

Relatório de Atividades Anuais

2020

Sumário

1. Apresentação.....	Fls. 3
2. Descrição Sumária das Atribuições.....	Fls. 4
3. A Equipe de Ouvidoria.....	Fls. 5
4. Dados Estatísticos.....	Fls. 6
4.1 Demandas Recepcionadas.....	Fls. 6
4.2 Demandas Formalizadas por Origem.....	Fls. 6
4.3 Chamados por Categoria.....	Fls. 7
4.4 Órgãos Demandados.....	Fls. 8
4.5 Chamados por Status	Fls. 9
5. Considerações Finais e Apontamentos	Fls. 10
5.1 Apontamento de melhorias.....	Fls. 10
5.2 Apontamento de dificuldades.....	Fls. 11
....5.3 Projetos em Andamento para 2021.....	Fls. 12
6. Anexo Único	Fls. 13

1. Apresentação.

Considerada um importante instrumento de comunicação entre a Prefeitura e a população, a Ouvidoria Geral do Município contabilizou de janeiro a dezembro de 2020, com 5108 atendimentos, registrando um aumento de mais de 250% nas previsões realizadas no início do exercício anterior. Os atendimentos 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 (08000-551715) 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.

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. 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.

Resumindo, os meios de acesso a Ouvidoria do Município são:

- Telefone 08000 551715
- 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 a crise gerada pela Pandemia por Covid-19, no entanto, a Ouvidoria do Município 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.

Face ao exposto, a prioridade foi o atendimento direto a população, ainda que estivéssemos com o quadro reduzido e sem possibilidade de ampliação estrutural, resultando em números nunca antes vistos em termos de atendimento a população e suspensão de atividades que deveriam ser realizadas com acúmulo de pessoas, como elaboração de cursos de formação continuada e atividades envolvendo a população civil.

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.

3. Equipe da Ouvidoria do Município:

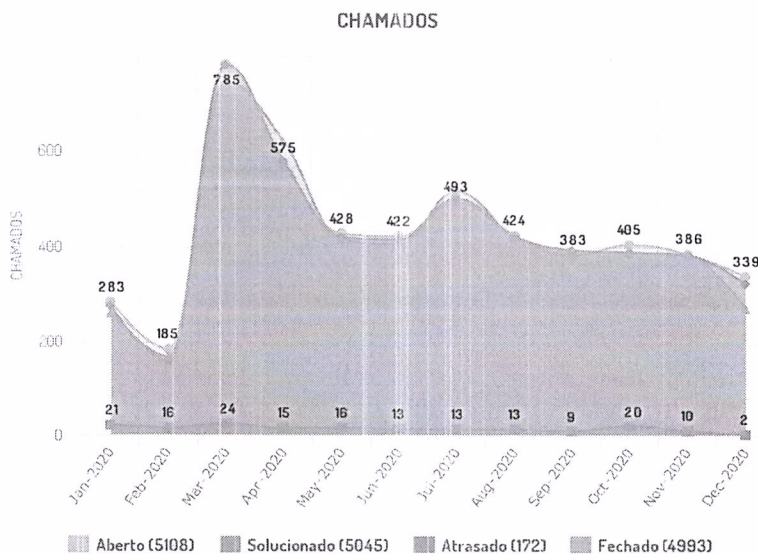
Atualmente a equipe é composta dos seguintes servidores:

- Ouvidor do Município: **Sr. Ivo Shigueru Tomita;**
- 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 Interlocação Social: **Sr. Leonardo Lopes Pereira;**
- Assessor de Secretaria e Coordenadoria: **Srta. Tânia Márcia da Silva;**
- Assistente de Gestão Pública: **Sra. Judite José da Silveira, e**
- Assessora de Secretaria e Coordenadoria: **Sra. Rayanne Teles de Melo.**

Em 2020 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 e Controladoria Geral da União.

4. Dados Estatísticos:

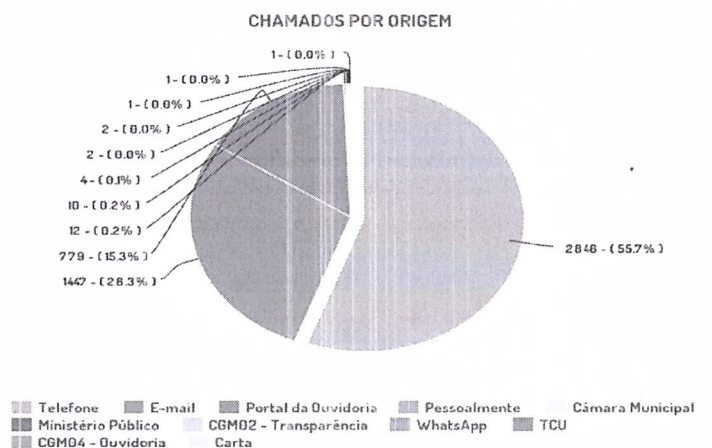
4.1. Demandas Recepcionadas: Neste exercício de 2020 foram contabilizados **5.108 (cinco mil, cento e oito)** chamados recepcionados durante o período de 01/01/2020 à 31/12/2020.



4.2 – Demandas formalizadas por Origem:

Podemos contabilizar, desde que se iniciou a contabilização dos chamados de forma digital em 2017, que o maior número de chamados realizados neste exercício continua sendo o atendimento telefônico apresentando 52.7% das manifestações registradas nesta Ouvidoria. Contudo, este número é menor do que o registrado nos exercícios anteriores, graças ao bom funcionamento dos meios eletrônicos como o Portal da Ouvidoria e e-mail conforme se verifica nos dados abaixo.

ORIGEM	ANO	2018	2019	2000
Atendimento Telefônico		84.5%	52.7%	55,7%
Atendimento por e-mail		10.3%	26.6%	28,3%
Atendimento Portal da Ouvidoria		0,3%	17.7%	15,3%
Atendimento Presencial		2.1%	2.4 %	0%

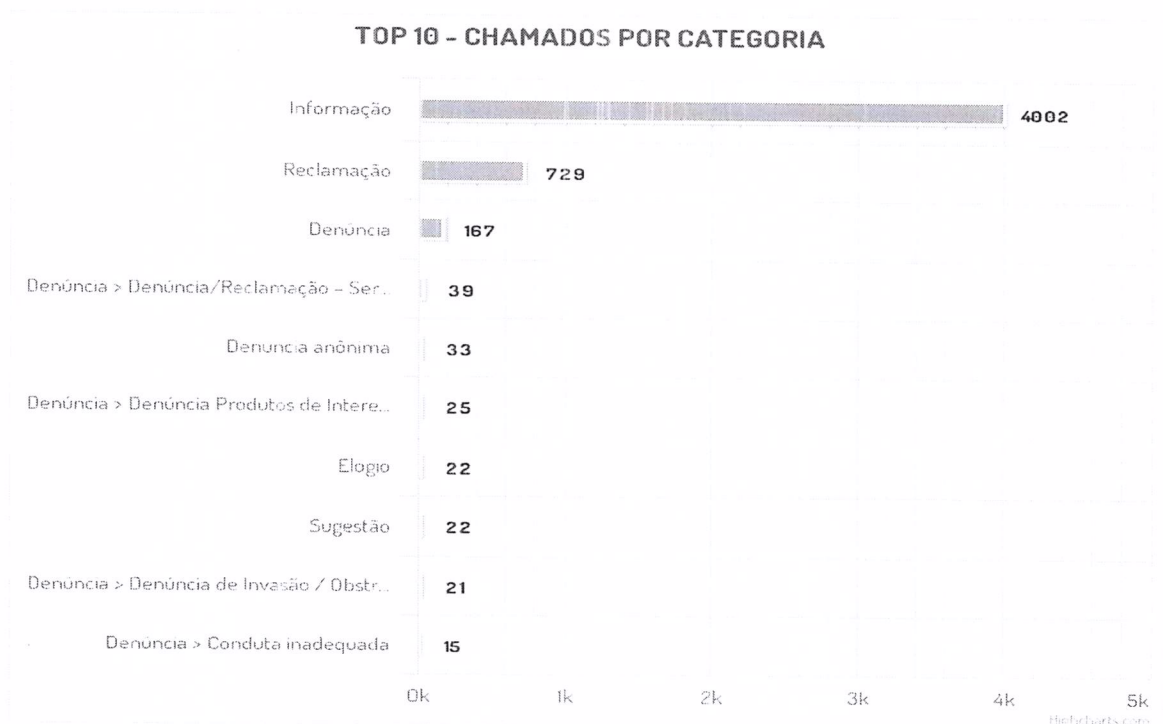


4.3 – Chamados por Categoria:

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

Observa-se, mais uma vez, que a categoria “informação” tem a demanda maior de registros em nosso sistema e isso se justifica principalmente, dentre várias razões, porque o atendimento telefônico se destaca quanto aos demais acessos utilizados pelos munícipes, bem como, porque não são todos que possuem o hábito de consultar o site da municipalidade.

CATEGORIA \ ANO	2018	2019	2020
Informação	976	1035	4002
Reclamação	324	550	729
Denúncias (Diversas)	41	131	300
Elogio	20	20	22
Sugestão	17	23	22

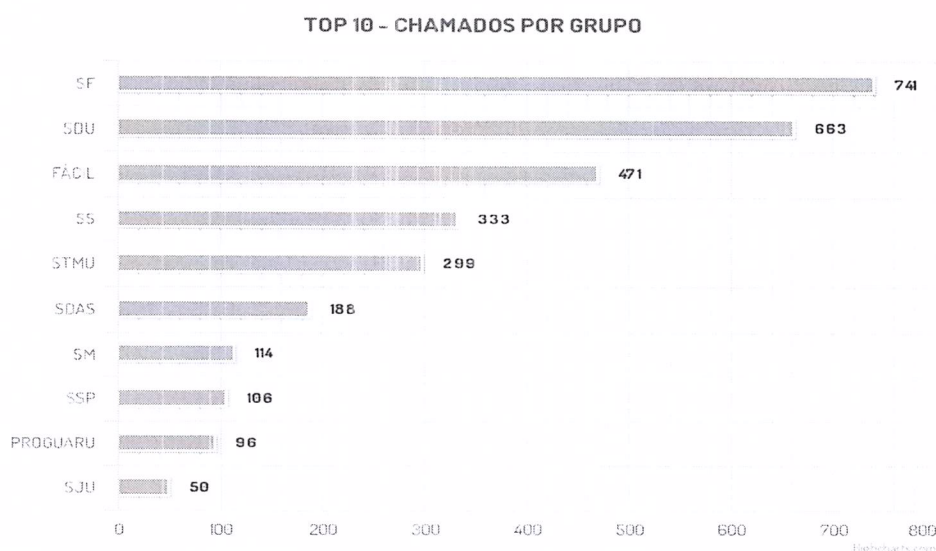


4.4 – Órgãos Demandados:

A seguir são apresentados as Unidades Administrativas para os quais houve maiores demandas neste ano de 2020.

Pode-se observar que a Secretaria da Fazenda, seguida da Secretaria de Desenvolvimento Urbano - SDU lideraram o número de demandas, dada a relevância que cada uma assume no dia a dia dos Municípios, não apenas pela imprescindibilidade da regularidade fiscal para a economia local, como também pelas dificuldades decorrentes das restrições para acesso ao Fácil para o pronto atendimento regular durante o período, como também pelas muitas denúncias de descumprimento das regras de isolamento social decretadas pela Administração Municipal, para enfrentamento da Pandemia por Covid-19.

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. Nota-se que embora algumas áreas técnicas nestas circunstâncias possuam chamados recepcionados e registrados por esta Ouvidoria, referidos números não expressam a realidade de sua demanda posto que nestes dados não estão acrescidos os dados recepcionados individualmente em cada Pasta.



Em terceiro lugar, verifica-se que o Fácil foi extremamente demandado em consequência do fechamento dos postos de atendimento, concentrando seu funcionamento no Bairro do Bom Clima com regras limitantes ao número de pessoas e aos tipos de atendimento realizados no local.

Várias medidas foram levadas a efeito com o objetivo de minimizar os transtornos atribuídos ao Fácil e reportados pelos Múncipes, desde vários contatos por parte da Ouvidoria com a Direção do Fácil e mesmo diretamente com a Secretaria da Fazenda com vistas a facilitar o bom atendimento ao Múncipe, como também conversas com o Departamento de Informática e Telecomunicações, no sentido de ampliar/melhorar o auto-atendimento via internet.

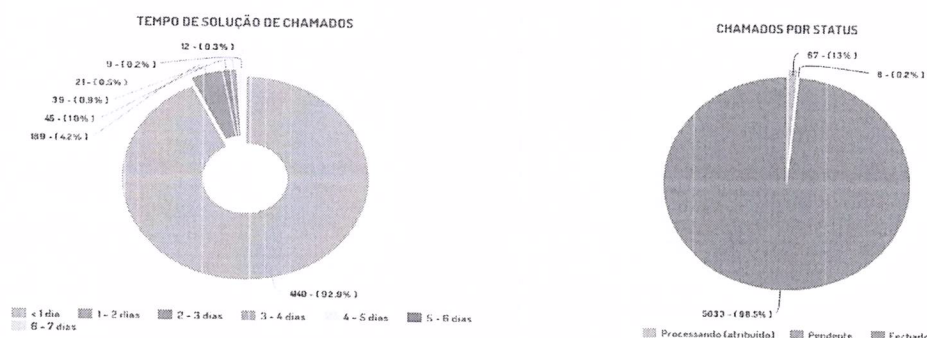
Inobstante tal esforço e parceria interna, trata-se de medida paliativa que não atende a veementes sugestões/reclamações por melhorias urgentes no auto-atendimento digital e que, se realizadas, com certeza, promoverão rapidez, eficiência e economia de horas/trabalho de servidores e insumos.

Quanto às demais unidades abaixo citadas, constata-se um relativo equilíbrio no número de demandas entre si, a maioria das áreas técnicas/administrativas sofreu pela falta de servidores afastados em razão da pandemia e houve prejuízo na celeridade dos atendimentos de zeladoria e fiscalização de um modo geral.

Como reflexo dos assuntos acolhidos no atendimento à população em 2020, muitos foram os contatos telefônicos realizados diretamente às Pastas, bem como, reuniões com o secretariado, visitas técnicas em Secretarias e Prefeituras Municipais foram evitadas durante 2020, porém mantemos o foco em ser o canal de expressão do Múncipe visando sempre a melhoria constante na qualidade de atendimento dos nossos serviços como um todo.

4.5 – Chamados por Status:

O indicador abaixo apresenta a condição de fechamento dos chamados recepcionados em 2020 por esta Ouvidoria, onde podemos contabilizar que 97,1% 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 realizado um valoroso serviço ao longo desse período de pandemia ao se tornar, cada vez mais, o principal elo de comunicação entre os munícipes e as secretarias municipais de governo.

Seu trabalho tem se revelado como ferramenta de agilização importante de serviços prestados à população, de modo que ao fazer parte da administração através de seus chamados 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 2021, com vistas a tornar a participação do cidadão o 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) **auto-atendimento 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;

Rua Claudino Barbosa, nº 313 – Macedo – Guarulhos/SP
Fone: 2475-7300 – ramal 7483/7484

- b) **divulgação** do Atendimento on-line e 08000 nas Redes Sociais;
- c) **estudo** em parceria com o Departamento de Informática sobre a necessidade de formação de colaboradores, junto às Secretarias, com vistas a otimização dos trabalhos e economia de material com maior eficiência;
- d) **regularização** do plano telefônico 08000 para o atendimento a ligações provenientes de números de telefones celulares, bem como, de chamadas de longa distância; e
- e) **diligências** em 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:

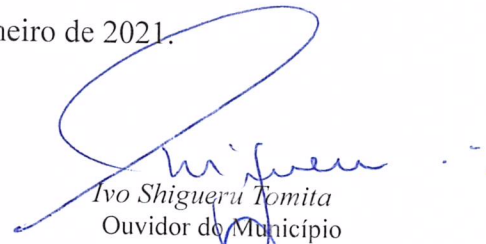
- a) a morosidade no tratamento dos Protocolos por parte de algumas secretarias, que acabam por desrespeitar o prazo legal de resposta da Ouvidoria Municipal, exigindo reiterações e telefonemas, que nem sempre têm sucesso;
- b) nas devolutivas oferecidas, reclama a atenção em alguns casos, o oferecimento 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 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 2020, houve oito trocas de servidores, e um afastamento de servidora por esta ser maior de sessenta anos, o que implica em dizer que cursos e investimentos em capacitação profissional foram realizados, sem que houvesse tempo para uma devolutiva por parte dos profissionais.

5.3 - Apontamento de projetos em andamento para continuidade em 2021:

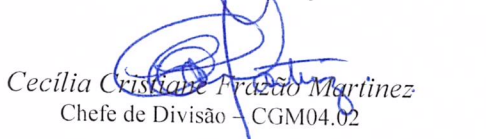
Embora esta Ouvidoria busque realizar uma gestão pontual de cada uma das demandas dos munícipes, isto não impediu de nos encontrarmos, segundo o planejamento estratégico superando em mais de 250% em volume de atendimentos e de certa forma prejudicados com os planos de ação para 2020, tendo mais que duplicado o número de atendimentos em comparação ao ano anterior e com o registro de um recorde de protocolos registrados em um único mês com o volume de 785 atendimentos em março, 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 bastante produtivo, com a implantação das Cartas de Serviço no site Municipal e estudos constantes para melhoria do 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 (13) laudas devidamente rubricadas e um Anexo único.

CGM04, 20 de janeiro de 2021.



Ivo Shigueru Tomita
Ouvidor do Município



Cecília Cristiane Prazão Martinez
Chefe de Divisão – CGM04.02

Anexo Único

Relatório Sintético

Período 01-01-2020 to 31-12-2020

Chamados

Total de Chamados	5108
Dias	365
Chamados Por dia - Média	14
Tempo médio para fechamento	143h 6m 44s

Chamados por Status

Novo	0
Atribuído	67
Planejado	0
Pendente	8
Solucionado	0
Fechado	5033

Top 5 - Chamados por Grupo

SF	741
SDU	663
FÁCIL	471
SS	333
STMU	299

Top 5 - Chamados por Técnico

Tania Marcia da Silva	2047
Leonardo Lopes Pereira	1125
Cecilia Cristiane Frazão Martinez	810
Priscila Martins Rodrigues Leme	352
Keila Cristina David Muniz	195

P

