

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

ouvidoria@suzano.sp.gov.br

RELATÓRIO DE GESTÃO

(Decreto 9.659/2021, Art. 19 e seguintes)

OUVIDORIA MUNICIPAL

(Lei 5048/2017 Art. 20, II)

2023



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SUZANO
ESTADO DE SÃO PAULO**

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - CGM

Rua Baruel, nº 126, Centro, Suzano, CEP: 08675-000

cgm@suzano.sp.gov.br

MARCELO PRADO DE ALMEIDA

Controlador Geral do Município

CÉSAR SOUZA BRAGA

Assessor Estratégico
Responsável pela Ouvidoria

- INTRODUÇÃO:

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, à luz do Art. 19 e seguintes do Decreto Municipal 9.659/2021, a Ouvidoria Municipal, através do presente expediente, apresenta seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

Necessário destacar que à luz do Art. 19 e 20 da Lei Municipal 5.048/2017, as atividades de Ouvidoria Municipal são realizadas sob o arcabouço legal da vinculado à estrutura que compõe a Controladoria Geral do Município.

Nos termos da legislação acima apontada, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal é o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas pelos usuários do serviço público ao longo do ano anterior.

De acordo com o artigo 20 e 21 do Decreto Municipal 9.656/2021, de 9 de março de 2021, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório Anual de Gestão deverá, ainda ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Este relatório, portanto, não se propõe a apresentar todas as ações realizadas pela Ouvidoria Municipal durante o ano de 2022, pois encontra-se focado no disposto na Lei nº 13.460/17, ou seja, em informações relativas às manifestações e atendimentos realizados.

- ESTRUTURA ADMINISTRATIVA:

Na estrutura Administrativa, nos termos da Lei 5.048/2017, as atividades de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Suzano são realizadas através da Controladoria Geral do Município.

A equipe de trabalho é atualmente composta por 07 servidores sendo que, dentre estes, um atua como Coordenador de atendimento e outro ocupa a Chefia do serviço.

- ATENDIMENTOS:

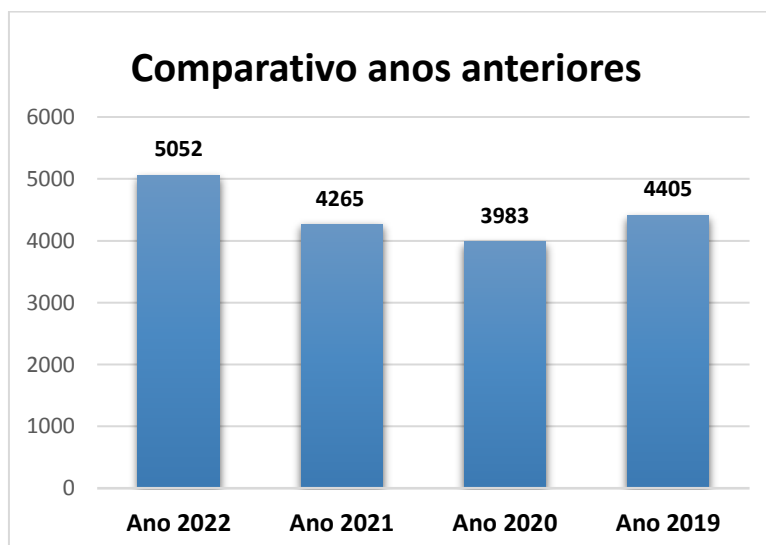
A Ouvidoria Municipal atua como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da Ouvidoria Municipal que são recebidas, examinadas e encaminhadas o elogio, a reclamação, a sugestão e a solicitação do serviço referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

O contato entre os usuários de serviços públicos e a Ouvidoria Municipal ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas o chamado Tele-Atendimento, seguidas do atendimento presencial; do e-mail institucional e do Portal do Cidadão, além de outras formas como o Telefone 156 e as manifestações por meio da Plataforma *Fala.BR*.

No ano de 2022, ainda no chamado pós pandemia, os números referentes aos atendimentos nos vários canais de acesso aumentaram, sendo 5.052 manifestações, comparado ao ano de 2021 (4265), tivemos uma diferença de 787 atendimentos, representando um aumento de 18,4%.

ATENDIMENTOS	2022	2021
1º Quadrimestre	1827	1714
2º Quadrimestre	1688	1294
3º Quadrimestre	1537	1257
TOTAL	5052	4265



- MANIFESTAÇÕES:

Oportuno destacar que o caminho percorrido por cada manifestação dos Usuários do Serviço Público, seja por qualquer canal, são inseridas no sistema próprio de Ouvidoria, plataforma denominada GRP, ocasião em que é gerado um número único de protocolo.

Nesse sentido, necessário esclarecer que, para a produção deste relatório, a fonte de extração de dados são os Protocolos de Ouvidoria que, como mencionado, advém de e-mails, telefones, portal do usuário, enfim de todos os canais de acesso à ouvidoria.

Ato seguinte, ou seja, após a manifestação do usuário, superada a fase de análise pela Ouvidoria, com a formalização do protocolo, a demanda é encaminhada para a secretaria corresponde em função da competência para a adoção das respectivas providências contendo prazo razoável.

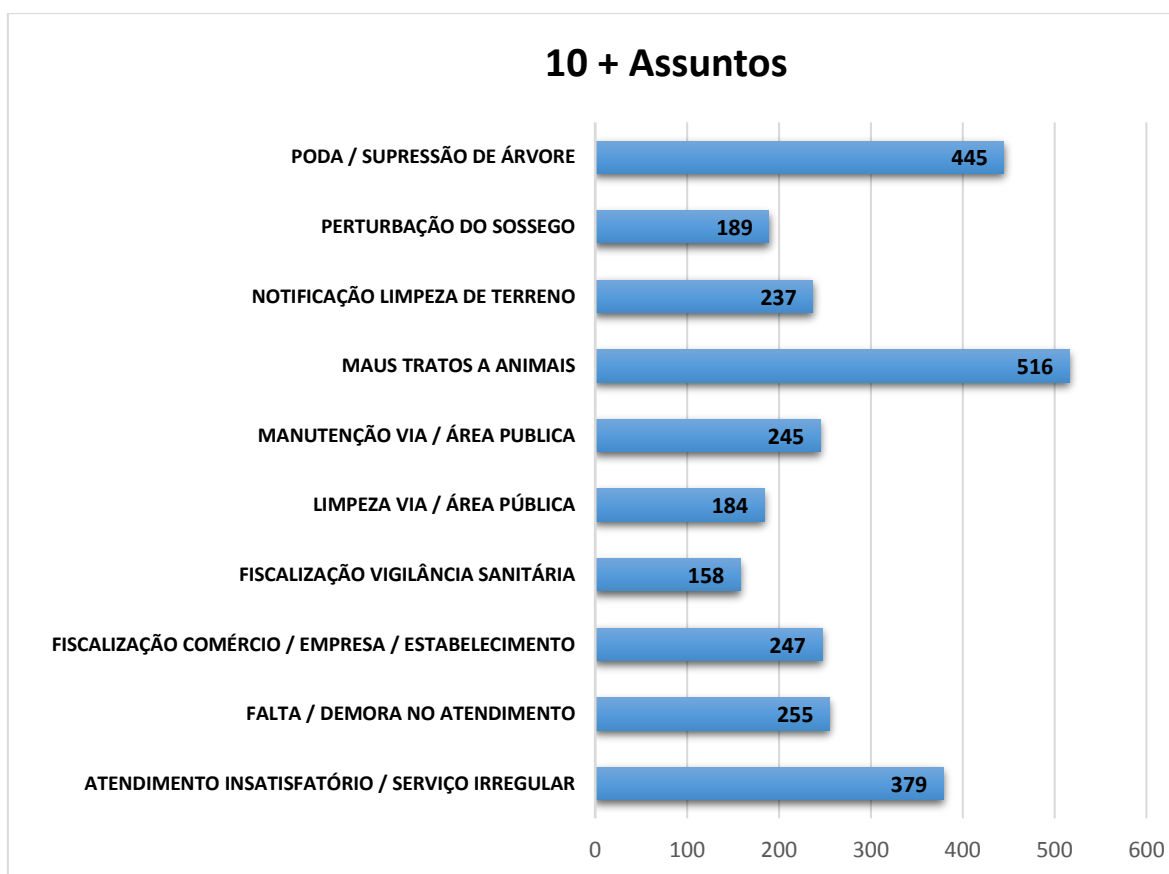
Nesse contexto, no ano de 2022, a Ouvidoria Municipal recebeu 5.052 demandas que foram catalogadas por assuntos, o quadro abaixo apresenta o quantitativo de manifestações recebidas e encaminhadas pela Ouvidoria Municipal, vejamos:

Demandas classificadas por Assuntos – Anual: 2022	
Classificação	Total
ALAGAMENTO / ENCHENTES / INUNDAÇÃO	12
AMBULANTES / FEIRAS LIVRES	7
ASSISTÊNCIA SOCIAL	20
ATENDIMENTO INSATISFATÓRIO / SERVIÇO IRREGULAR	379
BEM-ESTAR ANIMAL	24
CAPINAGEM DE ÁREAS PUBLICAS	21
CERTIDÕES EM GERAL	4
COLETA DE LIXO	26
CONCURSO PÚBLICO / PROCESSO SELETIVO / EDITAL	21
CONSTRUÇÃO IRREGULAR	36
CRIAÇÃO DE ANIMAIS IRREGULAR	22
DEFESA CIVIL	21
DESCARTE IRREGULAR DE RESIDUOS	52
ELOGIO / AGRADECIMENTO	78
ESTACIONAMENTO IRREGULAR	14
FALTA / DEMORA NO ATENDIMENTO	255
FALTA DE FUNCIONÁRIOS / EQUIPAMENTO	44
FALTA DE MEDICAMENTOS	13
FALTA DE VAGAS EM ESCOLAS / CRECHES	12

FISCALIZAÇÃO / CONTROLE DE ZOOSE	64
FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL	69
FISCALIZAÇÃO COMÉRCIO / EMPRESA / ESTABELECIMENTO	247
FISCALIZAÇÃO TRANSITO	21
FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA SANITÁRIA	158
FUNCIONÁRIO PÚBLICO	33
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	83
IMPLANTAÇÃO / RETIRADA DE PONTO DE ÔNIBUS	15
INSUMOS HOSPITALARES – SAÚDE	4
INVASÃO DE ÁREA	82
IPTU / IMPOSTOS / TAXAS	30
IRREGULARIDADE ESCOLAR: MATERIAL / MERENDA / UNIFORME	1
IRREGULARIDADE TERRENO / ÁREA / ATERRO	9
LIMPEZA DE CÓRREGO / RIO	16
LIMPEZA DE FOSSA	4
LIMPEZA VIA / ÁREA PÚBLICA	184
LIXO / ENTULHO EM VIA PÚBLICA	41
LOMBADA / REDUTOR DE VELOCIDADE	24
MANUTENÇÃO / LIMPEZA DE BUEIRO / BOCA DE LOBO	102
MANUTENÇÃO GUIA / SARJETA	28
MANUTENÇÃO VIA / ÁREA PUBLICA	245
MAU FUNCIONAMENTO TELEFONE / SITE	29
MAUS TRATOS A ANIMAIS	516
MULTA / INFRAÇÃO DE TRÂNSITO	15
NOTIFICAÇÃO LIMPEZA DE TERRENO	237
NOTIFICAÇÃO MANUTENÇÃO DE CALÇADA	40
NOTIFICAÇÃO MANUTENÇÃO DE ESGOTO	50
OBRA IRREGULAR / AUSÊNCIA ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO	68
OBRAS PÚBLICAS / PAVIMENTAÇÃO / ASFALTO	41
OBSTRUÇÃO DE PASSEIO PUBLICO / CALÇADA	74
ORIENTAÇÃO / INFORMAÇÃO	100
OUTROS	59
OUTROS – EDUCAÇÃO	26
OUTROS – MANUTENÇÃO	133
OUTROS – SAÚDE	72

PASSE LIVRE / BILHETE DO ESTUDANTE	1
PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO	189
PLACA TOPONÍMICA / ENDEREÇO	5
PODA / SUPRESSÃO DE ÁRVORE	445
RESGATE DE ANIMAL SILVESTRE	1
SEGURANÇA PÚBLICA	13
SINALIZAÇÃO DE TRÂNSITO / FAIXA DE PEDESTRES / SEMÁFORO	43
SUGESTÃO	96
TAPA-BURACO	142
TRANSPORTE ESCOLAR	9
TRANSPORTE PÚBLICO	79
TRANSPORTE SANITÁRIO / AMBULÂNCIA	4
VANDALISMO	2
VEÍCULO ABANDONADO	34
ZONA AZUL	8
Total	5052

Expostas as demandas enviadas por assunto, extraiu-se, também, as **10 (dez) mais recorrentes** no ano de 2022, quais sejam:



- OBSERVAÇÕES:

- IMPLEMENTAÇÃO DE NOVO FLUXO DE TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES:

Em 2022 a Ouvidoria Municipal iniciou alterações pontuais no fluxo de tratamento de manifestações, principalmente no que se refer aos temas Poda/Supressão de Árvores, Maus Tratos a Animais, Perturbação do Sossego e Elogios.

Em reuniões junto à Secretaria Municipal de Meio Ambiente, foram desenvolvidas estratégias no sentido de melhorar o fluxo de atendimento de modo a, quando da visita ao local, orientar quanto a necessidade de observar as orientações do engenheiro ambiental, profissional capacitado que avalia a real situação e determina a melhor maneira de sanar a questão de maneira sustentável.

Outra estratégia necessária, também envolvendo a Secretaria Municipal de Meio Ambiente, foi elaborado procedimento operacional no sentido de consolidar esforços no sentido de conferir melhor orientação aos usuários quanto à efetividade de maus tratos a animais. Restou ajustado que a equipe de bem estar animal fará a primeira abordagem, de constatação, somente após a formalização do protocolo de ouvidoria, atividades que vem surtindo efeito, necessitando de aprimoramento constantes.

No que se refere às demandas de Perturbação do Sossego, muito embora haja um entendimento que se trata de infração de competência da Polícia Militar, a intervenção da Ouvidoria Municipal se restringe à atuação dos equipamentos que envolvem a Administração Pública, nesse sentido, após o acolhimento da Reclamação, o Protocolo de Ouvidoria é enviado para a Secretaria Municipal de Segurança Cidadã para as providências necessárias no sentido de elaborar uma “Força Tarefa”, acionar outros órgãos competentes para fiscalização de alvará de funcionamento, bem como notificação por obstrução de calçadas, além de eventual poluição sonora.

Quanto aos elogios recebidos, no ano de 2022 foi redesenhado o fluxo de tratamento desta modalidade de manifestação de modo a envolver a Secretaria Municipal em que o Servidor ou o serviço foi mencionado, de maneira que haja a divulgação das pessoas envolvidas, garantindo qualidade de vida no trabalho como parte dos projetos de fortalecimento da Ouvidoria Municipal e, principalmente, com o objetivo de enaltecer os elogios recebidos garantindo que estes sejam reais instrumentos de valorização e reconhecimento do trabalho dos servidores.

Ainda em constante aprimoramento, os novos fluxos vem possibilitando uma melhoria na gestão e acompanhamento das manifestações, seja por parte dos analistas responsáveis na Ouvidoria ou nas secretarias envolvidas, seja a partir do monitoramento gerencial de prazos e qualidade na informação e na orientação. Além disso, a utilização de procedimentos operacionais de maneira padronizada elevou a segurança no tratamento das manifestações.

- TIPOLOGIA - CONSIDERAÇÕES:

O tipo de manifestação mais frequentemente tratada pela Ouvidoria Municipal em 2022 foi a **Solicitação**, que tem como característica principal o pedido de algum serviço de competência da administração municipal, que representou **42,6%** do total, seguida pelas **Reclamações**, que totalizaram **32,2%**.



Destaca-se que poucas foram as solicitações de serviços e as reclamações efetuadas valendo-se do anonimato, o que indica que, em sua maioria, os usuários de serviços públicos preferem se identificar ao solicitar ou reclamar sobre determinada situação.

Outro dado interessante a se observar são os elogios que vêm se mantendo em patamares elevados, o que demonstra o aumento da satisfação dos usuários.

Quanto às denúncias (1.000) constatou-se um aumento significativo quando comparado com 2021 (894), cenário que reflete a confiança do usuário na Ouvidoria e na Controladoria Geral do Município enquanto instrumentos fundamentais de sistema de monitoramento interno e poder disciplinar.

- AÇÕES DE OUVIDORIA INTERNA:

Foram realizadas ações ao longo de 2022 de forma a divulgar os canais de Ouvidoria para os usuários do serviço público, ampliando e facilitando o acesso através do telefone direto e rápido 156. As ações de informações contaram com o apoio da alta gestão da Secretaria Municipal de Comunicação Pública no afã de comunicar a existência dos canais, de modo a tornar transparente e claro o caminho por qual a manifestação de Ouvidoria segue após o recebimento.

- CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Ao longo de 2022, a Ouvidoria Municipal cumpriu sua missão institucional e legal e cumprido sua missão essencial, qual seja, atuar como interlocutora e mediadora entre o munícipe, usuário do serviço público e a Administração Pública – Prefeitura Municipal.

Mantendo o propósito de empenhar esforços constantes visando otimizar os fluxos e possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a Ouvidoria Municipal tem atuado no sentido de aprimorar sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos e eficientes modelos de trabalho, sempre com o objetivo de compreender as demandas e otimizar a interlocução com as Secretarias envolvidas.

Dentre as possibilidades para 2023, vislumbra-se avançar no tempo de resposta e no tratamento de manifestações de menor complexidade, assim como nos controles gerenciais e na agilidade e aprimoramento das respostas aos usuários, garantindo qualidade superior, em menor prazo.

A previsão de estabelecer parceria com a Secretaria Municipal de Planejamento Urbano no sentido de utilizar o Geo-Referenciamento, ferramenta que possibilitará mapear geograficamente as demandas mais sensíveis e, a partir de diagnósticos, propor medidas pontuais, seguindo com a evolução no tratamento de manifestações e atendimento aos usuários de serviços que procuram a Ouvidoria Municipal.

A Ouvidoria Municipal compreende que, por meio das demandas recebidas, sejam reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, representam mecanismos de constante aprimoramento dos fluxos de trabalho e fonte inesgotável de melhoria nos resultados da gestão pública, nesse sentido, faz-se necessário manter o engajamento entre todas as Secretarias Municipais, através de reuniões periódicas, frisando sempre a importância dos canais de atendimento ao munícipe como forte instrumento de participação social.

Recomenda-se, outrossim, que todos os setores da Administração Pública comuniquem à Ouvidoria Municipal, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Isto posto, oportuno consignar que a Ouvidoria Municipal segue, desde sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento aos usuários do serviço público.

Vale salientar a importância da conscientização dos munícipes sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência ativa e a eficiência no serviço público municipal, também como um canal aberto para sugestões, para que em conjunto, possamos seguir melhorando e aperfeiçoando este importante canal de comunicação.