



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE

ESTADO DE SÃO PAULO

Relatório de Gestão da Ouvidoria

EXERCÍCIO 2024

A Ouvidoria do município de Caconde, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 3483 e 3488 (e-SIC) apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2024 em cumprimento a suas atribuições.

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria do município de Caconde foi instituída nos termos da Lei Municipal nº 2684 de 19/03/2018.

A Ouvidoria tem como atribuição intermediar as relações entre os cidadãos e os departamentos responsáveis por atender as respectivas demandas, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre ambos e promovendo a colaboração mútua para o município. O setor acolhe as demandas, formulando as solicitações, a fim de dar ciência aos responsáveis, bem como subsidiar os departamentos com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

2.1. Ouvidoria

É um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, que: recebe, ouve, registra, interpreta e encaminha as manifestações dos munícipes relacionadas aos serviços públicos ofertados para as áreas responsáveis por sua execução para que analisem a solicitação e atenda, se for o caso. E, ao final, dar a resposta que será enviada aos usuários via site, e-mail ou telefone, no prazo máximo de 30 (trinta) dias. Obs.: “O prazo é de 20 dias, sendo possível prorrogá-lo por mais 10”. Nosso sistema é informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas da Ouvidoria, o que permite ao cidadão realizar o acionamento e acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência ao processo e maior proximidade.

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio do endereço eletrônico https://appouvidoria.com.br/?id_orgao=6.

Conta-se também com ouvidoria presencial, na qual são recebidas as manifestações (sugestão, solicitação, denúncia, elogio e reclamação) que após o registro são encaminhadas ao setor competente para solucionar, se assim for o caso.

2.2 Serviço de informação ao Cidadão

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, por meio do sistema e-SIC, com interface disponível na internet em <https://www.sicmunicipal.com.br/#14>



PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE

ESTADO DE SÃO PAULO

O sistema permite que qualquer pessoa física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o prazo e receba a resposta.

Os atendimentos também ocorrem de forma presencial nos balcões de atendimento do setor de protocolo, ou por meio do endereço eletrônico <https://www.minhacidade.conectagov.com.br/registro/>

3. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

3.1. Ouvidoria

Tendo em vista a utilização do endereço eletrônico: ouvidoria@caconde.sp.gov.br como canal primário de acionamento, torna-se árduo, contudo, elaborar os relatórios estatísticos das manifestações dos públicos internos e externos, pois se mesclam com as comunicações de expediente e aquelas relacionadas ao tratamento interno das demandas. Contudo, estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria (e-mail, presencial, site da ouvidoria) em 2024, seja de aproximadamente (quatorze) manifestações por mês, com a estimativa de 166 (cento e sessenta e seis) acionamentos anuais.

Considerando as manifestações recepcionadas, podemos destacar que:

- 147 (cento e quarenta e sete) representam as manifestações recebidas de forma anônima
- 18 (dezoito) dos acionamentos recebidos retratam a forma identificada.

No ano de 2024 foi aberto um chamado pelo telefone o mesmo não tem número de protocolo e não contabilizado no site da ouvidoria, foi feito também um teste no aplicativo sendo assim um protocolo foi arquivado.

Ano	Pedidos Recebidos	Média Mensal	Pedidos Resolvidos	Parcialmente Resolvidos	Pedidos em Andamento ou não respondidos
2024	166	14	165		01

Tipos de manifestação	Sistema Eletrônico - Site	Telefone	Total Geral
Denúncias	103		
Elogios	3		
Reclamações	55	01	56
Solicitação			
Sugestão	4		
Total	165	01	166



Neste contexto, de acordo com os dados extraídos dos protocolos de atendimentos em 2024, foram acolhidas: 166 (cento e sessenta e seis) manifestações no período. Essas manifestações foram registradas e tramitaram via sistema eletrônico (site) como o principal canal de comunicação com os cidadãos, alcançando uma taxa de representatividade de 99,00%, somente um chamado foi feito através de telefone, seguido pelo atendimento. Visto que as referidas manifestações em linhas gerais, vislumbra em sua maioria, a insatisfação dos usuários quanto à sua natureza. As manifestações anônimas compõem a maioria dos registros, girando em torno de 88,00% dos acionamentos.

Vale salientar que, as manifestações recebidas no atendimento via telefone, que não geraram protocolos para a ouvidoria, orientando assim ao usuário para entrar pelo site e fazer sua manifestação, quando não possível registramos sem número de protocolo.

Status das manifestações	Quantidade	Índice
Manifestação concluída respondida ao cidadão no prazo estabelecido.	139	84,00%
Manifestação respondida com atraso	24	14,00%
Manifestação em andamento que tramita no órgão dentro do prazo estabelecido	03	2,00%
Manifestação com prazo de resposta expirado e o órgão não encaminhou resposta.	00	0,00%
Manifestação parcialmente respondida ao cidadão sob justificativa, em atraso.	00	0,00%
Total	166	100,00%

Os dados expostos no quadro acima exprimem o status das manifestações levantadas em 31/12/2024. No período em análise, demonstra um índice favorável, visto que, 84,00% do total das demandas foram respondidas ao cidadão dentro do prazo estabelecido.

3.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Dos pedidos de acesso a informação registrados no “Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão” (e-Sic) em 2024, trazem os seguintes números:

Ano	Pedidos Recebidos	Media Mensal	Pedidos Resolvidos	Pedidos de Recursos	Recursos Resolvidos
2024	06	0,5	06	00	00

Observa-se no quadro acima quanto ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) em 2024, que os chamados foram realizados na sua maioria pelo site da ouvidoria.

4. DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS



4.1. Ouvidoria

No que tange às demandas típicas de Ouvidoria, verificou-se no exercício de 2024, em termos gerais que: destacam-se dentre os assuntos relativos à área de atuação de fiscalização de postura, de inspeção sanitária, controle de zoonoses, endemias, em torno de: 33,00% alusivo a imóveis, com indícios de abandono como: quintais sujos com mato muito alto, lixo, descarte ilegal de resíduos sólidos, entulhos propensos a focos de dengue, caramujo africano, barata, escorpião, cobras, ratos, etc., criação de aves em área urbana; reclamação de perturbação do sossego noturna por estabelecimentos comerciais, poluição sonora; denúncias acerca de estabelecimento comercial com relatos de alguma forma de supostas irregularidades; maus tratos e abandono de animais; denúncias sobre infraestrutura de obras paradas e ou irregulares, infringindo lei municipal (Código de Obras Municipal).

Em seguida vêm demandas registradas em 24,00% relacionadas intrinsecamente à conduta e ou postura de agentes públicos, tais como: conflitos em ambiente de trabalho, atuação funcional, não cumprimento de horário; falta de funcionários para atendimento, entre outros.

Em Obras e Infraestrutura, a temática de assuntos resultou nos registros um índice de 13,00% relatados sobre providências em vias públicas: parte da rua cedeu, formou rachaduras e conseqüentemente prejudicou a residência do reclamante; solicitação de operação tapa buraco em ruas e em valeta aberta para construção de galeria com obra inacabada (pavimentação); reforma do teatro municipal – problema com canalização de água pluvial – código de posturas;

Na Gestão da Saúde, atingiu um índice de 14,00%, os temas mais reclamados pelos munícipes foram: reclamação de morosidade no agendamento de consulta – UBS, dificuldade de agendamento em exames médicos de especialidades, pedido de fornecimento de medicamento, reclamação sobre transporte para outras cidades e dificuldade com os horários de entregas de medicamentos.

Cabe ressaltar que as demandas relacionadas a Agricultura e Meio Ambiente, gerou um índice de 6,00% relativo a pedidos de podas de árvores, reposição, laudo para árvores erradicadas e plano de arborização, solicitação de remoção de tronco de árvore cortado na calçada, manutenção em estradas rurais, reparos em buracos, limpeza de galerias, cacimbas e drenagem de água de chuvas em pontos críticos da estrada, conserto de mata-burro, descarte irregular de lixo, entulho e outros resíduos em área pública, descartado pela população, recolocação de caçamba para descarte de lixos em área rural, limpeza em ribeirão associada à capinação de áreas verdes e coleta de detritos, denúncia de degradação ambiental (desmatamento de área rural).

As demandas concernentes à Administração e Gabinete apresentou um índice de 5,00% correspondentes a: reivindicação de vagas de empregos em programas para jovens, pedido de regularização de telefone que não funciona ou não são atendidas por funcionários nas repartições, questionamento sobre a vacância do cargo do Operador de Máquinas Pesadas; denúncia concernente ao Hospital Regional-CONDERG sobre a escolha do novo presidente; falta de divulgação e transparência em relação à publicidade de ações e atividades desenvolvidas pelos departamentos;

Em relação ao Abastecimento de Água registrou um índice de 4,00% referente à reclamação do tratamento da água – cor; desperdício de água; falta de água em alguns bairros;.

Na esfera da Educação e Cultura nos demonstrou um índice de 4,00%, aos quais abordavam falta de responsabilidade com os alunos na saída das creches, falta de uso/autorização



para utilização dos parquinhos novos nas escolas; ligação para os pais sem precisão;

Destacam-se, a seguir 2,00%, que correspondem à Assistência Social – CRAS: falta de funcionários; postura de servidores.

O Departamento de Finanças alcançou um índice de 1,00%, no Setor de Tributos: dificuldade no atendimento telefônico;

Na alçada do Turismo, as demandas demonstraram um índice de 1,00%, e teve como sugestão ao departamento de turismo: problemas com acampamento no parque prainha;

Em relação a resultados práticos da atuação da Ouvidoria, no sentido de fornecer aos cidadãos, de forma ativa, a maior quantidade de informações necessárias para a conclusão do processo e sem a necessidade de acionamento da Ouvidoria, bem como outras providências de simplificação de processos que vem sendo salutarmente adotadas.

4.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Como mencionado, os pedidos de informações via sistema e-SIC realizados pelos cidadãos mais incidentes, foram encaminhados ao Setor de Tributos, os assuntos estavam relacionados ao tema, como certidão negativa de débitos municipais, e carnê de IPTU, o que gerou um índice de 75% (setenta e cinco por cento) dos protocolos, que foram respondidos entre 01(um) e 3 (três) dias, ou seja, dentro do prazo máximo legal para atendimento (20 dias), demonstrando a presteza no cumprimento de suas atribuições.

Seguidos de 25% (vinte e cinco por cento) dos protocolos, que foram direcionados ao Departamento Jurídico, se referiam a informações pertinentes a processo administrativo licitatório com solicitação de cópias.

5. RECOMENDAÇÕES

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, à capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está aquém de todas as manifestações recebidas.

Para aumento da eficiência e conseqüente satisfação do público, uma medida se mostra necessária para o exercício de 2025.

Estruturação da Ouvidoria para um resultado mais rápido, eficiente e eficaz, o ideal seria que os sistemas Ouvidoria e e-Sic disponibilizados pela Eddydata, e até mesmo de uso compulsório em certos casos, tivessem módulos que permitissem, por meio do mesmo sistema, o tratamento interno das demandas.

Atendidas essas necessidades básicas, interessante se faz a divulgação de informações e treinamentos a todos os setores para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão para maior agilidade no atendimento.

A Ouvidoria recomenda que a gestão municipal realize ações voltadas à mediação e resolução de conflitos de forma constante, por meio da atuação dos gestores, diretores e chefes responsáveis pelos diversos setores da Prefeitura e concomitantemente a realização de parcerias ou contrato via licitação de profissionais especializados que possam auxiliar nas relações interpessoais.



6. CONCLUSÃO

No tocante às manifestações, verifica-se que a Ouvidoria encontra-se adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de rapidez nas repostas das manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio) por parte dos departamentos.

7. DOS PONTOS RECORRENTES

Da análise dos pontos recorrentes e providências adotadas pela administração, podemos citar:

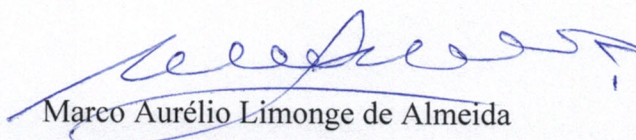
Prioridade na vistoria de denúncias de focos de dengues, escorpiões, e concomitantemente, orientações à população voltadas à saúde e prevenção no combate e no risco de transmissão dessas doenças. A Prefeitura através da Equipe de Controle de Vetores realizou arrastão de limpeza para eliminação de criadouros do mosquito *Aedes Aegypti*, transmissor da Dengue.

Divulgação e orientação aos munícipes relativas a levantamento e vistoria de terrenos em condições inadequadas de limpeza, autuação caso esteja em desacordo com artigo 60 do Código de Postura do Município. Para atenderem as demandas relacionadas, a Prefeitura vem realizando continuamente a fiscalização destes terrenos, notificando e orientando os munícipes sobre a importância da limpeza para a prevenção de doenças, alertando sobre as possíveis multas, caso o prazo não seja cumprido.

As denúncias sobre a conduta de servidores (atuação funcional) foram acolhidas pela Ouvidoria e encaminhadas à diretoria responsável para apuração preliminar. Os gestores, então avaliaram caso a caso e tomaram as devidas providências, e, em alguns casos, foram adotadas medidas de caráter não punitivo, educativo, informativo ou de orientação da situação; e outros foram encaminhados pelos diretores da pasta e ou Chefe de Gabinete para a instauração de sindicância ou instauração de um processo para aplicação de penalidade, diante da existência de elementos suficientes e consistentes de materialidade e autoria da suposta infração disciplinar. Ressalta-se que, na ausência desses elementos, houve também arquivamento de processo por falta de indícios de veracidade.

Todas as manifestações foram encaminhadas aos respectivos setores para averiguações e busca de soluções para saná-las e aprimorarem os pontos negativos.

Caconde, 21 de janeiro de 2025.


Marco Aurélio Limonge de Almeida
Ouvidoria Municipal