

OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

2021

[SANTO ANDRÉ - FEVEREIRO 2022]

Em cumprimento as Leis: Lei Federal 13.460/17 e Lei Municipal 10.257/19

OUVIDORIA DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

Rua Dona Elisa Fláquer, 37
Centro – Santo André / SP – CEP: 09020-160
ouvidoria@santoandre.sp.gov.br

RONALDO MARTIM

Ouvidor

ALEXANDRE DOMINGUES VIEIRA

Ouvidor Adjunto

Edição da Ouvidoria da Cidade de Santo André
Elaborada e Diagramada pela Coordenação Geral de Atendimento ao Munícipe.

Copyright © 2022 – Ouvidoria da Cidade de Santo André

Permitida a reprodução desta obra parcial ou total, desde que citada à fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente ou em sua versão digital.

INTRÓITO

Este Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Cidade de Santo André apresenta os resultados do exercício de 2021, em cumprimento ao estabelecido no artigo 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460/17 assim como o artigo 11 da Lei Municipal n. 10.257/19.

Os atendimentos da Ouvidoria são realizadas por uma equipe composta por dois assessores especiais e quatro atendentes. Este relatório foi estruturado de forma analítica, apresentando as manifestações recebidas por este órgão em seus diversos canais, bem como os seus desdobramentos; objetivando auxiliar o Executivo Municipal e suas Autarquias no aprimoramento dos processos e serviços prestados pelos órgãos públicos junto ao cidadão andreense.

Como resultado da análise das manifestações recebidas, apresentamos ao final deste relatório algumas sugestões de melhoria dos serviços prestados pela administração pública, bem como os procedimentos envolvidos.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

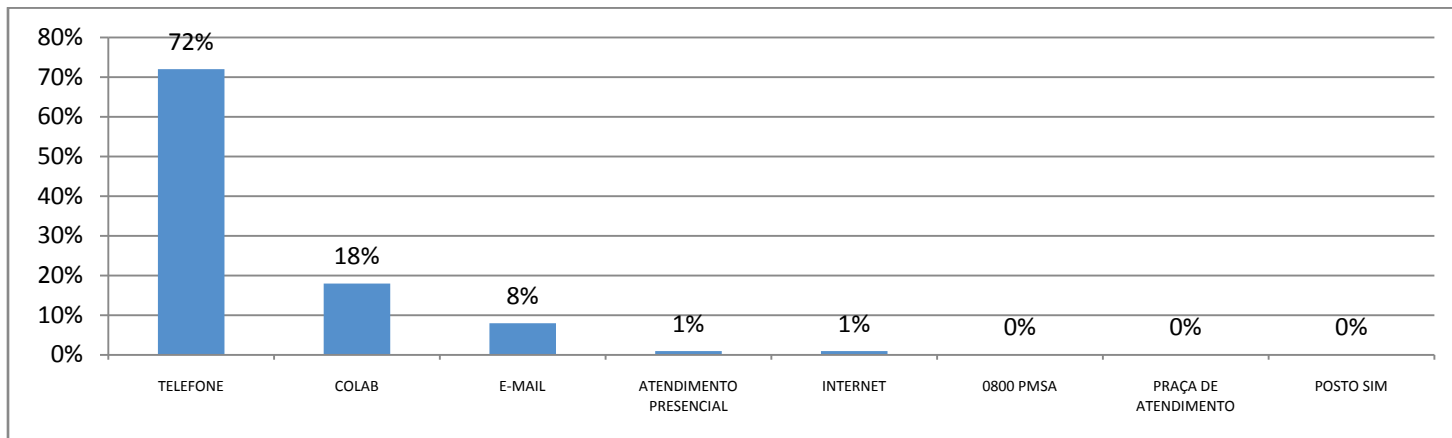
Foram recebidas pela Ouvidoria no exercício de 2021, o volume de 19.492 manifestações, das quais 157 foram encaminhadas para as secretarias de governo e autarquias em função da competência para adoção das respectivas providências.

Das manifestações encaminhadas, tivemos 111 (70%) resolvidas dentro do prazo estipulado pelo Guia de Serviços da Prefeitura de Santo André, outras 80 manifestações foram encerradas e respondidas aos solicitantes. Importante frisar que o volume superior de processos encerrados / resolvidos, se dá devido a demandas abertas no mês de dezembro de 2020, e que tiveram suas conclusões no exercício ora apresentado.



FORMAS DE ACIONAMENTO

Considerando os acionamentos apresentados, detalhamos abaixo as formas que o órgão recebeu as manifestações :



1º TRIMESTRE	JAN/21	FEV/21	MAR/21	TOTAL
E-MAIL	347	74	104	525
ATENDIMENTO PRESENCIAL	5	16	7	28
0800 PMSA	1	1	3	5
POSTOS SIM	0	0	0	0
PRAÇA DE ATENDIMENTO	3	4	5	12
INTERNET	5	7	7	19
TELEFONE	1.787	1.290	1.963	2.040
COLAB	388	472	380	1.240
TOTAL	2.536	1.864	2.469	6.869
2º TRIMESTRE	ABR/21	MAI/21	JUN/21	TOTAL
E-MAIL	140	81	186	407
ATENDIMENTO PRESENCIAL	0	27	0	27
0800 PMSA	0	2	1	3
POSTOS SIM	0	0	0	0
PRAÇA DE ATENDIMENTO	3	3	0	6
INTERNET	16	5	10	31
TELEFONE	974	1.187	712	2.873
COLAB	90	281	305	676
TOTAL	1.223	1.586	1.214	4.023
3º TRIMESTRE	JUL/21	AGO/21	SET/21	TOTAL
E-MAIL	95	98	92	285
ATENDIMENTO PRESENCIAL	5	11	19	35
0800 PMSA	1	3	2	6
POSTOS SIM	0	0	0	0
PRAÇA DE ATENDIMENTO	1	2	5	8
INTERNET	17	21	18	56
TELEFONE	1.439	895	988	3.322
COLAB	491	371	280	1.142
TOTAL	2.049	1.401	1.404	4.854
4º TRIMESTRE	OUT/21	NOV/21	DEZ/21	TOTAL
E-MAIL	83	168	124	375
ATENDIMENTO PRESENCIAL	5	13	6	24
0800 PMSA	9	1	0	10
POSTOS SIM	0	0	0	0
PRAÇA DE ATENDIMENTO	7	3	1	11
INTERNET	6	8	10	24
TELEFONE	691	1.242	852	2.785
COLAB	211	146	160	517
TOTAL	1.012	1.581	1.153	3.746

TOTAL DE ACIONAMENTOS

19.492

MÉDIA MENSAL: 1.624

Principais formas de acionamentos:

TELEFONE: 14.020

COLAB: 3.575

E-MAIL: 1.592

DESDOBRAMENTOS

Segue abaixo o desdobramento de todas as manifestações recebidas no exercício em questão:

1º TRIMESTRE	JAN/21	FEV/21	MAR/21	TOTAL
INDEFERIDOS	0	0	0	0
ORIENTADOS	2.308	1.715	2.245	6.268
PROGRAMADOS	15	49	49	113
PRONTO ATENDIMENTO	228	149	222	599
PROCESSOS ABERTOS	19	16	5	40
TOTAL	2.570	1.929	2.521	7.020
2º TRIMESTRE	ABR/21	MAI/21	JUN/21	TOTAL
INDEFERIDOS	0	0	0	0
ORIENTADOS	1.095	1.449	1.105	3.649
PROGRAMADOS	48	48	42	138
PRONTO ATENDIMENTO	108	126	102	336
PROCESSOS ABERTOS	23	14	14	51
TOTAL	1.274	1.637	1.263	4.174
3º TRIMESTRE	JUL/21	AGO/21	SET/21	TOTAL
INDEFERIDOS	0	0	0	0
ORIENTADOS	1.906	1.192	1.321	4.419
PROGRAMADOS	32	45	20	97
PRONTO ATENDIMENTO	189	150	120	459
PROCESSOS ABERTOS	11	18	15	44
TOTAL	2.138	1.405	1.476	5.019
4º TRIMESTRE	OUT/21	NOV/21	DEZ/21	TOTAL
INDEFERIDOS	0	0	0	0
ORIENTADOS	931	1.455	1.061	3.447
PROGRAMADOS	8	42	26	76
PRONTO ATENDIMENTO	81	126	92	299
PROCESSOS ABERTOS	5	10	7	22
TOTAL	1.025	1.633	1.186	3.844

INDEFERIDOS: Nenhuma manifestação foi indeferida no período apresentado.

ORIENTADOS: Quando comparamos os anos de 2020 e 2021, percebemos um crescimento de 20,4% no volume de manifestações recebidas por esta Ouvidoria, o que se deve ao volume de orientações prestadas aos municípios durante o período da pandemia do COVID-19. Foram 17.783 (89%) orientações prestadas.

Os assuntos relativos às orientações prestadas foram:

- ✓ Informações e orientações pertinentes aos Decretos de Lei durante o período de Pandemia;
- ✓ Informações e orientações referentes à vacinação contra a COVID-19;
- ✓ Informações e orientações referentes ao teste da COVID-19;
- ✓ Informações e orientações sobre o retorno gradativo das atividades;
- ✓ Orientações para a abertura adequada de solicitações junto a Prefeitura de Santo Andre e suas autarquias;
- ✓ Orientações referentes à abertura de solicitações que envolvam falta d'água ou vazamentos junto a SABESP;
- ✓ Orientações referentes à abertura de solicitações que envolvam poda de árvore junto a ENEL;
- ✓ Orientações quanto à abertura de pedidos de revisão do IPTU;

- ✓ Orientações quanto à solicitação de desconto para aposentados no IPTU;
- ✓ Orientações na abertura de manifestações junto aos órgãos Estaduais no município;
- ✓ Orientações quanto à abertura de reclamações pertinentes a zona azul no município;

PROGRAMADOS: São manifestações que foram encaminhadas aos setores responsáveis, cujo prazo para execução corresponde a um período superior a 20 dias. São situações em que os prazos de atendimento demandam um período maior, de acordo com o Guia de Serviços da Prefeitura de Santo André. Excepcionalmente tivemos períodos de paralisação das atividades em função da pandemia. Ressaltamos que, estes casos programados, são acompanhados pela Ouvidoria até a sua conclusão.

PRONTO ATENDIMENTO: São situações em que a solução da demanda apresentada é resolvida pelo atendimento ou coordenação da Ouvidoria, sem a necessidade de abertura de processos ou encaminhamentos às áreas. Seguem tratativas de pronto atendimento no período apurado:

- ✓ Impressão de segunda via de IPTU;
- ✓ Agendamento de vacinação para pessoas sem acesso a internet;
- ✓ Emissão de certidões;
- ✓ Informação sobre agendamento de consultas médicas;

PROCESSOS ABERTOS: São casos mais complexos onde existiu a necessidade de abertura de processos junto ao executivo municipal e suas autarquias. Foram 157 solicitações neste período, todas com prazos de execução vencidos ou referentes a serviços prestados com má qualidade.

ACIONAMENTO POR SECRETARIA GOVERNAMENTAL

A seguir, apresentamos quadro com as 10 principais secretarias acionadas no período:

1	SECRETARIA DE SAÚDE	29%
2	SECRETARIA DE INOVAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO	19%
3	SECRETARIA DE MANUTENÇÃO E SERVIÇOS URBANOS	18%
4	SECRETARIA DE GESTÃO FINANCEIRA	16%
5	SEMASA	7%
6	SECRETARIA DE SEGURANÇA CIDADÃ	3%
7	SECRETARIA DE HABITAÇÃO	3%
8	SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA	2%
9	SECRETARIA DE CIDADANIA E ASSISTÊNCIA SOCIAL	2%
10	SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO E GERAÇÃO DE EMPREGO	1%

SOLUÇÕES DIGITAIS

Em função do período de pandemia, houve um aumento no volume de soluções digitais sendo implantadas na cidade. Entendemos a importância dessas novas soluções, e a necessidade da implantação dessas ferramentas; porém constatou-se que uma parte considerável da população tem dificuldades em compreender e utilizar dessas soluções, conforme apresentamos abaixo:

- ✓ Munícipes idosos e sem conhecimento em meios digitais;
- ✓ Munícipes com dificuldade de acesso à internet;
- ✓ Munícipes que não possuem celulares ou computadores;
- ✓ Ausência de locais, como lan-house, nas proximidades das residências;
- ✓ Desativação dos Postos SIM.

Principais situações em que os munícipes apresentaram dificuldades:

- ✓ Impressão do carnê do IPTU;
- ✓ Impressão do ITBI;
- ✓ Emissão de certidões junto à Prefeitura de Santo André;
- ✓ Solicitação de serviços públicos através do APP COLAB e site da Prefeitura de Santo André;

SUGESTÕES DE MELHORIA

Tendo em vista as informações constantes neste relatório, apresentamos a seguir, sugestões de melhorias de processos e serviços em apoio ao atendimento prestado ao cidadão andreense.

- **MELHORIA NA URA DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ;**

Entendemos que uma URA com maior clareza de informações, e mais empática ao usuário, trará melhor eficiência no direcionamento e atendimento do munícipe que faz uso dos serviços públicos através do Fone Fácil e 0800 da Prefeitura.

A URA poderia informar a posição de atendimento e o tempo médio de espera, o que traria um grande ganho ao usuário que poderia avaliar se aguarda o atendimento ou retorna em outro momento.

Sugerimos ainda que a gravação da URA direcione para alguns setores de procura constate e diária, como por exemplo: tributos, desenvolvimento e geração de emprego, habitação, saúde, entre outras.

- **PROMOVER DIVULGAÇÃO DO GUIA DE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS;**

O Guia de Serviços visa facilitar ao usuário o entendimento de todos os serviços prestados pelo poder público, bem como a descrição dos mesmos, documentos necessários para sua solicitação e, principalmente sobre o tempo previsto para execução do serviço a ser solicitado. Assim, sugerimos:

- ✓ Revisão periódica dos serviços prestados pelo poder público;
- ✓ Revisão periódica do conteúdo do guia, no que se refere a prazos e documentos necessários;
- ✓ Revisão periódica dos meios de acionamento para solicitação de cada serviço;

- **AMPLIAR A DIVULGAÇÃO DO APLICATIVO COLAB;**

Por tratar-se do principal meio de solicitação de serviços junto ao poder público, torna-se de extrema importância a ampla divulgação da ferramenta, assim como a forma de utilização da mesma, a fim de trazer maior assertividade ao usuário na solicitação de serviços.

Ainda sugerimos que um link direto para a ferramenta, seja disponibilizado nas principais páginas de solicitação de serviços do poder público, uma vez que muitas pessoas acessam via internet e não via mobile. Outra constatação é que muitos municípios tem resistência em instalar um aplicativo apenas para registrar uma demanda.

Ressaltamos que muitos municípios que acionam a Ouvidoria, não detêm conhecimento da existência desta importante ferramenta.

- **AMPLA DIVULGAÇÃO DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA SAÚDE EM TODOS OS LOCAIS DE ATENDIMENTO MÉDICO HOSPITALAR DO MUNICÍPIO;**

Muitos municípios desconhecem a existência da Ouvidoria da Saúde (SUS), buscando apoio referente aos assuntos direcionados a saúde em locais inadequados, como praça de atendimento, Fone Fácil e Ouvidoria Municipal.

Importante que os locais de atendimento médico hospitalar, assim como UBS e UPA, tenham as informações necessárias para que os usuários tenham um caminho assertivo no contato com a Ouvidoria da Saúde. Dessa forma sugerimos:

- ✓ Colocação de banner's / cartazes em todos os locais onde haja a prestação de algum serviço ligado à saúde, informando telefone para contato, endereço e horário de atendimento.
- ✓ Implantação na página principal da Prefeitura de Santo André, de um link direto para uma página com todas as informações necessárias para contato com a Ouvidoria da Saúde (SUS).

- **PARCERIA COM A OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO;**

Esta parceria visa estabelecer um canal direto entre a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de São Paulo e a Ouvidoria da Cidade de Santo André, com objetivo de melhorar o fluxo de demandas que chegam ao MP/SP oriundas da cidade de Santo André.

- **MELHORIA DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DOS SETORES EXTERNOS AO PREDIO DO EXECUTIVO;**

Faz-se necessário uma atenção aos atendimentos telefônicos prestados pelos setores externo ao prédio do executivo, como CRAS, DEFESA CIVIL, VIGILÂNCIA SANITÁRIA, CONSELHO TUTELAR, S.A.TRANS, UBS, UPA e SEMASA. Esta Ouvidoria tem recebido várias reclamações que apontam dificuldade em falar, assim como a obtenção de informações objetivas com esses setores. Fato este comprovado pela equipe de coordenação e gestão desta Ouvidoria.

- **AJUSTE NOS SITES OFICIAIS DO PODER PÚBLICO;**

Sugerimos alterações nos sites do poder público conforme segue:

- ✓ Maior visibilidade no link para Ouvidoria no Site da Prefeitura de Santo André;
- ✓ Inclusão do link para Ouvidoria no site do SEMASA;
- ✓ Inclusão do link para Ouvidoria no site do CRAISA;
- ✓ Inclusão do link para Ouvidoria no site do Serviço Funerário Municipal;
- ✓ Inclusão do link para Ouvidoria no site do IPSA.

- **MELHORIA NO TEXTO DOS CARNÊS DE IPTU;**

- ✓ Elaboração de um novo texto, mais explicativo referente aos descontos concedidos à aposentados, apontando as condições e citando ainda os requisitos necessários para solicitação dos mesmos, trazendo maior clareza e entendimento ao munícipe.
- ✓ Melhoria e mais clareza do texto que se refere a recursos que o munícipe quer apresentar quanto a revisão de valores do IPTU

- **CAPACITAR SERVIDORES DENTRO DAS EMEIEF'S A FIM DE PROMOVER ALGUNS ATENDIMENTOS QUE OUTRORA FORAM REALIZADOS PELOS POSTOS SIM;**

Capacitar e treinar servidores das emeief's para que possam atender munícipes residentes no entorno das mesmas para atender e orientar em pequenas ações que eram realizadas nos postos SIM.

Essa sugestão se dá pela constatação de que existe um grande volume de pessoas com dificuldade de acesso ao centro da cidade, bem como de fazer o uso das ferramentas digitais implantadas no município, como por exemplo, imprimir uma segunda via de IPTU ou certidão, orientar em como se registra uma reclamação, entre outros.

- **PONTOS DE OUVIDORIA NA CIDADE;**

Tendo em vista a grande dimensão geográfica do município, muitos munícipes, principalmente nas regiões mais carentes tem grandes dificuldades em acessar serviços prestados pela municipalidade, bem como de registrar manifestações em geral nos sistemas digitais da prefeitura e suas autarquias. Com o encerramento das atividades dos postos SIM, essas dificuldades se agravaram de maneira considerável.

Sendo assim, sugerimos a capacitação de voluntários que trabalham nas inúmeras entidades assistenciais, parceiras do poder público, para que os mesmos possam atuar como agentes multiplicadores, auxiliando no atendimento de munícipes que residam no redor das respectivas entidades.

Essa mesma ação pode ser realizada utilizando-se da estrutura e funcionários de todas as emeief's numa parceria da Ouvidoria com a Secretaria de educação do município.

- **INCLUSÃO DA OUVIDORIA NAS REUNIÕES DE SECRETARIADO;**

Para uma melhor e mais produtiva atuação das Secretarias na relação com a Ouvidoria entende-se ser de suma importância acompanhar todas as ações que ocorrem na cidade. Sendo assim, sugerimos estender ao Ouvidor e Ouvidor Adjunto o convite para participar de todas as reuniões do secretariado municipal, a fim de apoiar na melhoria de projetos e auxiliar nas demandas apresentadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da Cidade de Santo André vem cumprindo com sua missão de atuar como mediadora entre o cidadão andreense e o poder público, tendo como foco principal, possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

O órgão tem trabalhado no sentido de aprimorar sua forma de atuação, com a revisão e a implementação de novos fluxos de trabalho, acerca de avaliações e análises realizadas por sua equipe de gestão. Observa-se, contudo, a possibilidade de melhorias em sua atuação, no atendimento às manifestações recebidas, de forma mais célere e assertiva. Ainda no intuito de aprimorar e melhorar a prestação de nossos serviços implantaremos um sistema próprio de gestão a fim de aprimorar a comunicação com as secretarias e autarquias, buscando ampliar os canais de acionamento para os usuários.

Percebemos também a necessidade de transitar informações verídicas e confiáveis ao cidadão, o que nos fez incluir em nosso plano de trabalho para a gestão 2021-2024, a elaboração de um plano de atuação no combate à fake news em nosso município.

Assim, para 2022, a perspectiva é que a Ouvidoria da Cidade de Santo André permaneça avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade em suas atribuições, de modo a aproximar cada vez mais os usuários do serviço público e a Administração Pública Municipal.

