

**PREFEITURA MUNICIPAL DE FERRAZ DE VASCONCELOS - SP**

**Ouvidoria Geral do Município**



**Relatório de Gestão Semestral**

**Janeiro a Junho/2021**

## Relatório de Gestão da Ouvidoria

Semestral – Período de janeiro a junho/2021

A Ouvidoria Geral do Município tem por objetivo assegurar a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública municipal, conforme versa a lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017. É um órgão marcado pela imparcialidade de suas ações, servindo como ponte entre a entidade governamental e os cidadãos, sendo o canal adequado para formalização de reclamações, denúncias, sugestões, informações, solicitações e elogios à Administração, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Nesse relatório foram registradas 434 manifestações, que foram direcionadas para dezesseis secretarias nas quantidades e motivos apresentados a seguir:

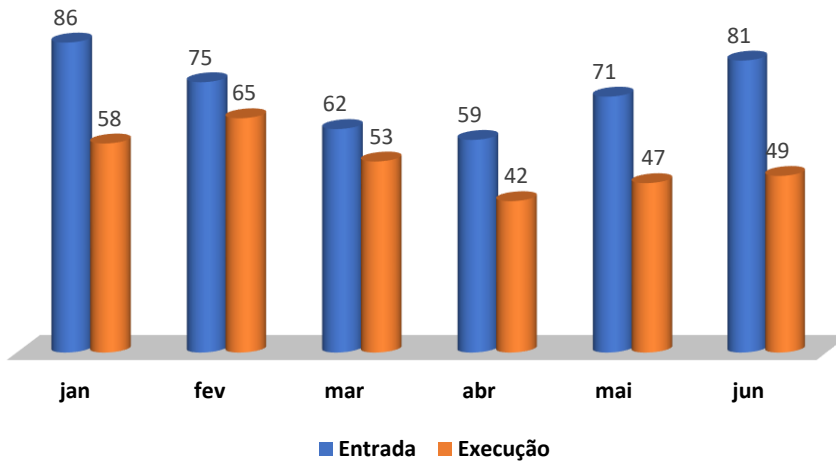
Manifestações abertas por Secretarias (janeiro a junho de 2021)

SECRETARIAS	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Informação	Elogio	TOTAL	PERC
S.S.U	33	9	40	1	0	83	19,1
Saúde	33	29	3	1	2	68	15,7
Obras	27	26	11	0	0	64	14,7
Transporte	20	7	28	0	0	55	12,7
Meio ambiente	4	22	5	0	0	31	7,1
Segurança	6	21	2	0	0	29	6,7
Fazenda	9	13	2	0	1	25	5,8
Administração	15	3	1	4	0	23	5,3
Assistência Social	0	16	0	0	0	16	3,7
Governo	7	4	2	0	0	13	3,0
Educação	5	5	3	0	0	13	3,0
Planejamento	6	0	0	0	0	6	1,4
Assuntos Jurídicos	2	2	1	0	0	5	1,2
Cultura	0	0	1	0	0	1	0,2
Des. Econômico	1	0	0	0	0	1	0,2
Comunicação	0	0	0	1	0	1	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>157</b>	<b>99</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>434</b>	<b>100,0</b>
<b>PERCENTUAL</b>	<b>38,7</b>	<b>36,2</b>	<b>22,8</b>	<b>1,6</b>	<b>0,7</b>	<b>100,0</b>	

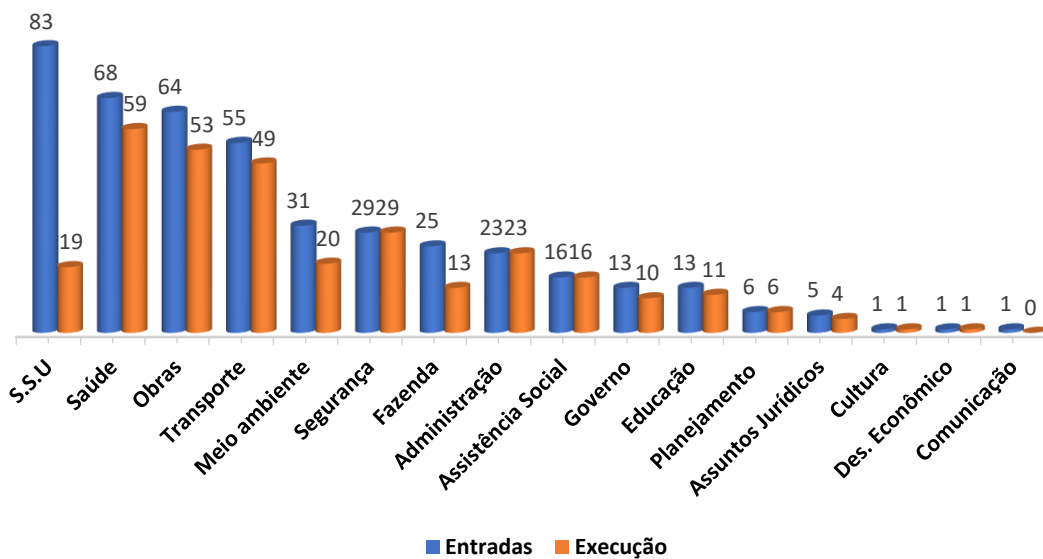
As manifestações da Secretaria de segurança foram lançadas até 15/03/2021, após esta data a GCM foi desmembrada da Ouvidoria Geral e passou a atuar de forma independente.



Manifestações no período de janeiro a junho de 2021

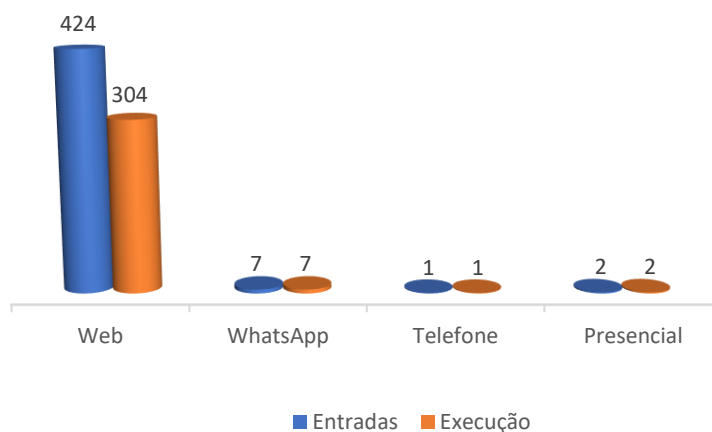


Manifestações por Secretarias  
Período de janeiro a junho 2021



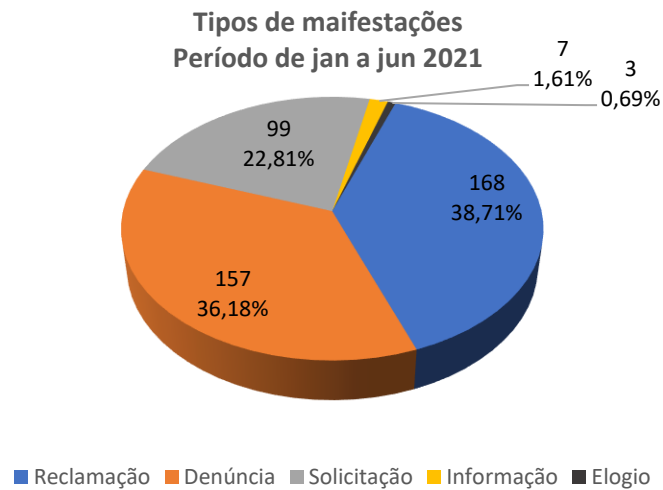
A grande demanda se deu através do canal de atendimento web, pois os munícipes estão sendo orientados desta nova forma de atendimento que foi disponibilizado a partir de dezembro/20, sendo o mais escolhido, principalmente pelo momento de enfrentamento da pandemia. O canal whatsapp passou a ser divulgado a partir da implantação da carta de serviços.

Entradas por Canal  
período de jan a jun 2021

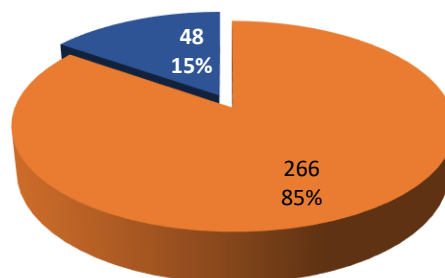


Recebemos manifestações neste período de Reclamações, Denúncias, Solicitações, informações e elogios.

Manifestações do período de janeiro a junho de 2021



**Manifestações finalizadas**  
Período de jan a jun 2021



■ No Prazo ■ Fora do Prazo

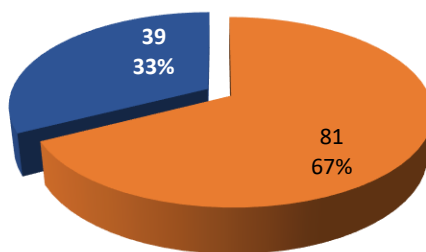


Encaminhamos aos departamentos informações sobre o status atualizados das manifestações, solicitando providências para os casos em atraso através de memorando e e-mails, assim como, apreciação para casos recorrentes.

Em março, enviamos um memorando circular (038/2021) salientando que o efetivo funcionamento da Ouvidoria depende da integração sistêmica dos demais órgãos da administração, sendo fundamental que se relacionem de forma colaborativa e articulada.

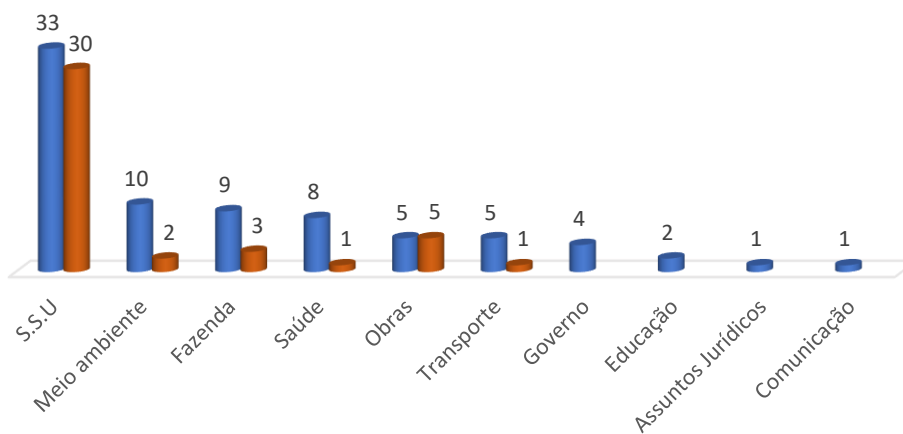
Status de atendimento das manifestações não finalizadas, abertas no período de janeiro a junho de 2021.

Manifestações não finalizadas  
Período de jan a jun 2021



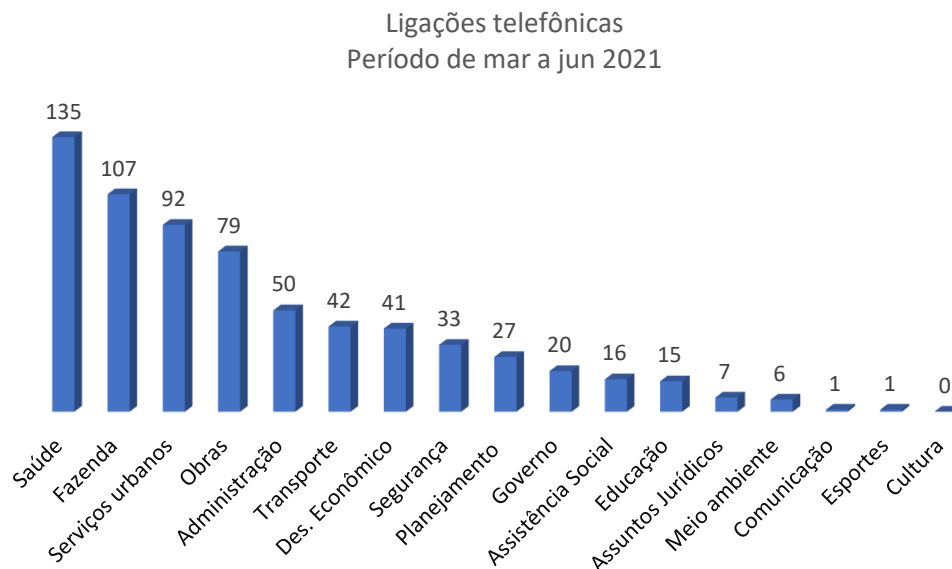
■ No Prazo ■ Fora do Prazo

Manifestações não finalizadas  
período de jan a jun 2021



■ No prazo ■ Fora do prazo

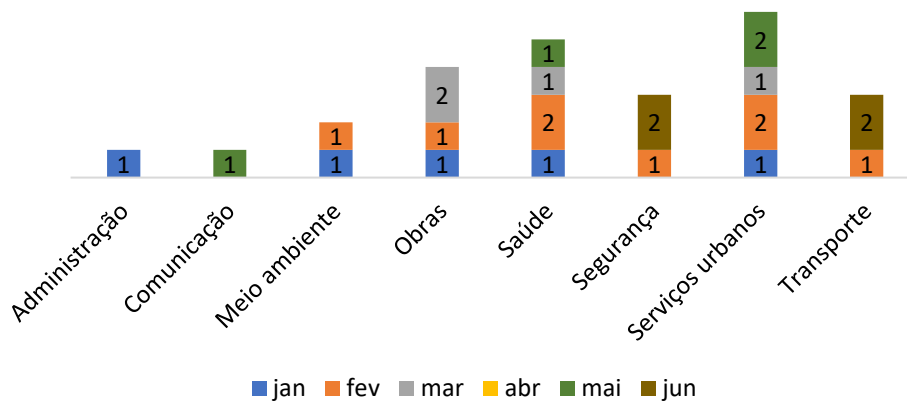
Os contatos telefônicos que começaram a ser registrados a partir de março, assim como, e-mails recebidos pela Ouvidoria para informações, dúvidas, encaminhamentos e direcionamentos estão demonstrados nos gráficos abaixo.



As reclamações no atendimento telefônico foram muito recorrentes, embora tivéssemos problemas pontuais com o PABX e sazonal por falta de funcionário por conta da pandemia, este tema se manteve presente em todo período apurado. Como sugestão solicitado a reavaliação o quadro de funcionários e os procedimentos atuais dos setores que mais incidiram nesta não conformidade.

Um bom atendimento telefônico é aquele que começa quando o telefone é atendido no máximo até o terceiro toque, isso demonstra eficiência e empenho do departamento. Então, é essencial gerir a equipe de atendentes de forma que sempre haja quem atender as chamadas recebidas.

Contatos via e-mail  
de janeiro a junho 2021



Este relatório tem como objetivo propiciar ampla transparência e consolidar os indicadores, que servirão como base de estudos aos gestores. Neste período, registram-se 434 manifestações, sendo as Secretaria de Serviços Urbanos com 19,1%, a Secretaria de Saúde 15,7% e a Secretaria de Obras com 14,7% as que registraram os maiores números de manifestações. Com a implantação da ouvidoria on line houve um ganho significativo, pois no dia a dia o novo canal vem se consolidando, tornando mais ágil o trânsito entre as secretarias, estando disponível 24 horas por dia para manifestações dos munícipes, que não precisam se deslocarem de seus locais de origem, principalmente nesse período de pandemia.

**Henrique Sanches**  
Ouvidor Geral do Município