

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA MUNICIPAL

2025

Excelentíssimo Senhor Prefeito.

Com meus cumprimentos, submeto à elevada apreciação de Vossa Excelência, o Relatório Anual de Gestão do exercício 2025.

Dentre as competências desta unidade, destacam-se: reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção; ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos; dar tratamento adequado às demandas apresentadas, utilizando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de exercê-los; caracterizar corretamente as situações e seus respectivos contextos, explicitando as consequências em cada caso concreto; bem como demonstrar os resultados produzidos a partir da participação dos cidadãos.

Em síntese, trata-se de utilizar o conteúdo das solicitações recebidas como subsídio para sugerir melhorias nos processos da administração pública, contribuindo para que os agentes públicos adotem medidas corretivas e aprimorem a prestação dos serviços.

É fundamental que os gestores de cada secretaria reconheçam a Ouvidoria como uma área parceira e estratégica no fortalecimento da

credibilidade da Administração Pública, condição essencial para o alcance de resultados efetivos.

Diante dessa premissa, apresento recomendações para a implementação de medidas que possam contribuir para a melhoria da gestão, com base na análise de dados provenientes de manifestações consideradas recorrentes.

No cenário atual, observa-se que muitos manifestantes percebem a Ouvidoria como um canal de primeira instância, sendo acionada de forma semelhante ao Protocolo. Tal percepção decorre, em grande parte, do desconhecimento do cidadão quanto à garantia de atendimento direto pelos setores competentes da Administração Pública, que constituem os canais primários para a recepção de determinadas solicitações.

Como exemplo, podem ser citadas as denúncias relacionadas à falta de manutenção de terrenos privados, as quais resultam no direcionamento ao Departamento de Fiscalização para adoção das medidas administrativas cabíveis, ou dúvidas referentes.

Entretanto, as denúncias e reclamações que efetivamente competem às Ouvidorias Públicas referem-se às manifestações de desagrado ou protesto quanto a serviços prestados, ações ou omissões da Administração Pública ou de seus servidores, evidenciando falhas, ineficiência no atendimento ou na execução

de serviços. Incluem-se, ainda, comunicações de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública, bem como práticas negligentes ou abusivas no exercício de cargos, empregos ou funções públicas. Enquadram-se também nesse contexto os casos de atos ilícitos ou corrupção, cuja solução dependa da atuação de órgãos de controle interno ou externo.

Após o recebimento, a demanda é analisada e, quando caracterizada como matéria de Ouvidoria, é devidamente registrada e encaminhada eletronicamente aos setores envolvidos, por meio de plataforma própria. Os prazos para resposta são controlados pelo sistema, o que possibilita acompanhamento efetivo, emissão de notificações em caso de atraso e gerenciamento dos protocolos conforme as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria. Complementarmente, utilizam-se planilhas de controle interno que reúnem informações detalhadas sobre cada demanda.

Dessa forma, na elaboração das estatísticas, é importante destacar que as manifestações encaminhadas aos setores não refletem, necessariamente, a insatisfação do usuário com determinado serviço público, uma vez que muitas delas decorrem do desconhecimento do canal adequado para formalização da solicitação.

Conforme dispõe a *Cartilha de Ouvidoria Municipal – Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo*:

“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 pelo registro de falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para a melhoria do desempenho dos órgãos.”

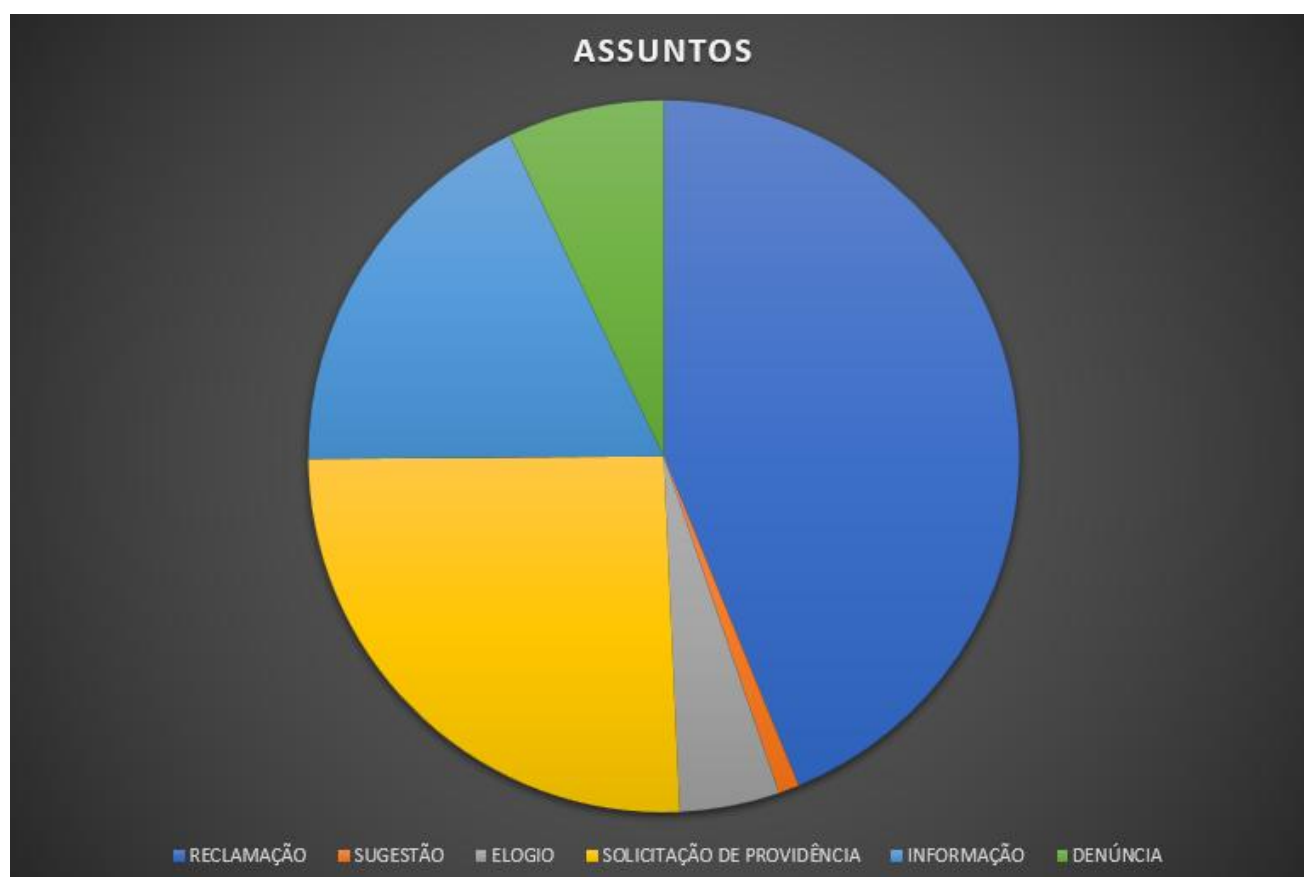
Diante disso, a Ouvidoria acaba, de forma recorrente, atuando como canal de esclarecimento de dúvidas que deveriam ser sanadas diretamente pelos departamentos responsáveis, os quais detêm o conhecimento técnico necessário para o tratamento adequado das questões específicas de suas respectivas áreas.

O presente relatório tem a finalidade de produzir informações, que possam ser de relevância para o subsídio na tomada de decisão pela Administração Pública. Com base nas manifestações do período, foram destacados os assuntos mais pertinentes que a Ouvidoria concluiu que sejam primordiais para a melhoria na prestação dos serviços públicos ofertados por esta municipalidade. De acordo com a contabilidade, no período foram registradas 1.436 manifestações, das quais, algumas ficaram impossibilitadas de

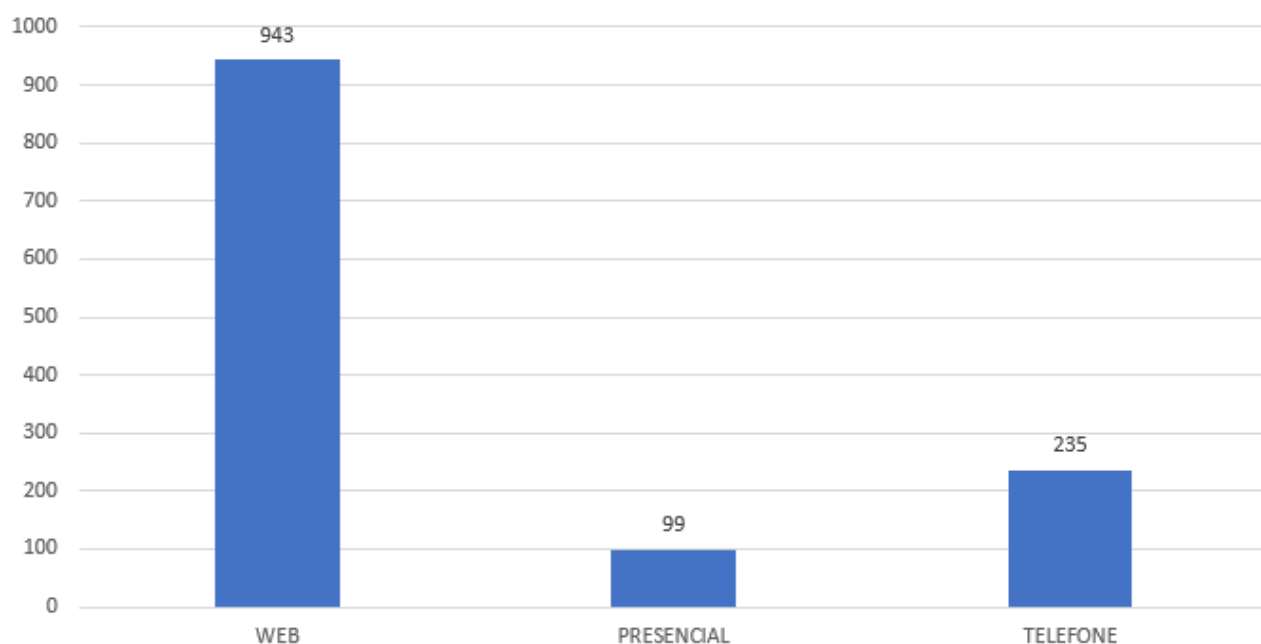
prosseguimento por falta de informações complementares e históricos genéricos, que impediram a correta habilitação para prosseguimento.

Na elaboração deste relatório, as manifestações respondidas em prazo legal atingiram 86,9%, e 77 manifestações ainda aguardam resposta.

O quadro geral mostra a quantidade de manifestações tratadas:

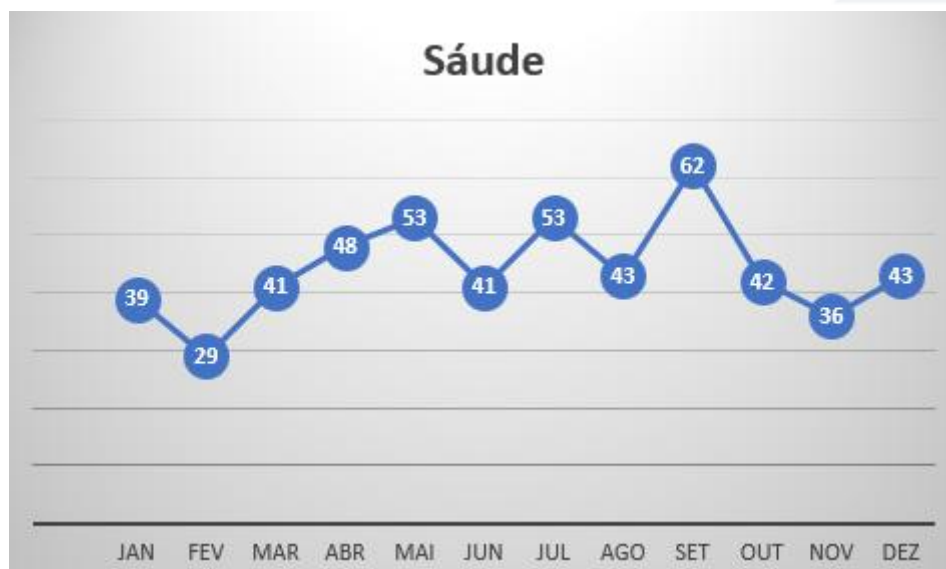


DAS FORMAS DE ATENDIMENTO



A seguir, a representação gráfica dos atendimentos realizados pela Ouvidoria e análise dos pontos mais recorrentes, iniciando pela Saúde:

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE



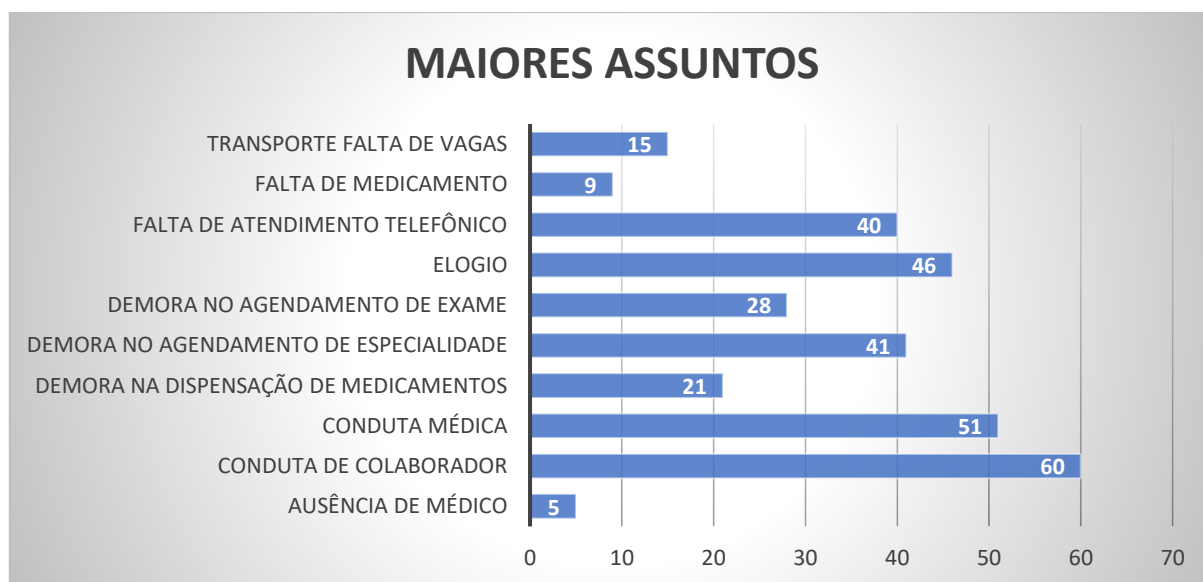
A Secretaria Municipal de Saúde contabilizou 530 manifestações ao longo do ano. Podemos inferir com base no exposto acima, que as manifestações aumentaram em relação ao ano anterior, que ao total contabilizaram 244 atendimentos. Tal índice de aumento pode indicar uma insuficiência no serviço ou maior participação ativa dos cidadãos junto ao canal de Ouvidoria. É perceptível um fato a ser apontado, referente ao prazo extenso para a realização de exames laboratoriais e diagnóstico por imagem, superiores há 30 dias. Relatos de insatisfação sobre a conduta de colaboradores/servidores/médicos estão dentre os assuntos mais abordados.

As manifestações, em boa parte, foram sanadas em tempo hábil, com a orientação do munícipe sobre os procedimentos que devem ser seguidos em virtude de legislações específicas, bem como a capacitação contínua, reuniões periódicas com os colaboradores das unidades e reposição de medicamentos faltantes em decorrência da troca de prestador de serviços, manifestações estas, que foram frequentes no início do ano, mas que foram solucionadas. Após as dificuldades enfrentadas houve maior orientação e fiscalização ordenada através da secretaria, que culminou na ausência de manifestações deste teor, pois os estoques de medicamentos foram normalizados. Ainda assim, o procedimento de dispensação de medicamentos causa desconforto nos usuários, com o prazo para retirada dos itens nas farmácias do município.

Manifestações referentes à ausência de algum profissional específico, tiveram como medida adotada a abertura de concurso público para preenchimento das vagas, porém, alguns cargos não foram preenchidos em virtude de ausência de candidatos inscritos, ou não aprovação no certame.

É necessário registrar, que o CEME e Transporte Sanitário Eletivo sofreram com a alta demanda de serviços, sobrecarregando o atendimento telefônico, resultando em relatos de insatisfação quando o paciente não consegue atendimento.

Assuntos mais recorrentes da secretaria:



SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS

A Secretaria municipal de Obras e Projetos possui alta demanda de serviços, onde alguns extrapolaram os prazos de execuções fornecidos aos requerentes, ao exemplo de poda de árvores em área pública, recomposição asfáltica em virtude de buracos e imperfeições, mas mostrou resultado positivo em relação à reincidência de insatisfações referente ao serviço Cata-Treco, gerando diminuição das insatisfações. Abaixo, a representação do total de manifestações sobre todos os assuntos:



O gráfico demonstra uma queda nas manifestações depois do primeiro semestre, após a secretaria realizar mudança no procedimento de coleta de inservíveis, a Ouvidoria deixou de receber relatos de insatisfação com a prestação do serviço, que surgiam quando as equipes não realizavam a retirada por algum motivo e não cumpriam o cronograma em sua totalidade (excesso de capacidade do veículo, condições climáticas, etc.)

O motivo da diminuição pode ser atrelado à mudança de procedimento de coleta, onde se mostrou eficaz e economicamente viável, ser realizada por programação nos bairros, e não mais, com abertura de chamadas aleatórias. Além disso, a divulgação nas redes sociais contribuiu para que o cidadão fosse informado sobre as datas de coleta, possibilitando que o munícipe se programasse no descarte, e isso resultou na queda das manifestações deste teor. A contratação de prestadores de serviços e consequente aumento de efetivo também contribuiu para a correção de insuficiências no departamento.

A reincidência de solicitações de providência referentes a manutenção de vias e de manutenção de espaços públicos, demonstra que é necessário maior atenção do Poder Público, para que as medidas corretivas sejam tomadas, assim como, do cumprimento do prazo estipulado pelo departamento.

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO



Houveram manifestações anteriormente sobre falta de auxiliares, em especial EDESP (Departamento de Educação Especializada) no começo do ano letivo. Como medida adotada para resolução, houve realização de concurso público para provimento dos cargos, que após a convocação dos aprovados, é possível inferir que resultou na diminuição das manifestações deste teor.

Relatos sobre conduta de funcionários foram sanados através de acareação pelas unidades escolares, sendo boa parte, conflito de âmbito administrativo interno, que poderiam ser solucionados na esfera intraescolar entre os próprios servidores. É perceptível que a quantidade de manifestações no primeiro e último trimestre período, está lastreada de acordo com o clima organizacional das unidades, possuindo oscilação conforme o gráfico demonstra.

É importante ressaltar que, os números não representam efetivamente o descontentamento do cidadão com os serviços acima citados, pois dentre os

assuntos estão elogios e informações diversas que talvez o cidadão tenha recorrido à Ouvidoria por não ter obtido a informação por outros canais, sendo assim, a percepção e indicação dos assuntos elencados por esta unidade devem possuir maior relevância para a tomada de decisão pela autoridade.

Das medidas adotadas:

Abertura de concurso público para provimento de especialidades, tais como: fonoaudiólogo e terapeuta ocupacional;

Capacitação de colaboradores - foram realizadas capacitações com recepcionistas das unidades de saúde do município, com foco em humanização, acolhimento e resolutividade no primeiro contato;

Gestão e acompanhamento - A temática referente às manifestações e reclamações dos usuários constitui pauta fixa nas reuniões entre gerentes de unidades e a Diretoria da Atenção Primária à Saúde, garantindo alinhamento e respostas rápidas às demandas;

Orientação aos usuários sobre a importância da conferência rigorosa na dispensação de medicamentos, garantindo um fornecimento seguro dos itens;

Reorganização do cronograma de coleta de inservíveis, que resultou na diminuição das insatisfações sobre a prestação do serviço;

Recomposição asfáltica nos locais mais críticos e prioritários, onde existe maior fluxo de veículos pesados e pedestres;

Análise e acompanhamento das demandas educacionais, caso a caso, buscando atender à solução mais adequada dentro da legislação aplicável.

Sendo minhas ponderações.

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

Respeitosamente,

RAFAEL CABERLINI SHINZATO
OUVIDOR MUNICIPAL

Caieiras, 06 de janeiro de 2026.