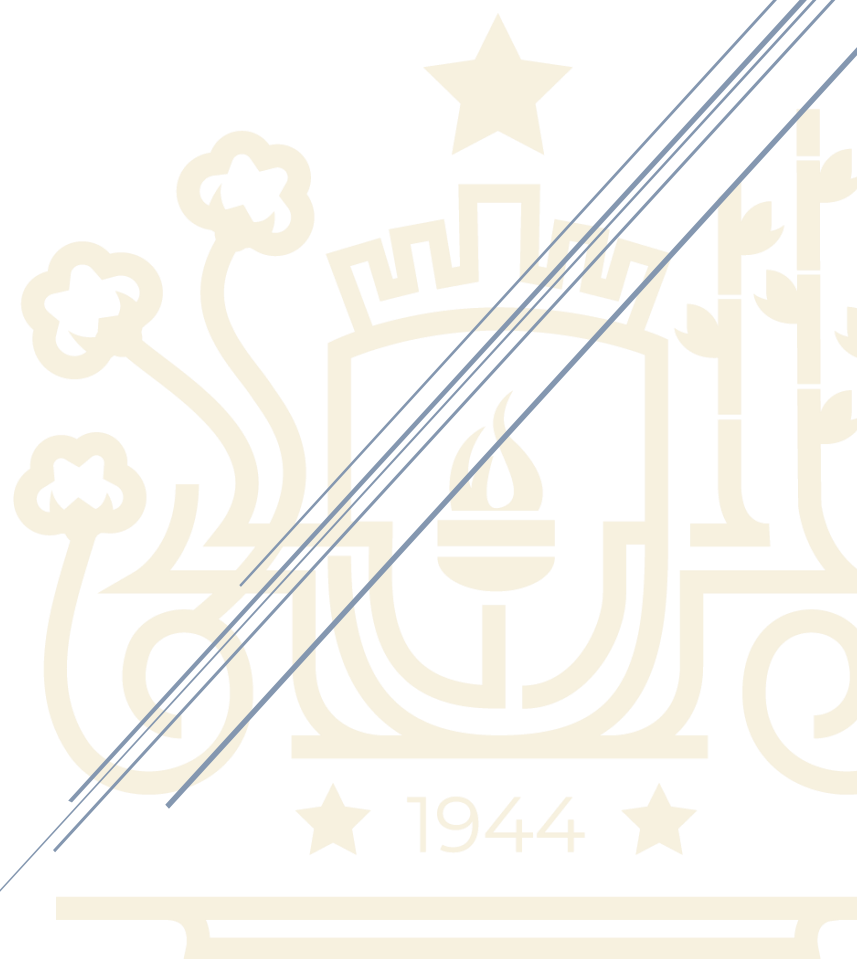


Relatório Gerencial de Ouvidoria

Dezembro de 2023



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 desta Lei Complementar, 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 canal

exclusivo por mensagens predominantemente escritas pelo WhatsApp (+55 15 99679-0499). Além deles, quando possível, realiza-se atendimento presencial. Entretanto, ele nunca é negado. Mais adiante se comentará sobre a estrutura física necessária para tanto e a estratégia utilizada neste ano.

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. Talvez fosse interessante considerar registros de usuários neste campo, com o intuito de se criar uma base de dados com dúvidas e solicitações mais frequentes e rápidas de se resolver. Pelo WhatsApp, meio que o cidadão adota com bem mais familiaridade, a Ouvidoria recebeu, até dia 25 de dezembro, 3465 mensagens. Várias comunicações abordaram assuntos comuns de modo que uma resposta padrão integrada no SIC poderia ser replicada com rapidez, envolvendo, por exemplo, passo a passo de como conseguir acesso a determinados serviços do poder Executivo da municipalidade.

No ano vigente, a Ouvidoria Geral do Município de Araçoiaba da Serra registrou 460 protocolos de atendimento no total, que abrangeram manifestações presenciais, e-mail, telefônicas e via plataforma on-line de ouvidoria. Comparando-se com 2022, em que foram contabilizados 216 protocolos, percebe-se um acréscimo de registros 109 % aproximadamente. Entende-se que esse incremento

apenas não foi maior porque a população foi bastante orientada a, num primeiro momento, abrir protocolo na secretaria, órgão ou divisão onde pretendeu ser atendida para, somente após tal iniciativa, procurar pela Ouvidoria. Destarte, campanhas nas mídias sociais e mesmo cartazes alocados estrategicamente na cidade apresentaram a Ouvidoria como pós-serviço; ou seja, segunda instância de atendimento.

No entanto, importa declarar que registros feitos no eOuve por alguns usuários de serviços públicos nem sempre obedeceram a essa normativa e tiveram suas manifestações tratadas como ouvidorias de fato, embora não o fossem. Essas excepcionalidades foram acolhidas a fim de se evitar mais burocracia para essas pessoas, com pouco ônus para as áreas e porque figuram nos gráficos gerados no sistema. Como foram pontuais, suspeita-se considerável aumento do número de protocolos para as áreas internas e externas que se valem de recursos públicos. Tais dados deveriam ser apurados por cada uma delas para se tratar mais seriamente das demandas de 2023. Por isso, a Ouvidoria cogitou pedir, pelo menos às essas áreas relacionadas à Prefeitura, o número bruto de protocolos abertos pela população de Araçoiaba da Serra.

Nesse viés, tratou-se de um ano atípico por haver sido implementado o sistema “Prefeitura sem Papel” em março que visa não só a sustentabilidade ambiental, como a facilidade de acesso aos serviços da Prefeitura à distância pelo usuário. Todavia, percebeu-se que, neste ano de implantação, até dia 19 de dezembro, o número dos protocolos ultrapassaram 39 mil. Claro que a adesão interna foi maciça e desejavelmente imposta. Interessa, no entanto, o cotejo dos protocolos

feitos **por munícipes** à Prefeitura (via Sistema FlowDocs ou SSE, ambos utilizados neste ano) com os de Ouvidoria. Todos os protocolos externos até dia 21 de dezembro: **11871**. A empresa Amêndola Software, até o fechamento deste relatório, não conseguiu apurar o quantitativo referente a cada secretaria. Esses números seriam mais um indicador da participação popular na gestão pública a ser considerado. Essa tarefa será cobrada da Amêndola em 2024.

Desse modo, o ano de 2023 foi pautado pelo processo de conscientização do cidadão para tratar, de início, diretamente, com a área da qual precisa. As áreas técnicas costumam ter prazo próprio para tratar de suas demandas e a Ouvidoria apenas deve intervir após esgotado esse prazo sem que o usuário se veja parcial ou plenamente atendido. Aí sim é razoável, com base na Lei Complementar 354/2021, exigir para esse usuário uma resposta conclusiva a que ele tem total direito. Apenas para constar, trata-se de 10 dias úteis para as secretarias e suas divisões e 30 dias para a Ouvidoria, prazos esses só prorrogáveis mediante justificativa bem embasada, formal e escrita.

O presente relatório inclui estatística anual com base de dados do sistema eOuve onde todas as manifestações foram registradas, inclusive aquelas colhidas presencialmente, por telefone e por e-mail. Ressalta-se que os pedidos de informação foram, quase sempre, atendidos e redirecionados para uso do “Prefeitura sem Papel” ou outros canais como e-mail e telefones quando mais adequados.

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

TABELA 1
Assuntos e Quantidade de Manifestações

ASSUNTO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	55	11,90%
PEDIDO DE FISCALIZAÇÃO	45	9,74%
MANUTENÇÃO OU RECUPERAÇÃO DE VIA PÚBLICA	43	9,31%
IPTU	39	8,44%
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	24	5,19%
COLETA DE LIXO	22	4,76%
INSPEÇÃO SANITÁRIA	17	3,68%
ELOGIO A SERVIDOR	16	3,46%
PODA DE ÁRVORE	13	2,81%
DÍVIDA ATIVA	11	2,38%
MAUS TRATOS A ANIMAIS	10	2,16%
MAU ATENDIMENTO DE SERVIDOR	9	1,95%
ASSÉDIO MORAL	6	1,30%
SUGESTÕES A OPERAÇÃO CATA-TRECO	5	1,08%
MAUS TRATOS A CRIANÇAS	5	1,08%
LOMBADA	5	1,08%
CONDUTA IMPRÓPRIA DE SERVIDORES	5	1,08%
AUSÊNCIA DE ATENDIMENTO NA SAÚDE	5	1,08%
RECLAMAÇÃO CONTRA A GCM	4	0,87%
PROBLEMAS DIVERSOS COM VIZINHO	4	0,87%
INSEGURANÇA NAS ESCOLAS	4	0,87%
TITULARIDADE DE IMÓVEL	3	0,65%
SINALIZAÇÃO VIÁRIA	3	0,65%
SINALIZAÇÃO	3	0,65%
RECLAMAÇÃO DOS RAMAIS DA PREFEITURA	3	0,65%
RECLAMAÇÃO CONTRA IUDS	3	0,65%
PROBLEMAS NO TRANSPORTE ESCOLAR	3	0,65%
PEDIDO DE RESSARCIMENTO DE DANOS DA PREFEITURA	3	0,65%
HORÁRIOS DE ÔNIBUS	3	0,65%
HISTÓRICO ESCOLAR	3	0,65%
DESABASTECIMENTO DE ENERGIA	3	0,65%
DESABASTECIMENTO DE ÁGUA	3	0,65%
CONSELHO TUTELAR	3	0,65%
ATUALIZAÇÃO DE ENDEREÇO	3	0,65%
ATUAÇÃO DO CT	3	0,65%
USO DO FLOWDOCS	2	0,43%

TRÁFICO DE DROGAS	2	0,43%
REVISÃO DE MULTA	2	0,43%
REJEIÇÃO A OBRA MUNICIPAL	2	0,43%
RECLAMAÇÕES GENERALIZADAS À GESTÃO MUNICIPAL	2	0,43%
RECLAMAÇÃO CONTRA VISA	2	0,43%
OBRA IRREGULAR	2	0,43%
INFORMAÇÃO SOBRE PRAZO DE RESPOSTA DE OUVIDORIA	2	0,43%
DÉBITOS DE EMPRESA	2	0,43%
CHAMAMENTO EM CONCURSO PÚBLICO	2	0,43%
VAGA EM CRECHE	1	0,22%
USUÁRIOS DE DROGAS	1	0,22%
UNIFORME ESCOLAR	1	0,22%
SUGESTÃO DE MUDANÇA DE LABORATÓRIO DO PA	1	0,22%
SOLICITAÇÃO VAGA E ANÔNIMA	1	0,22%
SOLICITAÇÃO DE PLANO DE GOVERNO	1	0,22%
REITERAÇÃO DE PROTOCOLO	1	0,22%
REGULARIZAÇÃO DE LOTEAMENTO	1	0,22%
RECLAMAÇÕES CONTRA MUTIRÃO DE VACINAÇÃO	1	0,22%
RECLAMAÇÃO DIRETA CONTRA ATUAÇÃO DE GESTORES	1	0,22%
RECLAMAÇÃO DE SISTEMA DE SENHAS DO PAÇO	1	0,22%
RECLAMAÇÃO DE RESPOSTA DE SECRETÁRIO DA EDUCAÇÃO	1	0,22%
RECLAMAÇÃO DE NOTIFICAÇÃO PELOS CORREIOS	1	0,22%
RECLAMAÇÃO CONTRA O CRAS	1	0,22%
QUESTIONAMENTO DE REGRAS PÓS REFORMA DO PA	1	0,22%
PLACA DE RUA	1	0,22%
PISO NACIONAL DO MAGISTÉRIO	1	0,22%
PERMANÊNCIA CONSTANTE DE CARRO EM LOCAL INADEQUADO	1	0,22%
PEDIDO DE TRATAMENTO ESPECIALIZADO GRATUITO DE SAÚDE	1	0,22%
PEDIDO DE REFORMA EM CRECHE	1	0,22%
PEDIDO DE LIMPEZA DE TERRENO DA PREFEITURA	1	0,22%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO SOBRE VAGA COMO MOTORISTA	1	0,22%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO SOBRE HORTAS COMUNITÁRIAS	1	0,22%
PEDIDO DE INFORMAÇÃO DE OBRA DA PREFEITURA	1	0,22%
PEDIDO DE CORDÃO GIRASSOL	1	0,22%
PAT SOROCABA	1	0,22%
PAGAMENTO EM PIX PARA A PREFEITURA	1	0,22%
OFÍCIO ENVIADO À OUVIDORIA POR ENGANO	1	0,22%
NEGAÇÃO DE MEDICAMENTO	1	0,22%
NÃO PAGAMENTO DE FORNECEDOR DA PREFEITURA	1	0,22%
MANIFESTAÇÃO TESTE CANCELADA	1	0,22%
INSCRIÇÃO MUNICIPAL	1	0,22%
INFORMAÇÕES SOBRE PARTICIPAÇÃO EM LICITAÇÕES	1	0,22%

FORNECIMENTO DE APTAMIL	1	0,22%
FALTA DE POLICIAMENTO	1	0,22%
FALTA DE INFORMAÇÃO DE PACIENTE DO PA	1	0,22%
EXTRAÇÃO DE ÁRVORE	1	0,22%
ESTATUTO DE SERVIDOR PÚBLICO	1	0,22%
ENCERRAMENTO DE EMPRESA	1	0,22%
EMIÇÃO DE CND	1	0,22%
DESMATAMENTO	1	0,22%
DESDOBRAMENTO DE GLEBA	1	0,22%
DESAPARECIMENTO DE PRONTUÁRIO MÉDICO	1	0,22%
DANO A VEÍCULO POR ENCHENTE	1	0,22%
CORTE DE VEGETAÇÃO NATIVA	1	0,22%
CERTDÃO DE VALOR VENAL	1	0,22%
CARTEIRINHA ESCOLAR PARA DEFICIENTE	1	0,22%
CARNAVAL NA CIDADE	1	0,22%
CAMPANHAS PARA COMBATE A EPIDEMIAS	1	0,22%
CADASTRAMENTO EM UBS INDEVIDA	1	0,22%
BO DE SINISTRO	1	0,22%
ALTERNATIVAS DE PAGAMENTO DE PASSAGEM DE ÔNIBUS	1	0,22%
ÁGUA DE MINA	1	0,22%
TOTAL	460	100,00%

Assuntos recorrentes

Em relação ao ano passado, nota-se que a preocupação com a vacinação não persistiu no cenário pós-pandemia, entende-se que o principal motivo disso ter ocorrido foi a grande cobertura vacinal alcançada pelo município contra o Coronavírus. Em junho, disponibilizou-se a vacina bivalente além da antigripal.

Destarte, de acordo com a variabilidade de assuntos verificados neste ano, persistiram as reclamações relativas à iluminação pública, IPTU e conduta de servidores.

Assuntos específicos do ano mais relevantes

Em ordem decrescente, iluminação pública, pedido de fiscalização comercial e ambiental, manutenção ou recuperação de via pública, IPTU, perturbação do sossego, coleta de lixo, pedido de inspeção sanitária, elogio a servidor, poda de árvore e dívida ativa foram os dez tipos de manifestações mais frequentes.

Participação de Secretarias

Na tabela abaixo, listam-se as secretarias da Prefeitura e a quantidade de manifestações por elas recebidas.

TABELA 2

Secretarias e Quantidade de Manifestações

ÓRGÃOS MUNICIPAIS	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	117	25,43%
Secretaria Municipal de Obras	72	15,65%
Secretaria de Relações Institucionais e Governo	52	11,30%
Secretaria Municipal de Saúde	50	10,87%
Administração e Finanças	39	8,48%
Secretaria Municipal de Educação	28	6,09%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	25	5,43%
Ouvidoria da Guarda Civil Municipal	21	4,57%
Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente	18	3,91%
Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos	17	3,70%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico	8	1,74%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	5	1,09%
Ouvidoria Geral	4	0,87%
Controladoria Geral do Município	3	0,65%
Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Juventude	1	0,22%
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo	0	0,00%
TOTAL	460	

Pela tabela 2, percebe-se que as secretarias que mais receberam manifestações (em torno de 72%) foram, em ordem decrescente, de Serviços Públicos, Obras, Relações Institucionais e Governo, Saúde e Administração e Finanças. Dentre as demais, destacam-se a Secretaria de Educação e a de Desenvolvimento Urbano.

Pelo Gráfico 1, abaixo, esses números são traduzidos de modo mais visual.

Gráfico 1

Secretarias e Quantidade de Manifestações



Eficiência

Esclarecimento: em relação ao site eOuve, plataforma adotada pela Prefeitura para concentrar as manifestações, tratá-las e auxiliar na contabilização de resultados obtidos, adota-se o termo “eficiência” principalmente no sentido de disponibilizar respostas aos usuários da plataforma e dos demais canais por onde chegam essas demandas. Contudo, um aparte ao emprego deste termo. **O tempo de respostas das áreas técnicas será comentado mais adiante e não deixa de se relacionar**

fortemente ao conceito. Dessa feita, entenda-se, aqui nesta seção, tabela 3, gráfico 2, tão só a finalização das demandas até o fechamento deste relatório para análise do ano.

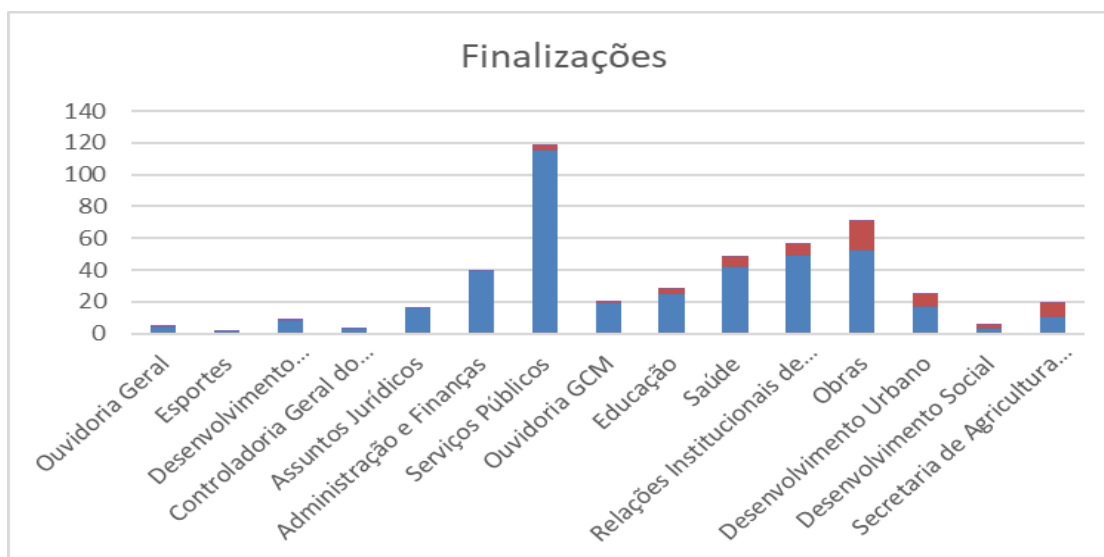
Tabela 3
Manifestações finalizadas (até 23/12)

Secretarias	Finalizadas	Não finalizadas	%
			Finalizadas
Ouvidoria Geral	4	0	100,00%
Esportes	1	0	100,00%
Desenvolvimento Econômico	8	0	100,00%
Controladoria Geral do Município	3	0	100,00%
Assuntos Jurídicos	16	0	100,00%
Administração e Finanças	39	0	100,00%
Serviços Públicos	115	3	97,46%
Ouvidoria GCM	19	1	95,00%
Educação	25	3	89,29%
Saúde	42	6	87,50%
Relações Institucionais de Governo	49	7	87,50%
Obras	52	19	73,24%
Desenvolvimento Urbano	17	8	68,00%
Desenvolvimento Social	3	2	60,00%
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	10	9	52,63%
TOTAL	326	133	71,02%

No gráfico abaixo, as mesmas informações, mas de forma mais visual dos órgãos e da finalização de suas demandas do ano de 2023.

Gráfico 2

Finalização de demandas



Considera-se essa data específica para se considerar os percentuais apresentados, e não a do final do ano base, pois até a data de fechamento deste relatório, dia 23 de dezembro, as manifestações que foram sendo computadas estão já todas dentro do prazo regulamentar de resposta e serão objeto de análise em 2024.

A cor azul abarca manifestações respondidas e a vermelha, as ignoradas.

Convém observar que, neste ano, a Secretaria de Relações Institucionais e de Governo abarcou as estruturas administrativas da Segurança e Defesa Pública, GCM e Comunicação, de modo que justifica o aumento expressivo de manifestações recebidas comparadas ao ano passado.

Quanto a esse quesito de eficiência, importa fazer uma autocrítica neste ano em especial. A Ouvidoria ficou um tanto descoberta no mês de março porque a servidora que exerce essa função entrou de férias. Embora tenha reservado esse período de afastamento com bastante antecedência, fato é que o então novo diretor de Administração se encarregou de desempenhar a incumbência, contudo, poucos dias depois, ele se desligou da Prefeitura. A gerente de Protocolo e Arquivo tratou, logo depois, de remeter, via e-mail, as manifestações que recebia, posto que também figurava como administradora no sistema eOuve, para as divisões e secretarias relacionadas. Ocorre, com tudo isso, que houve imprevisto e tratamento superficial das demandas dos usuários neste intervalo de tempo. Após retorno das férias da servidora oficial, foi necessário rever, uma a uma, as manifestações e cobrar, inclusive, e de fato, os órgãos que estouraram o prazo de resposta, sabendo eles disso ou não. Desse modo, entende-se que deveria haver mais um servidor para cobrir situações como essa da Ouvidoria, em especial nas férias que só não foram de 30 dias por receio de que todo um trabalho de credibilidade do órgão que está sendo construído não ruísse. Bastaria que tal servidor fosse designado como suplente, todavia deveria ter tempo para se dedicar aos chamados, precisaria ser especialmente qualificado e saber manejar o sistema eOuve com maestria. Vale informar que esse sistema é bem intuitivo, o suporte dele responde tempestivamente, contudo, manuais e vídeos devem ser consultados. Crê-se que parte elementar da base que a ouvidora geral tenha no tratamento das ouvidorias, possa repassar, numa primeira vez, e com

apropriada antecedência a essa outra pessoa. Como já se mencionou aqui, todo esse caráter não amador e constante se destina a alicerçar a credibilidade do governo e isso significa que políticas públicas estão sendo aprimoradas para benefício da população. O trabalho mais pesado, de acompanhamento e análise para a feitura de relatórios, ainda seria da ouvidora geral.

Secretaria de Administração e Finanças: todas as manifestações direcionadas a essa secretaria foram atendidas e a Divisão mais requisitada foi a de Receita. Alguns registros feitos por usuários no site para essa pasta destinavam-se a outras pastas para as quais foram encaminhadas e tratadas.

Secretaria de Serviços Públicos: novamente, essa Secretaria foi a que apresentou mais problemas em responder as ouvidorias. Apenas no dia 22 de dezembro, prontificou-se a responder tudo o que podia. Assim, resultou uma reviravolta no número de finalizações justo para melhorar esse indicador, porém é evidente que a secretaria necessita de um plano mais eficaz para melhorar o tratamento das demandas de seus usuários no tempo estipulado em lei. Até 21 deste mês, 35,34% de manifestações concluídas, dia seguinte: 97,46%. Tempo médio de resposta, não obstante, 149 dias, que será comentado um pouco mais adiante.

O secretário, que assumiu a pasta no mês de março do ano passado, alegava, como justificativa principal dessa dificuldade, a falta de servidores administrativos para lhe dar o devido suporte para as

respostas intermediárias e finais aos munícipes. Entretanto, não se esclareceu, afinal, de quantos precisaria. Sua pasta conta com 5 servidores administrativos e opera com um contingente de 80 operacionais. Já foi esclarecido em 2022 que mesmo a impossibilidade de execução de um serviço seria uma resposta válida ao munícipe desde que fundamentada.

O diálogo, um pouco pior que em 2022, só foi buscado na metade deste mês de dezembro, quando o relatório é concluído e publicado para todos os efeitos legais. Houve tentativas anteriores por parte da Ouvidoria, inclusive por envio de formulário (em outubro), com o intuito de, afinal, entender e auxiliar a secretaria. No dia 14 de dezembro, concedeu-se, de novo, ao gestor, a oportunidade de tecer suas justificativas e sugestões com prazo adicional de mais 2 dias.

Vale observar que, no primeiro semestre, por conta do atraso significativo dessa secretaria em responder os protocolos diversos, a própria Ouvidoria tomou a iniciativa de entrar em contato com os manifestantes para ver se o serviço já havia sido realizado, mas não ainda computado. Tratou-se de uma tarefa a mais para este órgão, trabalhosa e delicada posto que o manifestante que não foi atendido poderia reclamar com maior ênfase, se já não o fez, junto à administração pública. Por conseguinte, deu-se um acolhimento a estes últimos casos, tendo-se a cautela de não estimular novas expectativas acerca da realização dos serviços. De todo modo, essa diligência se orientou a colaborar com a secretaria, a fim de que sua efetividade não fosse deturpada por eventual discrepância entre o feito e não declarado.

No dia 14 de dezembro, o secretário voltou a pedir esse tipo de apoio, tarefa negada porque a ouvidora geral exerce outras duas funções na Prefeitura com maior carga de trabalho nessa época do ano (fiscal de adiantamentos de despesas miúdas de pronto pagamento e de diárias, além de integrar a Comissão da Avaliação e Monitoramento das prestações de contas apresentadas ao Conselho Municipal da **Criança** e do Adolescente do município).

Guarda Civil Municipal: as manifestações direcionadas à GCM foram concluídas até o prazo de fechamento deste relatório. A GCM é instituição que possui um ouvidor próprio e atende a prazos diferenciados de acordo com a legislação que segue.

Secretaria de Saúde: de 42 manifestações recebidas por essa secretaria, 6 não receberam resposta conclusiva Percentual de finalização de 87,23% contra 96,78% de 2022. Indicador positivo, mas queda não justificada de um ano para outro. Conforme contato com a assistente social da Saúde, na prática ouvidora setorial, o diretor da Secretaria se encarregaria de fornecer uma devolutiva um pouco mais completa pelo formulário *Microsoft Forms*, em que outras perguntas se registraram, remetido em outubro e reenviado neste mês. Não se concretizou essa comunicação por parte da pasta.

Secretaria de Obras: incluem-se, nessa secretaria, as demandas relativas a abastecimento público de água e à Divisão de Fiscalização e Postura, segunda no ranking de demandas. 73,24% de respostas conclusivas.

Secretaria de Assuntos Jurídicos: 100% de respostas conclusivas. 16 manifestações ao todo no ano até o encerramento deste relatório.

Controladoria Geral do Município: 3 demandas, todas atendidas, 100% de finalizações.

Secretaria de Turismo e Cultura: nenhuma manifestação registrada. Logo, não há o que se mensurar no período.

Secretaria de Desenvolvimento Econômico: 8 manifestações no ano, com respostas conclusivas. Todas finalizadas. Inclui a divisão do SEBRAE.

Secretaria de Desenvolvimento Social: 5 manifestações, 3 respondidas; logo, 60% de finalizações.

Secretaria de Desenvolvimento Urbano: 17 de 25 manifestações concluídas. 68% de respostas finais.

Ouvidoria Geral: 4 manifestações, todas respondidas. Traduziram-se em 3 registros sobre IPTU e 1 sobre iluminação pública. Claramente os munícipes se equivocaram, no momento de acesso, a qual divisão ou

secretaria recorrer, após contatos frustrados com a Prefeitura. Inserir o órgão no sistema para abrigar possíveis críticas à atuação dele.

Secretaria de Educação: 89,29 % de finalizações correspondentes a 25 manifestações respondidas.

Secretaria de Esportes: Uma manifestação. Respondida.

Secretaria de Relações Institucionais e Governo: 87,5% de finalizações, (49 manifestações). Como informado antes, abarca outras estruturas administrativas como Defesa Civil e Comunicação, por exemplo.

Tempo de Resposta

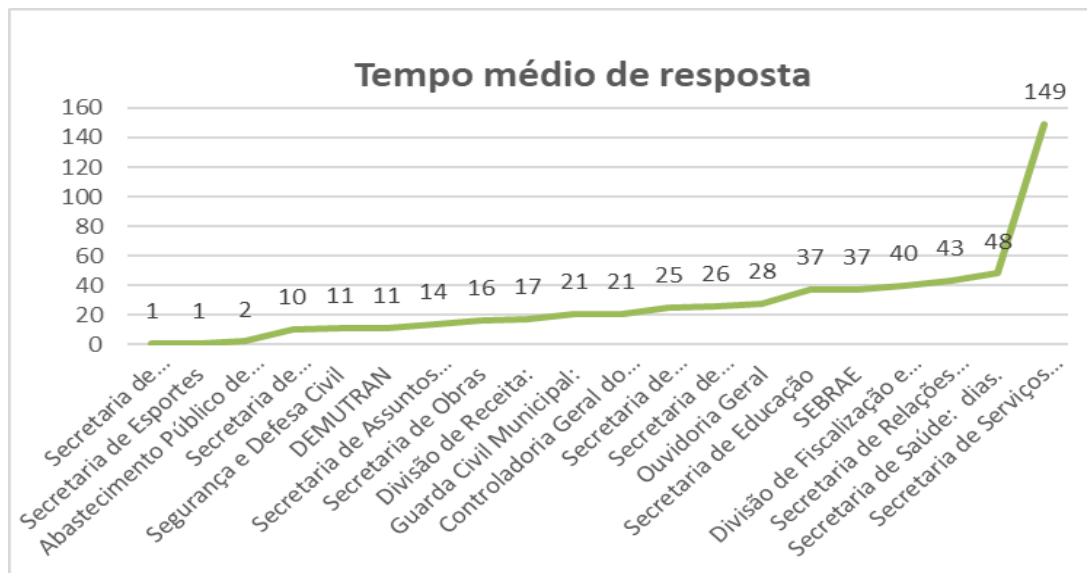
Os números apresentados, nesta seção, desprezam ouvidorias do ano de 2022, por se basearem exclusivamente no relatório gerado no site eOuve. Assim, abarcam os meses de janeiro de 2023 até 23 de dezembro do mesmo ano e secretarias e divisões em separado.

O prazo médio de resposta de todas as áreas técnicas foram de **63 dias**. E a Ouvidoria preza em repassar, com as devidas adaptações (respeitando a LGPD, por exemplo, e tentando usar linguagem mais acessível dependendo do usuário), o *feedback* tão logo quanto possível, em termos mais precisos, sem nunca utilizar seu prazo adicional regulamentar de 20 dias. Dessa maneira, tenta-se minimizar, ao máximo a espera da devolutiva.

Um dos problemas de médias é que não revelam um descompasso grande entre quem responde rápida e quem morosamente.

- **Guarda Civil Municipal:** tempo médio de resposta de 21 dias.
- **Secretaria de Saúde:** tempo médio de resposta de 48 dias.
- **Secretaria de Obras:** tempo médio de resposta de 16 dias.
- **Secretaria de Assuntos Jurídicos:** tempo médio de resposta de 14 dias.
- **Controladoria Geral do Município:** tempo médio de resposta de 21 dias.
- **Abastecimento Público de Água:** tempo médio de resposta: 2 dias.
- **Secretaria de Administração e Finanças:** tempo médio de resposta: 25 dias.
- **Secretaria de Desenvolvimento Econômico:** tempo médio de resposta: 10 dias.
- **Secretaria de Desenvolvimento Social:** tempo médio de resposta: 1 dia.
- **Secretaria de Desenvolvimento Urbano:** tempo médio de resposta: 26 dias.
- **Divisão de Receita:** tempo médio de resposta: 17 dias.
- **Divisão de Fiscalização e Postura:** tempo médio de resposta: 40 dias.
- **Ouvidoria Geral:** tempo médio de resposta: 28 dias.
- **Secretaria de Educação:** tempo médio de resposta: 37 dias.
- **Secretaria de Esportes:** tempo médio de resposta: 1 dia.
- **Institucionais e Governo:** tempo médio de resposta: 43 dias.
- **SEBRAE:** tempo médio de resposta: 37 dias.
- **Segurança de Defesa Civil:** tempo médio de resposta: 11 dias.
- **DEMUTRAN:** tempo médio de resposta: 11 dias.
- **Secretaria de Serviços Públicos:** tempo médio de resposta: 149 dias.

Gráfico 3



Em se tratando de ouvidorias, as respostas conclusivas esperadas, conforme já relatado, salvo exceção, devem ser dadas até 30 dias. Trata-se de um ponto crítico do trabalho do órgão oferecer as devolutivas aos usuários. Daí aquele comentário anterior que “eficiência” não se resume a finalizar demandas ainda, claro, a importância disso ser notória.

Nota-se, dessarte, que esse prazo é observado pela maior parte dos órgãos da Prefeitura. Algumas observações complementares vêm ao caso:

A Divisão de Receita costuma ser bem mais rápida que a média revela, porém, neste ano, por conta principalmente de pedidos de revisão de IPTU, dependeu de trâmites de outro órgão demorando mais que o ano passado para responder a contento.

A Secretaria de Saúde, também comparada a seu próprio desempenho no ano passado, teve seu tempo médio aumentado



mediante a justificativa de esperar a Ouvidora Geral retornar de férias para encaminhar as respostas.

A Divisão de Fiscalização e Postura, por vezes, precisou compor uma força tarefa para realizar algumas de suas ações e, também, apresentou um tempo médio de resposta maior. Justiça seja feita, foi bastante acionada neste ano quanto a ouvidorias e, em muitos casos, executou fiscalizações ágeis.

O SEBRAE apresentou um caso de difícil resolução o que arrastou sua média para além do usual igualmente.

A Secretaria de Relações Institucionais e Governo apresentou, por si só, demandas esparças ao longo do ano tendo 4 delas recebido respostas bem atrasadas (a mais demorada delas de 135 dias).

Por fim, a Secretaria de Serviços, no movimento contrário das finalizações alcançadas, apresentou o tempo médio de respostas de 149 dias, refletidos, no ano, em um número muito grande de reclamações de ouvidoria. Para essa morosidade, há, urgente, de a pasta se reconfigurar, posto que os munícipes necessitam de justificativas e estimativas quanto às suas demandas mesmo quando não podem ser contemplados com a execução dos melhoramentos de que necessitam. É o que está nas leis nas quais se assentam este órgão de controle. A dúvida que se apresentou neste final de ano é a de que, se uma espécie de força tarefa se concretizou para oferecer feedbacks aos usuários no dia de fechamento deste relatório, por que isso não foi feito ao longo dos meses?

Oportunizou-se, como afirmado, mais de uma vez, um questionário no *Microsoft Forms* para se entender essas e outras questões mas que não foi preenchido.

Concluindo o quesito eficiência, os termos relativos a “média” e “finalização” evidenciam que, nesse cômputo, claramente as manifestações não finalizadas ficam de fora do cálculo. Quanto tempo, então, na média, outros usuários de serviços públicos ficariam sem sua resposta ao longo do ano? Tal estimativa deve ser considerada como crucial, um desprezo lamentável dos direitos firmados nas leis nas quais as Ouvidorias se assentam. Pediu-se à empresa Webnets, responsável pela plataforma de Ouvidoria do município, a inclusão desse viés em seus relatórios, assim como já gerar gráficos de manifestações finalizadas e não finalizadas **por secretaria**. Como o histórico de responsividade da Webnets com a Prefeitura costuma ser profícuo, espera-se aprimoramento futuros nesses âmbitos. Seria proveitoso também que o sistema contabilizasse como “prazo em dia” o de 10 dias úteis, da lei municipal e não os de 20, da Lei Federal. No ano passado, a empresa disse não poder alterar isso, mas, quem sabe, possa daqui para frente de modo a facilitar tanto meus relatórios quanto uma auditoria externa.

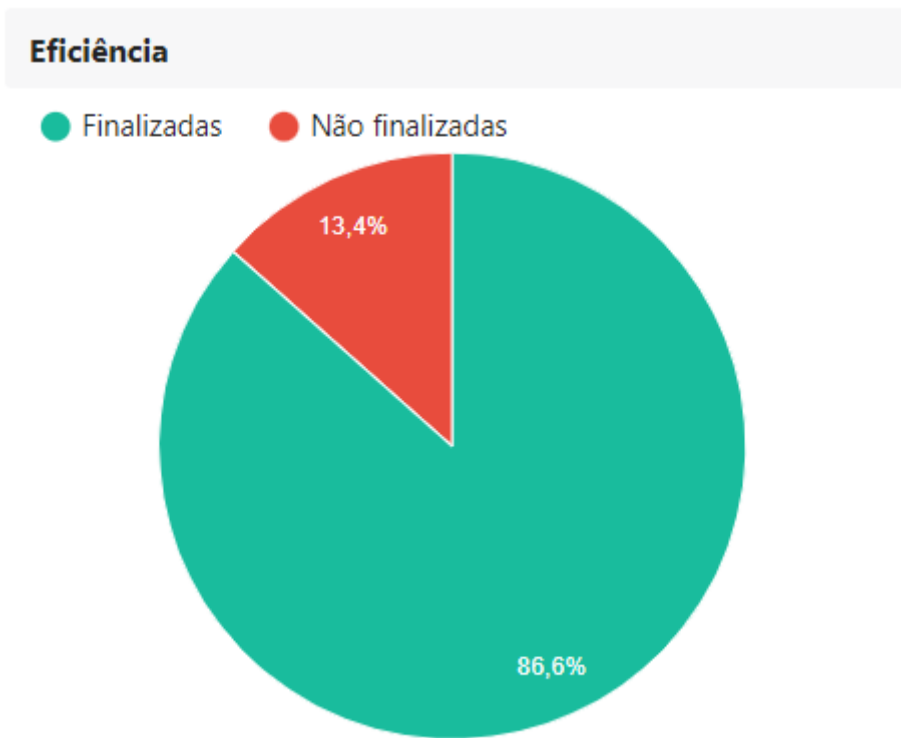
Sobre melhorias realizadas na plataforma no meio do ano, destaca-se a possibilidade de destinação correta de manifestações, antes feita apenas fora do sistema. Exemplifica-se: uma necessidade direcionada, no site, para a Secretaria de Obras, na verdade a ser tratada pela Secretaria de Serviços Públicos, pode ser corrigida pelo administrador no campo correspondente a “secretaria”, evitando-se



redirecionamentos burocráticos, conseqüente demora na resposta e deturpação em relatórios gerados pelo próprio eOuve. Para minimizar o problema observado em período anterior, corrigiram-se, uma a uma, as destinações das manifestações que estavam abertas. Dessa maneira, os gráficos gerados a partir da plataforma ficaram mais condizentes com a realidade. Ainda assim, isso não isentou o trabalho à parte para torná-los precisos o quanto se pôde porque aquelas concluídas antes dessa mudança não puderam mais ser modificados.

Gráfico 4

Conclusão parcial



Em termos gerais, o percentual de finalizações chegou a cerca de 86,6%. Ano passado, 92,13% (na data de fechamento de 22 de dezembro). Em 2022, era frequente o envio de relatórios parciais para o vice-prefeito ajudar a cobrar as áreas com respostas atrasadas; neste ano, conjecturou-se que reuniões diretas com os secretários, contando ainda com o apoio do vice, mas também com convocação pelo próprio Prefeito via pedido da Ouvidoria Geral, aliada ao envio de formulários a fim de se estreitar os laços como os gestores na mediação de conflitos com usuários insatisfeitos, surtiram maior efeito pelo menos para assegurar o bom desempenho de 2022. Fica a dúvida de que a Ouvidoria devesse

voltar a cobrar sistematicamente, de novo, atrasos substanciais, posto que o fez com menos frequência neste ano, crendo que as pastas, todas familiarizadas com o órgão, recebendo tempestivamente as manifestações, controlassem, por si mesmas, o prazo, sempre inclusive lembrado, nas remessas aos setores: o prazo de 10 dias úteis para devolutiva conforme Lei Complementar Municipal 354/2021.

Comentário geral sobre a qualidade das respostas oferecidas aos usuários de serviços públicos

Nas duas reuniões que ocorreram no ano com todos os secretários ou seus representantes, enfatizou-se, com veemência, que as legalmente designadas “respostas conclusivas” devem se ater ao conteúdo completo das manifestações, sejam elas de quaisquer categorias como reclamações, solicitações, denúncias dentre outras. Correlacionou-se a esse tratamento sério e respeitoso às demandas à credibilidade institucional da gestão pública e, por fim, por intermédio da análise da ouvidoria geral do tratamento de todos os assuntos trazidos à tona no ano, a um esboço de sugestões para aperfeiçoamento dos serviços e atendimentos sob a ótica mais próxima dos cidadãos.

Antes dessas reuniões apoiadas pelo vice-prefeito com as secretarias, a ouvidoria teve a iniciativa de conceber um “Questionário sobre ouvidorias e regramento legal” em junho. A adesão foi completa. Em outubro, por intermédio do mesmo tipo de plataforma, *Microsoft Forms*, questões sobre “os maiores desafios enfrentados e propostas de

solução”, em outubro, já não receberam o mesmo tipo de atenção, ainda que não se destinassem a todas as áreas. Nesse intervalo de tempo, aliás, observou-se uma gradativa falta de compromisso em concluir os chamados. Claro que houve exceções, mas a tendência foi essa e o desempenho geral dos órgãos do Poder Executivo caiu do ano passado para este. Esperava-se o oposto, ainda mais se aproximando novo ano eleitoral.

Alguns destaques

- **IPTU:** vários contribuintes apresentaram dificuldade para acessar o carnê desse tributo pela internet neste ano, mas a Divisão de Receita, quando procurada, gerou e enviou o documento por e-mail com o cadastro atualizado e, para quem compareceu ao Paço Municipal, o carnê foi impresso e entregue diretamente. Em outro aspecto, formalizaram-se muitas reclamações sobre o aumento do tributo, o que envolveu também pedidos de revisão aí direcionados à Secretaria de Desenvolvimento Urbano cuja abordagem nem sempre pôde ser célere.
- **Educação:** houve relatos de assédio moral nas escolas e se indagou à Secretaria se, além de ações pontuais quanto a esse tipo de conduta, haveria igualmente o esforço em se estabelecer uma cultura organizacional saudável no aspecto de cultivo de relações interpessoais hábeis e produtivas. A devolutiva sobre esse assunto, contudo, não se revelou muito subsidiada: “sim, os servidores são orientados em reuniões”. As respostas de ouvidoria, nesse quesito, seguiram essa linha evasiva. Por outro lado, a pasta afirmou que eventuais más condutas com munícipes, fruto de denúncias, ensejaram processo administrativo disciplinar.

Finalmente, num momento específico do ano, quando se concentraram algumas reclamações sobre insegurança nas escolas, a Secretaria de Educação mencionou o estabelecimento de parceria com a GCM e a criação da função gratificada de mediador de conflito no ambiente educacional.

- **Serviços Públicos:** já se abordou um tanto a respeito dessa pasta e o padrão adotado foi a ausência de resposta por tempo prolongado ao munícipe, fato que ensejou reclamações constantes não se entrando aqui no mérito se a demanda até fora atendida. Se intervenções a favor da população não são computadas, isso significa que as leis de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos não estão sendo seguidas (Lei Federal 13460 de 26 de junho de 2017 e Lei Complementar Municipal 354 de 26 de novembro de 2021. E se tampouco, é óbvio, resolver uma variabilidade enorme dos problemas municipais da alçada da pasta não é possível num determinado momento, ao menos que se informe isso com propriedade e com alguma estimativa palpável futura a quem de direito. Do ponto de vista do usuário, qual a credibilidade teria a gestão se ela não lhe responde há 336 dias (protocolo 1371231 ainda aberto e registrado em 20 de janeiro deste ano)?
- **Governo:** como já mencionado, a Secretaria de Relações Institucionais e Governo abarcou uma série de órgãos, mas importa mencionar que respostas da alta administração, quando cobradas, foram evasivas, quando muito, apelaram para “providências” de outros setores. Ainda que tal encaminhamento fosse correto, o usuário, muitas vezes, esperava uma resposta política, em ocasiões até de promessas declaradas em *lives*. Desse modo, nesse ponto, as ditas respostas conclusivas não foram dadas e frustraram os cidadãos; alguns deles manifestaram esse descontentamento em mensagens de WhatsApp para a Ouvidoria.

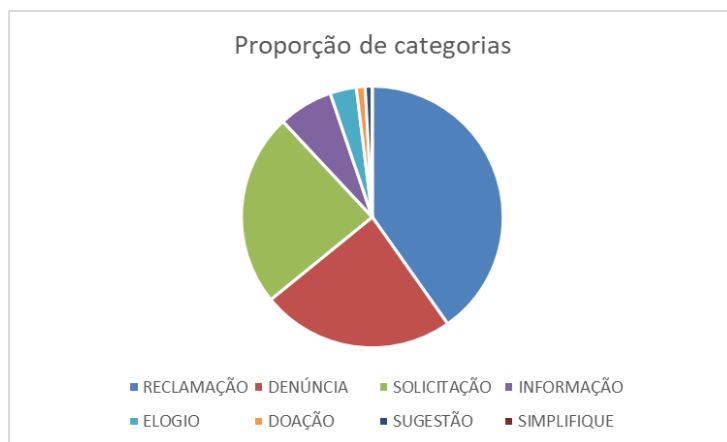
- **Perturbação de Sossego:** em termos de assuntos mais registrados, destaca-se este. Segundo o ouvidor da GCM, foi o ponto mais recorrente e, de modo geral, ao longo do ano, sempre se rerepresentou. Já nesta semana que antecede o natal, várias manifestações anônimas foram registradas e, embora replicadas, espera-se que o assunto se torne mais frequente e requeira mais atenção.

Categoria das ouvidorias

Tabela 4

CATEGORIAS	PERCENTUAIS
RECLAMAÇÃO	40,22
DENÚNCIA	23,91
SOLICITAÇÃO	23,91
INFORMAÇÃO	6,74
ELOGIO	3,26
DOAÇÃO	1,09
SUGESTÃO	0,87
SIMPLIFIQUE	0

Gráfico 7

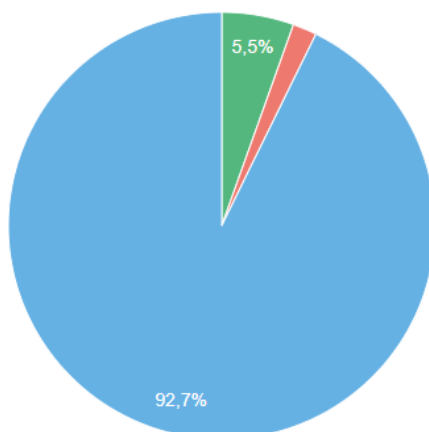


As três mais relevantes categorias foram, respectivamente: Reclamação, Denúncia e Solicitação. Ano passado, denúncia despontava, dessas três, por último. Agora se iguala ao número de solicitações.

Avaliação das manifestações canceladas ou concluídas

GRÁFICO 5

● Positivo ● Negativo ● Sem opinião



Pelo gráfico 5, 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.

Origem

Gráfico 6

TOP 5 Origem

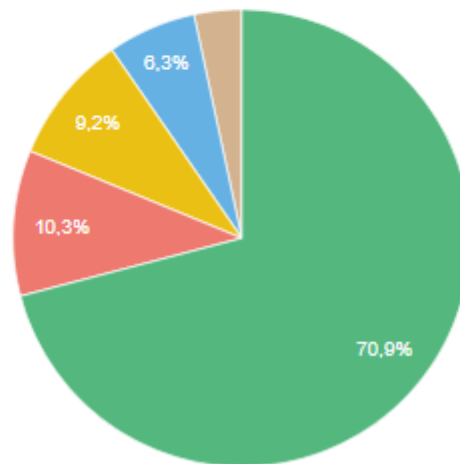
• Através desse gráfico, é possível visualizar as 05 (cinco) principais origens de cadastro das manifestações, para assim determinar as principais entradas de manifestações.

Filtros ▼

Imprimir

Tabela

● Site eOuve ● WhatsApp ● Presencial ● Telefone ● E-mail

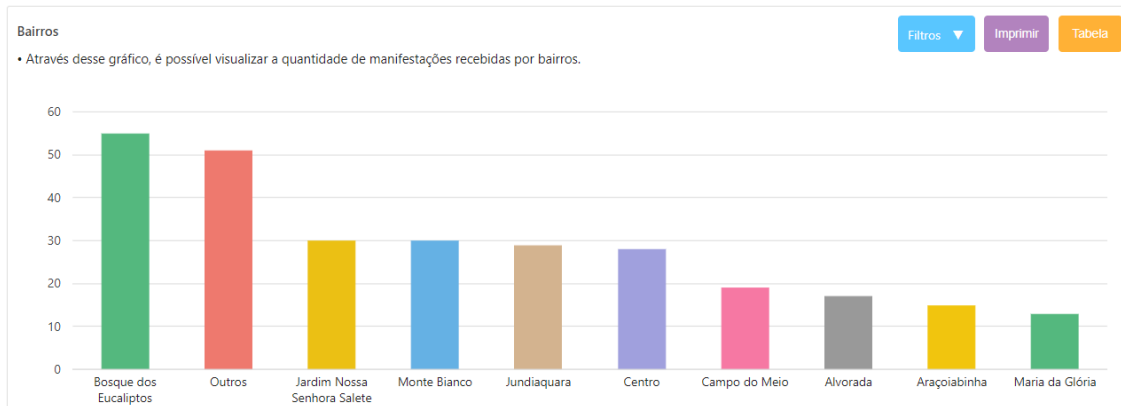


Cerca de 70 % das manifestações provieram da plataforma eOuve (considerados site e aplicativos juntos) o que se justifica muito pela facilidade atual de acesso por essas vias, mas igualmente porque os atendimentos presenciais e por telefone não contam, ainda, com a devida infraestrutura principalmente para se preservar o sigilo das interações entre os usuários e o ouvidor. Nesse sentido, importa esclarecer que, quando esses tipos contato se deram, buscou-se, na primeira metade do ano, sempre que possível, uma sala vazia para acolhimento dos usuários ou se atendeu à ligação no estacionamento interno da Prefeitura. Quando o munícipe procurou pela ouvidora junto

ao Protocolo no Paço Municipal, deixou-se claro que, se ele quisesse anonimato ou sigilo, o fizesse via sítio na internet da Prefeitura. Por tudo isso, era esperado que, em 2023, a alta administração providenciasse meios condizentes para recepção dos munícipes, e o percentual de atendimentos telefônicos e presenciais aumentassem. Como isso não ocorreu, já na segunda metade do ano, a ouvidora propôs dividir uma sala com a Secretária de Administração e Finanças e, valendo-se dessa mudança de local, pôde acolher casos delicados em horários nos quais a Secretária não estivesse presente. A qualidade das interações nesses casos mudou certamente para um patamar melhor, mais digno para o cidadão, ainda que paliativo.

Outro destaque fica para uma progressiva tendência de se interagir via WhatsApp, opção, de início, menos burocrática de todas e até incorporada à plataforma eOuve. A Prefeitura conta com um celular próprio para essas entradas, estipula atendimento de segunda a sexta das 9h00 às 16h00 e orienta o usuário a se comunicar por escrito, muito embora ele não respeite, em regra, e mesmo a ouvidora, por vezes, atenda para além desses horários quando é possível. Vale esclarecer: gravações (áudio e vídeo) requerem ambiente silencioso e qualidade de conexão, podem ser mais equivocadamente interpretados por dependerem mais do contexto e da entonação do emissor, enquanto textos escritos podem ser facilmente retomados no momento em que vigorem interrupções e melhor exportados, caso necessário.

Bairros de maior destaque



Como evidente, Bosque dos Eucaliptos, Salete, Monte Bianco, Jundiaquara e Centro, de modo que, em 2024, devem merecer maior atenção corretiva.

Contexto atual da Ouvidoria Geral do município e providências

A Ouvidoria Geral do Município foi implantada, na prática, no dia 17 de maio de 2022, 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, citados no relatório do ano passado.

Neste ano de 2023, **início da consolidação** da Ouvidoria no município, as manifestações de nem sempre foram reelaboradas em ofícios visando a agilizar os trâmites. Na maioria das vezes, utilizaram-se os canais mais usados pelos gestores, com destaque para o e-mail

(WhatsApp e telefone para tratos mais informais ou ágeis). Mesmo assim, as respostas foram pedidas por escrito conforme a lei. Ano que vem, pretende-se cobrar mais os atrasos de respostas, mas já utilizando o sistema FlowDocs.

Quanto à publicidade do órgão, já se mencionou a feitura de cartazes e campanhas em diversas mídias sociais para divulgação para o máximo de usuários de serviços públicos possível. Pretendeu-se, também, esclarecer quando recorrer a ele, dado o caráter de “pós-serviço”, exigindo, na maioria das vezes, protocolo prévio nos outros órgãos. O material impresso contém uma breve explicação de como funciona a Ouvidoria no município e um QR Code que direciona o usuário para o site eOuve e para o aplicativo correspondente no celular. Foi também requisitado 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).

Além dessas iniciativas, destaque para as reuniões com secretários para aparar arestas sobre o trabalho de colaboração que deve vigorar para atender aos usuários construindo e mantendo credibilidade na gestão pública.

Uma medida de outra ordem que se revelou importante foi o acolhimento, sempre que possível, de munícipes na sala da Secretária de Administração e Finanças, quando a gestora não estava, com o intuito de oferecer atendimento sigiloso e confortável, na falta ainda de uma sala reivindicada desde o ano passado para tanto.

Algumas sugestões de melhorias para 2024

- Passado o momento de implantação da Ouvidoria, são necessárias, além da constante sensibilização dos órgãos da Prefeitura, uma campanha ainda mais sólida 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. Houve aumento desse tipo de apelo, sinal de uma confiança maior no trabalho do órgão.
- 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.
- Criação de um time de profissionais capacitados em design thinking para atuar em cenários de problemas complexos como os decorrentes dos eventos climáticos da semana de finados. Como a Prefeitura possui, em corpo de servidores, naturalmente, profissionais de diferentes áreas, uma equipe multidisciplinar poderia intervir de modo menos reativo, como foi neste ano, a questões que envolveram Secretaria de Meio Ambiente, Divisão de Defesa Civil,

Secretaria de Serviços Públicos e de Obras. A força tarefa que se criou, necessária e elogiável, é ainda medida paliativa. Um grupo designado com a formação indicada aqui trataria de integrar soluções ao longo do tempo. Seria uma medida inovadora, de baixo custo, já testada há mais de duas décadas em cidades de variados números de habitantes no mundo todo. Não cabe neste relatório discorrer sobre a metodologia;

- Revisão do contrato da Prefeitura com as concessionárias de luz e água, CPFL e Águas de Araçoiaba, para providências. Esta última, não possui gerador próprio e, aquela, demorou demais por restabelecer a energia elétrica nos dias que se sucederam ao vendaval e fortes chuvas. Cidadãos e empresários tiveram prejuízos severos e, em alguns casos, foram orientados a procurar reparação judicial;
- Efetividade nas autuações de ocorrências de perturbação de sossego. Muitos munícipes reclamaram e se declararam revoltados por realizarem chamados reiterados à GCM. Não houve críticas significativas à guarda em si, mas a indignação de que, mesmo dispondo de vários registros (ROs), relativos às mesmas propriedades onde se deram as infrações, eles não se materializaram em multa, penalidade que, supostamente, coibiria o problema;
- Dívida ativa: muitos munícipes demonstraram indignação por não entender por que estavam inscritos em dívida ativa. Ocorre que, pelo menos quanto a IPTU e multas, a Divisão de Receita, a partir de 2022, começou a orientar os munícipes a sempre darem baixa na execução na Secretaria de Assuntos Jurídicos. Quando se trata de REFIS, a própria Receita já informa a Secretaria diretamente. O SEBRAE, no parcelamento de dívidas de ISS, adota os mesmos procedimentos da Receita. A dívida que resulta, por conseguinte, é a de que, se há possibilidade de baixa direta, por que não a concretizar? Essa medida evitaria ônus não só para os munícipes como para a Prefeitura.

- Caso o orçamento permita e se tenha uma visão para além de um ano de mandato político, contratação de uma empresa que avalie o clima organizacional da Prefeitura, não só da área da Educação como já se mencionou, e o alinhe com a gestão estratégica. A percepção dos servidores sobre o trabalho não deve ser preterida e se constitui com uma das bases para se ajustar perfis individuais às diferentes funções da máquina pública e pode, certamente, melhorar a qualidade dos serviços ofertados aos usuários via melhor motivação para exercê-los. Na impossibilidade de contratação de uma empresa, poderia ser viável a de um consultor especializado que contasse, pelo menos de início, com dois servidores novos relacionados à divisão de Recursos Humanos. Concluído o trabalho, esses servidores poderiam ser absorvidos em outros setores, caso haja necessidade em outros locais.
- Disponibilização de totens de pesquisa de satisfação dos munícipes com o atendimento ofertado pelos servidores da municipalidade. Tal meio, simples (poderiam utilizar emojis, ilustrando escala de nota de 1 a 5), barato, constituiria um atrativo *feedback* que, de modo geral, a própria Ouvidoria não está recebendo. Contudo, poderia utilizar seus resultados e apontá-los em seus relatórios com o intuito de conceber ações corretivas como adequado treinamento ao público, caso necessário;
- Criação definitiva do decreto que cria o Conselho de Usuários de Serviços Públicos. A Ouvidoria apresentou, com a colaboração da Secretaria de Assuntos Jurídicos, uma minuta ao Prefeito em agosto, que não foi aprovada. Ela foi reformulada nos dias seguintes, levando em conta questionamentos do Prefeito, pediu-se uma audiência com ele até o dia 22 de dezembro para tratar dela; todavia, o encontro não aconteceu e o assunto deverá ser retomado em 2024 com ênfase;

- Quando possível, seria importante a designação de um servidor de cada pasta para acompanhar, de perto, os protocolos abertos de ouvidoria. Ou, talvez, ratear esses chamados entre servidores escolhidos. Nem sempre, pelo seu volume de trabalho, o secretário pode tratar, diretamente, das demandas, mas não as pode perder de vista.
- Ouvidoria itinerante: um projeto nesse sentido, a ser executado trimestralmente, seria bem oportuno para divulgar ainda mais as atribuições da ouvidoria, ampliar a voz do cidadão com protocolo negligenciado e se aproximar das secretarias com maior defasagem de atendimento de seu público. A ideia é a de realizar, a um custo irrisório, visitas trimestrais aos 9 bairros mais referidos neste relatório. Seria também considerada a reação dos usuários ao trabalho da Ouvidoria de maneira a compensar o diminuto *feedback* apresentado na plataforma eOuve.
- Criação de um espaço exclusivo para que se realize atendimento presencial e por telefone adequadamente ao munícipe. Tal local deve ter armário, computador com dois monitores, acesso à rede interna e externa de internet e à impressora, mesa em L com gaveteiro, ramal privativo e um armário com chave. Esse armário se prestaria também para guardar documentos importantes de Contabilidade e do CMDCA já que a ouvidora trabalha com eles. Itens como gaveteiro, computador, monitores e alguns outros de escritório já foram adquiridos por iniciativa própria. O espaço privativo, contudo, é essencial.
- Estudo de reativação do SIC (Sistema de Informação aos Cidadão);
- Por fim, maior apoio do Gabinete à capacitação da ouvidora geral. Neste ano, foi solicitado participar de um Seminário Nacional de Ouvidores e Ouvidorias, como no ano passado, mas o pedido foi

negligenciado num ano em que muitos servidores tiveram capacitação em várias regiões do país. A ouvidora geral já possui certificado avançado nacional em Ouvidoria Pública, conquistado gratuitamente, por finalização de cursos concedidos pela Ouvidoria-Geral da União e pela Escola Nacional de Administração Pública; contudo, crê que ainda necessita de maior preparo, desejando cursar Pós-graduação na mesma área, posto que a imensa maioria dos cursos de ouvidoria fornecidos no Brasil são gravados, dispensando, assim, o esclarecimento de dúvidas importantes relacionadas ao dia a dia do ouvidor. Sendo assim, reforça-se que a Ouvidoria se tornou um componente essencial tanto na iniciativa pública quanto privada em entidades robustas com vocação estratégica para aperfeiçoamento dos serviços e missão de auxiliar na vigilância cidadã e deve ser apoiada mais de perto pela alta gestão, sem a qual, não pode funcionar na prática.