

## **Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral - 2021**

Número de manifestações: 413 protocolos

Os principais motivos das manifestações: iluminação pública, esgoto, pandemia do Coronavírus, rua (buraco, etc), conduta de servidores, creche, trânsito, atendimento.

Número de protocolos por canal de atendimento: 212 por site/e-mail, 25 presencial, 123 por telefone e 53 via aplicativo WhatsApp.

Número de protocolos por tipo de demanda: 82 denúncias, 274 reclamações, 17 solicitações, 11 informações, 20 sugestões e 9 elogios.

Análise das recorrências e as providências adotadas pela administração pública:

- Devido a acontecimentos pontuais, como os alagamentos registrados no final do mês de janeiro e início de fevereiro em diversos pontos da cidade, causando inúmeros problemas relacionados à canalização de esgoto pluvial e bueiros, foi necessária a contratação de equipes terceirizadas para agilizar a prestação dos serviços.

Além disso, no dia dezoito de fevereiro, a Prefeitura instituiu uma Comissão de Emergência para Enfrentamento de Alagamentos, com o propósito de dar uma resposta mais ágil à comunidade. A Comissão, coordenada pela Defesa Civil, foi composta também pelas secretarias municipais de Segurança e Mobilidade Urbana; Obras e Infraestrutura; Meio Ambiente, Saneamento e Sustentabilidade; e Planejamento e Orçamento. O grupo foi incumbido de fazer uma análise técnica dos problemas que ocasionaram os alagamentos para então poder atacar essas questões fazendo os investimentos necessários.

Simultaneamente, foram realizadas ações de limpeza e desobstrução de canais e diversos cursos d'água no perímetro urbano, assim como das bocas de lobo, em várias regiões da cidade.

O resultado das análises técnicas contemplaram ações de curto, médio e longo prazos. No rol das medidas constam ações emergenciais como as que já vem sendo executadas pelo poder público, com mão de obra e recursos próprios, além de outras de maior porte, que dependerão da contratação de empresas especializadas, de captação de um volume maior de recursos e de mais tempo de execução. Já no rol das medidas de longo prazo estão a revisão do plano de manejo de águas pluviais, criação de planos de redução de riscos e de impacto viário e soluções de macrodrenagem, com a contratação de projetos e obras de grande impacto.

A próxima etapa dos trabalhos da Comissão de Emergência para Enfrentamento de Alagamentos compreende a definição de um plano de trabalho e a elaboração dos projetos para posterior captação de recursos financeiros junto ao governo federal.

Também houve o encaminhamento de Projeto de Lei para a Câmara de Vereadores alterando o Plano Diretor.

- No primeiro trimestre foi constatado o acúmulo de demandas relacionadas à iluminação pública, foi verificado junto à Secretaria de Segurança e Mobilidade Urbana (SESMOB) que devido as férias de servidores, neste período, as equipes de trabalho foram reduzidas, ocasionando um atraso na prestação do serviço, sendo normalizado após o restabelecimento das equipes. Também houve sobrecarga de demandas de iluminação pública ao longo do ano, principalmente pela falta de mão de obra, devido à Lei Complementar Federal nº 173/2020. Em dezesseis de agosto uma empresa foi contratada emergencialmente, por um período de 6 meses, para atuar junto à SESMOB neste serviço, com o intuito de colocar em dia as demandas.

O percentual de resolutividade ficou em torno de 92%.



## **Avaliação continuada dos serviços públicos – 2021**

### Pesquisa de satisfação com o atendimento:

Número total de manifestações = 38 avaliações

Ouvidoria Geral = Sete (7) avaliações com as notas 5 (4) e 1 (3).

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) = Três (3) avaliações com a nota 5 (3).

Central de Atendimento ao Cidadão (CACI) = Vinte e nove (29) avaliações com as notas 5 (14), 4 (2), 3 (4), 2 (1) e 1 (8).

### Cumprimento dos prazos estabelecidos para a prestação dos serviços:

Ouvidoria Geral = 67,07% respondido em até 30 dias; 11,86% entre 31 e 60 dias; 12,59% após 60 dias; e 8,48% estão pendentes.

SIC = 60,16% respondido em até 20 dias; 10,94% entre 21 e 30 dias; 14,06% após 30 dias; 14,06% foram cancelados; e 0,78% estão pendentes.

Ranking das Secretarias com maior incidência de reclamações protocoladas na Ouvidoria Geral:

Segurança e Mobilidade Urbana (SESMOB) = 95

Obras e Infraestrutura (SEOI) = 57

Meio Ambiente, Saneamento e Sustentabilidade (SEMASS) = 51

Fazenda (SEFAZ) = 27

Educação (SEE) = 25

Medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço:

Com o propósito de aperfeiçoar os canais de relacionamento com a comunidade, através da Ouvidoria, um sistema de protocolo digital foi criado e já está em funcionamento no site oficial do Município ([www.santacruz.rs.gov.br](http://www.santacruz.rs.gov.br)), clicando no botão CACI, Ouvidoria e SIC.

Somente no ano de 2020, mais de 8,3 mil demandas relacionadas a todas as áreas da Administração foram protocoladas. Desse montante, a maior parte foi feita via WhatsApp, o que não permitia ao demandante acompanhar o status da sua solicitação. Como todo o trabalho até então era feito de forma manual pelo setor, a resposta podia demorar até mais que o esperado. Pelo sistema informatizado deve-se ganhar em agilidade. Em questão de segundos, após efetuado o protocolo no sistema, a pessoa receberá por e-mail uma mensagem com código, data e hora do registro e um link para acompanhamento. Além da consulta da resposta de forma online, o demandante também receberá a cópia por e-mail. No momento do encerramento do protocolo o usuário pode dar uma nota para avaliar do serviço.