

Companhia de Serviços Urbanos de Natal

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA
2023

Natal/RN
Dezembro de 2023

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 do canais de email e telefone.

3. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS – ANO 2023

MÊS	REGISTRADAS
JANEIRO	14
FEVEREIRO	10
MARÇO	17
ABRIL	6
MAIO	7
JUNHO	4
JULHO	8
AGOSTO	8
SETEMBRO	3
OUTUBRO	11
NOVEMBRO	4
DEZEMBRO	4
TOTAL	96

Fonte: Ouvidoria Urbana

No ano de 2023 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, e de um sistema ágil, pois na plataforma da OGM não temos acesso ao que é necessário 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 ou encerrar as demandas oriundas da OGM.

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.

4. ANALISE DAS MANIFESTAÇÕES

4.1 RECLAMAÇÕES

Das 42 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 lixo 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 onda de violência que se alstrou pela capital no início do ano, mas conseguimos regularizar todas pendências.

4.2 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 criação de projeto de incentivo a coleta de lixo seletiva e descarrego correto de resíduos pelos contribuintes, a idéia de se fazer juntamente com a

prefeitura de Natal um programa em que se os contribuintes descartassem lixos recicláveis nos ecopontos ou em locais 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.

4.3 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 elogiar. A maior parte dos elogios recebidos foram referentes a equipe de limpeza da zona Norte, a os funcionários responsáveis por pontos fixos, a encarregada da coleta especial foi muito elogiada no decorrer do ano como também a esta ouvidoria.

4.4 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.

4.5 SOLICITAÇÕES DIVERSAS

Apesar da ouvidoria urbana ser responsável apenas por demandas de segunda instância, 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.

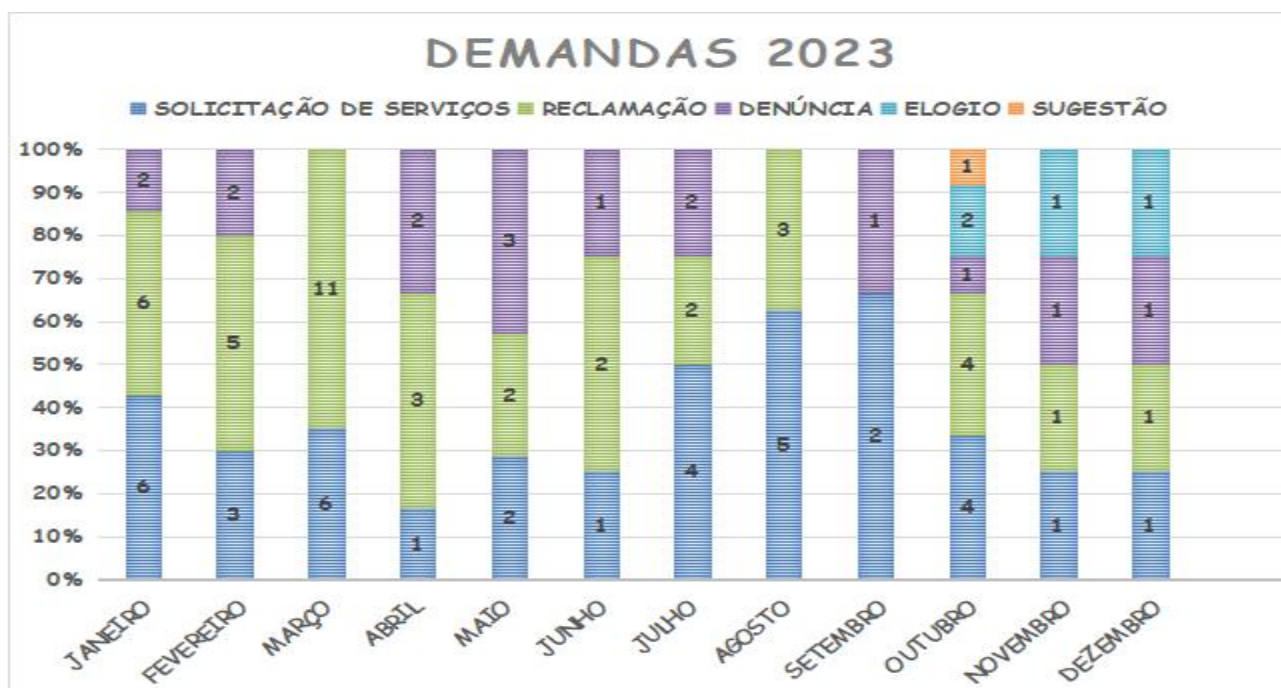
Tais demandas são oriundas da OGM e apesar de não serem de atribuição desta ouvidoria damos encaminhamento para o setor responsável na tentativa de agilizar e atender nossos cidadãos /usuários.

4.6 DENÚNCIAS

As 18 denúncias registradas, refeririam-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 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.

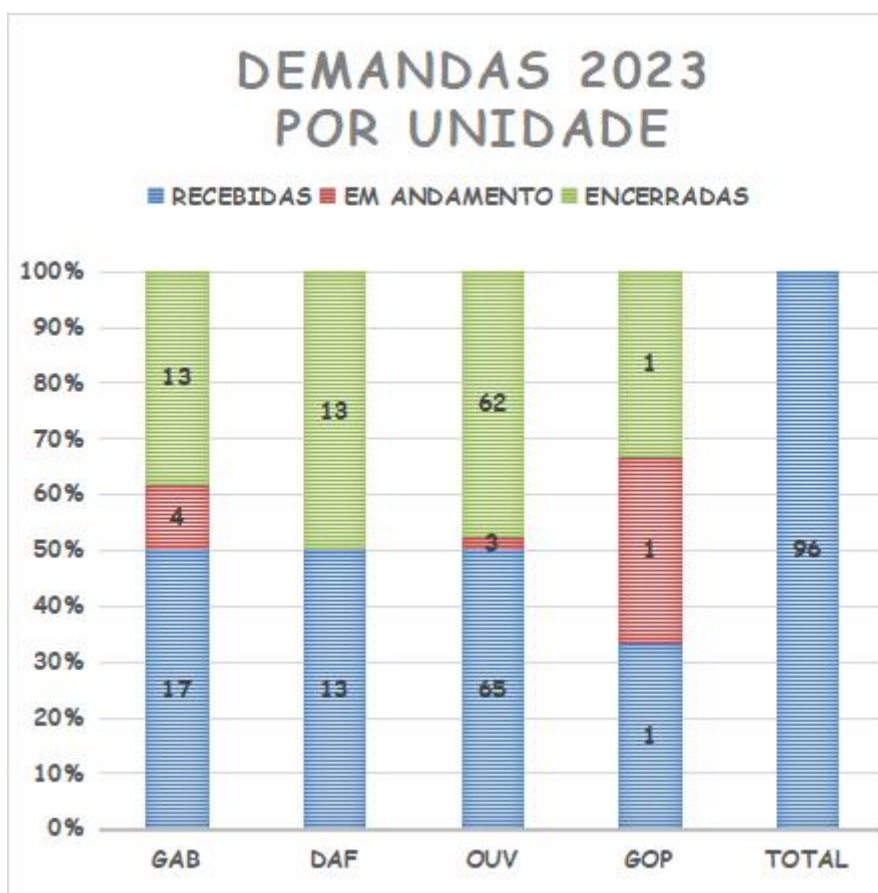
5. GRÁFICO DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES E PERCENTUAIS



Fonte: Ouvidoria Urbana

6. GRÁFICO PERCENTUAIS DE ATENDIMENTO

Como vemos no gráfico abaixo 92% das demandas foram atendidas, as 18% ainda estão em andamento e serão atendidas o mais breve possível, não tivemos acesso apenas a uma demanda que foi enviada erroneamente pela OGM para unidade GOP portanto não temos como atender.



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, 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 70%.

8. CONCLUSÃO

Destacamos que a a satisfação do cidadão/usuário teve uma melhora no ano de 2023 devido ao esforço da equipe de gestores tais como o Diretor Presidente e Diretor de Operações que desenvolveram uma logística dinâmica com projetos realizados por esta companhia, dando maior visibilidade a Urbana e mostrando que estamos realmente empenhados para manutenção 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 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 reponsáveis 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 chegam 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.



Nivania Helena - 45.095-2
OUVIDORA

Natal, 12 de janeiro de 2024.