

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA
MUNICIPAL

2024

PREFEITURA DE

AMERICANA

INTELIGENTE E HUMANA



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES ANUAIS

**LUCIANA SEVERINA DOS SANTOS
OUVIDORA MUNICIPAL**

SUMÁRIO



1 - APRESENTAÇÃO	4
2 - ATRIBUIÇÕES	5
3 - CANAIS DE ATENDIMENTO	5
4 - DADOS ESTATÍSTICOS	5
4.1 - ATENDIMENTOS POR ORIGEM	6
4.2 - ATENDIMENTOS POR CATEGORIA	7
4.3 - ATENDIMENTOS POR SECRETARIA	8
5 - APONTAMENTOS	9
6 - STATUS DO ATENDIMENTO	10
7 - SUGESTÕES	10
8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS	11
9 - CONCLUSÃO	11

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento de controle e participação social, voltada para a interlocução entre o cidadão e a instituição pública e ao mesmo tempo é um instrumento de aprimoramento da gestão. Contribui para a melhoria dos serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação desses serviços. É uma Unidade de regime democrático, por meio da qual o cidadão pode comunicar-se diretamente com o Município. Sendo um canal de participação e controle social, a Ouvidoria deve garantir a livre manifestação dos cidadãos e estabelecer uma relação transparente e direta entre o usuário e a gestão pública, é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição.

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade civil e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública as demandas recebidas, bem como, encaminhar as respostas oferecidas pelos setores aos usuários quanto aos questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição da República.

2. ATRIBUIÇÕES

Conforme o art. 8º do Decreto Municipal nº 13.445/2023, à Ouvidoria do Município cabe a responsabilidade de:

- I- receber, gerenciar, controlar e encaminhar aos setores competentes da Administração Municipal as manifestações recebidas pelos usuários de serviços públicos, principalmente no tocante às questões de ineficiência, problemas e erros internos;
- II- realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
- III- manter sigilo, quando solicitado pelo usuário, sobre denúncias e reclamações, a fim de que haja proteção aos denunciantes;
- IV- promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando o aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais;
- V- contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento, fiscalização e aprimoramento da prestação dos serviços públicos;
- VI- promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral;
- VII - exercer a articulação permanente com os diversos órgãos e entidades do Município visando à melhora dos serviços públicos e atendimento aos cidadãos;
- VIII- promover o acesso a informações públicas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em local com condições apropriadas para atender e orientar o público.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas pelos seguintes canais oficiais do município: Internet, através do site oficial no endereço eletrônico: www.americana.sp.gov.br;

Por meio da Central de Atendimento Digital disponibilizada pelo município no endereço eletrônico <https://www.americana.sp.gov.br/americana-index.php?a=ouvidoria>

E-mail ouvidoria@americana.sp.gov.br; Telefone, e pessoalmente, com horários agendados .

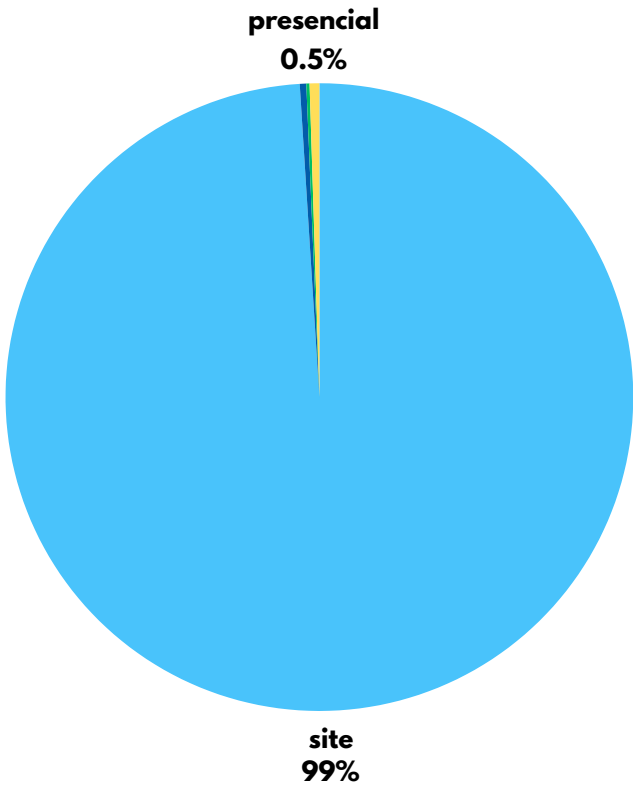
4. DADOS ESTATÍSTICOS

Este relatório reflete o compromisso da Ouvidoria em aprimorar continuamente o atendimento e a qualidade dos serviços oferecidos, buscando sempre a transparência, a escuta ativa e a melhoria dos processos internos. A Ouvidoria Municipal recebeu no ano de 2024 no período de Janeiro à Dezembro um total de 601 atendimentos conforme demonstrado nas tabelas a seguir:

4.1 ATENDIMENTOS POR ORIGEM

Dentre os canais de manifestação, seguindo a tendência global, 99 % deles tiveram sua origem, principalmente por meio de recursos digitais (site) conforme demonstrado na tabela e no gráfico abaixo:

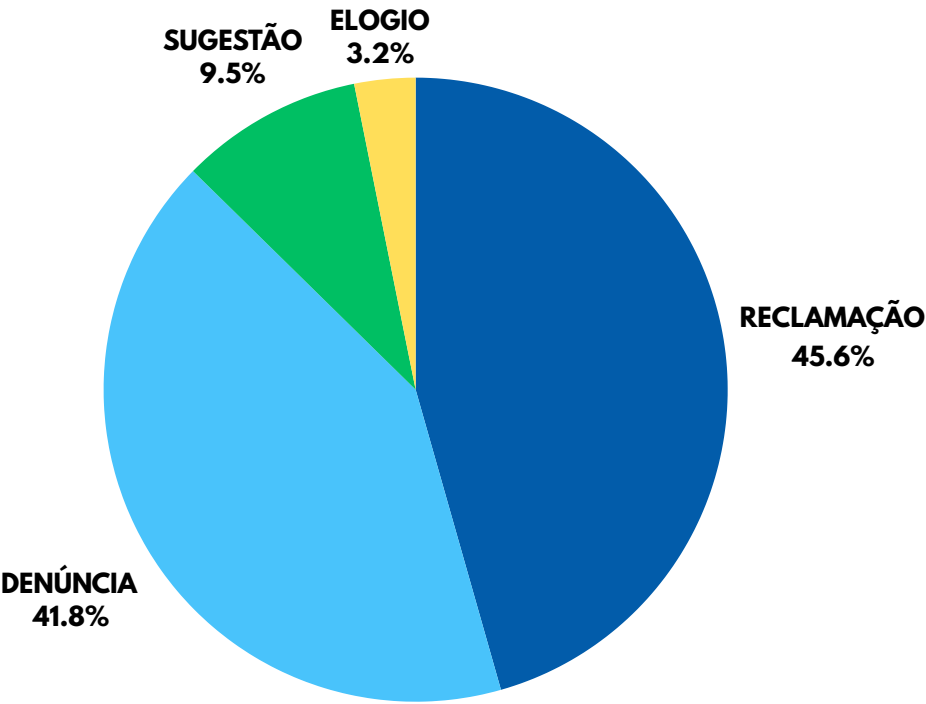
Atendimentos por Origem	
SITE	595
PRESENCIAL	3
TELEFONE	2
E-MAIL	1



4.2 ATENDIMENTOS POR CATEGORIA

Em conformidade com o Decreto de regulamentação nº 13.445 de 23 de dezembro de 2023 art. 2º, §1º as demandas registradas na Ouvidoria Municipal, são classificadas por tipo de manifestação, sendo elas: Reclamação, Denúncia, Elogio e Sugestão. Considerando o período entre 01/01/2024 á 31/12/2024 a tabela e o gráfico a seguir mensuram as categorias das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria Municipal;

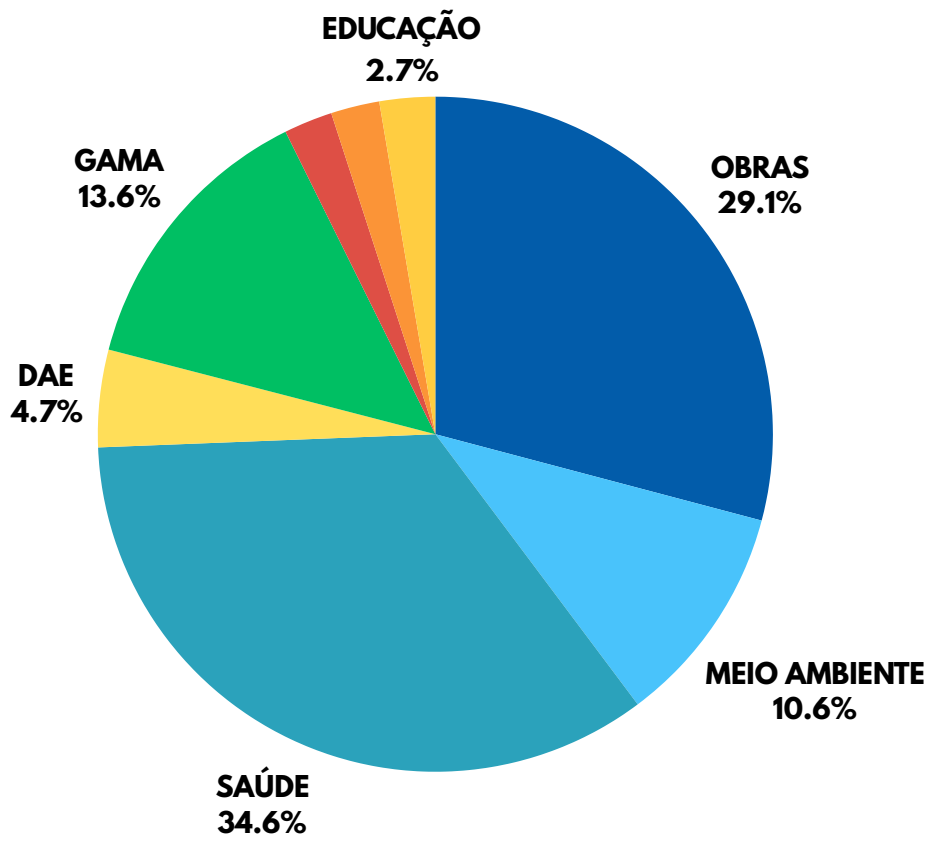
Atendimentos por Categoria	
RECLAMAÇÃO	274
DENÚNCIA	251
SUGESTÃO	57
ELOGIO	19



4.3 DEMANDAS POR SECRETARIA

Analisando as manifestações por Secretaria, dentre as 601 manifestações registradas no período temos:

Demanda por Secretaria	
SECRETARIA DE SAÚDE	208
SECRETARIA DE OBRAS	175
GUARDA MUNICIPAL	82
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	64
DEPARTAMENTO DE ÁGUA E ESGOTO	28
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	16
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO	14
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	14



5. APONTAMENTOS

Os dados de demanda por secretaria oferecem uma visão interessante sobre as áreas que estão sendo mais solicitadas pelos cidadãos, permitindo a análise e o direcionamento de recursos e esforços. Aqui estão alguns apontamentos sobre as secretarias que tiveram o maior número de solicitações;

Secretaria de Saúde (208 demandas):

A maior quantidade de demandas está relacionada à Secretaria de Saúde, o que reflete a alta necessidade de atenção às questões relacionadas à saúde pública. Essas demandas incluem reclamações sobre os serviços médicos, hospitais, Unidades Básicas de Saúde (UBS), farmácias, vigilância sanitária, zoonoses, questões relacionadas à dengue e até solicitações de melhorias no atendimento e na infraestrutura.

Secretaria de Obras (175 demandas):

A Secretaria de Obras também recebe um número significativo de solicitações, o que pode estar relacionado a problemas com infraestrutura urbana, como manutenção e varrição de ruas, calçadas, coleta de lixo, mato e entulho em terrenos particulares assim como questões relacionadas ao trânsito, visto que é de responsabilidade da mesma secretaria.

Guarda Municipal (82 demandas):

As demandas da Guarda Municipal indicam que a segurança pública é uma área de preocupação para os cidadãos. Essas demandas envolvem questões relacionadas à segurança, à presença da guarda em pontos críticos, ações de fiscalização, atendimento a situações de emergência e, ainda, à satisfação ou não dos cidadãos em relação aos serviços prestados.

Secretaria de Meio Ambiente (64 demandas):

As demandas para a Secretaria de Meio Ambiente indicam uma preocupação com questões ambientais, envolvem assuntos como, podas de árvores, manutenção de praças e jardins, tratamento de resíduos, a preservação de áreas verdes, ou problemas com poluição.

Importante ressaltar, a existência de secretarias e órgãos que possuem ouvidorias e sistema de atendimento próprio, a Secretaria de Saúde, o Departamento de Água e Esgoto de Americana (DAE) e a Guarda Municipal de Americana (GAMA) que promovem um atendimento especializado ao munícipe tendo em vista um melhor serviço, assim não constam esses registros nos nossos dados. Destacamos, por oportuno, que tais ouvidorias estão tomando providências para a emissão e publicação de relatórios anuais no respectivo site oficial como determina a Legislação Federal.

Mesmo assim, esta ouvidoria não deixa de fazer os registros dos atendimentos destinados a tais pastas, pois são dados que oferecem informações importantes para a gestão administrativa.

6. STATUS DOS ATENDIMENTOS

O atendimento das demandas registradas na Ouvidoria durante o período de 1 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024 foi realizado de acordo com as diretrizes do Decreto Municipal nº 13.445/2023. A maioria das demandas foi atendida dentro do prazo legal, com uma pequena quantidade de casos prorrogados devido à complexidade ou à necessidade de mais tempo para resolução. A Ouvidoria continuará trabalhando para garantir a eficiência e a transparência no atendimento das demandas da população.

7. SUGESTÕES

Em busca de aperfeiçoar o atendimento da Ouvidoria Municipal, importante focar em medidas que promovam a eficiência, transparência e acessibilidade do serviço. Podemos apontar algumas medidas essenciais para essa melhoria:

- **Campanhas de Sensibilização e Divulgação:** Iniciar uma campanha de sensibilização para informar os cidadãos sobre a existência e os benefícios da Ouvidoria Municipal. Isso pode incluir o uso de mídias sociais, divulgação no site, divulgação na imprensa, entre outros meios de comunicação.
- **Promoção da Cultura de Ouvidoria:** Promover uma cultura de ouvidoria dentro da administração municipal, incentivando a comunicação aberta, o compartilhamento de informações e a participação ativa na resolução de problemas comunitários.
- **Capacitação dos Funcionários da Ouvidoria:** Providenciar treinamento adequado para os funcionários da Ouvidoria Municipal, incluindo habilidades de comunicação, empatia, resolução de problemas e conhecimento técnico sobre os serviços públicos oferecidos pela administração municipal.
- **Avaliação e Melhoria Contínua:** Realizar avaliações periódicas para identificar áreas de melhoria na operação da Ouvidoria Municipal. Isso pode ser feito por meio de pesquisas de satisfação, análise de dados e feedback dos usuários, visando sempre aprimorar os serviços prestados.
- **Aperfeiçoamento do Sistema de Gestão de Demandas:** Aperfeiçoar o sistema de gestão de demandas para organizar e acompanhar as reclamações, sugestões e elogios recebidos pela Ouvidoria. Isso pode ajudar na priorização e resolução eficiente das questões levantadas.
- **Feedback e Transparência:** Estabelecer um sistema para fornecer feedback aos cidadãos sobre o status de suas demandas, mostrando que suas preocupações são levadas a sério e estão sendo tratadas de maneira adequada. Além disso, garantir transparência sobre as ações tomadas pela Ouvidoria em resposta às demandas recebidas.
- **Monitoramento e Relatórios:** Estabelecer um sistema de monitoramento regular das atividades da Ouvidoria e produção de relatórios periódicos sobre os principais temas e tendências identificados nas demandas recebidas. Isso pode ajudar na identificação de áreas de atuação prioritárias e na elaboração de políticas públicas mais eficazes.

Essas medidas podem proporcionar uma evolução contínua no atendimento e na confiança da população no serviço de Ouvidoria Municipal.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe salientar que a Prefeitura Municipal de Americana, possui em sua estrutura administrativa o SAC - Serviço de Atendimento ao Cidadão, que sempre executou o atendimento de demandas registradas pelo cidadão e esse trabalho permanece. O SAC é o primeiro canal de acesso do cidadão com a administração, solicitando a prestação e serviços e pedidos de informação.

A implementação da Ouvidoria Municipal desempenha um papel crucial como um canal complementar ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), especialmente para lidar com questões que não foram adequadamente resolvidas por meio desse canal. Através de uma análise mais aprofundada e de soluções eficazes.

9. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Pública Municipal representa um marco significativo no fortalecimento da democracia local e no aprimoramento da gestão pública. Embora ainda com muito a ser feito, a criação da ouvidoria demonstra o compromisso da administração municipal com a transparência e a participação ativa dos cidadãos na gestão pública, estimulando o exercício da cidadania e o controle social sobre as ações do Governo.

A Ouvidoria Municipal tem mostrado sua relevância ao proporcionar um canal direto de comunicação entre os cidadãos e a administração, permitindo que demandas, reclamações e sugestões sejam expressas e atendidas de forma eficaz.

É importante ressaltar que a consolidação e o sucesso da Ouvidoria Pública Municipal dependerão do apoio contínuo da administração, bem como do engajamento ativo da população. É necessário investir em capacitação, estruturação e divulgação para garantir que a ouvidoria seja acessível e eficiente para todos os munícipes.

Ainda há desafios a serem enfrentados, como a conscientização sobre a existência e o papel da ouvidoria, a construção de confiança por parte dos cidadãos e a garantia de respostas rápidas e satisfatórias às demandas recebidas.

No entanto, com o comprometimento da administração municipal, o apoio da comunidade e o constante aprimoramento dos processos, a Ouvidoria Pública Municipal tem o potencial de se tornar uma ferramenta poderosa para promover a transparência, a participação e a qualidade dos serviços públicos em nossa cidade.