PREFEITURA DE Registro

OUVIDORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE 2022

Janeiro de 2023

Secretaria de Governo - Ouvidoria Geral
(13) 3828-1000 | (13) 3828-1069

Rua José Antônio da Campos, nº 250
Centro – Registro/SP
gabinete@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br

PREFEITURA DE Registro

Sumário

Apresentação

Introdução 1

Dados Estatísticos 2

- Dados por Secretaria 3
- Motivos 11
- Bairros 12
- Relação Bairro x Motivo 13
- Relação Secretaria x Bairro 20

Considerações Gerais 21

Recomendações 23

Cursos de Capacitação 24

Rua José Antônio da Campos, nº 250
Centro - Registro/SP
gabinete@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br

Apresentação

Após um ano de intenso trabalho de atendimento às demandas da população registrense, publica-se este relatório anual da Ouvidoria Geral da Prefeitura divulgando à população e gestores os apontamentos mais relevantes da prestação do serviço público no município.

São quase 300 manifestações recolhidas ao longo do ano, via telefone, e-mail, atendimento pessoal e através de atendimento eletrônico no site da prefeitura que foram devidamente registradas e encaminhadas às respectivas secretarias cobrando posicionamento em cada uma delas. Com pedidos de informações, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e denúncias, notam-se um aumento significativo na participação dos usuários dos serviços públicos prestados, bem como na fiscalização de sua correta prestação.

Além dos dados apresentados, no ano de 2022 houve a participação em oficinas, eventos, cursos e simpósios buscando aprimorar o conhecimento e técnicas de comunicação visando uma melhora contínua no diálogo e acolhimento aos cidadãos bem como no trato respeitoso, porém dinâmico, com os colegas servidores envolvidos nas demandas levantadas pela população. A participação em tais eventos se deu de forma remota, usufruindo os benefícios da tecnologia de informação e a ampla disponibilização online de forma a não gerar custos à Administração.

Zelando pela transparência, contribuição na melhoria da gestão e garantia de se fazer ouvir cada cidadão, esta Ouvidoria segue buscando sempre colaborar para a efetividade dos direitos fundamentais, dignidade da pessoa humana durante seu atendimento no serviço público, liberdade de expressão além de livre acesso à informação.

Andréia Oliveira Lopes de Andrade

Ouvidora Geral Municipal

Introdução

A Ouvidoria Geral do Município, cumprindo suas funções e atendendo às regulamentações, apresenta o relatório anual referente ao ano de 2022 compreendendo o período do dia 01 de janeiro até o dia 16 de dezembro, quando foram encerradas as atividades da Administração.

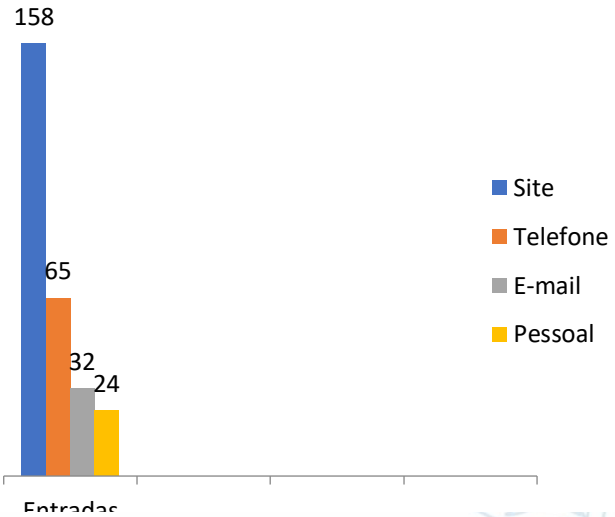
Foram relacionados os dados dos registros das ouvidorias, classificando por tipo de entrada, bairro, situação e secretaria envolvida. O objetivo da classificação dos dados levantados é fornecer elementos para melhoria da qualidade do serviço público, identificando a necessidade de cada bairro e qual setor da Administração tem sido mais acionado. O cruzamento desses dados fornece a informação necessária para o apontamento dos serviços que funcionam conforme o esperado e quais precisam de um olhar mais atento, levando em conta suas especificidades e carências. Apontar as secretarias mais mencionadas pela população permite uma avaliação completa dos serviços que vem prestando, buscando sempre a melhoria no desempenho de suas funções bem como investir em capacitação de seus servidores.

No ano 2022 foi registrado um total de 279 ouvidorias na plataforma 1DOC, o que representa um aumento de 39% no número do ano anterior, que foi de 201 ouvidorias registradas. Esse dado comprova que a população está cada vez mais atenta e participativa na execução e fiscalização dos serviços públicos.

Em 2021, as manifestações registradas diretamente no site já eram maioria, sendo 80 através do site e por telefone foram 69. Em 2022 foram registradas 158 manifestações pelo site, evidenciando um aumento expressivo tanto no número geral de manifestações quanto na quantidade das recebidas através do site. Revela-se assim que a população está mais informatizada, utilizando as ferramentas disponibilizadas para maior agilidade no atendimento, diminuindo cada vez mais o fluxo de atendimento presencial.

Dados Estatísticos

- **Tipos de Entrada para Atendimento**



É comum que as denúncias e reclamações sejam feitas de forma anônima, pois o cidadão normalmente evita se expor por medo de represálias ou quaisquer outros motivos que julgue necessário se preservar. No entanto, durante o levantamento desses dados notou-se o baixo índice de manifestações anônimas que durante todo o ano somaram apenas 37 de todos os registros de manifestações.

Outro ponto muito comum que vale destaque é que as manifestações populares costumam ser superiores no primeiro semestre. Em 2022, das 279 manifestações, 165 foram registradas entre janeiro e junho, com solicitações variadas. Entre as quais se destaca reparo em iluminação pública, demora em marcar consultas e denúncia de terreno baldio sujo evidenciando as maiores preocupações da população em geral: segurança e saúde. Outro item que tem crescido é a denúncia de má conduta de funcionário.

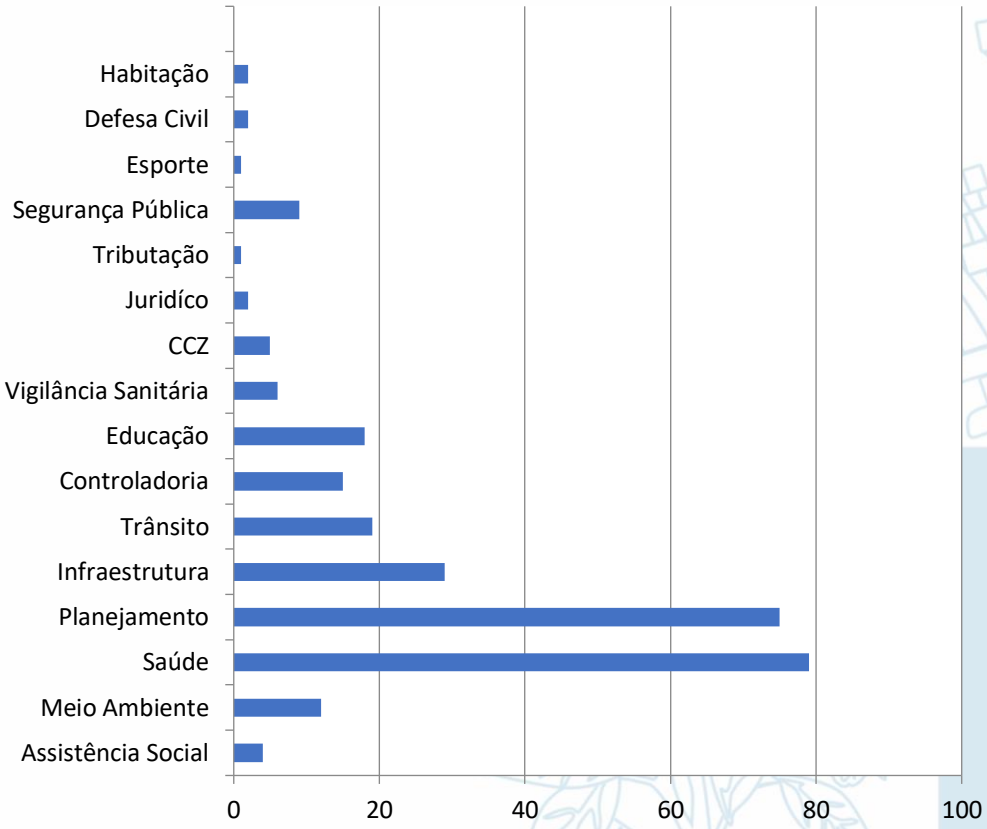
Manifestações mais frequentes do 1° semestre

Iluminação Pública	23
Buraco em via	13
Demora em marcar consulta	11
Conduta de funcionários	09
Terreno baldio sujo	08

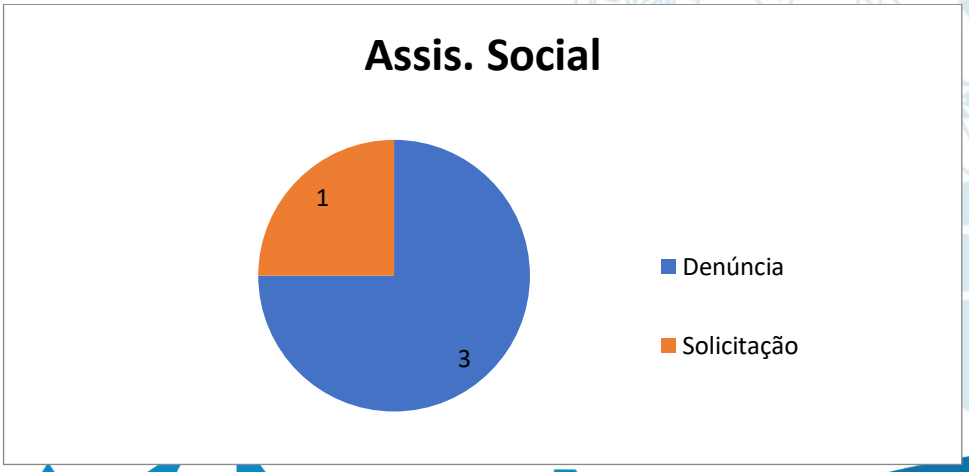
- **Dados por Secretaria**

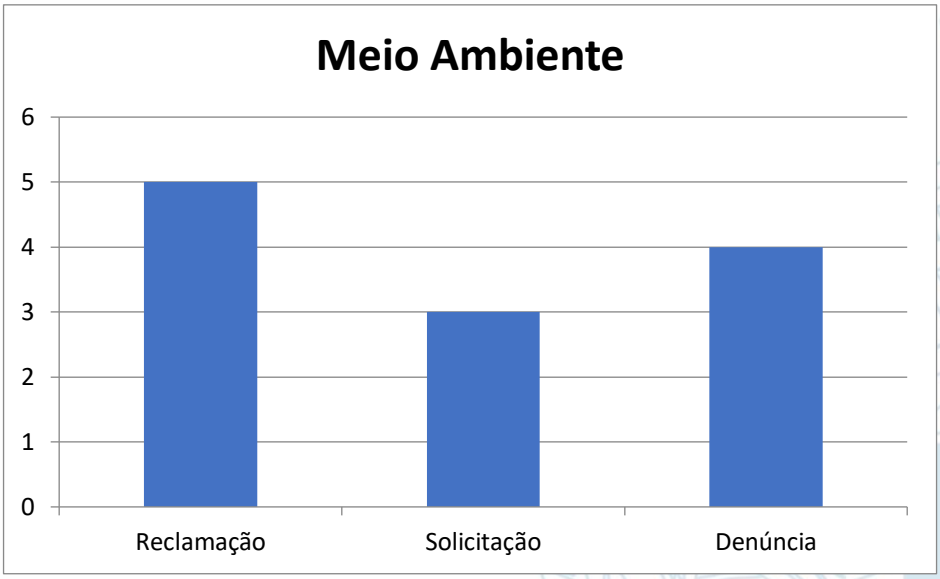
No quadro comparativo das secretarias aparece com menor demandas as secretarias de Esportes e Tributação com apenas um registro cada. A mais requisitada foi a secretaria de saúde com 79 solicitações e queixas variadas.

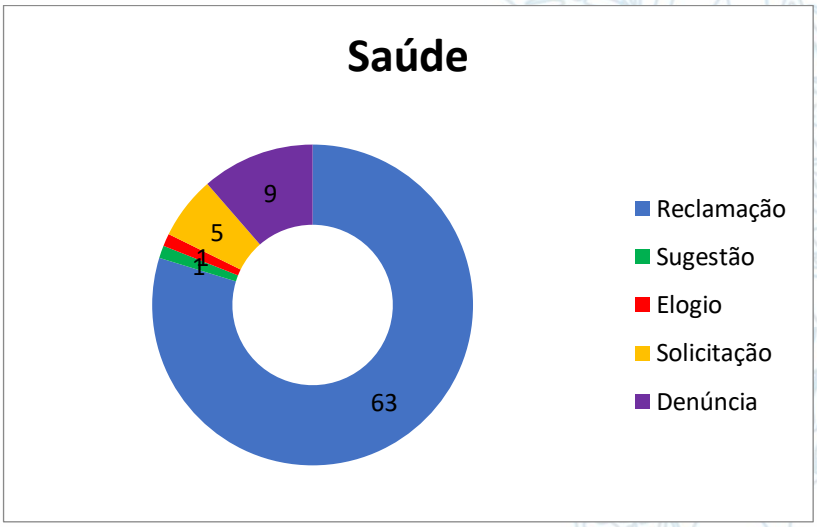
Secretaria	Quantidade
Assistência Social	04
Meio Ambiente	12
Saúde	79
Planejamento	75
Infra estrutura	29
Trânsito	19
Controladoria	15
Educação	18
Vigilância Sanitária	06
CCZ	05
Jurídico	02
Tributação	01
Segurança Pública	09
Esportes	01
Defesa Civil	02
Habitação	02



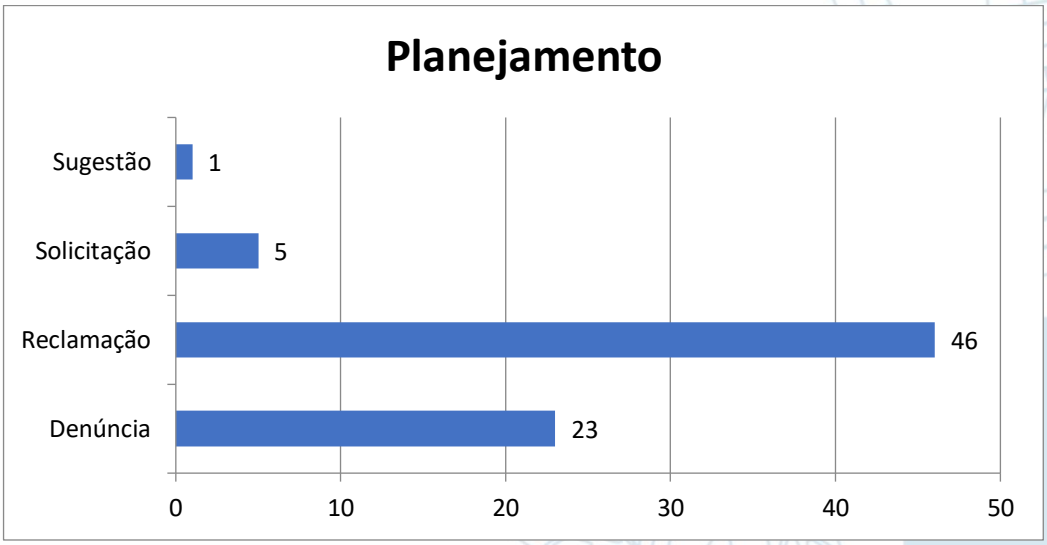
A seguir a classificação das demandas que cada secretaria recebeu dos 279 atendimentos realizados. São classificados em Denúncia, Informação, Solicitação, Reclamação, Sugestão e Elogio.

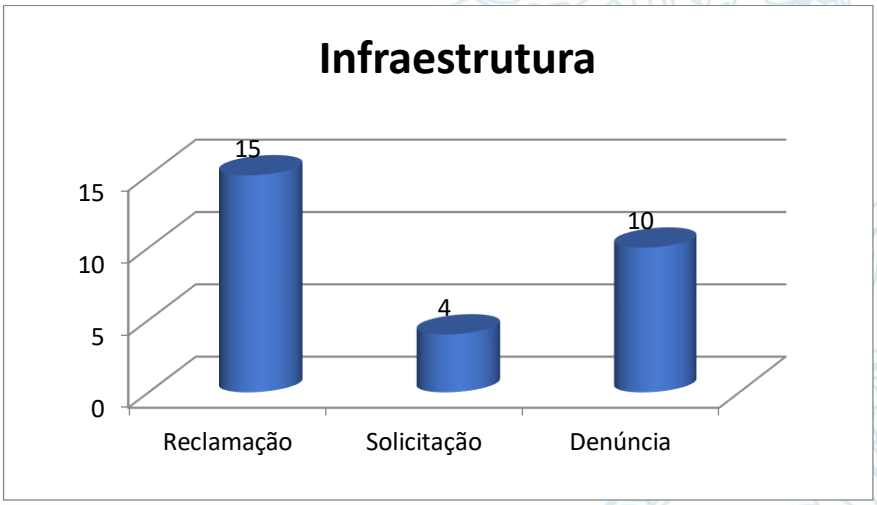


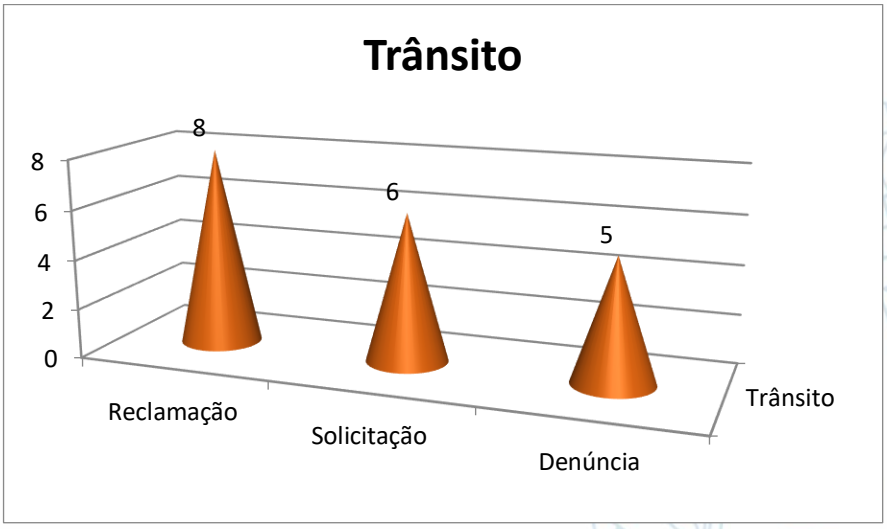


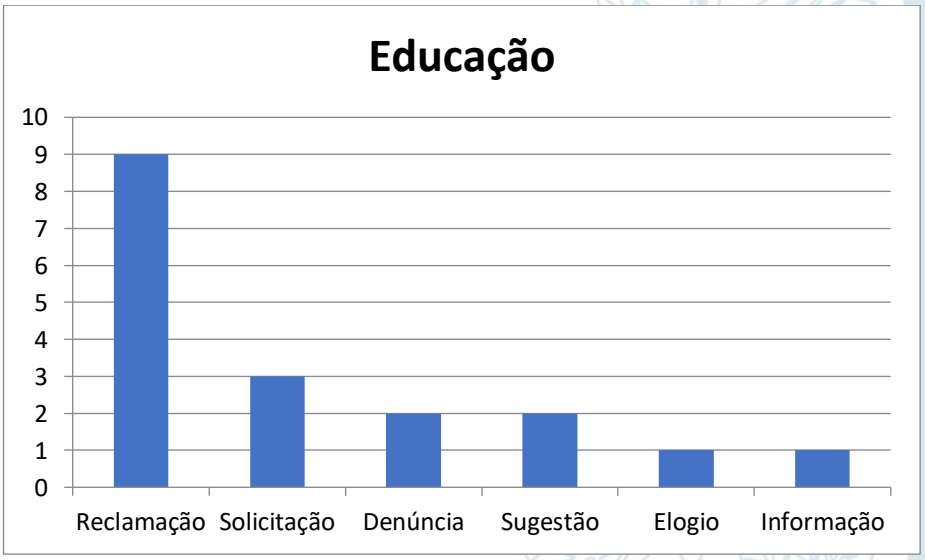


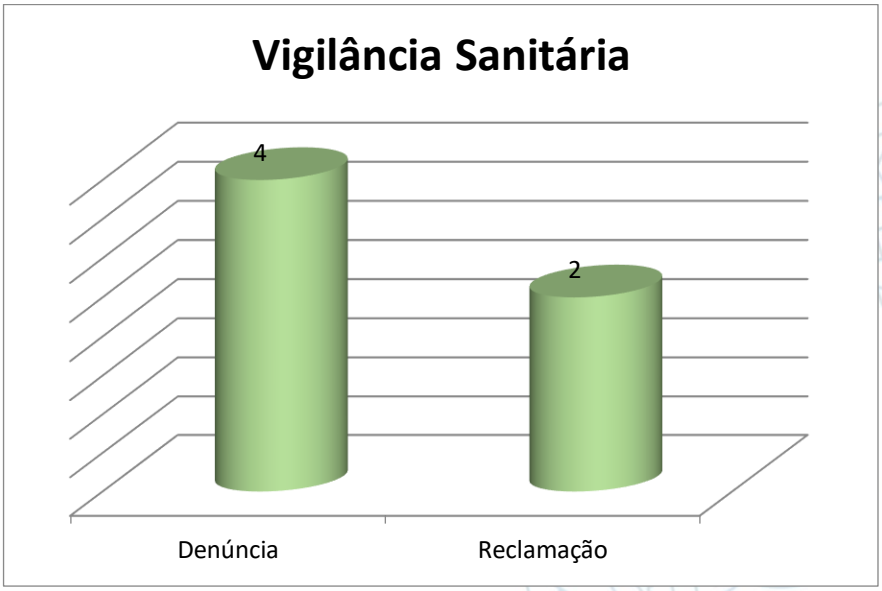
Vale ressaltar que nos números da Secretaria de Saúde estão inclusos as demandas referentes à UPA. A UPA de Registro era administrada pela Entidade Irmandade Santa Casa de Misericórdia de São Bernardo do Campo, posteriormente substituída pelo Instituto Santa Dulce. Esse contrato é fiscalizado pela secretaria de saúde que mantém um canal direto de comunicação com a administração. No total foram registradas 10 queixas e 1 elogio referentes ao atendimento prestado na UPA. Essas demandas foram encaminhadas para a Administração da UPA via Ofício e respondidas diretamente à Secretaria que reportou ao solicitante.

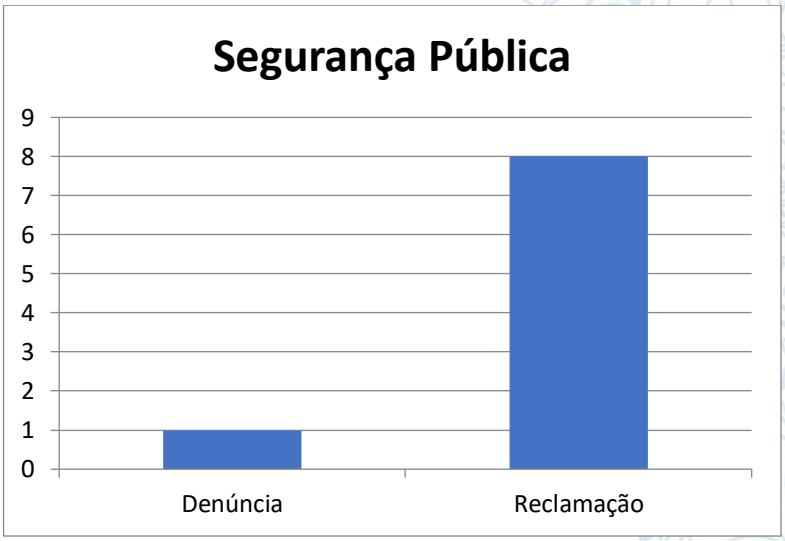

Planejamento
Sugestão
1
Solicitação
5
Reclamação
46
Denúncia
23
0
10
20
30
40
50


Infraestrutura
15
10
5
0
15
4
10
Reclamação
Solicitação
Denúncia

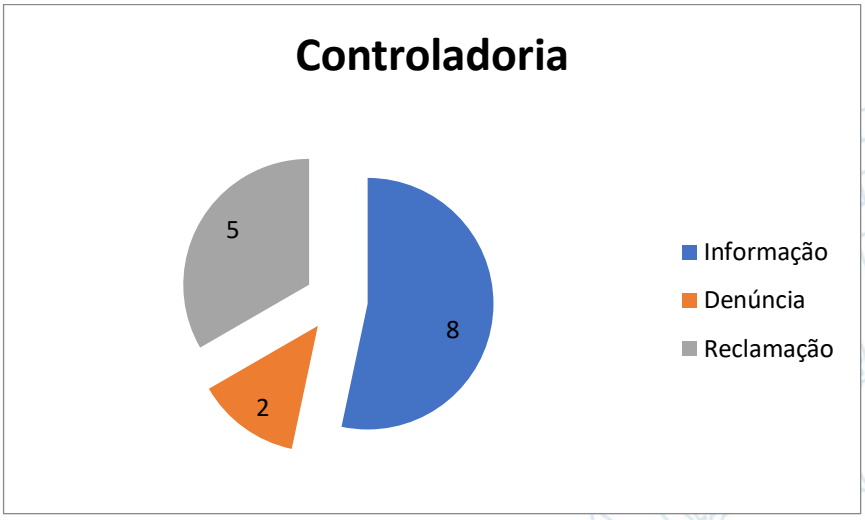

Trânsito
8
6
4
2
0
8
6
5
Reclamação
Solicitação
Denúncia
Trânsito


Educação
10
9
8
7
6
5
4
3
2
1
0
Reclamação
Solicitação
Denúncia
Sugestão
Elogio
Informação

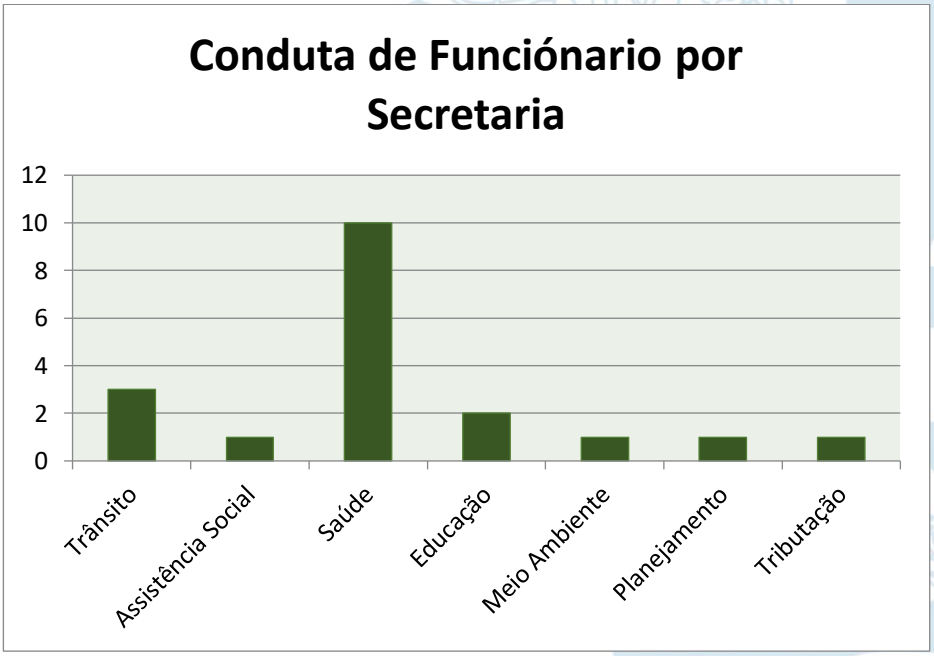




Rua José Antônio da Campos, nº 250
Centro - Registro/SP
gabinete@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br



As reclamações direcionadas à Controladoria referem-se à Conduta de Funcionários, devidamente tratadas por suas Secretarias, mas encaminhadas à Controladoria Geral do Município para o devido acompanhamento e apuração. No primeiro semestre foram registradas 9 reclamações desse tipo e no segundo semestre mais 10, sendo 1 elogio.



O CCZ (centro de controle de zoonoses) recebeu 5 denúncias: 3 de maus tratos a animais e 2 de animais soltos na rua, principalmente cavalos. Cavalos soltos nas ruas de Registro tem sido um problema corriqueiro e a população ao entrar em contato com a Polícia Ambiental é sempre orientada à procurar a Prefeitura, em específico o CCZ. Ocorre que não faz parte das atribuições do CCZ atender esse tipo de demanda, mesmo assim, todas as manifestações registradas foram respondidas com as devidas orientações. Além disso, foram enviadas cópias de tais denúncias para a vigilância sanitária, para ciência e possíveis intervenções futuras a fim de mitigar esse problema tão presente nos nossos dias.

As duas manifestações registradas para o setor jurídico tratam de reclamação de uma munícipe que teve sua conta bloqueada devido à falta de pagamento de IPTU e falta de negociação do mesmo. Após fazer o primeiro registro e não obter a solução imediata fez novo registro. Pode-se dizer assim que o Jurídico teve apenas uma reclamação, mas que a mesma foi duplicada pela solicitante.

O setor de Tributação recebeu apenas uma manifestação, que se referia ao não recebimento do carnê de IPTU em sua residência. Tratava-se apenas de correção cadastral, o que foi prontamente resolvido.

A secretaria de Esportes recebeu uma Solicitação para uso do Ginásio Municipal.

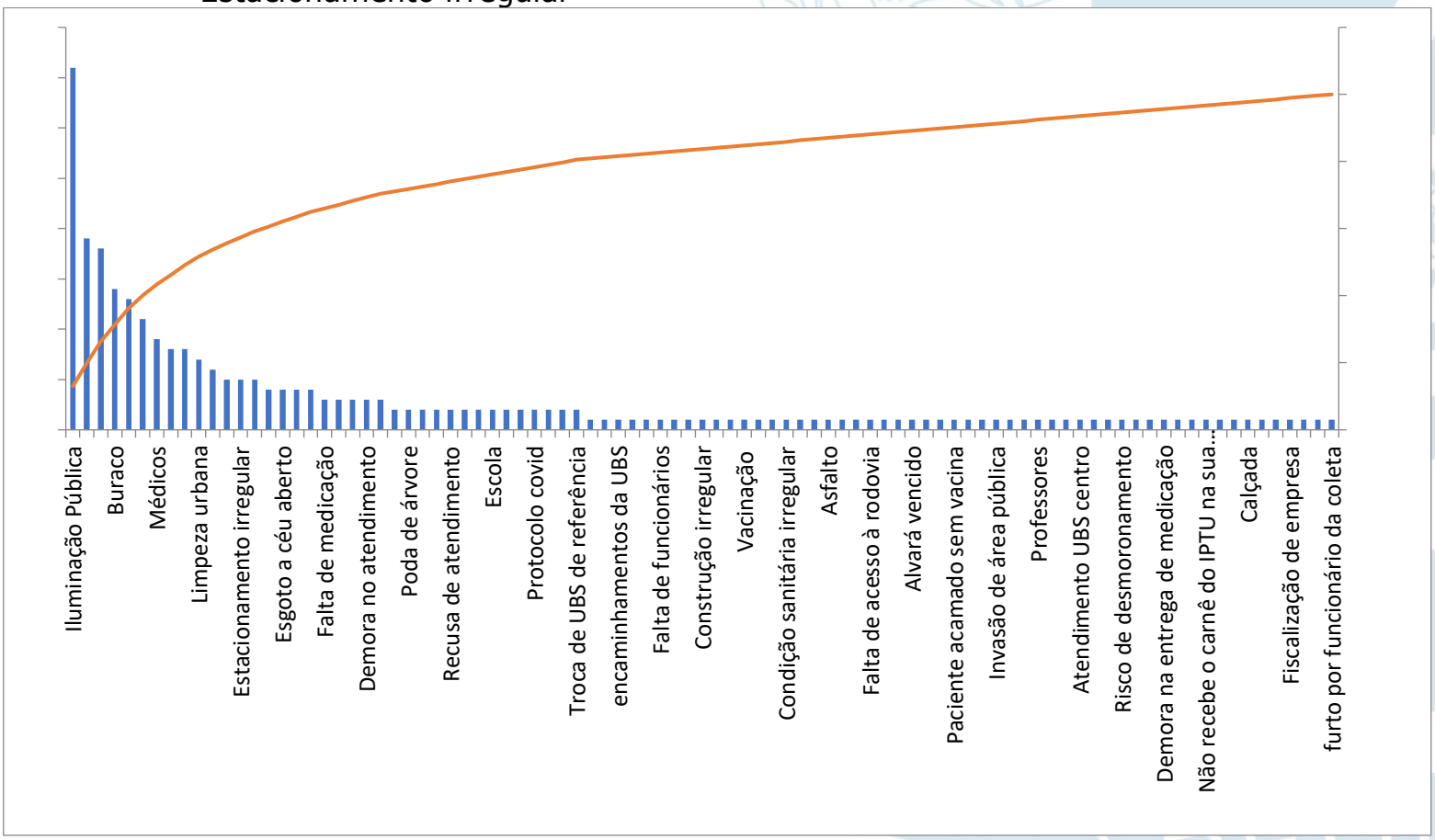
A Defesa Civil recebeu uma Solicitação de vistoria em imóvel e uma Denúncia de risco de desmoronamento.

O setor de Habitação recebeu duas Reclamações de demora em processo.

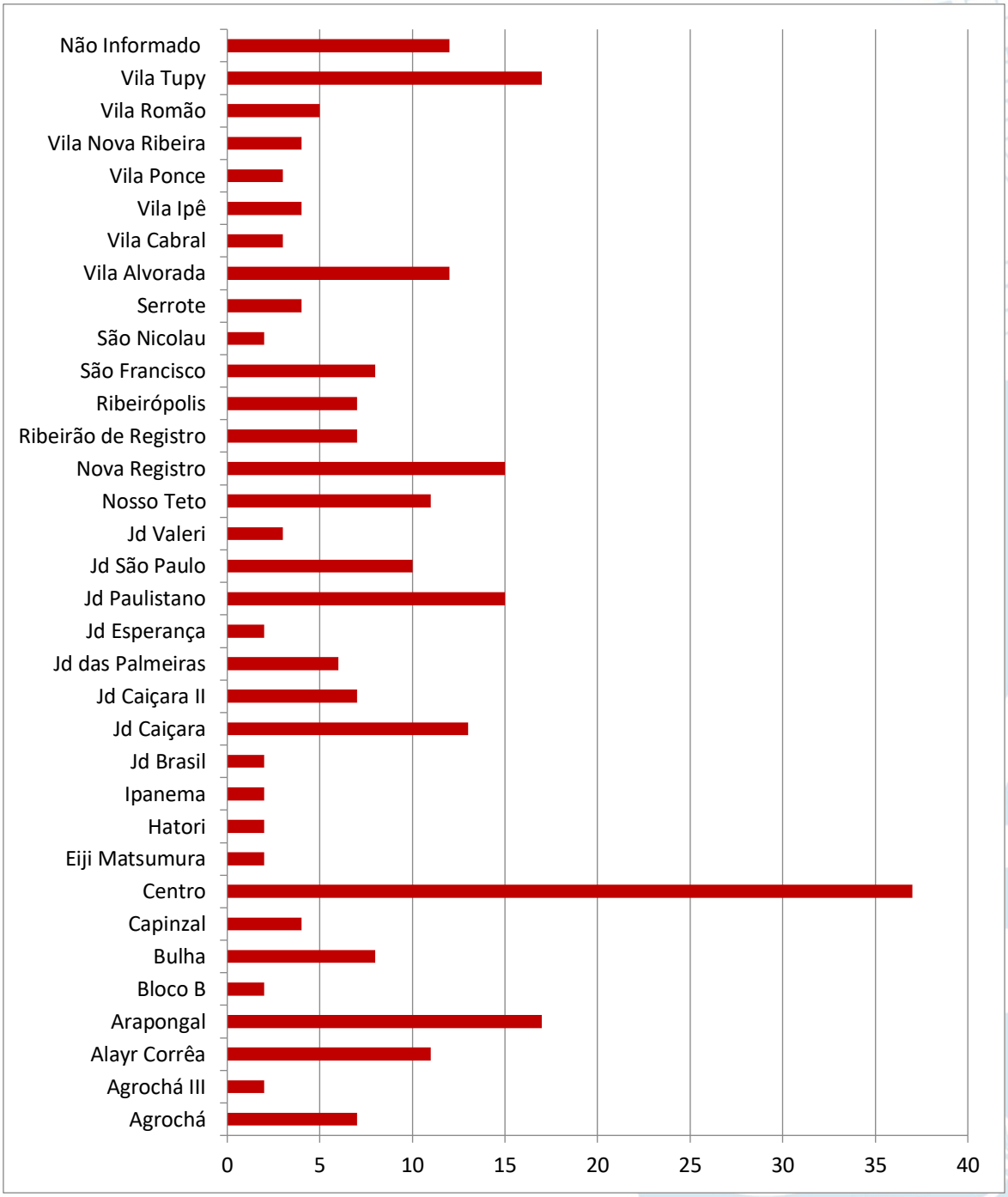
- **Motivos**

Os principais motivos de contato do munícipe foram:

Iluminação Pública
Demora em marcar consulta
Conduta de funcionário
Buraco
Posto de saúde
TB sujo
Médicos
Acesso à informação
Segurança
Limpeza urbana
Calçada intransitável
Lombadas
Estacionamento irregular
Atendimento na UPA
Bueiro quebrado
Esgoto a céu aberto
Maus tratos a animais
Demora em processo
Falta de medicação
Coleta de recicláveis
Transporte para tratamento
Demora no atendimento
Falta de professor auxiliar
Horário de ônibus
Outros



- **Bairros**


Não Informado
Vila Tupy
Vila Romão
Vila Nova Ribeira
Vila Ponce
Vila Ipê
Vila Cabral
Vila Alvorada
Serrote
São Nicolau
São Francisco
Ribeirópolis
Ribeirão de Registro
Nova Registro
Nosso Teto
Jd Valeri
Jd São Paulo
Jd Paulistano
Jd Esperança
Jd das Palmeiras
Jd Caiçara II
Jd Caiçara
Jd Brasil
Ipanema
Hatori
Eiji Matsumura
Centro
Capinzal
Bulha
Bloco B
Arapongal
Alayr Corrêa
Agrochá III
Agrochá
0
5
10
15
20
25
30
35
40

PREFEITURA DE Registro

- **Relação Bairro x Motivo**

Agrochá

Falta de acesso à rodovia
Lombadas
Demora em marcar consulta
Estacionamento irregular
Protocolo covid
Demora na entrega de medicação
Professores

Agrochá III

Conduta de funcionário
Calçada

Alayr Corrêa

Demora em marcar consulta
Fiscalização de festa
Poda de árvore
Baderna
Conduta de funcionário
Construção irregular
Posto de saúde
Terreno Baldio sujo

Arapongal

Iluminação Pública
Conduta de funcionário
Limpeza urbana
Ginásio de esportes
Vistoria de imóvel
Queimada Irregular
Invasão de área pública
Posto de saúde
Demora no atendimento
Coleta de lixo comum
Furto por funcionário da coleta
Marcar consulta

Bloco B

Conduta de funcionário
Encaminhamentos da UBS

Bulha

Buraco
Transporte irregular

Capinzal

Posto de saúde
Iluminação Pública

Rua José Antônio da Campos, nº 250
Centro - Registro/SP
gabinete@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br

Conduta de funcionário
Conduta de funcionário

Centro

Terreno Baldio sujo
Conduta de funcionário
Protocolo covid
Acesso à informação
Alvará vencido
Lombadas
Demora em responder protocolo
Paciente acamado sem vacina
Animais na rua
Médicos
Iluminação Pública
Estacionamento irregular
Transporte para tratamento
Ocupação irregular de área Pública
Demora em marcar consulta
Falta de medicação
Metragem errada
Estabelecimento sem alvará
Programas sociais
Creche
Calçada intransitável
Acessibilidade
Bloqueio na via
Placas de sinalização
Estacionamento irregular
Propaganda em local indevido
Calçada intransitável

Eiji Matsumura

Iluminação Pública
Maus tratos a animais

Hatori

Calçada intransitável
Demora em processo

Ipanema

Demora em marcar consulta
Coleta de recicláveis

Jd Brasil

Terreno Baldio sujo
Estacionamento irregular

Jd Caiçara

Falta de professor auxiliar	Médicos
Lombadas	Conduta de funcionário
Recusa de atendimento	Demora em marcar consulta
Estrutura/manutenção de escola	Infestação/ proliferação de animais
Posto de saúde	

Jd Caiçara II

Iluminação Pública	Maus tratos a animais
Estabelecimento sem alvará	

Jd das Palmeiras

Lombadas	Limpeza urbana
Iluminação pública	Asfalto

Jd Esperança

Acesso à informação	Limpeza urbana

Jd Paulistano

Iluminação Pública	Terreno Baldio sujo
Falta de funcionários	Elogio
Conduta de funcionário	Escola
Calçada intransitável	Maus tratos a animais
Estrutura/manutenção de escola	Asfalto
Placas de sinalização	Transporte para tratamento

PREFEITURA DE Registro

Jd São Paulo

Iluminação Pública	Conduta de funcionário
Demora em marcar consulta	Iluminação pública
Posto de saúde	Esgoto a céu aberto

Jd Valeri

Iluminação Pública	Buraco
Coleta de lixo comum	

Nosso Teto

Iluminação Pública	Demora em marcar consulta
Bueiro quebrado	Estacionamento irregular
Poluição ambiental	Buraco

Nova Registro

Entulho em via pública	Entrega de cesta no CRAS
Segurança	Recusa de atendimento
Conduta de funcionário	Limpeza urbana
Iluminação Pública	Terreno Baldio sujo

Ribeirão de Registro

Uso de propriedade particular	Esgoto a céu aberto
Falta de medicação	Limpeza urbana
Iluminação pública	Maus tratos a animais

Ribeirópolis

Limpeza urbana	Demora em marcar consulta
Entulho em via pública	Horário de ônibus

Escola
Conduta de funcionário
Falta de atendimento

São Francisco

Vaga em creche
Conduta de funcionário
Atendimento UBS centro
Risco de desmoronamento
Vacinação
nr de residencia igual
Demora no atendimento

São Nicolau

Troca de UBS de referência
Médicos

Serrote

Posto de saúde
Esgoto a céu aberto
Não recebe o carnê do IPTU na sua residencia
Outros

Vila Alvorada

Acesso à informação
Iluminação pública
Bueiro quebrado
Fiscalização de empresa
Bloqueio em conta
Coleta de recicláveis
Terreno Baldio sujo

Vila Cabral

Buraco
Calçada intransitável
Coleta de recicláveis

Vila Ipê

Buraco
Bloqueio na via

Obra irregular
Iluminação pública

Vila Nova Ribeira

Iluminação Pública
Buraco

Vila Ponce

Lombadas
Posto de saúde
Demora em marcar consulta

Vila Romão

Horário de ônibus
Asfalto
Esgoto a céu aberto
Calçada intransitável
Iluminação Pública

Vila Tupy

Demora no atendimento
Bueiro quebrado
Médicos
Falta de professor auxiliar
Terreno Baldio sujo
Conduta de funcionário
Atendimento na UPA
Irregularidade sanitária
Poda de árvore
Demora em processo

Bairro não informado

Acesso à informação
Falta de medicação
Transporte para tratamento
Informação sobre FUNDEB
Vulnerabilidade Social
Abandono de incapaz
Vacinação
Demora em processo

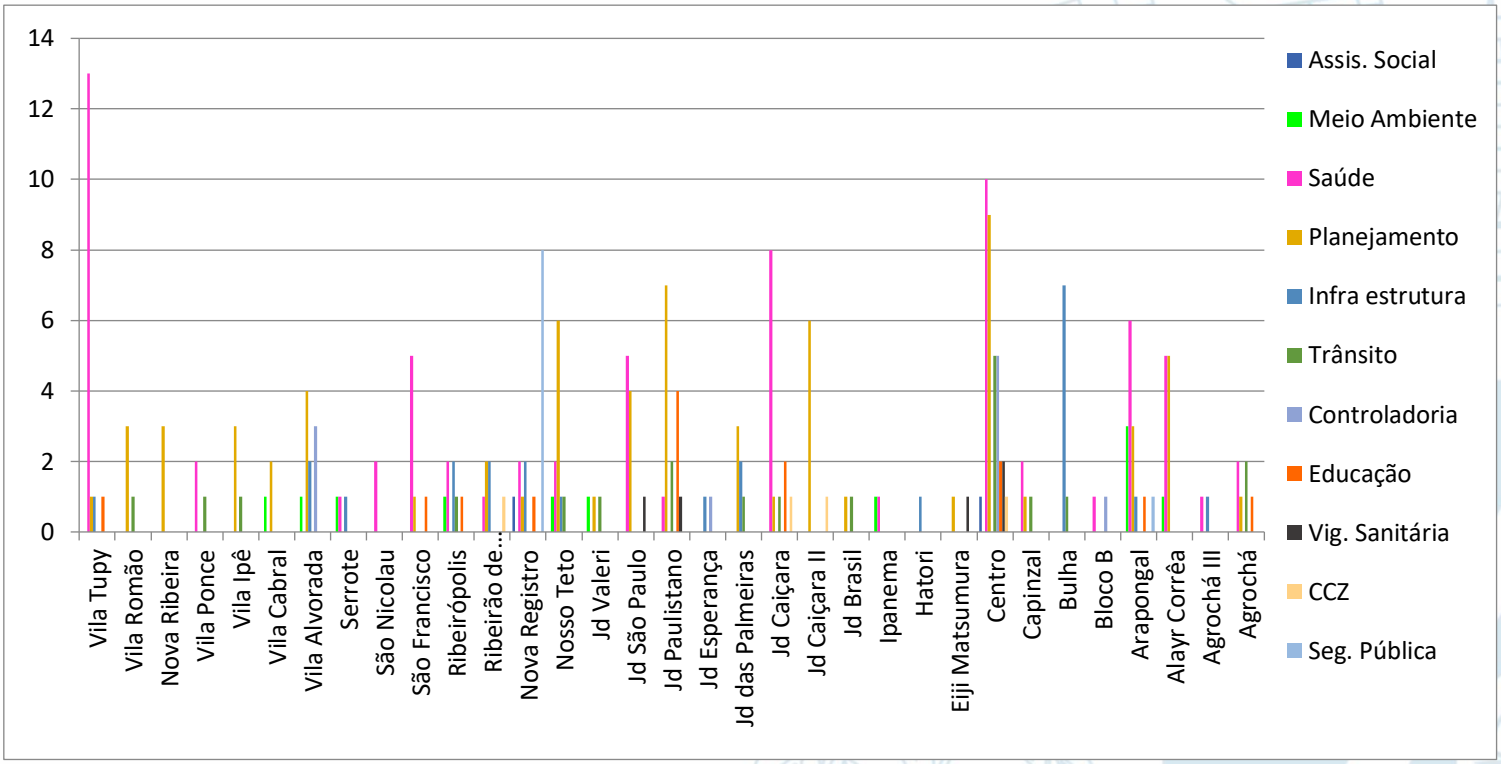
Bairros que tiveram apenas uma demanda

Bairro	Motivo
Aeroporto	Reclamação – Iluminação Pública
Jd América	Denúncia – Terreno Baldio sujo
Jd Primavera	Reclamação – Demora em Processo
Jd Paraná	Denúncia – Terreno Baldio sujo
Paissununga	Denúncia - Buraco
Ponta Grossa	Solicitação – Troca de UBS
Socal	Reclamação - Buraco
Taquarussu	Denúncia – Conduta de Funcionário
Vila Yoshida	Denúncia – Perturbação Pública
Vila Fátima	Solicitação – Professor auxiliar
Vila Flórida	Reclamação – Condição sanitária
Xangrilá	Denúncia – Obra sem alvará

A classificação dos motivos de atendimento por bairro é fundamental para aprimorar a prestação do serviço público, visto que identifica a necessidade real de seus moradores, que não são em proporções iguais em outros bairros da cidade. Relacionando as secretarias acionadas por cada bairro é possível direcionar o olhar dos gestores para as especificidades de cada região da cidade.

PREFEITURA DE Registro

Secretaria x Bairro



Rua José Antônio da Campos, nº 250
Centro - Registro/SP
gabinete@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br

Considerações Gerais

O trabalho de Ouvidoria dentro de uma estrutura administrativa tão grande como a municipal encontra dificuldades para a execução das funções. Reiteradamente, a mais comum é o descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes.

De acordo com o artigo 20, do Decreto 60.399/2014, que regulamenta a atuação das Ouvidorias, o prazo máximo de resposta ao usuário é de 20 dias, com possibilidade de prorrogação justificada por mais 10 dias, similar aos prazos estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. O mesmo artigo ressalta no § 3º que a tramitação interna das manifestações recebidas pelas Ouvidorias deverá considerar o prazo estabelecido no "caput". No Decreto Nº 2.152 de 17 de novembro de 2015 que dispõe sobre a Ouvidoria Municipal, no artigo 2 § 4º lê–se que "Toda a autoridade municipal, incluindo os secretários, responderão às demandas da ouvidoria no prazo máximo de 05 dias do seu recebimento".

Quando uma Ouvidoria é aberta na Prefeitura de Registro, o sistema 1DOC já fornece prazo para encerramento daquela demanda de acordo como assunto estabelecido. Ao ser enviado para o setor, o servidor responsável recebe uma notificação de fácil visualização. Mesmo assim, diversas vezes fez - se necessário uma intervenção via telefone para lembrar ao responsável que o prazo estava prestes a expirar ou que já havia expirado sem nenhuma resposta.

Atualmente a Ouvidoria Municipal é composta por uma única servidora que acumula também a função de telefonista do Paço, de modo que nem sempre há tempo hábil para tais ligações. Faz-se necessária maior atenção aos prazos de sua responsabilidade e buscar atendê-los com máxima eficiência.

Quanto à conclusão das manifestações dos usuários, a maioria foi considerada solucionada pela Ouvidoria. Mesmo as que passaram do prazo de 30 dias, após contato telefônico, teve o encerramento registrado. Por vezes faltava apenas o registro da providência tomada.

No entanto ainda seguem em aberto 26 demandas, com prazo expirado. Algumas dessas, com mais de cinco meses de atraso. Houve cobrança por resposta através da plataforma de registros 1DOC e algumas por telefone mais de uma vez, porém sem êxito.

Ouvidorias em aberto

Secretaria	Quantidade
Infra estrutura	04
Trânsito	02
Educação	05
Saúde	04
Meio Ambiente	04
Planejamento	03
Vigilância Sanitária	03

Esta Ouvidoria acredita que o cidadão merece ter uma resposta, ainda que não seja a que ele espera e tem trabalhado fortemente para isso, através do diálogo e bom trato com servidores e munícipes.

Recomendações

Diante da análise do exposto, entendeu-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações:

1. Recomendar aos Senhores Secretários e servidores que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos.

2. Reiterar aos Senhores Secretários e servidores a importância do uso do sistema eletrônico 1DOC registrando todo e qualquer andamento das solicitações em aberto em razão da necessidade de acompanhamento da manifestação pela web por parte do usuário, celeridade e facilidade de emissão de relatórios, entre outras, para cruzamentos e extração de dados mais detalhados;

3. Recomendar aos Senhores Secretários e Gestores especial atenção com servidores que atuem diretamente com o atendimento ao público, em especial a Secretaria de Saúde que teve o maior número de queixas quanto à conduta de servidor e falha no atendimento em suas unidades, apresentando elevado grau de dificuldade no seu uso e longo tempo de espera para a solução das demandas e conflitos.

4. Recomendar aos Senhores secretários atenção aos dados apurados de cada bairro que mencionem quantas vezes sua Secretaria tenha sido acionada e por quais motivos, a fim de direcionar os trabalhos desenvolvidos em cada região.

PREFEITURA DE Registro

Cursos de Capacitação para Ouvidoria realizados no ano de 2022

- Curso de atendimento ao público

https://www.wreducacional.com.br/avaliacao/administracao/atendimento-ao-publico/MjI3MQ

- Curso de Gestão em Ouvidoria
  https://www.escolavirtual.gov.br

- V Simpósio Nacional de Ouvidoria
  TCE Amazonas

https://youtu.be/MjpPJEK3Dek

- Seminário Nacional de Ouvidoria
  https://youtu.be/CY-EgRHgQ

Rua José Antônio da Campos, nº 250
Centro - Registro/SP
gabinete@registro.sp.gov.br
www.registro.sp.gov.br