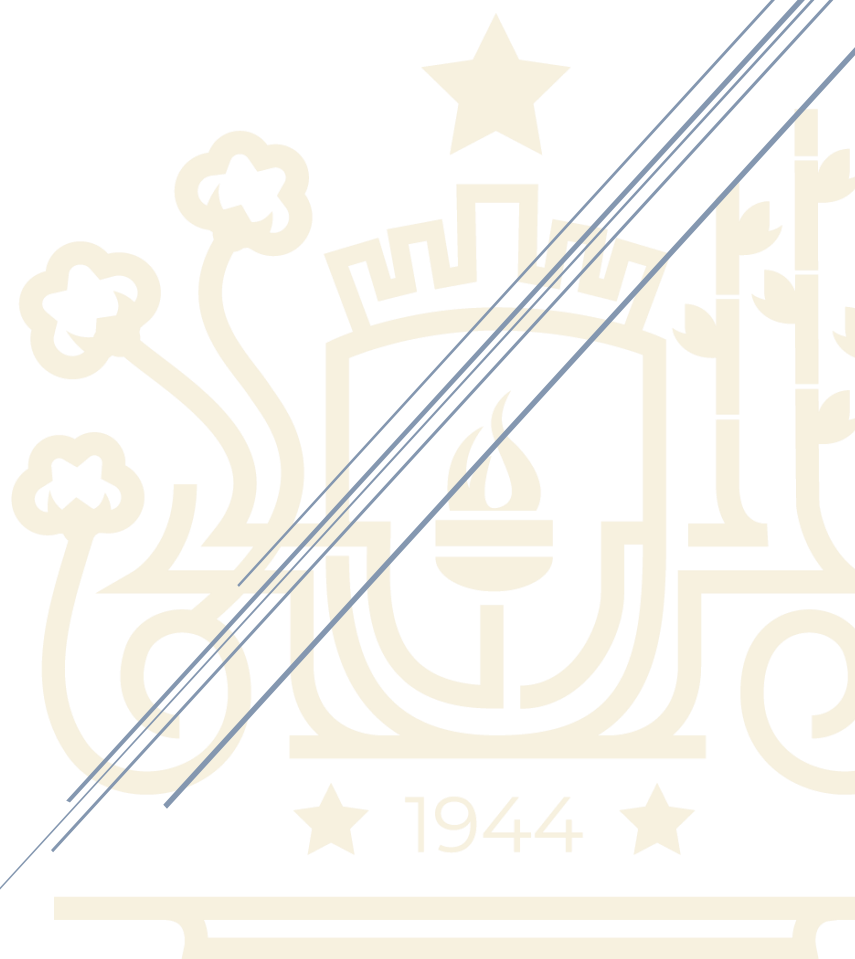


# Relatório Gerencial de Ouvidoria

Dezembro de 2024



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, por vezes é agendado porque este órgão não conta, ainda, com a estrutura necessária para os atendimentos com o intuito de se preservarem os relatos com sigilo e demais cuidados por vezes necessários. Atualmente, como no ano passado, atende-se na sala da Secretária de Administração e Finanças,

quando ela não está nela, geralmente no primeiro período da manhã, quando costuma trabalhar de casa.

## DADOS E ESTATÍSTICAS

De início, vale declarar que os dados relativos ao SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) não estão inclusos neste relatório. A Ouvidoria, este ano, até tentou lançar as solicitações que recebeu, principalmente pelo canal de WhatsApp, no dia a dia, mas, por conta das outras funções da ouvidora geral e pela própria característica de esse aplicativo ser instrumento bastante difundido para rápida comunicação pelos interlocutores, o registro na plataforma eOuve se verificou redundante, sempre atrasado e contraproducente. As dúvidas e pedidos dos usuários foram, de modo rápido e adequado, acolhidos e, quando necessário, redirecionados às áreas técnicas responsáveis mediante o esclarecimento de necessário protocolo prévio a eles. Inclusive, para muitas pessoas, foi enviado um “passo a passo” de como protocolizar via internet a fim de evitar uma vinda desnecessária, por vezes até dispendiosa, ao Paço Municipal. Usuários que já detinham um número de protocolo não atendido no período de 30 dias receberam orientação acerca do funcionamento da Ouvidoria e, assim, puderam ter seus relatos computados como manifestações do órgão e tratados como de acordo.

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.

Este ano foi marcado por um grande número de reclamações e denúncias, muitas manifestações anônimas, grande cancelamento por réplicas de manifestações que não respeitaram o tempo regulamentar do protocolo prévio, o que implica desconhecimento de usuários de como funciona a Ouvidoria e preferência, muitas vezes não recomendada, como em reclamações, por anonimato e não “sigilo”, esta última melhor forma de acompanhar os andamentos e, em alguns casos, proporcionar a devida apuração de um problema (como a não identificação de aluno ou paciente médico, essenciais para haver o devido tratamento do caso).

No ano vigente, a Ouvidoria Geral do Município de Araçoiaba da Serra registrou 481 protocolos de atendimento no total, que abrangeram

manifestações presenciais, e-mail, telefônicas, via plataforma on-line de ouvidoria e em aplicativo para dispositivos móveis. Comparando-se com 2023, em que foram contabilizados 460 protocolos, percebe-se um acréscimo de apenas 21 registros aproximadamente até a data de 12 de dezembro. Entende-se que esse incremento 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. Entretanto, neste ano em especial, época de pleito político, o projeto de conscientização acerca do papel da Ouvidoria no município não obteve o apoio para se concretizar, mesmo com custo insignificante, e, assim, permanece como necessidade no ano vindouro.

Sobre um outro assunto, importa declarar que alguns poucos registros feitos no eOuve por alguns usuários de serviços públicos ainda tiveram suas manifestações tratadas como ouvidorias de fato, embora não o fossem. Essa medida, embora bem mais restrita neste ano, acabou por se realizar com o fim de se evitar mais burocracia para as pessoas, com pouco ônus para as áreas, quando os pedidos eram bem simples de se resolver e porque figuram nos gráficos gerados no sistema posto que foram feitos por esse meio. 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 2024. 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.

Já se pode considerar que o sistema “Prefeitura sem Papel”, que visa não só a sustentabilidade ambiental, como a facilidade de acesso aos serviços da Prefeitura à distância pelo usuário, já está consolidado, todavia ainda não seja bem explorado tanto por munícipes quanto por servidores pela presença de equívocos no uso observados no dia a dia. Claro que a adesão interna foi maciça e desejavelmente imposta.

Desse modo, o ano de 2024 foi ainda mais pautado pelo processo de conscientização do cidadão, embora de modo bem restrito, mais pelo “boca a boca”, para tratar, de início, diretamente, na maioria dos casos, com a área da qual precisa, pelo motivo que o projeto de Ouvidoria Itinerante não tivesse tido o apoio para se realizar.

As áreas técnicas costumam ter prazo próprio para tratar de suas demandas e a Ouvidoria apenas deve intervir após esgotado esse prazo (30 dias corridos conforme legislação própria) 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. A título de esclarecimento, nestes quase três anos à frente da Ouvidoria Geral, nunca nenhum órgão pediu prorrogação para tratar de casos, cujos prazos, já estourados, chegaram a permanecer assim e poucos, ofereceram resposta parcial ao manifestante.

Quanto aos assuntos das manifestações dos usuários, neste relatório, em particular, foram os seguintes:

**TABELA 1**  
**Assuntos das manifestações**

<b>ASSUNTOS</b>
Iluminação Pública
Queimadas
Perturbação de sossego
mato alto - fiscalização
limpeza de terreno público
não atendimento a protocolos generalizados
espera prolongada de atendimento na Saúde
má qualidade de atendimento por servidor
negativa de atendimento da Saúde
obstrução de calçadas por materiais diversos
solicitação de asfalto e calçadas
elogio a servidor
manutenção de vias públicas
colocação de poste
colocação de braço de luz
reclamações contra agentes da GCM
elogio ao GCM Barros
manifestação teste

reclamação de número de professoras na creche Rita Machado
IPTU
supressão de árvore
elogio a obra pública
focos de dengue
maus tratos
denúncia sobre Programa Melhor Caminho em Araçoiaba da Serra
reclamação de a Prefeitura delegar à CPFL instalação de poste na via pública
pedidos de informações
elogio à defesa civil
informações sobre coleta de materiais recicláveis
sugestões de eventos culturais
denúncia de descarte de materiais diversos em local irregular - fiscalização
recusa de novo acesso no FlowDocs
pedido de sala de estabilização na Saúde
pedido de levantamento de inscrições municipais igreja
solicitação de planta do condomínio Portal do Sabiá
reclamação contra empresa Rápido Campinas
denúncia de obra particular irregular - fiscalização
colocação de contentor de lixo
denúncia de comércio de ambulantes - fiscalização
reclamação do DEMUTRAN
sugestão ao DEMUTRAN
solicitação de abertura de prontuário
indagação sobre empresa de transporte
concurso público
queima de lixo doméstico - fiscalização
reclamações variadas contra SSP e Fiscalização concomitantemente
reclamações no abastecimento de Águas de Araçoiaba
reclamação de protocolos não atendidos pela SSP
reclamação contra falta de poda de árvores
denúncia de contaminação o solo
deslocamento de coletores por vizinho
ligação de água não realizada

solicitação de inspeção da Visa
solicitação de atribuição e nomes distintos para ruas distintas
reclamação de aluna da ETEC que tumultua o curso de Administração
demanda para o RH da Câmara de Araçoiaba da Serra
denúncia contra o departamento de Fiscalização
reclamação de alteração de horário de ônibus
pedido de informação sobre vacina antirrábica
pedido de projeto pedagógico no município
solicitação ou atendimento de pedido de vaga em creche
boca de lobo a impedir obra em chácara
intervenção em área verde - fiscalização
pedido de abertura de inscrição municipal
denúncia sobre cão solto e agressivo
reclamações contra inscrição em dívida ativa
pedido de verificação de saúde de árvore nativa
pedido de fiscalização de estabelecimentos comerciais
reclamações contra o DEMUTRAN
solicitações ao DEMUTRAN
sugestão ao DEMUTRAN
reclamação de protocolo não atendido pela SAMA
denúncia ao MP contra SSP
denúncia mista para Fiscalização e VISA
solicitação de reposição de lâmpada
pedido de resposta da Fiscalização contra um estabelecimento comercial
requerimento de convênio específico
pedido de cópia de contrato de concessão de águas e esgoto para pesquisa acadêmica
necessidade de liberação de cadastro do FlowDocs
solicitação de ressarcimento de ITBI
denúncia contra entrave ao trânsito local
extravio de exame de saúde
reclamação de luzes acessas diuturnamente no Centro Comunitário Jundiacanga
pedido de informação sobre alvará do Valle dos Cervos I

pedido de cartaz informativo sobre prioridade de atendimento a portadores de TEA e cumprimento de medida
pedido de informações sobre Terras de Camapuão a SDU
reclamação à SDU
pedido vago de CND municipal
denúncia contra entulhos abandonados em céu aberto - fiscalização
reclamação sobre liberação de alvará de construção
Débitos de ISS
pedido de energia elétrica
pedido de medicamento de alto custo
solicitações ao DEMUTRAN
reclamação de registro de formação da rua
climatização de salas de aula
reclamação contra motorista de ônibus
denúncia contra a Casa Lar

Acerca da tabela apresentada, cabe, particularmente este ano, uma observação importante que determina menor acurácia nos gráficos gerados pelo sistema. Costuma-se atribuir um número de protocolo para cada demanda específica; não obstante, um munícipe apenas protocolou, no Paço Municipal, vários pedidos diversos, para áreas diversas, num mesmo requerimento padrão. Foram, ao todo, 176 protocolos com esse feitio, aproximadamente, o que significa que deveria haver mais de ouvidoria. No atendimento presencial deste senhor na Ouvidoria Geral do Município, percebeu-se que ele queria tratar dos problemas por ele percebidos por áreas geográficas. Todavia, na prática, as manifestações, nesse âmbito em particular, muitas vezes, referia-se ao não cumprimento das solicitações no tempo de vigência dos protocolos prévios, muitos deles agrupados e, por conta da quantidade e equívoco no protocolamento inicial, por fim, uma só manifestação de ouvidoria acabou, vez ou outra, a mencionar vários pedidos, reclamações e sugestões desse munícipe, o que não é o ideal para se quantificar tumultuando a contagem de todas as demandas do ano. A Ouvidoria, frente a isso, orientou os servidores da Divisão de Protocolo a receber, no requerimento padrão, quase sempre apenas um pedido, exceto quando conteúdo e fundamentos idênticos partirem de uma pluralidade de interessados (Art.7º, Lei 2284/2019). A Ouvidoria também

disponibilizou, aos servidores do Protocolo, a lei que atualmente rege os processos administrativos (Lei 2284/2019).

Importa mencionar que, em ordem decrescente, os dez assuntos do ano mais mencionados foram: iluminação pública, queimadas, perturbação de sossego, fiscalização comercial e ambiental, manutenção ou recuperação de via pública, espera ou falha de atendimento na área da Saúde, obstrução de calçadas por materiais diversos, solicitação de asfalto e calçadas, colocação de postes.

### **Assuntos recorrentes**

- Iluminação Pública: quase todas de 1ª instância, não consideradas, pois, ouvidorias oficiais, mas que foram tratadas com esclarecimentos de como providenciar os pedidos (ligações a uma empresa terceirizada cujo telefone é o 0800-000-0209);
- Perturbação de sossego: em abril, em especial, replicaram-se manifestações anônimas a respeito dessa contravenção penal, muitas delas canceladas porque de idêntico conteúdo e destinadas a divisões e Secretarias que não tinham competência atribuída para lidar com elas. Não obstante, esse problema foi reportado o ano todo;
- Pedidos de fiscalização comercial e ambiental: vários os assuntos envolvidos. Mato alto, denúncias de obra irregular, comércio ilegal de ambulantes, queima de lixo doméstico, intervenção em áreas verdes e despejo de entulho a céu aberto.
- Manutenção de vias públicas: em número praticamente igual ao do ano passado, em que ocupava a terceira posição em ordem decrescente, neste ano, apenas não foi contabilizado como nas cinco primeiras reclamações ou solicitações porque, muitos pedidos foram agrupados em uma mesma manifestação de ouvidoria, conforme já se esclareceu antes neste relatório.
- Conduta de servidores: ainda que as críticas também figurassem, preponderaram, com pouca diferença, os elogios. No tocante a este

último, muitos foram replicados, o que determina, de fato, maior número de críticas.

### **Assuntos específicos do ano mais relevantes**

- Queimadas: neste ano, em especial, Araçoiaba da Serra sofreu com períodos de seca de modo que as queimadas foram mais frequentes, ou, pelo menos, mais relatadas em denúncias para a Ouvidoria. Diferentemente do ano passado, em que eram comuns os elogios de combate a esse fenômeno, as críticas os suplantaram reportando falta de atendimento ou atraso significativo dele. Vários vídeos foram postados no site eOuve para comprovação do problema. Relatou-se que os números de contato com a Defesa Civil não se mostraram disponíveis na maioria dos casos. Acrescenta-se que a estiagem foi regra geral neste ano em grande parte do país, favorecendo o problema apontado.
- Não atendimento a protocolos generalizados: caso específico em que um único munícipe, conforme já mencionado neste relatório, trouxe protocolos de primeira instância já vencidos, mas cada um contendo diversos pedidos.
- Fiscalização específica de mato alto e necessidade de limpeza de terrenos públicos: supõe-se que, com o aumento disseminado dos casos de dengue em todo o país, a preocupação dos munícipes também se intensificou. Daí o destaque destes assuntos neste ano.
- Espera prolongada de atendimento de Saúde. Vários munícipes relataram esperar demais por atendimento médico ou de enfermagem e, inclusive, negativa da prestação de serviço de modo que seria imotivado.

Neste ano, abundaram reclamações e denúncias, o que não se verificou nos dois anos anteriores em que eu ocupo a função de Ouvidora Geral do Município. Não se pretende, neste relatório, tecer ilações sobre o fato deste ser

um ano de disputa política. Interessa apenas considerar os dados quantitativos e qualitativos depreensíveis das ouvidorias manifestas.

Também vale acrescentar o número de relatos recebidos anônimos, que, no caso de denúncias, entende-se, ainda mais a respeito em que se mencionou a contravenção penal de “perturbação de sossego”, bem reincidentes e mais intensificadas, consolidando-se em “ameaças” constantes contra o que seria ineficiência, por parte da Prefeitura, no combate ao problema, a se consolidarem, duas, como denúncias fundamentadas por provas gravadas pelos manifestantes e entregues ao Ministério Público.

Em outras ouvidorias, o anonimato, todavia, não seria a forma mais apropriada de se manifestar, posto que exige disciplina, constância e mínima noção de como funciona a plataforma eOuve para acompanhar os andamentos relativos à demanda. Assim, entende-se que o registro, ao menos dos dados mínimos: endereço e dados pessoais do manifestante e local, com referência, de onde deveria se atender à necessidade do cidadão, bem como telefone e e-mail, com o pedido de sigilo, seria bem mais conveniente a todos, posto que as interações poderiam se dar on-line, ou mesmo por telefone, inclusive para acréscimos de informação quando se fizessem necessários.

Outro aspecto importante a se considerar neste ano foi o número grande de ouvidorias canceladas. Elas se deveram, em especial, à falta de aguardo do tempo de resposta conclusiva da manifestação, que é de 30 dias. Mais uma vez, considera-se que os usuários estejam mal-informados acerca do funcionamento da Ouvidoria. Para tanto, deveriam ser instruídos como se propôs no projeto de Ouvidoria Itinerante, que não foi levado a cabo este ano.

### **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	PERCENTUAL
Secretaria Municipal de Serviços Públicos	114	23,7%
Secretaria Municipal de Obras	83	17,25%
Secretaria de Relações Institucionais e Governo	23	4,78%
Secretaria Municipal de Saúde	60	12,47%
Administração e Finanças	21	4,36%
Secretaria Municipal de Educação	32	6,65%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano	13	2,70%
Guarda Civil Municipal	49	10,18%
Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente	34	7,06%
Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos	20	4,15%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico	5	1,03%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	2	0,41%
Ouvidoria Geral	8	1,66%
Controladoria Geral do Município	0	0%
Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Juventude	1	0,20%
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo	2	0,41%
<b>TOTAL</b>	<b>481</b>	

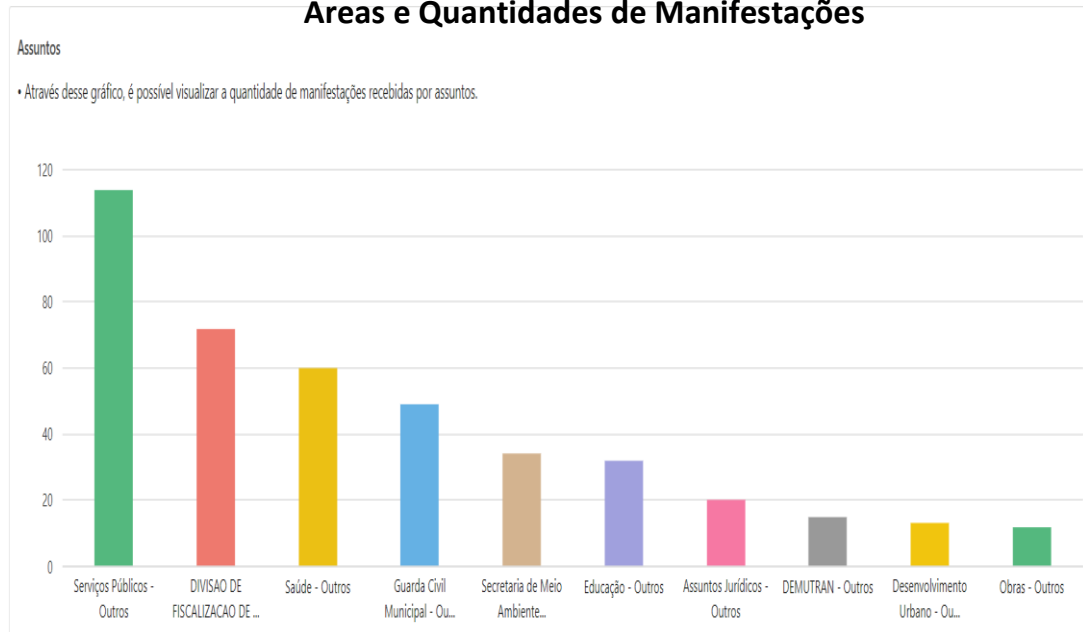
Pela tabela 2, percebe-se que as secretarias que mais receberam manifestações foram, em ordem decrescente, de Serviços Públicos; Obras (que inclui Fiscalização, Posturas e Meio Ambiente, Defesa Civil, Abastecimento Público de Água e relações com a CPFL); Saúde; GCM; Agricultura e Meio Ambiente e Educação. Dentre as demais, destacam-se de Administração e Finanças (que abarca as seguintes divisões: Receita, Contabilidade, Licitação, Recursos Humanos e TI) e a Secretaria de Assuntos Jurídicos.

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

A respeito da Secretaria de Administração e Finanças, não figura na devida posição no gráfico por abranger as áreas citadas, não tão destacadas neste ano, mas que, juntas, justificam a sua posição.

**Gráfico 1**

**Áreas e Quantidades de Manifestações**



**Eficácia**

Dessa feita, entenda-se, aqui nesta seção, tabela 3, gráfico 2, tão só a finalização das demandas até o fechamento deste relatório no dia 26 de dezembro para análise do ano.

**Tabela 3**  
**Manifestações finalizadas**

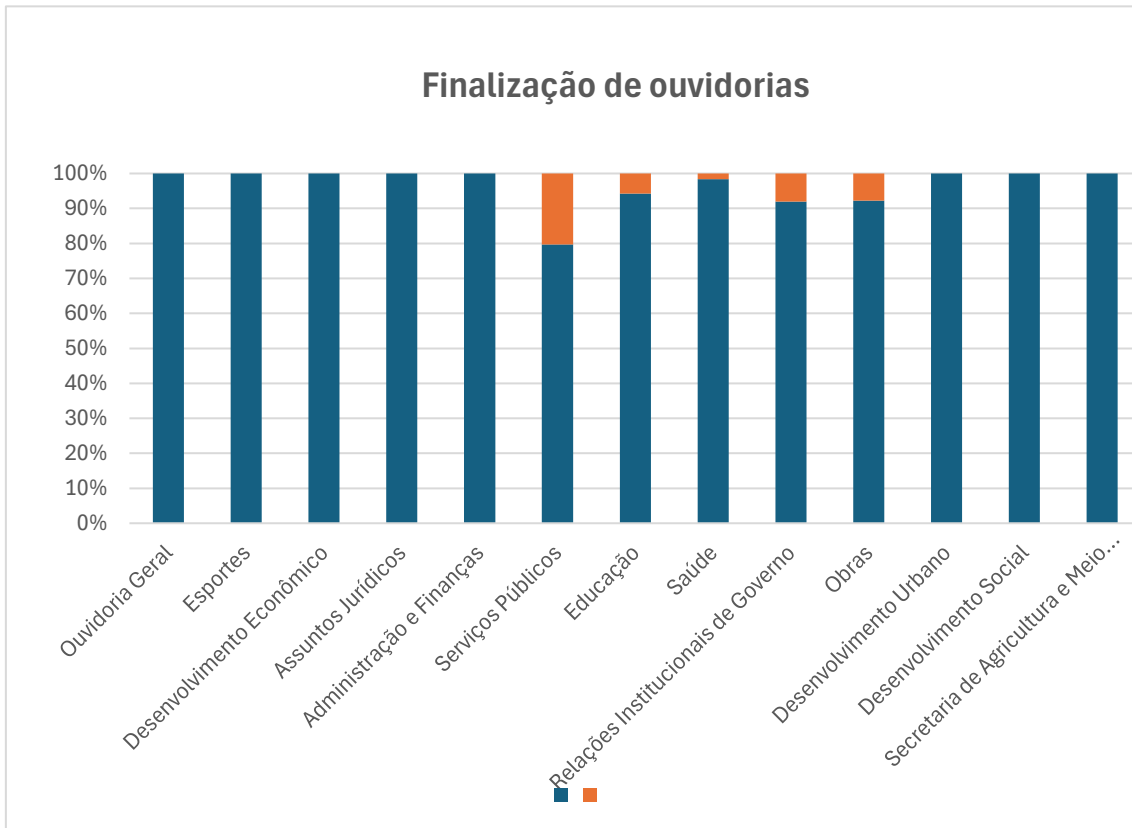
Secretarias	Finalizadas	Não finalizadas	%
			Finalizadas
Ouvidoria Geral	8	0	100,00%
Esportes	1	0	100,00%
Desenvolvimento Econômico	5	0	100,00%
Assuntos Jurídicos	20	0	100,00%

Administração e Finanças	21	0	100,00%
Serviços Públicos	114	29	74,56%
Educação	33	2	93,93%
Saúde	59	1	87,50%
Relações Institucionais de Governo	23	2	91,30%
Obras	83	7	91,56%
Desenvolvimento Urbano	13	0	100,00%
Desenvolvimento Social	2	0	100,00%
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	34	0	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>416</b>	<b>41</b>	<b>77,96 %</b>

Observação: os dados da Ouvidoria da GCM não foram informados.

Pela tabela exposta, neste ano 22,04% das manifestações não receberam resposta conclusiva entre o período de 24/12/2023 a 26/12/2024.

**Gráfico 2**



No gráfico acima, as mesmas informações, mas de forma mais visual dos órgãos e da finalização de ouvidorias. A cor azul abarca manifestações respondidas e a laranja, as ignoradas.

### **Finalização de demandas**

Considera-se a data de 12/12/2024 para se considerar os percentuais apresentados, e não a do final do ano base, pois até a data de fechamento deste relatório, dia 26 de dezembro, as manifestações que foram sendo computadas estão já todas dentro do prazo regulamentar de resposta e serão objeto de análise em 2025.

Convém reforçar que, neste ano, a Secretaria de Relações Institucionais e de Governo abarcou as estruturas administrativas da Segurança e Defesa Pública, DEMUTRAN e Comunicação.

**Secretaria de Administração e Finanças:** todas as manifestações direcionadas a essa secretaria foram atendidas e a Divisão mais requisitada foi a de Receita, seguida da de Recursos Humanos.

**Secretaria de Serviços Públicos:** novamente, essa Secretaria foi a que apresentou mais problemas em responder as ouvidorias. Resulta evidente que a secretaria necessita de um plano mais eficiente para melhorar o tratamento das demandas de seus usuários no tempo estipulado em lei.

Conforme já fora esclarecido em 2023, mesmo a impossibilidade de execução de um serviço seria uma resposta válida ao munícipe desde que fundamentada. O secretário da pasta foi instado, neste ano, a apresentar uma resposta intermediária acerca do tempo médio de que necessitaria para realizar os serviços exigidos por protocolos vencidos a fim de que a população pudesse aguardar, via cronograma de obras, a prestação deles tão logo fosse possível. Isso foi feito em um momento específico, mas, depois, não mais, o que descredibiliza um pouco a pasta frente aos munícipes, que ficam aguardando várias intervenções, mas sem expectativa de quando serão atendidas.

**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:** das manifestações recebidas por essa secretaria, o percentual de finalização ficou um pouco abaixo do do ano passado. Vale lembrar que sempre houve alta demanda, posto que muitas ouvidorias são tratadas diretamente na área, mas, em 2022, a eficiência era bem maior: 96,78%. Os serviços de saúde foram bem ampliados nesta gestão, o que pode justificar uma queda dos indicadores no trato dessas ouvidorias.

**Secretaria de Obras:** incluem-se, nessa secretaria, as demandas relativas a abastecimento público de água e a relação da Prefeitura com a CPFL bem como à Divisão de Fiscalização e Postura, segunda no ranking de demandas.

**Secretaria de Assuntos Jurídicos:** 100% de respostas conclusivas.



**Controladoria Geral do Município:** este ano, sem direcionamento de registros para ela.

**Secretaria de Turismo e Cultura:** 100 % das manifestações atendidas.

**Secretaria de Desenvolvimento Econômico:** todas as manifestações no ano com respostas conclusivas. Inclui a divisão do SEBRAE.

**Secretaria de Desenvolvimento Social:** diferentemente do ano passado, todas as manifestações foram respondidas de modo conclusivo.

**Secretaria de Desenvolvimento Urbano:** também diferentemente do ano passado, todas as demandas foram atendidas.

**Ouvidoria Geral:** todas as manifestações foram respondidas e se referiram mais a intervenções acerca de apelos contra a perturbação de sossego, contravenção penal muito repetida e, por alguns manifestantes, sem a devida resposta ou atuação devida, contestada por eles.

**Secretaria de Educação:** duas ouvidorias com prazo de resposta extrapolado, sendo uma delas em estágio de tratativa pela pasta. Contudo, de modo geral, as respostas se evidenciaram completas do ponto de vista da pasta.

**Secretaria de Esportes:** Uma manifestação. Respondida.

**Secretaria de Relações Institucionais e Governo:** 90% de finalizações contra 87,5% do ano passado.

### **Tempo de Resposta**

Os números apresentados, nesta seção, desprezam ouvidorias do ano de 2023, por se basearem exclusivamente no relatório gerado no site eOuve. Assim, abarcam os meses de janeiro de 2024 até 23 de dezembro do mesmo ano e

secretarias e divisões em separado. Este tópico, associado à eficácia, aponta para a eficiência.

O prazo médio de resposta de todas as áreas técnicas foi de 46 dias contra 63 dias de 2023. 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 38 dias. Menor do que o do ano anterior.
- **Secretaria de Obras (desconsideradas as outras áreas que abrange):** tempo médio de resposta de 40 dias.
- **Secretaria de Assuntos Jurídicos:** tempo médio de resposta de 6 dias. Menos da metade do ano de 2023.
- **Abastecimento Público de Água:** tempo médio de resposta: 16 dias versus 2 dias do ano passado. Por se tratar de ano eleitoral para prefeitos e vereadores, o administrador anterior foi substituído por outro sem familiaridade com o sistema, mas alertado pela Ouvidoria principalmente sobre o tempo de resposta.
- **Secretaria de Administração e Finanças:** tempo médio de resposta de 9 dias contra 25 dias em 2023.
- **Secretaria de Desenvolvimento Econômico:** tempo médio de resposta: 10 dias como no ano anterior.
- **Secretaria de Desenvolvimento Social:** tempo médio de resposta: 118 dias. Aumento muito expressivo, por ouvidorias ignoradas por falta de direcionamento da pasta.

- **Secretaria de Desenvolvimento Urbano:** tempo médio de resposta: 81 dias. Parte do atraso no tempo de resposta por conta de as manifestações transitarem por outros setores antes da resposta final.
- **Divisão de Receita:** tempo médio de resposta: 14 dias. O prazo poderia ter sido menor ainda também por conta de a divisão ser a área final em que a resposta deveria se dar.
- **Divisão de Fiscalização e Postura:** tempo médio de resposta: 86 dias. Mais que o dobro do ano anterior, excesso de ouvidorias a responder neste ano.
- **Ouvidoria Geral:** respostas tempestivas, mas apenas após muitas tratativas com a divisão de Fiscalização e Posturas e com a GCM, posto que o órgão se interpôs nas manifestações acerca da perturbação de sossego no município.
- **Secretaria de Educação:** tempo médio de resposta: 25 dias. Queda expressiva, com a gestão mais preocupada em responder à Ouvidoria.
- **Secretaria de Esportes:** tempo médio de resposta: 11 dias.
- **Institucionais e Governo:** tempo médio de resposta: 193 dias. Isso porque três manifestações tardaram muito para serem respondidas.
- **Segurança e Defesa Civil:** tempo médio de resposta: 105 dias. Baixo efetivo, aumento de demandas e não priorização de respostas por esses motivos.
- **DEMUTRAN:** tempo médio de resposta: 13 dias. Algumas ouvidorias foram negadas, a princípio, por se crer que a Secretaria de Serviços Públicos era a que tinha de tomar as providências necessárias.
- **Secretaria de Serviços Públicos:** tempo médio de resposta: 58 dias. Muito embora as respostas, em geral, foram dadas de modo mais célere, algumas permaneceram abertas para serem tratadas em anos anteriores.
- **Agricultura e Meio Ambiente:** 66 dias. Ano passado sem demandas.

**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. Neste tópico, pode-se vislumbrar que “eficácia” se resumiria a finalizar demandas, mas é notória que as respostas conclusivas das áreas ocorram dentro do prazo regulamentar.

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 diminuído um pouco mesmo que as inspeções da Vigilância Sanitária continuarem sido mais requisitadas e, com o baixo efetivo, demorarem mais para serem concluídas. Assim, a pasta foi mais cobrada, neste ano, para responderem as demandas.

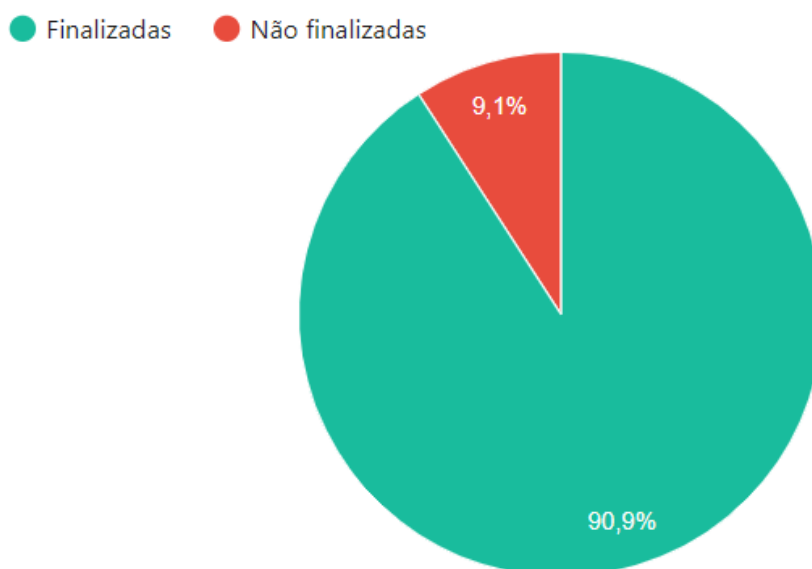
A Divisão de Fiscalização e Postura, em relação ao ano anterior, foi bem mais requisitada, principalmente quanto ao problema de perturbação do sossego e precisou compor uma força tarefa (em conjunto com a GCM) para realizar suas ações e, também, apresentou um tempo médio de resposta maior. Por conta disso, as cobranças da Ouvidoria foram constantes e as respostas bem mais morosas em comparação com o ano anterior.

A Secretaria de Relações Institucionais e Governo como abarca as divisões de Comunicação, Defesa Civil e reporta algumas manifestações à de Fiscalização e Posturas e Meio Ambiente recebeu demandas esporcas ao longo do ano e finalizou, com atraso significativo, às relativas a assuntos de clamor político.

Por fim, a Secretaria de Serviços, foi a que menos concluiu as manifestações, por isso também, extrapolou o prazo de respostas ao longo do ano, não obstante, procurou durante o ano amenizar isso. Desse modo, fica evidente que, embora tenha havido esforço todo o ano para realizar suas atribuições, em termos de ouvidorias foi a mais problemática no geral.

Contudo, também neste ano, oportunizou-se um questionário no *Microsoft Forms* para se entender essas e outras questões. Inicialmente, foi concedido às secretarias mais exigidas 54 dias para responder até o mês de dezembro. O que se comentará na parte de sugestões de melhorias. Um mesmo tipo de formulário foi elaborado para as secretarias da Educação e Saúde.

**Gráfico 4 (2024)**



Em termos gerais, o percentual de finalizações chegou a cerca de 92,13% (na data de fechamento de 22 de dezembro) no ano passado. Neste, em 90,9%. Em 2023, 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 2024. De todo o modo, neste ano, recorreu-se menos à alta gestão a fim de se priorizar o estreitamento de laços com os secretários, posto que a Ouvidoria se encontra um pouco mais consolidada. No entanto, o prazo de 10 dias úteis para devolutiva conforme Lei Complementar Municipal 354/2021 foi, em grande parte, desrespeitado nas áreas mais exigidas pela população. Como a ouvidora geral desempenha outras funções na Prefeitura, ainda resta muito a fazer nesse sentido e, diga-se de passagem, principalmente, esclarecer, em especial, os usuários de serviços públicos (internos e externos) sobre como, de fato, o órgão trabalha e sua importância em termos de defesa dos interesses destes e, diga-se de passagem, também da própria credibilidade da gestão.

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

Nas duas reuniões que ocorreram no ano de 2023 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. Todavia, grande parte das devolutivas foram ou muito pontuais ou ainda genéricas. A Ouvidoria interveio em casos assim, cobrando mais esclarecimentos e, assim, respostas começaram a vir com ofícios, relatórios de inspeção e mais substanciais

como, por exemplo, respostas da Secretaria da Educação e da Divisão de Recursos Humanos, além da Divisão da Vigilância Sanitária, que já costumava se dar dessa forma. Infelizmente, respostas governamentais ora foram encaminhadas ora se mostraram um tanto evasivas.

### Alguns destaques

- **Educação:** todavia as manifestações à área não foram muito numerosas, a gravidade das alegações, a envolver infrações ao Estatuto da Criança e do Adolescente apresentaram-se significativas. A Secretaria, a esse respeito, quando instigada, procurou, de sua parte, responder de forma conclusiva e tomando providências de acordo com as ocorrências recebidas via Ouvidoria, pelo menos.
- **Serviços Públicos:** ainda é essa secretaria a mais demandada e que tem mais dificuldade em atender aos prazos de resposta. Percebe-se que o trabalho que realiza no município é constante, mas, a exemplo das manutenções de vias públicas, em que, toda chuva um pouco mais intensa acaba por desfazer o trabalho prestado, é prioritário que a alta gestão consiga fornecer meios melhores para lidar com o problema providenciando mais maquinário como Patrols, retroescavadeiras e caminhões, além de mais pessoas para realizar os reparos. Quanto ao transporte público, espera-se que já em 2025, os ônibus tenham catraca eletrônica, o que possibilita saber em que locais há mais usuários para se melhorar o atendimento ao público-alvo.
- **Governo:** como já mencionado, a Secretaria de Relações Institucionais e Governo abarca outros 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.
- **Saúde:** neste ano específico, a infraestrutura que envolve a secretaria sofreu uma série de modificações em termos de melhorias, mas houve

várias críticas ao atendimento servidores, relatos que costumam ser levados em conta; porém, as respostas, com exceção das da VISA, foram muito pontuais nessa área tão sensível que é a do atendimento humanizado. Um ponto importante a se acrescentar é o da preocupação, por outro lado, com a prevenção contra a dengue, doença que impactou o Brasil de modo geral dado o aumento do número de casos e da gravidade da enfermidade e sua recorrência.

### **Categoria das ouvidorias**

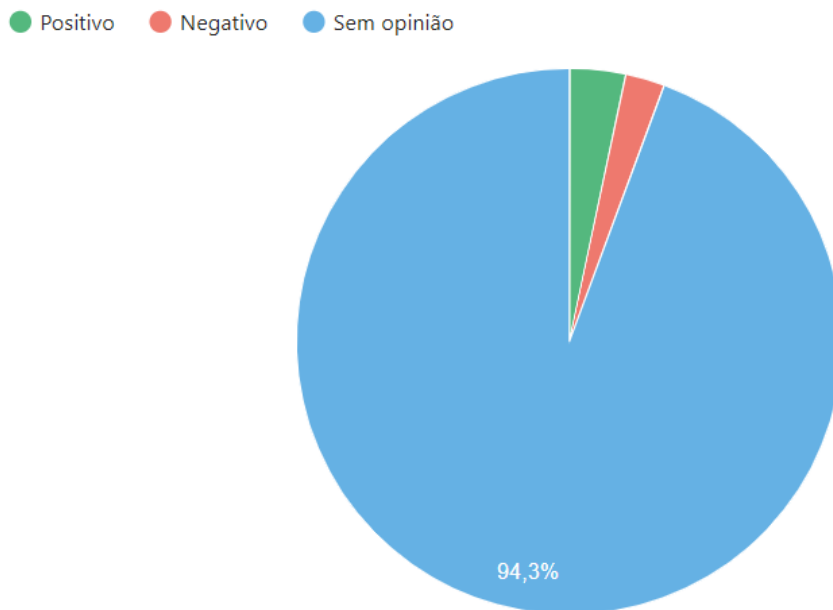
As três mais relevantes categorias foram, respectivamente: Denúncia, Reclamação e Solicitação. Ano passado, denúncia despontava, dessas três, por último. Em 2024, ultrapassou até mesmo o número de reclamações.

**Tabela 4**

<b>CATEGORIAS</b>	<b>QUANTITATIVO</b>
RECLAMAÇÃO	196
DENÚNCIA	173
SOLICITAÇÃO	73
INFORMAÇÃO	32
ELOGIO	12
DOAÇÃO	0
SUGESTÃO	3
SIMPLIFIQUE	0

## Avaliação das manifestações canceladas ou concluídas

GRÁFICO 5



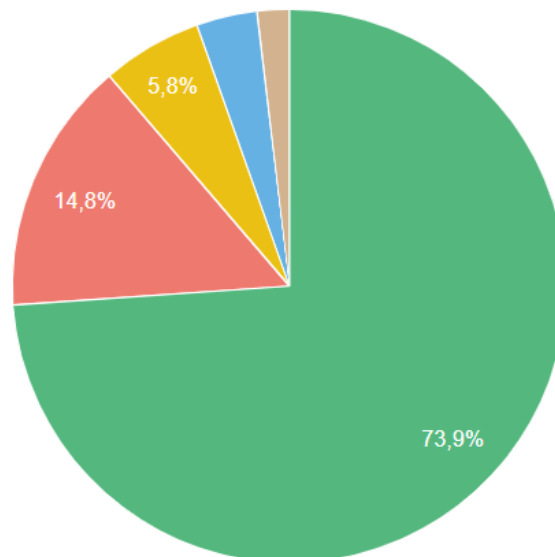
Já se mencionou, em relatórios anteriores, que é bem rara a avaliação das respostas e esse fenômeno é nacional, de acordo com o que a ouvidora observa no cotejo com outras regiões e mesmo pelo o que o Gov.br revela nesta parte. Conforme o gráfico 4, visualiza-se que as demandas concluídas ou mesmo canceladas 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 é importantíssimo para revelar a satisfação do usuário e, assim, estimular a melhoria dos serviços públicos prestados. Neste ano, por a Prefeitura ainda não contar com tótems de avaliação de qualidade de atendimento, sugestão feita no ano passado, de forma paliativa, a Ouvidoria concebeu formulários em que o usuário se posicionasse tanto quanto ao atendimento recebido pela ouvidora, numa escala de 1 a 5, sendo 5 a nota máxima a revelar satisfação no contato e prestação de serviço da servidora bem como a expectativa de ver a sua demanda atendida dentro do prazo. Esses formulários foram preenchidos fora do olhar da ouvidora, dobrados e colocados numa urna fechada para ser aberta apenas ao

final do ano para contabilização no presente documento. Claro que, devolutivas assim, não devem ser encaradas com muita seriedade, em função da facilidade de poderem ser adulteradas, contudo, foi um desejo da Ouvidoria de contar com feedbacks que, dificilmente, ocorrem via plataforma e aplicativo, com vista ao aprimoramento do serviço ofertado pelo órgão.

Pela plataforma, feedbacks positivos e negativos quase se igualaram. No entanto, nos atendimentos presenciais, despontaram os positivos em quase todas as ocasiões, motivo pelo qual o ouvidor deveria ser mais presente no contato com o público, seja pelo trato com os usuários, seja para alinhar expectativas deles para com as demandas, mediando conflitos e, assim, poupando, por vezes, a máquina pública. Os atendimentos presenciais deste ano contabilizaram-se em 14,8%. O Gráfico 6 aponta as cinco principais origens de cadastro das manifestações:

**Gráfico 6**

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



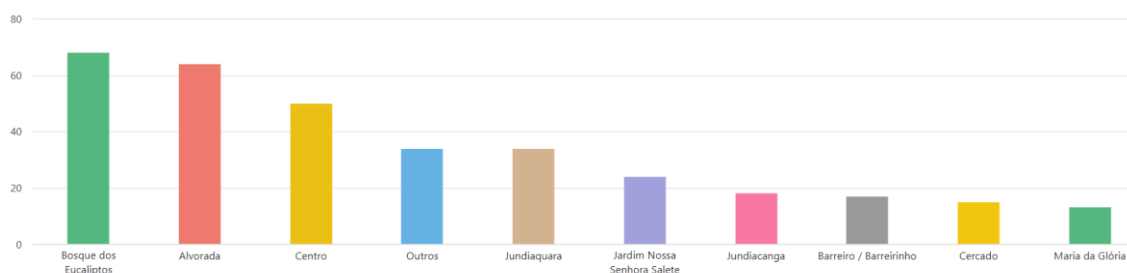
Registre-se que, por telefone, as interações se dão eminentemente via mensagens escritas, vídeos e fotos e contabilizam 3,5% das entradas. Já por e-mail: 1,9%.

Das manifestações que provieram da plataforma eOuve (considerados site e aplicativos juntos) 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 de 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 – Gráfico 7



Como evidente, Bosque dos Eucaliptos ainda se revela como o de maior participação nas ouvidorias, entretanto, o Centro, que ocupava o quinto lugar em 2023, figura agora como terceiro antecedido por Alvorada, não por Salete, como fora antes. Assim, em 2024, revelaram 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 2024:

- Formalizou-se o projeto de Ouvidoria Itinerante, com o intuito de fortalecer o órgão naqueles atributos que lhe são essenciais para a “vigilância cidadã”, esclarecendo ainda mais seu modo de funcionamento a usuários nos 9 bairros mais citados no relatório gerencial do ano passado. Tal projeto segue como anexo I deste documento. Entretanto, infelizmente, talvez pelo ano ter sido o de eleições municipais, tal iniciativa não saiu do papel.
- Reforço periódico das menções à Ouvidoria nas mídias sociais, posto que, em 2023, apenas isso ocorreu em dois momentos. Para o próximo ano, a proposta é de veiculação de conteúdo todos os meses do ano concomitantemente com a menção das datas e locais de comparecimento à Ouvidoria Itinerante.
- Distribuição de mais cartazes de Ouvidoria, agora na frota de ônibus da Prefeitura e na Rodoviária.

- Emissão de formulário a todos os órgãos da municipalidade do poder executivo para consecução completa da Carta de Serviços ao Usuários Públicos a ser alocada no FlowDocs. A situação atual é a de que apenas algumas áreas ainda não a entregaram e, por conta disso, não estão disponíveis no FlowDocs.
- Pedido de capacitação para atender a dúvidas do dia a dia do órgão que não se encontram em materiais gratuitos mas de custo de apenas R\$1500,00. Tal medida visa a capacitação constante da ouvidora, posto a desejada pós-graduação em Ouvidoria Pública pelo Gov.br ainda não foi implementada pelo governo federal.

Além dessas iniciativas, destaque para as reuniões com secretários para apurar 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 2025**

- 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, embora diminuto, 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.

- Quanto aos principais problemas da Secretaria de Serviços Públicos, já se comentou a necessidade de maior efetivo e quantidade de máquinas para manutenção das vias públicas. Já quanto à iluminação pública, deveria constar a ampla divulgação do telefone da empresa terceirizada que cuida da reposição de lâmpadas queimadas, cujo telefone parece desconhecido pelos manifestantes de modo geral, de modo que poderia ser feita uma menção dele tanto no site da Prefeitura, quanto no setor de Protocolo de forma mais massiva;
- Quanto às concessionárias de luz e água, CPFL e Águas de Araçoiaba, deveria haver maior conscientização também de que é a primeira a responsável pela instalação de novos postes nas ruas e de que a segunda deveria ser mais cobrada pela Prefeitura quanto à escassez de água, por dias seguidos em vários bairros, motivo de reclamações constantes pelos munícipes;
- Relativo à perturbação do sossego, conforme reunião estimulada pela Ouvidoria Geral com base nas inúmeras denúncias, cabe uma ação conjunta da GCM, que aufere, com base nas chamadas de moradores de Araçoiaba da Serra que se sentem lesados, os níveis de ruído não permitidos, com a Divisão de Fiscalização, que pode identificar os proprietários que descumprem a lei, para notificações e posteriores multas para coibir essa contravenção penal e, por fim, uma ação educativa a alertar sobre os danos à saúde causados pela poluição sonora. Caso a GCM, no momento das ocorrências, não tenha à disposição o efetivo para averiguar o problema, cabe salientar que a PM pode também ser acionada. Em casos de eventos ao ar livre, festas ou mesmo locais conhecidos que gerem incômodo a outros cidadãos um planejamento estratégico da Divisão de Fiscalização seria desejável. Apenas neste final de

ano, a Divisão de Fiscalização e Postura emitiu uma notificação pleiteada por inúmeras ouvidorias acerca de um local no Bosque dos Eucaliptos de modo a configurar uma resposta conclusiva que vem ao encontro dos apelos contra essa contravenção penal. Espera-se que mais notificações, e consequentes multas aos proprietários dos locais apontados, consigam minorar a sensação de impunidade frente a casos semelhantes.

- 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 ou suspensão na execução dessa dívida 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. Sendo assim, é prioritário não se esquecer de reforçar junto aos munícipes a necessidade de comunicação com a Secretaria de Assuntos Jurídicos para que não se gere mais ônus para o contribuinte em débito, que, via de regra, mostra-se surpreso.
- 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;

- Aplicação 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 do ano passado, que não foi aprovada de início. Porém, ao término deste ano, o regramento já está em vigor e, agora, basta realizar todos os trâmites necessários para a instauração desse conselho de suma importância para a participação popular na gestão;
- 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.
- A respeito das ouvidorias recebidas relacionadas à pasta da Educação, convém reforçar o contínuo preparo e aprimoramento funcional dos servidores. Esta secretaria alega já realizar uma análise mais criteriosa das avaliações de desempenho, conferindo mais responsabilidade aos servidores. Medidas como se utilizar de mediadores de conflitos e da prática da Justiça Restaurativa devem ser ampliadas de forma a evitar ocorrências graves dentro das escolas.
- No que tange à pasta da Saúde, sabe-se que também aplica medidas para melhorar o atendimento do público que recebe. Não obstante, parece não haver sanções suficientes a ponto de os servidores mal avaliados mudarem seu comportamento. Todavia, sabe-se que esta secretaria se importa com os desvios de conduta de seus funcionários, mas ainda falta um programa mais estruturado para que atendimentos ruins ou mesmo falta de atendimento e longas esperas sejam menos frequentes.

- 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. Também urge a necessidade de a Ouvidoria Geral se dedicar tão somente a funções a ela atribuídas, dispensando sua atuação junto ao CMDCA e à Contabilidade, dada a existência de legislação que lhe nega outras atribuições. O trabalho em outras funções toma muito tempo da ouvidora, o que prejudica sua dedicação ao seu papel fundamental e limita, de modo significativo, seu trabalho que envolve o atendimento e esclarecimento do público ao qual deve atender. O envolvimento na criação de um Conselho de Usuários de Serviços Públicos e uma proximidade maior com o público, posto que, pela plataforma de ouvidoria se vê que ele não costuma acompanhar, via e-mail, canal usado até então para dar devolutivas parciais e completas dos chamados envolve dedicação total, contínua e permanente.
- 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.