

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA GERAL MUNICÍPIO DE SÃO CRISTÓVÃO

01/01/2021 - 31/12/2021

Equipe de Apuração e Desenvolvimento

Ouvidoria Geral do Município:

Maiane Vieira dos Santos – Assessora Administrativa

Manoel Messias de Andrade Gonçalves - Ouvidor Geral do Município

Coordenadoria de Auditoria:

Danilo Santos – Assessor técnico

Priscila do Nascimento Santos – Coord. de Auditoria Interna

1. Introdução

O Relatório Anual de Ouvidoria consiste na consolidação das informações a respeito das demandas realizadas junto à Ouvidoria Geral do Município, com vias a nortear as decisões e diretrizes tomadas pela administração pública municipal de São Cristóvão a seu respeito, bem como apresentar aos cidadãos, mediante publicação no Portal da Transparência, de forma dinâmica, o resultado da atuação frente ao serviço ofertado.

Assim, os dados apresentados neste Relatório referem-se às manifestações registradas no Sistema de Ouvidoria Geral do Município de São Cristóvão, através dos seus canais de atendimento, disponibilizados pela Administração Pública Municipal, no período de 01/01/2021 a 31/12/2021, assim classificados:

- a) Atendimento presencial seguro e sigiloso;
- b) Atendimento por telefone fixo;
- c) Atendimento virtual eletrônico: Portal da Prefeitura, *e-mail*, e-Ouv e e-SIC
- d) Atendimento por telefone móvel cadastrado no aplicativo de mensagens *WhatsApp*;
- e) Atendimento por cartas através de endereço postal.

Os canais de comunicação são amplamente divulgados no Portal da Prefeitura, nas páginas institucionais das redes sociais (*Instagram, Facebook*) e em eventos públicos municipais.

Além das manifestações apresentadas neste relatório, o Município de São Cristóvão, conforme Lei Complementar nº 047/2017, dispõe de Ouvidorias setoriais da Administração Indireta e da Secretaria Municipal de Saúde, que atuam de forma independente no recebimento e tratamento das manifestações inerentes às suas competências, não contemplados por este Relatório.

Esclarece-se, no bojo deste Relatório, que serão mencionadas manifestações classificadas como “manifestações não caracterizadas como de Ouvidoria”, o que significa que o contato feito por cidadãos diz respeito à busca por informações de temas variados, como, exemplificativamente, o período de pagamento do IPTU com desconto, os feriados municipais e

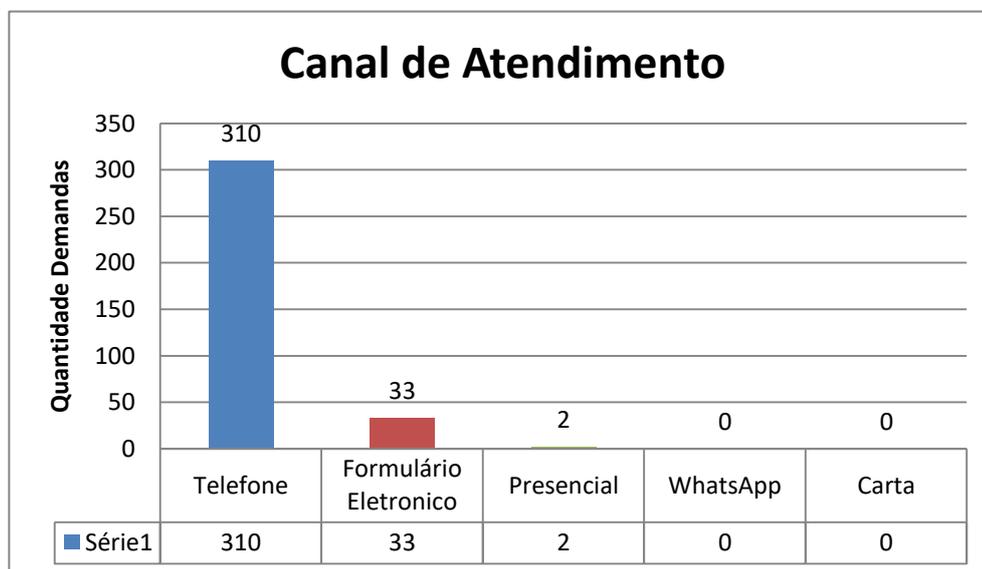
pontos facultativos, o horário de funcionamento dos pontos turísticos, a realização de eventos religiosos em período de pandemia, dentre outros de natureza semelhante.

Dessa forma, durante o período analisado, foram recebidas 2.044 manifestações, sendo que, destas, 1.699 correspondem a manifestações não caracterizadas como atividades de Ouvidoria e 345 como demandas típicas de Ouvidoria.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria Geral do Município acompanharam o novo cenário pandêmico, promovendo um aumento exponencial da oferta de novos canais de comunicação remota, bem como servidores devidamente capacitados para este fim, tendo como exemplo a disponibilização e divulgação do número de telefone para contato via aplicativo de mensagem *WhatsApp*.

2. Manifestações por Forma de Entrada

Em relação às formas de entrada das manifestações típicas de ouvidoria, descritas anteriormente, do total contabilizado pela Ouvidoria Geral do Município, 310 foram recebidas através de ligação telefônica, 33 por formulário eletrônico (e-OUV e e-SIC) e 02 por atendimento presencial.

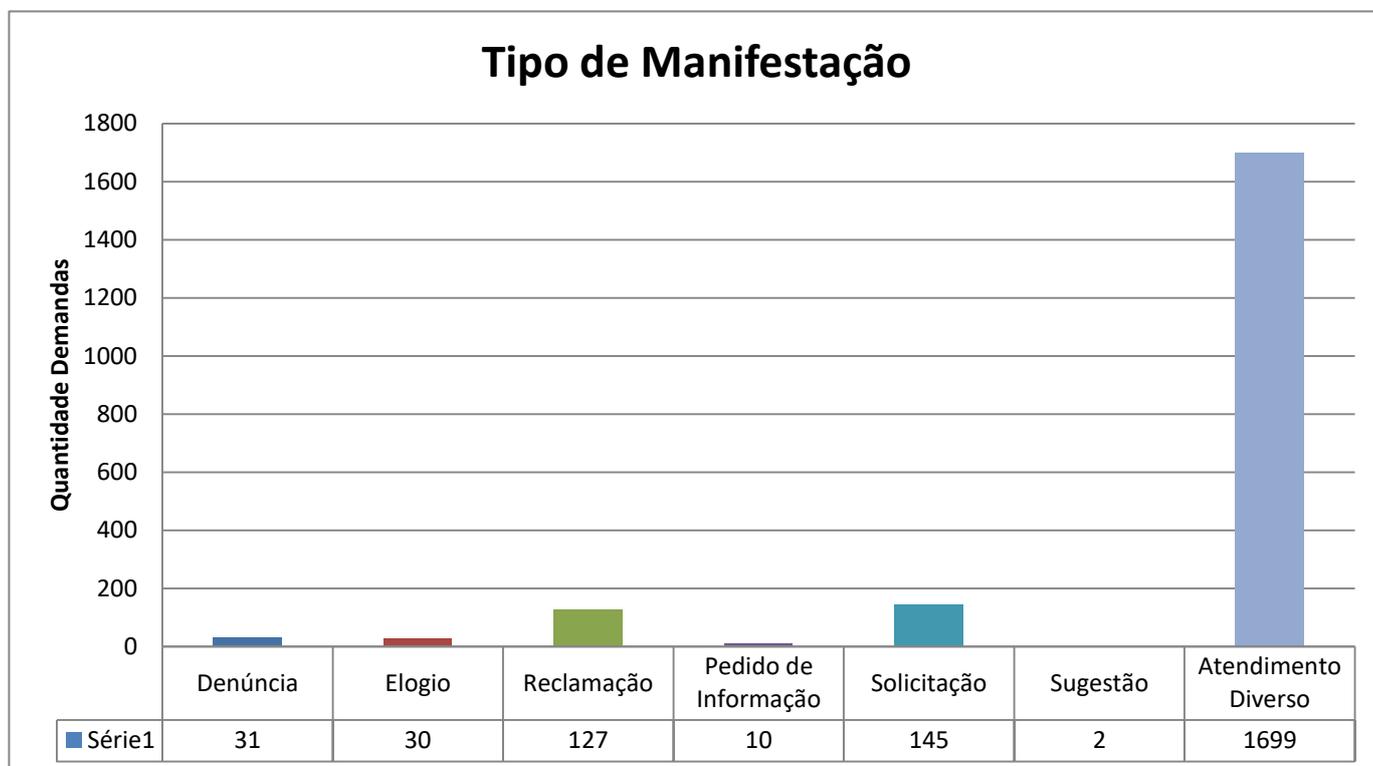


Importa ressaltar que, embora o gráfico denote a ausência de entradas por via do *whatsapp*, isto não significa que tal mecanismo não tenha sido utilizado de maneira auxiliar. Em verdade, este dado pretender apresentar os meios de entrada, isto é, trata-se do mecanismo utilizado em primeiro contato, de modo que, a posteriori, outros puderam ser utilizados.

Depreende-se do gráfico acima que o meio de manifestação por via telefone foi o canal mais utilizado pelos usuários, perfazendo um total de 89,86% das demandas. Ressalta-se que, no cenário de pandemia, a escolha por canais de comunicação remota foi utilizada, quase que pela totalidade das manifestações, mesmo com a existência de estrutura física com todos os protocolos de segurança.

3. Manifestações por Tipo de Demanda

Em relação aos tipos de demanda, quais sejam, **Denúncia, Elogio, Reclamação, Pedido de Informação, Solicitação, Sugestão e Atendimento Diverso**, temos os seguintes dados colhidos durante o período de apuração deste Relatório: 31 denúncias, 30 elogios, 127 reclamações, 10 pedidos de informação, 145 solicitações, 02 sugestões e 1699 registros de atendimento diverso (manifestação não caracterizadas como atividade de Ouvidoria), conforme detalhado no gráfico abaixo:



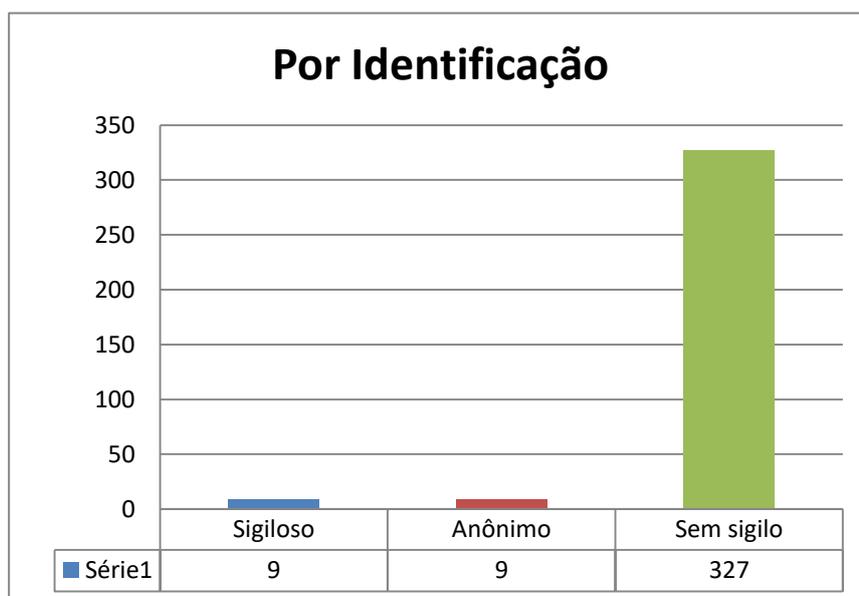
Observando os dados compilados e demonstrados no gráfico acima, excluindo-se da análise as “manifestações não caracterizadas como de Ouvidoria”, constata-se que a demanda “Solicitação de atendimento” obteve o maior registro no período, com 42,03% das demandas, apresentando um total de 145 manifestações.

A classificação denominada “Reclamação” recebeu 127 registros, correspondendo a 36,81% das manifestações. Somando-se as reclamações e denúncias, registra-se o total de 158 manifestações que indicam insatisfação dos usuários com a prestação dos serviços públicos promovidos pela Administração Municipal.

Insta destacar, nesse contexto, que 30 usuários manifestaram, espontaneamente, acerca da qualidade dos serviços públicos ofertados, elogiando a Administração Municipal através dos canais oficiais da Ouvidoria Geral do Município, perfazendo 8,70% das demandas atendidas.

4. Manifestações por Identificação do usuário

Em relação às manifestações por identificação do usuário, classificadas como **Sigilosa, Anônima e Não Sigilosa**, do total de 345 manifestações típicas de Ouvidoria recebidas, foram registradas 327 demandas sem sigilo, 09 anônimas e 09 manifestações sigilosas.



O sigilo, devido à natureza da manifestação, necessitou de um encaminhamento e acompanhamento especial por parte do Ouvidor, estreitando a comunicação com os órgãos demandados até a conclusão efetiva da demanda e a respectiva resposta ao usuário.

Depreende-se dos dados colhidos que os usuários que buscam o Sistema de Ouvidoria Geral, comumente, apresentam-se confortáveis para, espontânea e expressamente, realizar a sua identificação por dados pessoais, os quais são devidamente tratados e arquivados em banco de dados próprio, em atendimento estrito às leis pertinentes ao tratamento de dados.

5. Manifestações por Situação

Em relação à situação das manifestações, quanto ao seu tratamento e o efetivo atendimento da demanda proposta pelos usuários, são classificadas em três categorias: “**Em aberto**”, “**Resolvido**” e “**Parcialmente Resolvido**”. Neste aspecto, considera-se “Resolvido” as manifestações em que a providência adotada pelo órgão demandado foi suficiente para sanar o objeto demandado e, após *feedback* ao usuário, satisfaz a sua necessidade.

Considera-se “Parcialmente resolvido” as manifestações que, mesmo com uma resposta conclusiva do órgão demandado, ainda necessita de providências posteriores para sua efetiva conclusão. Quanto as manifestações classificadas como “em Aberto”, referem-se àquelas que o tratamento foi iniciado, mas ainda não foi concluído, devido a sua especificidade.

Neste sentido, a Ouvidoria Geral do Município recebeu de 203 manifestações, consideradas as típicas de Ouvidoria, sendo devidamente tratadas e encaminhadas as Secretarias competentes para a sua resolução.

Do total recebido, até a conclusão deste Relatório, 325 manifestações foram “Resolvidas” e respondidas aos usuários, 06 “Parcialmente Resolvidas” e 14 manifestações ainda encontram-se “Em aberto”, conforme detalhado no gráfico a seguir:

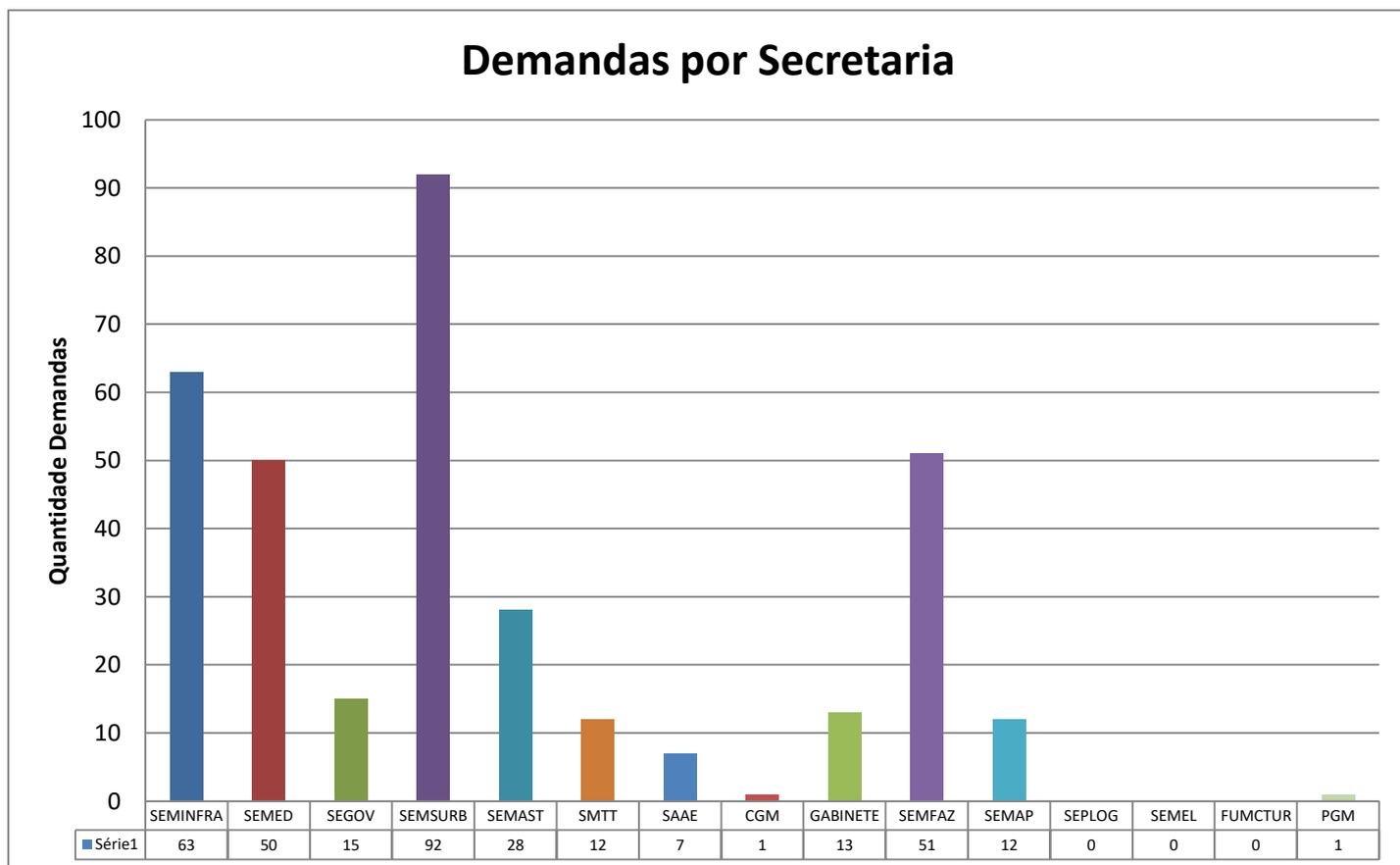


A OGM realiza o devido acompanhamento das demandas recebidas e encaminhadas às Secretarias até receber uma resposta efetiva do órgão e, posteriormente, repassa a referida resposta para o usuário demandante, com a informação das providências adotadas para sanar o contido nas manifestações.

6. Manifestações por Secretarias

Em análise do Banco de Dados das manifestações recebidas, podemos verificar que a SEMSURB foi o órgão em que foi atribuído o maior número de manifestações durante o período apurado, perfazendo 92 registros (26,67%), seguido pela SEMINFRA com 63 manifestações (18,26%) e, em seguida, a SEMFAZ, com 51 registros (14,78%), conforme demonstrado no gráfico abaixo.

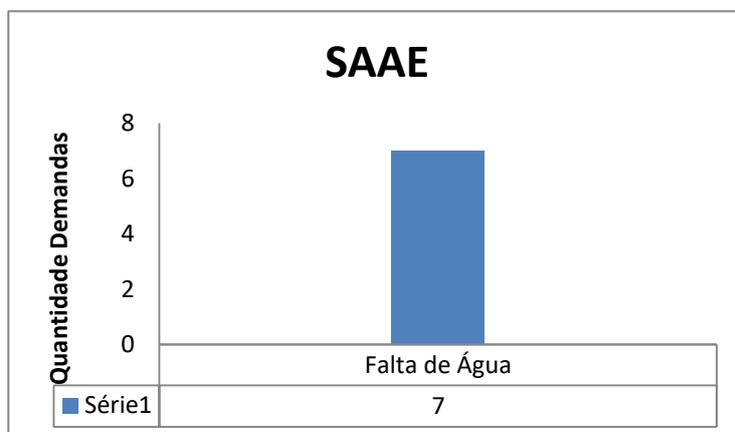
As manifestações de cada órgão serão detalhadas ao logo deste Relatório, especificando qual o assunto mais demandado, bem como o respectivo quantitativo.



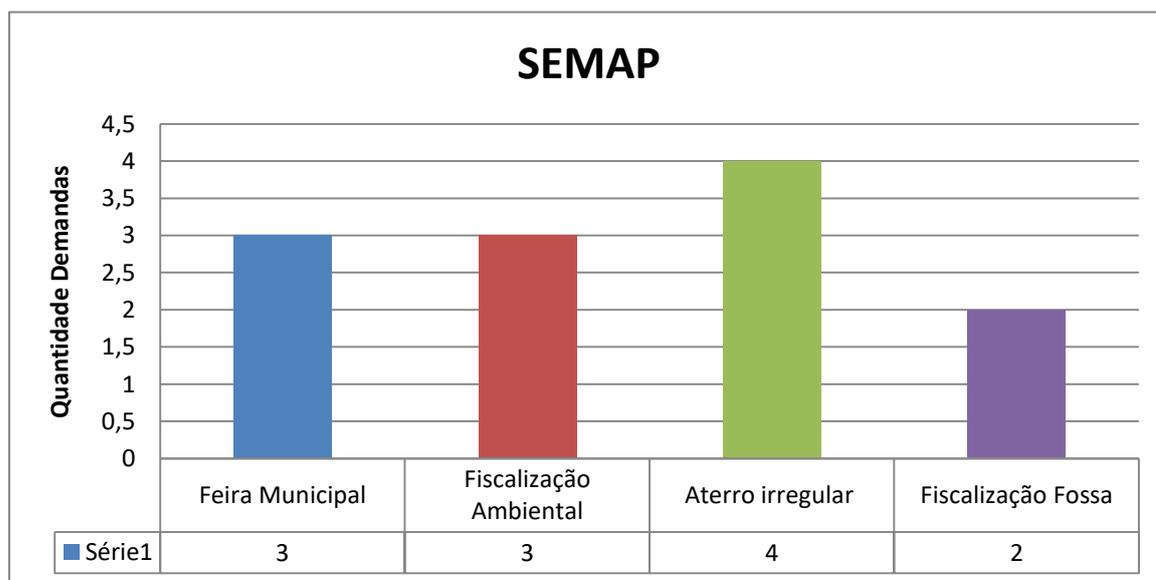
7. Assuntos das Manifestações por Secretarias

No que diz respeito aos assuntos mais demandados em cada Secretaria, este Relatório buscou demonstrar, de forma objetiva, as manifestações inerentes a cada unidade gestora no período de apuração, correspondente ao exercício de 2021, resguardando o sigilo e a anonimização dos dados.

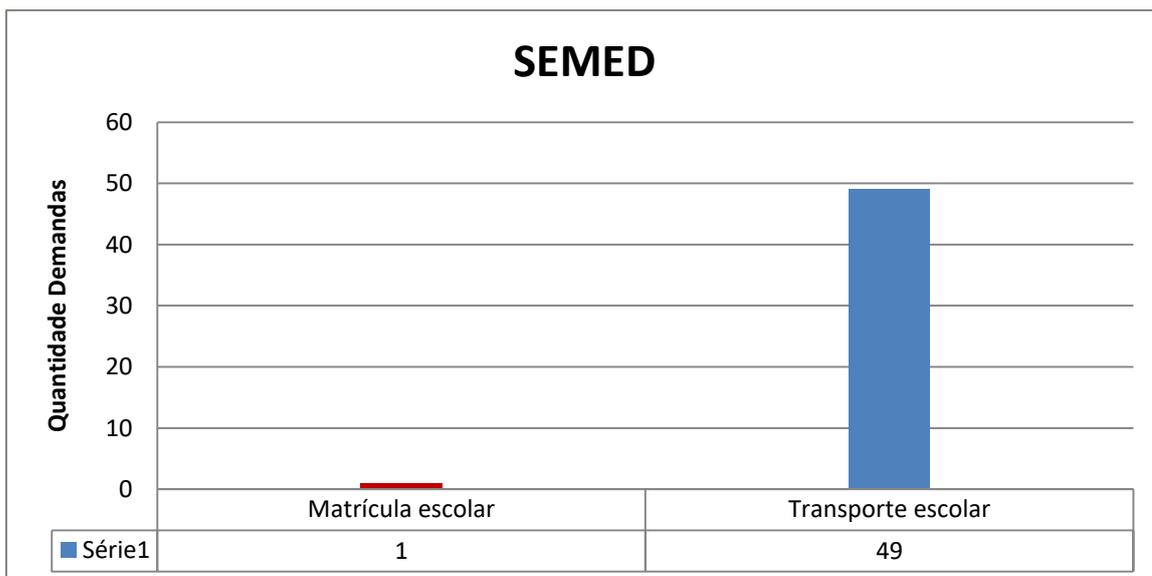
- a) Quantitativo de manifestações por assuntos mais demandados para o **SAAE**, no total de 07 manifestações quanto a interrupção do fornecimento de água:



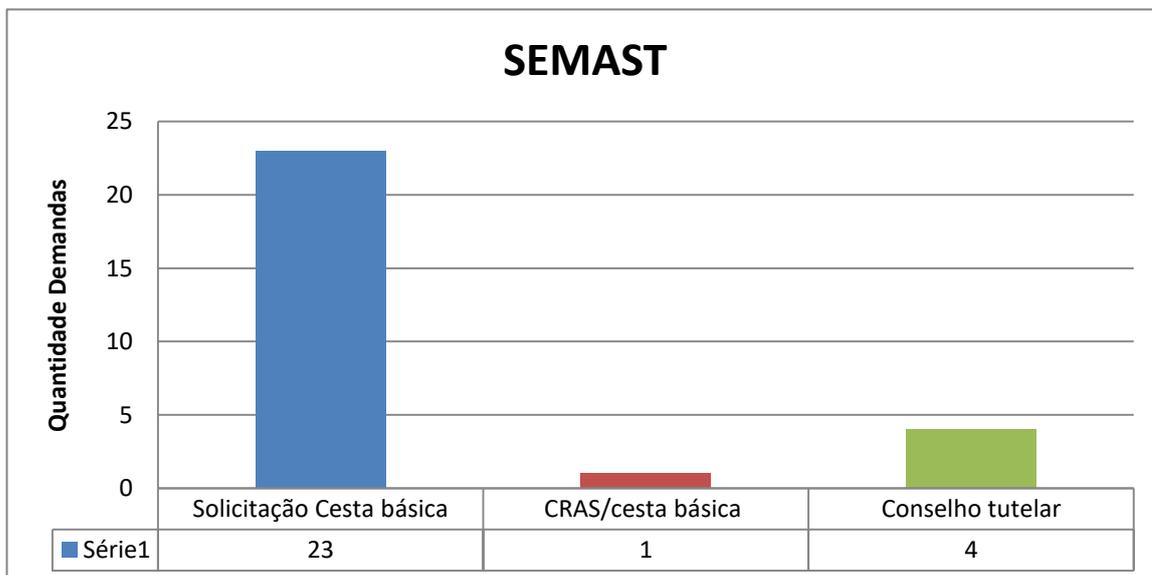
- b) Quantitativo de manifestações por assuntos mais demandados para a **SEMAP**, no total de 12 manifestações:



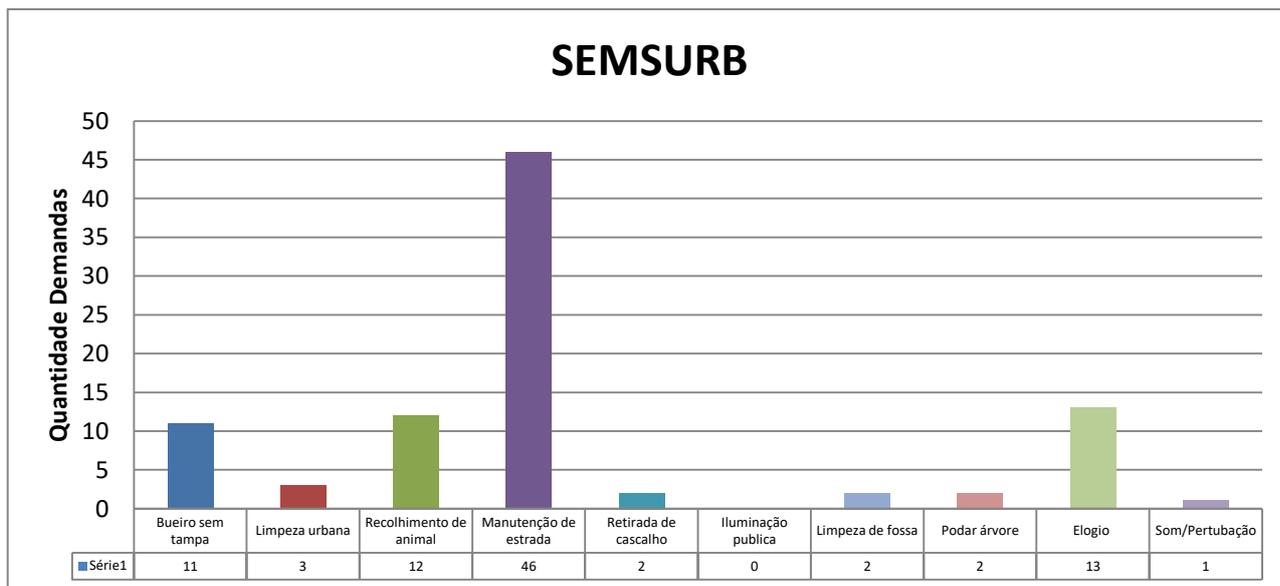
- c) Quantitativo de manifestações por assuntos mais demandados para a **SEMED**, sendo 49 manifestações referentes ao transporte escolar municipal e o transporte de estudantes universitários:



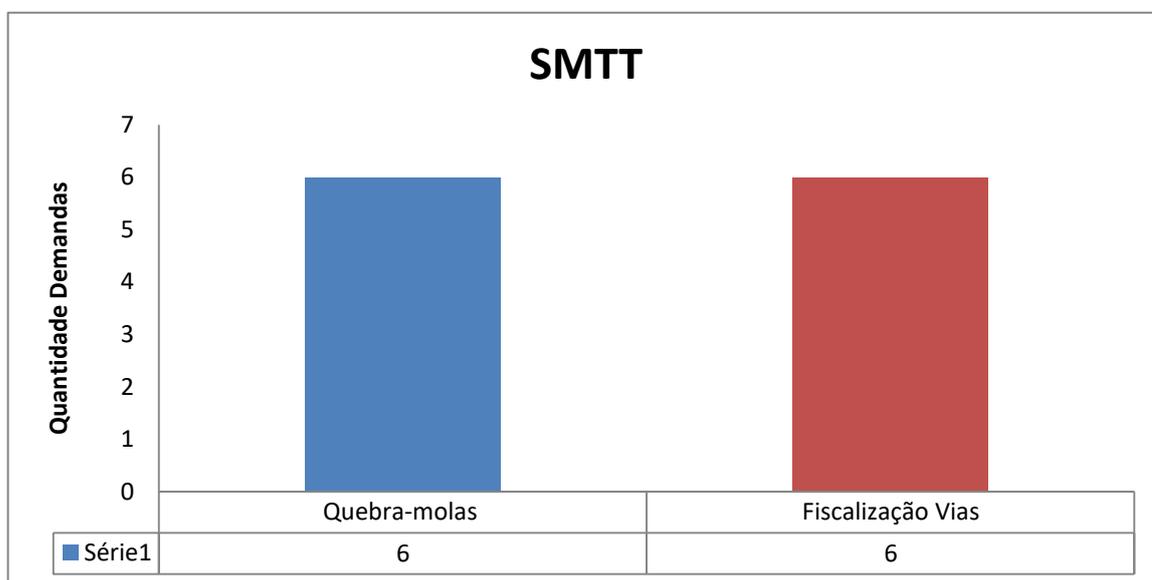
- d) Quantitativo de manifestações por assuntos mais demandados para a **SEMAST**, tendo como assunto mais procurado as informações sobre “solicitação de cestas básicas” junto ao órgão:



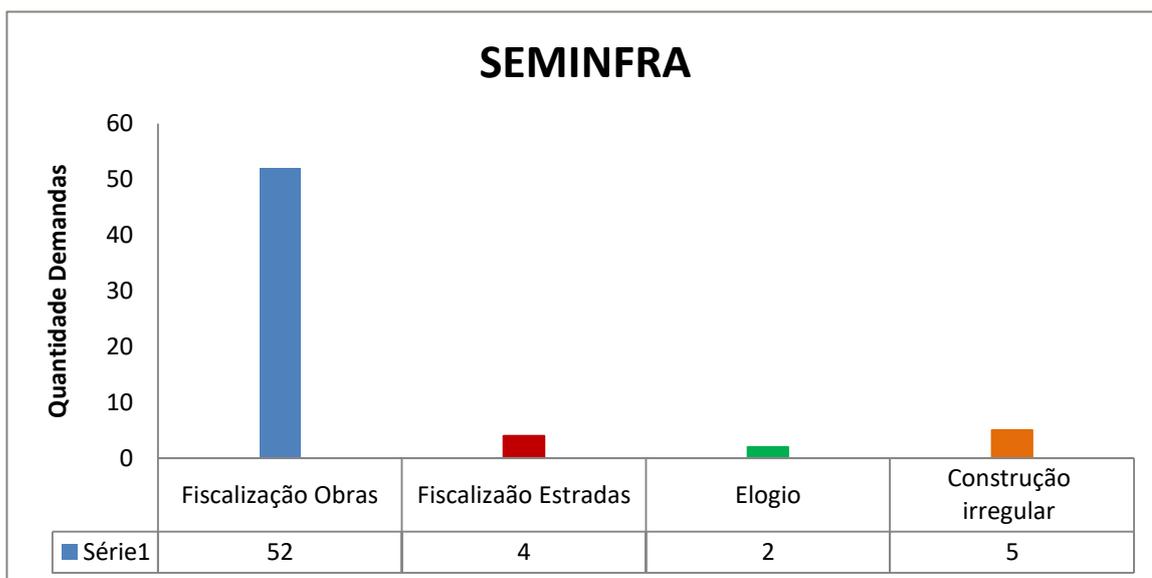
- e) Quantitativo de manifestações por assuntos mais demandados para a **SEMSURB**, tendo como assunto principal a “Manutenção de Estrada”. Vale destacar que o órgão recebeu 13 “elogios”:



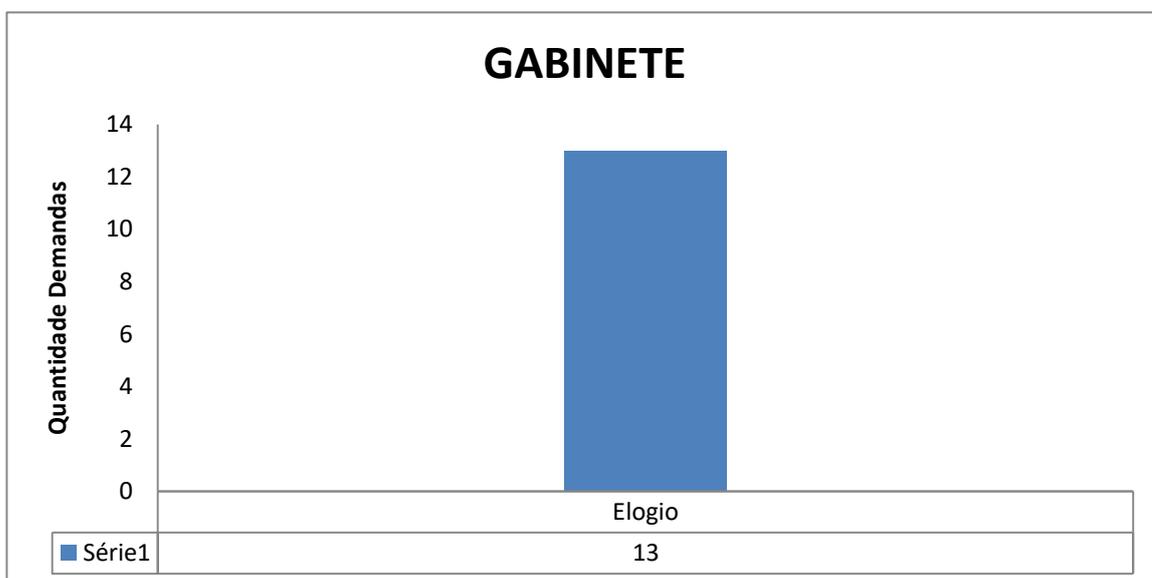
f) Quantitativo de manifestações por assuntos mais demandados à **SMTT**. Esta Secretaria, por apresentar ouvidoria própria, definida em lei municipal, recebeu todas as manifestações atendidas pela Ouvidoria Geral do Município, recaindo para ela a responsabilidade do atendimento e tratamento das manifestações:



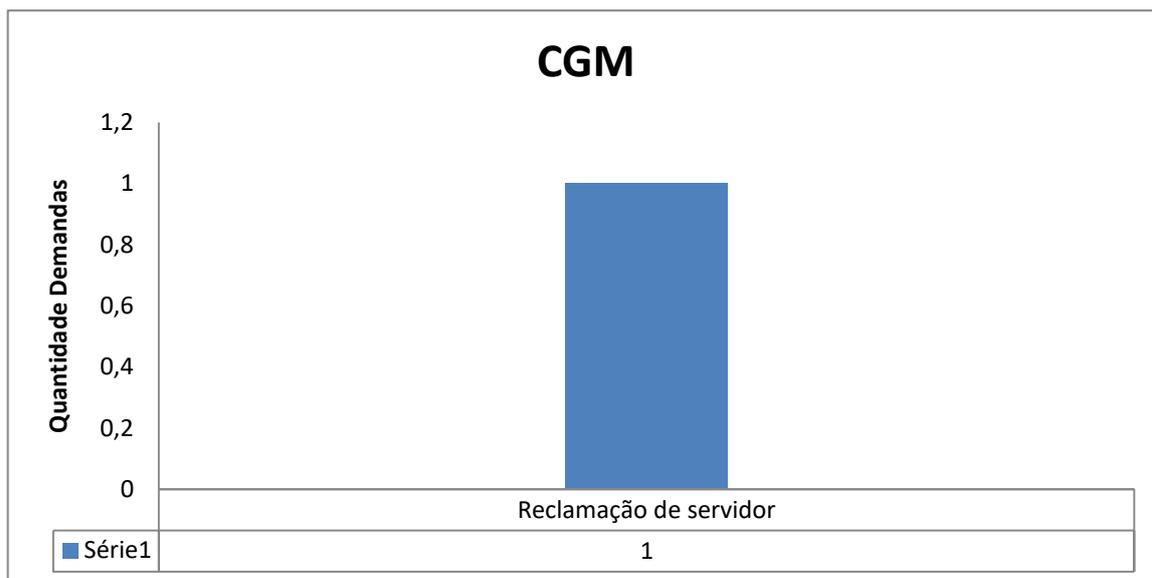
g) Quantitativo de manifestações por assuntos mais demandados para a **SEMINFRA**, tendo como assunto principal a “Fiscalização de obras”, com 15 registros:



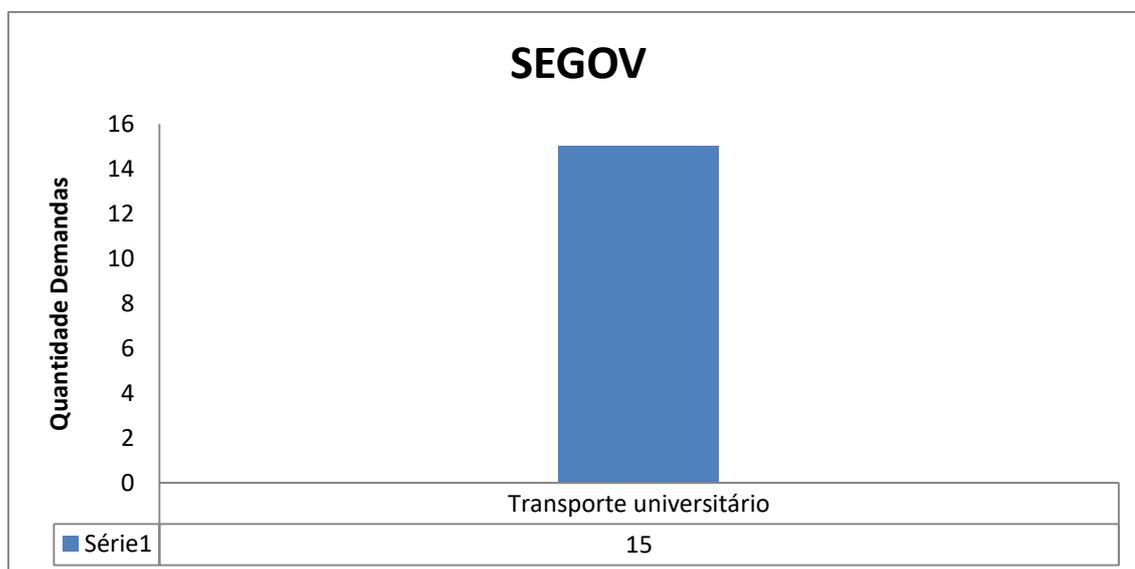
- h) O registro das manifestações demandadas ao GABINETE trata-se de “elogios”, destinados ao Prefeito e/ou a Gestão Municipal, a cerca de todo o trabalho desenvolvido, que foram contabilizadas e encaminhadas ao gabinete do Prefeito:



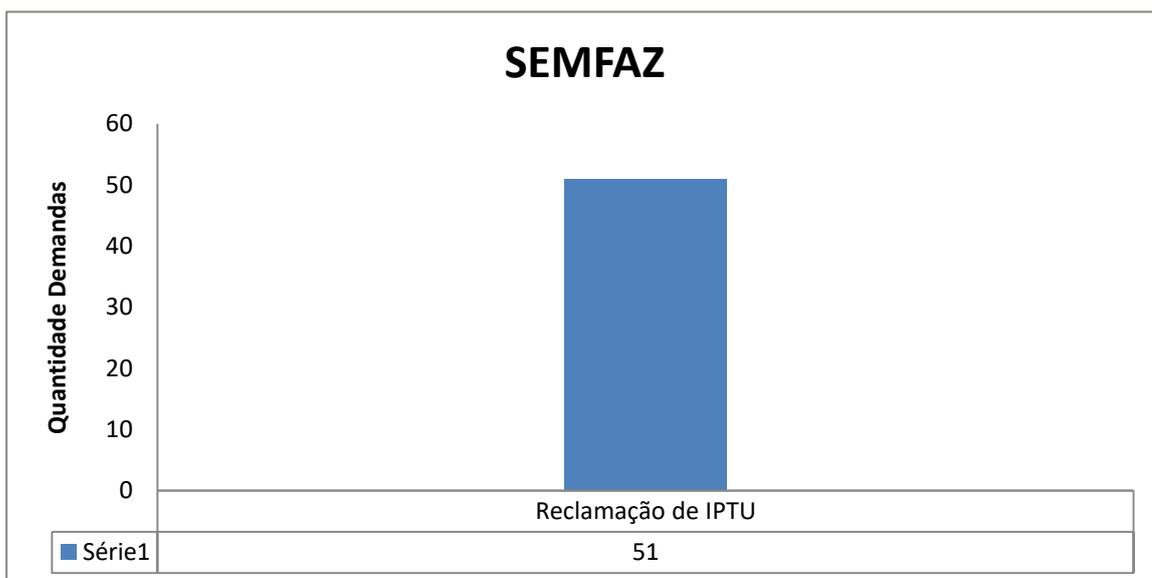
- i) A manifestação demandada à **CGM** tratou-se de “reclamação” destinada a servido desta Secretaria. A demanda foi encaminhada e tratada pelo Secretário-Chefe da CGM:



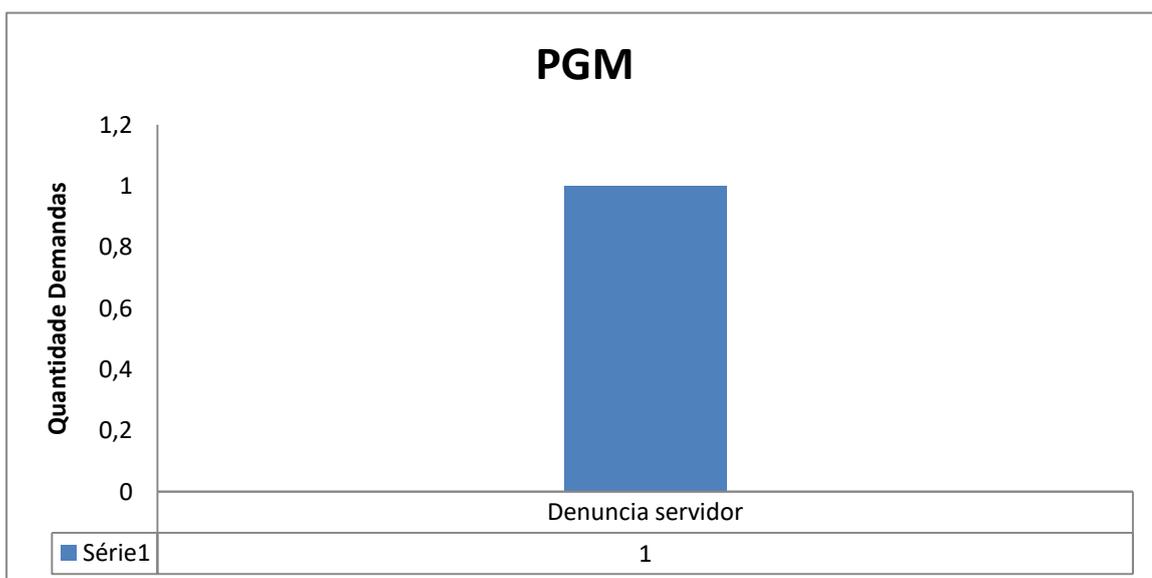
- j) Quantitativo de manifestações por assuntos mais demandados para a **SEGOV** teve como único assunto “Transporte universitário”, com 15 registros, correspondendo à solicitação de inclusão de dados cadastrais para fazer uso do serviço ofertado:



- k) Quantitativo de manifestações por assuntos mais demandados para a **SEMPAZ** teve como único assunto a “Reclamação de IPTU”, com 50 registros. Essas manifestações correspondem, por exemplo, a demandas de insatisfação com a alíquota aplicada, falta de contato com o órgão e/ou instabilidade do sistema:



- I) Quantitativo de manifestações por assuntos mais demandados para a **PGM** teve como única manifestação a denúncia contra servidor:



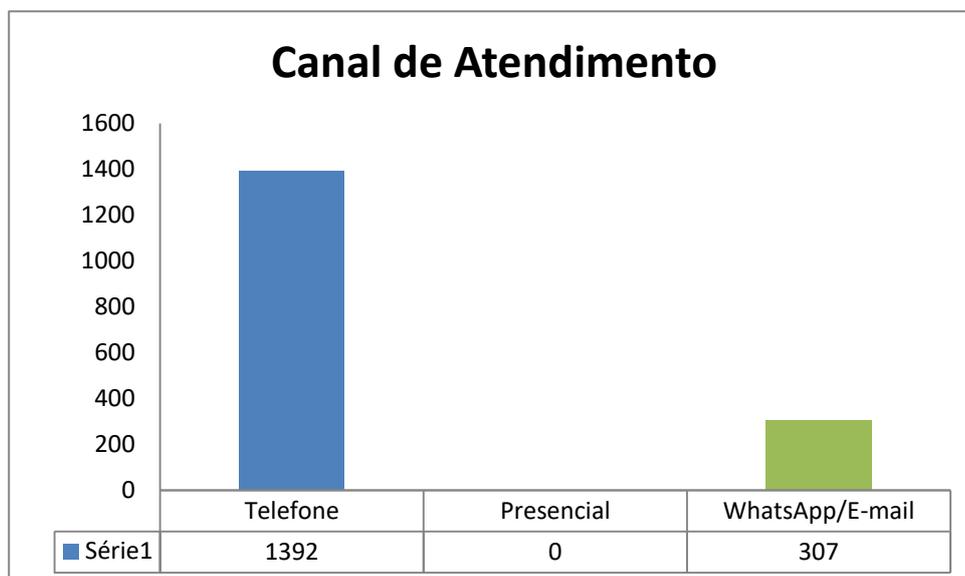
8. Das Manifestações não caracterizadas como típicas de Ouvidoria

A Ouvidoria Geral do Município recebe diariamente ligações como manifestações não caracterizadas como atividades de Ouvidoria, assim entendidas pela distinção do conceito contido no inciso V, art. 2º da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, preceituando que, manifestações são *“reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços”*.

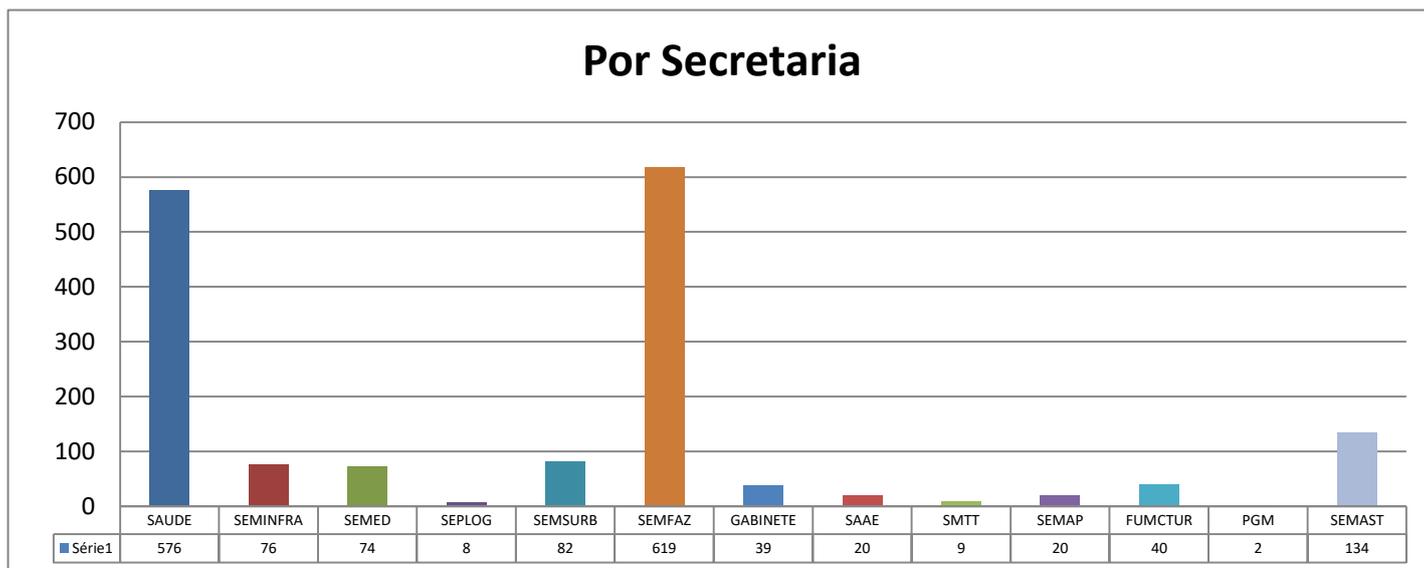
Assim, as demandas recebidas, por exemplo, consulta do número de telefone das Secretarias Municipais ou Estaduais, horário de funcionamento de órgãos, realização de eventos religiosos privados e informações sobre o calendário de feriado civil, foram assim classificadas, para fins deste relatório, como **manifestações não caracterizadas como atividades da Ouvidoria**.

Importante destacar que, mesmo sendo uma manifestação distinta das atividades inerentes de Ouvidoria, as solicitações foram devidamente recebidas, registradas, tratadas e respondidas a todos aos cidadãos que fizeram uso deste órgão para a busca de qualquer informação.

No período de apuração do exercício de 2021, a OGM recebeu 1699 manifestações não caracterizadas como atividades de Ouvidoria, sendo que deste total foram recebidas 1392 por ligação telefônica e 307 registros via aplicativo de mensagem *WhatsApp*, que serão melhor detalhadas neste relatório.



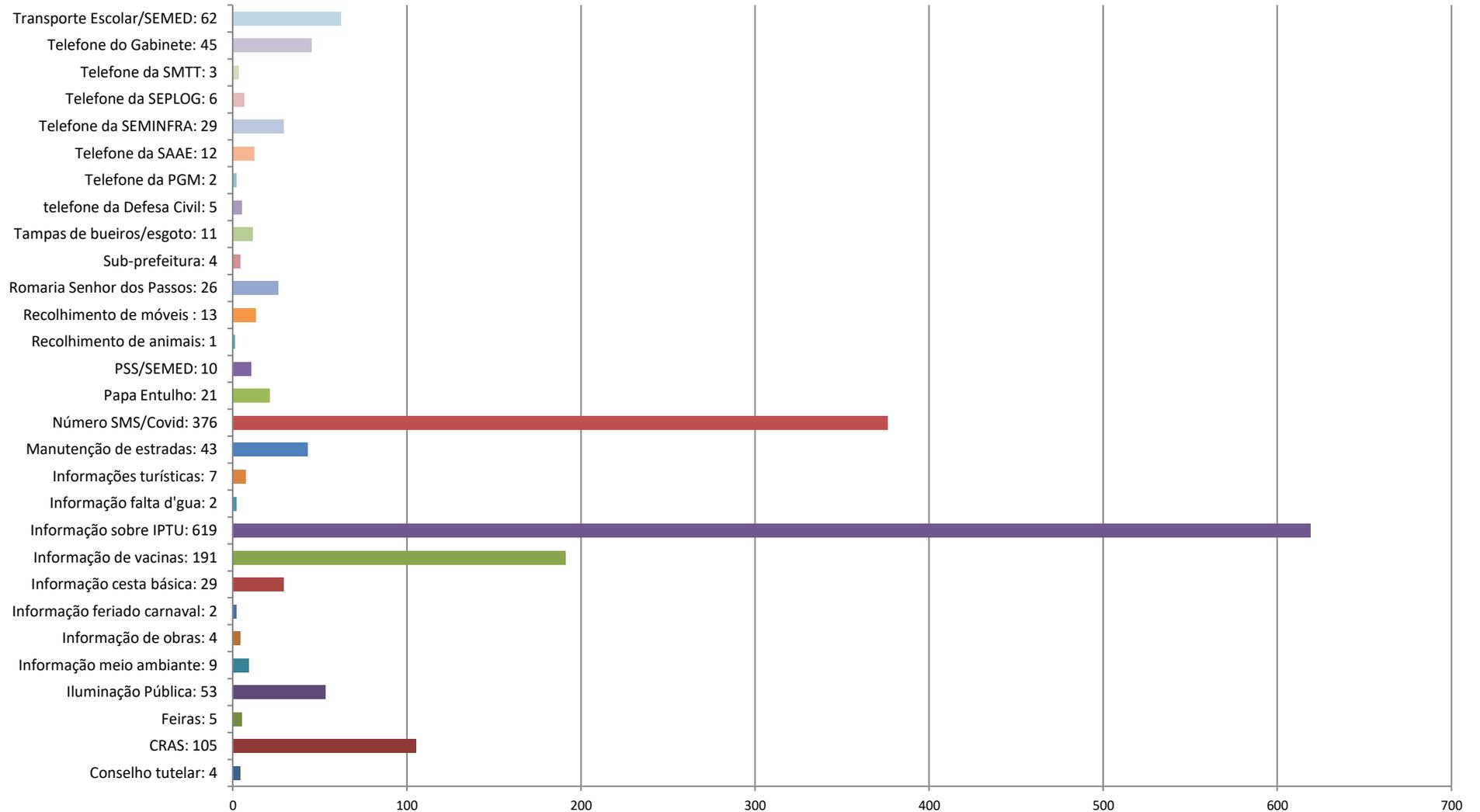
Acerca das secretarias que mais foram demandadas para esse tipo de manifestação, durante o período analisado, verificou-se que a SEMFAZ recebeu o maior número de manifestações, perfazendo 619 registros, seguido pela SAÚDE, com 576 manifestações, e a SEMAST com 134 registros, conforme apontado no gráfico abaixo:



Quanto à especificação de cada assunto mais demandado por esse tipo de manifestação, destacamos os seguintes dados: **“informações sobre IPTU”** ficou com **619 registros**, **“informações sobre vacinas”** com **191 manifestações**, **“informações sobre covid ou contato da SMS”** com **376 manifestações**, **“informações sobre contato do CRAS”** com **105 demandas** e **“informações sobre o telefone do Gabinete”** com **45 registros**. Todas as manifestações recebidas foram detalhadas no gráfico a seguir:

Por Assunto

- Conselho tutelar: 4
- CRAS: 105
- Feiras: 5
- Iluminação Pública: 53
- Informação meio ambiente: 9
- Informação de obras: 4
- Informação feriado carnaval: 2
- Informação cesta básica: 29
- Informação de vacinas: 191
- Informação sobre IPTU: 619
- Informação falta d'gua: 2
- Informações turísticas: 7
- Manutenção de estradas: 43
- Número SMS/Covid: 376
- Papa Entulho: 21
- PSS/SEMED: 10
- Recolhimento de animais: 1
- Recolhimento de móveis : 13
- Romaria Senhor dos Passos: 26
- Sub-prefeitura: 4
- Tampas de bueiros/esgoto: 11
- telefone da Defesa Civil: 5
- Telefone da PGM: 2
- Telefone da SAAE: 12
- Telefone da SEMINFRA: 29
- Telefone da SEPLOG: 6
- Telefone da SMTT: 3
- Telefone do Gabinete: 45
- Transporte Escolar/SEMED: 62



9. Considerações Finais

Visando a priorização do acolhimento às demandas de Ouvidoria, no contexto da pandemia de COVID-19, a Administração Municipal de São Cristóvão intensificou o canal de atendimento remoto, desenvolvendo projetos de canais específicos para atendimento ao cidadão, com o objetivo de aumentar as opções de acesso da comunidade com os serviços da Ouvidoria Geral do Município.

No período apurado (01/01/2021 a 31/12/2021), a Ouvidoria Geral do Município realizou atividades de acolhimento, distribuição e acompanhamento das demandas recebidas por sistema disponibilizado mediante Convênio com a União, quais sejam, Sistema de Ouvidoria e-OUV e no Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão e-SIC, bem como em todos os canais próprios de atendimento disponibilizados ou ampliados pela Administração Municipal, buscando sempre as soluções para promover participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Neste sentido, quanto à efetividade no tratamento das manifestações, verifica-se que a OGM recebeu o total de 345 demandas típicas de Ouvidoria, sejam reclamação, denúncia, pedido de informação, etc, de tal maneira que, após o devido tratamento da manifestação, restaram “**resolvidas**” 325 manifestações, perfazendo 94,20% das demandas de usuários dos serviços públicos ofertados.

Por outra via, verificou-se que, no período apurado, a OGM recebeu 1699 manifestações não caracterizadas como atividades de Ouvidoria. Embora tal caracterização não diga respeito à relevância da demanda, e sim a sua natureza, a constatação realizada conduz às seguintes hipóteses:

- a) os usuários dos serviços de Ouvidoria não possuem compreensão precisa da sua natureza;
- b) o acesso aos canais de atendimento próprios para demandas de tal natureza não são divulgados suficientemente ou estão saturados, gerando um processo de escoamento para a OGM;
- c) os usuários dos serviços de Ouvidoria compreendem a OGM como um canal de obtenção de informações precisas e contemporâneas.

A despeito de quais das hipóteses sejam mais admissíveis, verifica-se a necessidade da administração pública municipal priorizar a divulgação do papel institucional da Ouvidoria Geral do Município, isto é, de consolidar, junto aos cidadãos, os serviços “típicos de ouvidoria” ofertados pelo órgão, de forma abrangente, sem prejuízo na melhora da estrutura física e operacional.

São Cristóvão, 31 de janeiro de 2022.

Suênio Waltemberg

Controlador Geral do Município