



Relatório: 002/2022-OGM

Mogi das Cruzes, 18 de janeiro de 2023.

Assunto: Relatório de Gestão da Ouvidoria – Exercício de 2021

1. Introdução

Tendo a missão institucional de receber e encaminhar as manifestações dos cidadãos relacionadas a administração e a serviços públicos, uma Ouvidoria Pública classifica essas demandas em quatro tipos: reclamações; denúncias; sugestões; e elogios. Essa lógica de tipificação tem origem nas melhores práticas de Ouvidoria e desde o ano de 2017 as Ouvidorias de órgãos públicos, fundações e autarquias receberam o regramento legal dessa classificação pelo inciso V, do art. 2º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispôs sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O termo que utilizamos hoje de “Ouvidoria Pública” teve origem na Suécia no ano de 1809 quando foi criada a figura do *Ombudsman*, com o objetivo de receber e encaminhar as queixas dos cidadãos relacionadas a serviços públicos.

Para conceituar esses quatro tipos utilizou-se como referência os manuais e materiais disponibilizados pela Ouvidoria Geral da União, pela Ouvidoria Geral do Estado de São Paulo, pela Associação Brasileira das Relações Empresa Cliente - ABRAREC e pela Associação Brasileira de Ouvidores/*Ombudsman* – ABO.

As definições foram ajustadas para a Administração Pública Municipal conforme abaixo:

Sugestão: Se você tiver uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

Elogio: Se você foi bem atendimento e está satisfeito com o atendimento e/ou com o serviço que foi prestado.

Denúncia: Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito cuja a solução dependa da atuação de órgãos da Administração Pública Municipal.

Reclamação: Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas e relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão.

**Relatório: 002/2022-OGM – Fls. 2/12****2. Número de Manifestações e Motivos**

No exercício de 2021, a Ouvidoria Geral registrou 20.823 manifestações. A Tabela 1 apresenta as quantidades por motivos e por secretaria e autarquia:

Secretaria - Autarquia	Informação	Serviço	Sugestão	Elogio	Denúncia	Reclamação	Totais	Perc
Infraestrutura Urbana		5.194	17	18	158	1.554	6.941	33,3%
Saúde			17	145	1.748	3.796	5.706	27,4%
Segurança			6	2	2.550	696	3.254	15,6%
Mobilidade Urbana	4	119	26	1	27	1.402	1.579	7,6%
Verde	179	555	1	1	15	79	830	4,0%
Semae		38	1	3	4	580	626	3,0%
Gabinete			5	29	31	381	446	2,1%
Planejamento e Urbanismo			2	1	294	100	397	1,9%
Assistência Social			3	2	30	268	303	1,5%
Educação			3	4	4	202	213	1,0%
Gestão	56		2	3	13	66	140	0,7%
Esporte			5	2	1	122	130	0,6%
Finanças				1	7	109	117	0,6%
Desenvolvimento				4	2	28	34	0,2%
Governo	13	17				3	33	0,2%
Agricultura		1				2	17	0,1%
Habitação	14					2	19	0,1%
Assuntos Jurídicos						5	13	0,1%
Cultura			3	1	3	10	17	0,1%
Total Geral	266	5.924	91	217	4.896	9.429	20.823	100,0%
	1,3%	28,4%	0,4%	1,0%	23,5%	45,3%	100,0%	

Tabela 1: Quantidade de demandas abertas por Pasta/Autarquia e motivos.

As demandas estão divididas em dois grupos: as de Informações e Solicitações, caracterizadas pelos Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC com 29,7% dos registros; e o segundo grupo de Ouvidoria Pública, tipificado pelas Sugestões, Elogios, Denúncias e Reclamações e responsável por 70,3% das demandas registradas.

Ao logo do exercício de 2021 a OGM realizou análises qualitativas dos assuntos e identificou tipificações equivocadas de algumas demandas, com por exemplo as denúncias de posturas municipais, direcionadas à Secretaria de Segurança. As ações realizadas no aprimoramento estão na seção 4 deste relatório.

Por essa razão, as informações do relatório de 2020 apresentam 9077 (43,0%) de demandas de Ouvidorias, frente a 14.633 (70,3%) em 2021. Da mesma forma e consequentemente, as demandas de Solicitações em 2020 totalizaram 12.048 (57,0%) frente a 6.190 (29,7%) em 2021.

Embora os dois conjuntos de registros pertençam ao conceito mais amplo de Participação e Relacionamento com o Cidadão, este relatório abordará em separado os dois grupos de manifestações limitando as análises de pontos recorrentes ao grupo de Ouvidoria Pública, nos termos do inciso II, do art. 14, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Relatório: 002/2022-OGM – Fls. 3/12****2.1. Ouvidorias**

As 14.633 demandas abertas no exercício estão distribuídas nas quatro tipificações de ouvidoria: Reclamação; Elogio; Denúncia; e Sugestão.

O gráfico 1 apresenta a participação de cada um dos tipos de demandas de Ouvidoria no total registrado em 2021.

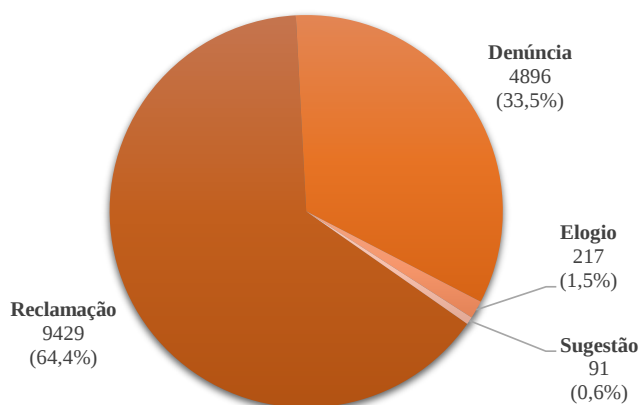
OUVIDORIAS - DEMANDAS POR TIPO

Gráfico 1: Demandas de Ouvidoria por Tipo.

O gráfico 2 apresenta a participação de cada uma das origens dos registros efetuados no sistema informatizado de gestão de Ouvidorias. As manifestações registradas exclusivamente pelos cidadãos corresponderam a 58,6% do total, enquanto os cadastros realizados por intermédio da equipe de servidores da área totalizam 41,4%, resultado da somatória dos canais dos telefones 156 e 162, do WhatsApp, do presencial e do e-mail.

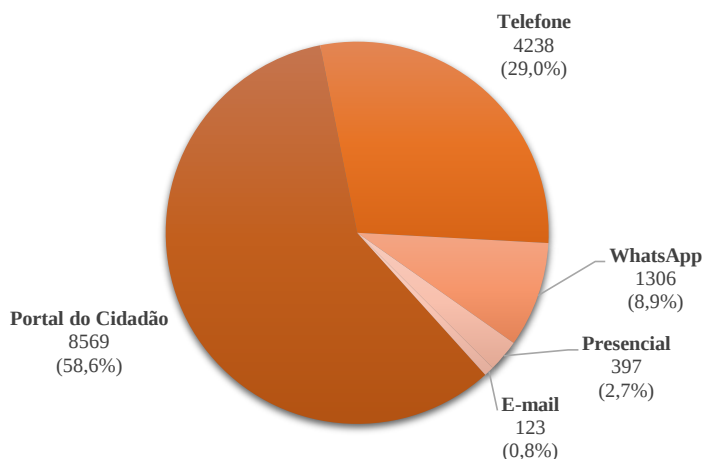
OUVIDORIAS - DEMANDAS POR ORIGEM

Gráfico 2: Demandas de Ouvidoria por origem de registro.

Relatório: 002/2022-OGM – Fls. 4/12**2.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão**

As 6.190 demandas abertas no exercício de 2021 estão divididas entre os tipos de solicitações: de informação; e de serviços.

Os dois tipos de demandas e a participação no Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC são apresentados pelo Gráfico 3.

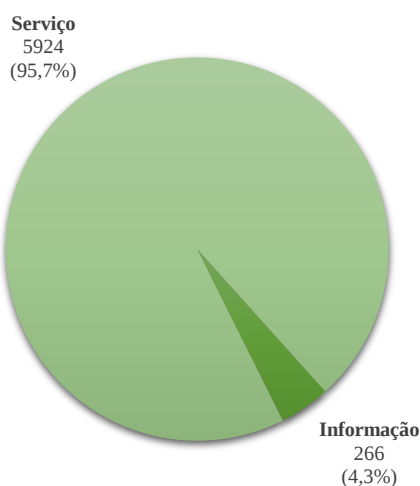
SOLICITAÇÕES - DEMANDAS POR TIPO

Gráfico 3: Demandas de SAC por Tipo.

O gráfico 4 apresenta as quantidades e percentuais por canal de registro. As manifestações registradas exclusivamente pelos cidadãos representam 58,6%, enquanto que as demandas que contaram com o suporte da equipe de relacionamento com o cidadão representaram 41,4%.

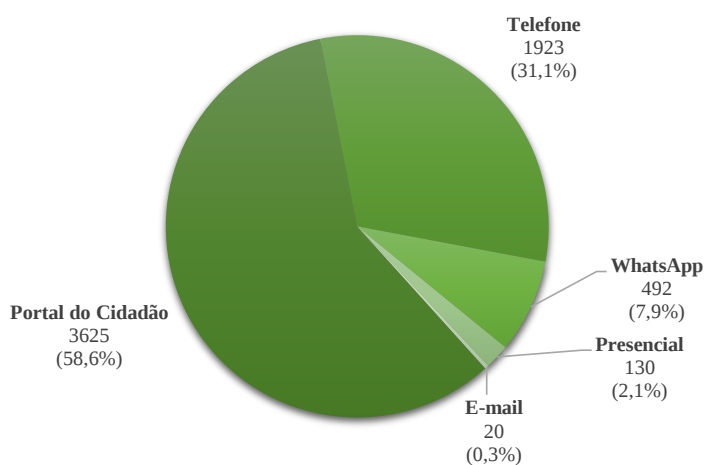
SOLICITAÇÕES - DEMANDAS POR ORIGEM

Gráfico 4: Demandas de SAC por origem do cadastro.



Relatório: 002/2022-OGM – Fls. 5/12

3. Análise dos pontos recorrentes

3.1. Elogios

Do total de 217 Ouvidorias de Elogios recebidas, 88,5% foram para três Pastas. Foram 145 (66,8%) elogios para a Secretaria da Saúde, seguido de 29 (13,4%) elogios ao Gabinete do Prefeito e 18 (8,3%) direcionadas para a Secretaria de Infraestrutura Urbana.

Dos 145 elogios à Secretaria de Saúde, 119 (82,1%) foram para o atendimento dos profissionais que atuam nas Unidades Básica de Saúde e ao serviço de vacinação.

3.2. Sugestões

Em 2021 foram registradas 91 Ouvidorias de Sugestões. Deste total 83,5% ou 76 demandas foram destinadas à seis Secretarias, sendo: Mobilidade Urbana (26); Saúde (17); Infraestrutura Urbana (17); Segurança (6); Esporte e Lazer (5) e Gabinete do Prefeito (5).

3.3. Denúncias

Foram registradas 4.893 Ouvidorias de Denúncias. Deste total, 97,0% estão relacionadas a demandas de quatro Pastas: Segurança (2.550); Saúde (1.745); Planejamento e Urbanismo (294); e Infraestrutura Urbana (158).

Para a Secretaria de Segurança, 80,5% das demandas estão concentradas em seis assuntos: Limpeza de Terrenos Particulares (982); Fiscalização de Comércio Irregular (300); Defeitos no passeio ou calçada (298); Lei do Silêncio (192); Veículos abandonados (147); e Risco de Queda de Imóveis, Trincas e Rachaduras (135).

Na Secretaria de Saúde, os assuntos que mais registraram demandas estão concentrados em duas áreas. Para a Zoonose foram: Maus Tratos de Animal Domiciliado (332); Animais Sinantrópicos, aqueles que transmitem doenças as pessoas (193); Cão ou Gato em via Pública (153); Animais Peçonhentos (83); e Dengue (74). A outra área é a Vigilância Sanitária, onde as mais recorrentes foram: Alimentos (143); Saúde do Trabalhador (106); Esgotos (91); e Aglomeração – Descumprimento da Fase I Vermelha, do Decreto nº 19.925/2021 (53).

Das demandas registradas para a Secretaria de Planejamento e Urbanismo, 281 (95,6%) foram para a Fiscalização de Construções e Obras Irregulares.

Do total de demandas registradas para a Secretaria de Infraestrutura Urbana, o assunto mais recorrente foi o Descarte Irregular de Entulho ou Lixo, com 133 (84,2%) registros.

**Relatório: 002/2022-OGM – Fls. 6/12****3.4. Reclamações**

Em 2021 foram registradas 9.429 Ouvidorias do tipo Reclamação. As demandas de cinco Secretarias representaram 85,1% deste total, nos seguintes quantitativos: Saúde (3.796); Infraestrutura Urbana (1.554); Mobilidade Urbana (1.402); Segurança (696); e SEMAE (580).

As demandas mais recorrentes para a Secretaria de Saúde foram: Atendimento nas Unidades de Saúde (905); Marcação de Exames de Especialidade (335); Marcação de Consultas de Especialidade (310); Agenda não Disponível – Clique Vacina (273); Vacinação nas Unidades de Saúde (272); Marcação de Consultas em Unidades de Saúde (264); Atendimento de Médicos em Unidades de Saúde (222); Atendimento de outros funcionários em Unidades de Saúde (105); e Agenda lotada na Marcação de Consulta (105).

Para a Secretaria de Infraestrutura Urbana, as demandas mais recorrentes do tipo Reclamação foram para: Coleta de Lixo Reciclável (557); Recolhimento de Lixo Doméstico (232); Reclamações relativas ao “Mogi Iluminada” (134); Falta de Varrição nas Ruas (132); Troca de Lâmpadas Queimadas em Ruas (42); Descarte Irregular de Entulho ou Lixo (31); Serviços no Cemitério São Salvador (22); e Cata-Tranqueira (20).

Das demandas encaminhadas para a Secretaria de Mobilidade Urbana, as mais recorrentes foram: Atraso de Ônibus (521); Fiscalização de Trânsito (207); Reclamação de motoristas ou fiscais de Ônibus (125); Placas de Sinalização Danificadas (91); Sinalização de Solo Apagada ou em Mau Estado (78); Horário de Ônibus Suprimido (42); Cartão SIM – Ônibus (41); e Terminais de Ônibus (40).

As demandas recorrentes da Secretaria de Segurança foram para: Guarda Municipal – Diversos (183); Limpeza de Terrenos Particulares (129); Lei do Silêncio (101); Fiscalização de Comércio Irregular (44); Uso Indevido da Via ou Calçada (37); Defeitos no Passeio ou Calçada (34); Risco de Queda de Imóveis, Trincas e Rachaduras (30); e Veículos Abandonados (29).

Para a Autarquia SEMAE, as demandas mais recorrentes foram para: Serviços – Diversos (525); Telefone 115 (32); e Atendimento no Pronto Atendimento ao Cidadão – PAC (18).



Relatório: 002/2022-OGM – Fls. 7/12

4. Providências adotadas

Objetivando o aperfeiçoamento do canal de Controle Social sobre a Administração Pública, a Ouvidoria Geral Municipal – OGM realizou ações voltadas tanto para o aprimoramento da gestão do órgão quanto para o relacionamento e compreensão das dificuldades apresentadas pelas Unidades Administrativas das dezoito Secretarias e da Autarquia.

4.1. Plano Inicial de Aprimoramento do Órgão

Em 1º/02/2021 e diante das restrições impostas pela pandemia de COVID-19 iniciamos o processo de diagnóstico das necessidades e ações para atendê-las:

- ✓ Reuniões virtuais/presenciais com todas da equipe da OGM entre 01 e 02/02/2021;
- ✓ Busca de melhores práticas de Ouvidoria no Brasil e fora 01 a 11/02/2021;
- ✓ Confecção do Plano de Ação 12/02/2021;
- ✓ Apresentado Plano de Ação ao Secretário de Gabinete em 16/02/2021;
- ✓ Por meio da definição dos conceitos organizamos as demandas em Serviços e Ouvidorias em 16/02/2021;
- ✓ Mapeados os processos de Informação, Serviços e Ouvidorias e analisadas as TIC para Gestão de Relacionamento com o Cidadão entre as alternativas disponíveis e definida a solução mais adequada com base nos requisitos legais (LF 14.360/17) em 11/03/2021;
- ✓ Análise dos maiores fluxos de demandas em 24/03/2021;
- ✓ Confecção e publicação do 1º Relatório de Gestão Anual de Ouvidoria em 30/03/2021;
- ✓ Início da parametrização solução de TIC, validado com a equipe em testes pilotos os três tipos de processos e realizado o início da nova sistemática e migração do sistema em 12/05/2021.

4.2. Diretrizes de Relacionamento com o Cidadão

Compreendidos os fluxos de trabalho foram estabelecidas as diretrizes necessárias para aprimoramento das atividades e gestão de demandas em Serviços e Ouvidorias.

Serviços: Informações e Solicitações

Prazo: Conforme Carta de Serviços

Base Legal: IV, art. 7º, LF 13.460/17

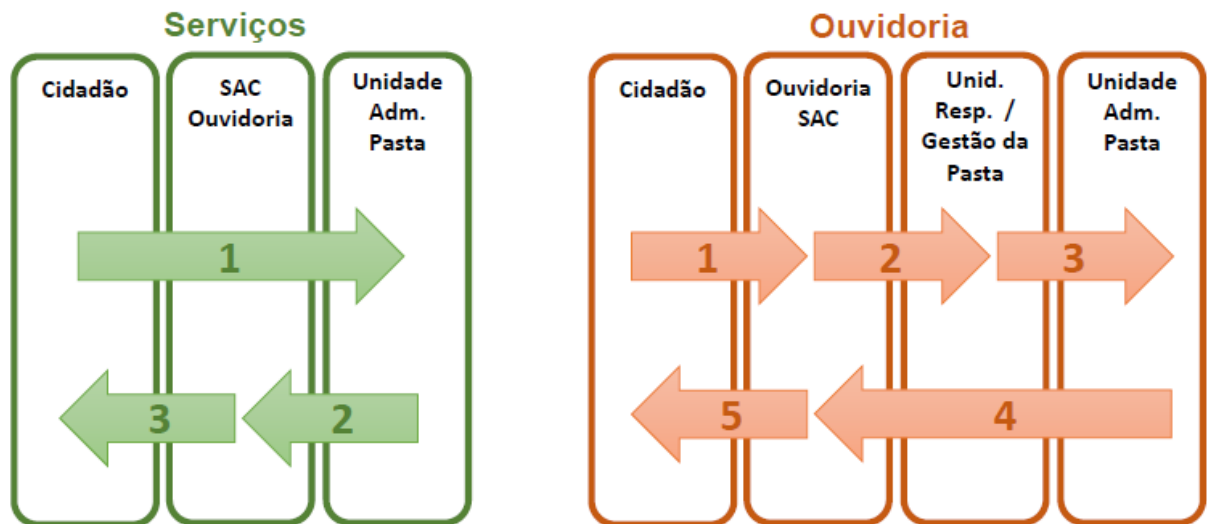
Ouvidorias: Reclamações, Elogios, Denúncias e Sugestões

Prazo: 30 dias úteis.

Base Legal: Art. 16, LF 13.460/17

Relatório: 002/2022-OGM – Fls. 8/12

4.3. Fluxos de Trabalho (Regras de Negócio)



4.4. Canais de Comunicação

Estabelecimento de um repositório único para a gestão de demandas provenientes dos vários canais e organização e distribuição das atividades na Equipe de Ouvidoria.

Canais de Atendimento:

- ✓ Presencial
- ✓ E-mail
- ✓ Portal do ReclameAqui
- ✓ Página no Facebook
- ✓ Aplicativo Fala Mogi (App)
- ✓ Portal do Cidadão (Web)
- ✓ WhatsApp
- ✓ Tele atendimento Serviços – 156
- ✓ Tele atendimento Ouvidoria – 162

4.5. Solução de TIC para Gestão das demandas

Realizada a análise e a troca da solução de informática pelas soluções disponíveis.

O método de Análise da TIC utilizado foi: 1.Mapear e Modelar o Processo e requisitos; 2.Desenhar o Processo (BPMN); 3.Confrontar com a TIC; e 4.Definir a melhor TIC.

Entre fevereiro e março foram analisadas as opções de TIC disponíveis, sendo definida uma única solução

Foram migradas as 44.102 demandas do sistema antigo e iniciada as atividades no sistema de gestão de solicitações e ouvidorias atual em 12/05/2021.



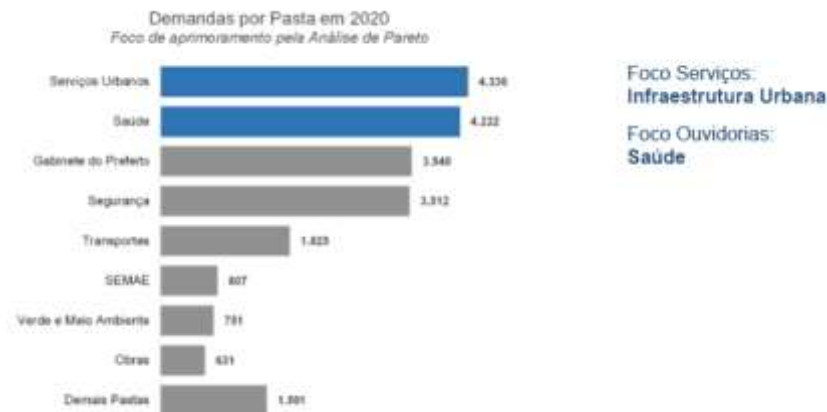
Relatório: 002/2022-OGM – Fls. 9/12

4.6. Foco de Aprimoramento do Órgão

Com base nas 21.125 demandas de 2020 foi realizado estudo de Pareto (80/20) identificando a prioridade de aprimoramento de serviços e ouvidorias para:

Foco Serviços: Infraestrutura Urbana (20,5% de todas as demandas registradas).

Foco Ouvidorias: Saúde (20,0% de todas as demandas registradas).



4.7. Reuniões com as Secretarias

Para compreender a dinâmica de alguns assuntos, foram realizadas reuniões temáticas com as lideranças das áreas com maior volume de demandas.

Para Serviços: Secretaria de Infraestrutura Urbana.

- ✓ 02/09 – Departamento de Conservação Urbana;
- ✓ 03 e 10/11 – Divisão Tapa Buraco.

Para Ouvidorias: Secretaria de Saúde

- ✓ 08/09 – Unidades de Pronto Atendimento - UPA, Hospitais e 24 horas;
- ✓ 22/09 – Zoonoses;
- ✓ 13/10 – Departamento de Apoio Técnico, Departamento de Rede Básica.

4.8. Aprimoramento do Órgão

Foram mapeados e analisados 348 assuntos conforme método abaixo:

Método

Mapeado e correlacionados:

- 1.Modalidade (Serviços e Ouvidorias)
- 2.Assuntos (Nome da demanda)
- 3.Unidade Administrativa - UA Resp. na Pasta
- 4.Servidor Responsável (usuário da TIC)

Reuniões com as Unidades Administrativas

- 1.Análise conjunta
- 2.Validação
- 3.Padronização do fluxo

Ferramenta de TIC

- 1.Parametrização no sistema
- 2.Análise da evolução
- 3.Monitoramento das demandas

Quantidade de Assuntos por Modalidade X Pasta

Pasta / Órgão	Ouvidoria	Serviços	Total
Agricultura	1	4	5
Assistência Social	12		12
Assuntos Jurídicos	1		1
Cultura	2		2
Desenvolvimento	5		5
Educação	13		13
Esporte	3		3
Finanças	4		4
Gabinete	6		6
Gestão	7		7
Governo	5	1	6
Habituação	3		3
Obras	4	4	8
Ouvidoria	5		5
Planejamento	6	1	7
Procon	3		3
Saúde	166		166
Segurança	19		19
Semae	4	1	5
Serviços Urbano	7	28	35
Transporte	25	3	28
Verde	4	1	5
Total Geral	305	43	348

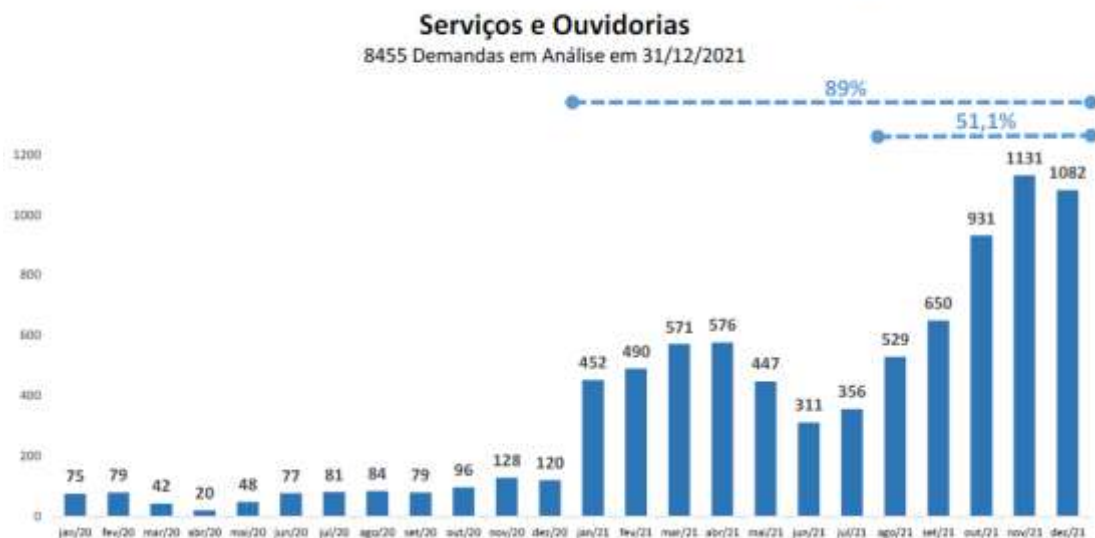
Relatório: 002/2022-OGM – Fls. 10/12**4.9. Demandas em Aberto por Exercício de Registro**

O balanço de demandas em aberto considerou a situação nos dias 31 de dezembro de cada exercício. A análise realizada considerou o exercício de abertura, tendo em vista que haviam demandas pendentes do exercício de 2010, onze anos.

Demandas em Aberto por Exercício de Registro

Em 31/12/2020, 61% das demandas em aberto eram de 2020 e 39% de anos anteriores do período de 2010 a 2019. Já em 31/12/2021, 89% ou 7526 das demandas em aberto eram de 2021 e 11% ou 929 do ano de 2020.

Das 8455 demandas em análise em 31/12/2021, 51,1% foram abertas entre agosto e dezembro de 2021, conforme segue:

Demandas em Aberto por mês de Registro

Relatório: 002/2022-OGM – Fls. 11/12

4.10. Balanço 2021

O balanço do esforço realizado pela OGM, mesmo com as restrições impostas pela pandemia de COVID-19, é apresentado mês a mês conforme abaixo:



4.11. Análise Qualitativa de 2021

Em análise qualitativa das demandas que se apresentaram ao longo do exercício de 2021, a OGM identificou dois grupos: Sazonais e Atípicas. O percentual entre parênteses é relacionado ao total de demandas registradas no ano.

4.11.1. Demandas Sazonais

- ✓ Tapa Buracos (1379: 6,6%): 50% das demandas entre Janeiro e Abril;
- ✓ Limpeza e Capinação Guias (861: 4,1%): 60% das demandas entre Janeiro e Março;
- ✓ Poda de Árvores (725: 3,5%): 60% das demandas entre Janeiro e Abril.

4.11.2. Demandas Atípicas

- ✓ Fila para vacinação (287: 1,4%): entre fevereiro e março; com origem no início da vacinação contra COVID-19; orientação: buscar por ferramenta de TIC;
- ✓ Tapa Buracos (1379: 6,6%): entre abril e maio; com origem na aquisição de massa asfáltica; orientação: aprimorar a gestão da Pasta responsável;
- ✓ Clique Vacina (318: 1,5%): abril; início da utilização da ferramenta digital; ajustado e resolvido;
- ✓ Coleta de Lixo (565: 2,7%): entre agosto e setembro; com origem na transição entre empresas prestadoras; orientação: aprimorar a gestão da Pasta responsável;
- ✓ Troca de Lâmpadas Queimadas em Ruas (877: 4,2%): entre setembro e outubro; com origem na transição entre empresas prestadoras; orientação: aprimorar a gestão da Pasta responsável.



Relatório: 002/2022-OGM – Fls. 12/12

Considerações

Como canal de interação entre a Sociedade Mogiana e a Prefeitura de Mogi das Cruzes, a Ouvidoria Geral Municipal tem como diretriz a análise quantitativa e qualitativa das manifestações registradas por cada cidadão.

Essas análises não se limitam a responder e resolver questões pontuais, como falhas na prestação de serviços ou serviços realizados fora do prazo, mas a compreender novas demandas que proporcionam a criação e abertura de novos assuntos inerentes ao Controle Social da Administração Pública Municipal.

Quanto o Cidadão registra uma demanda na Ouvidoria, seja de Reclamação ou Denúncia, seja de Sugestão ou Elogio, ele auxilia a municipalidade no aprimoramento de suas atividades, de seus processos e na revisão ou manutenção do compromisso assumido junto a sociedade na Carta de Serviços ao Usuário de Serviços Públicos.

Da mesma forma que a reclamação e a denúncia permitem corrigir processos de trabalho e condutas de servidores municipais, as sugestões permitem enxergar oportunidades que de dentro da Administração não são possíveis identificar. As ouvidorias do tipo elogio permitem reconhecer a qualidade do trabalho realizado por equipes e profissionais, mas também possibilitam que a Secretaria que recebeu o elogio consiga disseminar essas boas práticas para outras unidades ou equipamentos, bem como compartilhar com outras Prefeituras e Órgão Públicos.

Adm. ANTONIO CLEBER G. CASTANHO ALMEIDA JR
Responsável pela Ouvidoria¹

¹ Responsável pela Ouvidoria Geral Municipal de 09/02/2021 a 31/01/2022, conforme Portaria 244, de 26/02/2021, Portarias 728 e 729, de 02/08/2021, e a partir de 22/08/2022, conforme Portaria 3042, de 23/11/2022.