



MUNICÍPIO DE SERTÃOZINHO

Secretaria de Governo

Ouvidoria Geral do Município
Ouvidor Geral do Município
Elizabeth Cristina da Rocha Costa

Relatório Referente ao ano de 2020

Sertãozinho
2020

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO 2020

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 2020 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, fortalecendo 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.

Assim, ao término do 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, do aplicativo Sertãozinho Conectada – que teve seu início em outubro de 2018, através do Fale Prefeito (números de telefone 156 e 2105-1006) e também presencial, 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 em www.sertaozinho.sp.gov.br

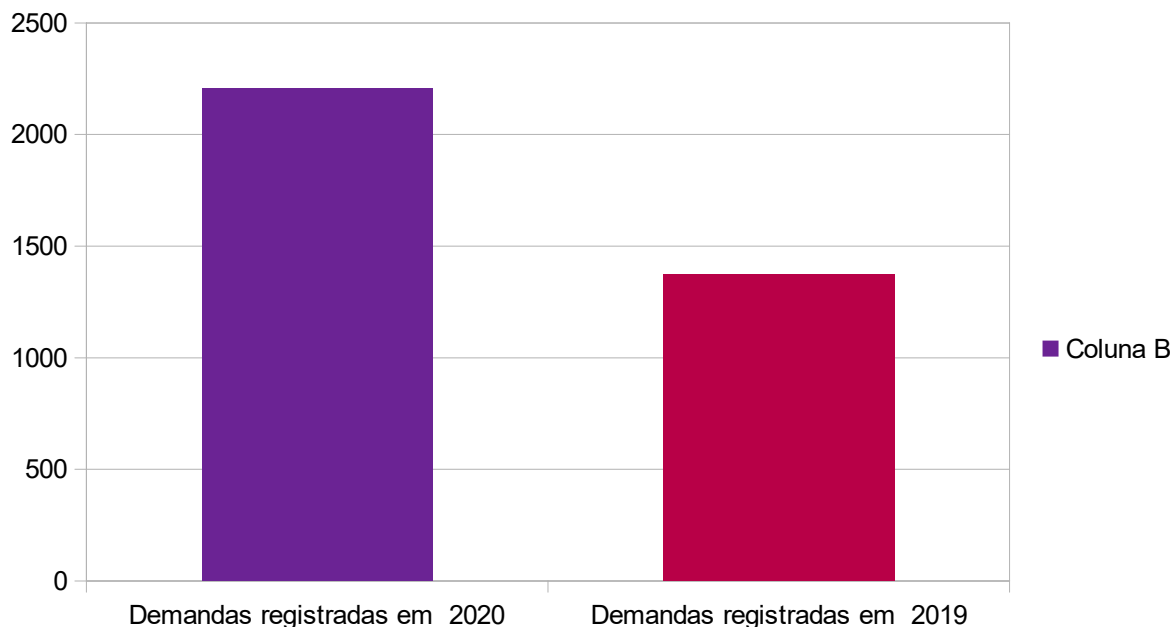
3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria em 2020 seja de cerca de 183 (cento e oitenta e três) mensagens por mês, com 2207 (dois mil e sete) acionamentos anuais, com registro em nosso sistema de protocolo. Comparando com ao ano de 2019, quando foram registrados 1374, houve um aumento de 38% nos registros de protocolos, esse aumento se deu por conta a grande Demanda de Denúncia a respeito do COVID 19.

Comparativo de registro de Demandas ano 2019 e ano 2020

Demandas registradas em 2020	2207
Demandas registradas em 2019	1374

Gráfico Comparativo 2019/2020



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

Além das solicitações, reclamações e denúncias, informações, são verificados elogios recebidos, que são reencaminhados diretamente ao gestor da unidade elogiada ou à chefia imediata do servidor ou terceirizado eventualmente mencionado.

Os quantitativos são extraídos da base de dados do sistema SMARAPD.

O relatório inclui a estatística anual referente aos serviços prestados pela administração municipal. Assim consta-se que nos meses de janeiro a dezembro a média de atendimento é de 183 protocolos com prazo médio de respostas de quinze dias.

As Secretarias mais demandas no ano de 2020 são: Secretaria de Obras e Serviços Públicos, Secretaria de Saúde, Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Segurança Pública e Trânsito e Serviço Autônomo de Água Esgoto e Meio Ambiente de Sertãozinho (Saemas).

Tipo das Demandas registradas:

Serviços: 769

Reclamações: 744

Denúncias: 542

Informações: 80

Sugestões: 60

Elogio: 12

Os meios de recebimentos foram:

Telefone: 1565

Pagina Facebook: 282

E-mail: 256

Presencial: 70

Aplicativo Sertãozinho Conectada 70

No Portal de Transparência Serviço de Informação ao Cidadão Eletrônico foram registradas 10 manifestações, todas concluídas, prazo médio de respostas das manifestações vinte dias .

4. A IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria mostrou-se, por vezes, como um “alerta” às deficiências de nossos serviços, permitindo, por meio de pronta comunicação aos órgãos responsáveis, a manutenção, análise e correção 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 2020.

No final de 2019, tivemos a conclusão e publicação da normatização interna da Ouvidoria Municipal do Município através do Decreto nº 7.515/2019, o estabelecimento de seus processos e a formatação da rede de atendimento de suas demandas, em observância aos normativos da Lei Federal nº 13.460/2017.

Como dito, são verificadas na Ouvidoria várias centenas de manifestações relacionadas a dúvidas quanto aos procedimentos necessários para solicitar ou obter serviços do órgão. 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.

5. ANÁLISE E CONCLUSÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação 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, fortalecendo 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. Depois de avaliados todos os dados, relacionando dificultadores, do ponto de vista das expectativas externas, com o objetivo de reflexão institucional e possíveis melhorias da gestão dos serviços e da comunicação com a sociedade, observou-se que, de modo geral, a gestão carece, para aumentar a qualidade da sua interação com a sociedade, que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

As denúncias, manifestações, sugestões, e elogios de servidores públicos, com maior recorrência, estão relacionados ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscado 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. Então são averiguadas a fundo para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo o esclarecimento dos mesmos. E as providências visando a busca de uma solução para o caso são tomadas assim que identificado a quem ou quem se referem os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações.

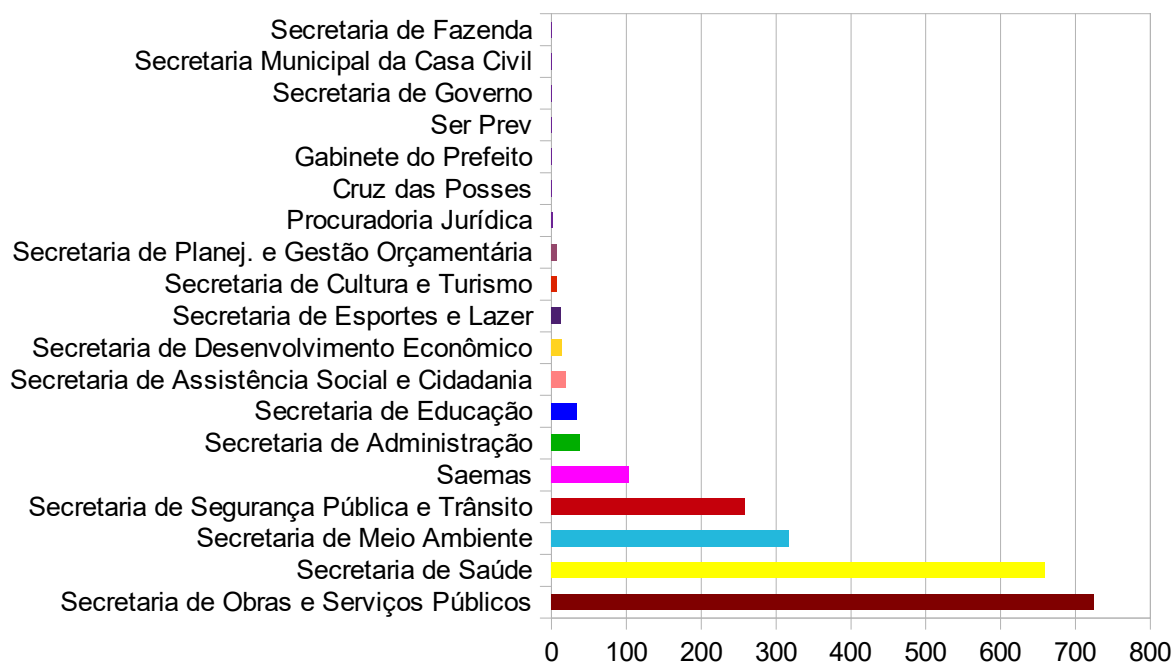
Por fim, considerando o índice de resolatividade de 89,25% e os 10,75% parcialmente resolvidos (aqueles devidamente respondidos, porém com prazo de resolução estendido por conta do teor da demanda, exemplo: pavimentação de rua, roçagem de mato e limpeza pública), visamos ao aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores. Optamos por um engajamento através de reuniões, frisando sempre a importância do canal de atendimento como forte instrumento de participação social. Compreender que, por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, é uma forma de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria se encontra adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de tratamento das manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio). No ano de 2020, houve avanço considerável para melhor estruturação da unidade, o que deverá trazer impactos mais perceptíveis em 2021, com a efetiva conclusão dos processos iniciados no exercício anterior.

Veja na tabela o total de demandas registradas, concluídas e em análise no ano de 2020.

Secretaria de Obras e Serviços Públicos	725
Secretaria de Saúde	660
Secretaria de Meio Ambiente	318
Secretaria de Segurança Pública e Trânsito	259
Saemas	103
Secretaria de Administração	38
Secretaria de Educação	35
Secretaria de Assistência Social e Cidadania	19
Secretaria de Desenvolvimento Econômico	14
Secretaria de Esportes e Lazer	13
Secretaria de Cultura e Turismo	8
Secretaria de Planej. e Gestão Orçamentária	7
Procuradoria Jurídica	2
Cruz das Posses	1
Gabinete do Prefeito	1
Ser Prev	1
Secretaria de Governo	1
Secretaria Municipal da Casa Civil	1
Secretaria de Fazenda	1

Gráfico de Demandas por Secretaria



Os Dez Assuntos mais Solicitados

Denuncia Covid 19	356
Animais Peçonhentos	169
Manutenção em Iluminação	110
Controle da Dengue	109
Saemas	100
Fiscalização de Posturas	100
Roçagem de Mato	95
Retirada de Entulho	80
Coleta de Lixo	79
Notificação de Proprietário de imóveis	78

Gráfico de Demandas por Assuntos

