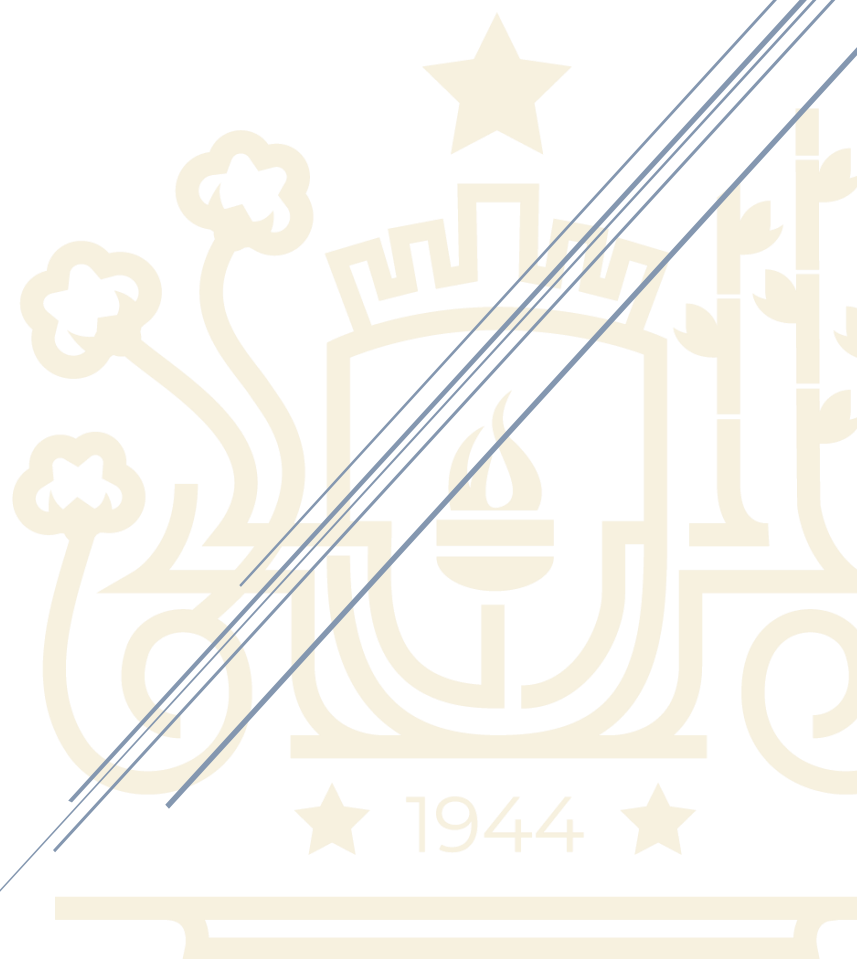


Relatório Gerencial de Ouvidoria

Dezembro de 2022



PMAS

Este relatório visa a consolidar as informações das manifestações recebidas dos cidadãos pela Ouvidoria Geral do Município e, com base na análise delas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos ofertados.

Com base na lei federal 13.460 de 26 de junho de 2017, foi sancionada a Lei Complementar 354 de 24 de novembro 2021, que, por sua vez, “dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Araçoiaba da Serra e dá outras providências”. Estabelecida por esse normativo, a Ouvidoria passou a contar com uma ouvidora geral nomeada por Portaria no dia 17 de maio de 2022.

Segundo o artigo 2º da Lei Complementar 135, são atribuições da Ouvidoria:

- I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos (...);
- II – promover a participação do usuário na administração pública (...);
- III – acompanhar a prestação dos serviços (...);
- IV – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços (...);
- V – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis (...);
- VII – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VIII – promover a adoção de mediação e conciliação (...) sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Quanto aos canais de atendimento disponibilizados para os cidadãos, figuram a plataforma do sistema de ouvidoria pública municipal (eOuve), e-mail (ouvidoria@aracoiaba.sp.gov.br) e número de

telefone com atendimento limitado (no momento) a mensagens escritas pelo WhatsApp (+55 15 99679-0499). Excepcionalmente, recebem-se ligações telefônicas que passam a ser registradas no sistema e, depois, tratadas de forma devida. Do mesmo modo, quando urgente e adequado, realiza-se atendimento presencial. Neste caso, se o sigilo se mostra necessário, busca-se uma sala vazia para acolhimento do usuário e registro da respectiva manifestação.

DADOS E ESTATÍSTICAS

De início, vale registrar que os dados relativos ao SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) não estão inclusos neste relatório. Para constar, foram apenas 3 manifestações, todas de 2021.

No ano vigente, a Ouvidoria Geral do Município de Araçoiaba da Serra registrou 216 protocolos de atendimento no total, que abrangeram manifestações presenciais, e-mail, telefônicas e via plataforma on-line de ouvidoria. Comparando-se com 2021, em que foram contabilizados 85 protocolos (todos relativos à Covid-19), houve um aumento significativo desses registros de protocolo (acréscimo de 154% aproximadamente).

O presente relatório inclui estatística anual com base de dados do sistema e Ouve onde todas as manifestações foram registradas, inclusive aquelas colhidas presencialmente, por telefone e por e-mail.

Os assuntos das manifestações dos usuários foram, em termos absolutos e em percentual:

TABELA 1
Assuntos e Quantidade de Manifestações

Assunto	Quantidade de manifestações	% do total (aproximada)
Boca de Lobo	3	1,39
Site da Prefeitura	1	0,46
Iluminação Pública	27	12,5
Regularização CPFL	3	1,39
Retirada ou poda de Árvore	4	1,85
Alimentação escolar	1	0,46
Abertura de empresa	1	0,46
GCM	13	6,02
Cadastro Único	1	0,46
Ligação de água	1	0,46
Manutenção de área pública	6	2,78
Atendimento de Saúde não oferecido no município	3	1,39
Serviço insatisfatório de Saúde	4	1,85
Vacinação	11	5,09
Aglomerção	1	0,46
Refis	1	0,46
Certidão negativa de débitos	1	0,46

Cadastro no Portal de Serviços e acesso	8	3,70
Serviço insatisfatório da Educação	1	0,46
Alteração de propriedade de imóvel	1	0,46
Construção Irregular	2	0,93
Construção de imóvel	3	1,39
Oferecimento de parceria público-privada	1	0,46
Pedido de cirurgia	1	0,46
Concurso Público	6	2,78
Inspeção sanitária	4	1,85
Atuação de servidores (exceto GCM)	24	11,11
Acesso a informação	12	5,55
Alvará	3	1,39
Serviços da Secretaria de Desenvolvimento Social	1	0,46
Indenização da Prefeitura por danos a terceiros	2	0,93
Aulas esportivas para idosos	1	0,46
Coleta de Lixo	7	3,24
Buraco em via pública	2	0,93
Obstrução de via pública por alagamento	1	0,46

Vaga em creche	1	0,46
Construção Viária	1	0,46
Asfaltamento de via pública	2	0,93
Sinalização de via pública	1	0,46
Cobrança Judicial Indevida	2	0,93
Débitos de ISS	1	0,46
IPTU	28	13,00
ITBI	1	0,46
Maus tratos de animais	2	0,93
Inscrição municipal	2	0,93
Empoçamento de água de rua	4	1,85
Cadastro no portal NF-e do município	1	0,46
Horário de ônibus	2	0,93
Depredação de patrimônio público	1	0,46
Focos de Dengue	2	0,93
Perturbação do sossego	1	0,46
Encerramento de empresa	1	0,46
Teste do sistema eOuve	1	0,46
TOTAL	216	100%

PONTOS RECORRENTES

Em relação ao ano passado, nota-se que a preocupação com a vacinação ainda persiste em meio ao cenário pós-pandemia, o que perfaz grande parte da demanda relacionada à Secretaria de Saúde, cerca de 35%. No entanto, em termos de demanda anual, importa destacar que todos os atendimentos de ouvidoria de 2021 foram atrelados à Covid-19, ao passo que, em 2022, os protocolos abertos tiveram conteúdo bastante variado de modo geral, fato comprovado pela tabela 1.

Entende-se que isso ocorre devido a dois fatores principais. A grande cobertura vacinal alcançada também pelo município contra o Coronavírus e pela implantação concreta da Ouvidoria Geral de Araçoiaba da Serra, determinada a partir do final de maio de 2022. As telefonistas do Paço e vários servidores do município começaram a direcionar, principalmente reclamações, para tratamento pela Ouvidoria o que justifica aumento da demanda total das manifestações.

Destarte, de acordo com a variabilidade de assuntos verificados neste ano, destacam-se, em ordem decrescente, IPTU, iluminação pública, conduta de servidores, guarda civil metropolitana (GCM), acesso a informação, além da vacinação. Todos temas prováveis de se destacarem também em 2023.

TABELA 2
Secretarias e Quantidade de Manifestações

Secretarias/órgãos Municipais	Quantidade de manifestações	% do Total (aproximada)
Assuntos Jurídicos	5	2,32
Administração e Finanças	60	27,78
Relações Institucionais e Governo	2	0,92
Educação e Cultura	10	4,63
Saúde	31	14,35
Desenvolvimento Social	1	0,46
Esporte, Lazer e Juventude	1	0,46
Desenvolvimento Urbano	10	4,63
Desenvolvimento Econômico	3	1,39
Obras	15	6,95
Serviços Públicos	55	25,46

Controladoria Geral do Município	1	0,46
Guarda Civil Municipal	14	6,49
Segurança e Defesa Civil	4	1,85
Cultura e Turismo	1	0,46
Ouvidoria	3	1,39
TOTAL	216	100%

Pela tabela acima, percebe-se que as secretarias que mais receberam manifestações (em torno de 70%) foram, em ordem decrescente, Administração e Finanças, Serviços Públicos e Saúde. Dentre as demais, destacam-se Obras e Guarda Civil Municipal. Em uma porcentagem um pouco menor, a Secretaria de Educação e a de Desenvolvimento Urbano.

TABELA 3
Conclusão de manifestações

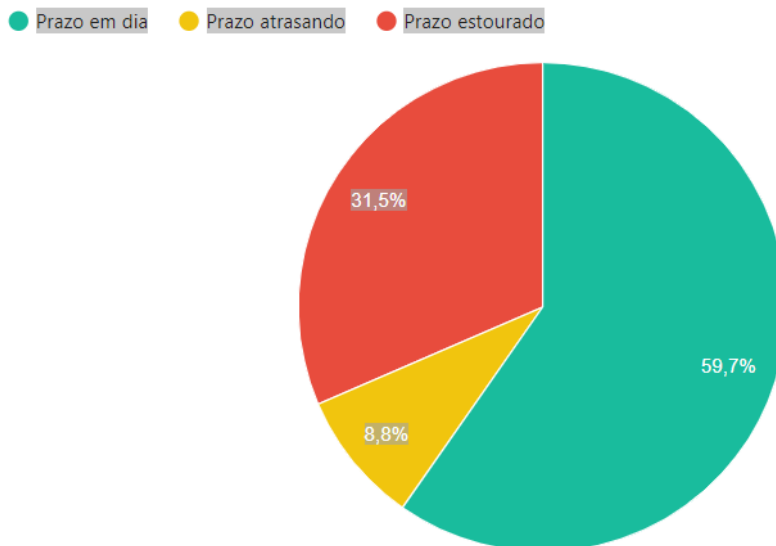
TIPO	ABERTAS (dentro do prazo)	CONCLUÍDAS	NÃO SOLUCIONA DAS	TOTAL
Denúncia	6	20	-	26
Elogio	1	8	-	9
Reclamação	2	65 (2 canceladas)	6	73
Solicitação	-	70	11	81

Sugestão		4	-	4
Informação		22	-	22
Doação		1	-	1

Pela tabela acima, nota-se que 199 manifestações foram solucionadas, o que corresponde a, aproximadamente, 92,13 % do total. Assim, 17 manifestações não o foram, 7,87%, até a data de fechamento 22 de dezembro de 2022.

GRÁFICO 1

Prazo de Resposta das Manifestações



Pelo gráfico acima, percebe-se que quase 60% das manifestações foram respondidas no prazo. Cabe esclarecer, todavia, que esse percentual deveria ser aumentado muito mais a ponto de constituir uma meta a ser alcançada em 2023. Ainda que a Lei Complementar Municipal 354/2021 determine a metade do prazo para as áreas responsáveis responderem à Ouvidoria Geral daquele que consta na Lei Federal 13.460/2017, mesmo assim, entende-se que a extrapolação de 30 dias (quando injustificável) fere o direito dos usuários de serviços públicos de obterem uma decisão administrativa final célere e bem fundamentada quanto a suas demandas. Importa esclarecer que, em todos os casos contabilizados, o estouro do prazo se deveu à falta de subsídio dessas áreas para a resposta conclusiva. Por isso, nesse sentido, a alta administração foi informada em relatórios, em sua maioria mensais, sobre a necessidade de, no caso do presente ano, de as secretarias cumprirem o tempo de resposta determinado em lei.

EFICIÊNCIA

Secretaria de Administração e Finanças: todas as manifestações direcionadas a essa secretaria foram concluídas, as divisões mais requisitadas foram a de Receita e de Recursos Humanos. O tempo de resposta não extrapolou o prazo de 30 dias em todo o ano. As raras manifestações constantes no sistema como dessa pasta com resposta em tempo superior a esse prazo inicial destinavam-se, na verdade, a outras secretarias e assim foram encaminhadas e tratadas.

Secretaria de Serviços Públicos: esta secretaria foi a que apresentou maior dificuldade em responder as ouvidorias. Das 55 manifestações a ela dirigidas, 37 foram finalizadas, 18 não. O chamado mais antigo data de 29 de março (272 dias no momento do término do presente relatório). Em conversas com o secretário, que assumiu a pasta nesse mesmo mês, a justificativa principal fornecida foi a de falta de servidores administrativos para lhe dar o devido suporte para as respostas intermediárias e finais aos munícipes. Com tudo isso, ainda, percebeu-se um esforço por concluir o máximo das manifestações de ouvidoria, em especial, nos meses de novembro e dezembro. Eficiência, até a presente data, 67,3%. Atraso no tempo de resposta, no entanto, de 52,73%. Assim resulta evidente que a secretaria em questão necessita de um plano estratégico para melhorar esses seus indicadores no que tange ao tratamento das demandas de seus usuários.

Guarda Civil Municipal: todas as manifestações direcionadas à GCM foram concluídas, com exceção de duas, ainda dentro do prazo legal para resposta satisfatória. Sobre o tempo de resposta, pode-se afirmar que apenas uma ouvidoria se encerrou após 30 dias. A GCM é instituição que possui um ouvidor próprio.

Secretaria de Saúde: de 31 manifestações recebidas por essa secretaria, apenas 1 ainda não recebeu resposta conclusiva por depender de nova visita da Vigilância Sanitária a um local especificado pelo munícipe. Trata-

se de inspeção agendada para 20 de dezembro deste ano, cujo relatório, evidentemente, será enviado depois para tratamento da Ouvidoria Geral. Eficiência, então, até a presente data, de 96,78%. Entende-se, em especial, que essa boa responsividade seja, em grande parte, devida a atuação de uma ouvidora setorial, servidora bem experiente e articulada na rede desta pasta específica. Ademais, inclusive ela, neste ano, revelou ter participado de um curso de ouvidoria voltado à saúde. A atenção no trato das manifestações também se mostrou partilhada pela própria secretária, de modo que eventuais atrasos nas respostas foram, de certo modo, “compensados” pelo cuidado de se esclarecer, ao máximo, as questões levadas à secretaria. Enfim, mesmo quando solicitações não puderam ser atendidas, procurou-se explicar ao usuário o motivo disso e reclamações foram consideradas porque, em geral, mencionavam-se providências. Em outros termos, houve, majoritariamente, empenho no tratamento de ouvidorias muitas vezes até complexas.

Secretaria de Obras: incluem-se, nessa secretaria, as demandas relativas também a abastecimento público de água, que representou quase 29% das demandas desta pasta. Embora se tenham concluído todas as manifestações, houve atrasos superiores a 30 dias em respostas finais a 7 delas; ou seja, 46,7% do total. Assim, foi a morosidade no tratamento das ouvidorias o que mais chamou a atenção quanto à pasta.

Secretaria de Assuntos Jurídicos: percentual de eficiência de 100% de respostas conclusivas. Cinco manifestações ao todo no ano até o encerramento deste relatório.

Controladoria Geral do Município: apenas uma demanda para concluir; com atraso, porém, na comunicação à Ouvidoria. Eficiência, portanto, a ser ponderada após a conclusão do presente relatório. Importa mencionar que o mesmo conteúdo de denúncia anônima foi tratado e concluído pela divisão de Recursos Humanos no dia do encerramento deste relatório.

Secretaria de Turismo e Cultura: apenas uma manifestação no ano a ela direcionada e concluída em 15 dias ao todo. Percentual de eficiência, portanto, de 100%.

Secretaria de Desenvolvimento Econômico: quatro manifestações no ano, com respostas conclusivas. Uma delas direcionada erroneamente à Receita (Secretaria de Administração e Finanças) pelo usuário, mas computada. Inclui a divisão do SEBRAE. 100% das demandas concluídas. Tempo de resposta superior a 30 dias de uma delas apenas. Por ocasião de férias do servidor que acabou por tratar desse caso específico, teria sido oportuno, ao cabo de 10 dias, prorrogar, sob essa justificativa, o prazo de resposta ao usuário junto à Ouvidoria.

Secretaria de Desenvolvimento Social: uma manifestação no ano. Respondida, mas com atraso de 16 dias. Desconsiderando a morosidade, detalhamento nas considerações feitas ao usuário.

Secretaria de Desenvolvimento Urbano: dez manifestações, uma delas não finalizada e no limite de prazo para resposta final ao munícipe. Atraso na comunicação à Ouvidoria. Ressalta-se que, pela Lei Complementar 354/21, o tempo de resposta dessa comunicação é de 10 dias úteis.

Ouvidoria: três manifestações, todas respondidas no prazo regulamentar. Eficiência de 100%. Traduziram-se em registros na plataforma de ouvidoria on-line por munícipes que não souberam, no momento de acesso, a qual divisão ou secretaria recorrer, após contatos frustrados com a Prefeitura. Pode-se resumi-los mais a pedidos de informação.

Secretaria de Educação: todas as 10 manifestações recebidas, respondidas. Eficiência de 100%.

Secretaria de Esportes: Uma manifestação. Respondida antes de 10 dias. 100% eficiência.

Secretaria de Relações Institucionais e Governo: Duas manifestações, ambas concluídas. Atraso na comunicação à Ouvidoria no tratamento de

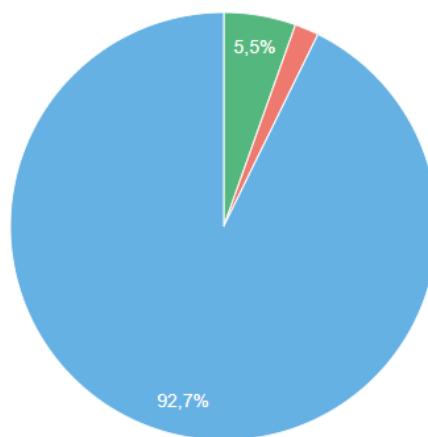
uma denúncia cuja resposta não se deu, também, por escrito conforme se enuncia na lei complementar 354/21.

Secretaria de Segurança e Defesa Civil: Quatro manifestações, todas resolvidas. 100% de eficiência, por conta de a única concluída após o prazo regulamentar ser, de fato, destinada ao departamento de Fiscalização.

GRÁFICO 3

Avaliação das Manifestações Canceladas ou Concluídas

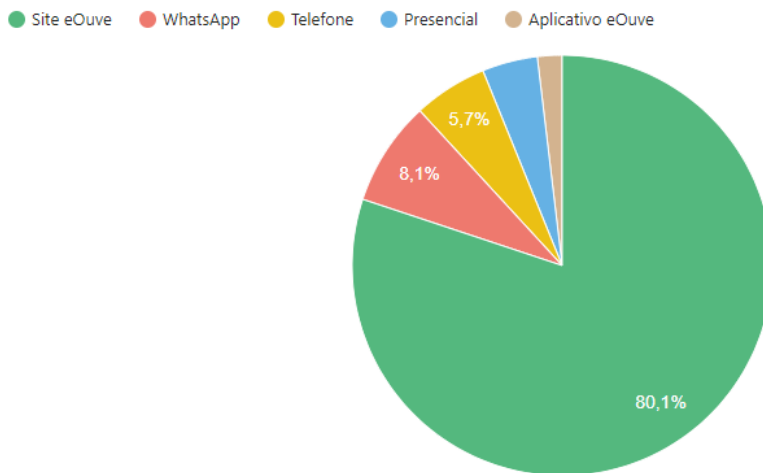
● Positivo ● Negativo ● Sem opinião



Pelo gráfico 3, visualiza-se que as demandas concluídas ou canceladas tiveram mais avaliações positivas que negativas. Todavia, a enorme maioria delas não recebeu opinião alguma dos manifestantes. Pode ser que haja uma falta de interesse do usuário de voltar à plataforma para registrar se sua situação foi resolvida ou não e atribuir uma nota ao atendimento. De qualquer forma, cabe, à Ouvidoria Geral estimular mais esse “feedback” posto que importantíssimo para revelar

a satisfação do usuário e, assim, estimular a melhoria dos serviços públicos prestados. Importa esclarecer que, das avaliações registradas (20 de 216), a nota média alcançada foi de 9,05, numa escala de 0 a 10. Esse indicador, felizmente, é muito positivo e aponta para um atendimento adequado aos usuários.

ORIGEM



Mais de 80 % das manifestações provieram da plataforma de ouvidoria on-line (considerados site e aplicativos juntos) o que se justifica muito pela facilidade atual de acesso por essas vias, mas igualmente porque os atendimentos presenciais e por telefone não contam, ainda, com a devida infraestrutura principalmente para se preservar o sigilo das interações entre os usuários e o ouvidor. Nesse sentido, importa lembrar que, quando esses tipos contato se deram, buscou-se, sempre que possível, uma sala vazia para acolhimento dos usuários ou se

atendeu à ligação no estacionamento interno da Prefeitura. Em outros momentos, quando o munícipe foi orientado próximo ao Protocolo no Paço Municipal, deixou-se claro que, se ele quisesse anonimato ou sigilo, o fizesse via sítio na internet da Prefeitura. Vale observar por último, quanto a esses atendimentos presenciais feitos próximos ao Protocolo, que todos preferiram tratar dos assuntos ali mesmo, aproveitando a ida ao Paço, concordando em não manter sigilo ou anonimato. Por tudo isso, é esperado que, em 2023, caso a alta administração providencie meios para tanto, o percentual de atendimentos telefônicos e presenciais aumentem, desde, é claro, que haja, de todo modo, mais divulgação dos serviços de ouvidoria.

CONTEXTO DA IMPLEMENTAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO E PROVIDÊNCIAS

A Ouvidoria Geral do Município foi implantada, na prática, no dia 17 de maio deste ano, momento em que se aprovou a portaria 392/2022, nomeando-se um servidor da Prefeitura para o exercício dessa função. Desse modo, apenas a partir desta data, foram feitos esforços efetivos para, primeiramente, buscar a capacitação necessária e outros recursos possíveis para se realizar esse trabalho de modo consistente, a título de exemplo:

- Certificação avançada, gratuita, em Ouvidoria pela ENAP;

- Certificação em curso sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) pela IBRAP;
- Certificação em curso sobre a Lei de Acesso a Informação pela ENAP;
- Com a preocupação de oferecer aos munícipes um primeiro contato tempestivo, providenciaram-se um celular próprio e uma linha telefônica para atendimento via WhatsApp; posto que a Ouvidoria ainda não conta com local particular nem como linha de telefone fixa para tratar as manifestações que recebe do público. Mesmo assim, importa mencionar, mais uma vez, que alguns atendimentos presenciais e pelos ramais das salas de Contabilidade e Administração acabaram por serem efetivados muito embora faltasse a estrutura necessária para tanto (nesses casos, o sigilo e a recepção dos usuários de serviços públicos são naturalmente negligenciados, de modo que se comunicou às pessoas, assim atendidas, esse problema e se buscou consentimento com essas condições).
- Renovação de contrato de sistema e aplicativo para tratamento das manifestações;
- Articulação informal com as divisões da Secretaria de Administração e Finanças (o que confere agilidade à feitura de resposta conclusiva);
- Articulação direta com a ouvidora setorial da Secretaria de Saúde;
- Participação em Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias;



- Formulário breve do Google para registro da percepção da atuação da Ouvidoria.

Outra medida de iniciativa da Ouvidoria Geral foi requisitar, à divisão de Comunicação, posicionamento de destaque do link de ouvidoria on-line no sítio da Prefeitura na internet (tanto na aba “Cidadão”, quanto em banner próprio). É prevista a feitura de cartazes de, no mínimo, 50 unidades para divulgação em escolas e unidades de saúde, dentre outras possibilidades (como prédios da Secretaria de Cultura e do Meio Ambiente). Esses materiais conterão uma breve explicação de como funciona a Ouvidoria no município e um QR Code que direcionará o usuário para o site eOuve e para o aplicativo correspondente no celular.

Por fim, resta informar que a Ouvidoria contou com o apoio interno do vice-prefeito sempre que redigiu ofícios em que se mencionava extrapolação do prazo de resposta de 30 dias ou mais das secretarias municipais em responder aos usuários de serviços públicos.

SUGESTÃO DE MELHORIAS

Passado o momento de implantação da Ouvidoria, são necessárias, além da constante sensibilização dos órgãos da Prefeitura, uma sólida campanha de divulgação e esclarecimento da população sobre o trabalho realizado, mas também não se pode esquecer que os colaboradores internos precisam acreditar que possam se expressar, com segurança e sigilo, por essa via a fim de que as relações melhorem

no ambiente de trabalho por intermédio de apuração e ações corretivas, quando for o caso.

Quanto ao trato com as secretarias que, ou atrasam resposta, ou pior, sequer chegam a oferecê-la aos usuários, entende-se que seus gestores devem ser ouvidos quanto a esses problemas em reuniões periódicas com a alta administração e com o ouvidor geral presente. O intuito é o de que haja colaboração mútua efetiva das áreas com a ouvidoria, e não conflito. Compreender, de fato, o máximo possível do porquê de o usuário de serviço público não ter sua demanda atendida (e dentro do prazo) é o ponto de partida para o aprimoramento da gestão e aspecto central para se fomentar a credibilidade referente a ela. Atualmente, o ouvidor geral, na maioria das vezes, reporta-se, via ofício, aos secretários e outros gestores. Crê-se que deveria haver estreitamento maior nessa relação. Embora oportuno e necessário, o apoio que o vice-prefeito tem dado, cobrando respostas quando o prazo delas do ponto de vista legal já se expirou, deve ser ampliado. Seria outra meta a se perseguir em 2023 uma ouvidoria mais robusta e que se fortalecesse no contato direto com todos os interessados.

OUTRAS SUGESTÕES

Por ocasião do comprometimento com a implantação da Ouvidoria no município, poucas são, no momento, as recomendações aos dirigentes. As que não podem ser omitidas, todavia, são:

- Cumprimento restrito do prazo constante na Lei Complementar Municipal 354/2021 que prescreve 10 dias para resposta das áreas responsáveis com o intuito de subsidiar o comunicado final ao usuário.
- Preocupação legítima de entrega de informações conclusivas e completas à Ouvidoria. Esta atitude e o respeito ao prazo conferem credibilidade à prestação de serviços de todo o município.
- Quando possível, seria importante designar um servidor de cada secretaria para acompanhar, de perto, os protocolos abertos. Nem sempre, pelo seu volume de trabalho, o secretário pode tratar, diretamente, da ouvidoria. No entanto, é crucial, sim, que esse agente de maior hierarquia leve a sério o seu dever de melhor servir aos usuários.
- Elaboração de um projeto que delimite a implantação, de fato, da ouvidoria interna. Poucas foram as manifestações acolhidas no ano de 2022 nesse âmbito. Tratar-se-ia de esclarecer os colaboradores sobre a possibilidade de participação deles, inclusive, na melhoria do clima organizacional incentivando-os a promover as devidas correções no ambiente de trabalho amparados sempre pelo sigilo quando necessário.
- A fim de que se realize também atendimento presencial e por telefone adequadamente, seria crucial uma sala exclusiva com armário, computador com acesso à rede interna e internet, mesa em L com gaveteiro, ramal privativo, um armário com chave e acesso à impressora.