



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

**Relatório de Gestão da Ouvidoria**

**EXERCÍCIO 2019**

A Ouvidoria do município de Caconde, nos termos do disposto na Lei nº 13.460/2017, apresenta Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2019 em cumprimento a suas atribuições.

**1. INTRODUÇÃO**

A Ouvidoria do município de Caconde encontra-se em fase de consolidação, com preparativos para alterações em sua estrutura e no fluxo de tratamento de demandas.

Em Abril de 2018, foi indicada a servidora publica SOLANGE DE FATIMA MONTEIRO HENRIQUE para atuar como Ouvidora do órgão, com dedicação exclusiva, o que não se verificava até então, incluindo a estrutura da Ouvidoria também as atribuições relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (e-sic).

Tais providências propiciaram discussões e ações com vistas à estruturação da unidade, com a elaboração de normatização interna e planejamento de processos para atender adequadamente a demanda externa recebida.

Assim, ao término do exercício, foi disponibilizada a minuta de Portaria regulamentando internamente as atribuições e funcionamento da Ouvidoria, afirmando sua posição dentro da estrutura do município e legitimando-a como relevante ferramenta de gestão e participação social.

**2. EQUIPE**

Ao término de 2019, a equipe da Ouvidoria consistia em 1 (um) servidor Público e 1 (um) estagiário.

A referida equipe tem por atribuição o atendimento tanto das demandas da Lei de Acesso à Informação - LAI quanto das manifestações típicas de Ouvidoria (sugestão, solicitação, denúncia, elogio e reclamação).

**3. CANAIS DE ATENDIMENTO**

**3.1. Ouvidoria**

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio do endereço eletrônico [https://appouvidoria.com.br/?id\\_orgao=6](https://appouvidoria.com.br/?id_orgao=6), mas a estruturação da Unidade implica na disponibilização de uma interface na internet aos cidadãos, o que também deverá trazer benefícios a exemplo do e-SIC.

Conta-se também com ouvidoria presencial na qual são recebidas as manifestações (sugestão, solicitação, denúncia, elogio e reclamação) que depois são encaminhadas ao setor competente para solucionar se assim for o caso.

Nota-se que os sistemas disponibilizados pelo município para o atendimento da população (sistema e-SIC) e das demandas da Ouvidoria (no caso, presencial e site), não atendem integralmente as necessidades operacionais do município posto que não contam com módulos de tratamento interno de demanda, permitindo a implementação de sistemas de apoio, trazendo dificuldades e falta de agilidade relacionados a fluxo de processos e integrações.



**PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**  
ESTADO DE SÃO PAULO

3.2 Serviço de informação ao Cidadão

As demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) são recebidas, em sua maioria, por meio do sistema e-SIC, com interface disponível na internet em <https://www.sicmunicipal.com.br/#14>

Contudo, ainda, uma diminuta parcela dos atendimentos ocorre de forma presencial nos balcões de atendimento da Ouvidoria que se encontra no prédio da Prefeitura Municipal de Caconde.

4. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS

4.1. Ouvidoria

Tendo em vista a utilização do endereço eletrônico [ouvidoria@pmcaconde.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@pmcaconde.sp.gov.br) como canal primário de acionamento, a elaboração de relatórios estatísticos, das manifestações dos públicos interno e externo se mesclam com as comunicações de expediente e aquelas relacionadas ao tratamento interno das demandas. Contudo, estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pela Ouvidoria (presencial, site da ouvidoria) em 2019 seja de aproximadamente 3 (três) manifestações por mês, com a estimativa de 37(trinta e sete) acionamentos anuais.

Ano	Pedidos Recebidos	Média Mensal	Pedidos Resolvidos	Parcialmente Resolvidos	Pedidos em Andamento
2019	37	3,1	27	1	9
2018	8	0,6	8	0	0

4.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Estima-se que a média mensal de mensagens recebidas pelo Serviço de Informação ao cidadão (e-sic) em 2019 seja aproximadamente de 10 (dez) mensagens por mês, com a estimativa de 109(cento e nove) acionamentos anuais.

Os dados estatísticos extraídos do sistema e-SIC trazem os seguintes números:

Ano	Pedidos Recebidos	Media Mensal	Pedidos Resolvidos	Pedidos de Recursos	Recursos Resolvidos
2019	109	9	72	37	37
2018	5	0,42	4	1	1

Foi observado, no Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) em 2019, um crescimento de quase 2.080% na quantidade de pedidos recebidos em relação ao ano anterior, constituindo o maior aumento dos últimos exercícios.



## PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE

ESTADO DE SÃO PAULO

### 5. DEMONSTRATIVOS QUALITATIVOS

#### 5.1. Ouvidoria

No que tange às demandas típicas de Ouvidoria, deu-se continuidade a um profundo processo de reestruturação, necessário ainda do exponencial aumento de acionamentos. Foi amplamente discutida a estrutura da Ouvidoria com vistas a conceder elementos normativos necessários para seu fortalecimento e atuação em todo o município.

O sistema informatizado para acompanhamento e atendimento das demandas da Ouvidoria foi apresentado formalmente como demanda e permitirá ao cidadão realizar o acionamento e acompanhamento diretamente através da internet, proporcionando mais transparência ao processo.

Tal sistema visa minimizar o atendimento presencial, sendo assim facilitando o munícipe a fazer suas manifestações, havendo ocorrências em épocas sazonais (como o conserto de estradas em épocas de chuvas, por exemplo)

Cabível apontar que, conforme avaliações internas, a ouvidoria muitas vezes carece de módulos de gerenciamento interno de manifestações. Tal carência, aliada à temporária ausência da iminente estruturação normativa, é um dos principais entraves para uma atuação mais eficaz, eficiente e ágil da Ouvidoria no que tange à capacidade de atendimento das manifestações.

Verificou-se que, em 2019, a maioria das manifestações recebidas foram relacionadas a consertos em estradas rurais devido as chuvas recorrentes nos meses iniciais do ano.

Denúncias também foram recebidas, sendo totalmente diversificadas (terrenos abandonados, falta de registro de taxi, mau comportamento de servidores, munícipes “roubando” água etc.)

Em relação a resultados práticos da atuação da Ouvidoria, no sentido de fornecer aos cidadãos, de forma ativa, a maior quantidade de informações necessárias para a conclusão do processo e sem a necessidade de acionamento da Ouvidoria, bem como outras providências de simplificação de processos que vem sendo salutarmente adotadas.

Foi intensa a atuação para a resolução de conflitos pontuais, como alegadas demoras na conclusão de processos internos, dificuldades para obtenção de documentos do órgão, dentre outros temas tratados na Ouvidoria.

#### 5.2. Serviço de Informação ao Cidadão

Como mencionado, o SIC teve considerável aumento de acionamentos, fruto aumento da consciência da sociedade quanto a seus direitos.

O prazo médio de resposta foi de 18 dias, sendo assim estando dentro do prazo máximo legal para atendimento (20 dias), demonstrando a presteza no cumprimento de suas atribuições.

### 6. SUGESTÕES

Em que pese o esforço envidado para o melhor atendimento possível aos cidadãos, a capacidade de absorção da Ouvidoria ainda está aquém de todas as manifestações recebidas.

Para aumento da eficiência e conseqüente satisfação do público, uma medida se mostra necessária para o exercício de 2020:



## **PREFEITURA DA ESTÂNCIA CLIMÁTICA DE CACONDE**

ESTADO DE SÃO PAULO

- a) Estruturação da Ouvidoria por meio da conclusão e publicação da normatização interna, com vistas à definição de suas atribuições, estabelecimento de seus processos e formatação da rede de atendimento de suas demandas, sendo assim obtendo um resultado mais rápido, eficiente e eficaz.

O ideal seria que os sistemas Ouvidoria e e-SIC, disponibilizados pela Eddydata e até mesmo de uso compulsório em certos casos, tivessem módulos que permitisse, por meio do mesmo sistema, o tratamento interno das demandas.

Atendidas essas necessidades básicas, interessante se faz a divulgação de informações e treinamentos a todos os setores para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão para maior agilidade no atendimento.

### **7. CONCLUSÃO**

Diante de todo o exposto, verifica-se que a Ouvidoria encontra-se adequadamente estruturada para atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação, mas ainda há necessidade de aprimoramentos essenciais quanto à capacidade de Rapidez nas repostas das manifestações típicas de ouvidoria (solicitação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio).

No ano de 2019, houve avanço considerável para melhor estruturação da unidade, o que deverá trazer impactos mais perceptíveis em 2020, com a efetiva conclusão dos processos iniciados no exercício anterior.

Caconde, 15 de Janeiro de 2020

-----  
Solange de Fatima Monteiro Henrique  
Ouvidora Municipal de Caconde