



RELATÓRIO ANUAL
2020

1. Apresentação

Em atendimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei federal nº 13.460/17, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, apresentamos um compilado das manifestações recebidas por esta Ouvidoria.

Também, em atendimento ao artigo 11 da Lei Municipal nº 10.257/19, que dispõe sobre a elaboração de relatório de gestão anual, consolidando informações de atendimento, apontando falhas e sugerindo melhorias para prestação dos serviços públicos, apresentamos o relatório de Gestão Anual referente ao período de Janeiro de 2020 à Dezembro de 2020.

O presente relatório foi estruturado de forma analítica, apresentando as manifestações recebidas pela Ouvidoria da Cidade de Santo André, em seus diversos canais e seus desdobramentos, tendo por objetivo manter ativa a missão desta Instituição em disponibilizar informações relevantes ao executivo municipal que auxiliem no aprimoramento dos processos e serviços prestados junto ao cidadão andreense.

Sendo assim, e desde já, nos colocamos a disposição, renovando nossos mais elevados votos de estima e consideração.

Ronaldo Martim

OUVIDOR DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

Alexandre D. Vieira

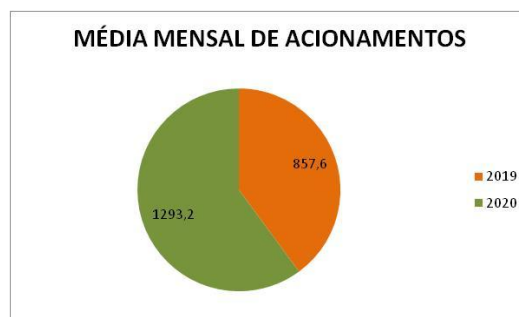
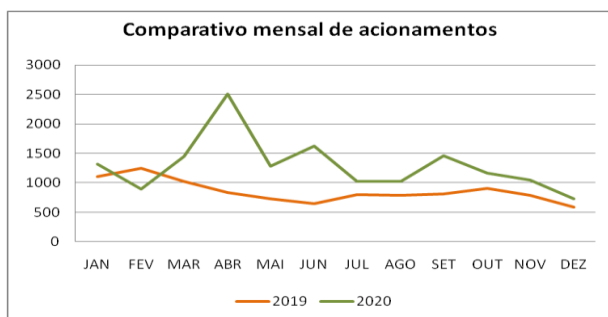
OUVIDOR ADJUNTO DA CIDADE DE SANTO ANDRÉ

2. Demonstrativo de acionamentos



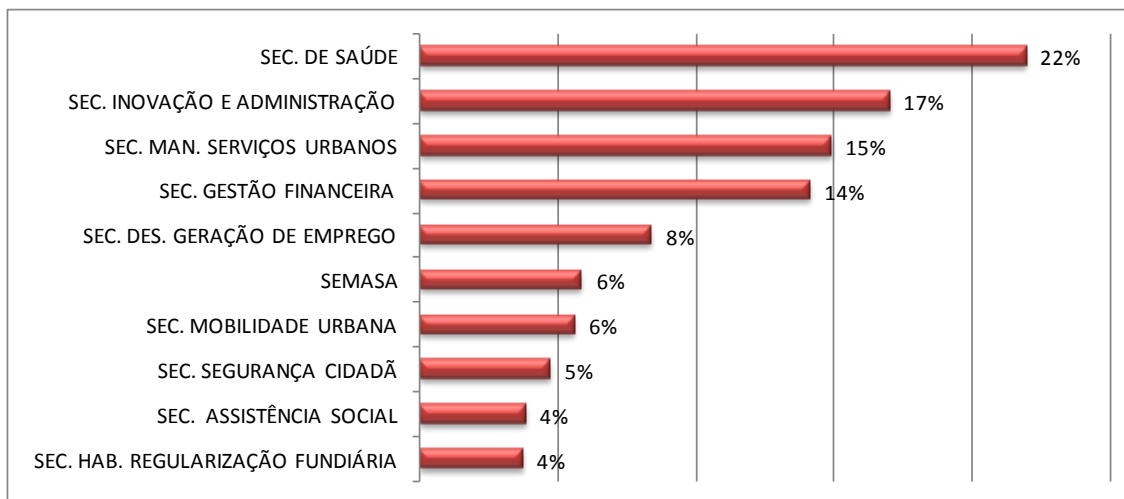
Quando comparamos os acionamentos recebidos em 2019 e 2020 e, considerando o mesmo período constata-se um crescimento de 50.78%. Destacamos que 2020 foi o ano, onde a Ouvidoria da Cidade de Santo André teve o maior volume de acionamentos desde sua criação em 1999.

No final do 1º trimestre, período onde se iniciou as medidas restritivas referente a pandemia do corona vírus, o órgão adotou um sistema de atendimento híbrido, sistema esse que permeou todo 2º e 3º trimestre do ano de 2020. Fez-se necessário o uso de ferramentas digitais que garantiram no período, o atendimento de 8.911 acionamentos, número este 92% maior se comparado ao mesmo período de 2019.



3. Acionamentos por Secretaria

Apresentamos na seqüência, as 10 secretarias mais acionadas no período de jan a dez/2020:



4. Formas de Acionamento

Considerando os acionamentos apresentados, o ano de 2020 foi distribuído conforme quadro abaixo:

TELEFONE	72%
COLAB	16%
E-MAIL	9%
PESSOAL	1%
INTERNET	1%
*0800 PMSA	0%
*PRAÇA DE ATENDIMENTO	0%
*POSTOS SIM	0%
*CARTA	0%

*A soma dos acionamentos foi inferior a 1%.

5. Encaminhamentos

Os acionamentos recebidos no ano de 2020, foram encaminhados da seguinte forma:

ORIENTADOS	91%
PRONTO ATENDIMENTO	5%
PROGRAMADOS	3%
PROCESSOS ABERTOS	2%
INDEFERIDOS	0%

Durante o ano de 2020, a Ouvidoria da Cidade de Santo André adotou uma postura orientativa ao cidadão andreense, que necessitava de informações rápidas e precisas diante de tantas mudanças de convívio social. Essa postura, mais pró-ativa demandou maior detalhamento de informações e evitou assim, a abertura de processos desnecessários junto à prefeitura de Santo André. Tal mudança ampliou o número de orientações dadas em 61,5% e reduziu o volume de processos abertos em 88% se comparado ao mesmo período de 2019.

Abaixo, relatamos os temas tratados, dentro de cada uma das fases apresentadas:

5.1 – Orientados

- Decretos de Lei;
- Orientação sobre funcionamento de empresas e comércios;
- Orientações sobre os testes em massa;
- Agendamentos para atendimento junto a Prefeitura e suas autarquias;
- Orientações sobre retornos gradativos das atividades;
- Orientação sobre a vacinação.

5.2 – Pronto Atendimento

- Pedidos de revisão do IPTU;
- Pedidos de reconsideração de multas de trânsito;
- Processos de poda que envolva a ENEL;
- Reclamações por faltas d'água, ou vazamento de água que envolva a SABESP;

- Assuntos relacionados à pandemia do Covid-19.

5.3 – Programados

- Solicitações acionadas pela Ouvidoria que necessitaram prazo superior a 20 dias para serem solucionados.

5.4 – Processos Abertos

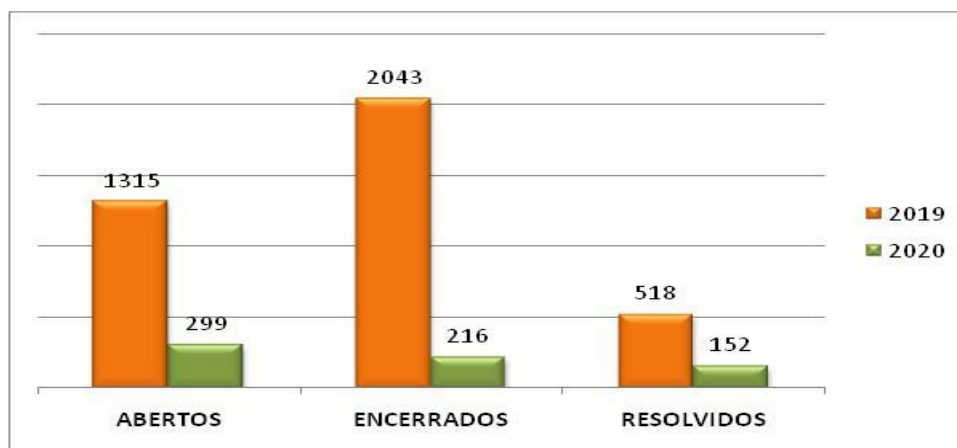
- Solicitações encaminhadas pela Ouvidoria junto a Executivo Municipal com resposta efetivada dentro do prazo de 20 dias.

5.5 – Indeferidos

- Solicitações não pertinentes ao serviço público;
- Solicitações não verídicas;
- Duplicidade de solicitações feitas;

6. Desdobramentos

Os processos abertos junto a Prefeitura de Santo André, são devidamente acompanhados em seus desdobramentos. Abaixo, apresentamos comparativos de desdobramentos entre os anos de 2019 e 2020:



Observando os processos abertos junto a prefeitura e suas autarquias, notamos que a nova postura adotada pela Ouvidoria da Cidade de Santo André trouxe equidade na mediação, com uma maior efetividade de respostas nos processos resolvidos (aqueles 100% solucionados) e processos encerrados (aqueles parcialmente solucionados), o que levou ao cidadão andreense respostas efetivas aos seus acionamentos, dentro do prazo por Lei estipulado.

7. Entre Janeiros

O primeiro mês do ano de 2021 apresenta um novo crescimento no volume de acionamentos. Comparando com 2020 um aumento de 92%, e comparando a 2019 um aumento de 129% conforme gráfico abaixo.



8. Sugestões de melhorias

Abaixo, apresentamos sugestões de melhorias de processos em apoio aos atendimentos prestados aos munícipes:

- ✓ Criação da enciclopédia de atendimentos unificada para todos os setores da PMSA;
- ✓ Melhoria na URA de atendimento eletrônico da PMSA;
- ✓ Ampla divulgação do guia de serviços da PMSA;
- ✓ Ampla divulgação do APP Colab;
- ✓ Divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria da Saúde em todos os locais de atendimento médico municipal;
- ✓ Divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria da Cidade em todos os locais de atendimento ao público do município;
- ✓ Melhorias ao texto informativo constante no carnê de IPTU, referente aos prazos para recurso ao IPTU, simplificando o entendimento do mesmo.