



Município de Nova Odessa
Estado de São Paulo
Secretaria de Governo

OUVIDORIA MUNICIPAL
Relatório de Gestão
2021

OUIDORIA MUNICIPAL
RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES
2021

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal apresenta o Relatório Anual de 2021.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às manifestações recebidas no período supracitado, encaminhadas, acompanhadas e respondidas com base nas informações prestadas pelas diversas unidades da Administração.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informações sobre as atividades desenvolvidas pelo Órgão, com o objetivo de dar efetividade, aprimoramento e aperfeiçoamento aos serviços ofertados.

As manifestações são dirigidas à Ouvidoria, conforme Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

O atendimento da Ouvidoria se estende ao público externo (população em geral), e interno (funcionários), e ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca respostas, informações, orientações e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao usuário.

As informações apresentadas neste Relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria, e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria funciona nas dependências do Paço Municipal, situado à Av. João Pessoa nº 777, Centro, Nova Odessa SP, CEP 13.380-017 (atendimento das 8h30min às 16h30min).

Canais de atendimento:

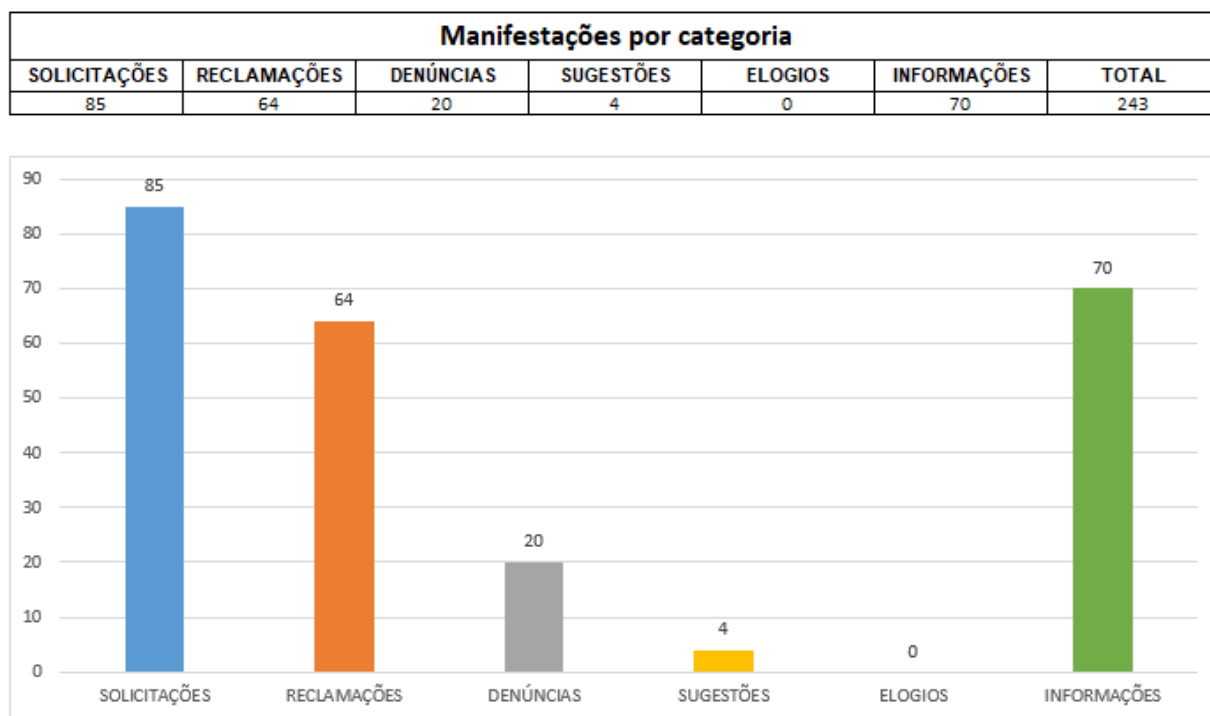
- *FALA.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (CGU), disponibilizada na página inicial do site da Prefeitura: novaodessa.sp.gov.br*
- *E-mail institucional: ouvidoria@novaodessa.sp.gov.br*
- *Telefone: (19) 3476.8600 – ramal 352*
- *Atendimento presencial*

2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA

2.1. Categorias

Em 2021 a Ouvidoria recebeu 243 manifestações, classificadas em seis categorias: Solicitações, Reclamações, Denúncias, Sugestões, Elogios e pedidos de Informações. O gráfico 01 a seguir, demonstra o volume das manifestações recebidas no período, por categoria.

Gráfico 01 – Quantidade de manifestações registradas no período, por categoria:

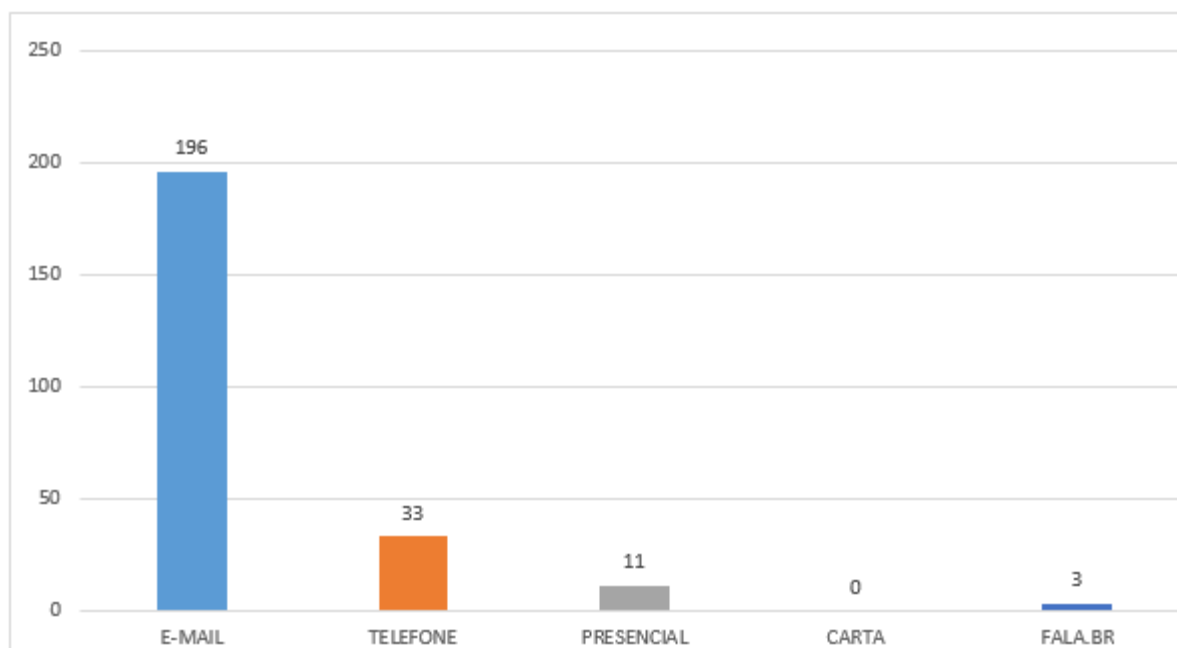


2.2. Canais

Dos canais de acesso utilizados pelos cidadãos, 80,66% foram através do e-mail institucional, 13,58% através do telefone, 4,53% de forma presencial, e 1,23% através da plataforma FALA.BR (implantada em dezembro).

Gráfico 02 – Quantidade de manifestações registradas, conforme **canais**:

| Manifestações por canal de acesso | | | | | |
|-----------------------------------|----------|------------|-------|---------|-------|
| E-MAIL | TELEFONE | PRESENCIAL | CARTA | FALA.BR | TOTAL |
| 196 | 33 | 11 | 0 | 3 | 243 |

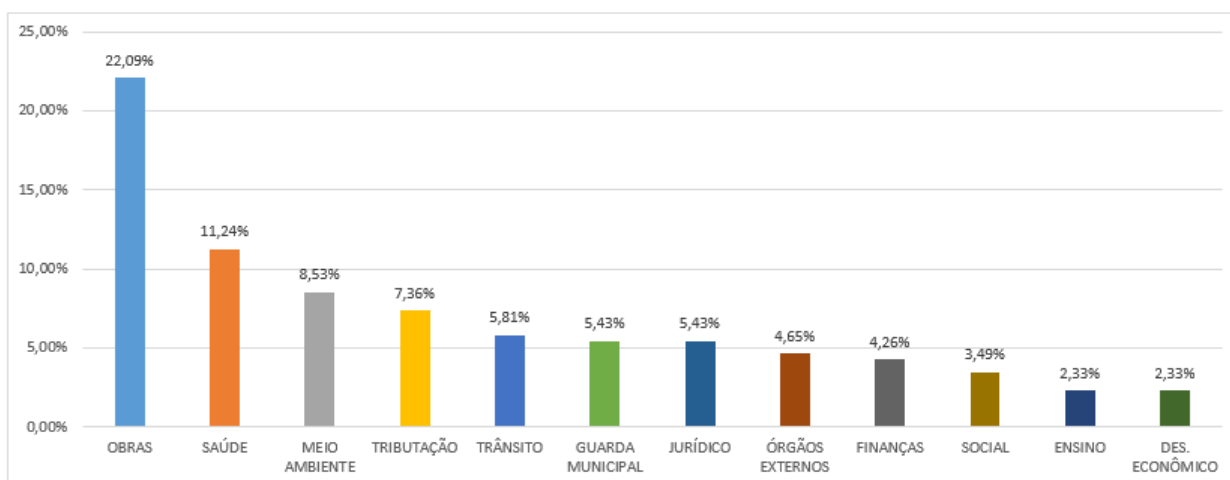


2.3. Setores

Analizamos também os setores que possuem o maior número de demandas no período. Por exemplo: Setor de Obras (melhorias em vias públicas, manutenção de praças, fiscalização de áreas públicas, fiscalização de estabelecimentos comerciais, limpeza pública, informações sobre andamento de obras, etc); Saúde (manifestações repassadas e finalizadas pela Ouvidoria da Saúde); Meio Ambiente (podas de árvores, mato alto, retiradas de entulho, fiscalização, etc); Tributação (informações sobre impostos, dívidas, etc), e outros.

Gráfico 03 – Manifestações **por Setor** (Ranking):

| Principais Setores | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--------|---------------|------------|----------|------------------|----------|-----------------|----------|--------|--------|----------------|--------|
| 1º | 2º | 3º | 4º | 5º | 6º | 6º | 7º | 8º | 9º | 10º | 10º | |
| OBRAS | SAÚDE | MEIO AMBIENTE | TRIBUTAÇÃO | TRÂNSITO | GUARDA MUNICIPAL | JURÍDICO | ÓRGÃOS EXTERNOS | FINANÇAS | SOCIAL | ENSINO | DES. ECONÔMICO | OUTROS |
| 22,09% | 11,24% | 8,53% | 7,36% | 5,81% | 5,43% | 5,43% | 4,65% | 4,26% | 3,49% | 2,33% | 2,33% | 17,05% |



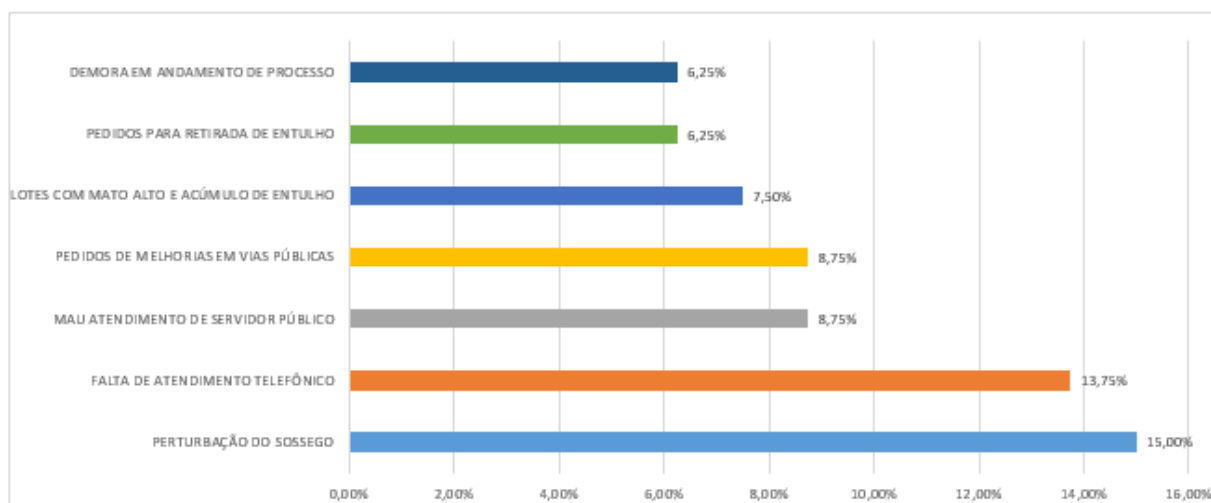
A Ouvidoria Municipal encaminha as manifestações aos respectivos Setores imediatamente após o registro. De modo geral recebemos as informações em tempo razoável para a elaboração das respostas. Em 2021, o **prazo** médio para resposta conclusiva foi de 9 dias.

2.4. Recorrências

Os 7 assuntos **mais recorrentes**, que correspondem a 21,81% das manifestações recebidas na Ouvidoria, foram os seguintes:

Gráfico 04 – Manifestações **mais recorrentes**:

| Assuntos Recorrentes | | | | | | | |
|------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|--|----------------------------------|---------------------------------|--------|
| 1º | 2º | 3º | 4º | 5º | 6º | 7º | |
| PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO | FALTA DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO | MAU ATENDIMENTO DE SERVIDOR PÚBLICO | PEDIDOS DE MELHORIAS EM VIAS PÚBLICAS | LOTES COM MATO ALTO E ACÚMULO DE ENTULHO | PEDIDOS PARA RETIRADA DE ENTULHO | DEMORA EM ANDAMENTO DE PROCESSO | OUTROS |
| 15,00% | 13,75% | 8,75% | 8,75% | 7,50% | 6,25% | 6,25% | 33,75% |



Na tabela que segue, demonstramos as **providências** em relação aos assuntos mais recorrentes:

| <i>ASSUNTOS MAIS RECORRENTES</i> | <i>PROVIDÊNCIAS</i> |
|---|--|
| <i>1º. Perturbação do sossego</i> | <i>Manifestações encaminhadas aos setores competentes para providências cabíveis (Fiscalização, Guarda Municipal e Meio Ambiente).</i> |
| <i>2º. Atendimento telefônico</i> | <i>Manifestações repassadas aos respectivos setores para providências de atendimento.</i> |
| <i>3º. Mau atendimento</i> | <i>Situações encaminhadas à Chefia, para providências cabíveis.</i> |
| <i>4º. Melhorias em vias públicas</i> | <i>Solicitações repassadas ao Setor de Obras, e incluídas no cronograma dos serviços.</i> |
| <i>5º. Lotes com mato alto</i> | <i>Solicitações repassadas ao Setor de Meio Ambiente, e incluídas no cronograma dos serviços.</i> |
| <i>6º. Retirada de entulho</i> | <i>Solicitações repassadas ao Setor de Obras, e incluídas no cronograma dos serviços.</i> |
| <i>7º. Morosidade nos processos administrativos</i> | <i>Manifestações repassadas aos Setores competentes para verificação e providências.</i> |
| <i>8º. Outros</i> | <i>Assuntos pontuais encaminhados aos respectivos setores, e posteriormente atendidos.</i> |

3. SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO – e-Sic

Mais um canal de acesso ao cidadão, é um sistema Web que centraliza todos os pedidos de informação amparados pela Lei de Acesso a Informação Nº 12.527/2011 dirigidos aos órgãos do Poder Executivo Municipal. Em 2021 registramos um total de 13 atendimentos, conforme segue:

- 09 manifestações - Portal de Transparência e Acesso à Informação / e-Sic (novaodessa.sp.gov.br)
- 04 manifestações - E-mail Institucional (e-sic@novaodessa.sp.gov.br)

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal tem a missão de representar todo o cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela Instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Em 2021 regulamentamos a Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, e institui a política de proteção e defesa do usuário de serviços públicos, conforme Decreto Municipal Nº 4.426, de 26 de maio de 2021.

Também aderimos ao Sistema Informatizado de Ouvidorias “FALA.BR”, de fácil acesso na página inicial do site da Prefeitura. Esse Sistema é mantido pela Controladoria Geral da União (CGU), e tem o objetivo de aperfeiçoar a gestão de processos, integrar as Ouvidorias (intercâmbio de informações), incentivar o uso de tecnologia, e promover ações de capacitação.

Ainda, no intuito de cumprir o estabelecido na Lei Federal Nº 13.460/2017, disponibilizamos a Carta de Serviços Públicos do Município no Portal de Transparência, e abrimos o Processo de Chamamento para escolha de representantes dos usuários de serviços públicos, para a formação do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos (COMUS), conforme Edital Nº 001/2021 da Ouvidoria Municipal, publicado no Diário Oficial em 20/12/2021.

Assim, a perspectiva é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria do trabalho realizado, atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviços públicos e a Administração Municipal.

Este é o Relatório.

Nova Odessa, janeiro de 2022.

*Mara Beatriz Albrecht Kilmeyers
Ouvidora Municipal
Portaria Nº 184/2021*