



PREFEITURA DE  
**Registro**

# OUVIDORIA GERAL

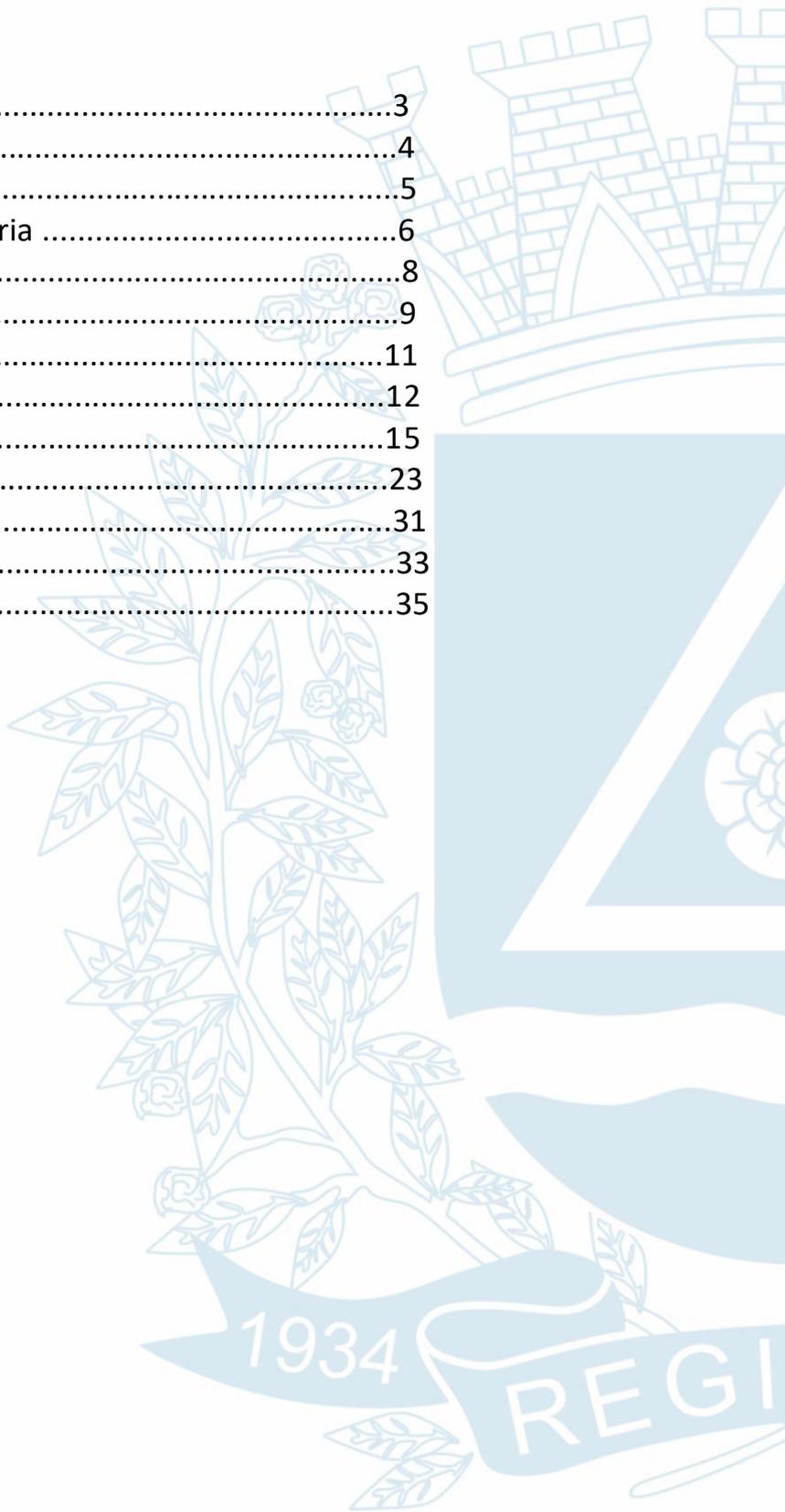
RELATÓRIO ANUAL DE 2024  
Janeiro de 2025

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



## Sumário

Apresentação .....	3
Introdução .....	4
Dados Estatísticos .....	5
Tipos de manifestação por Diretoria .....	6
Bairros .....	8
Motivos .....	9
Motivos mais frequentes .....	11
Relação Bairro x Motivo .....	12
Diretoria x Motivo .....	15
Diretoria x Bairro .....	23
Conduta do Servidor .....	31
Considerações Gerais .....	33
Recomendações .....	35





## 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 2024.

São 489 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, notam-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 2024 compreendendo o período do dia 01 de janeiro até o dia 23 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, em 2023 esse número saltou para 397. E em 2024 esse número alcançou a marca de **489**. Esse dado comprova que a população está cada vez mais atenta à execução e fiscalização dos serviços públicos, não calando suas insatisfações.

Se considerarmos que apenas duas foram duplicadas e sete foram registradas como elogio, podemos observar uma crescente insatisfação com o poder público municipal. 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 2024 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:

266 no site

109 por telefone

92 e-mails

22 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 2024 apenas 83 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. Quando o registro é feito via telefone o cidadão é informado do número do protocolo, prazo e trâmite, podendo retornar a ligação na Ouvidoria para obter as informações da sua demanda.

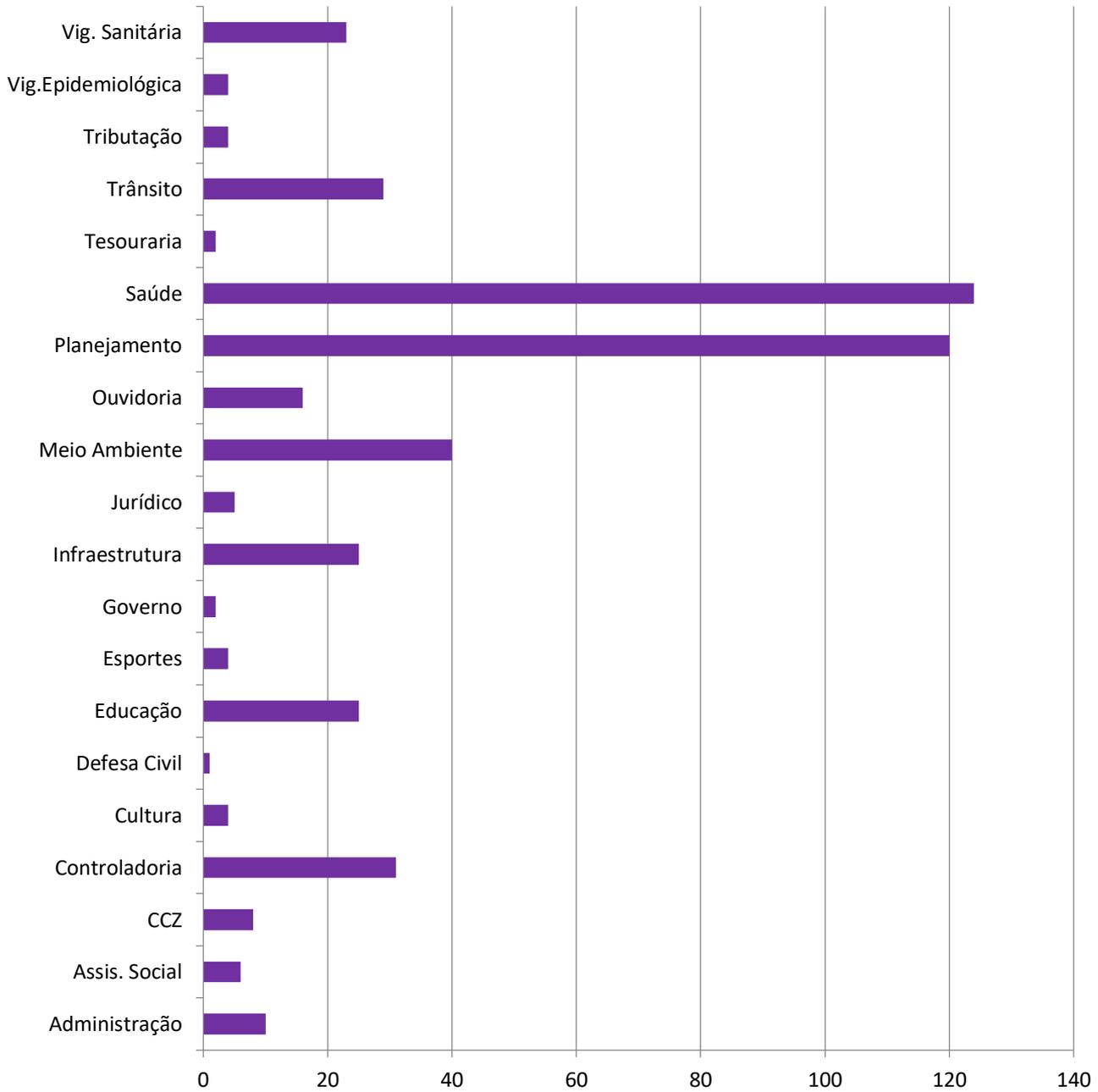


## Tipos de manifestações por Diretorias

Os elogios recebidos no ano de 2024 foram 07, os mesmos não foram relacionados a seguir, no entanto foram repassados aos envolvidos. Sendo: 01 para servidor da diretoria de habitação, 01 para atendimento recebido no setor de tributação, 01 para a diretoria de assistência social, 03 para servidores da saúde e um para médico da UPA. A classificação geral é denúncia, informação, reclamação, solicitação e sugestão.

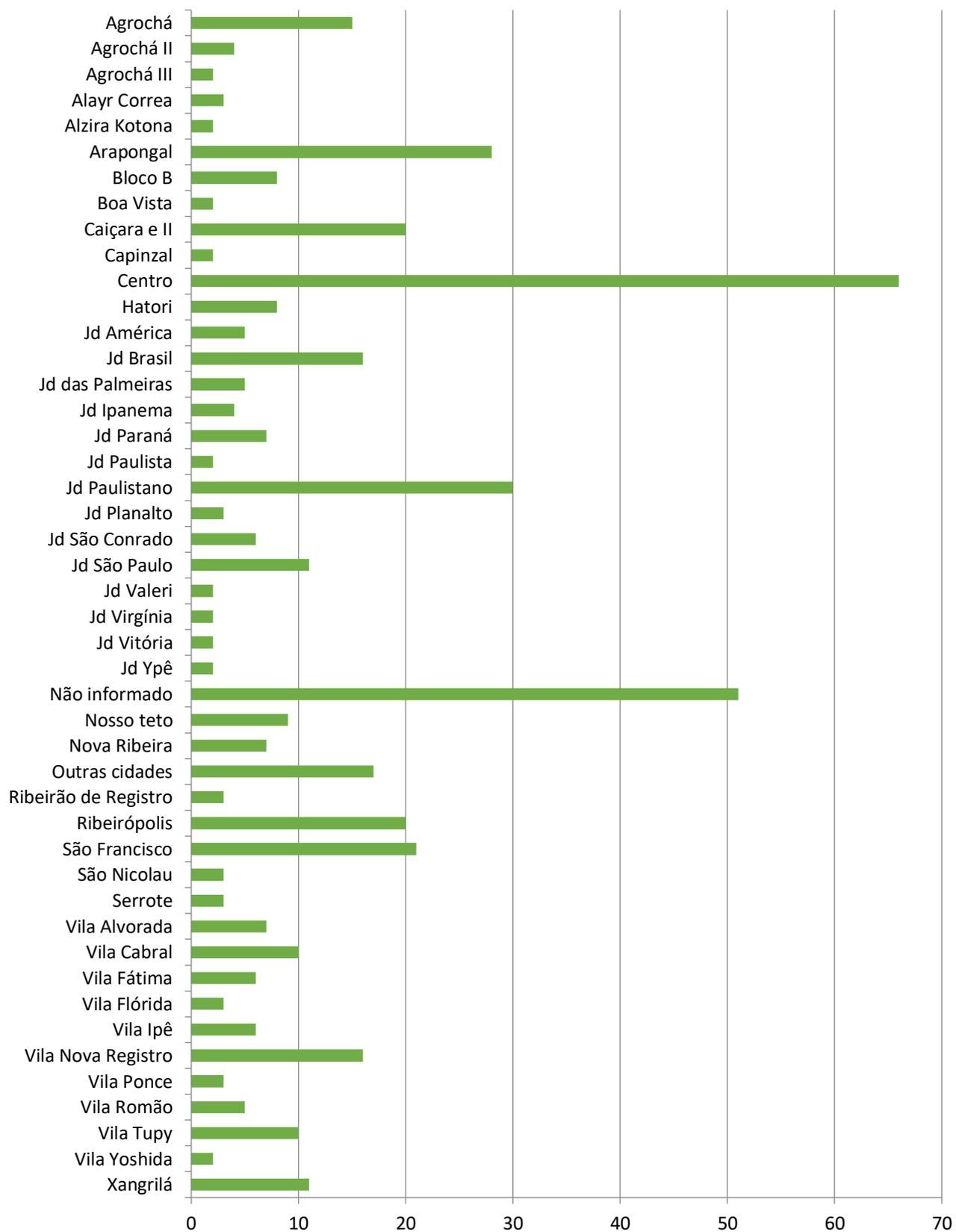
Diretoria	Denúncia	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão
Administração	01	03	02	04	--
Ass. Social	--	01	03	02	--
CCZ	06	--	02	--	--
Controladoria	15	--	09	07	--
Cultura	--	--	02	01	01
Defesa Civil	01	--	--	--	--
Educação	01	01	15	07	01
Esportes	--	--	04	--	--
Governo	01	--	01*	--	--
Infraestrutura	--	--	17	08	--
Jurídico	--	01	03	--	01
Meio Ambiente	05	--	28	07	--
Ouvidoria	01	01	12	02	--
Planejamento	21	01	88	10	--
Saúde	01	02	112	08	01
Tesouraria	--	02	--	--	--
Trânsito	02	--	22	03	02
Tributação	--	--	02	02	--
Vig. Epidemiológica	02	--	02	--	--
Vig. Sanitária	14	--	08	01	--

\* Reclamação atribuída à diretoria de governo refere-se ao Procon.





## Bairros





## Motivos

	Motivo	Qnt
01	Abuso de poder	01
02	Acesso à informação	06
03	Asfalto	08
04	Assédio moral	04
05	Assédio Sexual	01
06	Assistência Social	05
07	Baderna	04
08	Bloqueio na via	03
09	Buraco	08
10	Calçadas	04
11	Cavalos soltos	01
12	Coleta de lixo comum	01
13	Coleta de lixo reciclável	13
14	Coleta de lixo volumoso	07
15	Condição sanitária irregular	10
16	Conduta de funcionário	19
17	Conduta de funcionários zona azul	01
18	Conflito de interesses	01
19	Creches e escolas	15
20	Demora em marcar consulta/procedimento	43
21	Demora em processo	08
22	Desvio de bens públicos	01
23	Desvio de conduta ética	03
24	Entulho em via pública	01
25	Esgoto	03
26	Estabelecimento sem alvará	09
27	Estacionamento irregular	08
28	Estrada Rural	03
29	Falta de higiene	03
30	Falta de materiais em posto de saúde	02
31	Falta de medicação	02
32	Falta de vagas	02
33	Fiscalização de Obras	03
34	Foco de dengue	09
35	Horários de ônibus	05
36	Iluminação Pública	36
37	Imóvel abandonado	10
38	Infestação/ proliferação de animais	03

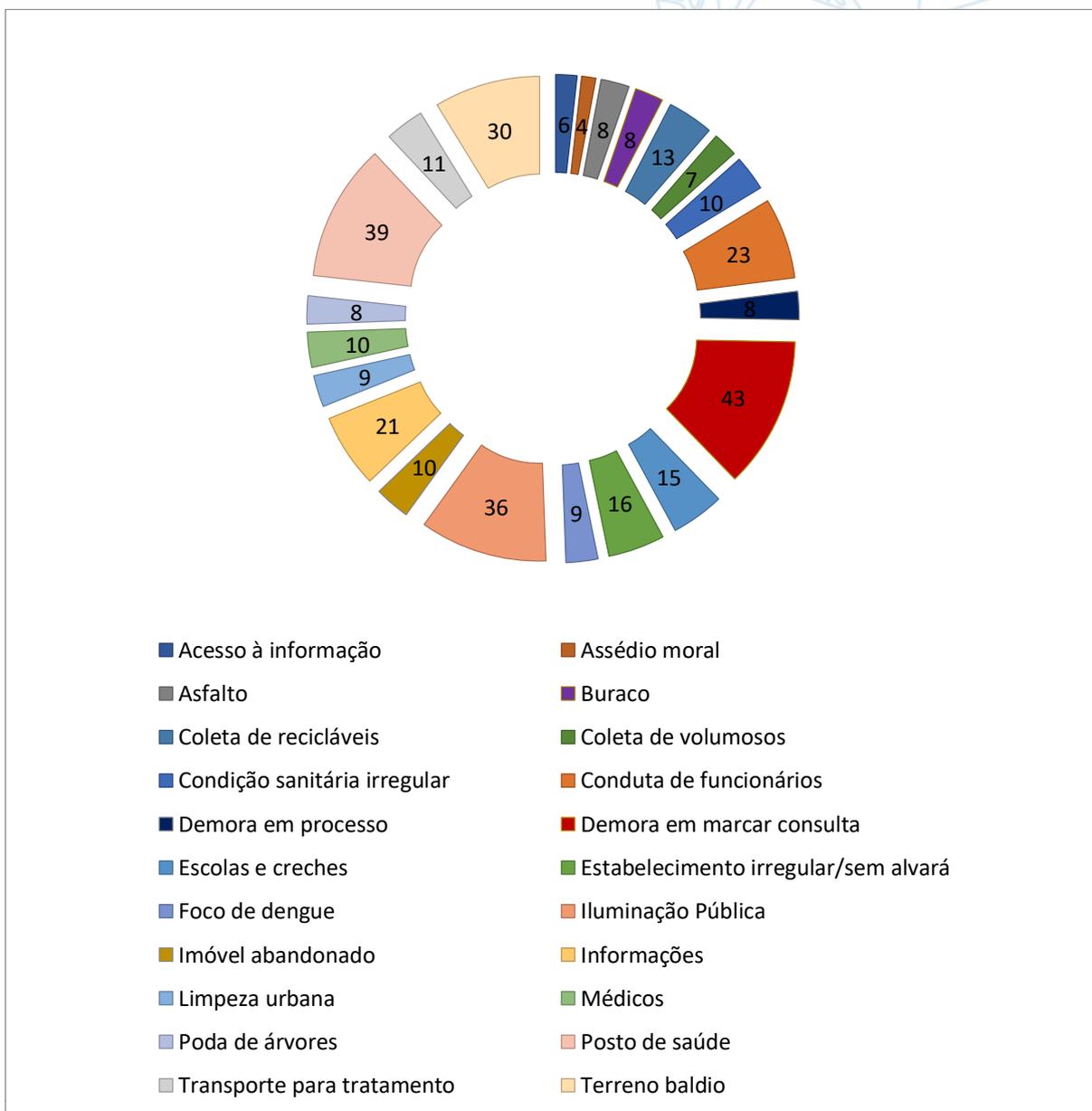


39	Informação	21
40	Limpeza urbana	09
41	Lombada	01
42	Maus Tratos a animais	09
43	Médicos	10
44	Outros	48
45	Placas de sinalização	02
46	Poda de árvore	08
47	Poluição Ambiental	02
48	Posto de saúde	39
49	Praça ou quadras de lazer	02
50	Professores	02
51	Queimada Irregular	03
52	Risco de desmoronamento	01
53	Roçada	07
54	Sugestão	02
55	Superlotação	02
56	Terreno Baldio	30
57	Transporte para tratamento	11
58	UPA	02
59	Vacina	01
60	Vaga em creche	01
61	Via sem pavimentação	04



## Motivos Mais Frequentes

Os motivos de contato com a Ouvidoria são sempre variados, esse ano foram 61 como visto anteriormente. No entanto sempre há motivos que são recorrentes identificando a necessidade da maioria da população. Um número alarmante de queixas de conduta de funcionários e/ou desvio de conduta ética que vale um olhar mais atento. Mesmo assim o motivo mais freqüente segue sendo a demora em marcar consulta ou procedimento médico.





## 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 podem-se buscar medidas para melhorar o atendimento regional. Na lista a seguir relaciona-se o bairro e o motivo de maior incidência naquela localidade, ou seja, que tenha pelo menos duas demandas do mesmo assunto:

	<b>Bairro</b>	<b>Motivo</b>
01	Agrochá	Iluminação pública
02	Arapongal	Creches e escolas
03	Bloco B	Demora em marcar consulta
04	Caiçara e II	Posto de saúde
05	Centro	Demora em marcar consulta
06	Hatori	Poluição ambiental
07	Jd América	Coleta de lixo reciclável
08	Jd Brasil	Terreno baldio
09	Jd Ipanema	Creches e escolas
10	Jd Paraná	Iluminação pública
11	Jd Paulistano	Posto de saúde
12	Jd São Conrado	Retirada de câmera
13	Jd São Paulo	Posto de saúde
14	Jd Ypê	Maus tratos à animais
15	Não informado	Transporte para tratamento
16	Nosso teto	Posto de saúde
17	Nova Ribeira	Coleta de volumosos
18	Outras cidades	Informação
19	Ribeirão de Registro	Estrada rural
20	Ribeirópolis	Demora em marcar consulta
21	São Francisco	Demora em marcar consulta
22	São Nicolau	UPA
23	Vila Nova Registro	Iluminação pública
24	Vila Romão	Conduta de funcionários
25	Vila Tupy	Poda de árvores
26	Xangrilá	Imóvel abandonado
	<b>Total de demandas</b>	<b>96</b>



Poucos bairros tiveram apenas uma manifestação. São eles: Carapiranga, Eiji Matsumura, Jd Esperança, Jd Primavera, Jd São Mateus, Lageado, Taquaruçu e Votupoca.

	<b>Bairro</b>	<b>Motivo</b>
01	Carapiranga	Imóvel abandonado
02	Eiji Matsumura	Posto de saúde
03	Jd Esperança	Iluminação pública
04	Jd Primavera	Terreno baldio
05	Jd São Mateus	Roçada
06	Lageado	Via sem pavimentação
07	Taquaruçu	Estrada rural
08	Votupoca	Recolhimento de animal

Se relacionarmos os motivos mais frequentes de contato e os bairros que mais as originou, temos a seguinte informação:

#### Demora em marcar consulta

	<b>Bairro</b>	<b>Qnt</b>
01	Centro	08
02	Não informado	08
03	São Francisco	05
04	Caiçara	04
05	Bloco B	04
06	Ribeirópolis	03
Total		32

#### Posto de saúde

	<b>Bairro</b>	<b>Qnt</b>
01	Centro	07
02	Paulistano	06
03	Arapongal	04
04	Caiçara	04
05	Bloco B	03
Total		24

#### Iluminação Pública

	<b>Bairro</b>	<b>Qnt</b>
01	Arapongal	05
02	Agrochá	04
03	Jd Paraná	03
04	VI Nova Registro	03
05	São Francisco	02
06	Ribeirópolis	02
Total		19



#### Terreno baldio

	Bairro	Qnt
01	Centro	06
02	Paulistano	05
03	Jd Brasil	03
04	Ipanema	03
05	São Paulo	02
06	Agrochá	02
Total		21

#### Escolas e creches

	Bairro	Qnt
01	Arapongal	05
02	Ipanema	03
Total		08

#### Conduta de funcionários

	Bairro	Qnt
01	Centro	05
02	Não informado	04
03	Ribeirópolis	04
04	Vila Romão	02
Total		15

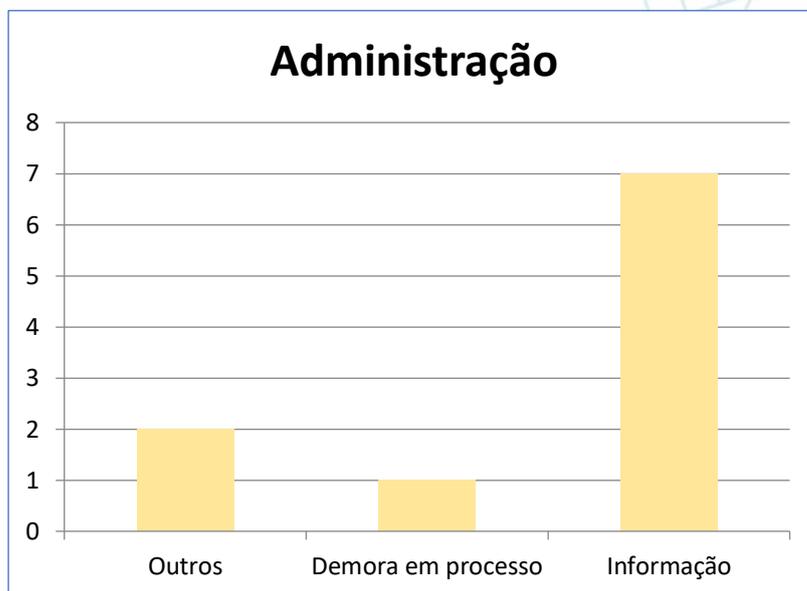
#### Coleta de lixo reciclável

	Bairro	Qnt
01	Arapongal	03
02	Jd Brasil	03
03	Jd América	02
Total		08

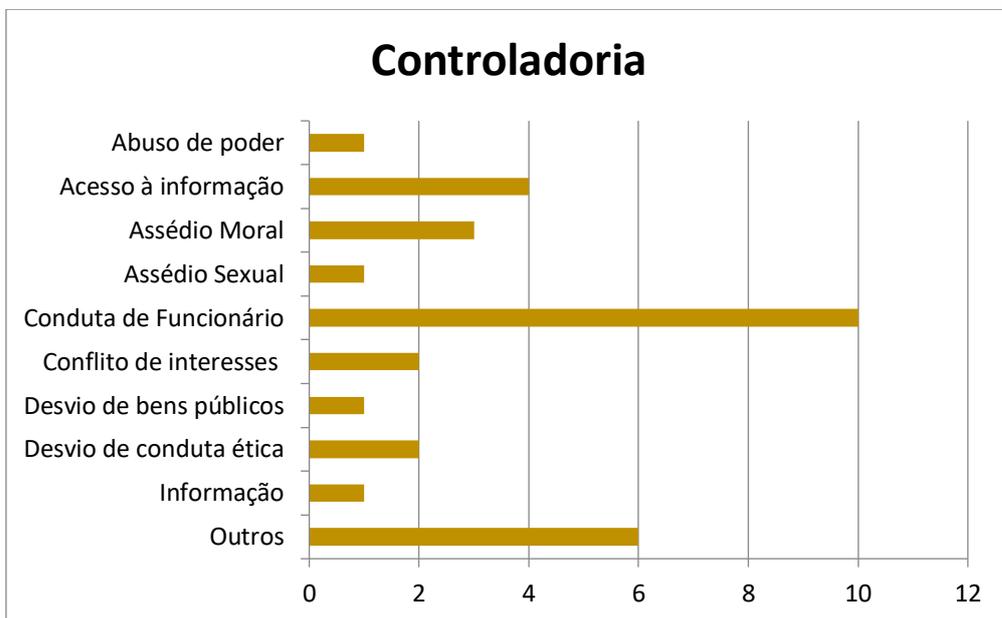
Transporte para tratamento – A maioria não informou o bairro de origem



## Diretoria x Motivo

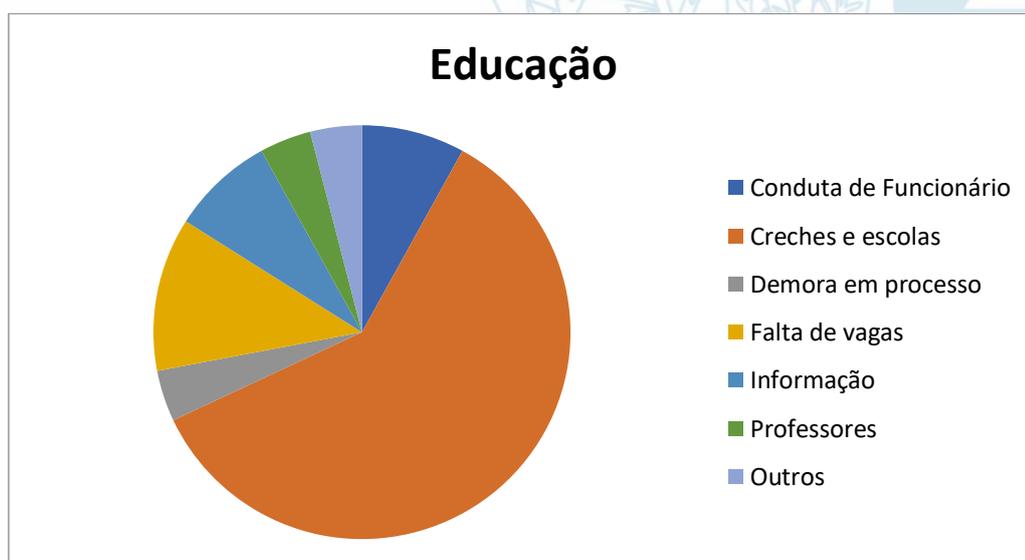


\*O CCZ recebeu 06 denúncias de maus tratos à animais e duas queixa de infestação/proliferação de animais.



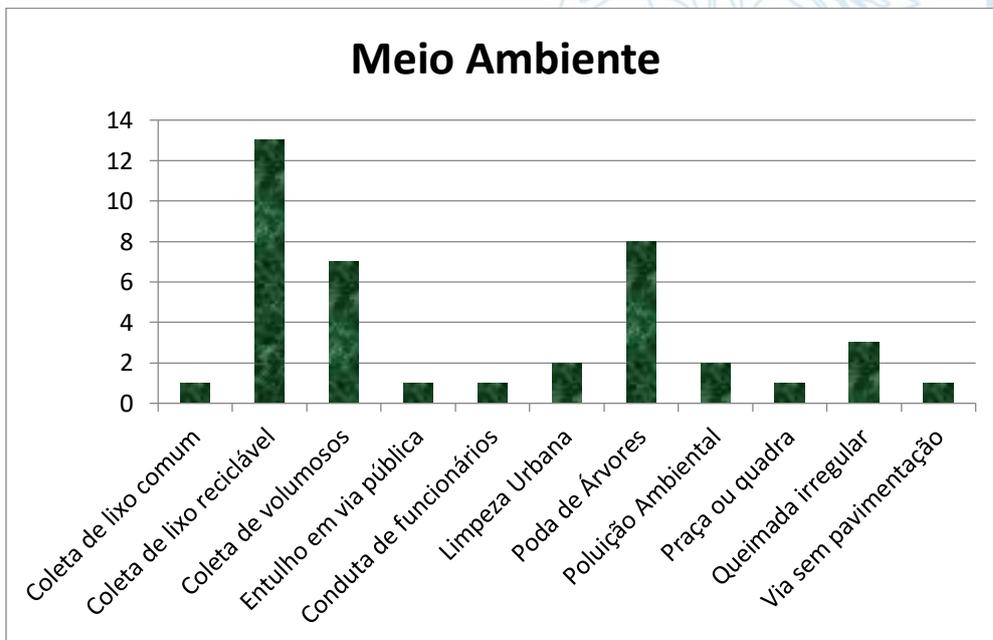
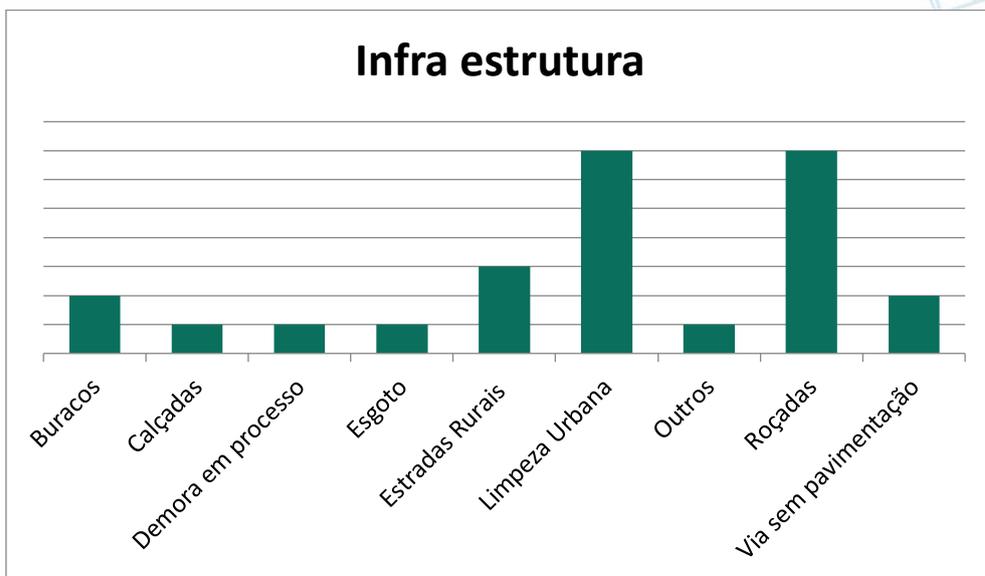
\*A Cultura recebeu uma sugestão, uma solicitação e duas reclamações (uma sobre o artista contratado para o carnaval e outro sobre a atenção dispensada aos praticantes da capoeira) e uma solicitação de acesso à Biblioteca.

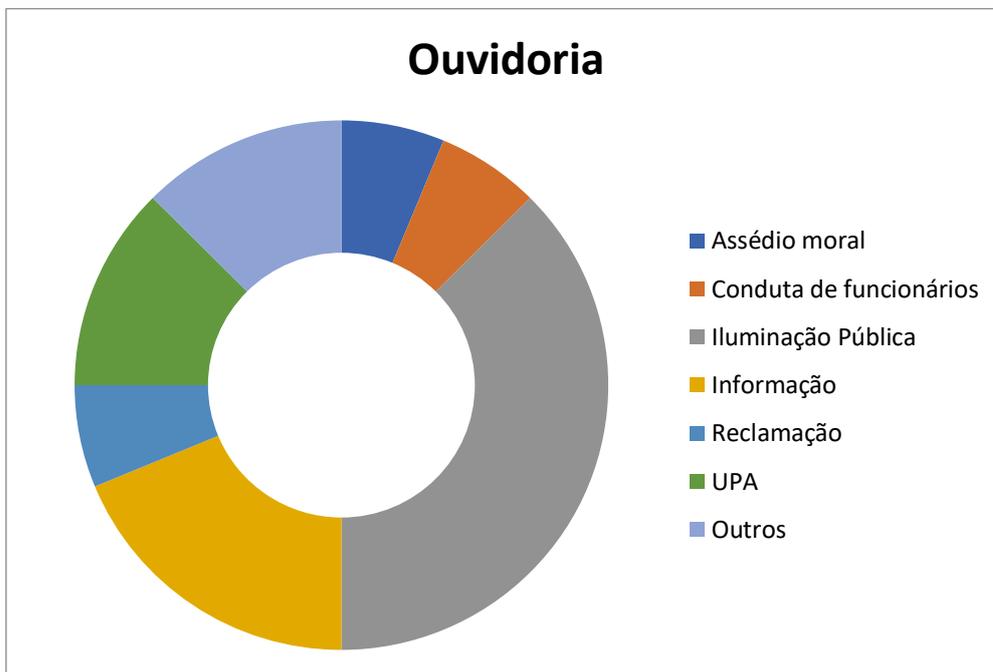
\*A Defesa civil recebeu uma denúncia de risco de desmoronamento.





\*A diretoria de esportes recebeu 04 reclamações. Sendo uma sobre praça/quadra de lazer, três sobre a substituição do professor de vôlei.

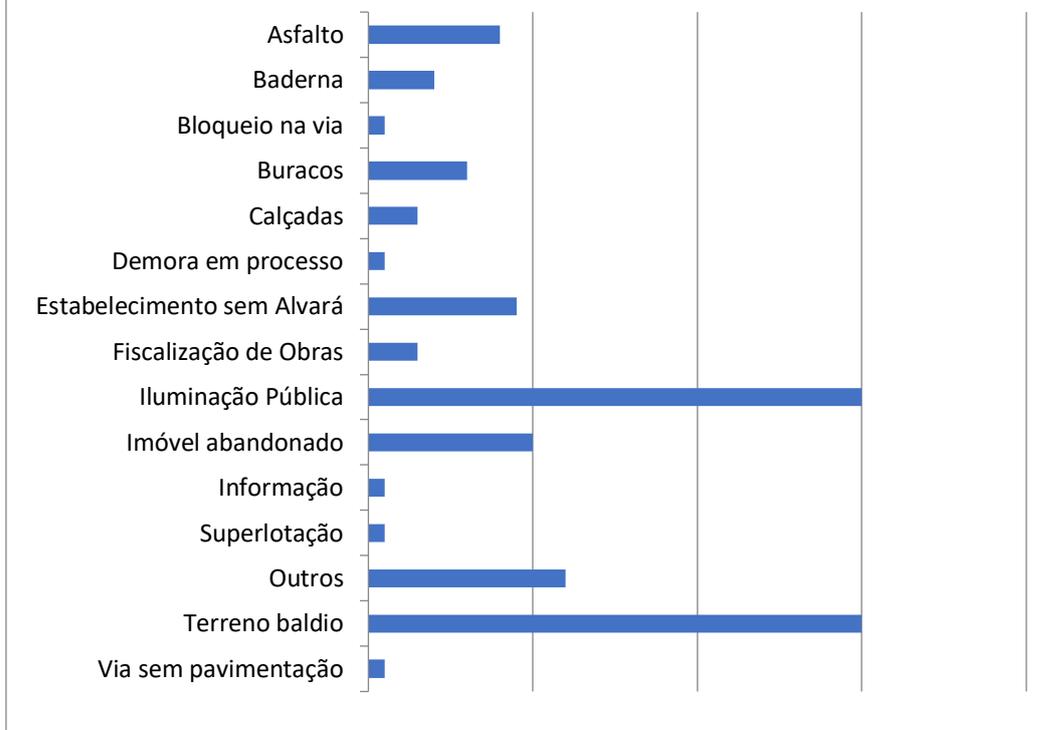




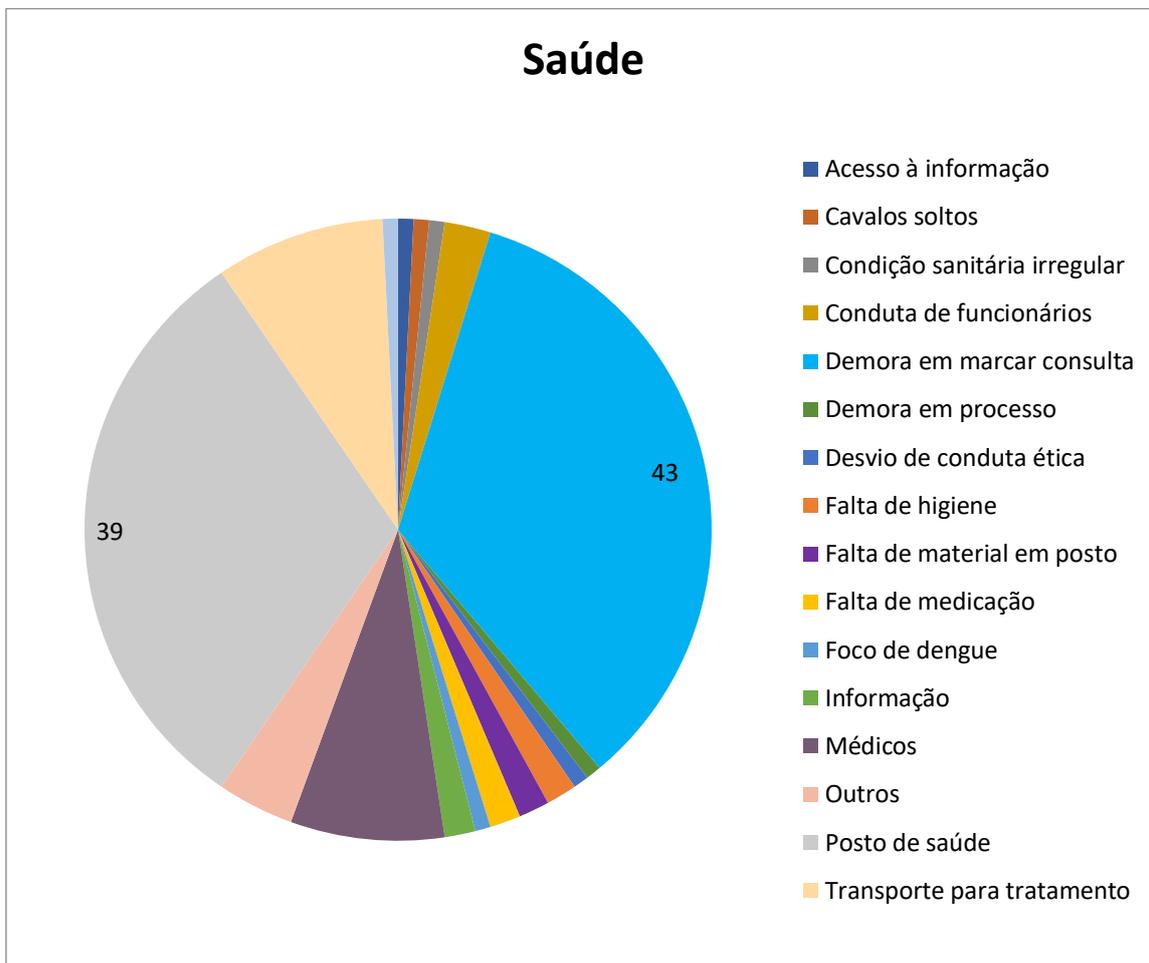
\*Essas demandas foram encerradas na Ouvidoria sem encaminhamento para outras diretorias por se tratar de pedidos de informação, por falta de dados, improcedência ou destinação incorreta.



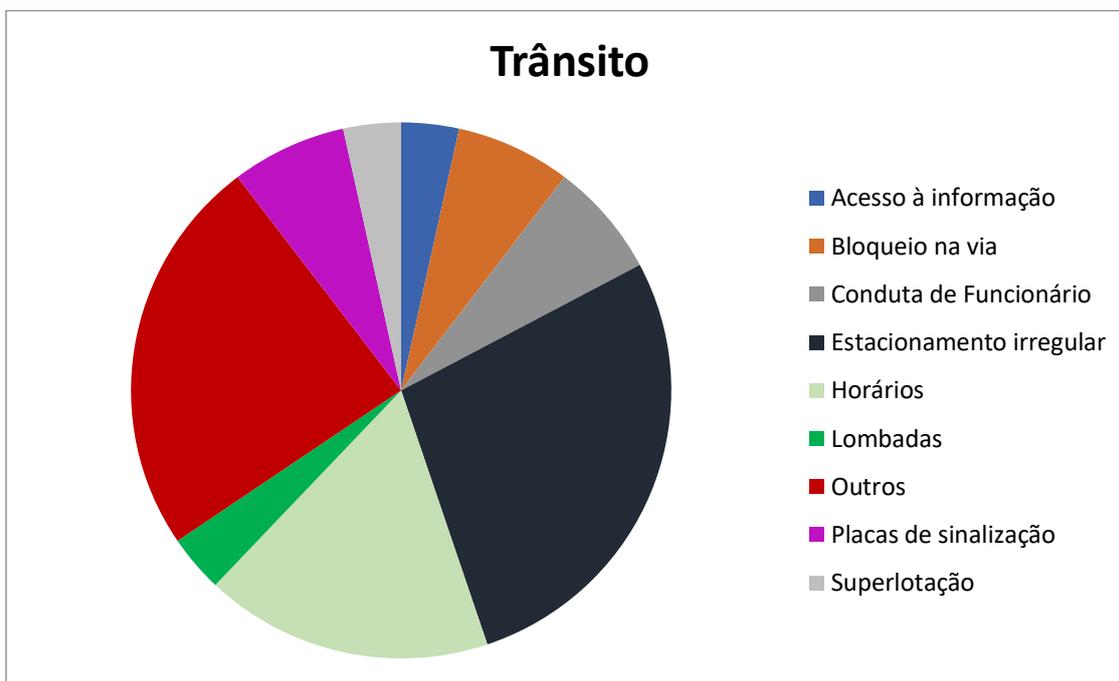
## Planejamento Urbano e Obras



\* A diretoria de segurança pública recebeu 05 queixas do bairro São Conrado sobre a retirada de câmera de monitoramento.



\*A Tesouraria recebeu dois pedidos de informação.

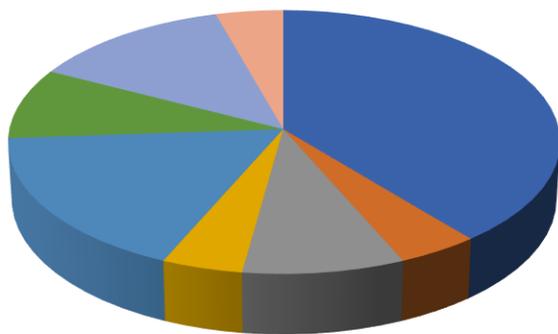


\*A tributação recebeu um elogio por bom atendimento, três pedidos de informação e uma reclamação de demora em processo.

\*A vigilância Epidemiológica recebeu quatro notificações de foco de dengue.



### Vig. Sanitária



- Condição Sanitária Irregular
- Demora em processo
- Esgoto
- Falta de higiene
- Foco de dengue
- Infestação/proliferação de animais
- Maus tratos animais
- Outros

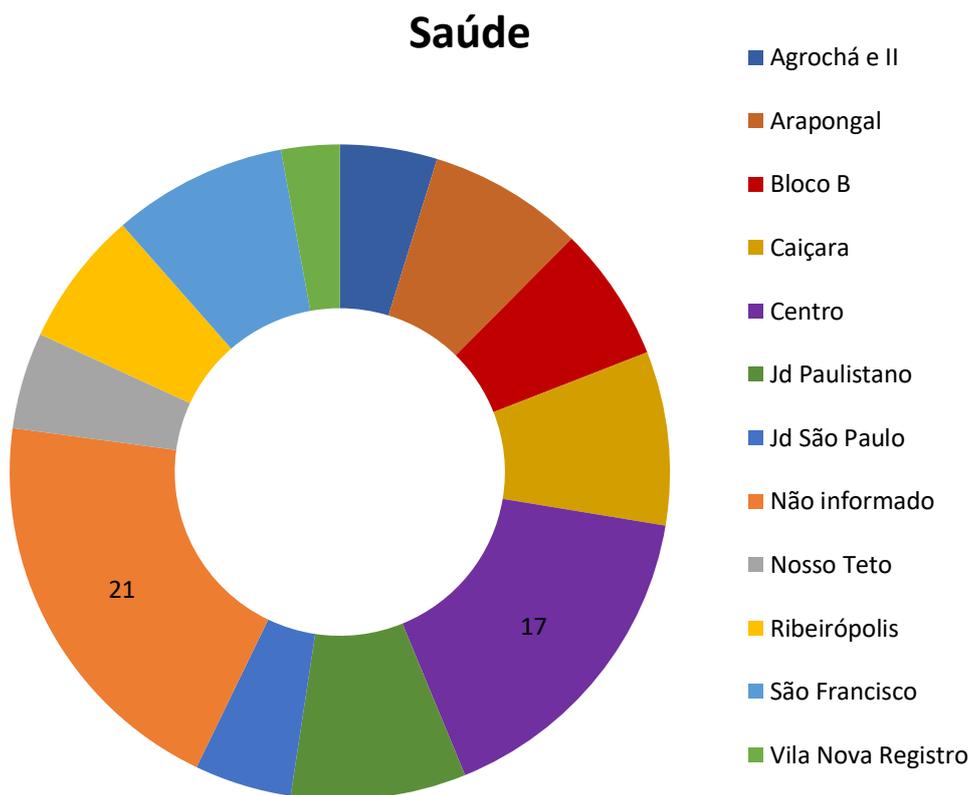


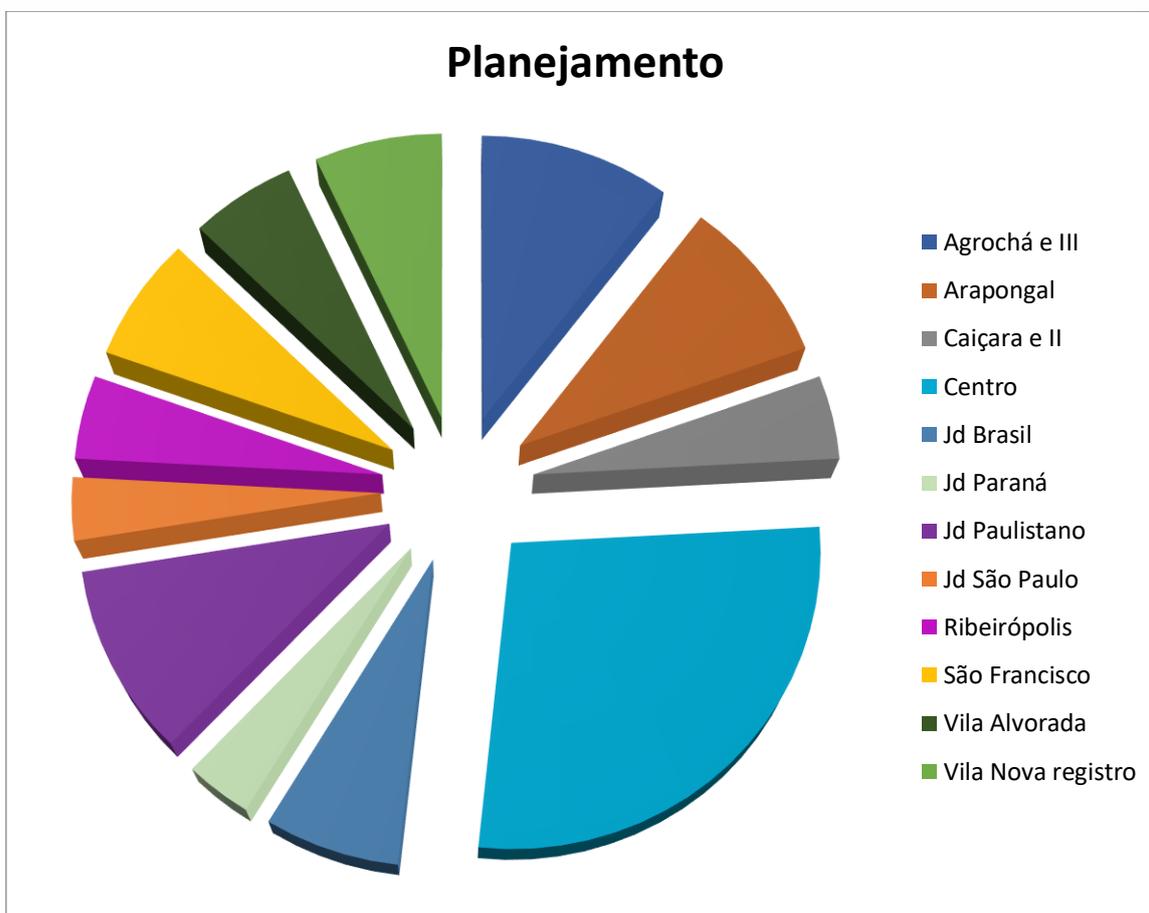
## Diretoria x Bairro

A diretoria mais acionada durante o ano de 2024 foi a de Saúde e em seguida a de Planejamento Urbano e Obras. A diretoria de saúde recebeu 127 demandas e a de Planejamento recebeu 120.

Para a Diretoria de Saúde a maioria das queixas é 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 os bairros que mais acionaram seus serviços.

#### Administração

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Não informado	04	Informação
02	Outra cidade	06	Informação
Total			10



### Assistência Social

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Bloco B	01	Assistência
02	Centro	02	Assistência
03	Outra Cidade	02	Elogio
04	VI Nova Registro	02	Assistência
Total			07

### CCZ

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Agrochá	03	Maus tratos a animais
02	Jd Brasil	01	Maus tratos a animais
03	VI Nova Ribeira	01	Maus tratos a animais
04	Paulistano	01	Maus tratos a animais
05	Vila Fátima	01	Outros
06	Jd Ipê	01	Maus tratos a animais
Total			08

### Controladoria

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Arapongal	01	Desvio de bens públicos
02	Centro	07	Conduta de funcionário
03	Jd Paraná	01	Outros
04	Jd São Paulo	01	Conduta de funcionário
05	Não informado	13	Outros
06	Nosso Teto	01	Assédio sexual
07	Outra cidade	01	Acesso à informação
08	Ribeirópolis	02	Desvio de conduta ética
09	Vila Fátima	01	Conduta de funcionário
10	VI Nova Registro	01	Acesso à informação
11	Vila Romão	01	Outros
12	Tupy	01	Assédio Moral
Total			31



### Cultura

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Alayr Correa	01	Outros
02	Não informado	01	Outros
03	Centro	02	Sugestão
Total			04

### Defesa Civil – 01 - Vila Nova Registro.

### Educação

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Agrochá	01	Creches e escolas
02	Arapongal	05	Creches e escolas
03	Caiçara	01	Falta de vagas
04	Jd América	01	Conduta de funcionário
05	Jd Brasil	01	Creches e escolas
06	Jd Ipanema	04	Creches e escolas
07	Jd São Paulo	01	Creches e escolas
08	Jd Virgínia	01	Creches e escolas
09	Não informado	02	Creches e escolas
10	Outra cidade	01	Creches e escolas
11	Paulistano	01	Falta De vagas
12	Serrote	01	Vaga em creche
13	Vila Cabral	04	Conduta de funcionário
14	Vila Flórida	01	Informação
Total			25



### Esportes

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Caiçara	01	Quadra de lazer
02	Jd Planalto	02	Conduta de funcionário
03	Vila Ipê	01	Professores
Total			04

### Infraestrutura

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Arapongal	02	Buraco
02	Caiçara	02	Roçada
03	Centro	01	Outros
04	Jd América	02	Limpeza urbana
05	Jd São Mateus	01	Roçada
06	Jd São Paulo	01	Limpeza urbana
07	Jd Vitória	01	Limpeza urbana
08	Lageado	01	Via sem pavimentação
09	Não informado	01	Demora em processo
10	Nosso Teto	02	Roçada
11	Paulistano	01	Calçadas
12	Ribeirão de Registro	03	Estrada rural
13	São Francisco	01	Limpeza urbana
14	Taquaruçu	01	Estrada rural
15	Vila Alvorada	02	Limpeza urbana
16	Vila Cabral	01	Limpeza urbana
17	Vila Ipê	01	Roçada
18	Vila Yoshida	01	Roçada
Total			25



### Meio Ambiente

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Agrochá	02	Coleta de lixo comum
02	Arapongal	03	Coleta de lixo reciclável
03	Caiçara	02	Queimada irregular
04	Capinzal	01	Via sem pavimentação
05	Centro	01	Coleta de lixo reciclável
06	Hatori	02	Poluição ambiental
07	Jd América	02	Coleta de lixo reciclável
08	Jd Brasil	04	Coleta de lixo reciclável
09	Jd Paulista	01	Coleta de lixo volumoso
10	Jd Ipê	01	Coleta de lixo reciclável
11	Ribeirópolis	02	Entulho em via pública
12	São Francisco	03	Coleta de lixo volumoso
13	Valeri	01	Limpeza urbana
14	Vila Cabral	01	Poda de árvore
15	Vila Flórida	02	Coleta de lixo reciclável
16	Vila Nova Ribeira	03	Coleta de lixo volumoso
17	Vila Romão	01	Queimada irregular
18	Vila Tupy	04	Poda de árvore
19	Vila Yoshida	01	Queimada irregular
20	Xangrilá	03	Poda de árvore
Total			40

Tesouraria – 02- Outra cidade



### Trânsito

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Centro	06	Outros
02	Hatori	02	Placas de sinalização
03	Jd Brasil	01	Outros
04	Jd das Palmeiras	01	Outros
05	Outra cidade	02	Estacionamento irregular
06	Paulistano	08	Estacionamento irregular
07	São Francisco	01	Placas de sinalização
08	Vila Nova Registro	01	Bloqueio na via
09	Vila Ponce	01	Estacionamento irregular
10	Vila Romão	03	Conduta de funcionário
11	Xangrilá	03	Horários de ônibus
Total			29

### Tributação

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Paulistano	01	Informação
02	Jd Brasil	01	Informação
03	Outra cidade	01	Elogio
04	Serrote	01	Informação
05	Não informado	01	Demora em processo
Total			05

### Vig. Epidemiológica

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Ribeirópolis	02	Foco de dengue
02	Vila Fátima	01	Foco de dengue
03	Caiçara	01	Foco de dengue
Total			04



### **Vig. Sanitária**

	Bairro	Quantidade	Demanda mais recorrente
01	Agrochá	01	Maus tratos a animais
02	Alzira Kotona	01	Condição sanitária irregular
03	Centro	03	Foco de dengue
04	Hatori	02	Esgoto
05	Jd Brasil	02	Condição sanitária irregular
06	Não informado	02	Condição sanitária irregular
07	VI Nova Ribeira	01	Infestação/proliferação de animais
08	Ribeirópolis	03	Condição sanitária irregular
09	São Francisco	01	Falta de higiene
10	Vila Ipê	01	Maus tratos a animais
11	VI Nova Registro	02	Foco de dengue
12	Vila Tupy	02	Condição sanitária irregular
13	Votupoca	01	Outros
14	Xangrilá	01	Condição sanitária irregular
Total			23

## 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 2024 recebemos 30 manifestações alertando tal situação, sendo 04 por assédio moral, 01 por assédio sexual e uma por abuso de poder.

A denúncia de abuso de poder era contra o prefeito Nilton Hirota sobre favorecimento na concessão de espaço público. Essa denúncia segue tramitando.

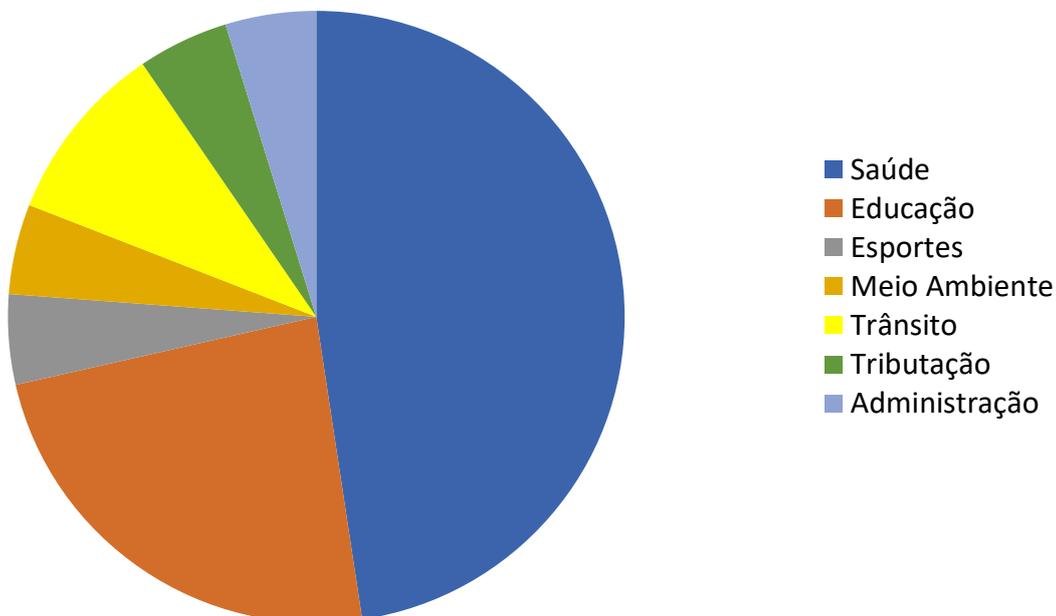
As denúncias de assédio moral foram contra servidores da Educação, Cultura, Saúde e Assistência Social. Todas apuradas pela Comissão de Ética que tomou as providências que lhe cabiam.

A denúncia de assédio sexual foi contra um servidor da educação que segue em apuração.

As demais tratam-se de má conduta do servidor no atendimento ao público e/ou a colegas. Foram reportadas à Controladoria Geral do Município, que acionou a diretoria geral responsável pelo servidor denunciado e realizou apurações junto à Comissão de Ética.



## Desvio de conduta ética por Diretoria



Uma denúncia de assédio moral foi finalizada na Ouvidoria, pois não tinha elementos que permitissem a apuração.

Uma queixa de má conduta de funcionário se referia a funcionário da zona azul que não é do quadro municipal e o queixoso foi orientado como dar prosseguimento à sua demanda.



## 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 com o 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 ou sistema 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 2024. 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, Educação, Infraestrutura, Meio Ambiente, Vigilância Sanitária e Trânsito.

A Ouvidoria entrou em contato diversas vezes cobrando parecer do que foi encaminhado, porém sem sucesso. Temos demanda sem resposta a absurdos 298 dias na Diretoria de Administração, caracterizando total desrespeito ao cidadão.

### Quantidade de Ouvidorias em aberto

Administração	02
Educação	02
Infraestrutura	04
Meio Ambiente	03
Planejamento	11
Saúde	05
Trânsito	06
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 atuam 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, recomenda-se que os atendentes de postos de saúde recebam mais treinamentos de atendimento ao público e que as reuniões semanais sejam mais eficazes para a solução das demandas e conflitos.

5. Na Diretoria de Saúde é recorrente a queixa de demora em marcar consulta ou procedimento com especialista. Em 2024 esse número correspondeu a 34% de todas as queixas recebidas pela diretoria. A maioria das respostas nessas queixas informa que a vaga é fornecida pela DRS ou AME, a quantidade de demanda reprimida e de vagas ofertadas para o mês subsequente. Assim, recomenda – se diálogo mais eficaz entre os dois Entes em busca de um meio de diminuir, se não, zerar a fila de espera por uma consulta ou exame, buscando meios de aumentar o número de atendimentos para garantir o direito básico do cidadão.

6. A segunda diretoria mais acionada foi a de Planejamento, em especial o setor de fiscalização de obras e posturas. Com o aumento dos casos de dengue, a população atentou-se para a grande quantidade de terrenos baldios e imóveis abandonados e acionou o setor de fiscalização. Todos os citados foram notificados, mas é muito grande a morosidade desde a notificação até a solução definitiva. Há que se atentar ao determinado em



lei sobre os prazos e penalidades. A LEI COMPLEMENTAR Nº 89, DE 03 DE NOVEMBRO DE 2021 estabelece:

Art. 2º A inobservância do disposto desta Lei Complementar acarretará ao infrator multa de R\$ 6,50 (seis reais e cinquenta centavos) por m<sup>2</sup> (metro quadrado) da área de terreno no qual tenha ocorrido a infração, ficando esta limitada ao valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), dobrada a cada reincidência.

§ 2º Os prazos para cumprimento de disposições deste Código não deverão ser superiores a 10 (dez) dias.

Art. 3º Depois de ocorrida uma reincidência do infrator e aplicadas às penalidades de que trata o dispositivo desta Lei Complementar, caso os responsáveis não providenciem a execução dos serviços previstos nos dispositivos desta Lei Complementar, a Prefeitura, por administração direta ou mediante licitação, determinará sua realização, bem como a cobrança do custo dos serviços executados, acrescido de multa punitiva equivalente a R\$ 300,00 (trezentos reais).

7. Recomendar aos Senhores Diretores atenção aos dados apurados de cada bairro sobre os serviços de sua responsabilidade a fim de direcionar os trabalhos desenvolvidos em cada região com mais celeridade, respeito e eficiência.