

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

**Ouvidoria Geral do Município**



**Relatório de Gestão  
janeiro a junho / 2023**

## Relatório de Gestão da Ouvidoria

Período de janeiro a junho/2023

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 e a lei Municipal 3.481 de 27 de setembro 2022. 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.

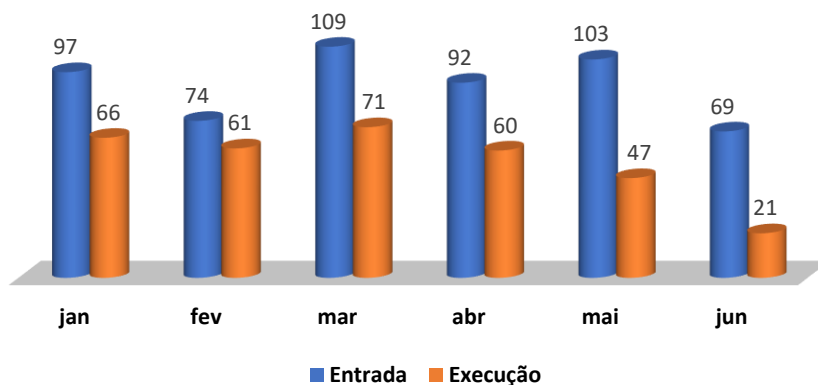
**Informação:** Solicitação de orientação ou esclarecimento relacionado ao atendimento ou à prestação do serviço público.



No período de janeiro a junho de 2023 a Ouvidoria Geral registrou 544 manifestações que foram direcionadas para quinze secretarias nas quantidades e motivos apresentados a seguir:

SECRETARIAS	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Informação	Sugestão	Elogio	TOTAL	PERC
S.S.U	77	16	38			1	132	24,3
Saúde	57	26	9	1		4	97	17,8
Obras	27	25	11	1			64	11,8
Transporte	29	3	10	1	1		44	8,1
Meio ambiente	10	33	11		3		57	10,5
Fazenda	15	16	8	2		1	42	7,7
Administração	3	2	2				7	1,3
Assistência Social	8	36	2				46	8,5
Governo	8	7	5				20	3,7
Educação	7	4	3	1		1	16	2,9
Planejamento	3		2	1			6	1,1
Assuntos Jurídicos	2	2	1				5	0,9
Cultura	1						1	0,2
Des. Econômico		3					3	0,6
Esportes e Lazer	2		1		1		4	0,7
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>	<b>173</b>	<b>103</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>544</b>	100,0
<b>PERCENTUAL</b>	45,8	31,8	18,9	1,3	0,9	1,3	100,0	

Manifestações no período de janeiro a junho de 2023

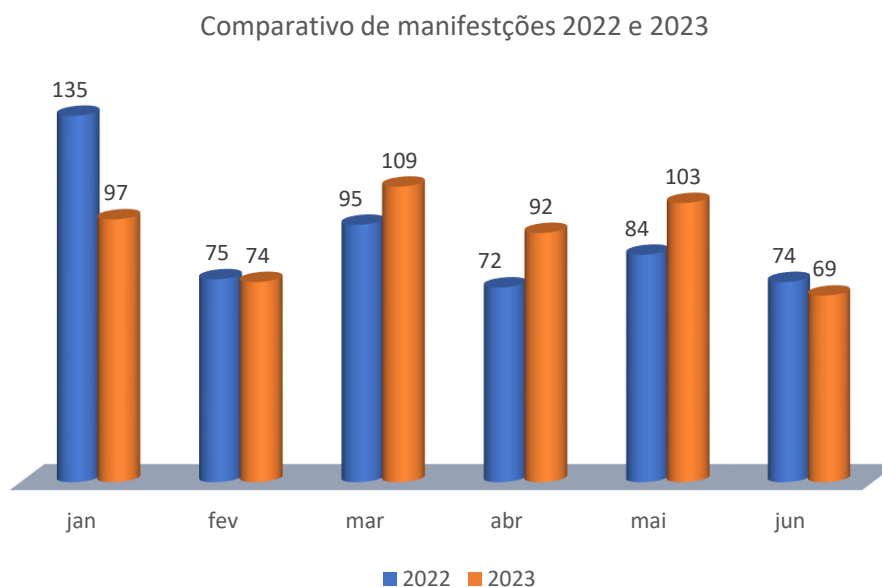




O mês de março foi o que apresentou o maior número de manifestações, a Secretaria de Serviços Urbanos registrou 29 (26,4%), em seguida tivemos a Secretaria de Obras com 16 (14,4%), a Secretarias de Transporte com 11 (10,0%) e a Secretaria de Governo também com 11 (10,0%), foram as mais acionadas.

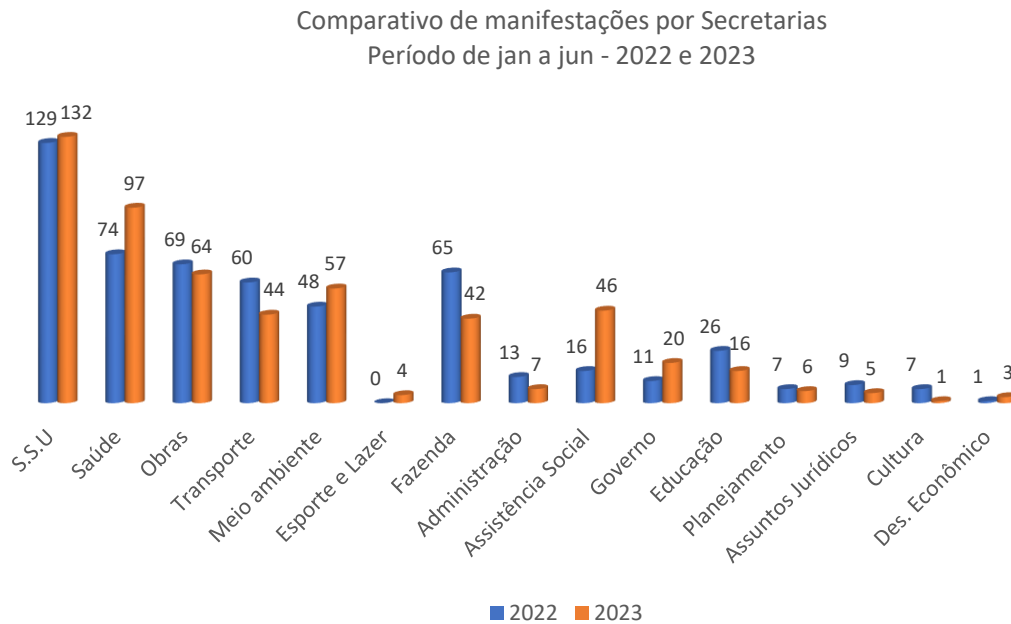


Houve um aumento geral das manifestações de 1,68% comparado com o mesmo período 2022.





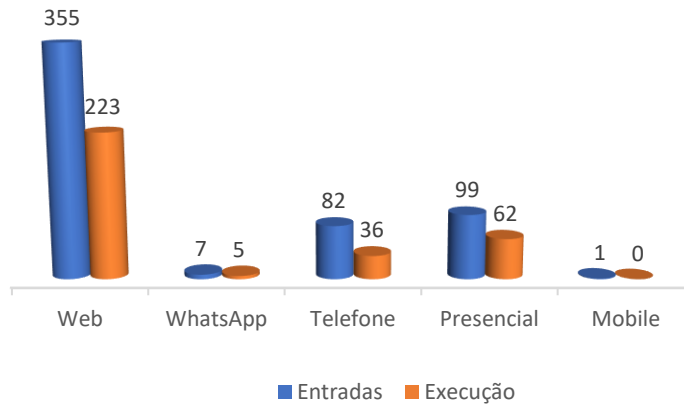
A Secretaria de Assistência Social foi a que registrou o maior aumento de manifestações com 34,7%, seguida pela Secretaria de Saúde com 28,8%, comparados com o mesmo período de 2022.



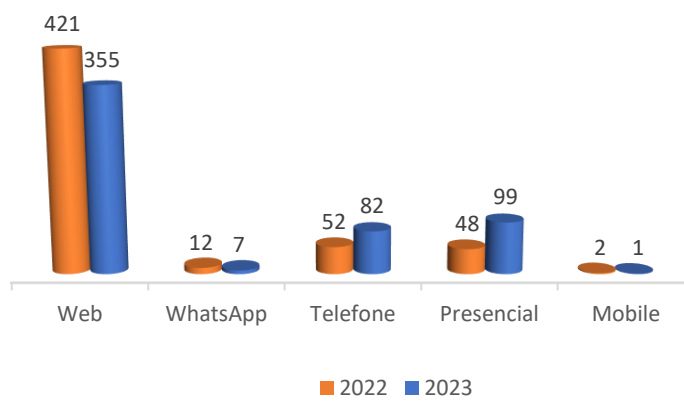
A grande demanda se deu através do canal de atendimento web, pois os munícipes estão sendo orientados desta nova forma de atendimento que foi disponibilizada a partir de dezembro/20, hoje já há uma inserção natural de acesso pela maioria dos munícipes. O canal WhatsApp passou a ser divulgado a partir da implantação parcial da carta de serviços, mas ainda não desperta muito interesse pelos usuários



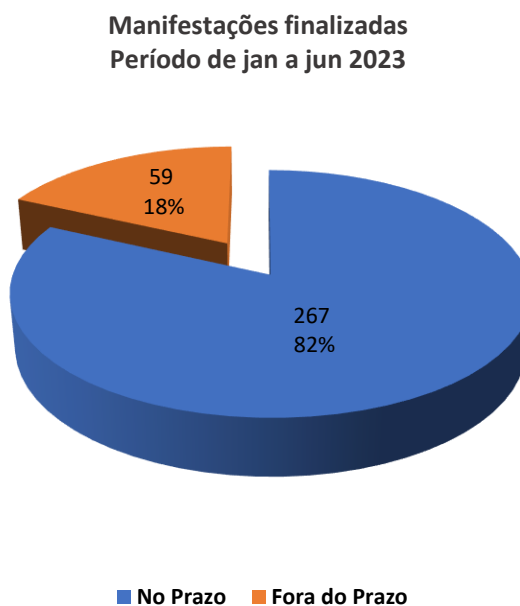
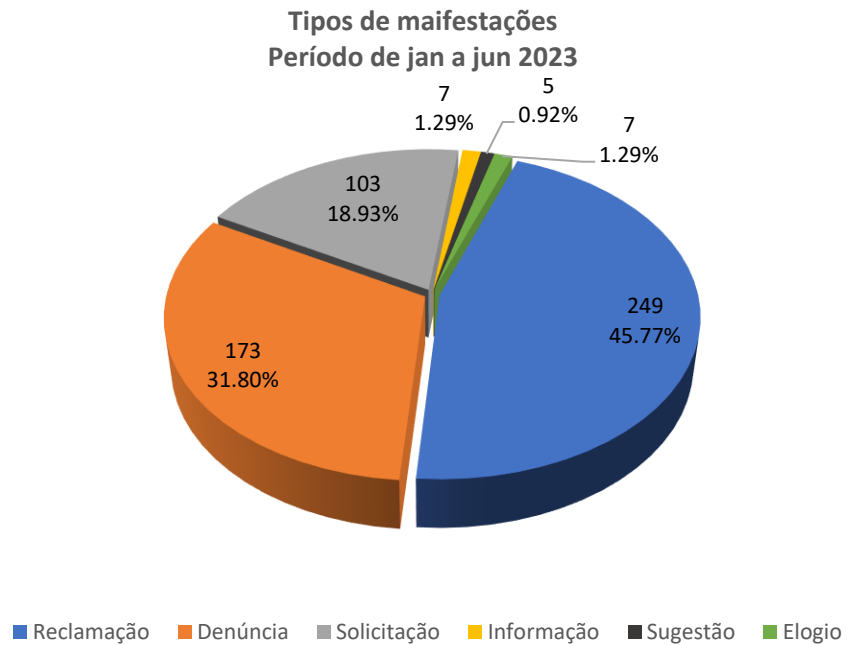
Entradas por Canal  
período de jan a jun 2023



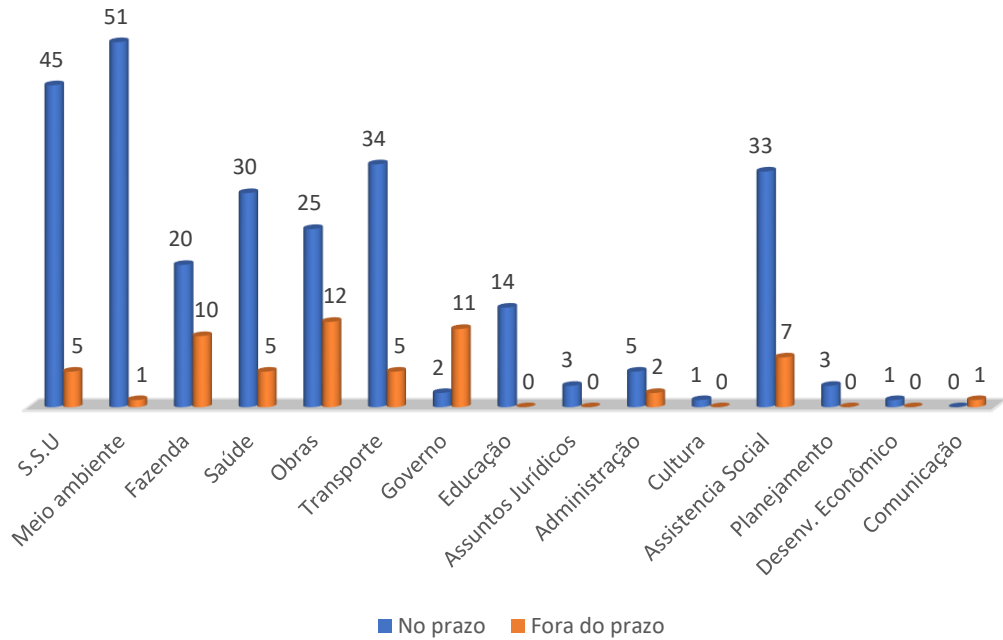
Comparação de entradas por Canal  
período de jan a jun 2022/2023



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

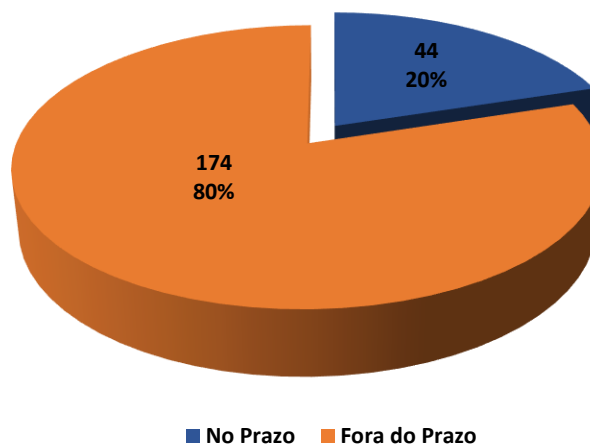


Manifestações finalizadas por secretarias  
período de jan a jun 2023



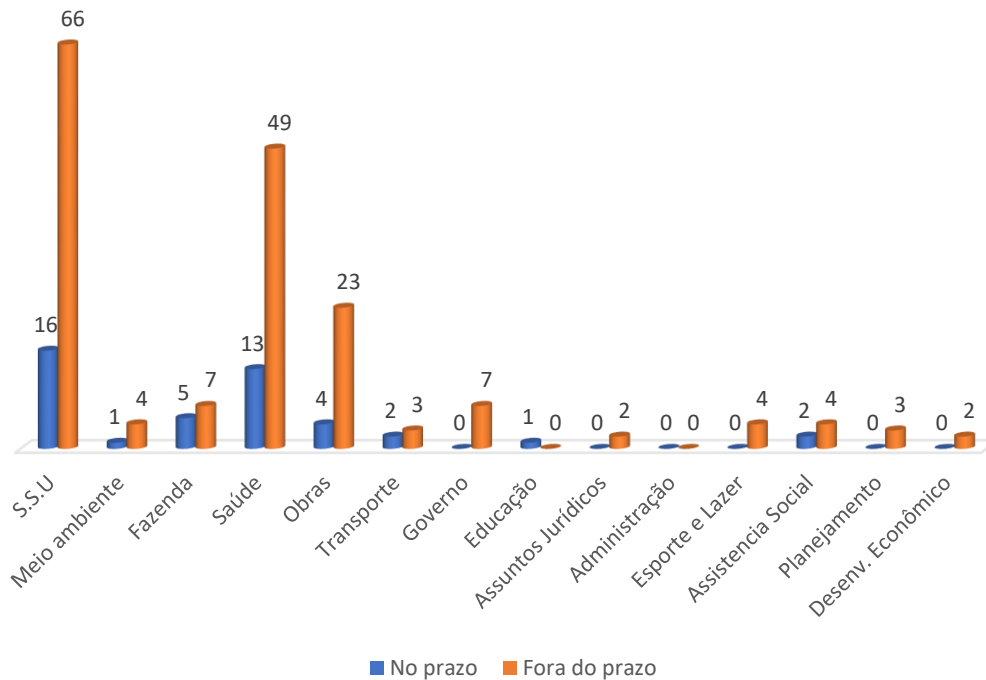
Status de atendimento das manifestações não finalizadas, abertas no período de janeiro a junho de 2023.

Manifestações não finalizadas  
Período de jan a jan 2023





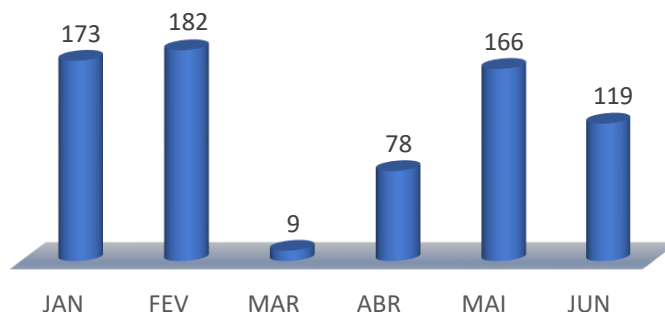
Manifestações não finalizadas por secretarias  
período de jan a jun 2023



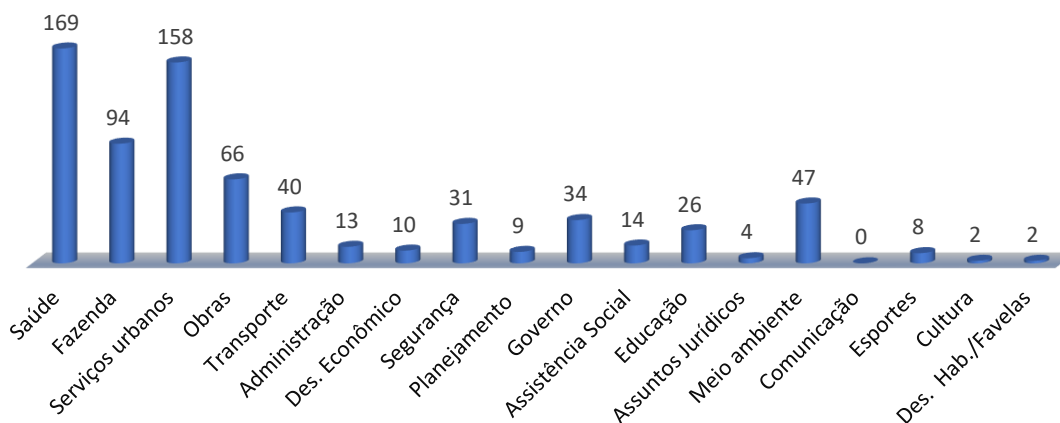
Periodicamente enviamos aos departamentos informações sobre o status atualizados das manifestações através de memorandos, e-mails e mensagens na base da Ouvidoria, solicitando providências para os casos em atraso, assim como, apreciação para casos recorrentes.

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.

Ligações telefônicas 2023



Ligações telefônicas  
Período de jan a jun 2023



Em março houve uma reestruturação de departamentos que ocasionou problemas com os contatos telefônicos na Ouvidoria.

As reclamações no atendimento telefônico foram muito recorrentes, embora tivéssemos problemas pontuais com o PABX, este tema se manteve presente em todo período, as maiores reclamações ocorreram pela dificuldade de contato com S. S. U. e Saúde. Em Serviços Urbanos houve frequentes contatos por falta de atendimento da GCL com problemas de iluminação, já na Secretaria de Saúde as reclamações foram pelas dificuldades de contatos com o setor. Houve também muita procura pelo contato com a Ouvidoria GCM, pois ocorreu uma mudança de instalação do departamento e ainda não foi disponibilizado seu contato telefônico.



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, já foi criada Lei Municipal N° 3.481/2022 que rege 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 está em fase de finalização a confecção da Carta de Serviços aos Usuários que, além de atender a lei 13.460/2017, vai facilitar aos munícipes as solicitações de serviços junto às Secretarias.

**Henrique Sanches**

**Ouvidoria Geral do Município**