

Relatório Anual 2018



Expediente

Prefeito

Vlamir de Jesus Sandei

Vice-Prefeita

Ana Maria Madureira

Controlador Geral

Osmar Rui Filho

Ouvidora Geral

Melise Cristina Scomparim

Projeto Gráfico

Rafaela Foltran Morales

Sumário

1 Apresentação	3
2 Atendimento ao Cliente	5
2.1 Canais de atendimento ao cliente	5
2.2 E-SIC	5
3 Analise Quantitativa 2018	6
3.1 Demandas Recebidas	6
3.2 Meios de Comunicação Utilizados	7
3.3 Número de Demandas por Secretaria	8
3.4 Número de Demandas por Classificação	11
4 Analise Qualitativa	13
4.1 Perfil das Secretaria	13
5 E-SIC	18
6 Considerações Finais	19

1 Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de Tietê foi instituída através da Lei nº 3.106/2009 e Lei nº 3.471/2014, busca, através de suas atribuições, assessorar, fiscalizar e orientar.

A Ouvidoria exerce a função de representante dos servidores públicos e dos cidadãos perante os órgãos da Administração Direta do Município.

Através dessa ferramenta a ouvidoria funciona como instrumento de encaminhamento de informações de interesse dos servidores e cidadãos ao seu destinatário; encaminha questões ou sugestões apresentadas às áreas competentes, acompanhando suas apreciações, além de facilitar o acesso dos servidores ou cidadãos aos seus serviços, simplificando os procedimentos adotados para tanto.

Através de suas atividades diárias, a ouvidora consegue identificar problemas no atendimento aos servidores e cidadãos e auxilia a administração pública na busca de soluções, sugerindo e planejando estratégias para o melhor funcionamento dos setores municipais.

No Município de Tietê, a atividade do ouvidor geral se dá, conforme descrito na Lei nº3.471/2014:

SEÇÃO IV DA OUVIDORIA

Art. 10 - A Ouvidoria é um órgão de assessoramento, fiscalização e orientação vinculado diretamente a CGM e possui as seguintes atribuições:

I - exercer a função de representante dos servidores públicos e dos cidadãos perante os órgãos da Administração Direta do Município;

II - encaminhar:

a) informações de interesse dos servidores e cidadãos ao seu destinatário;

b) questões ou sugestões apresentadas às áreas competentes, acompanhando suas apreciações.

III - facilitar o acesso dos servidores ou cidadãos aos seus serviços, simplificando os procedimentos adotados para tanto;

IV - identificar problemas no atendimento aos servidores e cidadãos;

V - acessar livremente a todas as unidades administrativas onde exerça suas funções, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;

VI - sugerir soluções de problemas identificados ao dirigente da unidade em que atue;

VII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

VIII - estimular a participação do servidor e do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos; e,

IX - desempenhar outras atividades correlatas que lhe forem atribuídas pelo superior hierárquico.

Perante o exposto, em 2018, este órgão desenvolveu o primeiro relatório Anual da Ouvidoria do Município no qual é apresentado indicadores quantitativos e qualitativos dos serviços prestados, além de uma relação das ações da ouvidoria que foram realizadas no período através de dissertação reflexiva e conclusiva da análise e mapeamento dos números aqui apresentados, com sugestões de melhorias para a esfera do executivo.

Melise Cristina Scomparim

Ouvidora Geral do Município de Tietê

2 Atendimento ao cliente

O atendimento prestado pela Ouvidoria Geral do Município inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos canais disponíveis, e compreende na análise desta manifestação, através da verificação da responsabilidade, classificação se o assunto cabe realmente à ouvidoria, encaminhamento das demandas, tratamento formal e adequado, com a tomada das providências necessárias para o envio de resposta conclusiva ao cidadão.

2.1 Canais de atendimento ao cliente

a) presencial: este tipo de atendimento pode ser realizado de segunda à sexta-feira das 8h30 às 12h e 13h às 17h no Paço Municipal, localizado à Praça dr. J. A Corrêa, 01;

b) telefone: A ouvidoria pode ser contatada através do telefone (15) 3285-8755 – ramal 8775, no mesmo horário de funcionamento do atendimento presencial;

c) e-mail: ouvidoria@tiete.sp.gov.br pode ser enviado pela internet a qualquer horário e local e é respondido em até dois dias úteis.

d) outros: memorandos, ofícios, cartas entre outros.

2.2 E-SIC

O e-SIC – sistema do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), disponível na Internet, que assegura o cumprimento da Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. A ferramenta permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso, acompanhe o prazo e receba a resposta elaborada pela Prefeitura do Município de Tietê. O cidadão ainda pode entrar com recursos e apresentar reclamações sem burocracia.

3 Análise Quantitativa 2018

A Análise quantitativa dos atendimentos da ouvidoria geral do município está dividida em duas fatias maiores entre “atendimentos das demandas” e outra análise específica do e-SIC. Através desse indicador é possível realizar o mapeamento e construir conclusões sobre o perfil das demandas realizadas no município ao longo do ano de 2018.

3.1 Demandas recebidas

Desde a posse da nova Ouvidora Geral do Município, em fevereiro de 2018, foram registradas 146 ocorrências na ouvidoria, sendo:

Mês	Número de atendimentos
Fevereiro	15
Março	16
Abril	13
Maio	13
Junho	13
Julho	13
Agosto	18
Setembro	16
Outubro	12
Novembro	9
Dezembro	8
Total	146

Tabela 1: Número de contatos recebidos pela ouvidoria mês a mês durante 2018.

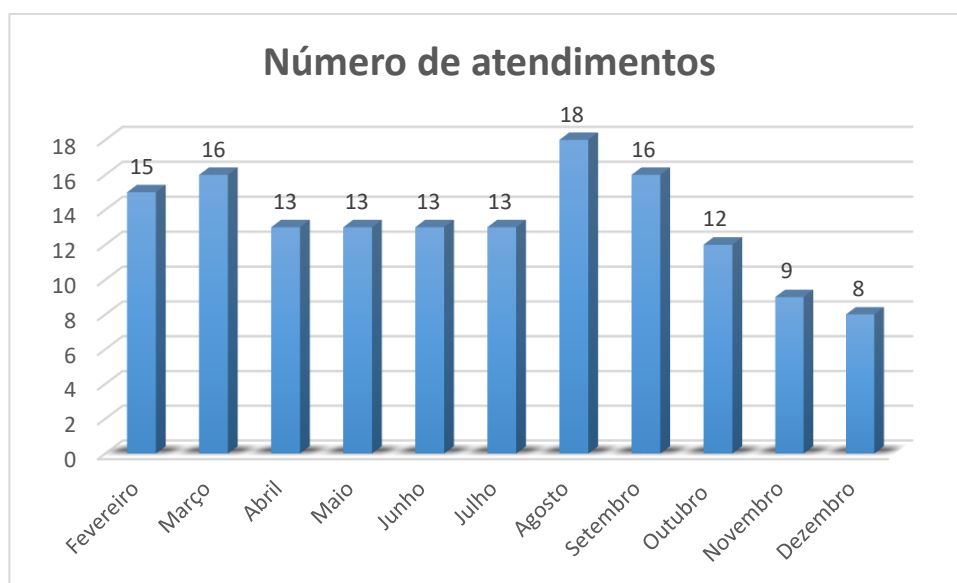


Gráfico 1: Evolução de contatos atendidos via ouvidoria em 2018.

Conforme exposto no gráfico acima, é possível observar que novembro e dezembro foram os meses com menos atendimentos, esse resultado se deve, possivelmente, à maior eficiência em serviços como tapa-buracos, iluminação pública, que como veremos são as razões da maioria dos contatos.

3.2 Meios de comunicação utilizados

O meio mais utilizado pelos munícipes para entrar em contato com a ouvidoria é através do e-mail, seguido pelo telefone e por último pessoalmente.

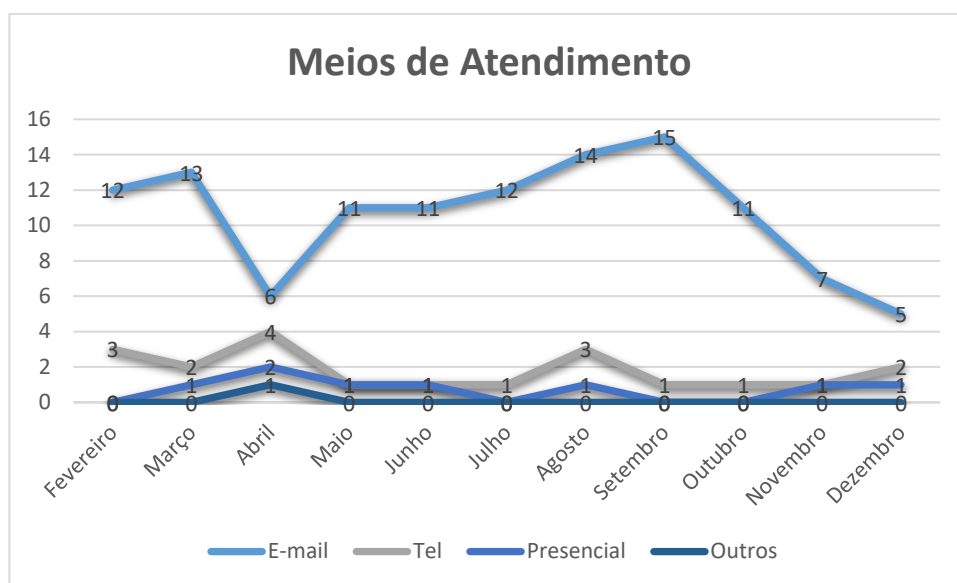


Gráfico 2: Número de atendimentos realizados mês a mês, discriminados por meio de comunicação.



Gráfico 3: Meios de comunicação mais usados para contatar a ouvidoria.

Como verificado, o meio de comunicação mais utilizado pelos munícipes para entrar em contato com a ouvidoria é o correio eletrônico. Uma das razões é a facilidade devido ao acesso ao e-mail que qualquer aparelho eletrônico com acesso à internet pode realizar, além de poder ser enviado a qualquer momento do dia e da semana, sem precisar ficar limitado aos horários de atendimento do departamento. E impessoalidade que o e-mail trazem, sendo mais fácil para o munícipe se expressar, sem precisar se expor diante da organização, ainda que o sigilo seja garantido e assegurado a todos.

3.3 Número de demandas por secretarias

Abaixo é apresentado gráfico que expressa o número de ocorrências atendidas via ouvidoria classificado por secretaria.

Secretaria	Demanda
Gabinete	7
Ouvidoria	9
Administração e Modernização	18
Assistência e Desenvolvimento Social	1
Educação	6
Esportes, Juventude e Lazer	1
Finanças	16
Governo e Coordenação	4
Meio Ambiente, Agricultura e Desenvolvimento Sustentável	3
Negócios Jurídicos	1
Obras e Planejamento	22
SAMAE	9
Saúde e Medicina Preventiva	9
Segurança e Trânsito	8
Serviços	31
Turismo e Cultura	2
TOTAL	147

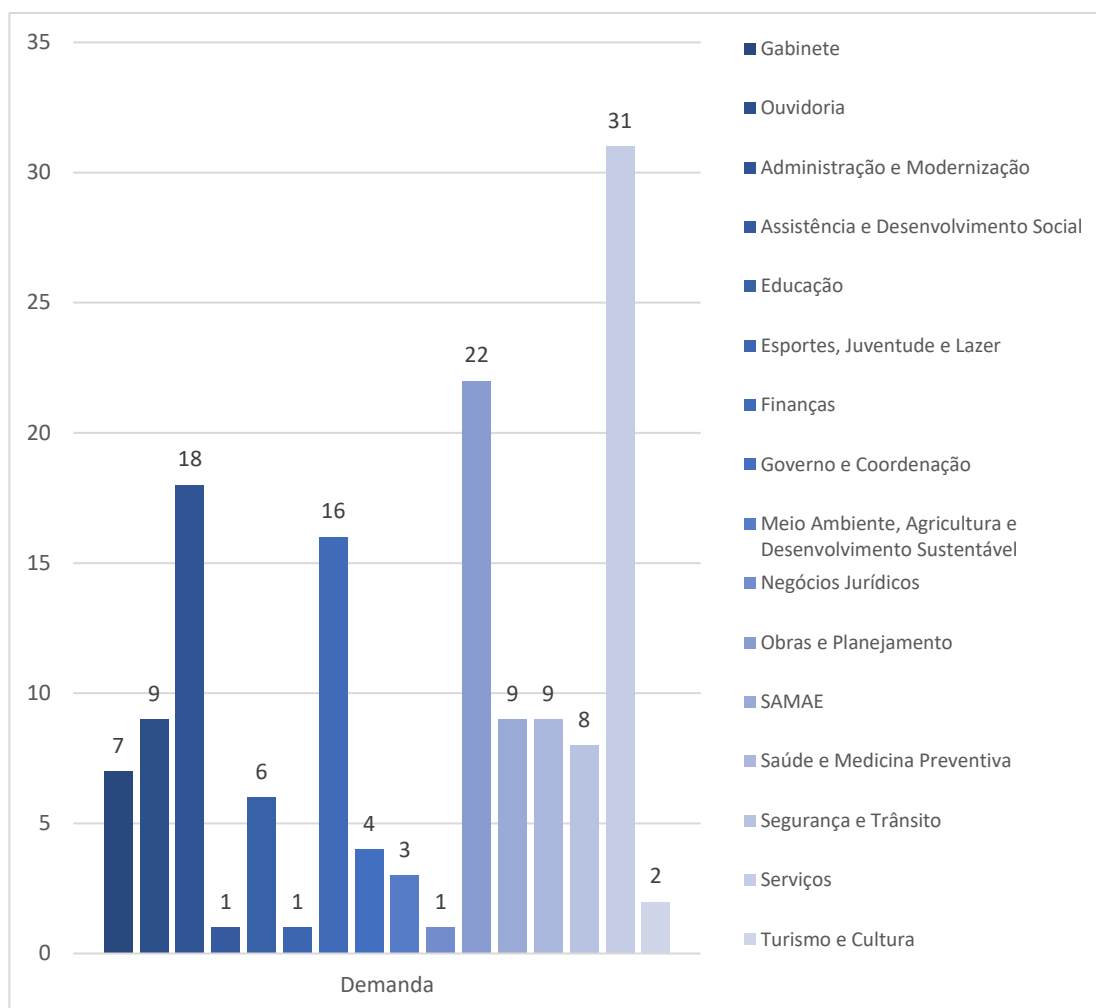


Gráfico 4: Número de ocorrências por secretaria durante 2018.

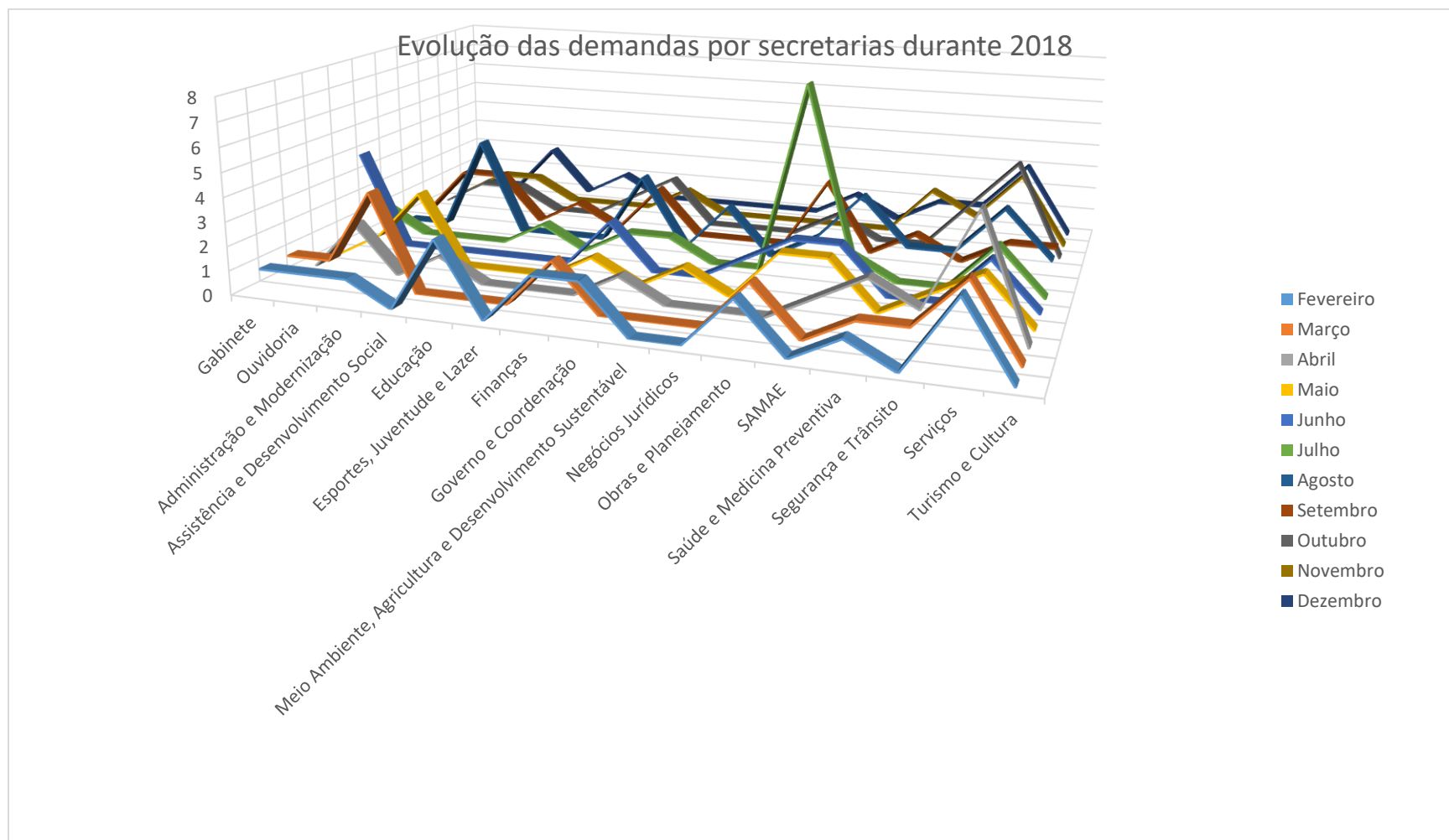


Gráfico 5: Evolução dos atendimentos mês a mês por secretaria.

Diante do exposto em tela, é possível verificar que as secretarias de Serviços, Obras e Planejamento, Administração e Modernização e Finanças são as que recebem o maior número de demandas via ouvidoria, porém a motivação difere entre elas, conforme será visto no capítulo 4 que trata da Análise Qualitativa.

3.4 Números de demanda por classificação

Os contatos recebidos pela ouvidoria são classificados como: Reclamação, Dúvidas, Solicitações, Denúncias, Sugestões e Elogios. A evolução mês a mês destas manifestações podem ser visualizadas abaixo.

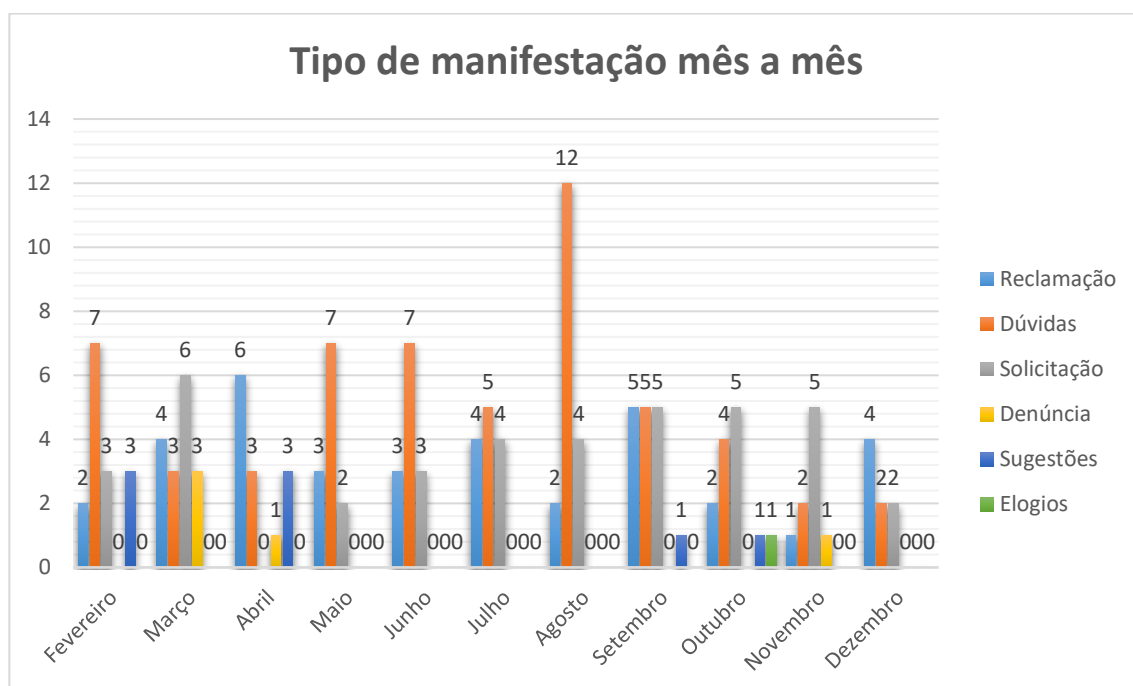


Gráfico 6: Classificação das manifestações mês a mês

Em 2018, os atendimentos foram em sua maioria relativo às dúvidas dos munícipes, seguido de solicitações de serviços e reclamações.

Tipo de manifestação	Quantidade
Reclamação	36
Dúvidas	57
Solicitação	39
Denúncia	5
Sugestão	8
Elogios	1

Tabela 2: Quantidade por manifestação.



Gráfico 7: Manifestações atendidas em 2018 por tipo.

4 Análise qualitativa

A utilização de indicadores já é trabalhada de forma eficaz no ambiente privado, porém no setor público, apenas grandes centros trabalham com esses dados, de forma a usar essas ferramentas como base de decisões.

O atendimento via ouvidoria é uma ferramenta da administração que pode ser usada para olhar a gestão pública de maneira menos eleitoreira, mas como uma real via de transformação de realidades.

É importante salientar que o processo da ouvidoria segue uma sequência sistêmica de recepção da demanda, avaliação, encaminhamento para solução do departamento responsável, cobrança do feedback e, por fim, a finalização da solicitação que pode ser deferida, indeferida ou em aguardo de mais informações, ou inconclusiva. Posteriormente, é feita a coleta de dados e sintetizado a fim de definir a qualidade dos serviços oferecidos, rapidez nos setores e responder e solucionar as questões e o comprometimento do órgão público em focar seus esforços nas reais necessidades demonstradas pelos munícipes.

No período analisado, fevereiro a dezembro de 2018, pode-se verificar que os contatos no primeiro semestre, principalmente, se tratavam de solicitações e reclamações sobre iluminação pública e buracos em vias.

Quanto ao comprometimento da secretarias e divisões, a taxa de resposta média é de 6,4 dias.

Além disso, houve um aumento das dúvidas e pedidos de orientações e redução de solicitações e reclamações. O que demonstra uma evolução na qualidade dos serviços prestados mês a mês.

4.1 Perfil das Secretarias

Diante das análises e observações realizadas foi possível verificar tendências de comportamento e ações distintas em cada departamento em relação à ouvidoria e nas soluções de problemas. Com isso, foi possível desenhar o perfil de cada secretaria e com isso, foi identificado pontos fortes, fraquezas, oportunidades e ameaças.

4.1.1 Secretaria de Administração e Modernização

Secretaria da Administração e Modernização compete assistir, coordenar, controlar e executar atividades inerentes à administração de recursos humanos, material e patrimônio, tecnologia da informação, departamento de gestão de pessoal e compras e licitações.

As demandas para esta secretaria geralmente são **DÚVIDAS** ligadas ao departamento de **Gestão de Pessoal** e **concursos e processos seletivos** e as respostas/feedbacks são realizados em média em **1,5 dias**.

4.1.2 Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social

A Secretaria de Assistência e desenvolvimento Social busca o atendimento ao cidadão nas mais deferentes esferas, a fim de garantir dignidade e seguridade em seus direitos.

Durante o período de 2018 a Secretaria em questão recebeu apenas **uma** demanda de caráter de **sugestão** que foi acolhida pelo órgão.

4.1.3 Secretaria de Educação

Compete planejar, coordenar, desenvolver, avaliar as atividades educacionais promovendo o intercâmbio de informações com outras entidades afins, bem como implantar mecanismos que permitam a difusão cultural e artística do município.

Durante o exercício analisado foram realizados seis atendimentos, sendo, a maioria **dúvidas** (03), uma **sugestão** e, por fim duas **reclamações**, sendo que uma delas a própria reclamação escreveu pedindo desculpas, pois havia a ocorrência que seu filho havia apontado não era real.

4.1.4 Secretaria de Esportes, Juventude e lazer

À Secretaria de Esportes e Lazer compete planejar, coordenar, desenvolver, avaliar as atividades relativas à política de esportes, lazer e turismo do município promovendo-as e divulgando-as em seus vários aspectos.

Ao longo de 2018 a Ouvidoria recebeu apenas **um** contato referente à essa secretaria que consistia em uma solicitação de iluminação em quadra de tênis e também um elogio. A solicitação foi respondida, acolhida e realizada pela secretaria.

4.1.5 Secretaria de Finanças

À Secretaria de Finanças, compete desenvolver a política financeira e tributária da organização nas atividades de lançamento, arrecadação, fiscalização de tributos, recebimento e movimentação de valores, patrimônio, expedição e fiscalização de alvará e de lançamentos contábeis, e executar o orçamento-programa e o orçamento plurianual de investimentos.

Dentro das manifestações que incluíram a secretaria em tela, **16** no total, a maioria, **dúvidas**, principalmente ligadas ao pagamento do IPTU e de tributos em atraso. Além disso foi

registrada a denúncia de uma empresa que foi averiguado e não fundamentado como competência municipal e solicitado que o munícipe realize denúncia ao estado. Outra manifestação foi relacionada à uma sugestão e outras quatro se deviam à solicitação de cadastro de contribuinte.

4.1.6 Secretaria de Governo e Coordenação

Compete à Secretaria de Governo e Coordenação assessorar o Chefe do Poder Executivo e seus Secretários na execução da política administrativa do Município, estabelecer diretrizes, metas e prioridades, preparando e apresentando propostas para o sistema orçamentário do Município e manter o Chefe do Poder Executivo constantemente informado sobre as atividades que estão sendo realizadas pelas secretarias, unidades e demais órgãos da Administração Direta e Indireta.

A secretaria de Governo recebeu ao longo de 2018, **quatro** solicitações, sendo uma **dúvida** sobre a página do Facebook da Prefeitura, uma **dúvida** sobre transmissão digital de televisão, **dúvida** sobre publicação de edital e uma **reclamação** sobre problemas em sintonizar os canais de TV em modo digital.

4.1.7 Secretaria de Meio Ambiente, Agricultura e Desenvolvimento Sustentável

À Secretaria de Meio Ambiente, Agricultura e Desenvolvimento Sustentável cabe a execução da política de desenvolvimento econômico, de proteção do meio ambiente e uso racional dos recursos naturais e no setor da agropecuária da cidade; elaborar planos e programas para o progresso sustentável procurando o aumento gradativo de mão de obra qualificada; fiscalizar e monitorar o cumprimento das legislações ambientais em vigor e atender ao setor privado e agrícola em todas as suas necessidades.

A Secretaria em tela recebeu **três** solicitações, sendo **uma solicitação** e **duas dúvidas**, conforme: Solicitação de poda árvore, dúvidas sobre destinação de resíduos e dúvidas sobre escorpiões.

4.1.8 Secretaria de Negócios Jurídicos

A Prefeitura do Município é assistida, jurídica e judicialmente, pelos Procuradores concursados.

Além da referida assistência, faz parte da mesma área a Assessoria Técnica Legislativa que tem como missão preparar os Atos e os Projetos de Lei do Prefeito, bem como conduzir os assuntos com origem da Câmara Municipal de Tietê.

O Consultor Jurídico tem a responsabilidade de assessorar o Prefeito e os Secretários Municipais nos assuntos jurídicos.

Durante 2018 a secretaria foi requerida apenas **uma** vez por motivo de **solicitação** de legislação.

4.1.9 Secretaria de Obras e Planejamento

A Secretaria de obras recebeu 22 miniestações ao longo de 2018, sendo **cinco** ligadas a **dúvidas** relacionadas à loteamentos e outras **17 reclamações** de terrenos com mato alto e sujeira que geraram notificações e multas para seus proprietários seguindo Lei Municipal de Código de Posturas.

4.1.10 Secretaria de Saúde e Medicina Preventiva

À Secretaria de Saúde compete planejar, coordenar, desenvolver e avaliar a política de saúde do município, desenvolvendo atividades e programas diversos, inclusive a vigilância sanitária e epidemiológica, visando o bem-estar da saúde coletiva.

A Secretaria de Saúde e medicina Preventiva recebeu, no último ano, um total de **oito** demandas, sendo uma reclamação sobre farmácia de plantão, uma relação sobre falta de medicamento, dúvida sobre cronograma de vacinação, informações sobre medicamentos, sobre data de cirurgia, uma denúncia sobre conduta de funcionária do centro odontológico, outra sobre atendimento do Posto de Saúde do jardim Bonanza, e solicitação de informações sobre localização de servidores da secretaria.

4.1.11 Secretaria de Segurança e Trânsito

À Secretaria de Trânsito compete estabelecer diretrizes de política municipal de trânsito com vistas à segurança, à fluidez, ao conforto, à defesa ambiental e à educação para o trânsito e fiscalizar seu comportamento; fixar mediante normas e procedimentos a padronização de critérios técnico-financeiros e administrativos para a execução das atividades de trânsito no município; estabelecer a sistemática de fluxos permanentes de informações entre os diversos órgãos e entidades afim de facilitar o processo decisório e a integração do sistema.

Em 2018 foram realizadas **08** manifestações, sendo duas **dúvidas** de multa, duas **sugestões**, três **solicitações** e uma **reclamação** sobre plantão de farmácia.

4.1.12 Secretaria de Serviços

À Secretaria de Serviços Municipais compete desenvolver os serviços urbanos relacionados a conservação e limpeza de logradouros públicos; administração do cemitério,

matadouro, praças, parques, jardins e conservação de estradas e pontes municipais, bem como as relacionadas com o sistema de trânsito, transporte interno e externo, sua manutenção, mantendo ligação direta com a Secretária de Obras visando o andamento dos serviços a serem executado.

Durante 2018, a Secretaria recebeu **22 contatos**, sendo eles todos ligados à iluminação pública, limpeza pública e pedido de informações sobre coleta de lixo, podas e inservíveis.

4.1.13 Secretaria de Turismo e Cultura

Compete planejar, coordenar, apoiar, desenvolver e avaliar a política de incentivo ao turismo em nosso Município, administrar o roteiro turístico de nossa cidade, rica em recursos naturais. Propor e realizar Convênios e intercâmbios de turismo.

Executar outras atividades correlatas que venham a ser determinadas pelo Poder Executivo.

Ao longo de 2018 a secretaria em tela recebeu **duas** manifestações, sendo uma **dúvida** sobre evento e outra manifestação sobre um documento encontrado.

4.1.14 Serviço Autônomo Municipal de água e Esgoto

Criado pela Lei Municipal nº 954 de 14 de setembro de 1970, o SAMAE – Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgotos - é uma empresa pública que visa oferecer a toda comunidade os serviços de abastecimento e saneamento.

Ao Secretário Executivo desta autarquia, por sua vez, cabe a direção da máquina administrativa, do pessoal e recursos de forma a garantir e preservar a missão de promover a saúde e bem-estar da população de Tietê.

Em 2018 a autarquia recebeu algumas demandas advindas da ouvidoria da prefeitura, a taxa de tempo resposta foi acima da média, consequência da falta de uma ouvidoria própria e de um sistema que integra os protocolos da municipalidade com o serviço autônomo em tela.

Das nove solicitações, todas foram reclamações sobre o serviço ou problema nos valores das contas de água.

4.2 Gabinete

O Gabinete do prefeito recebeu **07 demandas**, ligadas às dúvidas dos munícipes que foram todas sanadas no ato do contato.

4.3 Ouvidoria Geral do Município

Muitas demandas foram contidas e resolvidas diretamente pela ouvidoria, sendo **09** solicitações, todas **dúvidas** que foram esclarecidas no ato pela Ouvidora Geral do Município.

5 SIC

Em 2018 Foram realizadas 21 solicitações no SIC sendo, 16 atendidas, 02 parcialmente (em andamento) e 03 negadas que estão em recurso.

O e-SIC (Serviço Eletrônico de Protocolo de Pedidos de Acesso à Informação Pública) é um canal exclusivo para o registro de pedidos de documentos, dados e informações públicas, com base na Lei de Acesso à Informação Pública, Lei Federal nº 12.527/2011. A norma foi regulamentada em âmbito local pela Lei Municipal nº 3.370, de 27 de maio de 2013. O SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso a informação para órgãos do Poder Executivo Municipal. Por meio do e-SIC, além de fazer o pedido, será possível acompanhar o prazo pelo número de protocolo gerado, entrar com recursos e consultar as respostas recebidas. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso às informações públicas.

6 Considerações finais

Diante do exposto neste relatório, pode-se concluir que serviços de manutenção, como limpeza, operação tapa-buracos, iluminação pública – ligados à Secretaria de Serviços tiveram uma diminuição de demanda. Essas questões foram melhoradas com a contratação de uma empresa de iluminação, além do projeto de mutirão ou frente de trabalho.

Ainda, observa-se o grande número de solicitações da falta de manutenção e limpeza de lotes particulares. Além do aumento de fiscalização e autuações (já desenvolvidas) serão realizadas ações de orientação afim de conscientizar a população sobre a importância de efetuar a limpeza de suas propriedades periodicamente.

O trabalho da Ouvidoria tem ganhado o patamar de eficiência e credibilidade, reflexo da independência e autonomia funcional dada à Ouvidoria, não há registros de ingerência por parte do corpo político da municipalidade que pudesse colocar em risco o bom desempenho de suas competências regimentais.

Do ponto de vista sistêmico, procura estar em contato com todas as Secretarias, conduz seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social e sempre focada no atendimento aos princípios constitucionais norteadores da administração pública.