

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024

OUVIDORIA MUNICIPAL

Excelentíssimo Senhor Prefeito,



MAURO CARO DIAS
Chefe de Gabinete

Com meus cumprimentos, submeto à elevada apreciação de Vossa Excelência um relatório com recomendações que entendo serem primordiais para a melhora na execução dos serviços públicos prestados pela municipalidade, após análise dos assuntos coletados.

Dentre as competências desta unidade estão reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção; ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos; dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los; caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda; demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos. Em resumo, trata-se de utilizar o conteúdo das solicitações para sugerir

mudanças nos processos na administração pública, contribuindo para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas.

É importante que os gestores de cada secretaria enxerguem a Ouvidoria como uma área parceira e importante no processo de elevação da credibilidade da Administração Pública, para que os resultados sejam alcançados.

Diante de tal premissa, trago minhas recomendações para a implementação de medidas que possam contribuir para a melhoria da gestão, com base nos dados das manifestações que entendo como recorrentes.

Na atual conjuntura, os manifestantes têm a percepção de que a Ouvidoria atua como medida de primeira instância, sendo requisitada igualmente ao Protocolo. Entendo que se prende ao fato do desconhecimento do cidadão de que tem plena garantia de atendimento oferecido pela Administração Pública, nos devidos setores responsáveis como canais primários para a recepção dos pedidos. Um exemplo básico, são as denúncias de terrenos privados com falta de manutenção, que acarretam no envio ao Departamento de Fiscalização para medidas administrativas.

Porém, as denúncias e reclamações que competem às Ouvidorias Públicas, são as manifestações de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido, e ainda,

comunicações de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. Se enquadram nesse sentido, prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo.

A demanda recebida é analisada, e ao se tornar objeto de Ouvidoria, é feito o registro interno seguido pela tramitação eletrônica aos setores envolvidos, por meio de plataforma própria. Os prazos para emissão de resposta são controlados pelo sistema, promovendo subsídios para um acompanhamento efetivo e notificações sobre atrasos nas respostas, possibilitando gerenciamento dos protocolos conforme determinado pela Ouvidoria. Também são utilizados, para controle interno, planilhas que contém informações de cada demanda.

Sendo assim, na elaboração da estatística, as manifestações que são repassadas aos setores não necessariamente correspondem à insatisfação do usuário com aquele serviço público prestado, e acontecem, por desconhecimento do canal específico para a solicitação.

“A Ouvidoria não deve ser confundida com o SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente, nem com um órgão de investigação e prevenção que apura e resolve conflitos. O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas,

apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes.”

“A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho dos órgãos.”

(Cartilha de Ouvidoria Municipal – Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo)

Diante de tal premissa, a Ouvidoria recorrentemente se torna um canal para esclarecimento de dúvidas que devem ser sanadas pelos departamentos correspondentes, pois estes possuem experiência técnica no tratamento dos assuntos específicos de suas unidades.

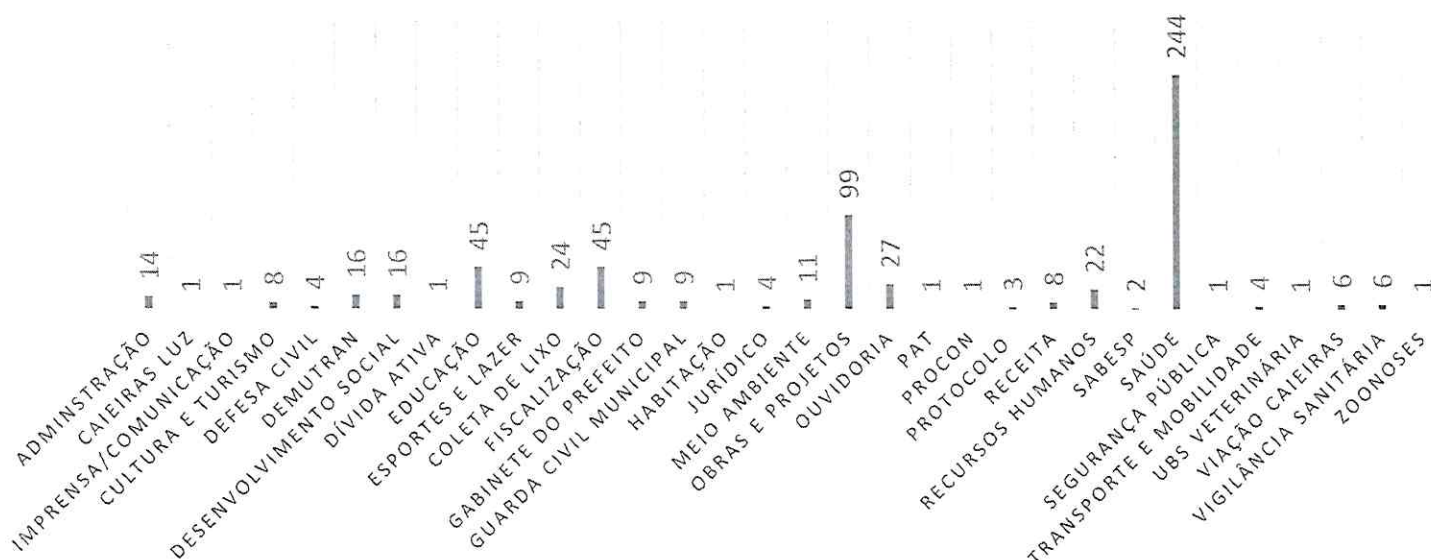
Foram contabilizados no período de janeiro a dezembro de 2024, um total de 641 atendimentos formalizados, sendo que entre as orientações e assuntos diversos que não foram formalizados, resultaram em um total de 892 atendimentos realizados pela unidade.

No momento da elaboração desta estatística, constam 514 manifestações finalizadas, 90 cujo prazo de finalização foi extrapolado e 37 ainda em prazo legal para resposta.

Os gráficos a seguir, apresentarão a origem das demandas, quantidades, os tipos e formas de atendimento recepcionadas pela Ouvidoria:

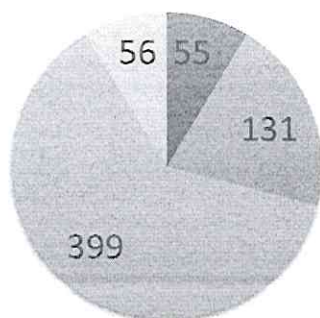
MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA 2024

■ TOTAL



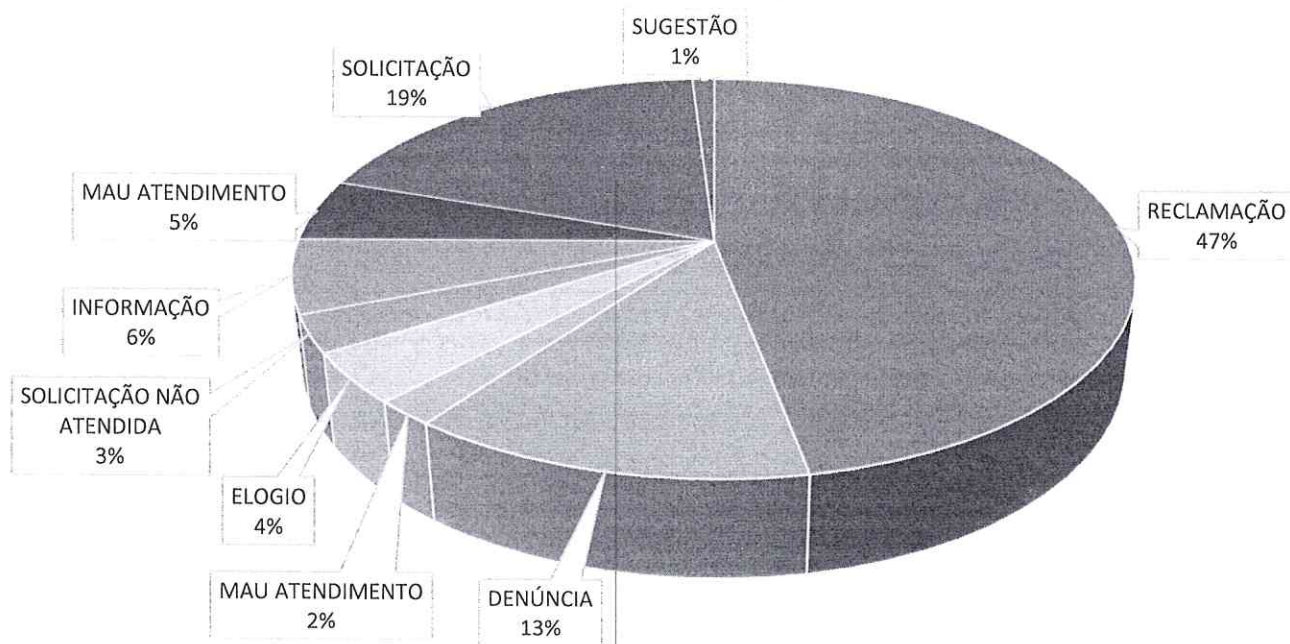
Quanto às formas de atendimento:

ATENDIMENTO



■ PRESENCIAL ■ TELEFONE ■ WEB ■ E-MAIL

PORCENTAGEM EM RELAÇÃO AO ASSUNTO



Considerações:

Uma questão a ser abordada, são reclamações sobre os telefones dos setores da administração. Entendo que por tratarem-se de ramais, quando os telefones estão em uso pelos funcionários, as ligações recebidas ficam aguardando atendimento e não possuem um indicativo de que a chamada está em espera, permanecendo o toque do telefone para quem está ligando, aparentando que ninguém atende no setor. Esta condição já foi recorrente no Centro de Especialidades Médicas, que possui uma alta demanda de ligações para marcação e retorno em consultas, porém insta consignar que, diante da prática diária desta

unidade, foi possível notar uma melhora significativa e diminuição das demandas referente à unidade no tocante à este assunto, onde o método de atendimento foi reformulado mediante a entrega de informativo sobre o melhor horário de agendamento para retornos, e agregado mais um equipamento telefônico no local.

Foram frequentes os casos relacionados às situações de cunho privado, tendo os manifestantes exigido que o município execute suas ações regulatórias. Podem ser citados os lotes privados onde há ausência de edificação, gerando a falta de manutenção e acúmulo de vegetação ou resíduos descartados, que é de responsabilidade do proprietário a devida manutenção, bem como a construção de passeios, obrigatória com fulcro no art. 44 da Lei Municipal 274/1963 (Código de Obras). Os acidentes sofridos por pedestres podem resultar em ação judicial em face do proprietário do lote lindeiro pela omissão da construção ou manutenção do passeio, podendo o Poder Público ser responsabilizado solidariamente já que possui a atribuição constitucional de gerir os interesses locais da coletividade, executando função fiscalizatória.

O Transporte Sanitário Eletivo oferecido à pacientes com redução de mobilidade para comparecimento em procedimentos médicos, possui demanda recorrente sobre o atendimento telefônico e agendamento para o transporte. Possuindo apenas um telefone, a alta demanda gera insatisfação quando o munícipe não consegue contato com o setor, já que permanece ocupado quando recebe agendamentos e confirma a prestação do serviço junto aos solicitantes.

Percebe-se que existem manifestações recebidas em que não é possível o agendamento por falta de vagas, e talvez tenha ocorrido por questões operacionais de acordo com a disponibilidade de veículos ou servidores. Também existe o fato de que os munícipes não embarcam ou não cancelam as solicitações, o que gera uma insatisfação já que ocorre o atraso no embarque dos demais pacientes. Ainda tratando-se dos assuntos relacionados à saúde, consultas de especialidades como Fonoaudiologia ou Terapia Ocupacional, causaram insatisfação pela ausência de profissionais ou tempo de espera muito grande para o agendamento.

A prestação do serviço Cata-treco, possui demandas de solicitações não atendidas, em que o prazo estipulado pela secretaria não foi cumprido, gerando insatisfação dos usuários, acompanhado de receio em deixar seus objetos em calçadas e serem notificados e multados em decorrência da legislação vigente. Ao solicitar o serviço, os usuários relataram que não existe uma data estipulada para a coleta, sendo informado apenas para deixar os resíduos defronte a residência para a coleta ser realizada de 15 a 20 dias, e que algumas vezes a retirada extrapola este prazo.

Em ato similar, houveram consideráveis manifestações sobre ausência de manutenção de áreas públicas dotadas de área verde, como praças e locais arborizados, sendo que após a coleta de dados, foi possível identificar que na maioria dos casos, não houve solicitação para a manutenção no canal primário,

sendo nesta unidade, classificada como manifestação de solicitação, e enviadas ao departamento correspondente, atividade esta que deve ser atribuída diretamente ao setor executor do serviço ou mediante solicitação no Departamento de Atendimento ao Público via presencial ou protocolo on-line.

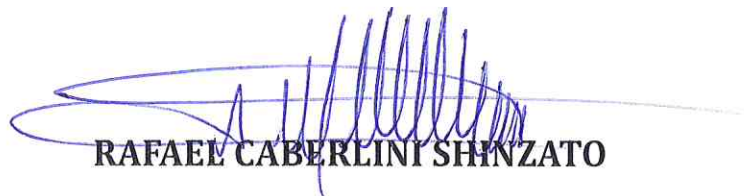
Foram notadas insatisfações com o tempo de espera para análise dos processos abertos junto à Administração Pública, sendo constatado que há casos de espera superior há seis meses para sua conclusão, inclusive de servidores municipais que requisitaram algum benefício ou gratificação.

Recomendações:

- Que os setores responsáveis pelo atendimento das demandas sejam orientados sobre os prazos para cumprimento e execução dos serviços disponíveis, trazendo maior confiabilidade para o Poder Público.
- A implementação de um sistema de música para chamadas em espera, ou atendimento virtual nos equipamentos telefônicos pode trazer maior transparência e credibilidade à Administração, gerando o fortalecimento da confiança entre órgão público e munícipe,

Aproveito o ensejo para elevar meus protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,



RAFAEL CABERLINI SHINZATO

OUVIDOR MUNICIPAL

Caieiras, 03 de janeiro de 2025.