

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

**Ouvidoria Geral do Município**



**Relatório de Gestão  
Janeiro a Dezembro/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.

### CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

**Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa a serviços cujas solicitações foram encerradas ou não solucionadas de forma satisfatória para o munícipe, críticas a atos da Administração de serviço público ou de servidores, considerados ineficientes, ineficazes, assim como, a má qualidade do atendimento.

**Denúncia:** Comunicação de atos ilícitos cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

**Sugestão:** Apresentação de proposta de melhoria ou aprimoramento dos serviços públicos

**Solicitação:** Requerimento de atendimento ou serviço que não esteja disponibilizado pelos canais de atendimento da Prefeitura Municipal através de suas Secretarias.

**Elogio:** Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço ou atendimento.

**Informação:** Solicitação de orientação ou esclarecimento relacionado ao atendimento ou à prestação do serviço público.

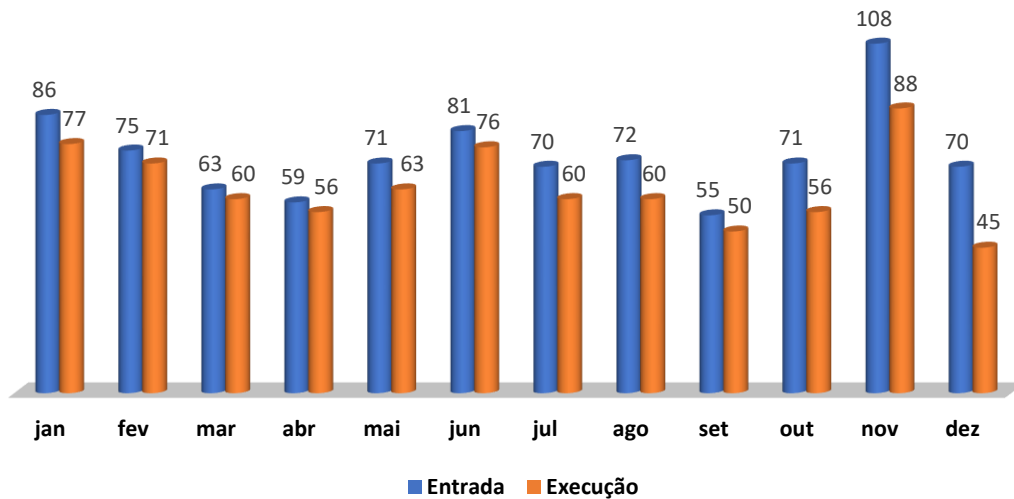


A partir de janeiro iniciamos um processo de orientação aos departamentos a fim de recebermos efetivamente as manifestações inerentes a este setor, pois tinham como prática direcionar os munícipes à Ouvidoria para solicitações de serviços. Nesse período a Ouvidoria Geral registrou 881 manifestações, que foram direcionadas para dezesseis secretarias nas quantidades e motivos apresentados a seguir:

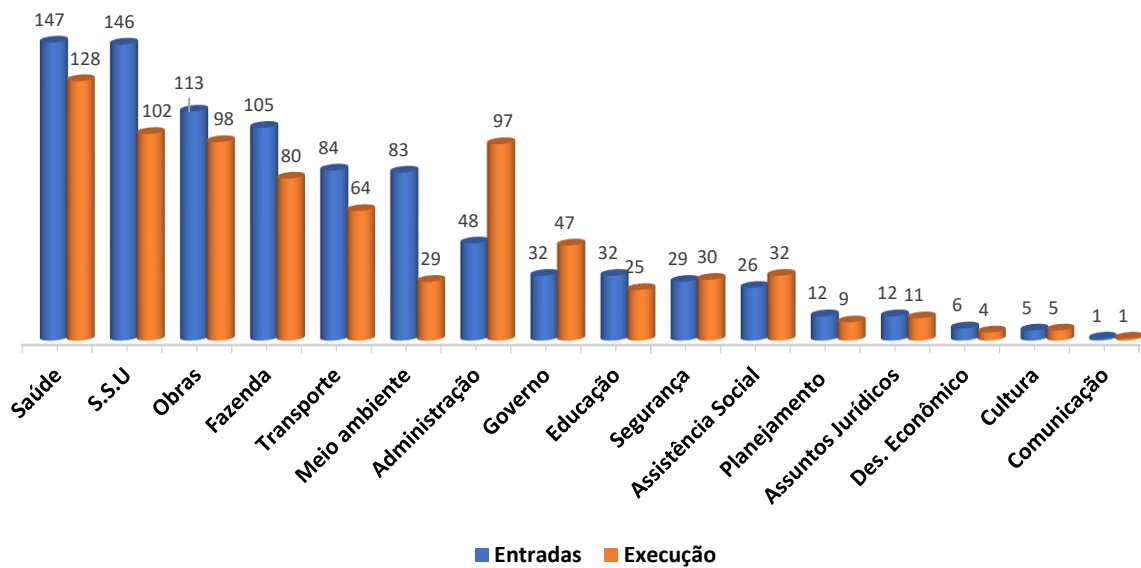
SECRETARIAS	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Informação	Elogio	TOTAL	PERC
S.S.U	62	18	62	1	3	146	16,6
Saúde	82	53	6	1	5	147	16,7
Obras	42	56	14	1	0	113	12,8
Transporte	37	14	31	0	2	84	9,5
Meio ambiente	11	63	9	0	0	83	9,4
Segurança (*)	6	21	2	0	0	29	3,3
Fazenda	15	84	5	0	1	105	11,9
Administração	19	21	1	7	0	48	5,4
Assistência Social	1	23	2	0	0	26	3,0
Governo	12	17	3	0	0	32	3,6
Educação	11	18	3	0	0	32	3,6
Planejamento	10	2	0	0	0	12	1,4
Assuntos Jurídicos	6	4	2	0	0	12	1,4
Cultura	4	0	1	0	0	5	0,6
Des. Econômico	4	2		0	0	6	0,7
Comunicação	0	0	1	0	0	1	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>322</b>	<b>396</b>	<b>142</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>881</b>	<b>100,0</b>
<b>PERCENTUAL</b>	36,5	44,9	16,1	1,1	1,2	100,0	

(\*) 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 dezembro de 2021



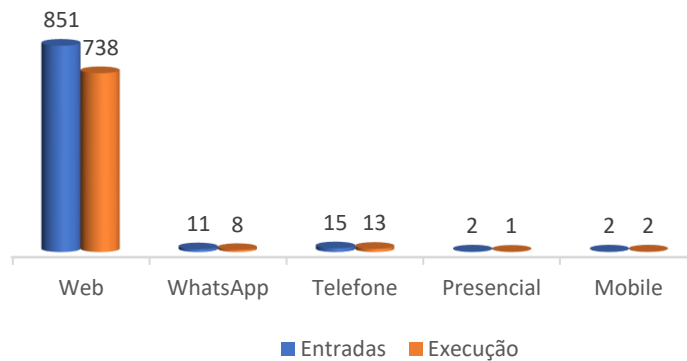
Manifestações por Secretarias  
Período de janeiro a dezembro 2021





A grande demanda se deu através do canal de atendimento web, pois os munícipes estão sendo orientados desta nova forma de atendimento que foi disponibilizada 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 parcial da carta de serviços.

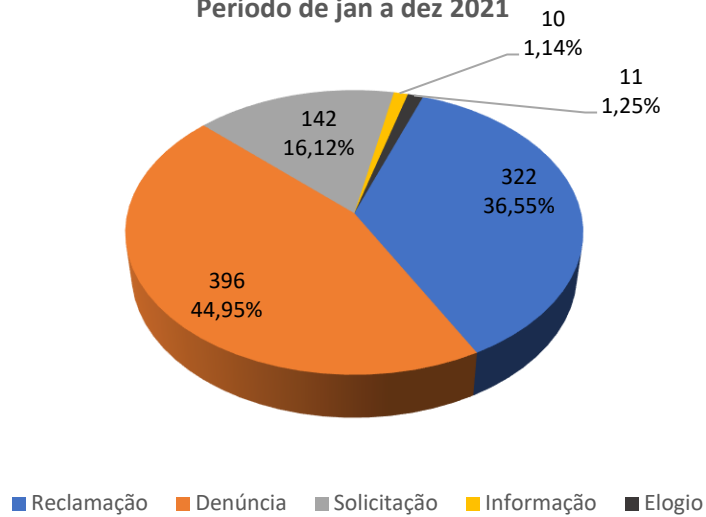
Entradas por Canal  
período de jan a dez 2021



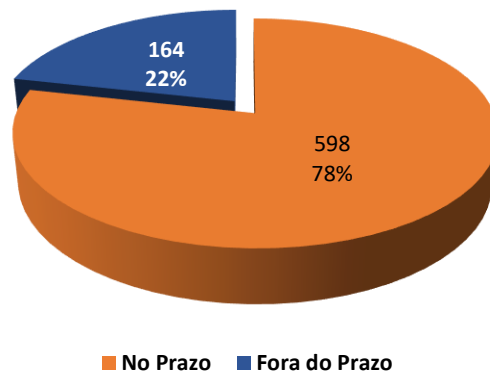
Recebemos manifestações neste período de Reclamações, Denúncias, Solicitações, informações e elogios.



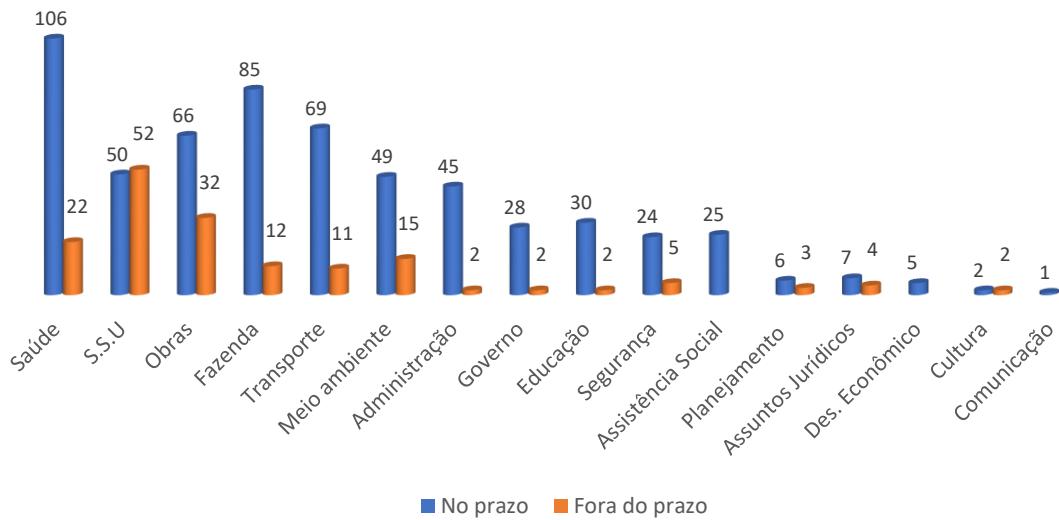
Tipos de manifestações  
Período de jan a dez 2021



Manifestações finalizadas  
Período de jan a dez 2021

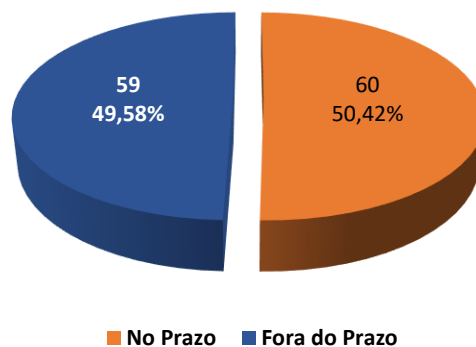


Manifestações finalizadas por secretarias  
Período de jan a dez de 2021

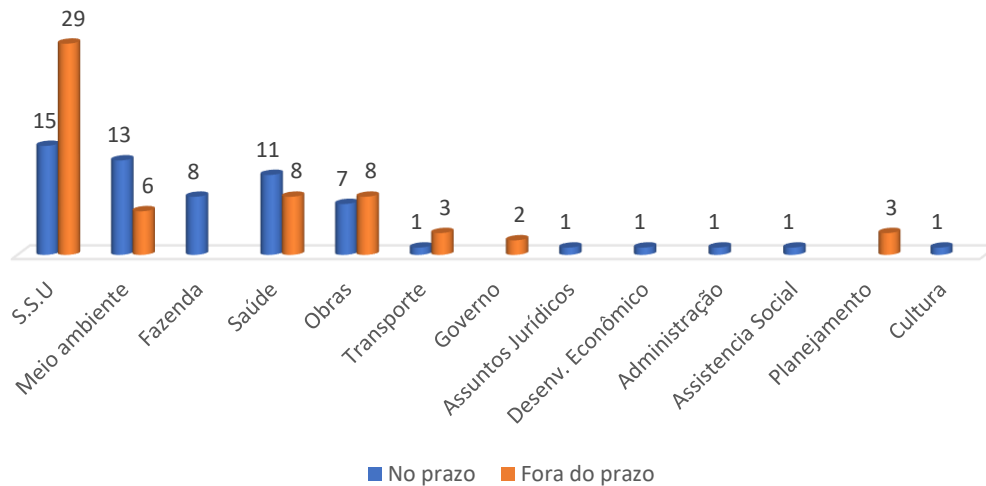


Status de atendimento das manifestações não finalizadas, abertas no período de janeiro a dezembro de 2021.

Manifestações não finalizadas  
Período de jan a dez 2021



Manifestações não finalizadas por Secretarias  
período de jan a dez 2021

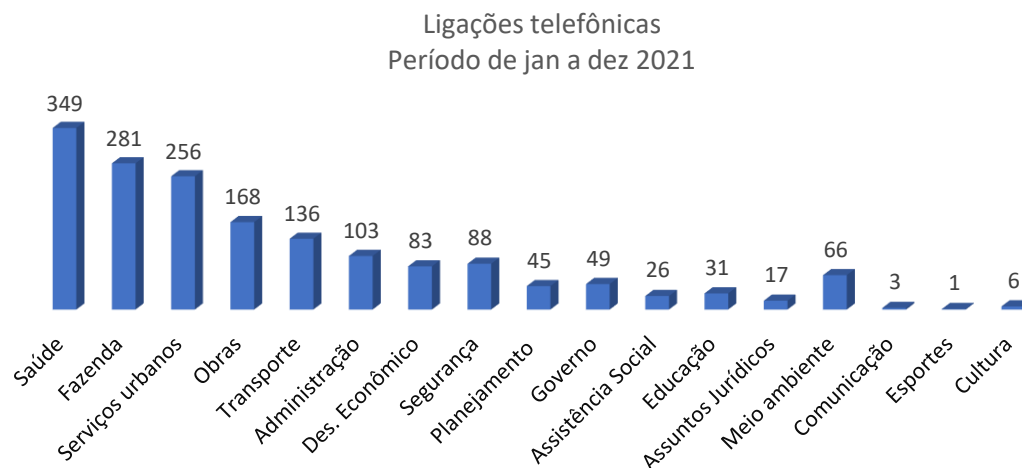


Foram enviados aos departamentos informações sobre o status atualizados das manifestações, solicitando providências para os casos em atraso através de memorando e e-mails, assim como, apreciação para casos recorrentes.

Em março, foi enviado memorando circular 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.



Os contatos telefônicos que começaram a ser registrados a partir de março 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 funcionários por conta da pandemia, este tema se manteve presente em todo período apurado. As maiores reclamações ocorreram pela dificuldade de contato com os setores de protocolo, receita e saúde, já na Secretaria de Meio Ambiente houve problemas com a companhia telefônica causando diversas paralisações com telefone e internet. Foi sugerido uma reavaliação do 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.



Estão em andamento ações para consolidação do sistema de Ouvidoria e conseqüentemente a melhoria no atendimento aos munícipes, a Lei Municipal que cria a Ouvidoria Geral do Município, no âmbito do Poder Executivo Municipal, que dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos e a confecção na íntegra da Carta de Serviços aos Usuários que, além de atender a lei 13.460/2017, vai facilitar aos usuários a solicitação de serviços junto às Secretarias.

**Henrique Sanches**  
**Ouvidor Geral do Município**