Companhia de Serviços Urbanos de Natal

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

2025

Natal/RN
Dezembro de 2025

1. EQUIPE DA OUVIDORIA

Nivania Helena Oliveira de Almeida Silva.

2. PERSPECTIVAS DE ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A ouvidoria visa oferecer um atendimento ágil, humanizado e acolhedor, facilitando o acesso as informações ao cidadão/usuário, viabilizando o bom relacionamento entre instituição e usuário. Busca incentivar a modernização dos procedimentos da instituição e a participação popular nesse processo, aperfeiçoar as normas e procedimentos da companhia proporcionando transparência das ações realizadas. Sensibilizar os gestores e chefes dos setores da instituição no sentido de aprimorar processos em prol da boa prestação do serviço público, como também incentivar a valorização do servidor na instituição.

Na Ouvidoria Urbana recebe-se solicitações cadastradas pela OGM, utiliza –se a plataforma da Ouvidoria geral e durante o ano corrente teve um melhor funcionamento, em encerrar as demandas excutadas e devolvidas a OGM por esta companhia, mas não temos um programa próprio para cadastrar as demandas que chegem através doa canais de email e telefone.

3. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS – ANO 2025

MÊS	REGISTRADAS
JANEIRO	9
FEVEREIRO	7
MARÇO	8
ABRIL	16
MAIO	9
JUNHO	18
JULHO	16
AGOSTO	20
SETEMBRO	9
OUTUBRO	9
NOVEMBRO	6
DEZEMBRO	2
TOTAL	129

Fonte: Ouvidoria Urbana

No ano de 2025 a Ouvidoria realizou 129 atendimentos, mas não está sendo fácil estabelecer uma ouvidoria que possa responder de acordo com suas atribuições, pois ainda é necessário organizar um sistema de canais de acesso aos cidadãos/ usuários e ferramentas operacionais para as pessoas que desejarem receber informações, enviar sugestões e opiniões sobre a Companhia de serviços Urbanos de Natal, temos o canal telefônico, mas é necessário um sitema onde possam ser cadastradas demandas recebidas por ele para um bom desempenho desta ouvidoria.

Sendo implantada em **01/06/2021,** após entrega e aprovação do projeto, continuamos dependemos dos canais da Ouvidoria Geral do Município, e não temos autonomia para cadastrar as demandas.

Nem todas as manifestações feitas pela Ouvidoria são registradas. Na maioria das vezes, os usuários precisam de informações sobre horários, números de telefone do setor e informações sobre os serviços prestados.

Por várias vezes foi analisado junto ao Setor de TI da Urbana e com o diretor Presidente para a criação de um sistema prórpio mas , ainda não foi implementado.

4. ANALISE DAS MANIFESTAÇÕES

4.1 RECLAMAÇÕES

Das 43 reclamações registradas na Ouvidoria da URBANA as principais foram: falta do cronograma anual de capinação nos bairros, pois agora a diretoria de operações está dando prioridade apenas as vias principais, reclamações sobre descarte irregular de entulhos, resíduos de construção e produção deixada para retirar depois. As manifestações, algumas referem-se aos vizinhos que descarregam seus entulhos e lixos em local público ou até mesmo em calçadas, como também terrenos particulares sem manutenção servindo de criadouro de bichos peçonhentos e matagal descontrolado.

Ocorreram também reclamações sobre a coleta domiciliar, devido a alguns trechos onde o coletor não tem acesso, mas conseguimos regularizar todas pendências, e muitas reclamções sobr e a coleta especial que é oferecida mas, não tem estrutura para atendimento, sendo que a população que liga para o Alô limpeza às 7:30 e já não tem mais fichas de atendimento.

4.2 SUGESTÕES

As 5 sugestões foram diversificadas como: o pedido para uma maior fiscalização por parte da Urbana nos pontos críticos de lixo, recolocação de caixas estacionárias nesses locais e trabalho de conscientização da população sobre descarte de lixo. Houve também sugestões para criação de projeto de incentivo a coleta de lixo seletiva e descarrego correto de resíduos pelos contribuintes, a idéia de se fazer juntamente com prefeitura de Natal um programa em que se os contribuintes descartassem lixos recíclavéis nos ecopontos ou em locias indicados pela urbana e cada 10 kg ganhariam 10 pontos e após atingir uma certa pontuação estabelecida pelo município, o cidadão poderia receber da prefeitura alguns benefícios tais como: descontos no IPTU, vale de desconto cesta básica em supermercados conveniados, etc.

Como também adotar e manter locais considerados pontos de lixo sempre limpos em seus bairros, poderiam receber uma ação social tipo o participa Natal especial em sua comunidade, como também a Urbana voltar a fazer mutirão de capinação, varrição e pintura dos meios fios em todos os bairros da cidade.

4.3 ELOGIOS

Apenas 1 elogio, o usuário se refere a um serviço realizado no bairro de Pitimbu.

4.4 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO

As 3 solicitações de informação registrada foram:

1 - o pedido de informação sobre alguns processos de contratos, a mesma foi encaminhada ao Diretor Presidente e continua em adamento.

2 - Pedido de informações sobre a Política Nacional de Resíduos sólidos onde o Diretor de Planejamento respodeu : que está em processo de revisão o Código de Limpeza Pública (Lei nº 4.748/1996), com o objetivo de modernizar e aprimorar a regulamentação aplicável aos grandes geradores de resíduos sólidos. Para isso, foi instituído umgrupo técnico multidisciplinar, que tem por finalidade discutir e propor melhorias na gestão, cadastramento e controle dos Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), promovendo maior segurança jurídica, controle ambiental e integração com os serviços públicos de limpeza urbana.

3 - Não copetia a Urbana por se tratar de informações sobre a mudança do fluxo de transpotes coletivos da capital, a mesma foi encmainhada para secretaria responsável.

4.5 SOLICITAÇÕES DIVERSAS

Apesar da ouvidoria urbana ser responsável apenas por demandas de segunda estância, ainda assim tivemos que repassar solicitações de serviços, das 32 demandas diversas registradas as principais foram: serviços de retirada de lixo e entulhos, de pontos de lixo crônicos que a Urbana faz limpeza semanalmente, e os próprios contribuintes voltam a sujar novamente. Tais demandas são oriundas da OGM e apesar de não serem de atribuição desta ouvidoria damos encaminhamento para o setor reponsável na tentativa de agilizar e atender nossos cidadãos /usuário.

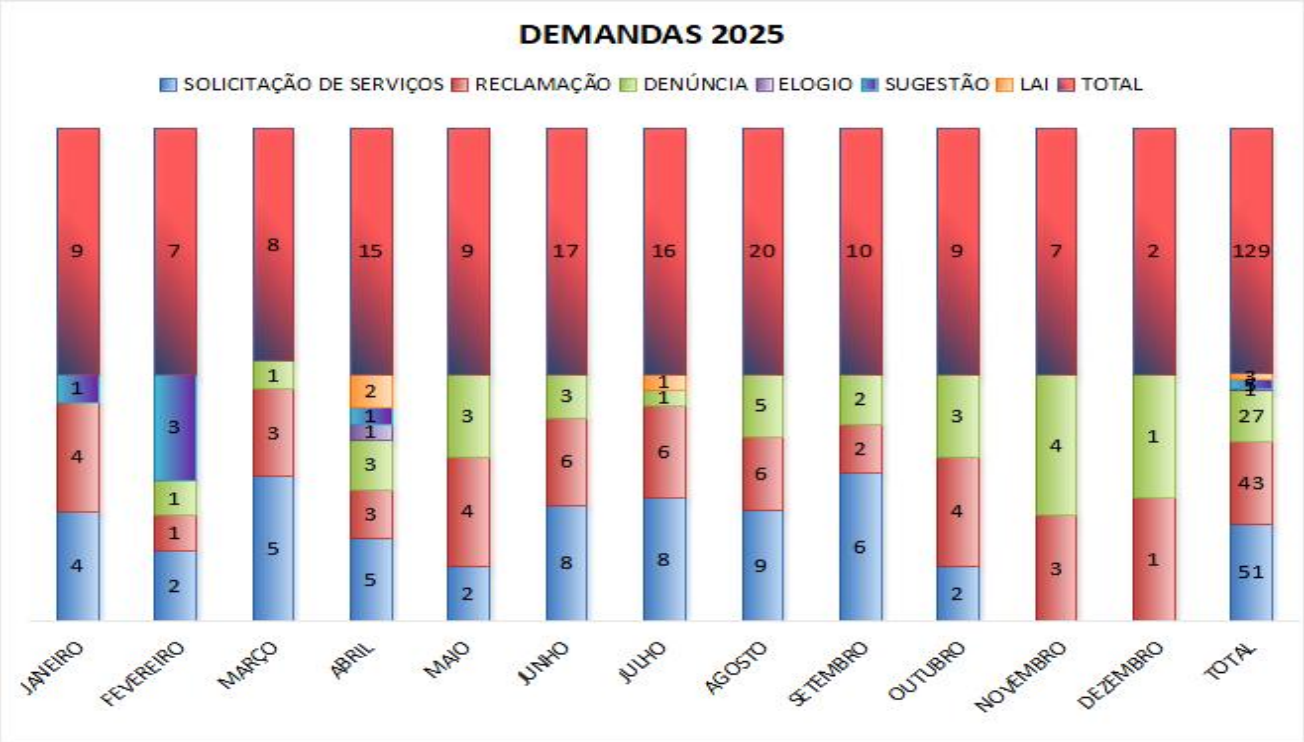
4.6 DENÚNCIAS

As 27 denúncias registradas, refreriam-se materiais RCD e resíduos sólidos de todos os tipo descartados irregularmente de pelos carroçeiros e/ou cidadãos/usuários, esclarecemos que a maioria dessas manifestações são cadastradas pelos usuários no site da Prefeitura de Natal pelo Fala Natal e foram classificadas como "denúncias", mas na verdade se trata de uma reclamação.

A maioria não contém os elementos mínimos para caracterizá-la como denúncia, mas foram analisadas por esta Ouvidoria e respondidos, aquelas que precisaram ser investigados, fez-se os encaminhamentos necessários. A Urbana tem roteiros planejados para pontos criticos em toda capital, e faz limpeza cosntante nos mesmos, sendo que a população não se conscientiza e em poucas horas tais locais estão novamente repleto de lixos e entulhos.

5. GRÁFICO DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES E PERCENTUAIS

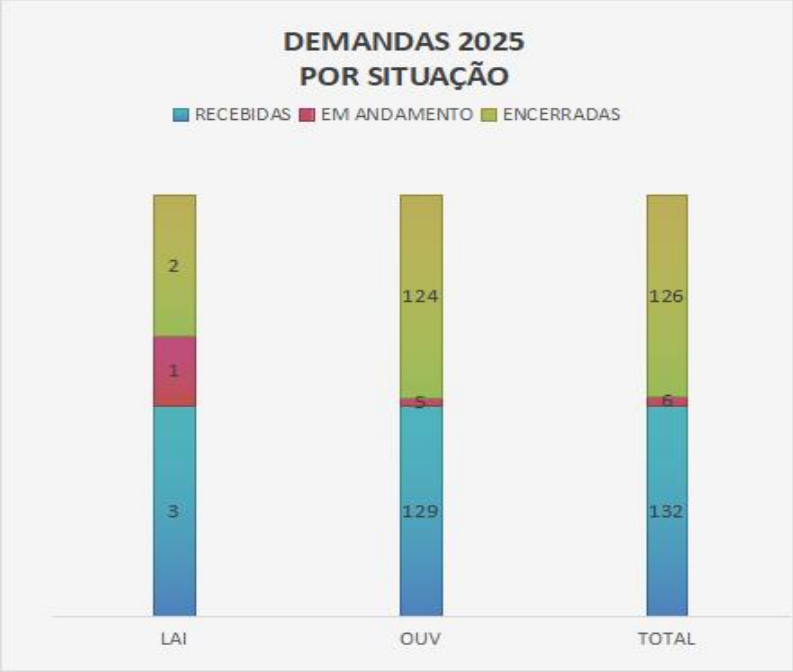
No gráfico abaixo podemos observar que as demandas são em sua maioria solicitações de serviços com um percentual de 39, 5%, seguido pelas reclamações que obtiveram 33, 3%, as denúncias mostraram um percentual de 20,09%, elogios apenas 3,9 % e sugestões 2,3% pontos percentuais.



Fonte: Ouvidoria Urbana

6. GRÁFICO PERCENTUAIS DE ATENDIMENTO

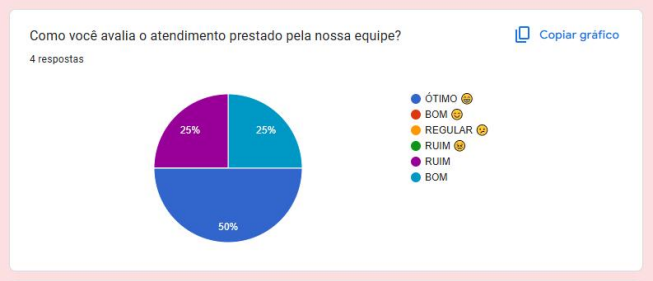
Como vemos no gráfico abaixo 92% das demandas foram atendidas, as 9% que ainda estão em adamento serão atendidas o mais breve possível. Podemos perceber em comparação ao relatório de 2024 que houve uma melhora nas resolutivas das demandas.

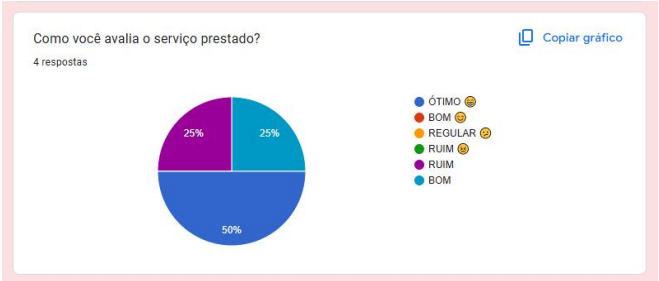


Fonte: Ouvidoria Urbana

7. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi aplicada, mas ainda não tivemos uma boa adesão dos cidadãos/usuários para uma boa avaliação, dos 129 emails enviados apenas 4 nos deram um feedback, o modelo de questionário foi criado através de formulário do Google, o mais simples possível para que o cidadão/usuário possa responder em um curto espaço de tempo e com facilidade. Das respostas que recebemos o percentual de satisfção ficou em 50% para ótimo serviço, 25% para ruim e 25% para bom, concluindo que 75 % do serviços prestados atingiram as expectativas dos contribuintes.









Fonte: Formulário Google/ Ouvidoria Urbana

8. CONCLUSÃO

Destacamos que a a satisfação do cidadão/usuário teve uma melhora no ano de 2025 devido ao esforço da atual gestão que desenvolveu uma logistíca dinâmica, apesar das dificuldades com maquinário e mão de obra, realizando projetos proativos, dando maior visibilidade a Urbana e mostrando que estamos realmente empenhados para manutanção da limpeza de nossa Capital.

Um trabalho em conjunto com os Encarregados e Garis que são eficientes nos serviços à população, como também o funcionamento da Ouvidoria, que busca compreender o cidadão usuário e buscar uma melhor solução para suas demandas. Quanto as manifestações tivemos mais agilidade no atendemento devido a mudança de fluxograma feita com autorização do Diretor Presidente, para desburocratizar o recebimento das demandas pelos encarregados de operações, utilizamos o protocolo cadastrado pela OGM e damos encaminhamento direto para os reponsáveias pelo atendimento, pois pelo directa estava demorando devido a exigencia de CPF do solicitante para abertura de processo.

E no que tange a nossa Ouvidoira e a OGM, **mais uma vez sugerimos procurar desenvolver uma forma de cadastrar demandas pela mesma plataforma ou criar um sistema próprio urbana para que possam ser registradas demandas oriundas de ligações telefônicas ou email, de contribuntes que chegarem diretamente a nossa Companhia, para assim termos mais agilidade na resolução da manifestações.**

Sugerimos ainda que possa ser elaborado um projeto de conscientização da população como um todo, em parceria com a Prefeitura de Natal, utilizado as redes socias, outdoors, meios televisivos dentre outros, pois só assim poderemos manter a cidade mais limpa, não adianta apenas a Urbana realizar bem seu trabalho os contribuintes também tem que fazer a sua parte.

Nivania Helena - **45.095-2**
OUVIDORA

Natal, 08 de janeiro de 2026.