PREFEITURA MUNICIPAL DE FERRAZ DE VASCONCELOS - SP

Ouvidoria Geral do Município

Relatório de Gestão

janeiro a dezembro / 2022

Relatório de Gestão da Ouvidoria

Período de janeiro a dezembro/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 e a lei Municipal 3.481 d e 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

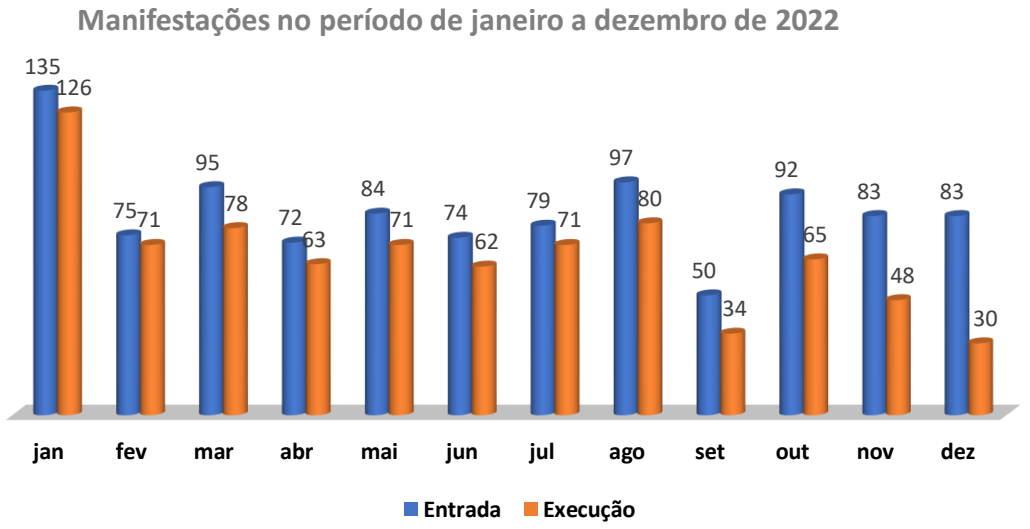
Solicitação: Requerimento de atendimento a serviço que não esteja disponibilizado pelos canais de atendimento da Prefeitura Municipal através de suas Secretarias.

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.

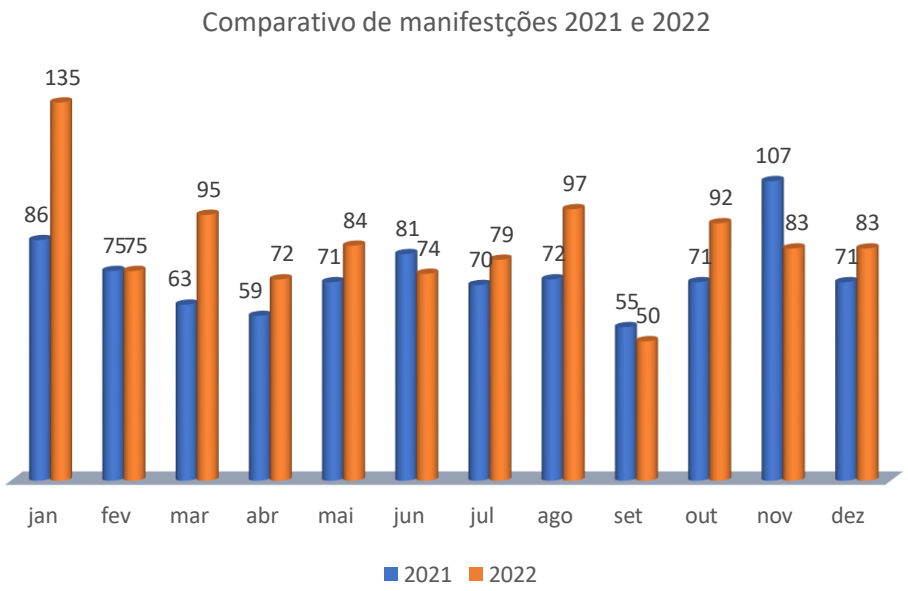
No período de janeiro a dezembro de 2022 a Ouvidoria Geral registrou 1019 manifestações, que foram direcionadas para quinze secretarias nas quantidades e motivos apresentados a seguir:

SECRETARIAS	Reclamação	Denúncia	Solicitação	Informação	Sugestão	Elogio	TOTAL	PERC
S.S.U	153	16	86			1	256	25,1
Saúde	104	47	12	5		10	178	17,5
Obras	55	42	25	2			124	12,2
Transporte	54	27	17		1		99	9,7
Meio ambiente	16	49	9	6		1	81	7,9
Fazenda	33	57	9				99	9,7
Administração	8	7	4	1			20	2,0
Assistência Social	2	43	6		6		57	5,6
Governo	9	9	3	2		1	24	2,4
Educação	22	14	4				40	3,9
Planejamento	8	3				1	12	1,2
Assuntos Jurídicos	3	3	4				10	1,0
Cultura	5	4	1				10	1,0
Des. Econômico	7				1		8	0,8
Comunicação			1				1	0,1
TOTAL	**479**	**321**	**181**	**16**	**8**	**14**	**1019**	100,0
PERCENTUAL	47,0	31,5	17,8	1,6	0,8	1,4	100,0	

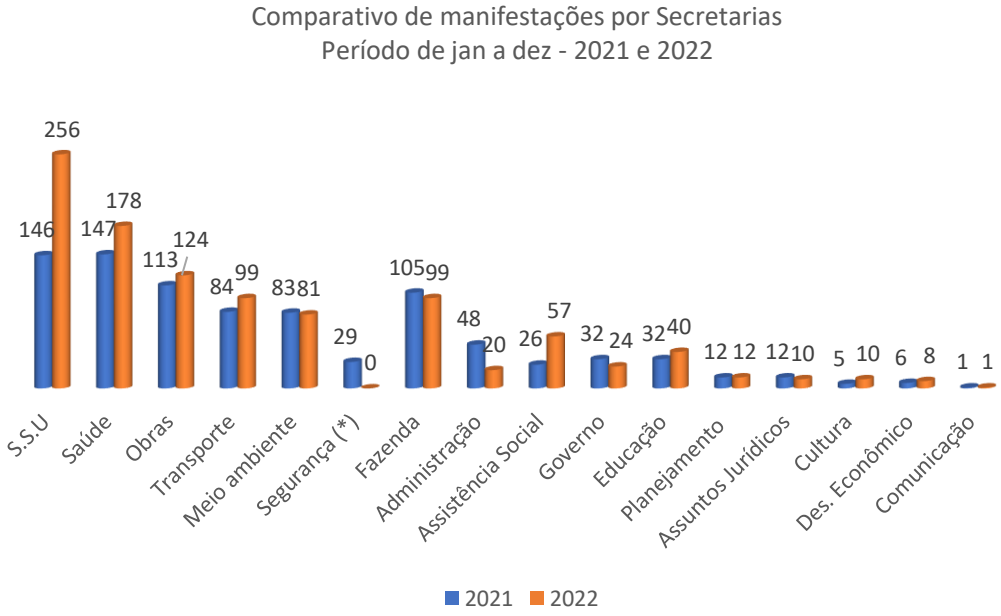


O mês de janeiro foi o que apresentou o maior número de manifestações, observamos que a Secretaria da Fazenda registrou 42 (31,1%) com a maior parte por denúncias de empresas sem alvará de funcionamento, em seguida tivemos a Secretaria de Serviços Urbanos com 23 (17%), a Secretarias de Saúde com 18 (13,3%) e Obras com 17 (12,6%).

Houve um aumento geral das manifestações de 15,7% comparado com o mesmo período 2021.

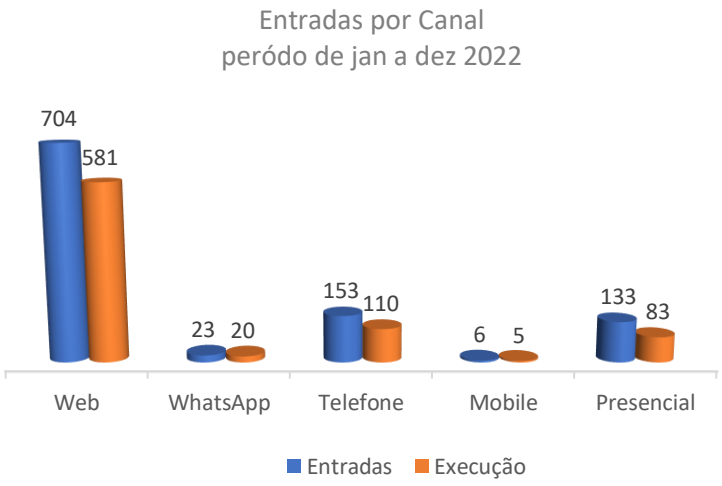


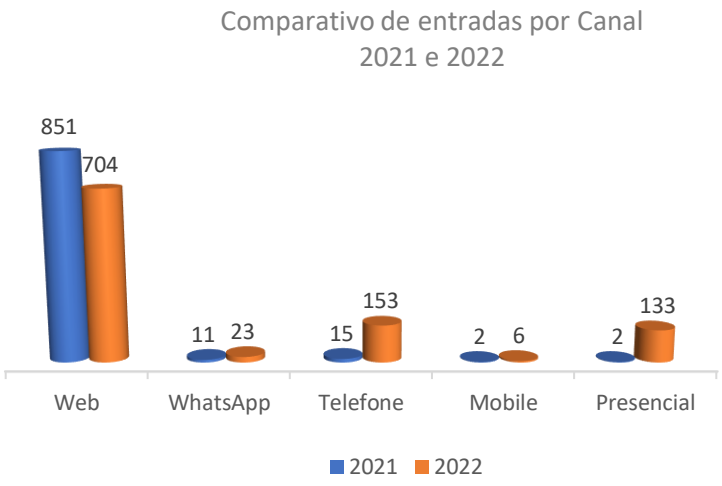
A Secretaria de Serviços Urbanos foi a que registrou o maior aumento de manifestações com 75,3%, seguida pela Secretaria de Saúde com 21%, comparados com o mesmo período de 2021.



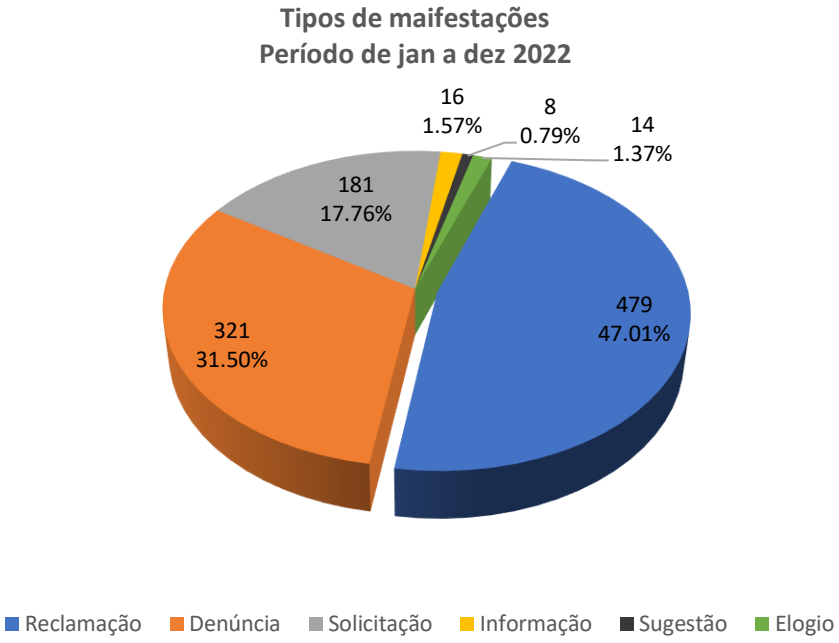
(*) As manifestações da Secretaria de Segurança foram lançadas até 15/03/2021, após esta data a GCM foi desmembrada da Ouvidoria Geral e passou a atuar de forma independente.

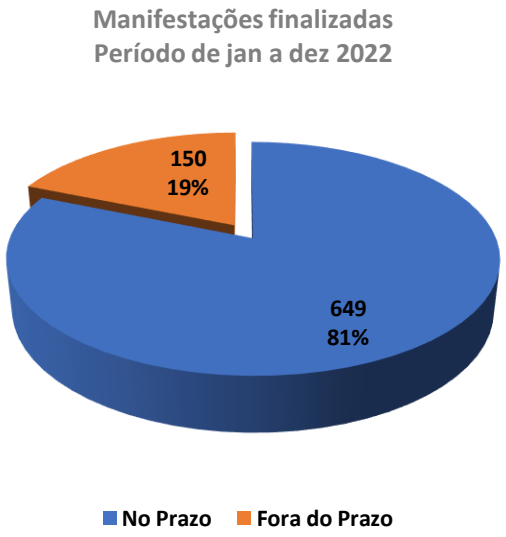
A grande demanda se deu através do canal de atendimento web, pois os munícipes estão sendo orientados desta nova forma de atendimento que foi disponibilizada a partir de dezembro/20, no primeiro momento foi o mais escolhido, principalmente pelo enfrentamento da pandemia, hoje já há uma inserção natural 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

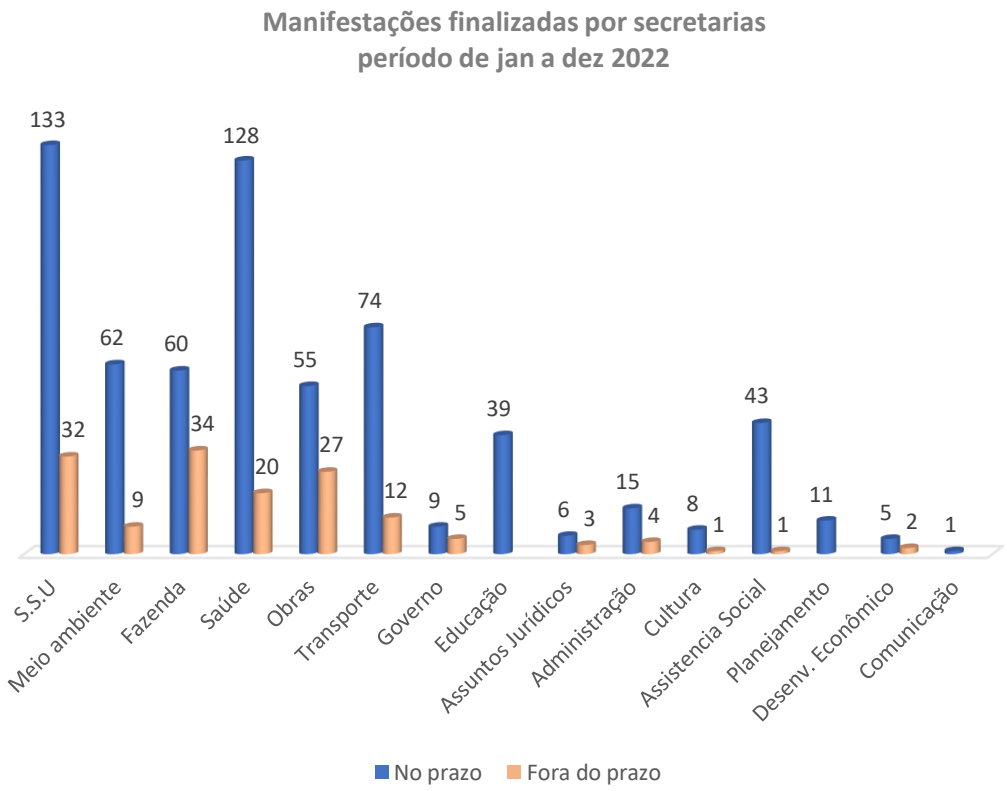




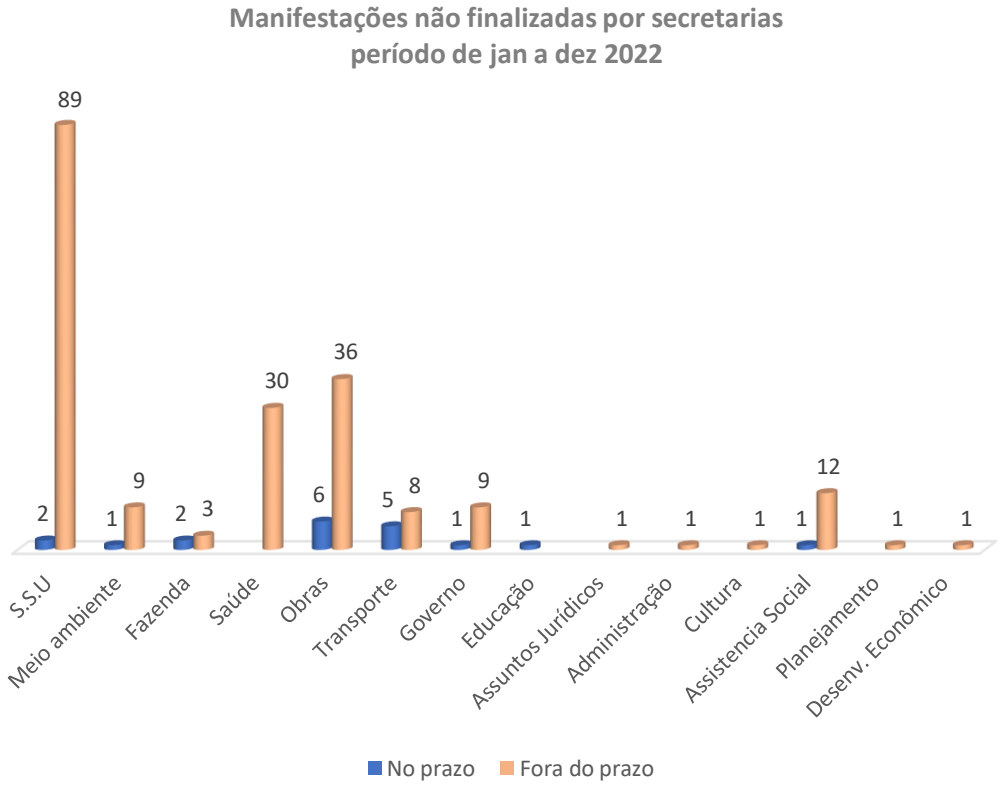
Recebemos manifestações neste período de Reclamações, Denúncias, Solicitações, Informações, Sugestões e Elogios.





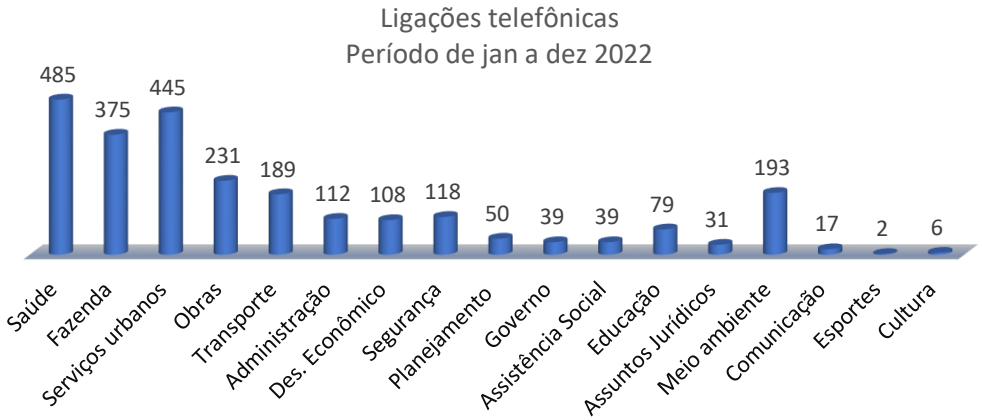


Status de atendimento das manifestações não finalizadas, abertas no período de janeiro a dezembro de 2022.



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.



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 principalmente no primeiro semestre, as maiores reclamações ocorreram pela dificuldade de contato com os setores de protocolo, receita e saúde, porém houve uma reorganização no atendimento do protocolo que corrigiu essa deficiência do setor. Em Serviços Urbanos as ligações ocorreram por cobranças pela falta de retiradas de entulhos e o “cata treco” em todo período apurado, 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. Houve também muita procura pelo contato com a Ouvidoria GCM, pois ocorreu uma mudança de instalação do departamento e até o fechamento deste relatório ainda não havia divulgado 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 Nº 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 a solicitação de serviços junto às Secretarias.

Henrique Sanches

Ouvidoria Geral do Município