PREFEITURA DE Registro

# OUVIDORIA GERAL

## RELATÓRIO ANUAL DE 2023

Janeiro de 2024

PREFEITURA DE Registro

# Sumário

Apresentação .....3
Introdução .....4
Dados Estatísticos .....5
Tipos de manifestação por Diretoria .....6
Bairros .....8
Motivos .....9
Motivos mais frequentes .....10
Relação Bairro x Motivo .....11
Diretoria x Motivo .....13
Diretoria x Bairro .....20
Conduta do Servidor .....23
Considerações Gerais .....25
Recomendações .....27

# Apresentação

Publica-se o Relatório Anual da Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Registro divulgando à população e gestores os apontamentos mais relevantes da prestação do serviço público no município durante o ano de 2023.

São quase 400 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 diretorias cobrando posicionamento em cada uma delas. Com pedidos de informações, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e denúncias, nota-se um aumento significativo na participação dos usuários dos serviços públicos prestados, bem como na fiscalização de sua correta prestação.

Apesar do aumento significativo no número de demandas, conseguimos dar seguimento a todas elas, cumprindo o compromisso de ser a voz do cidadão registrense.

Zelando pela transparência, contribuição na melhoria da gestão e garantia de se fazer ouvir cada cidadão, esta Ouvidoria busca 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 2023 compreendendo o período do dia 01 de janeiro até o dia 27 de dezembro.

Os dados foram classificados por bairro, motivo, tipo de demanda e diretoria envolvida e as correlações entre eles. O objetivo dessa classificação 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 diretorias 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 demandas na plataforma 1DOC, e em 2023 esse número saltou para 397. Esse dado comprova que a população está cada vez mais atenta e participativa na execução e fiscalização dos serviços públicos.

Se desconsiderarmos duas dessas demandas que foram registradas erroneamente por serem de competência da concessionária de energia elétrica e quatros que foram registradas em duplicidade, temos ainda um número bem elevado com que trabalhar. Das 391 demandas restantes, apenas 03 foram registradas como elogio. Essa informação sozinha já é motivo de nos atentarmos ao serviço que estamos prestando à população e com os dados levantados é possível uma análise de onde cada Diretoria pode melhorar e para quais bairros.

# Dados Estatísticos

Em 2023 a maioria das demandas chegou por meios eletrônicos, principalmente pelo site da prefeitura. A população está cada vez mais confiante na segurança e comodidade das tecnologias e usufruindo em seu favor.

Recebemos as manifestações da seguinte forma:

248 no site
72 por telefone
53 e-mails
24 atendimentos presenciais

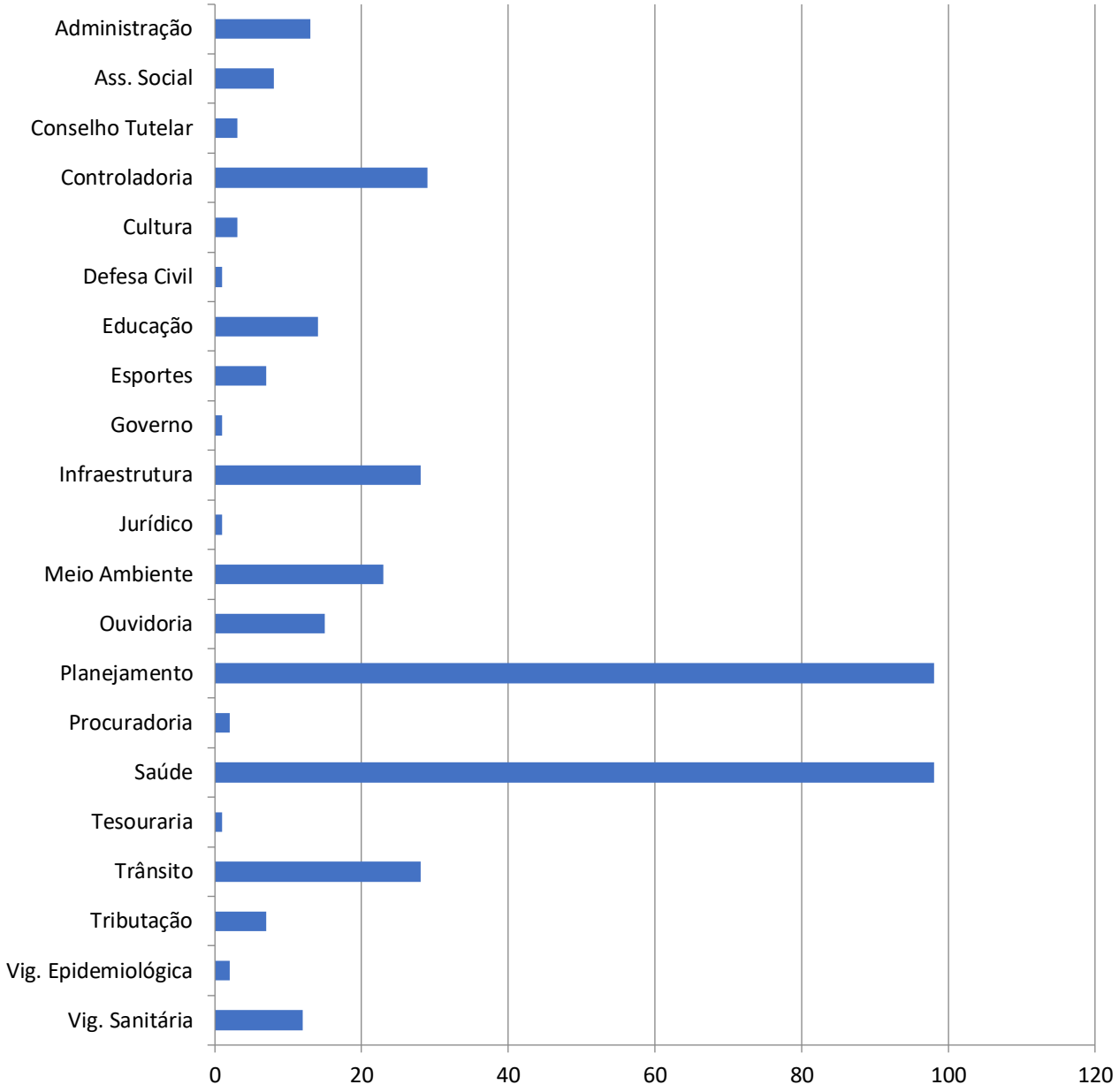
É comum que as denúncias e reclamações sejam feitas de forma anônima, pois o cidadão normalmente evita se expor por medo de represálias principalmente quando se trata de queixas contra vizinhos ou colegas de trabalho. Apesar disso, durante o ano de 2023 apenas 67 pessoas usufruíram desse direito.

Quando é registrada uma manifestação de forma anônima o cidadão não recebe a notificação do andamento nem resposta final. No entanto, na Ouvidoria de Registro não fazemos distinção entre manifestações com ou sem identificação, a tramitação segue os prazos igualmente e os cidadãos que optarem por registrarem de forma anônima por telefone é informado do número do protocolo e número de telefone da Ouvidoria onde pode obter as informações da sua demanda.

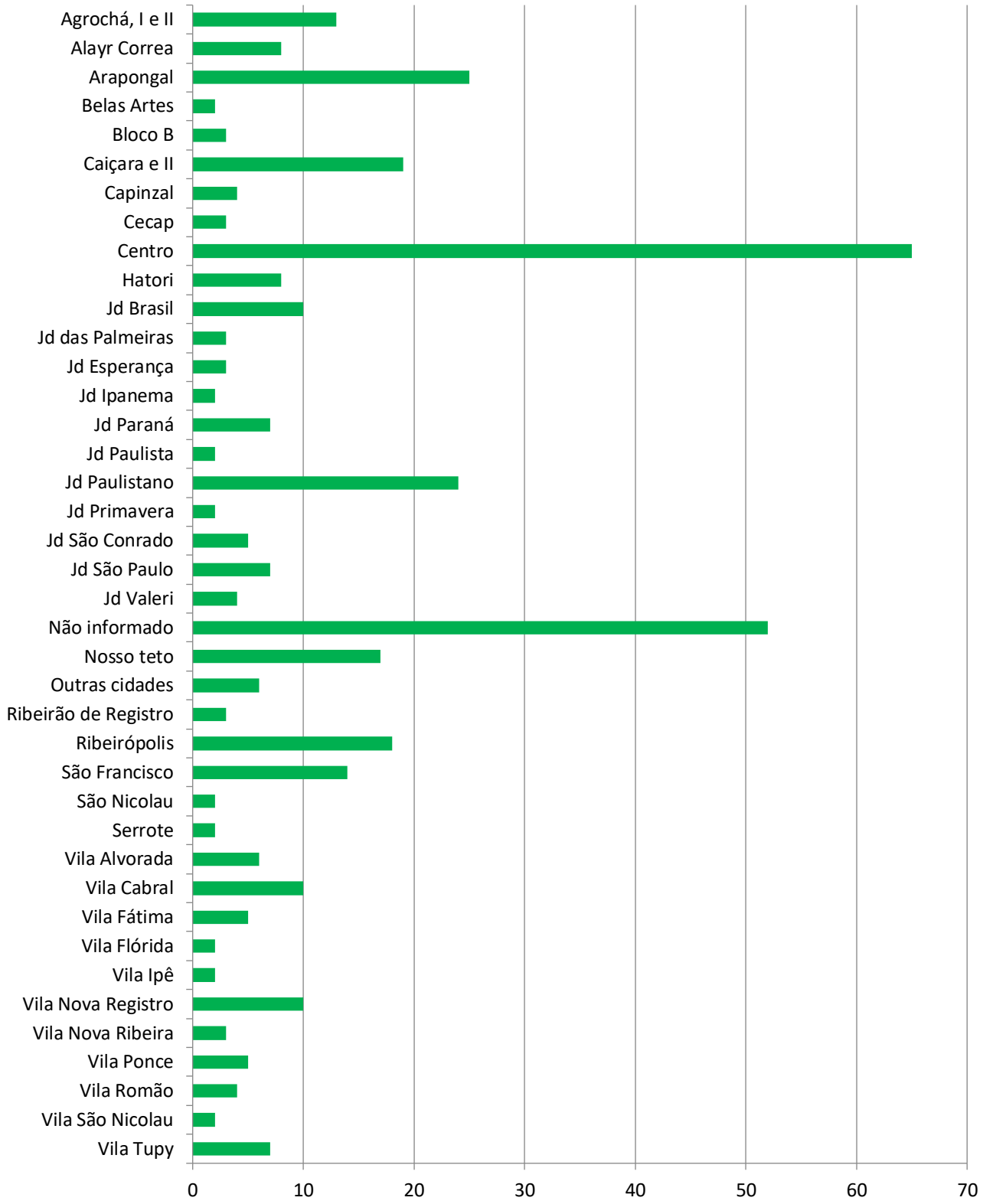
# Tipos de manifestações por Diretorias

Considerando que os elogios recebidos no ano de 2023 foram apenas 03, os mesmos não foram relacionados a seguir, no entanto foram repassados aos envolvidos. Um deles para a Diretoria de Governo e 2 para servidores da Saúde. A classificação geral é denúncia, informação, reclamação, solicitação e sugestão.

| Diretoria | Denúncia | Informação | Reclamação | Solicitação | Sugestão |
|---|---|---|---|---|---|
| Administração | -- | 05 | 01 | 07 | -- |
| Ass. Social | 03 | 01 | 01 | 03 | -- |
| Conselho Tutelar | 03 | -- | -- | -- | -- |
| Controladoria | 13 | 03 | 08 | 05 | -- |
| Cultura | -- | -- | -- | 02 | 01 |
| Defesa Civil | -- | -- | -- | 01 | -- |
| Educação | 01 | 01 | 08 | 04 | -- |
| Esportes | -- | 01 | 05 | 01 | -- |
| Governo | -- | 01 | -- | -- | -- |
| Infraestrutura | 05 | -- | 21 | 02 | -- |
| Jurídico | -- | -- | 01 | -- | -- |
| Meio Ambiente | 07 | 01 | 12 | 02 | 01 |
| Ouvidoria | 03 | 03 | 09 | -- | -- |
| Planejamento | 32 | 02 | 48 | 14 | 02 |
| Procuradoria | -- | -- | 02 | -- | -- |
| Saúde | 04 | 05 | 85 | 03 | 01 |
| Tesouraria | -- | -- | -- | 01 | -- |
| Trânsito | 04 | 01 | 14 | 07 | 02 |
| Tributação | 02 | 03 | 02 | -- | -- |
| Vig. Epidemiológica | 01 | -- | 01 | -- | -- |
| Vig. Sanitária | 06 | -- | 06 | -- | -- |


Administração
Ass. Social
Conselho Tutelar
Controladoria
Cultura
Defesa Civil
Educação
Esportes
Governo
Infraestrutura
Jurídico
Meio Ambiente
Ouvidoria
Planejamento
Procuradoria
Saúde
Tesouraria
Trânsito
Tributação
Vig. Epidemiológica
Vig. Sanitária
0
20
40
60
80
100
120

## Bairros

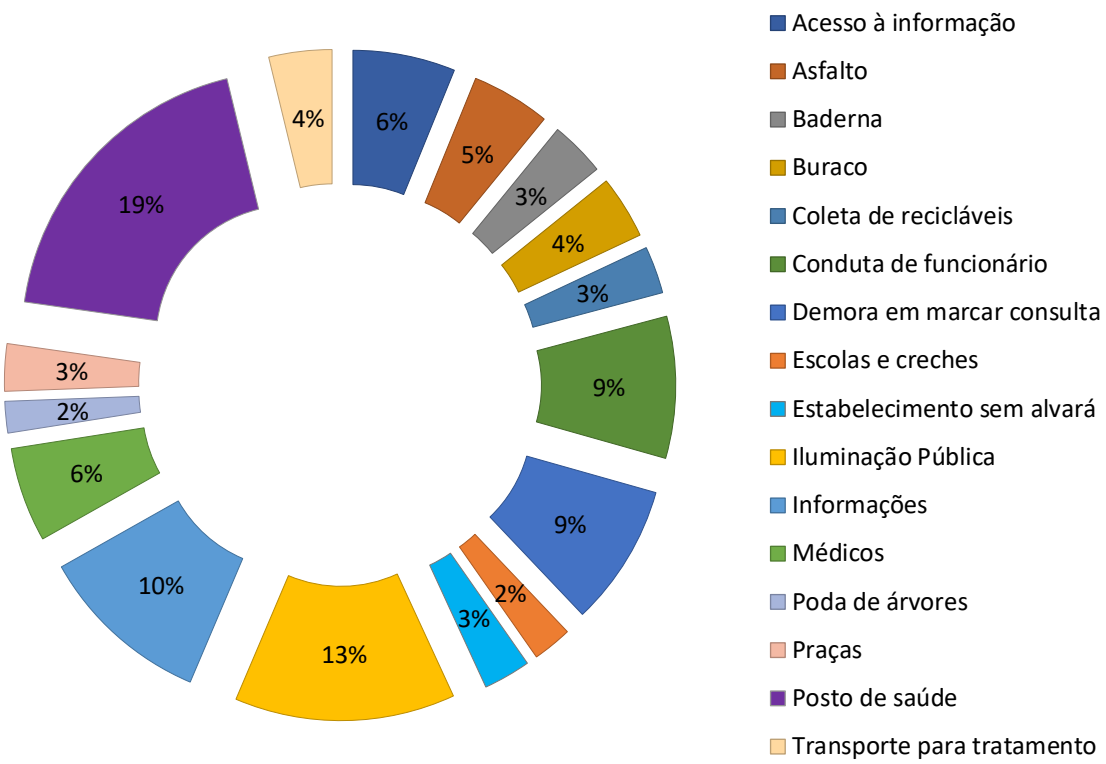

Agrochá, I e II
Alayr Correa
Arapongal
Belas Artes
Bloco B
Caiçara e II
Capinzal
Cecap
Centro
Hatori
Jd Brasil
Jd das Palmeiras
Jd Esperança
Jd Ipanema
Jd Paraná
Jd Paulista
Jd Paulistano
Jd Primavera
Jd São Conrado
Jd São Paulo
Jd Valeri
Não informado
Nosso teto
Outras cidades
Ribeirão de Registro
Ribeirópolis
São Francisco
São Nicolau
Serrote
Vila Alvorada
Vila Cabral
Vila Fátima
Vila Flórida
Vila Ipê
Vila Nova Registro
Vila Nova Ribeira
Vila Ponce
Vila Romão
Vila São Nicolau
Vila Tupy
0
10
20
30
40
50
60
70

# Motivos

Abastecimento de água
Abuso de poder
Acesso à informação
Asfalto
Assédio Moral
Assistência Social
Baderna
Bloqueio na via
Buracos
Calçadas
Cemitério
Coleta de lixo comum
Coleta de lixo reciclável
Coleta de lixo volumoso
Condição Sanitária Irregular
Conduta de Funcionário
Conflito de interesses
Construção irregular
Creches e escolas
Demora em marcar consulta/procedimento
Demora em processo
Denúncia
Desvio de bens públicos
Desvio de conduta ética
Entulho em via pública
Esgoto
Estabelecimento sem Alvará
Estabelecimento sem Nota Fiscal
Estacionamento irregular
Estradas
Estrutura/manutenção
Faixa de pedestre
Falta de higiene
Falta de medicação
Fiscalização de Obras
Foco de dengue
Iluminação Pública
Imóvel abandonado
Infestação/proliferação de animais
Informação
Limpeza Urbana

Lombadas
Maus tratos animais
Médicos
Sugestão
Obra irregular
Ocupação irregular
Outros
Placas de sinalização
Poda de árvore
Poluição Ambiental
Ponto de ônibus
Posto de Saúde
Praças ou quadras
Professores
Queimada irregular
Reclamação
Risco de desmoronamento
Roçadas
Terreno baldio
Transferência de IPTU
Transporte escolar
Transporte para tratamento
Vacinas

# Motivos mais frequentes



# Bairro x Motivo

Classificar os motivos de atendimento por bairro é fundamental para aprimorar a prestação do serviço público, visto que identifica a necessidade real de seus moradores e assim poder buscar medidas para melhorar o atendimento regional. Muitos bairros têm reclamações e solicitações variadas, no entanto sempre há aquelas manifestações que são recorrentes.

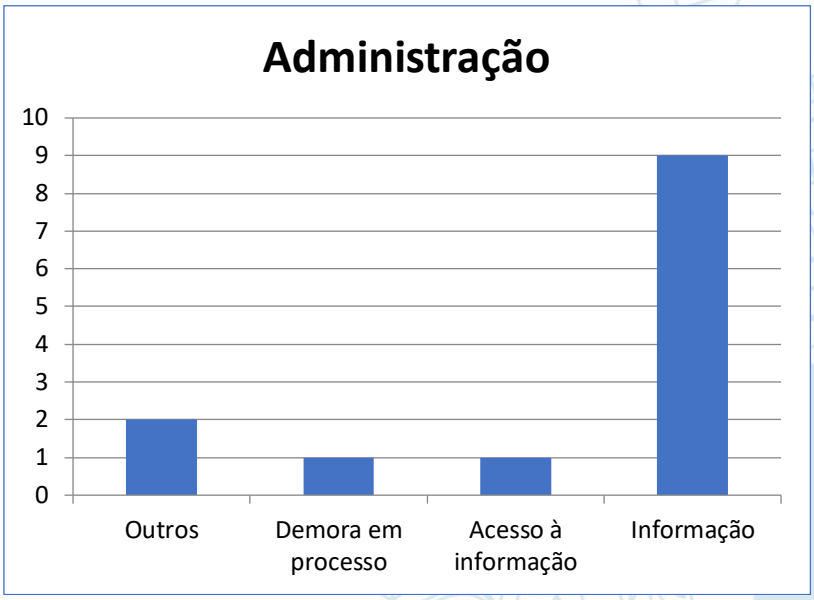
Na lista a seguir, relaciona-se o bairro e o motivo de maior incidência:

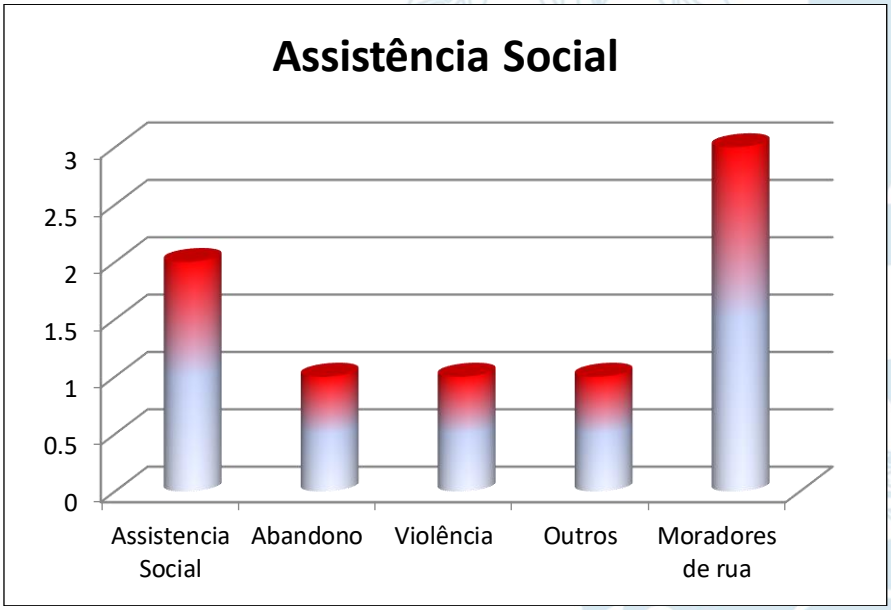
| Bairro | Motivo |
|---|---|
| Agrochá | Obra irregular |
| Agrochá II | Posto de saúde |
| Agrochá III | Terreno Baldio |
| Alayr Côrrea | Posto de saúde |
| Arapongal | Posto de saúde |
| Belas Artes | Coleta de lixo reciclável |
| Bloco B | Conduta de funcionário |
| Caiçara | Posto de saúde |
| Caiçara II | Baderna |
| Centro | Posto de saúde |
| Hatori | Iluminação Pública |
| Jd Brasil | Iluminação Pública |
| Jd Esperança | Iluminação Pública |
| Jd São Paulo | Conduta de funcionário |
| Jd São Conrado | Iluminação Pública |
| Jd Paulistano | Terreno Baldio |
| Jd Paraná | Entulho em via pública |
| Nosso teto | Posto de saúde |
| Ribeirão de Registro | Manutenção em estradas rurais |
| Ribeirópolis | Posto de saúde |
| São Francisco | Médicos |
| São Nicolau | Médicos |
| Serrote | Posto de saúde |
| Vila Cabral | Escolas e creches |
| Vila Nova Registro | Posto de saúde |
| Vila Ponce | Demora em marcar consulta |
| Vila Romão | Coleta de lixo comum |
| Vila São Nicolau | Baderna |
| Vila Tupy | Iluminação Pública |

Poucos bairros tiveram apenas uma manifestação. São eles: Bamburral, Jd América, Leblon, Jd Planalto, Taquarussu, Tiatã, Votupoca e Xangrilá.

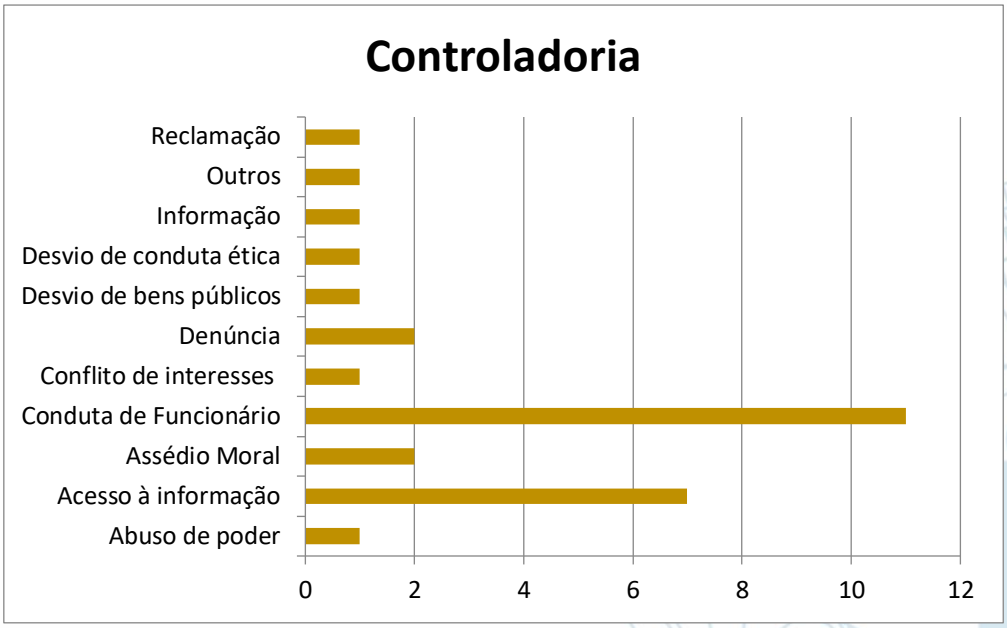
| Bairro | Motivo |
|---|---|
| Bamburral | Buraco em estrada rural |
| Jd América | Informação |
| Leblon | Iluminação Pública |
| Jd Planalto | Informação |
| Taquarussu | Posto de saúde |
| Tiatã | Conservação de estrada rural |
| Votupoca | Posto de saúde |
| Xangrilá | Abandono de incapaz |

# Diretoria x Motivo



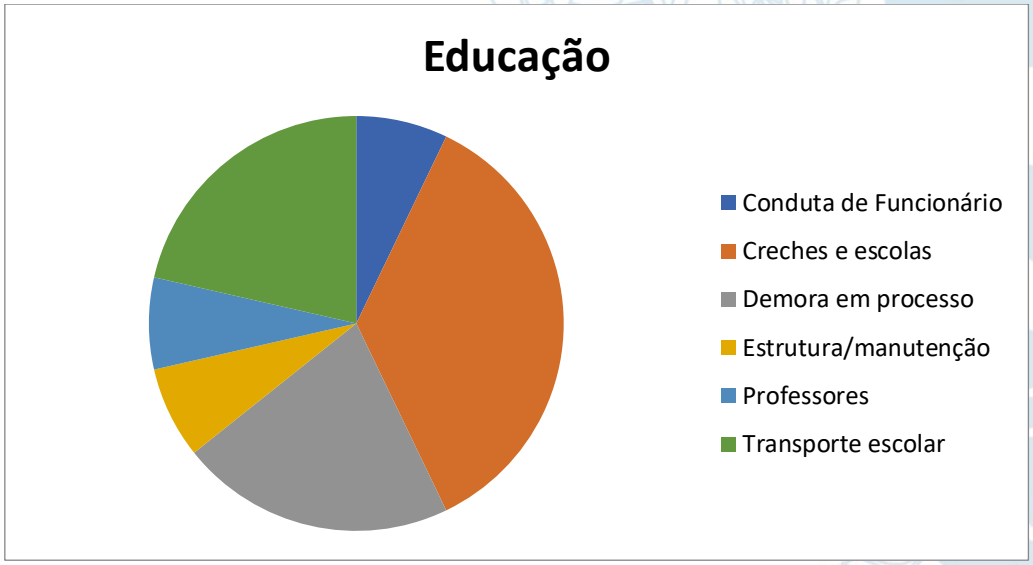



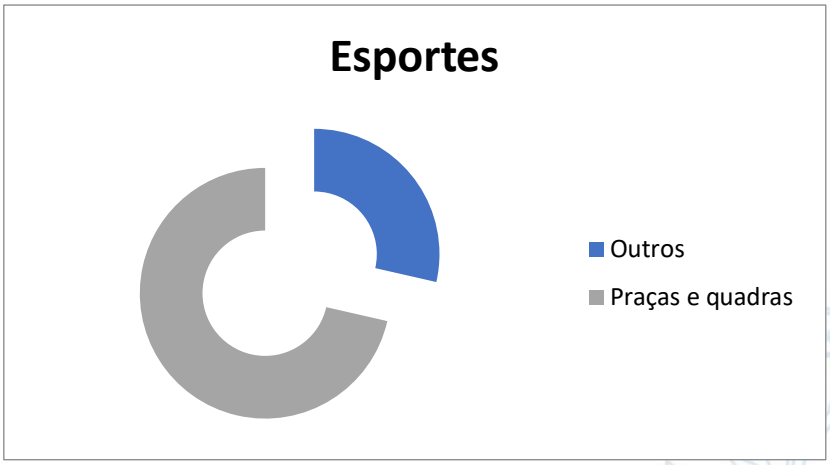

*Conselho Tutelar recebeu três denúncias



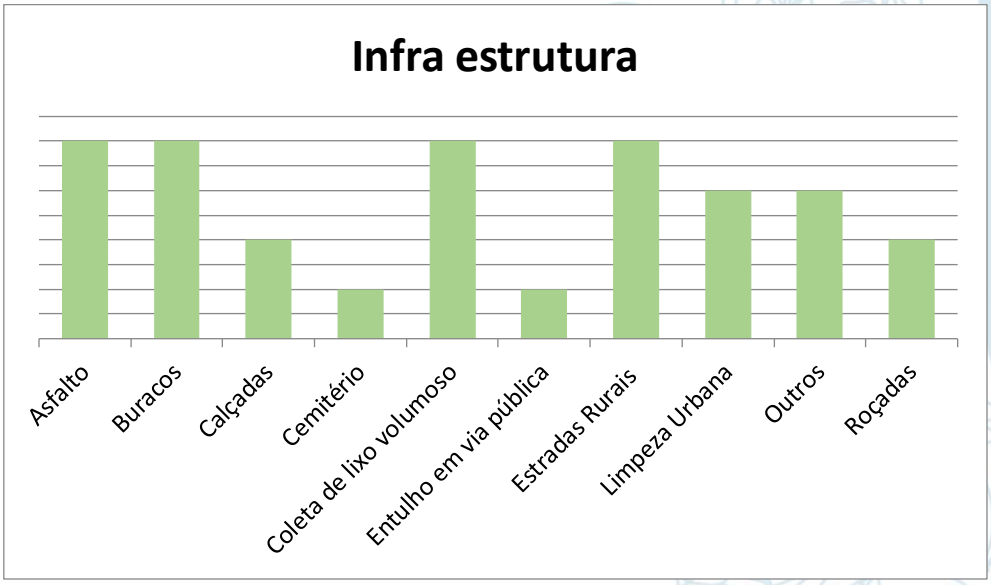

* Cultura recebeu uma sugestão de uso do Mercado Municipal, um pedido de acesso à informação e uma solicitação de cancelamento de evento.

* Defesa Civil recebeu uma solicitação de visita por risco de desmoronamento.

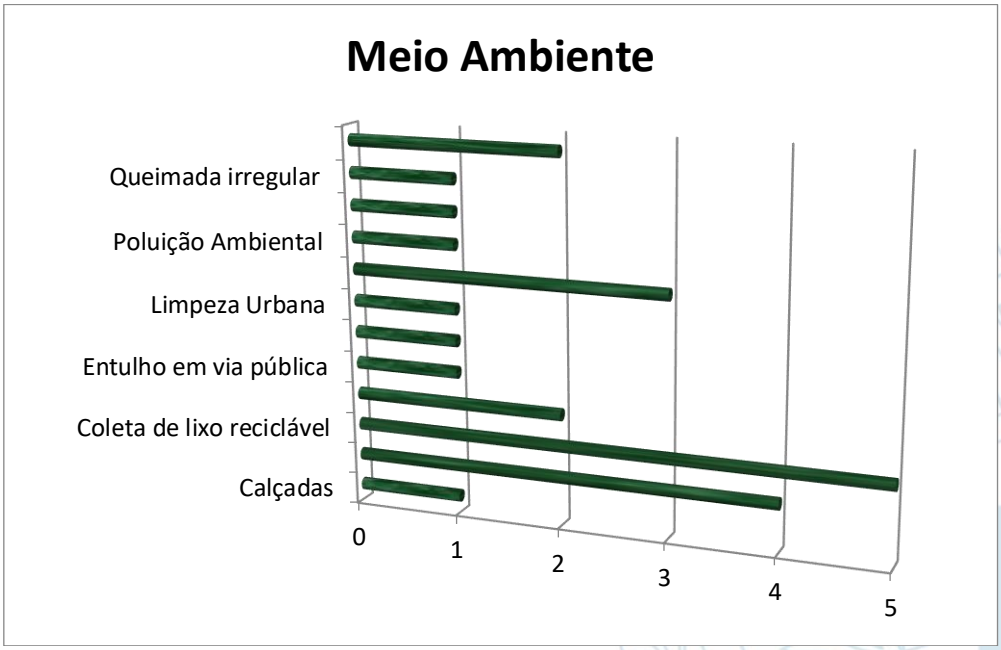


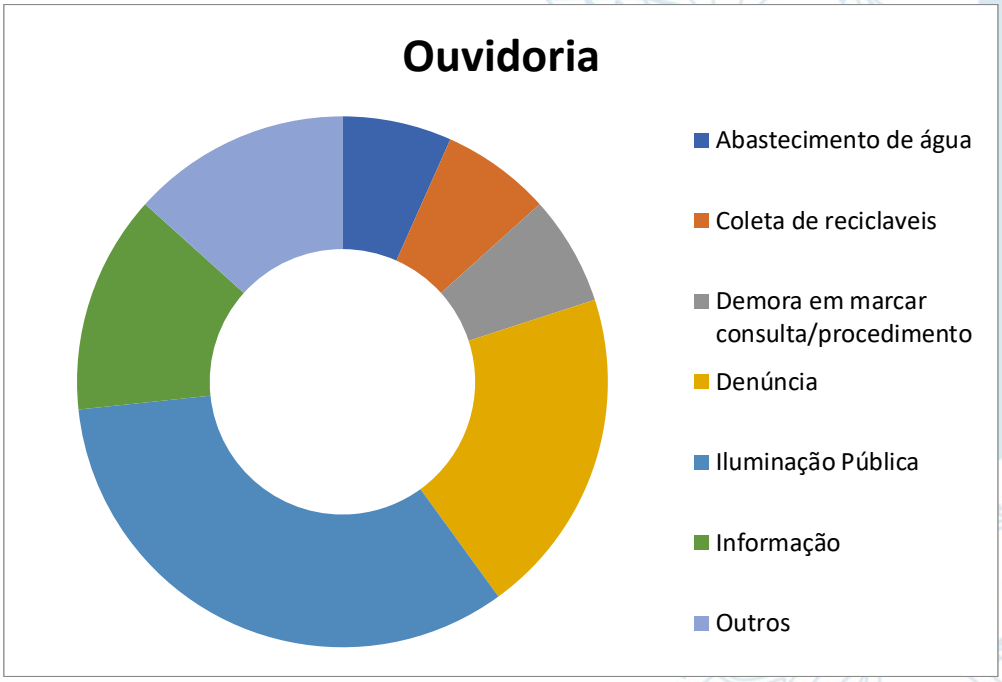



* A Diretoria de Governo recebeu um elogio e um pedido de informação

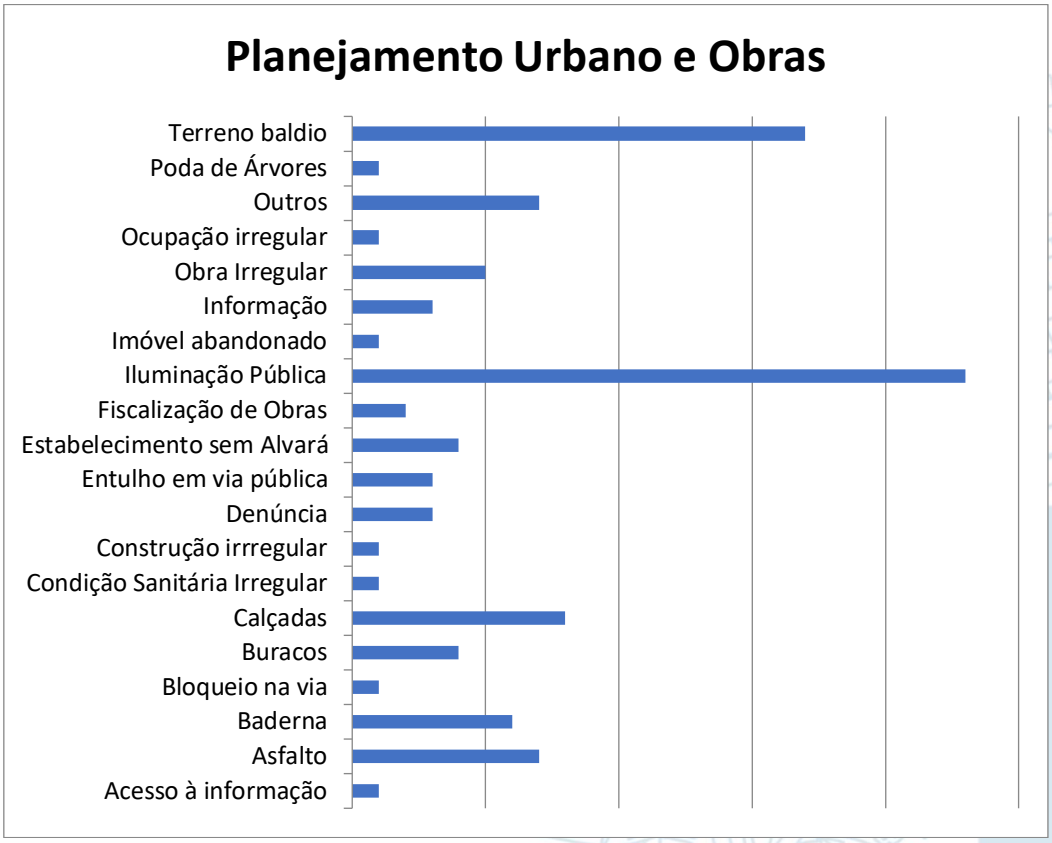



* Diretoria de Assuntos Jurídicos recebeu uma reclamação de baderna

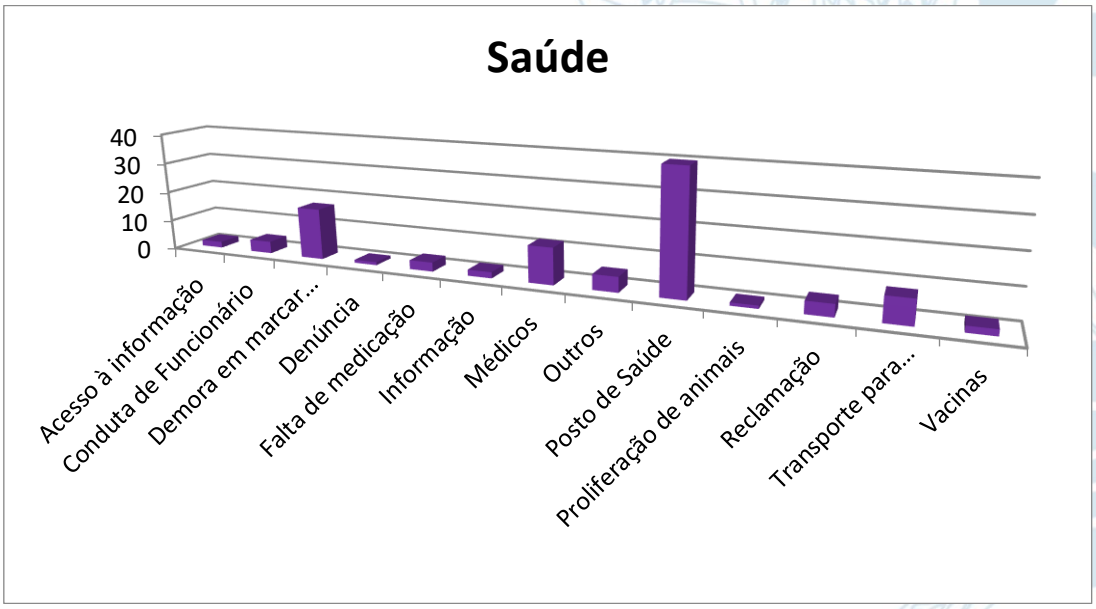


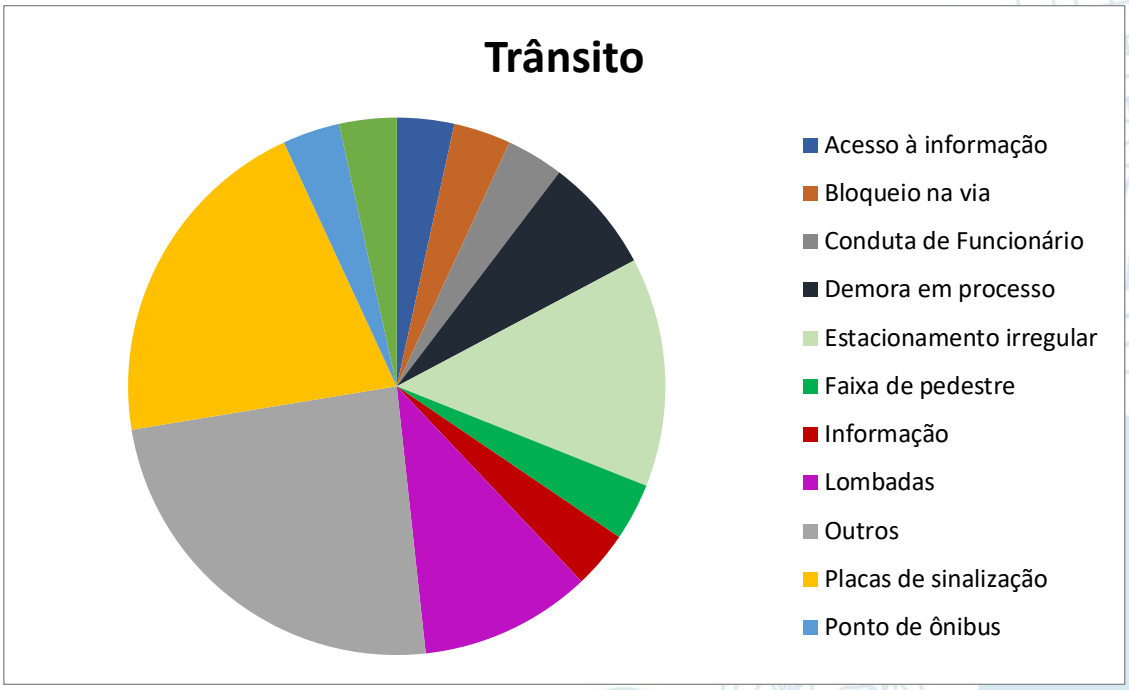

*Essas demandas foram encerradas na Ouvidoria sem encaminhamento para outras diretorias por se tratar de pedidos de informação, por falta de dados ou improcedência. As de iluminação pública foram registradas com acesso próprio ao sistema de manutenção de iluminação pública.

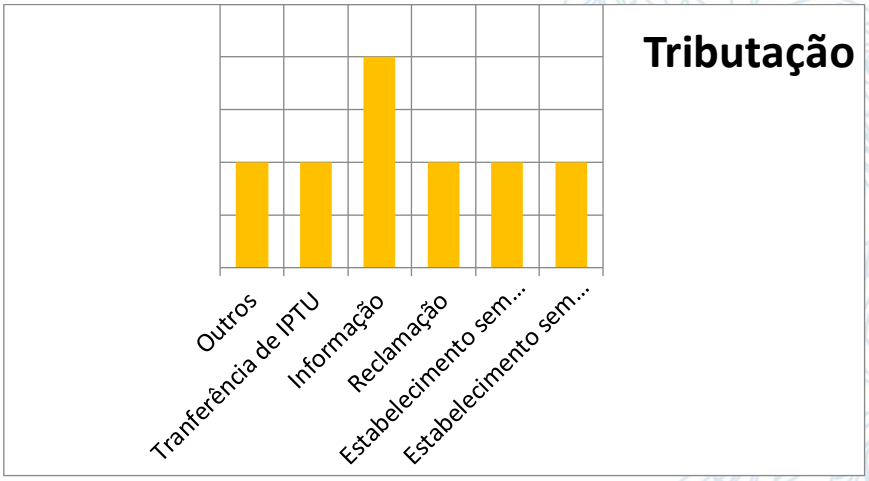



* A Procuradoria recebeu duas queixas de bloqueio em conta

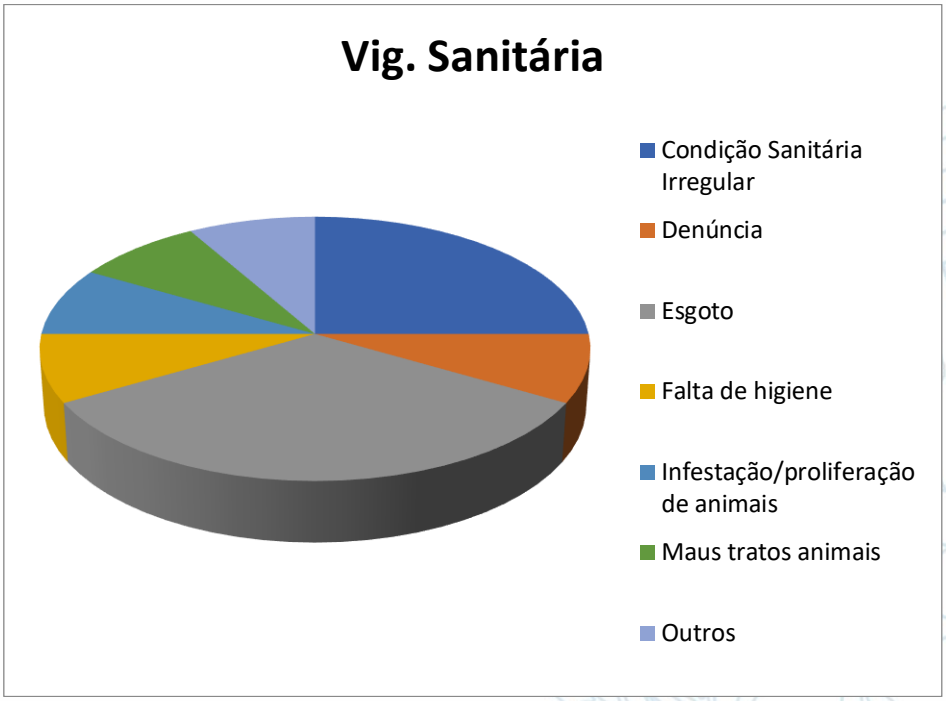


*A Tesouraria recebeu um pedido de informação




*A vigilância Epidemiológica recebeu uma denúncia de condição sanitária irregular e uma de foco de dengue

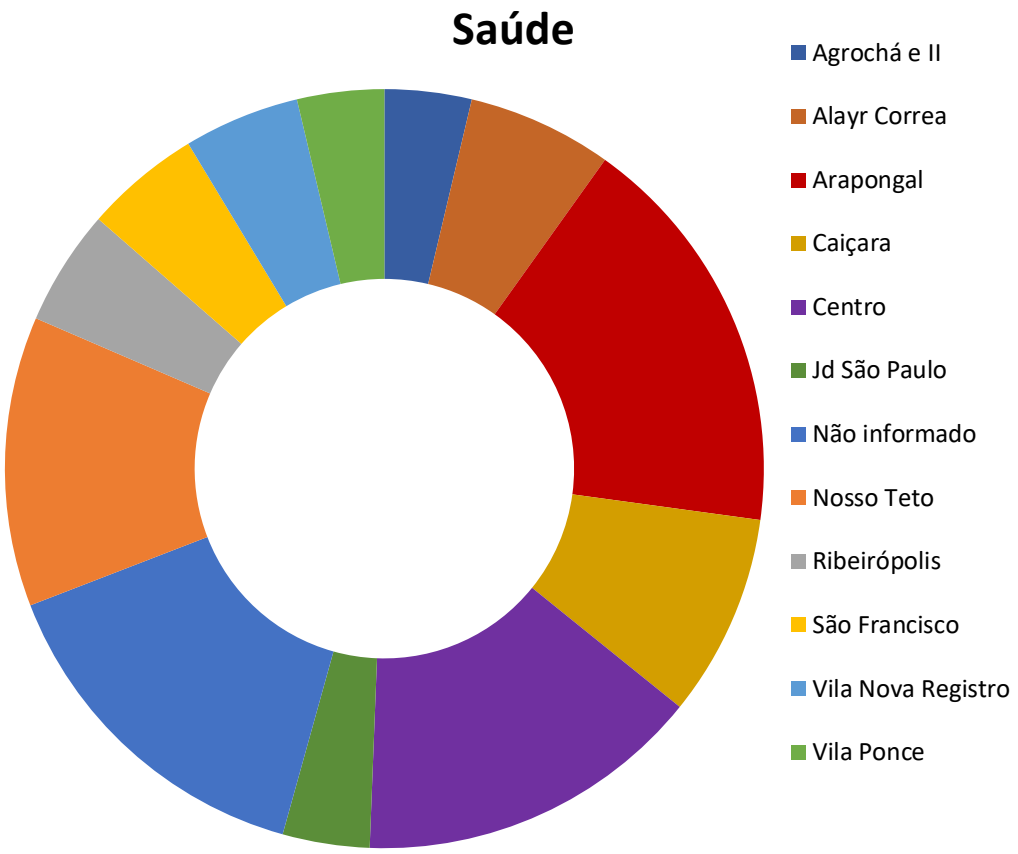

Vig. Sanitária
Condição Sanitária Irregular
Denúncia
Esgoto
Falta de higiene
Infestação/proliferação de animais
Maus tratos animais
Outros

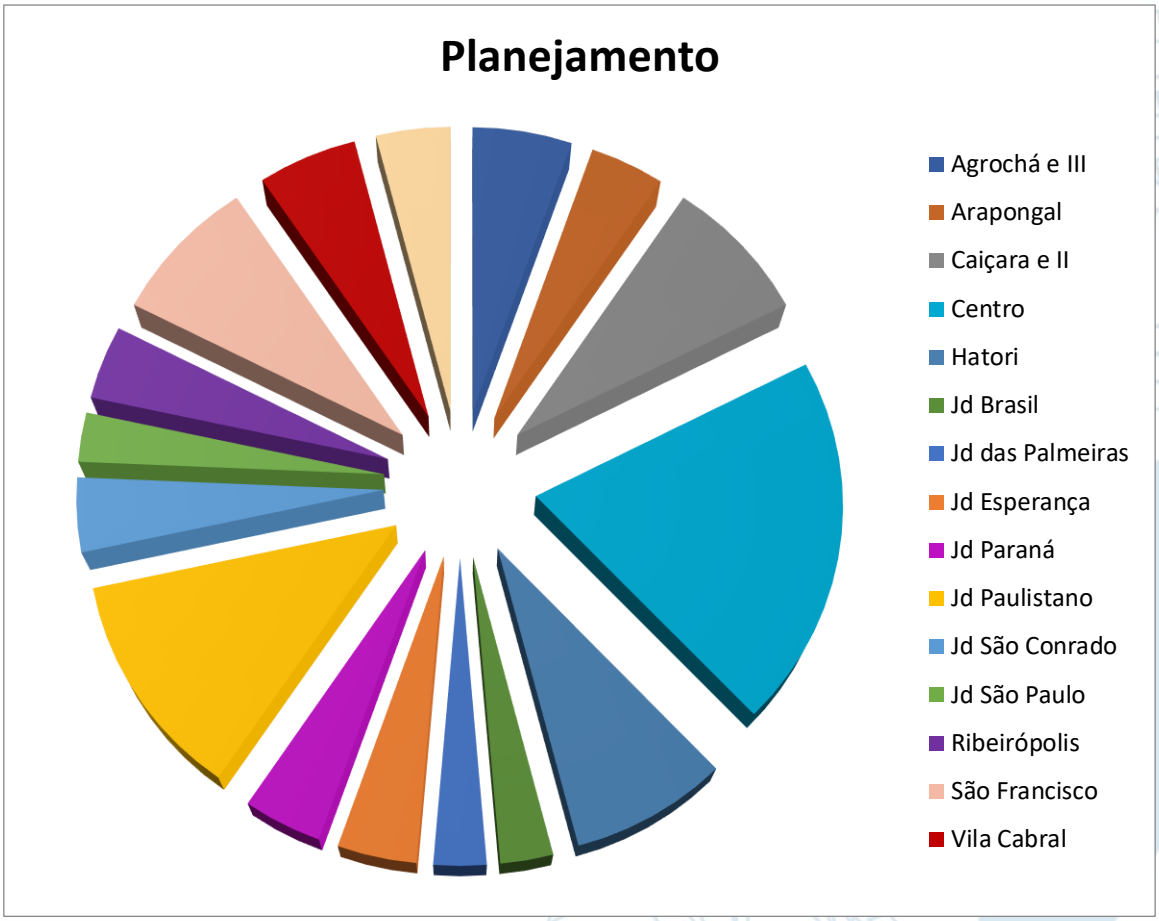
# Diretoria x Bairro

A diretoria mais acionada durante o ano de 2023 foi a de Saúde e em seguida a de Planejamento Urbano e Obras. Como são as detentoras da maioria dos serviços públicos e fiscalização essa proporção era esperada.

Para a Diretoria de Saúde a maioria das queixas tinha como foco os postos de saúde seguido de demora em marcar consulta ou procedimento. Para a Diretoria de Planejamento os maiores número foram para reclamação de falta de iluminação pública seguida de terreno baldio sujo.

Diretoria x Bairro com mais manifestações:






A seguir a relação das demais diretorias e o bairro que mais solicitou seus serviços

**Administração** – Na maioria das manifestações o bairro não foi informado por se tratar principalmente de pedido de informação
**Assistência Social** – A maioria das manifestações vieram do bairro centro
**Conselho Tutelar** – Bairro centro seguido do Jd Hatori
**Controladoria** – A maioria não informou o bairro e o segundo mais freqüente foi o centro
**Cultura** – Bairro não informado
**Defesa Civil** – São Francisco
**Educação** – Não informado, seguido dos bairros São Conrado e Vila Cabral
**Esportes** – Jd Paulistano
**Infraestrutura** – Jd Paulistano, seguido de Ribeirópolis e Arapongal
**Meio Ambiente** – Jd Brasil, seguido de centro e Vila Romão

**Trânsito** – Centro, seguido de Ribeirópolis
**Tributação** – Nosso Teto
**Vig. Epidemiológica** – Centro
**Vig. Sanitária** – Centro, seguido de Nosso Teto e Vila Nova Registro

# Conduta do servidor

O DECRETO Nº 3.432 DE 24 DE OUTUBRO DE 2022 instituiu o Código de Ética, de Conduta e de Integridade do agente público municipal e da alta administração do município de Registro.

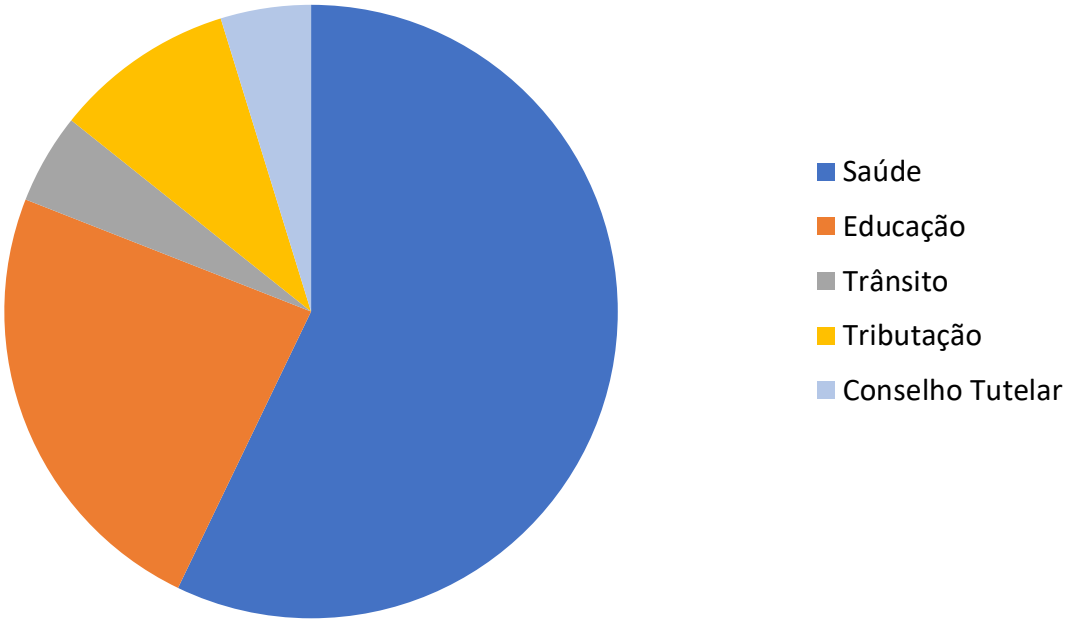
E no **Art. 8º.** esclarece:

"O agente público observará, no exercício de suas funções, os padrões éticos de conduta que lhe são inerentes, visando a preservar e ampliar a confiança do público, na integridade, objetividade, imparcialidade e no decoro da Administração Pública, regendo-se pela legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência administrativas..."

A falta de cumprimento de seus deveres fundamentais viola o compromisso da administração pública e o direito de todo e qualquer cidadão ser atendido com cordialidade e respeito. Assim, um dos motivos mais grave de manifestação popular é o que denuncia a conduta inapropriada do servidor público.

No ano de 2023 recebemos 22 manifestações alertando tal situação, sendo 2 por assédio moral e uma por abuso de poder. Uma dessas queixas alertava para a venda de móveis de uma creche, porém não se tratava de creche municipal e foi dada como improcedente e arquivada. Todas as outras foram tratadas com a seriedade que o assunto merece, sendo devidamente apuradas pela diretoria responsável pelo servidor denunciado e pela Controladoria Geral do Município juntamente à Comissão de Ética.

Mais uma vez a Diretoria que mais recebeu esse tipo de manifestação foi a Diretoria Geral de Saúde.


Saúde
Educação
Trânsito
Tributação
Conselho Tutelar

# Considerações Gerais

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.

Mesmo que a resposta seja uma negativa do serviço solicitado ou que a demanda fuja de sua atribuição, o mínimo que se espera de cada servidor é finalizar o que chega até ele. Seja encaminhando para quem é necessário ou respondendo no tempo certo.

Muitas vezes o serviço solicitado foi executado, mas não obtemos a resposta de finalização e o mesmo continua em aberto com o cidadão alienado.

É importante que cada um faça a sua parte para que a Gestão seja cada vez melhor, a Ouvidoria é parte fundamental e deve ser tratada como tal.

Apesar de muita cobrança e insistência, algumas Diretorias não conseguiram finalizar ouvidorias que foram registradas ao longo de 2023. Alguns desses pedidos de repostas parte diretamente do solicitante que se sente ignorado pela Administração.

As Diretorias que estão com demandas em aberto com prazo vencido são: Saúde, Planejamento Urbano, Administração, Conselho Tutelar, Infraestrutura, Vigilância Sanitária e o CCZ.

A Ouvidoria entrou em contato diversas vezes cobrando parecer do que foi encaminhado, porém sem sucesso. Temos demandas sem resposta a absurdos 418 dias na Diretoria de Infraestrutura, caracterizando total desrespeito ao cidadão.

Ouvidorias em aberto

| | |
|---|---|
| Administração | 02 |
| CCZ | 01 |
| Conselho Tutelar | 01 |
| Infraestrutura | 15 |
| Planejamento | 22 |
| Saúde | 13 |
| Tesouraria | 01 |
| Vig. Sanitária | 02 |

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 e novamente fará recomendações aos diretores para melhorar esses números.

# Recomendações

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

1. Recomendar aos Senhores Diretores Gerais e servidores que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos em lei.

2. Reiterar aos Senhores Diretores e servidores a importância do uso do sistema eletrônico 1DOC registrando todo e qualquer andamento das solicitações em aberto ou pedido de prorrogação de prazo quando necessário 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 Diretores e Gestores especial atenção com servidores que atuem diretamente com o atendimento ao público, elaborando oficinas e/ou cursos de atendimento ao público e proporcionar capacitação constante.

4. Visto que a Diretoria de Saúde 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 recomenda-se que os atendentes de postos de saúde recebam mais treinamentos e que as reuniões de quinta- feira seja mais eficaz para a solução das demandas e conflitos.

5. A segunda maior queixa registrada na Diretoria de Saúde é a demora em marcar consulta ou procedimento com especialista. A maioria dessas vagas é ofertada pela DRS, por isso recomenda – se diálogo mais eficiente entre os dois Entes em busca de um meio de diminuir, se não, zerar a fila de espera por uma consulta.

6. Recomendar aos Senhores Diretores 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.