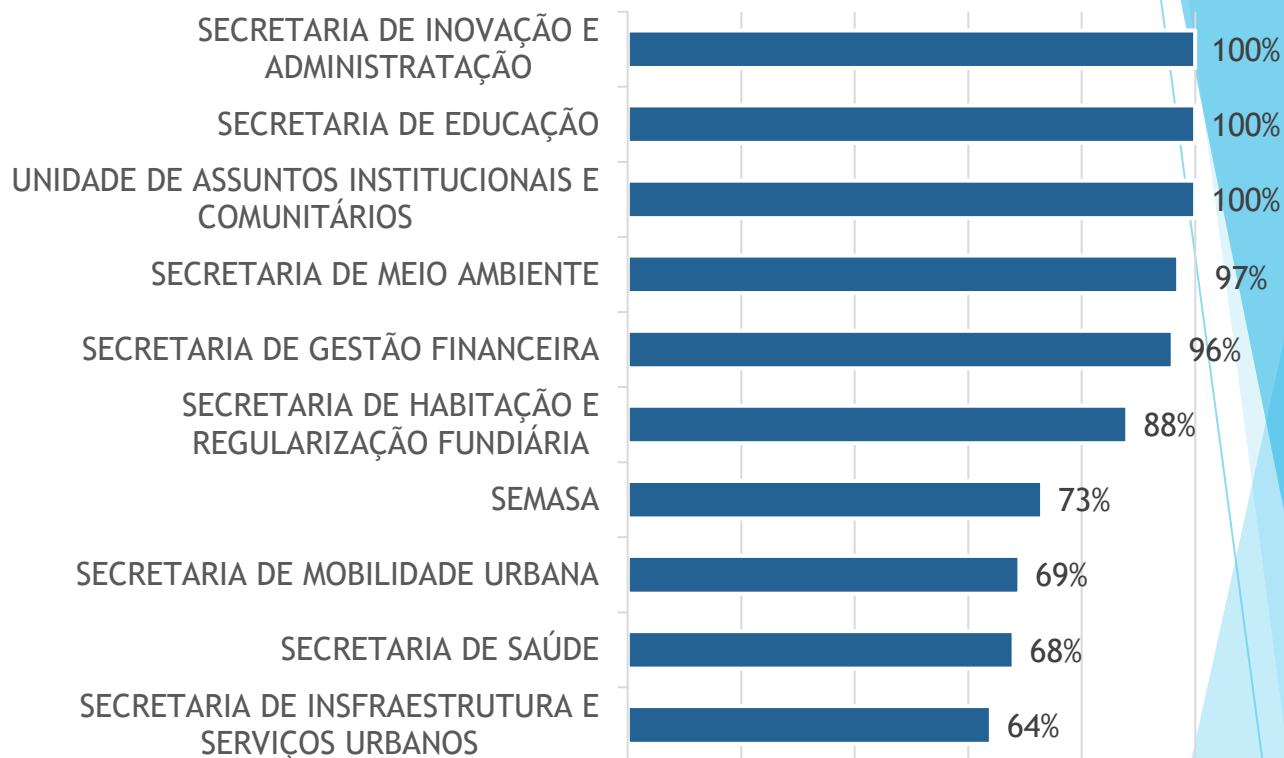
Isso acontece devido ao grande volume de orientações que a Ouvidoria oferece ao cidadão, o que elimina a necessidade de abertura de processos, e encaminha de maneira assertiva o mesmo no andamento de sua solicitação junto aos prestadores de serviços do município.

Acionamentos por Secretaria



Apresentamos as 10 principais Secretarias / Autarquias que receberam acionamentos durante 2022.

Resoluções por Secretaria



Apresentamos os índices de resoluções por Secretaria / Autarquia após acionamentos desta Ouvidoria durante 2022. Algumas demandas apresentadas estão ainda em tratativas ou dentro dos prazos estipulados para execução dos serviços.

Principais manifestações

Destacamos abaixo as manifestações mais procurados durante o ano de 2023.

- **IPTU**
 - Apoio e orientação ao cidadão para contestar valores;
 - Emissão das vias para pagamento.
- **Serviços de manutenção e sinalização de vias;**
 - Tapa buraco em vias asfálticas e placas de sinalização;
 - Interdição do viaduto Castelo Branco;
 - Falta de sinalização para rotas alternativas.
- **Departamento de manutenção e áreas verdes:**
 - Capinação de ruas e vielas;
 - Poda em conflito com fiação elétrica;
- **Poluição sonora:**
 - Bares e comércios de bebidas;
 - Bailes nas comunidades.
- **Serviços relacionados a saúde e postos de atendimento:**
 - Marcação de consultas;
 - Marcação e realização de exames;
 - Falta de algumas especialidades médicas.



Acionamentos GCM



ACIONAMENTOS

93

MANIFESTAÇÕES

RESOLUÇÃO

100%

CASOS RESOLVIDOS

Apresentamos os índices de acionamentos referente a
Guarda Civil Municipal de Santo André.

Acionamentos via Ouvidoria do MPSP

Ministério Público do Estado de São Paulo



ACIONAMENTOS

52

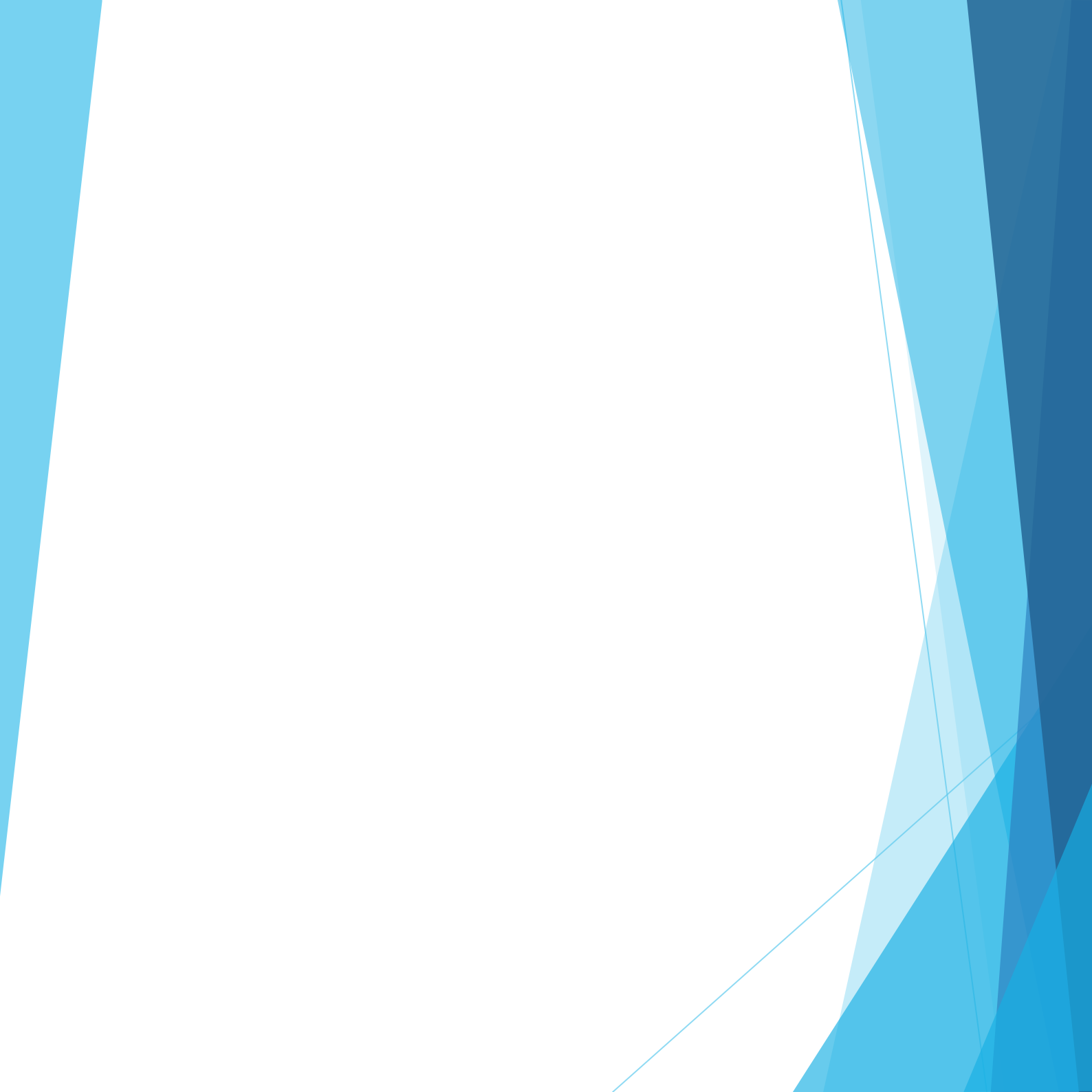
ACIONAMENTOS

RESOLUÇÃO

100%

CASOS RESOLVIDOS

Apresentamos os índices de acionamentos referente a parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo.





Sugestões ao Executivo Municipal





Sugestões apresentadas em 2022

Apresentamos abaixo, tabela com as sugestões encaminhadas no ano de 2022 e seu status:

| PROPOSTA | STATUS |
|--|---------------|
| Promover maior divulgação do cronograma anual para poda de árvores e roçagem de praças e vielas; | NÃO EFETIVADA |
| Promover uma maior divulgação do cronograma para implantação do banho de luz nos bairros ainda não atingidos; | EFETIVADA |
| Estabelecer junto as EMEIEFS do município um cana de atendimento rápido ao cidadão para prestar informações diversas e realizar pequenos serviços, como por exemplo a emissão de guia do IPTU; | NÃO EFETIVADA |
| Ampliar a participação do Ouvidor da Cidade nas reuniões de secretariado; | PARCIAL |
| Firma agenda trimestral com Prefeito Municipal para o cumprimento de obrigações legais do órgão, entrega de relatórios de atendimento e tratativas de assuntos relevantes; | NÃO EFETIVADA |
| Estabelecer durante eventos e festividades oficiais da Prefeitura de Santo André um canal de Ouvidoria própria para o evento, levando ao público informações e captando reclamação, sugestão, elogios e denúncias acerca do mesmo. | EFETIVADA |
| Promover estudo para regularização de ambulantes que atuam em regiões próximas ao viaduto 18 do forte, com possível criação de espaço direcionado a esta atividade nos moldes já existentes. | NÃO EFETIVADA |
| Promover a reorganização e a conscientização de artistas de rua que estejam abrangidos pela Lei n. 9.902/16 e Decreto n. 17.077/18. | PARCIAL |
| Promover de forma constante, ações conjuntas entre o Serviço Funerário Municipal e a Guarda Civil Municipal, com a finalidade de coibir a ação irregular de guardadores de carros no interior do Cemitério do Curuçá. | NÃO EFETIVADA |

Sugestões apresentadas em 2022

| PROPOSTA | STATUS |
|--|---------------|
| Flexibilizar o vale transporte pago aos servidores PCD, que estão em condição que impossibilite o uso de transporte público, para pagamento em forma pecuniária do valor correspondente. | NÃO EFETIVADA |
| Fornecer acompanhamento psicológico aos servidores lotado nos CRAS e Casa Amarela, que trabalham sob constante tensão, com o propósito de cuidar da saúde mental dos mesmos; | EFETIVADA |
| Criar serviço para retirada segura de ninhos e colmeias de abelhas e marimbondos, nos moldes que já existem em municípios vizinhos. | NÃO EFETIVADA |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

Sugestões ao Executivo - 2023

Em atendimento a Lei nº 13.460/17, apresentamos a seguir algumas sugestões para melhoria na prestação de serviços públicos municipais ao cidadão andreense:

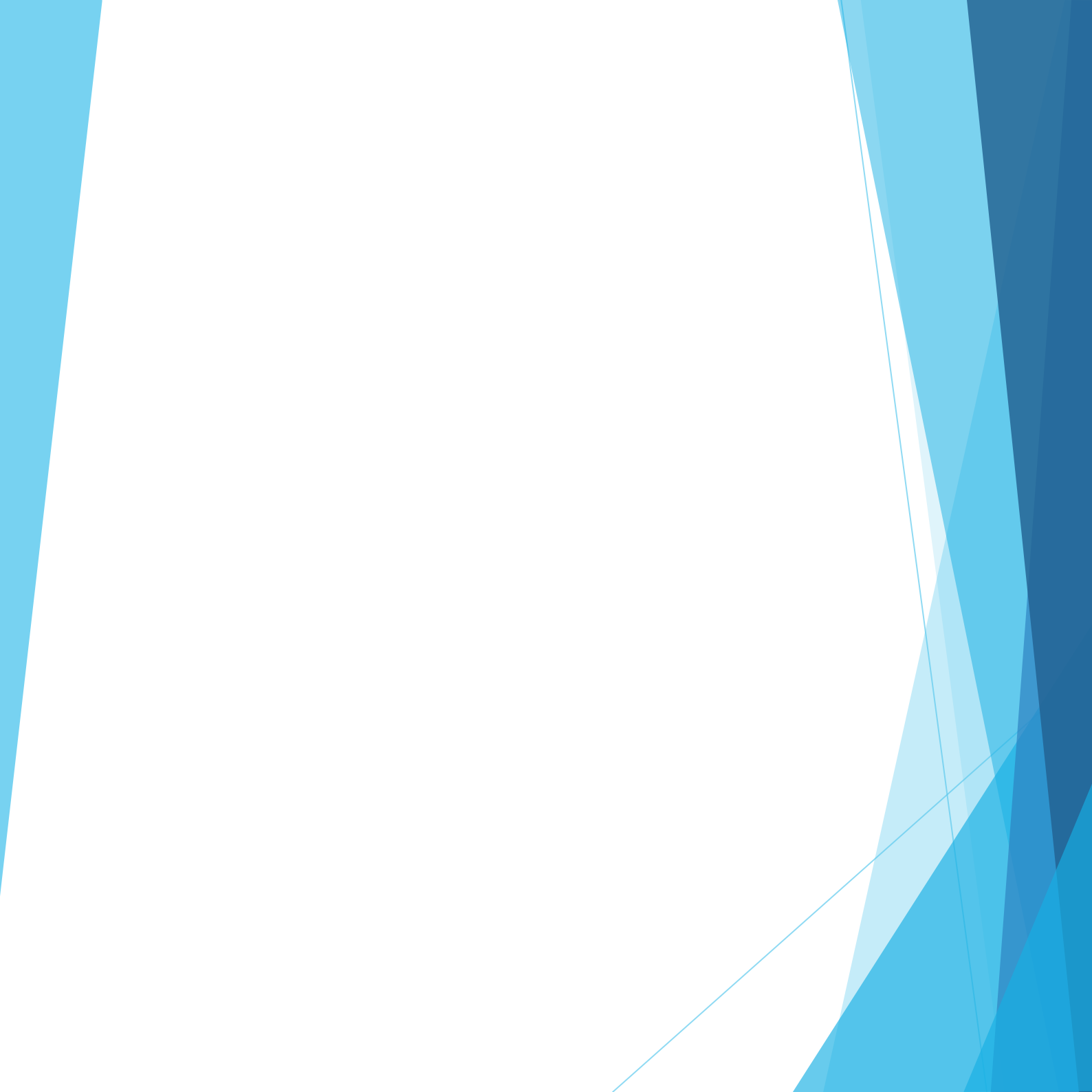
- Promover uma maior divulgação do cronograma anual para poda de árvores e roçagem de praças e vielas, bem como a adoção de mutirões informativos referente ao tema;
- Promover uma maior divulgação do cronograma para implantação do banho de luz nos bairros ainda não atingidos pelo programa;
- Estabelecer juntos as EMEIFS do município um canal de atendimento rápido ao cidadão para prestar informações diversas e realizar pequenos serviços, como por exemplo a emissão de guia de pagamento do IPTU;
- Ampliar a participação do Ouvidor da Cidade nas reuniões de secretariado;
- Firmar agenda trimestral com Prefeito Municipal para cumprimento de obrigações legais do órgão, entrega de relatórios de atendimentos e tratativa de assuntos relevantes;
- Alterar a mensagem constante no carnê do IPTU referente ao prazo para apresentação de recursos, deixando mais claro para o cidadão que a data limite, para apresentação de recursos até o vencimento da primeira parcela.
- Flexibilizar o vale transporte pago aos servidores PCD, que estão em condição que impossibilita o uso de transporte público, para pagamento em forma pecuniária do valor correspondente. Dessa forma o valor poderá ser utilizado para pagamento de combustível ou uso de transporte por aplicativos;

Sugestões ao Executivo - 2023

- Apresentar a Câmara de Vereadores Projeto de Lei que tenha para o combate e prevenção aos assédios nos locais de trabalho, formalizando a Ouvidoria da Cidade de Santo André como principal canal para recebimento de denúncias e admissibilidade das mesmas;
- Estabelecer processos noturnos para manutenção de vias de alto fluxo, evitando assim maiores problemas de transito durante o dia;
- Ampliar a instalação de piso tátil no centro expandido da cidade, bem como a sinalização para pessoas com deficiência visual ou auditiva.
- Expandir acesso nas calçadas do centro expandido da cidade para acesso de cadeirantes;
- Criar painel tátil para deficientes visuais em Paranapiacaba;
- Expandir as ações e projetos da secretária de Cultura para as comunidades periféricas de Santo André;
- Aumentar o prazo de vencimento para parcelas do IPTU extraídas pelo site da Prefeitura, visto que a FMP é atualizada uma vez ao ano.

Prestação de contas 2023





Execução Orçamentária 2023

| PROJETO | INICIAL | ANULADO | SUPLEMENTADO | CONTIGENCIADO | GASTO | SALDO |
|------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|----------------------|
| 9001-1498 | R\$ 10.000,00 | R\$ 0,00 | R\$ 8.980,00 | R\$ 0,00 | R\$ 3.640,10 | R\$ 15.339,90 |
| 9001-1499 | R\$ 6.000,00 | R\$ 3.000,00 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 2.922,11 | R\$ 77,89 |
| 9001-1501 | R\$ 40.000,00 | R\$ 47.980,00 | R\$ 50.000,00 | R\$ 29.225,00 | R\$ 9.177,06 | R\$ 3.617,94 |
| 3009-1500 | R\$ 72.000,00 | R\$ 3.694,24 | R\$ 0,00 | R\$ 2.905,76 | R\$ 65.400,00 | R\$ 0,00 |
| 9001-1503 | R\$ 1.000,00 | R\$ 1.000,00 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 |
| 9001-1502 | R\$ 15.000,00 | R\$ 15.000,00 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 | R\$ 0,00 |
| 9001-1663 | R\$ 10.000,00 | R\$ 0,00 | R\$ 158.000,00 | R\$ 160.214,47 | R\$ 7.785,33 | R\$ 0,00 |
| RESULTADO | R\$ 154.000,00 | R\$ 70.674,24 | R\$ 216.980,00 | R\$ 192.345,23 | R\$ 88.924,60 | R\$ 19.035,73 |

É possível conferir a Execução Orçamentária 2023 completa, na Publicação feita junto aos atos oficiais do município ou no site www.ouvidoria.santoandre.sp.gov.br acessando a aba transparência.



Considerações Finais

A Ouvidoria da Cidade de Santo André, desde 1999, mantém vivo o compromisso em atuar de maneira imparcial, sem vínculos de subordinação com a administração direta, ou indireta, de forma a mediar de maneira ética e humanizada, as relações entre o poder público e a população andreense.

O presente relatório não trata apenas de apontamentos, mas sim de análises oriundas das manifestações da população e da prestação de serviços pelo poder público, visando a melhoria contínua dos mesmos no pleno exercício da cidadania.

Salientamos que, sugestões e implementações feitas em parceria durante o exercício em questão, trouxeram maior assertividade nas ações executadas e melhoria contínua, proporcionando com isso importantes ganhos ao cidadão andreense.

Esta Ouvidoria nunca atuou, nem atua, em favor próprio, mas sim à favor de interesses oriundos dos objetivos originais do órgão, que é estabelecer uma democracia participativa, onde o cidadão esteja sempre em primeiro lugar.

Reafirmamos nosso compromisso público, de fazer um trabalho de excelência, com ponderação, qualificação profissional e cuidado com o cidadão.

EQUIPE DE GESTÃO

Ouvidoria da Cidade de Santo André

Ronaldo Martim

Alexandre Vieira - Natália Parlato - Diego Semeão

©2021 - 2024, todos os direitos reservados para Ouvidoria da Cidade de Santo André.
Permitida a reprodução deste material mediante a citação da fonte.

Autoria: **RONALDO MARTIM** - Ouvidor Geral da Cidade de Santo André
ALEXANDRE DOMINGUES VIEIRA - Ouvidor Geral Adjunto da Cidade de Santo André

Este relatório foi elaborado em atendimento à
Lei Federal 13.460/17 e Lei Municipal 10.257/19.



Rua Dona Elisa Fláquer, 37 - Centro - Santo André - SP - CEP: 09020-160

Telefone / WhatsApp: 11 4437-1150
e-mail: ouvidoria@santoandre.sp.gov.br
Site: ouvidoria.santoandre.sp.gov.br