Prefeitura Municipal de Vitória
Estado do Espírito Santo

SEGOV/GAB-REQ/087 Vitória, 09 de Junho de 2022

Senhor Vereador
Davi Esmael Menezes de Almeida
Presidente da Câmara Municipal de Vitória
Nesta

Assunto: Resposta ao Requerimento de Informação

Senhor Presidente,

Cumprimentando-o, encaminho resposta ao Requerimento de Informação nº 66/2022, de autoria do vereador Gilvan da Federal através do OF. nº 3414/2022/SEMMAM/GAB, da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e OF. nº 10/2022/SEGOV/OUV, da Secretaria de Governo.

Atenciosamente,

Marcelo de Oliveira
Secretário de Governo - em exercício

Ref. Proc. 8101533/2022 - PMV
6737/2022 - CMV

ljp

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

Assinado digitalmente por ALEXANDRE LAEBER DA SILVA:10078642736 Data: 13/06/2022 13:54:00

Ofício nº. 3414/2022-SEMMAM/GAB Vitória, 07 de junho de 2021.

À SEGOV/SUB-RI

Ref.: Processo Administrativo n.° 3101533/2022
Requerimento de Informação n.º 66/2022
Resposta ao OF. RQI. DEL. Nº 66

Excelentíssimo Senhor Prefeito,

Trata-se de Requerimento de Informação, de iniciativa do Vereador Gilvan da Federal, relativo ao funcionamento do canal 156, especificamente quanto ao Disque Silêncio, na Prefeitura Municipal de Vitória. Acerca do tema, o Vereador solicitou ao Município as seguintes informações:

1. Como funciona o canal 156 na prática?
2. Como funciona o Disk Silêncio na prática?
3. Quais os dias e horários de funcionamento do Disk Silêncio no canal 156?
4. Qual a quantidade de servidores para atendimento do canal 156?
5. Quantos são disponibilizados para atender a demanda do Disk Silêncio?
6. Qual a quantidade de denúncias recebidas nos últimos 2 (dois) anos?
7. Qual o tempo de resposta e/ou atendimento ao munícipe?
8. Quantas demandas/denúncias foram concluídas nos últimos 2 (dois) anos?
9. Como acontece a fiscalização no caso de reincidência da denúncia seja para um evento, seja para um bar ou restaurante?

1. Como funciona o canal 156 na prática?

Cumpre-nos, inicialmente, registrar que o Sistema de Informações ao Cidadão – SIC 156 é regido pelas Leis n.ºs 8.974/2016 e 8.286/2012, e pelos Decretos Municipais n.ºs 15.520, 15.394 e 15.369, todos de 2012.

O SIC obedece à Norma de Procedimento SCI-NP 06, que estabelece o fluxograma de atendimento ao cidadão em anexo.

O cidadão pode fazer sua solicitação por meio do telefone 156, através do sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Vitória (http://vitoria.es.gov.br), ou por meio do aplicativo Vitória Online disponível nas lojas de aplicativo App Store (iOS) ou Play Store (Android).

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

Importante destacar que o *call-center* recebe registro de demandas das 08:00 às 22:00, enquanto o sistema online está disponível 24 horas por dia, sem interrupções.

2. Como funciona o disque-silêncio na prática?

O serviço do disque-silêncio funciona através do registro de ocorrência de poluição sonora pelos munícipes, pelos meios de entrada do SIC, isto é, pelo telefone 156, sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Vitória ou aplicativo Vitória Online.

Após registro da ocorrência, a equipe é deslocada ao local do incômodo, informado pelo munícipe, onde é realizada a avaliação de ruído, com o aparelho decibelímetro.

Caso constatada a violação aos níveis de pressão sonora, a Gerência de Fiscalização desta Secretaria adota as medidas administrativas cabíveis.

Os parâmetros de nível de pressão sonora estão estabelecidos nas Resoluções n.º 10/1998, 01/2018 e 02/2018, do Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente – COMDEMA. Além disso, os procedimentos da Fiscalização Ambiental estão estabelecidos no Código Municipal de Meio Ambiente, Lei 4.438/1997, e nos Decretos n.ºs 10.023/1997 e 15.218/2011.

3. Quais os dias e horários de funcionamento do disque-silêncio no canal 156?

O disque-silêncio funciona initerruptamente, 24 horas por dia, com o registro das demandas por meio do SIC.

4. Qual a quantidade de servidores para atendimento do canal 156?

A gestão do SIC foi atribuída à Ouvidoria Municipal, através da Lei n.º 8.974/2016, ao passo que esta unidade administrativa está vinculada à Secretaria de Governo, desta Prefeitura Municipal.

Dessa maneira, as informações relativas ao pessoal, funcionamento, entre outros, podem ser consultados diretamente à SEGOV/OUV.

5. Quantos são disponibilizados para atender à demanda do disque-silêncio?

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

A demanda do disque-silêncio é atendida por Agentes de Proteção Ambiental. O quadro de servidores do disque-silêncio é composto por doze pessoas, divididas em quatro plantões. Assim, formam-se equipes de três servidores por plantão, que trabalham em regime de escala 12x36 horas.

6. Qual a quantidade de denúncias recebidas nos últimos 02 (dois) anos?

Conforme relatório estatístico obtido do SIC, foram registradas, no ano de 2021, 7.608 (sete mil seiscentas e oito) demandas, enquanto no ano de 2022, até o dia 07/06/2022, foram registradas 3.457 (três mil quatrocentas e cinquenta e sete) demandas.

7. Qual é o tempo de resposta e/ou atendimento ao munícipe?

O prazo máximo para conclusão/resposta do SIC é de 30 (trinta) dias.

Em geral, o atendimento do munícipe ocorre após o registro da denúncia, seguindo a ordem de cadastro e demanda.

Além disso, são realizadas ações fiscais programadas em conjunto com outros órgãos da Prefeitura Municipal de Vitória, como Guarda Municipal, Fiscalização de Posturas, Vigilância Sanitária, além da Polícia Militar.

8. Quantas demandas/denúncias foram concluídas nos últimos 02 (dois) anos?

Conforme relatório estatístico do SIC, foram concluídas 10.934 (dez mil novecentas e trinta e quatro) demandas com o assunto Disque Silêncio, no período compreendido 01/01/2021 a 07/06/2022.

9. Como acontece a fiscalização no caso de reincidência da denúncia, seja para um evento, seja para um bar ou restaurante?

Em regra, na primeira violação ao nível de pressão sonora, é lavrado o Auto de Constatação, por meio do qual o infrator é advertido da inobservância das normas ambientais vigentes.

Após a ciência do Auto de Constatação, se forem verificados novos episódios de violação ao nível de pressão sonora, é lavrado o Auto de Infração, por meio do qual é aplicada a multa ao infrator.

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

Nas hipóteses em que o ruído é emitido por carros de som e equipamentos portáteis (caixas de som) em via pública, o Decreto Municipal n.º 17.304/2018 permite a lavratura direta do Auto de Infração, estando a Administração Pública isenta de lavrar o Auto de Constatação, ainda que seja o primeiro ato infracional.

Finalmente, o Decreto Municipal n.º 10.023/1997 prevê no artigo 27 a penalidade de interdição, que será imposta a critério da Secretaria de Meio Ambiente a partir da terceira incidência, ou quando persistir a irregularidade.

No que diz respeito ao anonimato, os dados do denunciante são sempre mantidos em sigilo pela Gerência de Fiscalização, conforme determinou o Parecer n.º 1.336/2014 da Procuradoria-Geral do Município e artigo 2º, da Lei Municipal n.º 9.188/2017.

Ao proceder o cadastro, tanto via contato telefônico, quanto pelo aplicativo e sítio eletrônico, o denunciante pode optar pelo sigilo de seus dados cadastrais.

Finalmente, é importante destacar que a fiscalização ambiental, por meio do Disque Silêncio, atua no caso de violação ao nível de pressão sonora, ou seja, nos casos de ruído.

Reclamações relativas à realização de eventos clandestinos são de atribuição da Fiscalização de Posturas, da Secretaria de Desenvolvimento da Cidade, uma vez que concernem ao uso do espaço público.

É o que nos cumpre informar.

Esta Secretaria permanece à disposição para outros esclarecimentos.

Respeitosamente,

TARCISIO JOSE FOEGER:07781975731
Assinado de forma digital por TARCISIO JOSE FOEGER:07781975731
Dados: 2022.06.07 18:02:04 -03'00'

TARCISIO JOSÉ FÖEGER

Secretário Municipal de Meio Ambiente

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

	PREFEITURA DE VITÓRIA **Controladoria Geral do Município** Assessoria de Planejamento Organizacional	**Norma de Procedimento**	Código **SCI-NP 06**

Assunto: **SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC**

Versão:	*Data de elaboração:*	*Data da Aprovação:*	*Data da Vigência:*
01	29/11/2012	29/11/2012	29/11/2012

Ato de Aprovação:	*Unidade Responsável:*
	SEMAD, CGM, SEGES, SEMFA, SECOM e SECOP

Revisada em:	*Revisada por:*
---	---

Anexos:

Anexo I - Fluxograma

Aprovação:

Carimbo e Assinatura da Secretaria de Administração	Carimbo e Assinatura da Controladoria Geral do Município
Carimbo e Assinatura da Secretaria de Gestão Estratégica	Carimbo e Assinatura da Secretaria de Fazenda
Carimbo e Assinatura da Secretaria de Comunicação	Carimbo e Assinatura da Secretaria de Coordenação Política

1. Finalidade:

Estabelecer os procedimentos para utilização do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC.

2. Abrangência:

Todas as unidades da estrutura organizacional do Poder Executivo e Administração Indireta.

3. Base Legal e Regulamentar:

Decreto 15.565, de 04 de dezembro de 2012.

4. Conceitos:

Sistema de Informação ao Cidadão - SIC - É um sistema integrado que tem a finalidade de gerir todas as demandas dos munícipes, arquiva os históricos de respostas e atualizações, é utilizado pelo call center para cadastrar os chamados e permite que em tempo real, o munícipe possa acompanhar o andamento de sua solicitação.

Chamado - É qualquer registro feito pelo Call Center dentro do SIC que demande resposta ou realização de serviço.

Rede de Resposta - Servidores responsáveis por receber, atender e responder os chamados cadastrados no SIC.

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

Supervisor - Servidores da rede de resposta responsáveis por fazer a validação, edição das respostas e monitorar os prazos de respostas dos chamados.
Sub Rede - Servidores indicados pelos Secretários Municipais, responsáveis por responder os chamados de denúncias, reclamações, elogios e sugestões.
Guia de Serviços - É um sistema desenvolvido e mantido pela Prefeitura de Vitória no qual estão catalogados todos os serviços prestados aos munícipes, sendo utilizado como base de dados para o Sistema de Informação ao Cidadão - SIC.
Solicitante - Qualquer pessoa, física ou jurídica, interessada em solicitar serviço ou se comunicar com a Prefeitura de Vitória.
Call Center - Operadores contratados para receber e cadastrar as chamados no SIC.
Assunto - É a denominação utilizada para designar um serviço prestado pela Prefeitura de Vitória.
Sub Assuntos - É uma classificação do assunto.
Perguntas e Respostas - Questionamentos mais frequentes, referentes ao serviço prestado.
Chamado Anônimo - É uma opção oferecida ao solicitante na abertura de uma denúncia, na qual ele não precisa ser identificar.
Chamado Sigiloso - É uma opção oferecida ao solicitante na abertura de qualquer chamado, na qual os seus dados pessoais são preservados junto a rede de resposta.
Denúncia - É um relato que envolve má conduta ou atos ilícitos referentes aos agentes públicos.
Solicitação de Serviço - Refere-se a toda demanda que, para ser atendida, necessita obrigatoriamente de dispêndio de recursos e materiais.
Reclamação - É quando o cidadão já fez uma solicitação de serviço e não foi atendido ou quando insatisfeito em relação a um serviço já executado.
Elogio/Sugestão - É quando o cidadão relata um elogio ou uma sugestão para a Prefeitura de Vitória.
Pedido de Informação - É a solicitação baseada na Lei de Acesso à Informação nº. 8.286/2012.
Comitê Gestor - É o responsável pelo monitoramento do SIC e é formado pelas secretarias de Gestão Estratégica, Fazenda, Comunicação, Controladoria Geral do Município e Coordenação Política.

5. Competência e Responsabilidades:

Compete ao Comitê Gestor controlar e acompanhar a execução da presente Norma de Procedimento.
Compete a Controladoria Geral do Município - CGM prestar apoio técnico e avaliar a eficiência dos procedimentos de controle inerentes a presente Norma de Procedimento.
Compete à Assessoria de Planejamento Organizacional - SEMAD/APO prestar apoio técnico, registrar, revisar e divulgar a Norma de Procedimento.

Procedimentos:

6.1 - Solicitante

6.1.1 - Solicita a informação ou serviço por meio do sítio eletrônico da PMV (http://www.vitoria.es.gov.br), clicando no ícone relacionado ao **Fala Vitória 156** e após no ícone **Fale Conosco** para o preenchimento do formulário, ou por meio do telefone **156**.

6.2 - Equipe de Triagem (Call Center)

6.2.1 - Recebe o pedido de informação ou serviço por meio do Fale Conosco ou Telefone 156.

6.2.1.1 - Caso a solicitação possa ser respondida imediatamente, finaliza a chamada telefônica ou responde o e-mail do solicitante, com base nas informações do site da PMV.

6.2.1.2 - Caso a solicitação não possa ser atendida imediatamente, abre-se um chamado classificando a solicitação e encaminha-o à Rede de Resposta.

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

6.3 - Rede de Resposta

6.3.1 - Recebe o chamado e utiliza o SIC para montar a resposta final, visando à resolução do problema relatado ou definição da resposta.

6.3.1.1 - Se o chamado não for referente ao seu grupo de atendimento, transfere para outro grupo.

6.3.1.2 - Se o chamado for referente ao seu grupo, cadastra uma primeira resposta em até 5 (cinco) dias úteis.

6.3.1.2.1 - Sendo necessária a análise de um novo grupo, encaminha a solicitação ao mesmo e aguarda a resposta.

6.3.2 - Define uma data de atendimento e programa o chamado para a data específica, quando possível.

6.3.3 - Produz a resposta final do chamado e encaminha-a ao Supervisor.

6.4 - Supervisor

6.4.1 - Monitora os chamados da sua rede de resposta, exigindo cumprimento do prazo da primeira resposta e andamento aos chamados parados por tempo excessivo.

6.4.2 - Valida os andamentos da rede que produziram conteúdo que será disponibilizado ao cidadão e ao Call-Center.

6.4.3 - Fecha o chamado.

---

7. Considerações Finais:

7.1 - Os supervisores são os únicos responsáveis pela inclusão e alteração de pessoas na rede de resposta do(s) seu(s) grupo(s), inclusive elegendo substituto(s) no caso do seu próprio afastamento definitivo ou temporário. Além disso, são os únicos responsáveis por manter os cadastros das "opções do assunto", das "perguntas e respostas" dos assuntos referentes ao(s) seu(s) grupo(s). Todos esses cadastros são mantidos usando ferramentas dentro do próprio SIC.

7.2 - O supervisor também é responsável por manter as informações dos assuntos atualizadas no Guia de Serviços, procurando, para isso, os responsáveis por tal sistema.

7.3 - Os grupos de nível "Secretariado" e "Assessoria" têm acesso aos chamados de toda a secretaria correspondente.

7.4 - Os grupos de "Ouvidoria" e "Fale com o Prefeito" tem acesso a todos os chamados do SIC, se buscá-los por número.

7.5 - Supervisores de grupos que funcionam em regime de plantão devem fazer o cadastro dos plantões antes do dia de funcionamento destes. O cadastro é necessário para que os chamados cadastrados em determinados assuntos sejam redirecionados para os grupos em plantão em determinado dia.

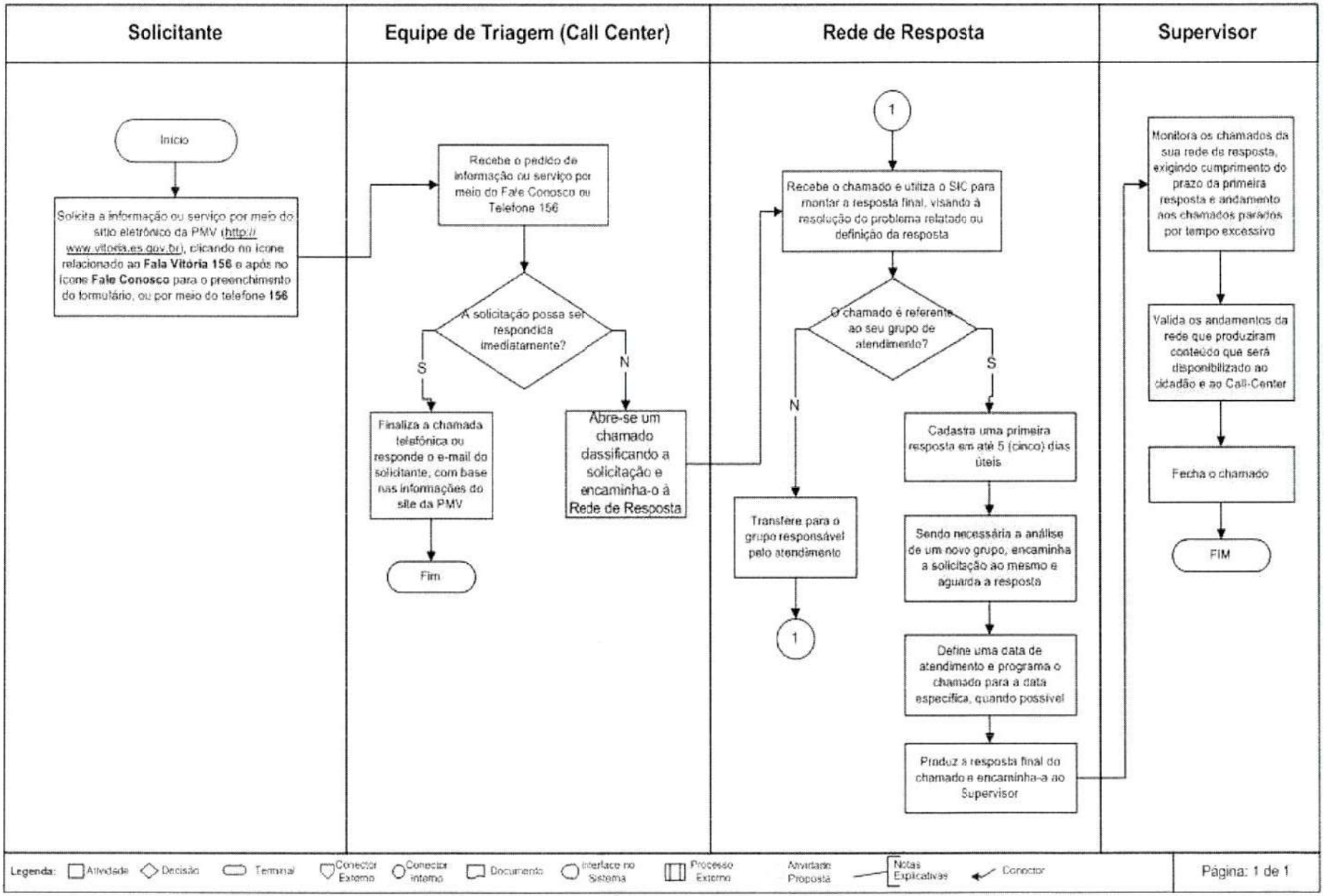
7.6 - Os grupos de nível de assessoria não podem transferir nem encaminhar os chamados, exceto a assessoria da Secretaria de Comunicação, que recebe os elogios e sugestões e devem repassá-las a pasta correspondente.

7.7 - Novos grupos são cadastrados pelos administradores do sistema orientados pelo grupo "Comitê Gestor do SIC".

7.8 - Somente os chamados identificados com CPF do solicitante podem ser acompanhados de forma on line pela internet.

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

Sistema: Sistema de Controle Interno - SCI
Assunto: Sistema de Informação ao Cidadão - SIC
Código: SCI-NP 06 Data de Elaboração: 29/11/2012
Versão: 01 Data da Revisão: 29/11/2012



ANEXO I – Fluxograma

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

Prefeitura Municipal de Vitória
Sistema de Informações ao Cidadão - SIC

Chamados abertos no período

Informa o total de chamados abertos num período, com informação se já foi concluído.

Grupo	Qtde abertos	Qtde concluídos	% conclusão
Disque Silêncio	11,065	10,934	99

Data base das informações: 07/06/2022 16:41

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP -
Brasil.

Prefeitura Municipal de Vitória
Sistema de Informações ao Cidadão - SIC

Chamados abertos no período

Informa o total de chamados abertos num período, com informação se já foi concluído.

Grupo	Qtde abertos	Qtde concluídos	% conclusão
Disque Silêncio	7,608	7,522	99

Data base das informações: 07/06/2022 16:42

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

Prefeitura Municipal de Vitória
Sistema de Informações ao Cidadão - SIC

Chamados abertos no período

Informa o total de chamados abertos num período, com informação se já foi concluído.

Grupo	Qtde abertos	Qtde concluídos	% conclusão
Disque Silêncio	3,457	3,412	99

Data base das informações: 07/06/2022 16:43

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente
conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

Prefeitura Municipal de Vitória
Estado do Espírito Santo
Secretaria de Governo

Ofício n° 10/2022 – SEGOV/OUV **Vitória – ES, 09 de Junho 2022.**

À SEGOV/SUB-RI

Ref.: Processo Administrativo n.° 3101533/2022
Requerimento de Informação n.º 66/2022
Resposta ao OF. RQI. DEL. Nº 66

Senhor Secretário,

Trata-se de Requerimento de Informação, de iniciativa do Vereador Gilvan da Federal, relativo ao funcionamento do canal 156, especificamente quanto ao Disque Silêncio, na Prefeitura Municipal de Vitória. Acerca do tema, o Vereador solicitou ao Município as seguintes informações que foram atendidas no **Ofício nº. 3414/2022 – SEMMAM/GAB,** anexado ao presente processo.

1. Como funciona o canal 156 na prática?
2. Como funciona o Disk Silêncio na prática?
3. Quais os dias e horários de funcionamento do Disk Silêncio no canal 156?
4. Qual a quantidade de servidores para atendimento do canal 156?
5. Quantos são disponibilizados para atender a demanda do Disk Silêncio?
6. Qual a quantidade de denúncias recebidas nos últimos 2 (dois) anos?
7. Qual o tempo de resposta e/ou atendimento ao munícipe?
8. Quantas demandas/denúncias foram concluídas nos últimos 2 (dois) anos?
9. Como acontece a fiscalização no caso de reincidência da denúncia seja para um evento, seja para um bar ou restaurante?

No que concerne ao questionamento **nº 04**, informamos que o Sistema de Informação ao Cidadão – SIC, é um sistema integrado que tem a finalidade de gerir todas as demandas dos munícipes (reclamações, sugestões e elogios) e as formas de entradas são através dos canais: Fala Vitória 156 que são recebidas pelo Call Center (empresa terceirizada), presencial, aplicativo e site.

Cada secretaria é composta por grupos de Rede de Resposta – Servidores responsáveis por receber, atender e responder os chamados.

A quantidade correspondente de servidores atuando diretamente por responder os chamados de denúncias, reclamações, elogios e sugestões é de 996.

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

É o que nos cumpre informar.

Atenciosamente,

ROBERTA KELLY SALLES FRAGA:08355963709

Assinado de forma digital por ROBERTA KELLY SALLES FRAGA:08355963709
Dados: 2022.06.09 12:02:21 -03'00'

Roberta Kelly Salles Fraga
Assessoria Técnica

Autenticar documento em http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200340034003600370032003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.