



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Relatório N° 01/2022-CGM04

À

Controladoria Geral do Município

A/C: João Bruno Morato Macedo

Ref.: Relatório Anual/2021

Versa o presente sobre o encaminhamento do incluso Relatório de Atividades exercidas pela Ouvidoria do Município-CGM04, referente ao exercício de 2021, para fins de acompanhamento, fornecimento de diretrizes consideradas oportunas e posterior publicação no site da Controladoria Geral do Município.

Nesta oportunidade, aproveita-se para renovarmos a Vossa Senhoria os nossos protestos de mais elevada estima e distinta consideração.

Respeitosamente,

IVO SHIGUERU TOMITA

Ouvidor do Município



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Relatório de Atividades Anuais 2021



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Sumário

1. Apresentação	Fls. 3
2. Descrição Sumária das Atribuições	Fls. 5
3. A Equipe de Ouvidoria	Fls. 6
3.1. Envolvimento da equipe da Ouvidoria do Município na implantação da LGPD	Fls. 6
4. Dados Estatísticos	Fls. 9
4.1 Demandas Recepcionadas	Fls. 9
4.2 Demandas Formalizadas por Origem	Fls. 10
4.3 Chamados por Categoria	Fls. 12
4.4 Órgãos Demandados	Fls. 12
4.5 Chamados por Status	Fls. 14
5. Considerações Finais e Apontamentos	Fls. 14
5.1 Apontamento de melhorias	Fls. 15
5.2 Apontamento de dificuldades	Fls. 16
5.3 Apontamento de projetos em andamento para continuidade em 2022	Fls. 16
Anexo Único	Fls. 18



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

1. Apresentação

Considerada um importante instrumento de comunicação entre a Prefeitura e a população, a Ouvidoria do Município contabilizou de janeiro a dezembro de 2021, com 4743 atendimentos, registrando uma leve queda em relação ao exercício anterior onde houve um aumento de mais de 250% nas previsões realizadas, mas refletindo ainda uma intensa procura pelos serviços de Ouvidoria que está cada vez mais conhecido da população guarulhense. Os atendimentos que em 2020, tinham como foco principal a Pandemia e suas consequências, em 2021, ainda surtiu reflexos porém em uma análise qualitativa verifica-se que se diversificaram e englobam os mais diferentes assuntos: informação sobre serviços, reclamações, elogios, sugestões e denúncias.

A Ouvidoria é um órgão ligado diretamente à Controladoria Geral do Município e é o canal de relacionamento que deve ser procurado pelo munícipe para fazer sugestões, elogios, reclamações e denúncias. Para tanto, o órgão dispõe do telefone (08000 551 715) e atendimento presencial, com atendimento de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 17:00h horas além da comodidade do acesso via *e-mail* (ouvidoria@guarulhos.sp.gov.br) e o Portal da Ouvidoria, nos quais o Munícipe não apenas pode registrar o seu contato com total comodidade, como também possui a garantia de sigilo de sua identidade ou anonimato, se preferir.

Destaca-se que, embora o Portal da Ouvidoria ainda demonstre uma participação pouco expressiva nos números registrados, trata-se de verdadeira evolução no atendimento da Ouvidoria do Município e sua relevância vem aumentando mês a mês.

Criado pensando totalmente no conforto do cidadão, através do uso do Portal além do citado anonimato, é possível que o Munícipe acrescente fotos, filmes e demais documentos que sejam pertinentes à natureza da sua solicitação, pela internet, de onde estiver e com toda comodidade. Após isso poderá o requerente, ainda acompanhar todo o andamento da sua solicitação através do número de registro fornecido pelo Portal.

O munícipe deve recorrer à Ouvidoria como um órgão de segunda instância, ou seja, quando não obtiver resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos municipais, sentir-se mal atendido ou deixar de ter seus direitos garantidos, a Ouvidoria atua para a solução desses casos, bem como, elabora propostas que contribuam com o aperfeiçoamento dos serviços e a resolução de problemas.



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Enquanto os esclarecimentos de dúvidas e as solicitações iniciais de serviços devem ser encaminhados diretamente aos órgãos responsáveis, por meio da Rede Fácil – Central de Atendimento ao Cidadão que possui atendimento via e-mail (atendimentofacil@guarulhos.sp.gov.br), atendimento telefônico (11 2475.8650/8651) e também serviços de atendimento direto ou por agendamento no site www.facilagendamento.guarulhos.sp.gov.br. Os endereços podem ser consultados em www.guarulhos.sp.gov.br/Fácil, onde, também, é possível acessar diretamente várias orientações junto ao Portal de Serviços do Fácil.

Retomando, quando o assunto for o atendimento em segunda instância, os meios de acesso a Ouvidoria do Município são:

- Telefone 08000 551 715
- Email: ouvidoria@guarulhos.sp.gov.br
- Sistema *on-line* do Portal da Ouvidoria
- Atendimento presencial à Rua Claudino Barbosa, 313 – Macedo, CEP 07113-040

Durante o auge da crise gerada pela pandemia por Covid-19, em 2020, a Ouvidoria do Município não parou, assumiu importante papel perante a sociedade, orientando a população, colhendo dados de denúncias de descumprimento de normas e formando parcerias com áreas técnicas com vistas a diminuir os danosos impactos gerados pelas medidas de segurança para preservação da vida e saúde da população guarulhense.

Tal ritmo foi mantido em 2021, contudo se em 2020 a atuação estava focada na grande necessidade de orientação ao público, neste último ano novos desafios demandaram profundo envolvimento da Ouvidoria no atendimento à população a ponto de gerarmos 1121 memorandos direcionados às áreas técnicas, sem contar os atendimentos mantidos por via digital que de tão alta fica difícil de contabilizar com os recursos disponíveis atualmente.

Face ao exposto, mantém-se, como prioridade, o atendimento direto a população envolvendo maior ou menor complexidade, ainda que com o quadro reduzido e sem uma estrutura ideal, resultando em números impactantes em termos de atendimento a população e com suspensão preventiva de atividades que deveriam ser realizadas com acúmulo de pessoas, como elaboração de cursos de formação continuada e atividades envolvendo a população civil.



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

2. Descrição Sumária das Atribuições

Conforme consta do art. 4º do Decreto nº 35.382/2018, à Ouvidoria do Município cabe a responsabilidade de:

- Orientar a atuação das unidades, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, com exceção da Ouvidoria da Guarda Civil Municipal;
- Examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos, pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipais;
- Propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;
- Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados;
- Contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- Identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;
- Elaborar e publicar relatórios de suas atividades;
- Sugerir ao Controlador do Município a propositura de medidas legislativas ou administrativas, visando a corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;
- Promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;
- Receber, de qualquer cidadão ou munícipe, denúncias, reclamações, críticas, elogios e representações sobre atos considerados arbitrários e/ou violem os direitos humanos individuais ou coletivos praticados por servidores da Administração Pública, com exceção da Guarda Civil Municipal;
- Analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis;
- Realizar diligências nas unidades da Administração Pública sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
- Elaborar e publicar quadrimestralmente, relatórios de nossas atividades;
- Prestar informações, sempre que solicitado, sobre denúncias, reclamações, sugestões ou elogios aos órgãos públicos do Município de Guarulhos.



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

3. Equipe da Ouvidoria do Município:

Em 2021, a equipe foi composta pelos seguintes servidores:

- Ouvidor do Município: **Sr. Ivo Shigueru Tomita;**
- Ouvidor Adjunto do Município: **Sr. Renato Corte Lopes;**
- Assessor Especial: **Graziele Gomes da Silva;**
- Chefe de Divisão Administrativa de Processamento das Demandas, Relatórios e Estatísticas: **Sra. Cecília Cristiane Frazão Martinez;**
- Chefe de Divisão Administrativa de Atendimento ao Público e Interlocução Social: **Sr. Leonardo Lopes Pereira;**
- Assessor de Diretoria: **Sra. Joyce Kelly da Costa Bezerra da Silva ;**

Em 2021, significantes eventos para qualificação da equipe de colaboradores foram cancelados, restando apenas, a participação em cursos realizados por via *on-line*, realizados pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, SENAI e Controladoria Geral da União, principalmente os novos servidores que vieram a compor a Ouvidoria.

3.1 – Envolvimento da equipe da Ouvidoria do Município na implantação da LGPD:

Por lado, com o advento da necessidade de implementação da Lei Nacional nº 13709/18, Lei Geral de Proteção de Dados¹ em toda estrutura da Administração Pública Municipal, na qual esta sendo demandada uma grande força tarefa em sua condução na qual estão envolvidas todas as Unidades Administrativas, mas que conta, principalmente, com a liderança e empenho da Controladoria Geral do Município e da Secretaria de Gestão.

Neste contexto excepcional, todos os servidores da Ouvidoria foram fortemente treinados e capacitados sob observação direta do Encarregado de Dados do Município, Renato Corte Lopes (Ouvidor Adjunto), com vistas a cumprir todos os cuidados necessários no trato dos dados pessoais expostos durante suas atividades e também para auxiliar as demais áreas no que se refere ao cumprimento legal no âmbito de suas respectivas atividades diárias.

¹ www.guarulhos.sp.gov.br/sites/default/files/file/arquivos/L13709compilado.pdf



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Dentro do cronograma de atividades necessárias para adequação da Administração Municipal à LGPD foram desenvolvidos por servidores da Ouvidoria e disponibilizados para fruição de todos servidores vários instrumentos a seguir elencados:

- parcerias para desenvolvimento da capacitação dos servidores públicos com órgãos internos (ESAP, Comunicação, SGE e DIT) e externos (SENAI, Controladoria Geral da União, ENAP e etc.), com ampla divulgação e incentivos tanto para os servidores que estão à frente da implantação legal em suas respectivas áreas, quanto para todos os demais servidores sejam eles operadores de dados diretamente envolvidos ou apenas interessados²;

- regulamentação da Lei Nacional nº 13709/18 no âmbito Municipal conforme Decreto nº 38145, de 17 de junho de 2021 (www.guarulhos.sp.gov.br/sites/default/files/file/arquivos/38145decr.pdf);

- elaboração de materiais facilitadores, atendimento individualizado através de contato telefônico, criação de endereço de email, espaço informativo/educativo exclusivamente dedicado a implantação da LGPD no site do Município e junto à ESAP, este último denominado: **“LGPD EM CURSO”**;

- reuniões individualizadas para esclarecimentos conforme a necessidade de cada área, inclusive com reunião no Paço Municipal para sensibilização de toda Alta Administração³ quanto à necessidade da adequação administrativa e suas eventuais consequências legais em caso de descumprimento;

- destaca-se, a seguir, o instrumentos disponibilizados à Administração para adequação de suas atividades às normas contidas na LGPD:

- a) Cartilha da Lei Geral de Proteção de Dados⁴;

- b) Considerações Técnicas acerca das ações preventivas relacionadas à Proteção de Dados Pessoais⁵;

² www.guarulhos.sp.gov.br/cursoslgpd

³ www.guarulhos.sp.gov.br/article/lei-geral-de-protecao-de-dados-e-tema-de-reuniao-do-secretariado-da-prefeitura

⁴ <https://www.guarulhos.sp.gov.br/sites/default/files/file/arquivos/CARTILHA%20-%20LGPD3.41.pdf>;

⁵ <https://www.guarulhos.sp.gov.br/lei-geral-de-protecao-de-dados#:~:text=Considera%C3%A7%C3%B5es%20T%C3%A9cnicas%20acerca%20das%20a%C3%A7%C3%B5es%20preventivas%20relacionadas%20%C3%A0%20Prote%C3%A7%C3%A3o%20de%20Dados%20Pessoais>



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

c) Manual de Adequação e Conformidade para o Tratamento de Dados Pessoais⁶;
e,

d) Disponibilização de material baseado em Normas Internacionais de Segurança ISO, em formato de anexos, planilhas e formulários, com orientações de preenchimento, para utilização de forma individualizada pelas áreas técnicas, respeitando as respectivas peculiaridades, disponível na plataforma da ESAP pelo link eadesap.guarulhos.sp.gov.br.

Importante destacar que a implantação da LGPD em uma estrutura com a complexidade da Administração Municipal é um processo trabalhoso, exige capacitação, comprometimento e alterações procedimentais significativas por parte dos servidores, ou seja, uma verdadeira mudança de cultura interna para a maioria dos agentes públicos.

Diante desta realidade, a Ouvidoria está trabalhando sob orientação de materiais disponibilizados pela Controladoria Geral da União, e mesmo com a indiscutível pouca estrutura que tem, priorizou a LGPD em detrimento de outras obrigações, evocou o princípio da eficiência e economicidade, assumindo tal responsabilidade, evitou desgastes inerentes a licitações e respectivos custos com contratação de empresas deste nicho de mercado.

Busca-se estrategicamente comprometer a própria máquina administrativa com a implantação, vez que, independentemente da possibilidade de participação de agentes externos, a LGPD está em vigor, cabe à Administração dar-lhe aplicabilidade e Guarulhos pode ser cobrada de todas as formas neste sentido. Para esta finalidade, inclusive, referida Lei criou um órgão específico chamado Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.

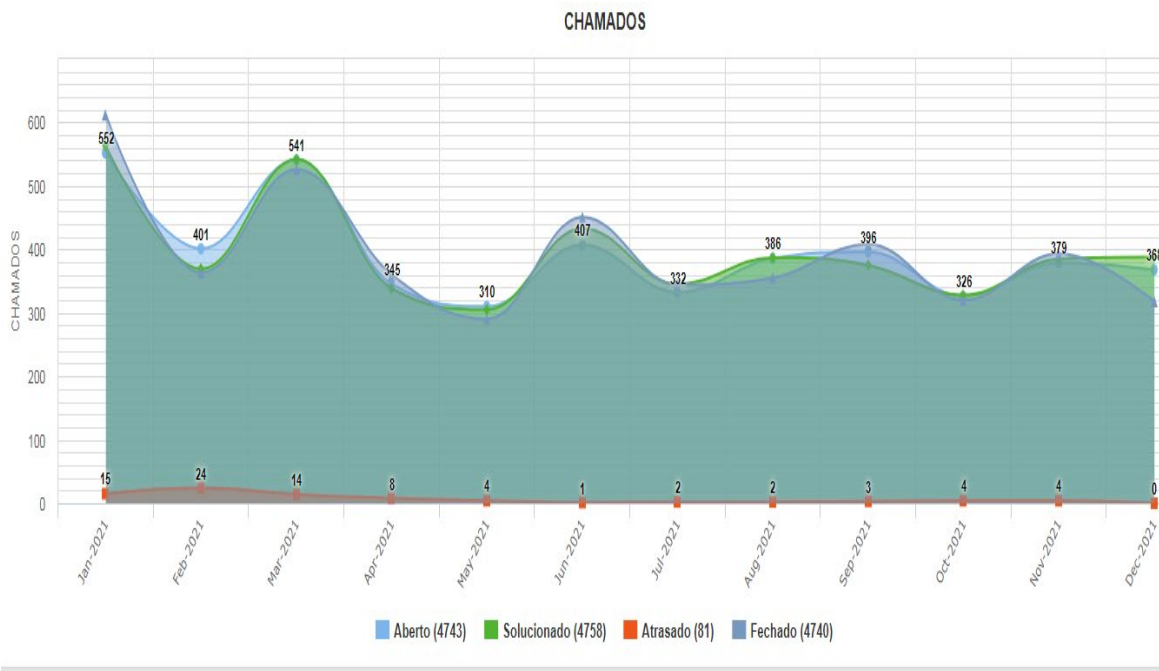
Ante o exposto, assevera-se que o trabalho de implantação da LGPD apenas se iniciou em 2021 e está longe de estar finalizado, estima-se que com o esforço de todos todo processo de conformidade seja concluído em 2022, para então passar a incluir as práticas de segurança da informação desde a concepção dos procedimentos com revisão e manutenção periódicos.

⁶ <https://www.guarulhos.sp.gov.br/lei-geral-de-protecao-de-dados#:~:text=Manual%20de%20Adequa%C3%A7%C3%A3o%20e%20Conformidade%20para%20o%20Tratamento%20de%20Dados%20Pessoais>

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

4. Dados Estatísticos

4.1. Demandas Recepcionadas: Neste exercício de 2021 foram contabilizados **4743 (quatro mil setecentos e quarenta e três)** chamados recepcionados durante o período de 01/01/2021 à 31/12/2021.



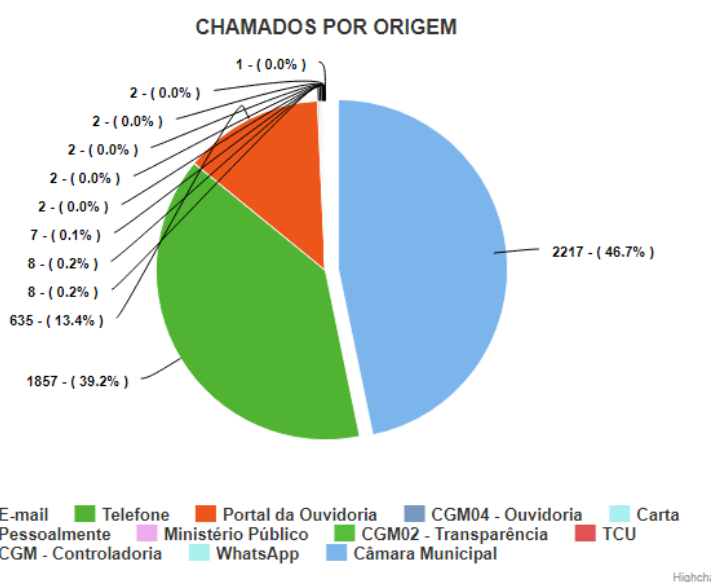
4.2 Demandas formalizadas por Origem:

Seguindo uma tendência global acentuada pela Pandemia desde 2020, os números obtidos neste último exercício, demonstram que houve uma mudança considerável na formalização do acesso aos serviços de Ouvidoria, passando esta a se dar principalmente através dos recursos digitais. Conforme a tabela comparativa e o respectivo gráfico de 2021 apontam, desde que se iniciou a contabilização dos chamados de forma digital em 2017, o atendimento telefônico foi sempre a forma mais escolhida para acionar a Ouvidoria, chegando a representar 55.7% de todas manifestações registradas nesta Ouvidoria em 2020. Contudo graças ao bom funcionamento dos meios eletrônicos como o Portal da Ouvidoria e e-mail e uma progressiva mudança cultural dos usuários, se formos somar o atendimentos digitais, conforme se verifica nos números abaixo, teremos um total em torno de 60,1% desta origem.

ANO		2018	2019	2020	2021
ORIGEM					

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Atendimento Telefônico	84.5%	52.7%	55,7%	39,2%
Atendimento por <i>e-mail</i>	10.3%	26.6%	28,3%	46,7%
Atendimento Portal da Ouvidoria	0,3%	17.7%	15,3%	13.4%
Atendimento Presencial	2.1%	2.4 %	0%	0%



4.3 Chamados por Categoria

Segue gráfico mensurando as categorias de chamados que foram recepcionados em 2020 com o comparativo de exercícios anteriores nesta Ouvidoria.

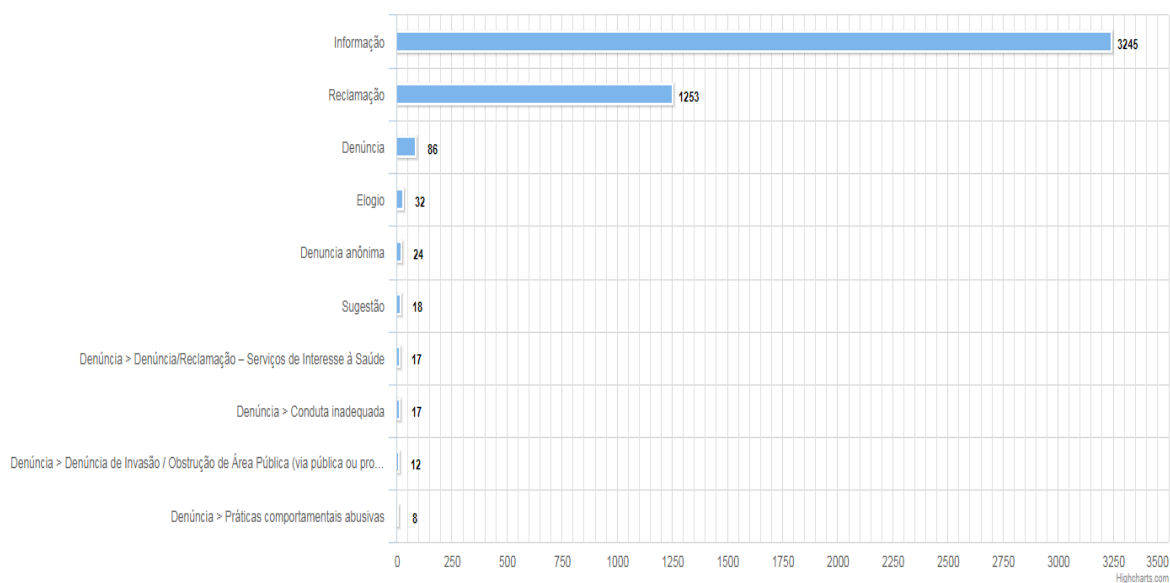
Mais uma vez, verificamos que a categoria “informação” tem a demanda maior de registros em nosso sistema e isso se justifica principalmente, dentre várias razões, porque a Ouvidoria tem sido cada vez mais demandada, nem sempre dentro dos limites de sua competência, mas sempre prestando fazendo o melhor no sentido de orientar o Muncípe em como resolver suas demandas junto ao Município, principalmente depois que a Central de Atendimento ao Cidadão – Fácil, modificou sensivelmente a forma de atendimento a população, bem como, porque não são todos que possuem o hábito de consultar o site da municipalidade buscando o auto-atendimento.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

CATEGORIA	ANO			
	2018	2019	2020	2021
Informação	976	1035	4002	3245
Reclamação	324	550	729	1253
Denúncias (Diversas)	41	131	300	164
Elogio	20	20	22	32
Sugestão	17	23	22	18

TOP 10 - CHAMADOS POR CATEGORIA



Ainda analisando comparativamente os números obtidos com os dados do ano de 2020, vemos que eles refletem bem o comportamento da população diante da prestação dos serviços públicos, ou seja, enquanto o número de denúncias reduziu quase pela metade, vez que não houve tantas denúncias de descumprimento de medidas sanitárias decorrentes da Pandemia, o volume de reclamações, por outro lado, quase dobrou, demonstrando que a população do município reconhece na Ouvidoria um instrumento para se comunicar e registrar a sua insatisfação com a demora de atendimento de algumas pastas ou a qualidade da prestação de serviços por parte de outras.



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

4.4 Órgãos Demandados

A seguir são apresentados as Unidades Administrativas para os quais houve maiores demandas neste ano de 2021.

Pode-se observar que a Secretaria da Fazenda lidera, há tempos, o número de demandas, pondera-se que dada a relevância que carrega no dia a dia dos Municípios, não apenas pela imprescindibilidade de suas atividades para a economia local, como também pela crônica demora em seu atendimento decorrentes de problemas internos que já foram reportados em relatório específico.

Quanto ao segundo colocado, identificamos que as modificações introduzidas pela Pandemia na forma de atender ao público justificam a posição da Central de Atendimento ao Cidadão - Fácil, vez que há muitas dificuldades de adaptação por parte da população para acesso ao Fácil via agendamento e mesmo para o pronto atendimento e solicitação de serviços via site durante o período.

Conforme já abordado no item “Categoria”, a redução significativa das denúncias de descumprimento das regras de isolamento para enfrentamento da Pandemia por Covid-19, outrora atendidos pela Secretaria de Desenvolvimento Urbano – SDU, bem como uma significativa melhoria no tempo de atendimento às fiscalizações, tiraram esta pasta da segunda posição e a colocaram em quarto lugar.

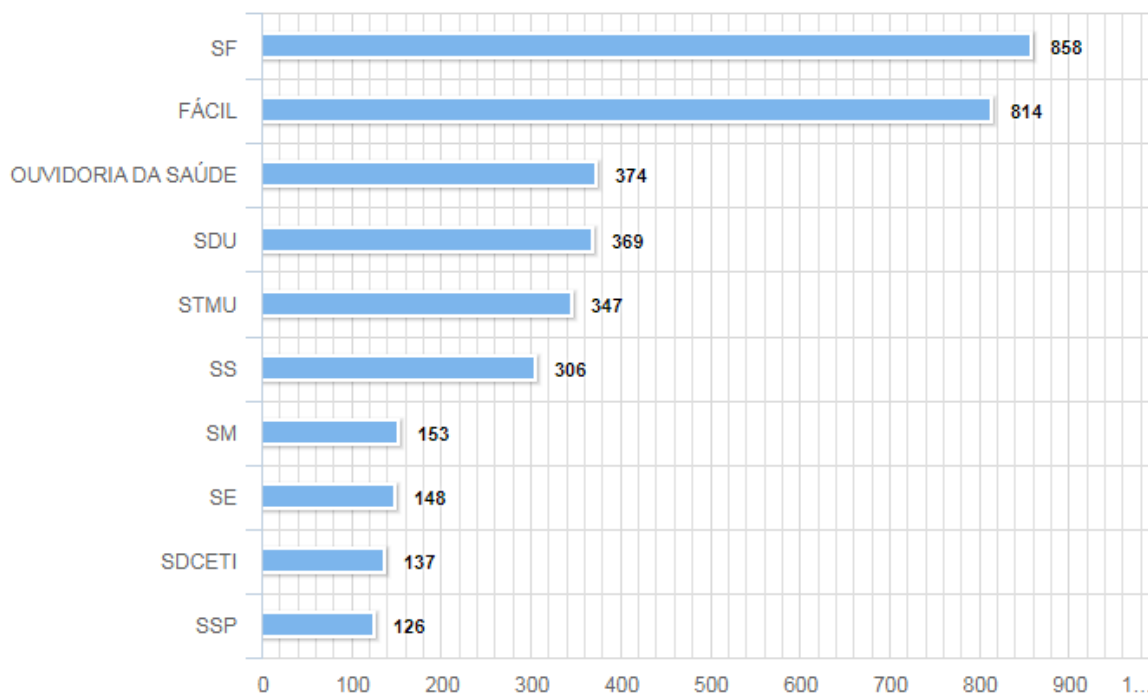
Importante ressaltar, ainda, a existência de Secretarias que possuem Ouvidoria e sistema de atendimento próprio, como, por exemplo: a Secretaria de Saúde e a Secretária de Segurança Pública.

Mesmo assim, os registros expressos em nossos controles de atendimento colocam a Secretaria de Saúde/Ouvidoria-SUS em uma terceira posição, o que demonstra o quanto o serviço tem sido demandado pela população. Registramos, também que embora áreas técnicas como esta, nestas circunstâncias possuam chamados recepcionados e registrados por esta Ouvidoria, para fins estatísticos, referidos números não expressam a realidade de sua demanda, por certo muito maior, posto que nestes dados não estão acrescidos os dados recepcionados individualmente naquela Pasta, tampouco a devolutiva obtida pela população.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

TOP 10 - CHAMADOS POR GRUPO



Quanto às demais unidades citadas, constata-se relativo equilíbrio no número de demandas entre si, a maioria das áreas técnicas/administrativas sofreu e ainda sofre pela redução do quadro servidores seja em razão da pandemia, seja pelo longo tempo sem concursos públicos, o que se faz refletir em prejuízo na celeridade dos atendimentos de zeladoria e fiscalização de um modo geral.

Como reflexo dos assuntos acolhidos no atendimento à população em 2021, muitos foram os contatos telefônicos realizados diretamente às Pastas, bem como, reuniões com o dirigentes, visitas técnicas em Secretarias e Prefeituras Municipais foram evitadas durante 2021, dando-se prioridade às reuniões realizadas por meio da internet ou envio de relatórios de dados obtidos aos responsáveis diretos para auxiliá-los em sua gestão.

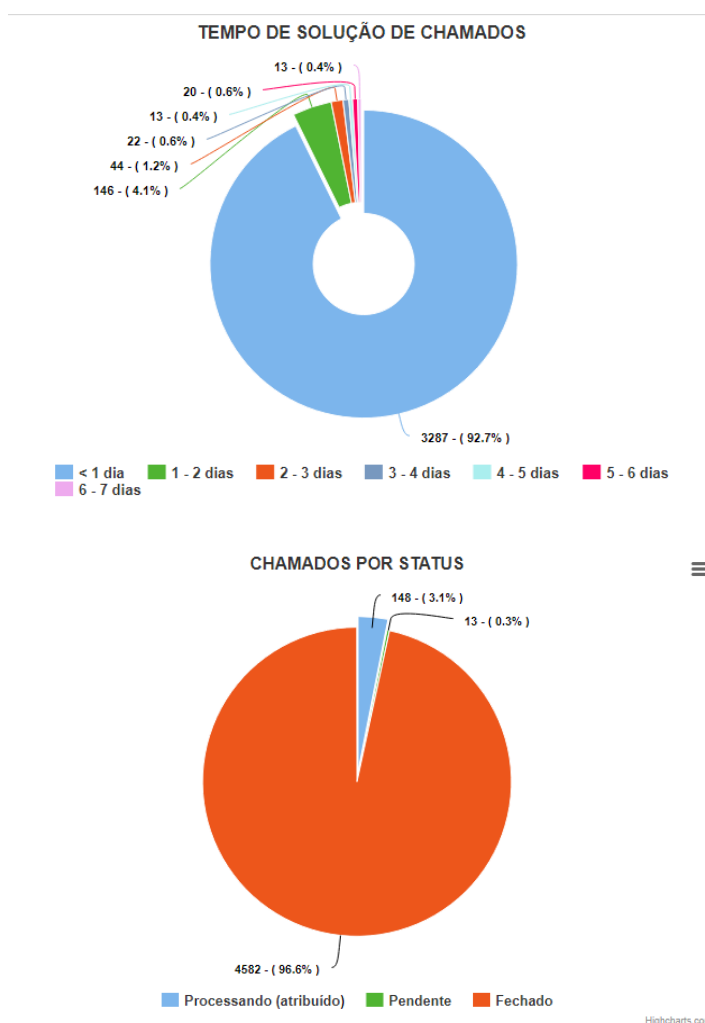
A Ouvidoria manteve o foco em ser o canal de expressão do Município para a melhoria constante na qualidade de atendimento dos serviços prestados à população de modo que foram gerados mais de mil e cem memorandos às áreas técnicas reportando situações a exigir providências da Administração.

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

4.5 Chamados por *Status*

O indicador abaixo apresenta a condição de fechamento dos chamados recepcionados em 2021 por esta Ouvidoria, onde podemos contabilizar que 96,8% das demandas recepcionadas foram encaminhadas, atendidas e fechadas dentro do período de menos de dois dias, demonstrando um desempenho bastante ágil da equipe.



5. Considerações finais e apontamentos

A Ouvidoria do Município de Guarulhos tem se destacado cada vez mais como um valoroso meio de orientação sobre serviços públicos à população e como elo de comunicação entre os munícipes e as secretarias municipais e demais áreas técnicas, fonte inesgotável de informações para uma melhor gestão.



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Seu trabalho tem se revelado como ferramenta de agilização importante de serviços prestados à população, de modo que, o munícipe participa da gestão administrativa da sua cidade através de seus chamados, oportunidade em vê-se aumentada a credibilidade e a confiança dos cidadãos e cidadãs de Guarulhos quanto à gestão atual do nosso Prefeito.

Por outro lado, como instrumento de avaliação da satisfação a serviço do munícipe, as informações colhidas através dos nossos serviços, tornam-se, ainda, material para auto-avaliação e aprimoramento da eficiência da própria Administração Pública.

Com propósito em atender sempre da melhor forma possível cada munícipe foram elaborados cursos internos e para a sociedade civil que deverão ter prosseguimento em 2022, com vistas a tornar o cidadão nosso melhor aliado. São eles:

- O que é Ouvidoria?
- Capacitação de servidores públicos para atendimento digital aos chamados realizados via SIAGRU/Ouvidoria.
- Implantação das Cartas de Serviços no site da municipalidade e aprimoramentos das informações contidas e seu respectivo acesso.

5.1 Apontamento de melhorias

Podemos apontar como melhoria em nosso sistema de atendimento:

- a) **autoatendimento *on-line*** através do Portal da Ouvidoria, implantado diretamente na página inicial da Prefeitura de Guarulhos, que conforme os números demonstram, tem possibilitado aos munícipes o registro das suas reclamações, denúncias ou elogios através do site diretamente, com facilidade e liberdade de expressão;
- b) **divulgação** do Atendimento on-line e 08000 nas Redes Sociais;
- c) **mudança de local físico**, a Ouvidoria mudou seu local de atendimento do quarto andar do prédio da Secretaria da Educação para o térreo, em local mais amplo, estruturado e de fácil acesso ao munícipe, embora não seja ainda uma estrutura ideal para atendimento a todas as demandas que competem a Ouvidoria, representou indiscutível melhoria;
- d) **regularização** do plano telefônico 08000 para o atendimento a ligações



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

provenientes de números de telefones celulares, bem como, de chamadas de longa distância; e

- e) **relatórios** individualizados à Secretarias para o fim de melhorar o atendimento e prazo de respostas às demandas da Ouvidoria.

5.2 Apontamento de dificuldades

Destaca-se, como relevantes problemas a serem superados:

- a) a morosidade no tratamento dos Protocolos por parte de algumas secretarias, que acabam por desrespeitar o prazo legal de resposta da Ouvidoria Municipal, exigindo reiteraões e telefonemas, que nem sempre têm sucesso;
- b) nas devolutivas oferecidas, reclama a atenção em alguns casos, o oferecimento de respostas superficiais, inadequadas, comprometedoras e mesmo diversas do objeto de questionamento dos munícipes, obrigando-nos retorná-los à origem para esclarecimentos;
- c) a falta de estrutura tanto material quanto de pessoal ainda é um desafio a ser superado, dispomos de poucos servidores, espaço físico e materiais emprestados da Secretaria de Educação, uma única linha telefônica e computadores obsoletos;
- d) além de haver poucos servidores, há grande rotatividade de profissionais na estrutura desta Ouvidoria tornando-se um fator significativo de dificuldade operacional. Observa-se que dentro do mesmo exercício de 2021, houve trocas de servidores e aposentadoria de servidora, o que implica em dizer que cursos e investimentos em capacitação profissional foram realizados, sem que houvesse uma devolutiva para a sociedade por parte dos profissionais.

5.3 - Apontamento de projetos em andamento para continuidade em 2022

Embora esta Ouvidoria busque realizar uma gestão pontual de cada uma das demandas dos munícipes, isto não impediu de nos encontrarmos, segundo o planejamento estratégico superando em mais de 250% em volume de atendimentos e de prejudicados com os planos de ação



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

para 2022, tendo mais que duplicado o número de atendimentos em comparação ao ano anterior e com o registro de recordes de envio de missivas e protocolos registrados em vários meses consecutivos, houve a necessidade de rever a implantação de medidas que iriam implicar em aglomeração de pessoas, mas isso não impediu de ter sido um ano altamente produtivo, com a participação ativa da Ouvidoria na implantação da LGPD não apenas internamente, mas em toda estrutura administrativa, manutenção e melhoria da acessibilidade às Cartas de Serviço no site Municipal e estudos constantes para melhoria dos serviços para a população em cumprimento a Lei Nacional nº 13.460/17 (Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos da Administração Pública).

Diante dos dados expostos, é com grata satisfação e constatamos que pelos números apresentados no presente relatório, que esta Ouvidoria, independentemente da criação de outras ouvidorias especializadas e seu valoroso trabalho junto às respectivas áreas técnicas, tem firmado um papel cada vez mais atuante na gestão eficiente e participativa da Administração por parte da população, segue o presente relatório em treze (18) laudas devidamente rubricadas e um Anexo único.

CGM04, 20 de janeiro de 2021.

CECÍLIA CRISTIANE FRAZÃO MARTINEZ

Chefe de Divisão – CGM04.02

IVO SHIGUERU TOMITA

Ouvidor do Município



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Anexo Único

Relatório Sintético

Período	01-01-2021 to 31-12-2021
---------	--------------------------

Data 03-01-2022 16:42

Chamados

Total de Chamados	4743
Dias	364
Chamados Por dia - Média	13
Tempo médio para fechamento	222h 30m 43s

Chamados por Status

Atribuído	140
Pendente	13
Solucionado	8
Fechado	4582

Top 5 - Chamados por Grupo

SF	858
FÁCIL	814
OUVIDORIA DA SAÚDE	374
SDU	369
STMU	347

Top 5 - Chamados por Técnico



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Top 5 - Chamados por Técnico	
Leonardo Lopes Pereira	1742
Joyce Kelly da Costa Bezerra da Silva	1691
Cecilia Cristiane Frazao Martinez	745
Tania Marcia da Silva	187
Judite Jose da Silveira	124