Relatório Anual 2022

Ouvidorias Municipais de São José do Rio Preto

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

ATENDIMENTOS

CANAIS DE ENTRADA

MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES E PONTOS RECORRENTES

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

PANORAMA DAS OUVIDORIAS

APONTAMENTO DE DIFICULDADES

CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES DE AÇÕES PARA O ANO DE 2023

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Gestão das Ouvidorias da Prefeitura de São José do Rio Preto apresenta os resultados do exercício do ano de 2022, em cumprimento ao que estabelece o Decreto Municipal 19.230/22 e ao artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

De acordo com a Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. Para cumprir esse objetivo, o Relatório Anual de Gestão deve indicar, no mínimo, o número de manifestações recebidas no ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

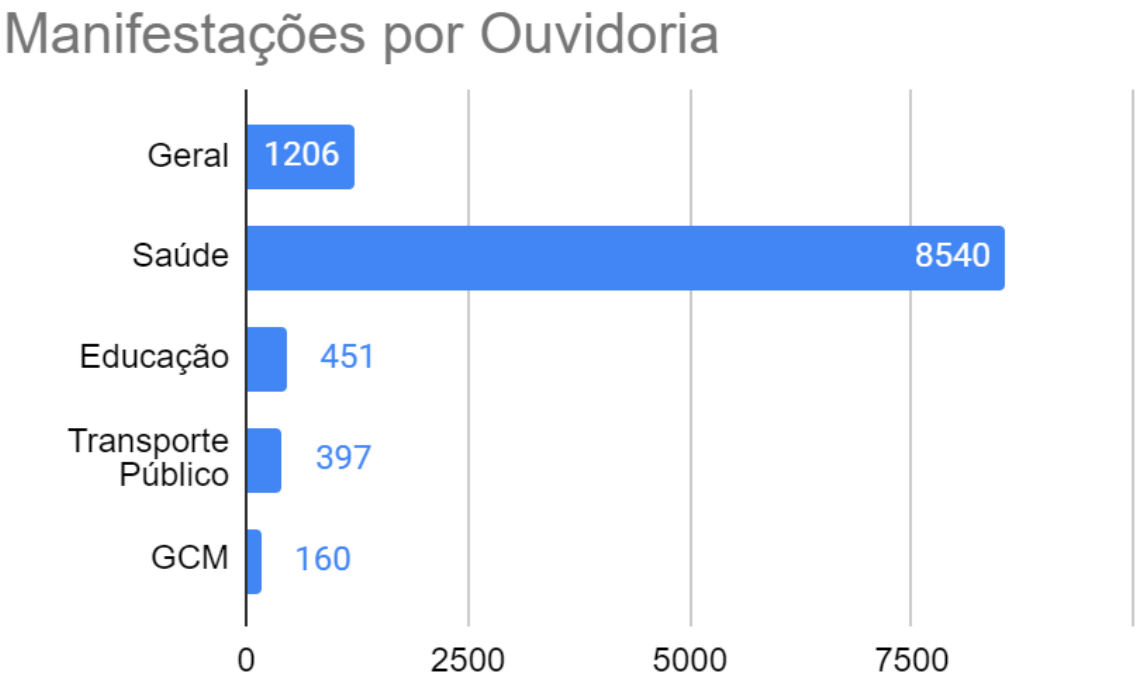
As atividades de ouvidoria da Prefeitura de São José do Rio Preto são realizadas pela Ouvidoria Geral do Município, órgão central vinculado à Secretaria Municipal de Comunicação, e pelas ouvidorias setoriais, sendo elas: Ouvidoria da Saúde, Ouvidoria da Educação, Ouvidoria do Transporte Público e Ouvidoria da Guarda Municipal.

Este relatório foi elaborado pela Unidade de Ouvidoria Geral do Município, com base em seus próprios dados e nas informações enviadas pelas ouvidorias setoriais.
As Ouvidorias do município têm como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Ressaltamos que qualquer cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos municipais por meio da Ouvidoria, disponível no Portal da Prefeitura em www.riopreto.sp.gov.br/ouvidoria.

ATENDIMENTOS

Entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022 as Ouvidorias municipais receberam 10.754 manifestações.



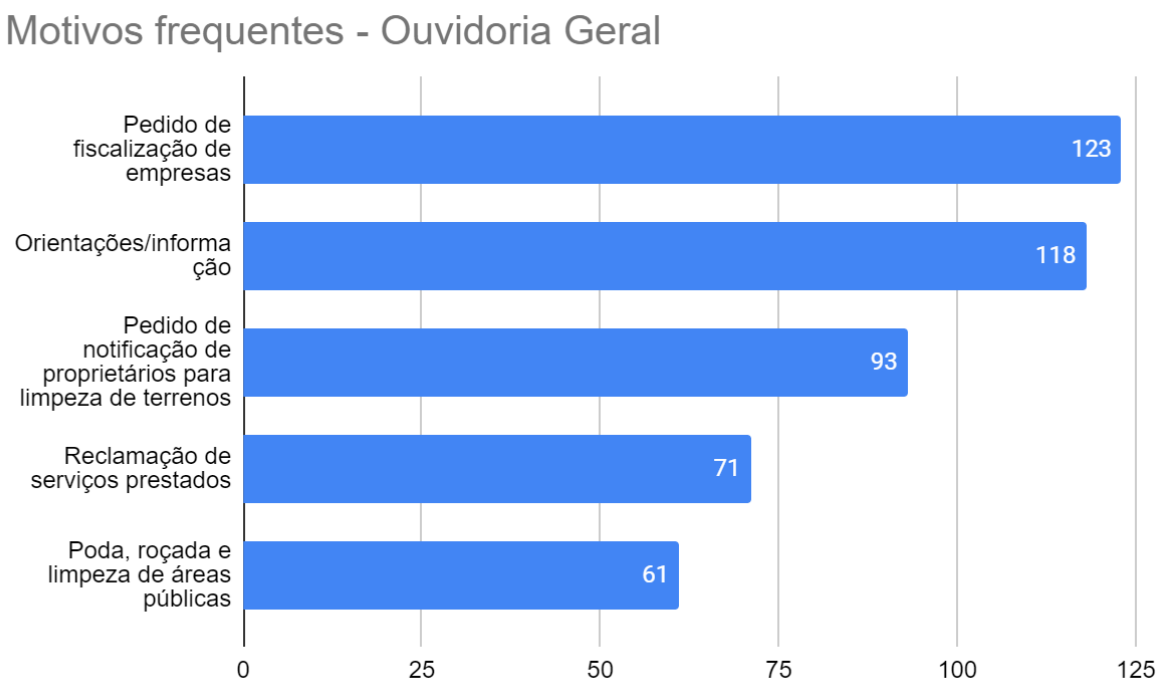
CANAIS DE ENTRADA

Das 10.754 manifestações recebidas pelas ouvidorias, 7.408 foram registradas por atendimento telefônico, seguido de 1.346 por e-mail, 1.111 pelo Fala.br, 523 pelo atendimento digital (disponível no portal da Prefeitura), 116 pela caixa de sugestões (disponíveis nas UBS), 116 pelo Ouvidor SUS, 23 foram feitas presencialmente, 11 por protocolo e 5 pelas redes sociais.

	Geral	Saúde	Educação	Transporte	GCM
Telefone	13	6793	286	316	0
Fala.br	661	167	123		160
Atendimento Digital	523	0		0	0
E-mail	5	1224	36	81	0
Presencial	0	18	5		0
Protocolo	0	11		0	0
Caixa de sugestões	0	211	0	0	0
OuvidorSUS	0	116	0	0	0
Redes sociais	4		1	0	0

MOTIVO DAS MANIFESTAÇÕES E PONTOS RECORRENTES

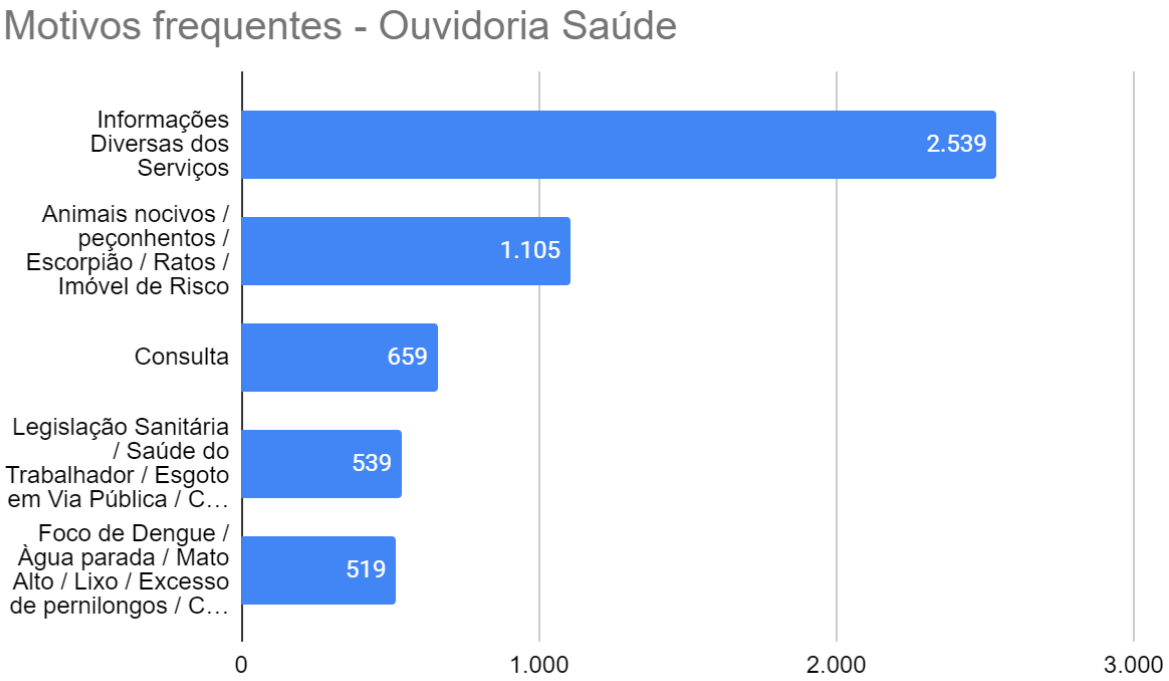
O motivo das manifestações apresentadas neste relatório serão separados por ouvidoria.



Das manifestações registradas, os pontos recorrentes na Ouvidoria Geral foram pedido de fiscalização de empresas (123), informação/orientações sobre serviços (118),

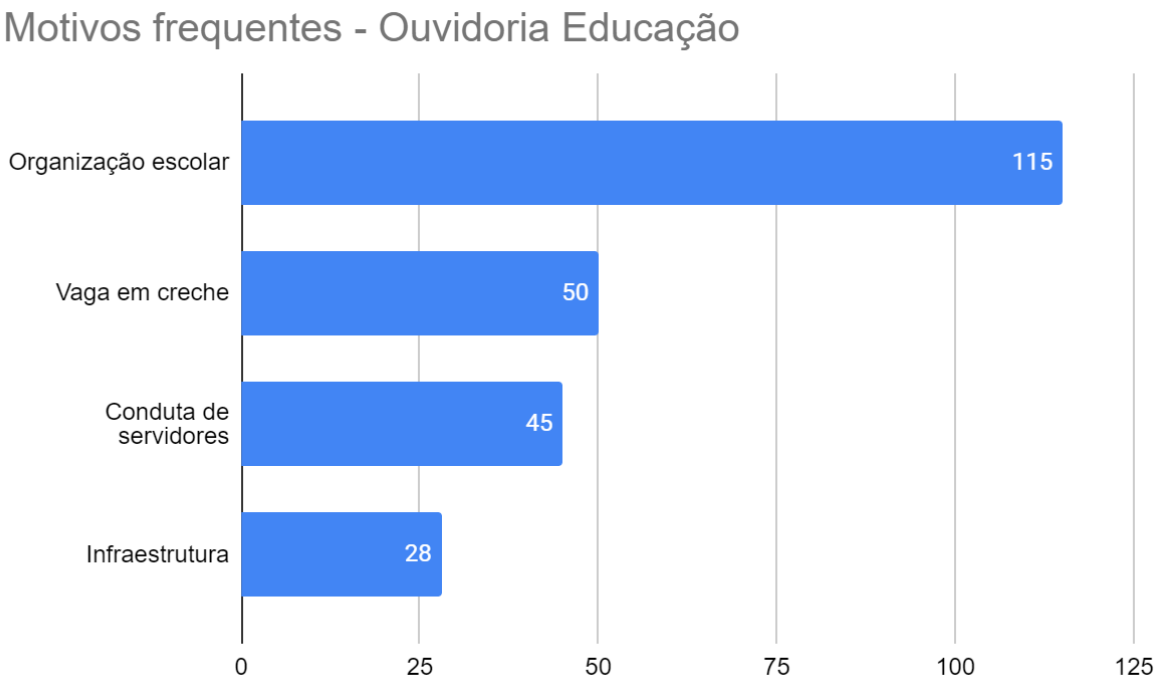
pedido de fiscalização de terrenos sujos e/ou com mato alto (93), reclamação de serviços prestados (71) e poda, roçada e limpeza de áreas públicas (61).

As manifestações mais frequentes estão ligadas à Secretaria de Serviços Gerais 193 manifestações, Secretaria da Fazenda 175 manifestações, Secretaria de Meio Ambiente e Urbanismo 120 manifestações e Secretaria de Trânsito, Transportes e Segurança 93 manifestações.



As informações e orientações sobre serviços representam a principal recorrência das manifestações registradas pela Ouvidoria da Saúde. Essas demandas refletem as dúvidas dos munícipes em relação aos serviços, incluindo informações sobre vacinação, fases e locais de vacinação, serviços da rede municipal de saúde, números de telefone, localização ou protocolos de atendimento das unidades de saúde, além de informações referentes a outros órgãos, como a Secretaria Municipal de Serviços Gerais e a DRS XV.

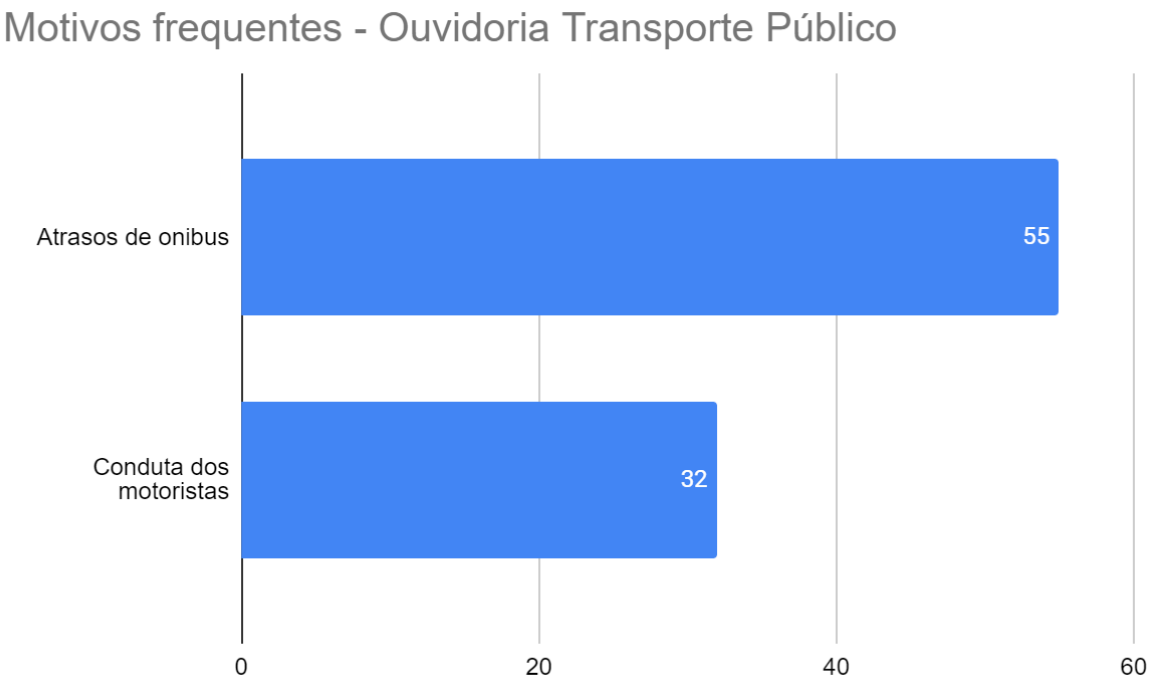
Também há um número significativo de solicitações para vistorias das equipes de Vigilância Ambiental, Agentes de Saúde e Endemias, relacionadas a animais nocivos e peçonhentos, possíveis focos de dengue, sujeira e mau cheiro causados pela presença de animais domésticos, criação de porcos e galinhas, lixo, mato alto, entulhos, entre outros.



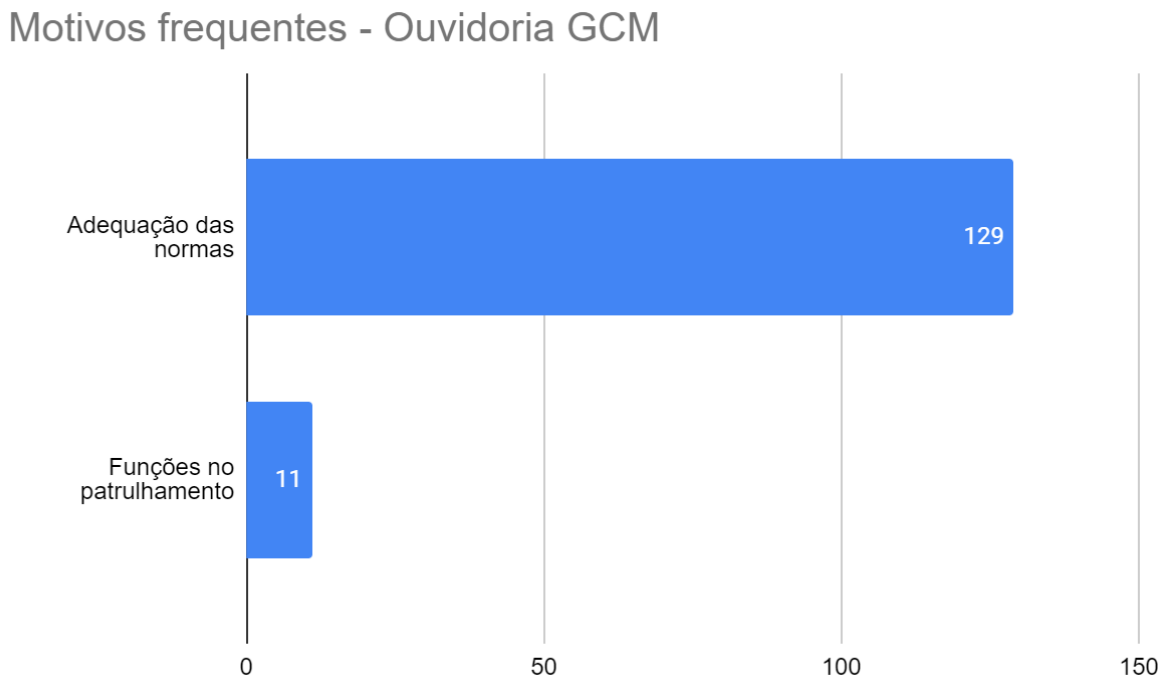
Na Ouvidoria da Educação, as manifestações mais frequentes estão relacionadas à organização escolar, tais como o horário de abertura do portão em dias chuvosos, a forma como a criança é acolhida na entrada, falta de comunicação no grupo de WhatsApp, adaptação ao cardápio, entre outros.

Já as manifestações relacionadas a vagas em creches tratam do tempo de espera entre a inscrição e o atendimento do pedido. Em relação aos funcionários mal-educados, as queixas são sobre a forma como o munícipe é tratado pelos funcionários da escola.

Quanto à infraestrutura, as manifestações tratam da solicitação de conserto de toldos, janelas, telhados, entre outros.



Entre os pontos recorrentes nas manifestações recebidas pela Ouvidoria do Transporte Público, verificam-se as reclamações de atrasos nos horários dos transportes. É importante esclarecer que, embora alguns atrasos ou adiantamentos sejam comuns no transporte público, há um tempo de tolerância para ambos, devido à constante movimentação dos automóveis (carros, motos, caminhões e até ônibus de outras empresas) nos mais diversos horários, especialmente nos horários de pico, quando pode haver engarrafamento ou trânsito lento (devido a acidentes no percurso, desvios por obras, etc.). Com base nas reclamações de atrasos ou adiantamentos, é verificado o tempo decorrido por meio do GPS do veículo e, quando esse tempo extrapola o limite tolerado, a empresa é autuada como aviso e punição pela infração.



Na Ouvidoria da Guarda Civil Municipal - GCM a principal recorrência no registro de manifestações é a respeito de adequação de normas. Importante destacar que cem por cento dessas manifestações foram feitas de forma anônima, o que pode dificultar o processo de tratamento do problema relatado.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

As informações recebidas pelas Ouvidorias foram analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis. As manifestações foram atendidas pela Administração Pública e seus setores.

PANORAMA DAS OUVIDORIAS

Em junho de 2022, foi regulamentada a Ouvidoria e demais pontos tratados pela Lei Federal 13450/17 por meio do Decreto Municipal 19230/22. Dessa forma, foi criada a Ouvidoria Geral do Município como unidade administrativa operacional, vinculada à Secretaria Municipal de Comunicação Social, a fim de integrar as atividades do sistema de ouvidoria desenvolvidas pela Administração Direta.

Consideramos a Ouvidoria Geral como órgão central e as Ouvidorias da Saúde, Educação, Trânsito e Transporte e Guarda Municipal como unidades setoriais. As unidades setoriais ficam sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria Geral do Município, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou entidade a que estiverem vinculadas.

Atualmente, as Ouvidorias Geral, Educação e Transporte Público utilizam a plataforma Fala.br para o registro de todas as suas manifestações recebidas.

Em 2022, 79,4% das demandas recebidas pela Prefeitura foram feitas através da Ouvidoria da Saúde, departamento vinculado à Secretaria da Saúde, que conta com quatro servidores que se dedicam exclusivamente ao recebimento e tratativa das manifestações. Das 8540 manifestações, 80% foram recebidas por telefone. Essa ouvidoria ainda não está informatizada e possui vários canais de atendimento. O 0800 é divulgado através de cartazes em todas as unidades municipais de saúde, além do portal da Prefeitura. A alta demanda, o baixo número de servidores e a falta de sistema que informatize seus processos acarretam muitas vezes em serviço de retorno mais lento para o cidadão, além de retrabalho na hora de tratar os dados e gerar relatórios. A Ouvidoria da Saúde iniciou suas atividades em 2008.

A Ouvidoria Geral, responsável pelo tratamento das demandas das demais secretarias, órgãos e setores vinculados à Prefeitura de Rio Preto, foi responsável por 11,2% das manifestações recebidas. Conta com apenas um servidor de dedicação não exclusiva às demandas da ouvidoria. Os canais de atendimento disponíveis são todos online e estão divulgados apenas no portal da Prefeitura. A Ouvidoria Geral iniciou suas atividades em 2018 e, além do recebimento e tratamento das manifestações, é de responsabilidade da Ouvidoria Geral conduzir a atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário; definir sistemas, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria, entre outras ações previstas no Decreto 19230/22.

A Ouvidoria da Educação recebeu 4,2% das manifestações, sendo a maior parte feita por contato telefônico. Conta com um servidor de dedicação exclusiva e seus canais de atendimento estão disponíveis no portal da Prefeitura. Iniciou suas atividades em 2017.

A Ouvidoria do Transporte Público, vinculada à Secretaria Municipal de Trânsito, Transportes e Segurança, recebeu 3,7% das manifestações, sendo a maior parte realizada por contato telefônico. Além das 397 manifestações, realizou inúmeros atendimentos com pedidos de orientação/informação que não foram registrados. A Ouvidoria conta apenas com um servidor dedicado exclusivamente a atendimento e apuração de ocorrências, e seus canais de atendimento estão divulgados nos ônibus municipais, informativos distribuídos aos usuários e também estão disponíveis no portal da Prefeitura.

Uma das principais dificuldades enfrentadas pela Ouvidoria do Transporte Público é o seu número reduzido de funcionários para atender e apurar as ocorrências. Muitos usuários do transporte coletivo também confundem o número 0800 da ouvidoria com o da Riopretrans, empresa que comercializa e concede os cartões de vale transporte comum e escolar. A Ouvidoria do Transporte Público iniciou suas atividades em 2012.

A Ouvidoria Civil Municipal - GCM atua desde 2017 e foi responsável pelo tratamento de 1,5% das manifestações. Conta com um servidor dedicado exclusivamente ao atendimento das manifestações. Seus canais de atendimento estão disponíveis no portal da Prefeitura.

APONTAMENTO DE DIFICULDADES

O Relatório de Gestão Anual consolidou, pela primeira vez, as informações de todas as ouvidorias municipais. No entanto, muitos dados importantes para uma análise mais precisa e possíveis tomadas de decisões, como o tempo médio de resposta, a quantidade de manifestações por período, tipo e região, além da avaliação dos usuários, não puderam ser tabulados e analisados devido à falta de padronização entre as ouvidorias da Administração Pública.

Essa falta de padronização se dá tanto nos canais de recebimento quanto nas respostas e tratamento dos dados. Além disso, não há um sistema único de recebimento e tratamento de informações que atenda às necessidades dos usuários e das ouvidorias. As devolutivas oferecidas pelos setores no tratamento das manifestações muitas vezes são superficiais e pouco objetivas, e alguns setores desrespeitam o prazo legal de resposta, o que acarreta na demora do tratamento das manifestações e do retorno ao usuário.

Outros problemas incluem a falta de aplicação de pesquisas de satisfação, o número insuficiente de servidores dedicados às atividades de ouvidoria e a pouca ou nenhuma divulgação dos canais de atendimento das ouvidorias. Essas dificuldades devem ser superadas para melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas ouvidorias da Administração Pública.

CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES DE AÇÕES PARA O ANO DE 2023

Com base nas informações fornecidas, é possível concluir que a Prefeitura de Rio Preto tem um sistema de ouvidorias em operação, que inclui a Ouvidoria Geral do Município, bem como ouvidorias setoriais para Saúde, Educação, Transporte Público e Guarda Municipal. A Ouvidoria Geral é responsável pelo tratamento das manifestações das demais secretarias, órgãos e setores, enquanto as ouvidorias setoriais são responsáveis por receber e tratar as manifestações em sua respectiva área de atuação.

No entanto, é preciso enfrentar algumas dificuldades para padronizar o atendimento e o tratamento das informações pelas ouvidorias da Prefeitura de Rio Preto, após a regulamentação.

É necessário implantar um sistema informatizado e comum para as ouvidorias, o que trará benefícios tanto para os usuários dos serviços públicos quanto para nossos servidores, proporcionando maior agilidade no processo de atendimento das manifestações, com envio interno para os setores, além de padronizar o serviço municipal e ser uma importante ferramenta para a gestão da qualidade dos nossos serviços. Para o usuário, é importante ter um canal comum para reportar sugestões, reclamações e elogios de forma simples, eficiente e transparente.

Para garantir que as manifestações sejam registradas e tratadas adequadamente e que a população seja ouvida e atendida de forma eficiente, algumas medidas são necessárias para o exercício de 2023:

- Adquirir nova tecnologia de atendimento e processamento de demanda, garantindo o atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos e agilizando os processos;
- Garantir que a Ouvidoria Geral e as setoriais tenham o mesmo sistema de registro e tratamento de demandas, a fim de padronizar o serviço para o usuário;
- Conscientizar os setores a importância da qualidade da devolutiva e a respeitarem os prazos legais de resposta;
- Difundir as informações e treinar todas as unidades da Prefeitura de Rio Preto para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão, o que pode ser iniciado em parceria com a Escola de Gestão - EGP;
- Criar um ponto de atendimento presencial para cadastro das manifestações no Poupatempo e Regional Norte;
- Oferecer educação continuada para as equipes de ouvidoria, por meio da ENAP e EGP;
- Divulgar amplamente os canais de atendimento da ouvidoria para a população e servidores municipais.

Além das medidas práticas, é importante que a Ouvidoria seja valorizada e reconhecida como uma importante ferramenta de gestão, que pode auxiliar na melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Rio Preto à sociedade. Para tanto, é fundamental que a Ouvidoria esteja presente nas discussões sobre as políticas públicas, ajudando a identificar problemas e propor soluções que atendam às demandas da população.