

PREFEITURA MUNICIPAL DE FERRAZ DE VASCONCELOS - SP

Ouvidoria Geral do Município



**Relatório de Gestão
Janeiro a junho/2022**

Relatório de Gestão da Ouvidoria

Semestral – Período de janeiro a junho/2022

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 a 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.

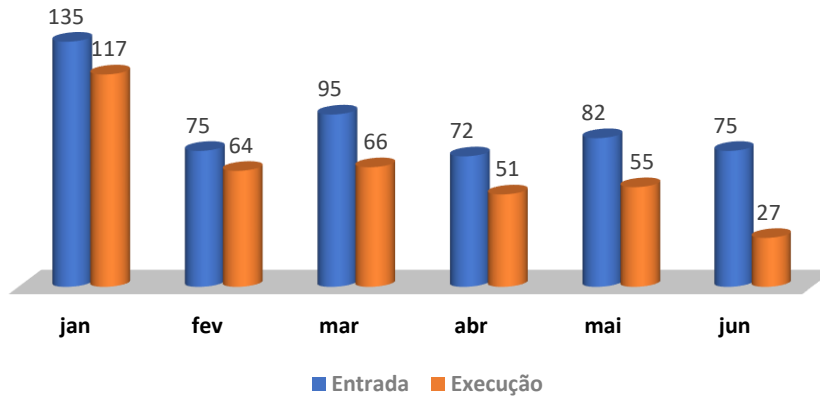
A partir de janeiro de 2021 iniciamos um processo de orientação aos departamentos a fim de recebermos efetivamente as manifestações inerentes a este setor, pois tinham como prática direcionar os munícipes à Ouvidoria para solicitações de serviços. Nesse semestre a Ouvidoria Geral registrou 534 manifestações, que foram direcionadas para dezesseis secretarias nas quantidades e motivos apresentados a seguir:

SECRETARIAS	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Informação	Sugestão	Elogio	TOTAL	PERC
S.S.U	80	7	43	0	0	0	130	24,3
Saúde	41	23	6	2	0	2	74	13,9
Obras	33	22	14	1	0	0	70	13,1
Transporte	31	18	11	0	0	0	60	11,2
Meio ambiente	9	27	7	5	0	0	48	9,0
Segurança (*)	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Fazenda	19	39	7	0	0	0	65	12,2
Administração	5	4	3	1	0	0	13	2,4
Assistência Social	0	12	3	0	1	0	16	3,0
Governo	6	3	1	0	0	0	10	1,9
Educação	15	8	3	0	0	0	26	4,9
Planejamento	5	2	0	0	0	0	7	1,3
Assuntos Jurídicos	2	3	5	0	0	0	10	1,9
Cultura	3	0	0	1	0	0	4	0,7
Des. Econômico	1	0	0	0	0	0	1	0,2
Comunicação	0	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTAL	250	168	103	10	1	2	534	100,0
PERCENTUAL	46,8	31,5	19,3	1,9	0,2	0,4	100,0	

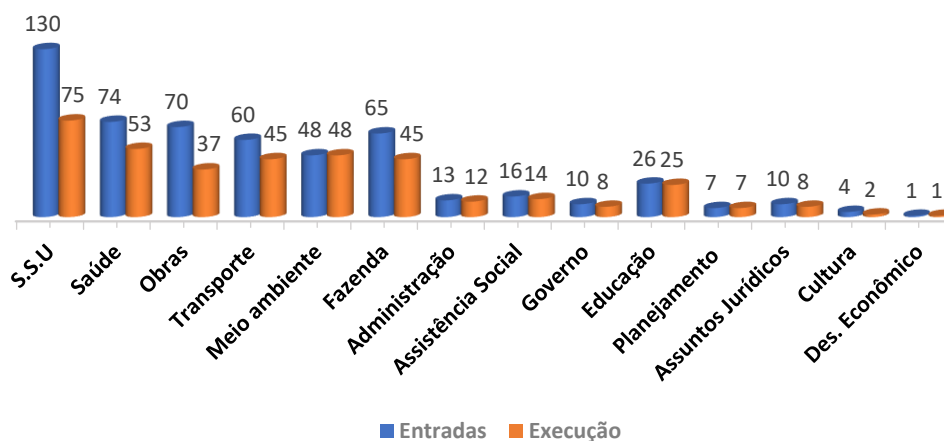
(*) As manifestações da Secretaria de segurança foram lançadas até 15/03/2021, após esta data a GCM foi desmembrada da Ouvidoria Geral e passou a atuar de forma independente.



Manifestações no período de janeiro a junho de 2022

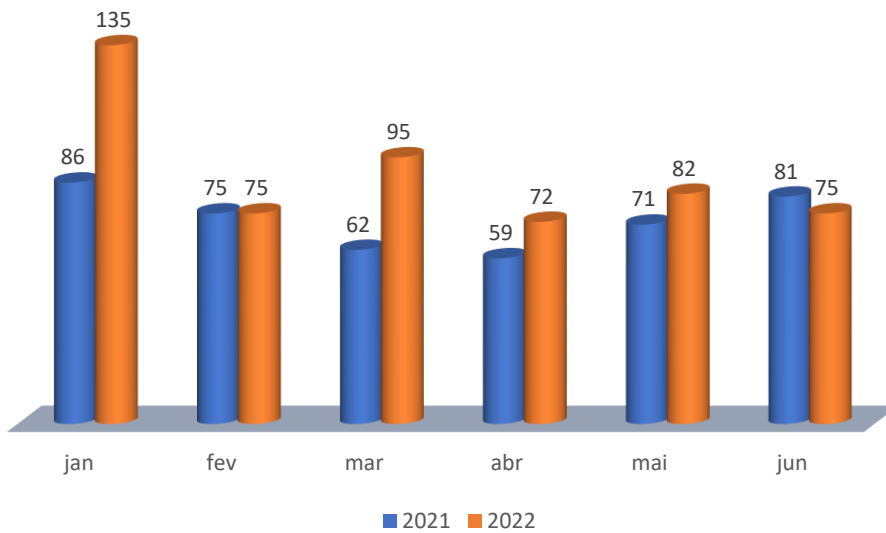


Manifestações por Secretarias
Período de janeiro a junho 2022

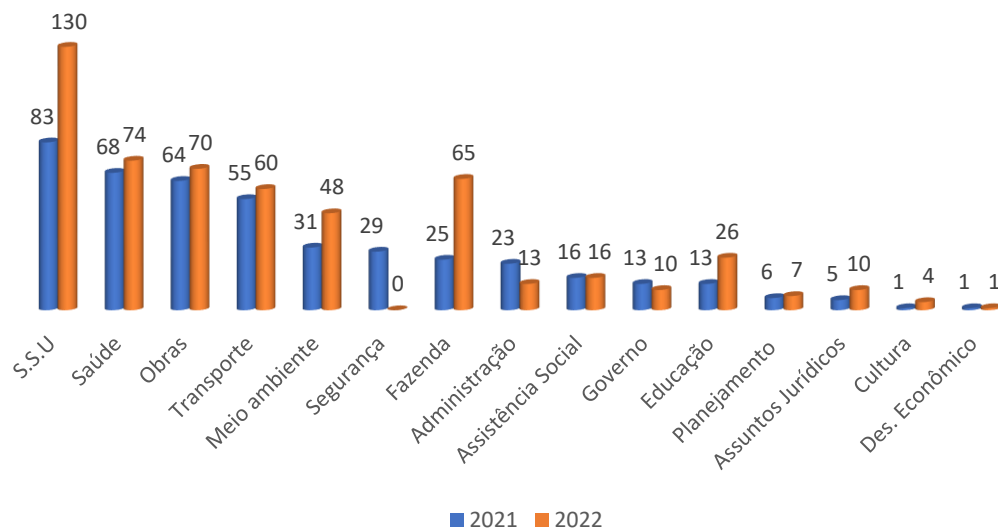


Comparativo de manifestações compreendendo os primeiros semestres de 2021 e 2022.

Comparativo de manifestações 2021 e 2022

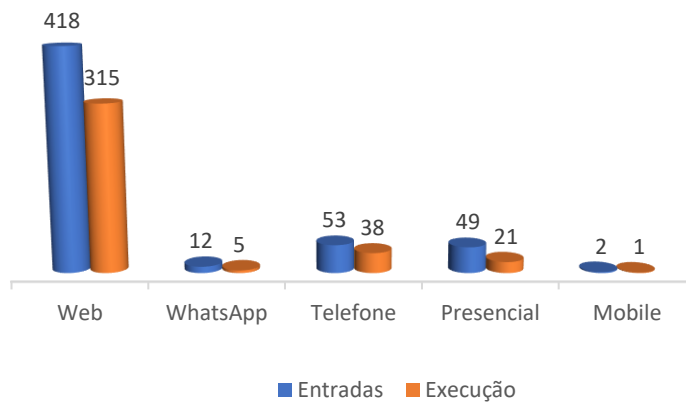


Comparativo de manifestações por Secretarias
Período de jan a jun - 2021 e 2022

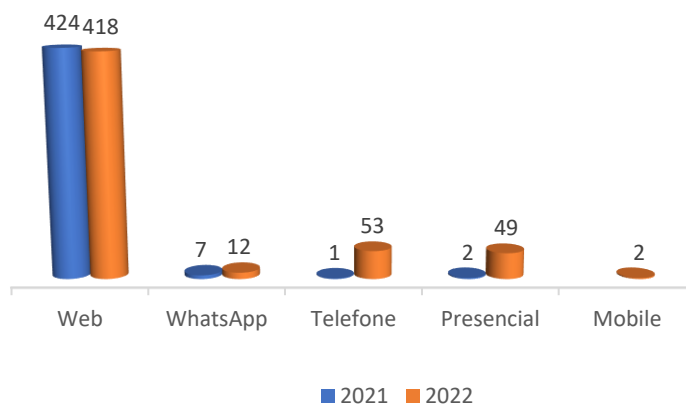


A grande demanda se deu através do canal de atendimento web, pois os munícipes estão sendo orientados desta nova forma de atendimento que foi disponibilizada a partir de dezembro/20, sendo o mais escolhido, principalmente pelo momento de enfrentamento da pandemia. O canal WhatsApp passou a ser divulgado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

Entradas por Canal
período de jan a jun 2022



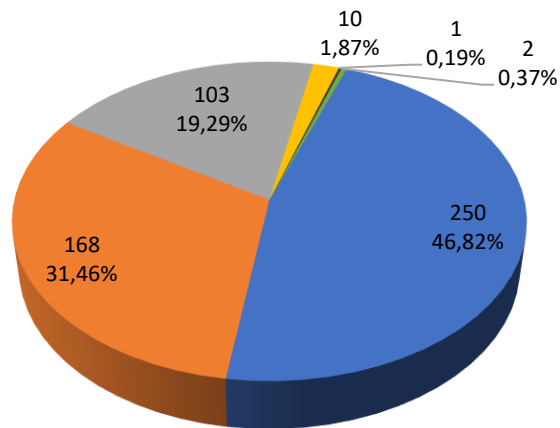
Comparativo de entradas por Canal
Período de jan a jun 2021/2022





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

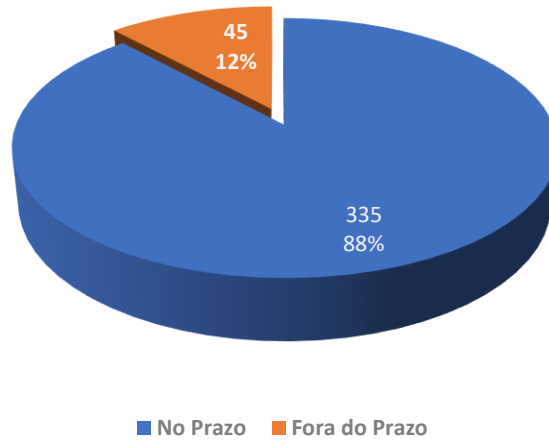
Tipos de manifestações
Período de jan a jun 2022



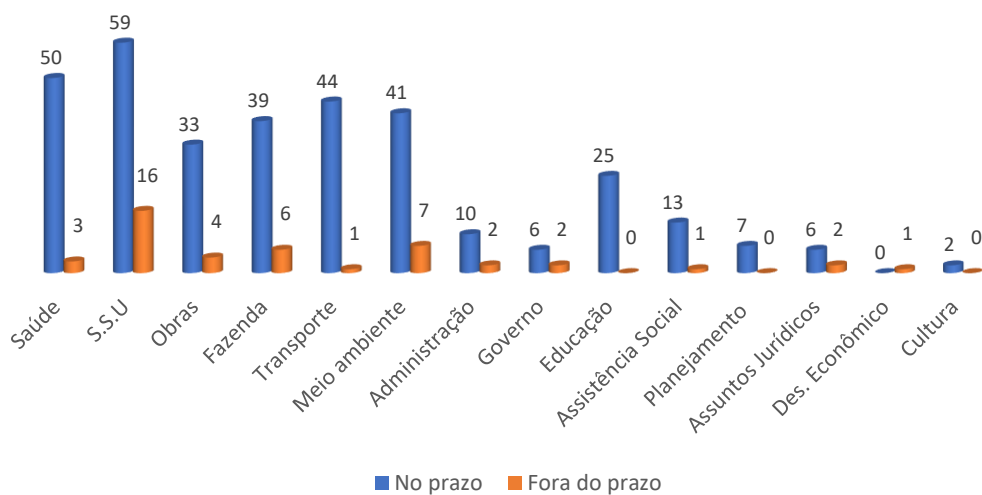
■ Reclamação ■ Denúncia ■ Solicitação ■ Informação ■ Sugestão ■ Elogio



Manifestações finalizadas
Período de jan a jun 2022

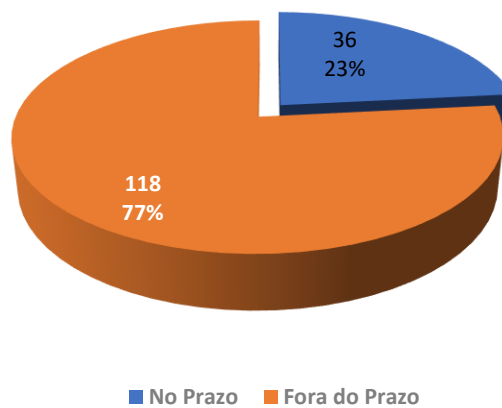


Manifestações finalizadas por secretarias
Período de jan a jun de 2022

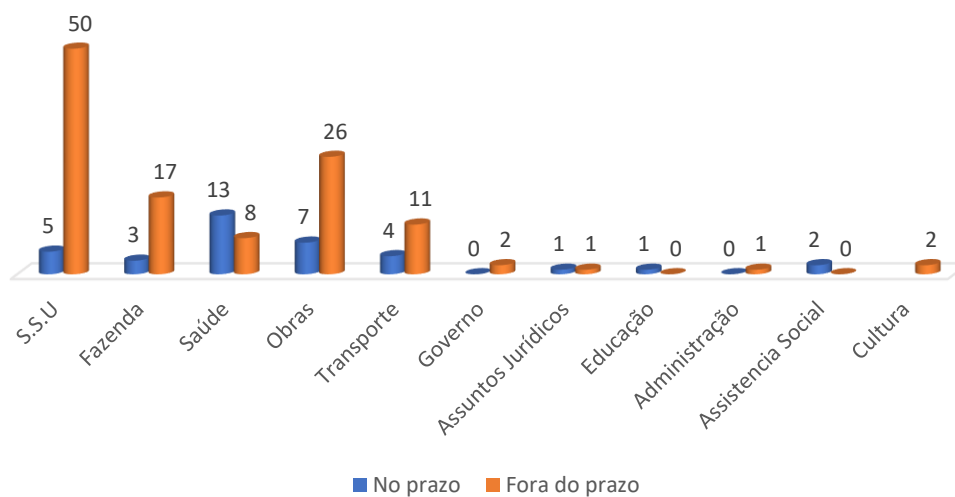


Status de atendimento das manifestações não finalizadas, abertas no período de janeiro a junho de 2022.

Manifestações não finalizadas
Período de jan a jun 2022

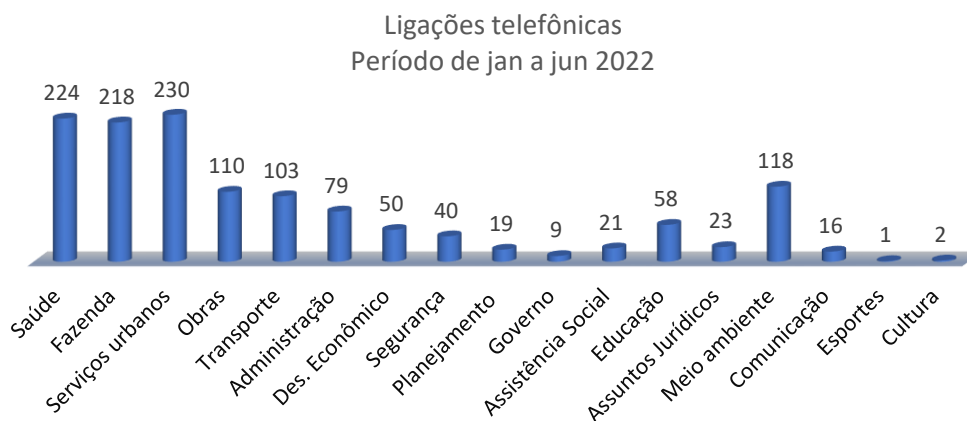


Manifestações não finalizadas por Secretarias
período de jan a jun 2022



Periodicamente enviamos 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.

Enfatizamos 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.



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, em Serviços Urbanos as ligações ocorreram por cobranças pela falta de retiradas de entulhos e o “cata treco”, já na Secretaria de Meio Ambiente houve problemas com a companhia telefônica causando diversas paralisações com telefone e internet, a partir de abril/22 houve uma reestruturação no departamento que reduziu sensivelmente as ligações dirigidas à Ouvidoria. Como sugestão poderiam reavaliar 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.

Estão em andamento ações para consolidação do sistema de Ouvidoria, como 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, também a confecção na íntegra da Carta de Serviços aos Usuários que, além de atender a lei 13.460/2017, vai facilitar aos munícipes a solicitação de serviços junto às Secretarias.

Henrique Sanches
Ouvidor Geral do Município