



PREFEITURA DO  
NATAL

*Companhia de Serviços Urbanos de Natal*

RELATÓRIO  
DE GESTÃO 2021  
OUVIDORIA



**URBANA**

COMPANHIA DE SERVIÇOS URBANOS DE NATAL

Natal/RN  
*Limpendo ontem, hoje e sempre!*  
Dezembro de 2021



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

*Nivania Helena Oliveira de Almeida Silva.*

*Ouvidora*

### **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).

*Limpendo ontem, hoje e sempre!*

**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 arbitrariedades 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 às 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,



## PREFEITURA DO NATAL

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.

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.



**A Ouvidoria é o canal de comunicação  
entre o órgão e o cidadão; mecanismo de  
gestão e participação social!**



# URBANA

COMPANHIA DE SERVIÇOS URBANOS DE NATAL

Limpendo ontem, hoje e sempre!



6. QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES POR MÊS – ANO 2021

MÊS	REGISTRADAS	SEM REGISTRO
JANEIRO	0	
FEVEREIRO	0	
MARÇO	0	
ABRIL	12	
MAIO	1	
JUNHO	4	2
JULHO	3	2
AGOSTO	80	5
SETEMBRO	8	3
OUTUBRO	7	1
NOVEMBRO	3	
DEZEMBRO	7	
TOTAL	125	13

No ano de 2021 a Ouvidoria realizou 138 atendimentos, começando a receber demandas oriundas do SIC no mês de ABRIL, para estabelecer uma ouvidoria que possa responder de acordo com suas atribuições, foi 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 poderão utilizar vários canais de acesso ao serviço, entre eles, e-mail, telefone e atendimento pessoal.

Sendo implantada em 01/06/2021, após entrega e aprovação do projeto, e todos os canais criados com o apoio da Ouvidoria Geral do Município.



## PREFEITURA DO NATAL

Recebemos no mês de agosto 72 demandas atrasadas do gabinete, que por não termos Ouvidoria implantada a Ouvidoria Geral do município as encaminhava para a Chefia de Gabinete, 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. As 13 demandas não registradas correspondem a esses serviços e são devolvidos ao usuário imediatamente.

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

CLASSIFICAÇÃO	CANAIS DE ACESSO						TOTAL
	PRESENCIAL	TELEFONE	EMAIL	FALA NATAL	OGM	SIC	
RECLAMAÇÃO					36		36
SUGESTÃO					3		3
ELOGIO				1	1		2
SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO		5				14	19
DENÚNCIA					35		35
SOLICITAÇÕES DIVERSAS			1	1	35		35
TOTAL		5	1	2	110	14	132

**URBANA**

COMPANHIA DE SERVIÇOS URBANOS DE NATAL

Limpendo ontem, hoje e sempre!



## **8. ANALISE DAS MANIFESTAÇÕES**

### **8.1 RECLAMAÇÕES**

*Das 36 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.*

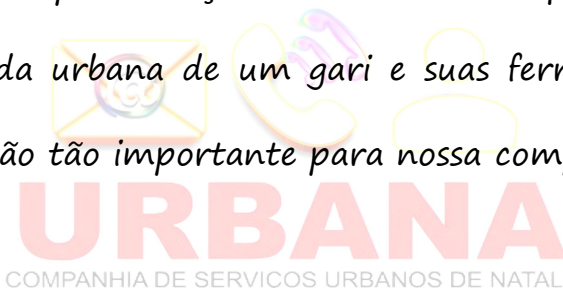
### **8.2 SUGESTÕES**

*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 incentivo e valorização do profissional gari tal como criação de uma campanha onde os garis e correlatos possam concorrer a algo como funcionário do mês para cada turma de operações, como também o pedido para criação de uma estátua que pudesse ser inserida na frente do prédio da urbana de um gari e suas ferramantas de trabalho, para exaltar essa função tão importante para nossa companhia.*

### **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*



*Limparão ontem, hoje e sempre!*



usuário especifica claramente a área de responsável e/ou categoria que deseja elogiar. A maior parte dos elogios recebidos foram referentes a equipe de drenagem e turmas de roçadeiras.

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

Das 19 solicitações de informação registradas, 17 foram pedido de cópia de Processos Urbana referente a despesas ou licitações e 2 pedidos de informação sobre o descarte de RCD.

#### **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 34 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, refeririam-se a descarte irregular de materiais RCD 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.

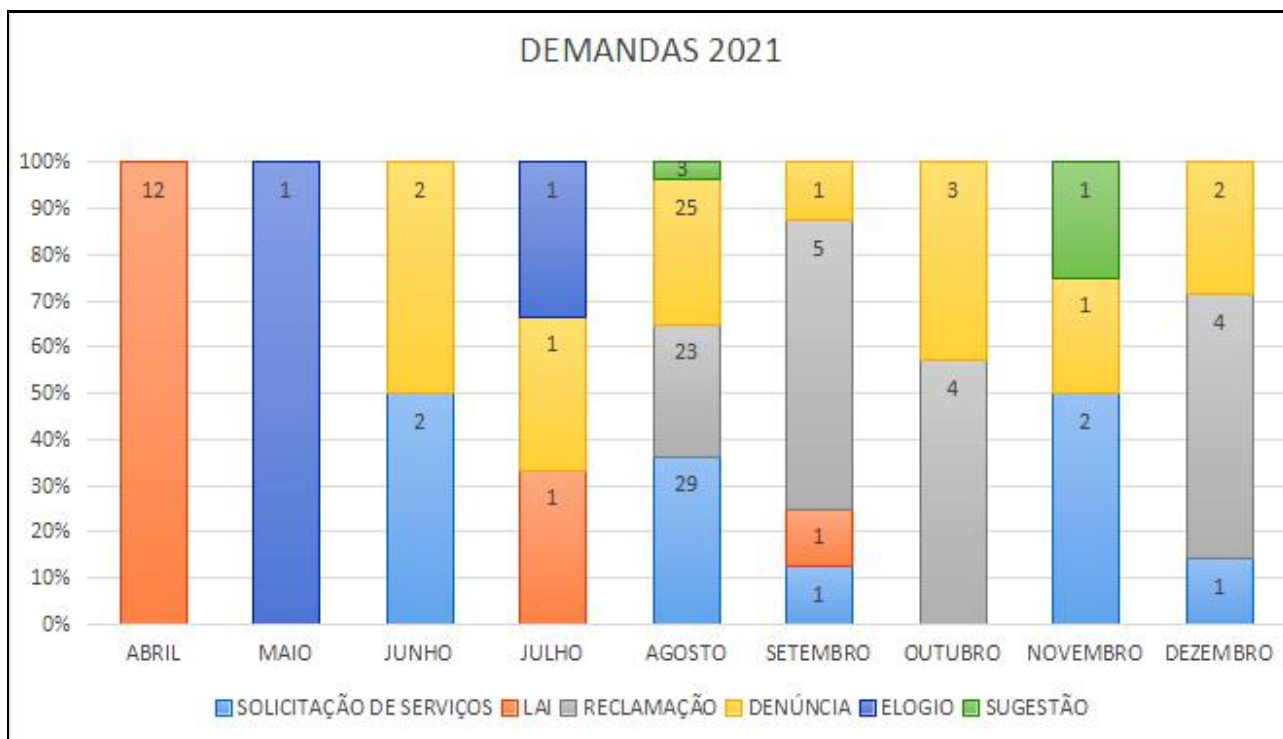




## PREFEITURA DO NATAL

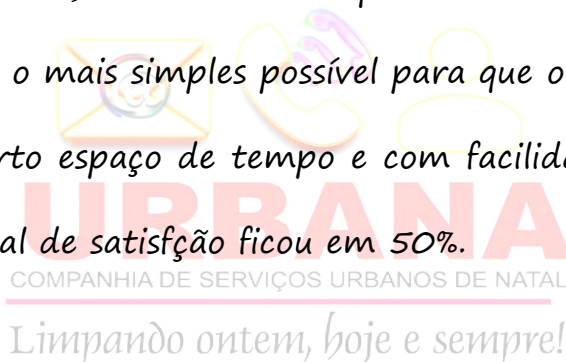
A maioria não contém os elementos mínimos para caracterizá-la como denúncia. Foram analisadas por esta Ouvidoria e respondidas, Aquelas que precisaram ser investigados, fez-se os encaminhamentos necessários.

### 9. GRÁFICO DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES E PERCENTUAIS



### 10. 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%.





## 11. CONCLUSÃO

Destacamos, com grande satisfação, que nossa COMPANHIA passou a ser mais dinâmica, no ano de 2021 os novos gestores tais como o Diretor presidente e Diretor de Operações iniciaram um trabalho de divulgação nas redes sociais, tanto do funcionamento da Ouvidoria, quanto dos serviços prestados e projetos realizados por esta companhia, dando maior visibilidade a Urbana e mostrando que estamos realmente empenhados na limpeza da cidade.

Quanto as manifestações tivemos reclamações por conta de demora no atendimento de retirada de lixo e entulho, produção como também na capinação, varrição e pintura de meio fio, ficando atrás apenas das reclamações dos vizinhos que descarregam lixo em locais públicos.

Sabemos que há um grande quantitativo de cidadãos/usuários e esse é um dos grandes problemas que chegam até à Ouvidoria, onde os próprios indicadores comprovam, que o quadro da urbana no que se refere a mão de obra e máquinas e equipamentos, se esforçam para atender toda capital, mesmo com todo empenho do Diretor Presidente juntamente com o Diretor de Operações, Gerente de Operações e Encarregado Geral, para realizarem uma logística que busque agilizar a realização desses serviços a dificuldade ainda é relevante.

E no que tange a nossa Ouvidoria e a OGM, sugerimos procurar desenvolver uma forma de cadastrar demandas pela mesma plataforma ou



**PREFEITURA DO  
NATAL**

*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.*

*Nivania Helena*

*Nivania Helena*

**OUVIDORA**

**45.095-2**



**URBANA**  
COMPANHIA DE SERVIÇOS URBANOS DE NATAL

*Natal, 30 de dezembro de 2021.*

*Limpendo ontem, hoje e sempre!*