SERTÃOZINHO
PREFEITURA
Ao seu lado, cuidando de todos.
SECRETARIA DE GOVERNO

Ouvidoria Geral do Município

Ouvidor Geral do Município
Elizabeth Cristina da Rocha Costa

Relatório referente ao ano de 2022

Sertãozinho
2022

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
EXERCÍCIO 2022

A Ouvidoria Municipal de Sertãozinho, nos termos do disposto no Decreto Municipal nº 7.515, de 31 de dezembro de 2019, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2022 em cumprimento a suas atribuições.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido. Fortalece a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

No exercício de 2019, foi disponibilizado o Decreto nº 7.515/2019 que regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública e da Ouvidoria Municipal, legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação social.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio do endereço eletrônico ouvidoria@sertaozinho.sp.gov.br, através do site oficial do Município: www.sertaozinho.sp.gov.br, SIM Sem Papel ou pelo link: Prefeitura de Sertãozinho | 1Doc , via telefone 156 e 2105-1006) e também presencialmente na sede da Ouvidoria, à rua Jordão Borghetti, 250 – Jardim Recreio.

Eventuais manifestações recebidas por escrito ou em atendimento presencial são inseridas no Sistema Eletrônico de Informações para tramitação interna entre as Secretarias.

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, por meio do sistema e-SIC, com interface disponível na internet no site www.sertaozinho.sp.gov.br, SIM Sem Papel ou pelo link: Prefeitura de Sertãozinho | 1Doc

3. DEMONSTRATIVOS DE QUANTITATIVOS

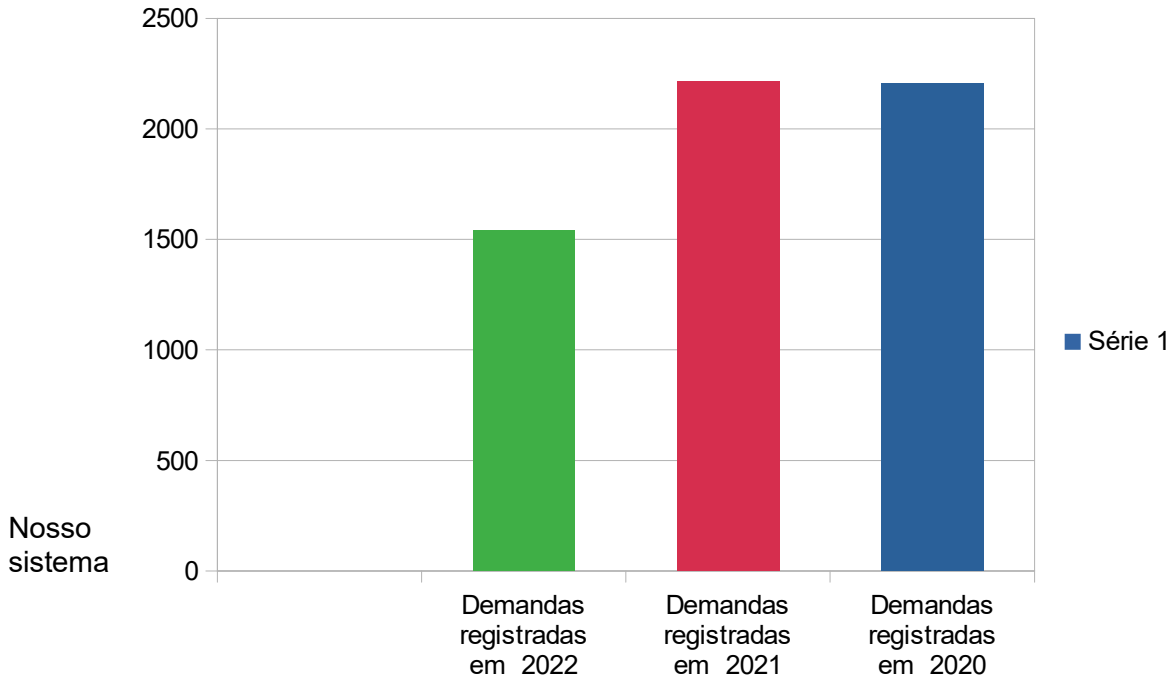
Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria em 2022 seja de cerca de 128 (cento e vinte e oito) mensagens por mês, com 1543 (mil quinhentos e quarenta e três) acionamentos anuais, com registro em nosso sistema de protocolo.

Comparado ao ano de 2021, quando foram registrados 2216 protocolos, houve uma queda de 30%. Essa queda se deu por conta da diminuição de denúncias a respeito da Covid-19 uma vez não há mais restrições a respeito da abertura do comércio e indústrias.

Comparativo de registro de demandas dos anos de 2019, 2020 e 2021

Ano	Quantidade de demandas registradas
2022	1543
2021	2216
2020	2207

Gráfico comparativo dos anos 2020, 2021 e 2022



Nosso sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas da Ouvidoria permite ao cidadão realizar o acionamento e o acompanhamento através da internet, proporcionando mais transparência ao processo e maior proximidade com a sociedade.

Além das reclamações, denúncias e solicitações de informação, são recebidos elogios. Os mesmos são encaminhados ao gestor da unidade elogiada ou à chefia imediata do servidor ou terceirizado mencionado.

Os quantitativos são extraídos da base de dados do sistema SMARAPD .e 1Doc, implantado no final de 2022

O relatório inclui a estatística anual referente aos serviços prestados pela administração municipal. Assim se constata que, nos meses de janeiro a dezembro, a média de atendimento é de 1543 protocolos com prazo médio de respostas de quinze dias.

As Secretarias mais demandas no ano de 2022 são: Secretaria de Obras e Serviços Públicos, Secretaria de Meio Ambiente e Agricultura, Serviço Autônomo de Água e Esgoto (Saemas) e Secretaria de Segurança Pública e Trânsito

Tipo de demanda	Quantidade de demandas registradas
Serviços	734
Reclamações	439
Denúncias	280
Informações	48
Sugestões	31
Elogios	11

Meios de recebimento	Quantidade de demandas registradas
Telefone	1203
E-mail	155
site	129
Presencial	56

Através do e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão Eletrônico, que fica no Portal de Transparência e Acesso à Informação, foram registradas 14 manifestações, todas concluídas em um prazo médio de vinte dias para as respostas das manifestações.

4. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria mostrou-se, por vezes, como um “alerta” às deficiências de nossos serviços. Por meio de comunicação direta com os órgãos responsáveis, permite a análise, manutenção e correção do problema para o retorno à normalidade.

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está aquém do grande quantitativo de manifestações recebidas.

Para aumento da eficiência e consequente satisfação do público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2023.

Recebemos muitas demandas relacionadas a dúvidas quanto aos procedimentos necessários para solicitar ou obter serviços.

Tal aspecto demonstra a necessidade de revisão de processos relacionados a tais serviços para simplificá-los ou, ainda, a necessidade de melhorar a disponibilização de informações ao usuário, seja ativamente, divulgando-as de forma a serem facilmente encontradas e compreendidas, seja passivamente, fortalecendo os canais para que o cidadão apresente suas dúvidas e obtenha respostas úteis em tempo hábil.

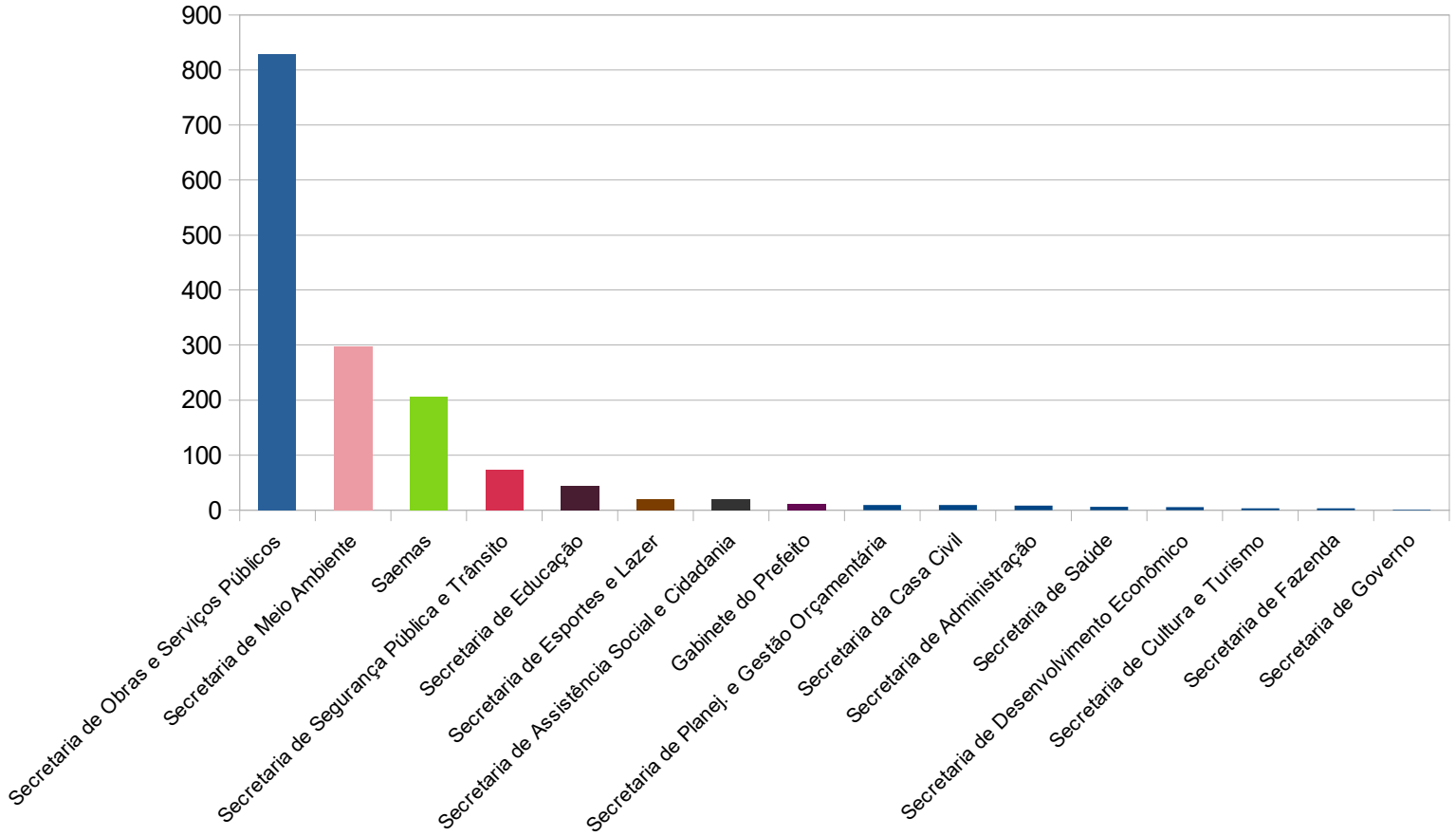
Veja, na tabela abaixo, o total de demandas registradas, concluídas e em análise ao longo do ano de 2022.

Relatório Parcial de Ouvidorias – Janeiro à Dezembro 2022

Demandas Registradas por Secretarias (Encerradas / Em Análise)

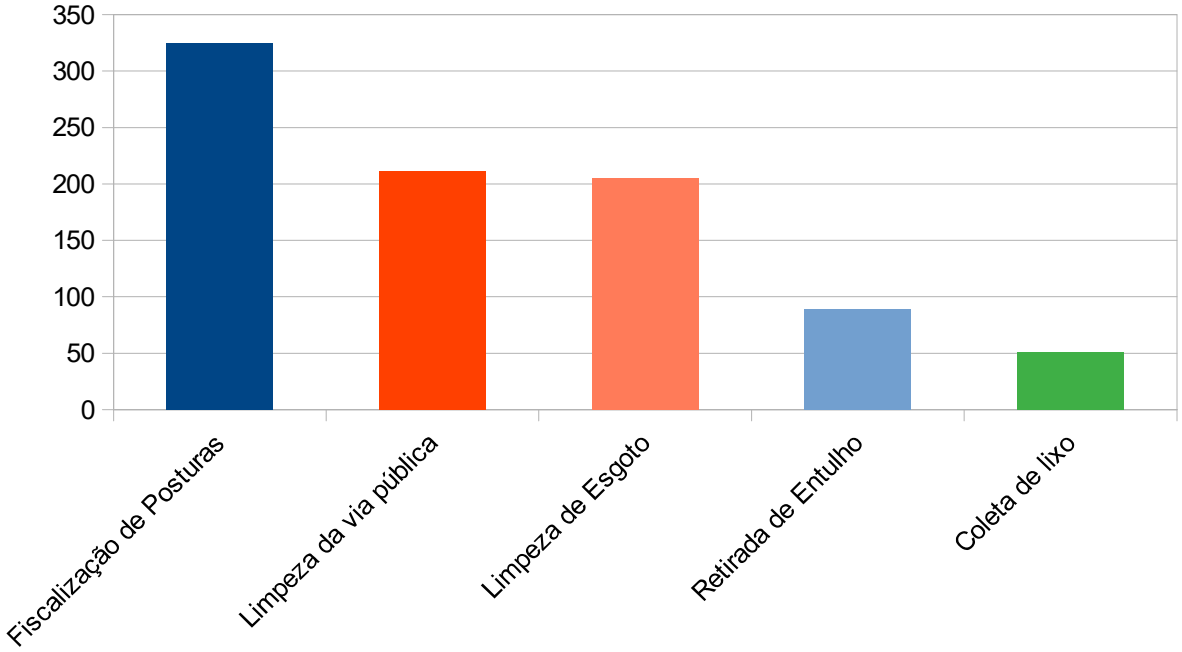
Secretarias	Quantidade	Encerradas	Em Execução
Secretaria de Obras e Serviços Públicos	829	825	4
Secretaria de Meio Ambiente	297	297	0
Saemas	205	205	0
Secretaria de Segurança Pública e Trânsito	73	73	0
Secretaria de Educação	44	44	0
Secretaria de Esportes e Lazer	20	20	0
Secretaria de Assistência Social e Cidadania	20	20	0
Gabinete do Prefeito	11	11	0
Secretaria de Planej. e Gestão Orçamentária	9	9	0
Secretaria da Casa Civil	9	9	0
Secretaria de Administração	8	8	0
Secretaria de Saúde	6	6	0
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	5	5	0
Secretaria de Cultura e Turismo	3	3	0
Secretaria de Fazenda	3	3	0
Secretaria de Governo	1	1	0
Total	**1543**	**1539**	**4**

Gráfico de demandas por secretarias



Os cinco assuntos mais solicitados

Fiscalização de Posturas	325
Limpeza da via pública	211
Limpeza de Esgoto	205
Retirada de Entulho	89
Coleta de lixo	51



5. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Ao avaliar os dados, a Ouvidoria relacionou as dificuldades de cada demandante com o objetivo refletir sobre possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade. Desse modo, de modo geral, observou-se que, para aumentar a qualidade da sua interação com a sociedade, a gestão carece que todos os setores comuniquem oportunamente à Ouvidorias deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Constatou-se que a maior parte das denúncias, manifestações, sugestões e elogios a servidores públicos está relacionada ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, que foram averiguados com o objetivo de buscar solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de tratá-las. São averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. As providências visando a busca de uma solução para o caso são tomadas assim que identificado a quê ou a quem se referem os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações.

O índice de resolutividade é de 89,25%, sendo os 10,75% restantes referentes a questões parcialmente resolvidas, ou seja, demandas atendidas, porém com prazo de resolução estendido por conta do seu teor. Por exemplo: pavimentação de ruas, roçagem de mato e limpeza pública. Considerando esses dados, visamos ao aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores. Para tanto, optamos por um engajamento através de reuniões, frisando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social. É importante que cada setor compreenda que as demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, são uma forma de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho e, consequentemente, uma maneira de aprimorar a gestão pública como um todo.

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação. Há, porém, ainda a necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio).

Com isso, houve no final de 2021, a reformulação de nossa Carta de Serviços no site oficial do Município, contendo informações básicas dos serviços oferecidos e com a finalidade de informar ao cidadão sobre os serviços prestados, incluindo forma de acesso, compromissos e padrões no atendimento ao público. É importante frisar que esta atualização contou com apoio do Departamento de Comunicação e que este documento está em constante atualização.

O documento pode ser acessado no link: Prefeitura Municipal Sertãozinho / SP - Carta de Serviços.

É o que coube informar.

Elizabeth Cristina da Rocha Costa
Ouvidora Geral do Município