



PREFEITURA DO  
NATAL

*Companhia de Serviços Urbanos de Natal*

RELATÓRIO  
DE GESTÃO 2022  
OUVIDORIA



**URBANA**

COMPANHIA DE SERVIÇOS URBANOS DE NATAL

Natal/RN  
*Limpendo ontem, hoje e sempre!*  
Dezembro de 2022



### **1. EQUIPE DA OUVIDORIA**

*Nivania Helena Oliveira de Almeida Silva.*

### **2. O QUE É OUVIDORIA URBANA**

*A Ouvidoria Companhia de Serviços Urbanos de Natal, vinculada à Ouvidoria Geral do Município, é um setor de comunicação com dirigentes que auxilia o cidadão em suas relações com a Instituição. Atua no processo de articulação entre o cidadão/usuário e a URBANA, de modo que no exercício da cidadania as manifestações recebidas ajudem na melhoria dos serviços prestados.*

*A Ouvidoria URBANA desempenha um papel de agente promotor de mudanças: por um lado, apoia uma gestão ágil e está comprometida com a satisfação das necessidades dos cidadãos, por outro, incentiva a prestação de serviços públicos de qualidade e capazes de salvaguardar direitos. Em suma, é uma ferramenta para a democracia.*

### **3. FUNÇÕES DA OUVIDORIA**

**RECONHECER** os cidadãos como sujeitos de direitos sem distinção.

**OUVIR e COMPREENDER** as diferentes formas como os cidadãos se expressam como demandas legítimas (elogios, condenações, pedidos diversos, reclamações e sugestões).

**RESPONDER** ao cidadão, sempre avaliando a eficácia da resposta prestada.

**MONSTRAR** os resultados e prepare relatórios de gestão que possam apoiar a



gestão pública.

*QUALIFICAR e DETERMINAR* adequadamente suas expectativas, descrever a situação e determinar seu contexto para que o gestor possa decodificá-las como oportunidades de melhoria.

#### **4. FINALIDADE DE UMA UNIDADE DE OUVIDORIA**

O propósito da Ouvidoria é buscar soluções para as demandas dos cidadãos/usuários, oferecer informações gerenciais e sugestões à administração, identificando pontos a serem aprimorados, contribuindo para melhoria do atendimento, da prestação de serviço e valorização do cidadão. Exerce um papel de porta-voz na organização pública, aliada na defesa dos direitos do cidadão/usuário, buscando por soluções de conflitos extrajudiciais, como também atua no atendimento de reivindicações de funcionários, previnem e corrigem arbitrárias ou negligências, problemas interpessoais e até mesmo abuso de poder por parte de superiores. Dessa forma, a atuação da Ouvidoria contribui com as políticas e procedimentos internos de funcionamento desta Companhia.

#### **5. 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



## PREFEITURA DO NATAL

*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.*

*A Ouvidoria Urbana ainda não possui uma plataforma própria para cadastrar demandas, recebe-se solicitações cadastradas pela OGM, utiliza-se a plataforma da Ouvidoria geral e durante o ano corrente não funcionou com muita agilidade, devido a demora em encerrar as demandas excutadas e devolvidas a OGM por esta companhia.*

*Realizamos o contato através de e-mail e fomos informados que estavam encerrando normalmente mas, no nosso sistema as mesmas continuam em andamento. Tentamos contato coma SEMPLA através de email, mas não obtivemos resposta, permanecemos com essa dificuldade durante todo ano de 2022.*



# URBANA

COMPANHIA DE SERVIÇOS URBANOS DE NATAL

*Limpendo ontem, hoje e sempre!*



## 6. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS – ANO 2022

MÊS	REGISTRADAS
JANEIRO	3
FEVEREIRO	6
MARÇO	10
ABRIL	6
MAIO	5
JUNHO	1
JULHO	2
AGOSTO	4
SETEMBRO	39
OUTUBRO	6
NOVEMBRO	11
DEZEMBRO	3
TOTAL	96

No ano de 2022 a Ouvidoria realizou 96 atendimentos, mas não está sendo fácil estabelecer uma ouvidoria que possa responder de acordo com suas atribuições, será 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, pois tivemos problemas com canais de acesso ao serviço, entre eles, telefone, falta de autonomia e de um sistema ágil.

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



## PREFEITURA DO NATAL

Todas as demandas que são recebidas e atendidas pela Urbana durante o corrente ano ainda constam como não encerradas pela OGM no sistema, como também demandas que estão sendo enviadas para outras unidades erroneamente tais como, Diretoria Administrativa Financeira e Gabinete, sendo que temos a unidade de ouvidoria para recebimento das mesmas.

Recebemos no mês de setembro 26 demandas atrasadas enviadas erroneamente para a Diretoria Financeira pela OGM, conseguimos acesso ao DAF e fizemos a devolutiva para OGM, pois as mesmas não cabiam mais respostas por estarem fora do prazo a um ou dois anos, não tinham mais objetividade.

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.

### 7. CLASSIFICAÇÃO E CANAIS DE ACESSO DO CIDADÃO

CLASSIFICAÇÃO	CANAL DE ACESSO						TOTAL
	PRESENCIAL	TELEFONE	EMAIL	FALA NATAL	OGM	SIC	
RECLAMAÇÃO					37		
SUGESTÃO					1		
ELOGIO							
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO						1	
DENÚNCIA					22		
SOLICITAÇÕES DIVERSAS					35		
TOTAL					95	1	



## **8. ANALISE DAS MANIFESTAÇÕES**

### **8.1 RECLAMAÇÕES**

*Das 37 reclamações registradas na Ouvidoria da URBANA as principais foram: descarte irregular de entulhos, resíduos de construção e produção deixada para retirar depois. As manifestações, muitas delas, 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.*

### **8.2 SUGESTÕES**

*As 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 colocação de lixeiras em praias e vias públicas, onde prefeitura juntamente com a Urbana providenciou e instalou 27 coletores de concreto na Cidade Alta, como também foram distribuídas novas lixeiras nas praias de Ponta Negra, Praia de Miami e Praia do Meio e no decorrer do ano serão inseridas no litoral norte, e Alecrim.*

### **8.3 ELOGIOS**

*Em alguns casos, o usuário se refere a dois ou mais serviços, por isso é difícil fazer estatísticas reais. Portanto, optamos por destacar aqueles em que o usuário especifica claramente a área de responsável e/ou categoria que deseja*



**URBANA**  
COMPANHIA DE SERVIÇOS URBANOS DE NATAL

*Limparão ontem, hoje e sempre!*



elogiar. A maior parte dos elogios recebidos foram referentes a equipe de drenagem, a os funcionários responsáveis por pontos fixos e a esta ouvidoria.

#### **8.4 SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO**

A única solicitação de informação registrada foi o pedido de informação sobre o descarte de resíduos hospitalares, mas não conseguimos responder devido a espera de dados da Secretaria de Saúde de Natal.

#### **8.5 SOLICITAÇÕES DIVERSAS**

Apesar da ouvidoria urbana ser responsável apenas por demandas de segunda estância, ainda assim tivemos que repassar solicitações de serviços, das 35 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 responsável na tentativa de agilizar e atender nossos cidadãos /usuários,

#### **8.6 DENÚNCIAS**

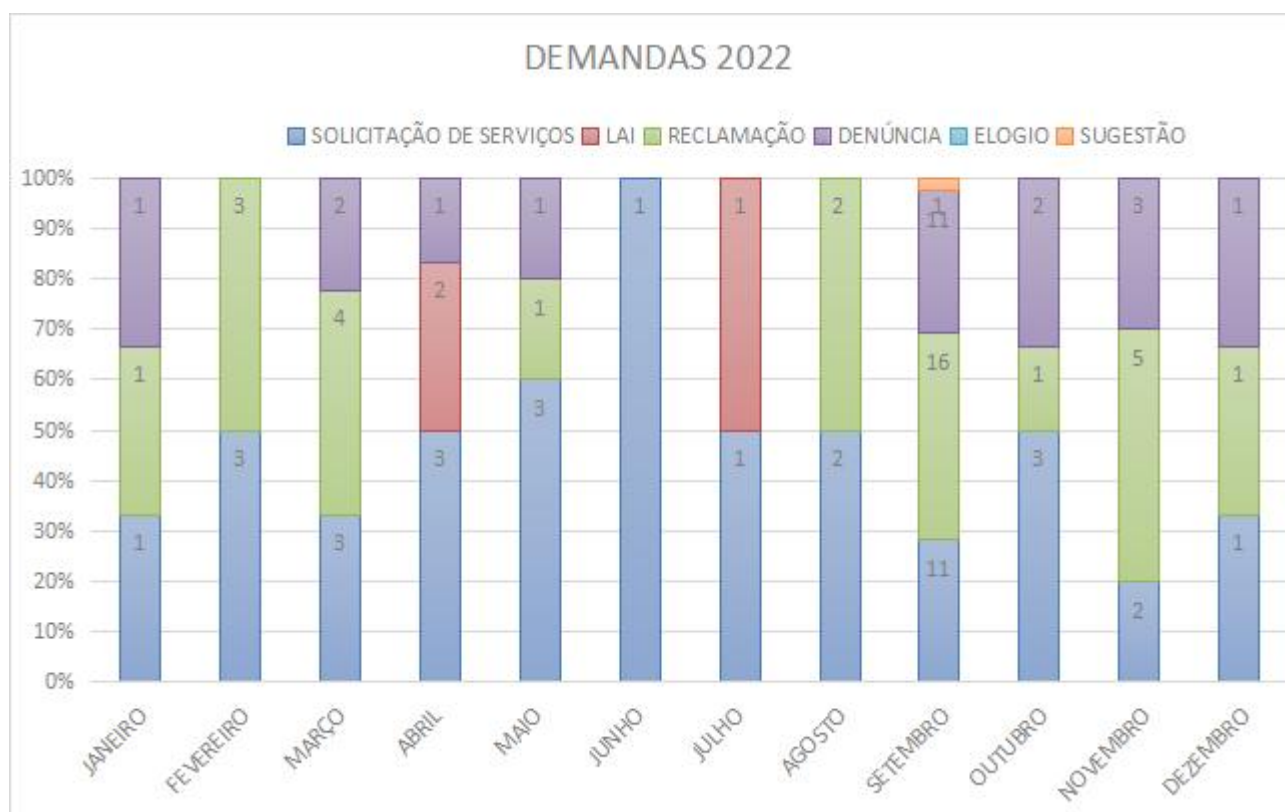
As denúncias registradas, referiam-se materiais RCD e resíduos sólidos de todos os tipo descartados irregularmente de pelos carroceiros e/ou cidadãos/usuários, esclarecemos que a maioria dessas manifestações são cadastradas pelos usuários no site da Prefeitura de Natal pelo Fala Natal e foram classificadas 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 respondidas, aquelas que precisaram ser investigados, fez-se os encaminhamentos necessários. A Urbana tem roteiros planejados para pontos críticos em toda capital, e faz limpeza constante nos mesmos, sendo que a população não se conscientiza e em poucas horas tais locais estão novamente repleto de lixos e entulhos,

### 9. GRÁFICO DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES E PERCENTUAIS



Fonte: Ouvidoria Urbana

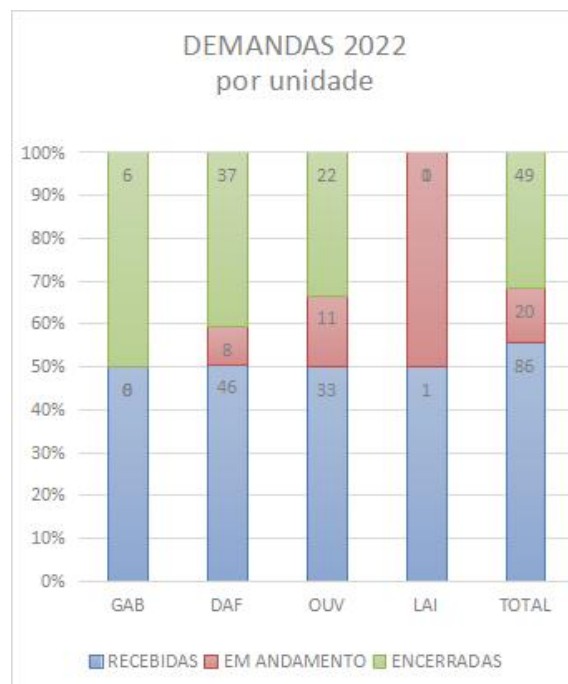
**URBANA**

COMPANHIA DE SERVIÇOS URBANOS DE NATAL

Limpendo ontem, hoje e sempre!



## 10. GRÁFICO PERCENTUAIS DE ATENDIMENTO



## 11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi aplicada, mas ainda não tivemos uma boa adesão dos cidadãos/usuários para uma boa avaliação, poucos foram os que 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 satisfação ficou em 50%.

## 12. CONCLUSÃO

Destacamos, com grande satisfação, que o trabalho mais dinâmico da equipe de gestores tais como o Diretor presidente e Diretor de Operações, tanto do funcionamento da Ouvidoria, quanto dos serviços prestados e projetos realizados por esta companhia, deu maior visibilidade a Urbana e



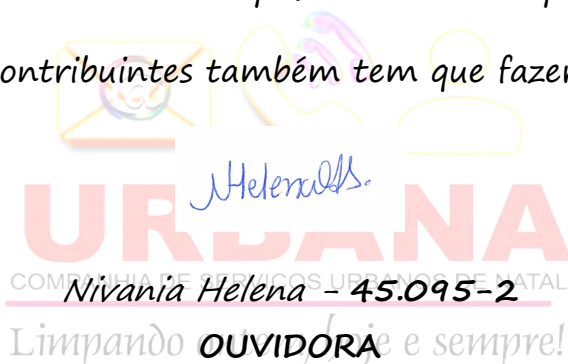
## PREFEITURA DO NATAL

mostrando que estamos realmente empenhados na limpeza da cidade.

Quanto as manifestações tivemos mais agilidade no atendimento 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 responsáveis pelo atendimento, pois pelo directa estava demorando devido a exigencia de CPF do solicitante para abertura de processo.

E no que tange a nossa Ouvidoria e a OGM, 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 contribuintes 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 sociais, 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.



Natal, 12 de janeiro de 2023.