

**Memo Ouvidoria Nº 02/2025**

Bragança Paulista, 22 de Janeiro de 2025.

À Sra.

RUZIBEL SENA DE CARVALHO

Secretária Chefe de Gabinete

Prezada Secretária,

Conforme determina o inciso II, art. 14, da Lei nº 13460/2017, nos moldes do art. 19 do Decreto Municipal 3670/2021, segue o relatório de gestão anual da Ouvidoria do Município de Bragança Paulista referente ao exercício de 2024.

No exercício de 2024, a Ouvidoria passou por uma reformulação. Após análise, verificamos que grande parte das manifestações recebidas não eram assuntos afetos à esta Ouvidoria.

De acordo com o art. 1º da Lei Complementar nº 500/2006:

Art.1º: Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Bragança Paulista, como órgão auxiliar do Gabinete do Prefeito, com atuação independente e permanente, com objetivo de apurar reclamações da cidadania com relação aos serviços públicos da administração direta e indireta, descumprimento de normas e diretrizes que balizam a ação da Administração, de modo especial no seu aspecto de desenvolvimento urbano, bem como entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos municipais.(g.n)

Desta feita, realizamos ajustes no sistema eOuve, treinamento com a presença dos técnicos do sistema juntamente com todas as secretarias municipais e a partir do mês de Abril/2024 iniciamos o processo de transição das solicitações utilizando o módulo “Zeladoria”, onde as secretarias responsáveis começaram a receber diretamente solicitações de serviços, fiscalizações, denúncias contra terceiros.

Com a alteração citada, a Ouvidoria passou a receber somente as reclamações/denúncias referente aos serviços públicos solicitados e não prestados/executados; elogios; sugestões; reclamações sobre transporte público; saúde; escolas; segurança; conduta dos servidores municipais; coleta de lixo e varrição e pedidos de informação (SIC).

Como observação, informamos que devido às alterações realizadas, o exercício de 2024 ainda existia uma demanda de assuntos que não eram relacionados à Ouvidoria no 1º quadrimestre.

No exercício supracitado, houve a abertura de 3.578 demandas, entre solicitações, denúncias, reclamações, elogios, sugestões ou pedidos de informação. Em anexo, o Gráfico 1

Av. Antônio Pires Pimentel, 2015 – Centro – CEP: 12914-000 – Bragança Paulista. – SP44
Telefone: (11) 4034-7149





(fl.6) apresenta os números de processos abertos, bem como a modalidade em que foram registrados.

Já o gráfico 2 (fl.6), apresenta o status atual destes processos, sendo possível visualizar quantos estão concluídos (com parecer conclusivo), cancelados (por duplicidade, falta de complementação ou por apresentar solicitação que não compete à Ouvidoria Geral), abertos (aguardando trâmite), em andamento (em análise junto à Secretaria responsável), agendados (no caso de a denúncia ou a solicitação estar aguardando prazo para nova diligência) ou pendentes (aguardando informação requisitada ao munícipe pela Ouvidoria para complementação do pedido/denúncia).

Conforme demonstra o Gráfico 3 (fl.7), os cinco assuntos mais abordados no ano de 2024 em ordem decrescente foram: coleta de lixo e varrição / limpezas e manutenções solicitadas e não realizadas (13,13%); Secretaria Municipal de Saúde (9,9%), denúncias de maus tratos de animais (7,24%), projetos e posturas (6,54%), e outros serviços não descritos (6,18%).

Em relação ao tempo de resposta, conforme demonstra o Gráfico 4 (fl.7), o prazo de encerramento dos protocolos determinado pela legislação foi cumprido em 43,51% dos casos, dado que apresenta um pequeno aumento em relação ao ano de 2023, quando os prazos foram cumpridos em 42,68% dos protocolos. Permanece sendo um alerta para os gestores, uma vez que, o tempo de resposta médio (considerando os tipos de solicitação mais expressivos) foi de 38 dias aproximadamente. Isto não significa necessariamente que o serviço demorou todo este período para ser executado, pois muitas vezes há demora na inserção da resposta em sistema, o que compromete a comparação e análise com base nos dados extraídos. Algumas providências foram adotadas e outras serão apresentadas como sugestão para evitar que este problema continue ocorrendo.

Realizando um comparativo com o ano anterior, houve uma diminuição no número de manifestações abertas, em 2023 foram abertos 5.855 protocolos e, em 2024, 3.578 protocolos. Podemos considerar que tal fato, se dá pela reformulação da Ouvidoria, onde os protocolos registrados no decorrer de 2024 são apenas de assuntos afetos ao descontentamento com o serviço público prestado.

Em relação ao encerramento deles, resolução ou emissão de resposta, também houve uma diminuição significativa, uma vez que em 2023 foram encerrados 5.916 protocolos e, em 2024, 3.956. O quantitativo destes protocolos encerrados está representado na Tabela 1 (fl.8).

Importante destacar que algumas Secretarias possuem uma demanda expressiva em relação às demais, devido à quantidade e variedade de serviços que presta diretamente à população. Para exemplificar citarei a Secretaria Municipal de Serviços, que teve 846 protocolos no ano de 2024, em contraponto à Secretaria Municipal de Especial de Gabinete, que teve 09 protocolos abertos no decorrer do ano (0,25%). Portanto, é notório que a Secretaria de Serviços terá maior número de processos abertos uma vez que a frequência é expressivamente maior que a das demais Secretarias.

A seguir, serão elencados os pontos com maior vulnerabilidade percebida e algumas sugestões para melhoria:



A Secretaria Municipal de Serviços, como já dito, incontestavelmente é a Secretaria com maior demanda, sendo responsável por 22,69% do total (812 protocolos). Entre os principais assuntos, estão: problemas com a empresa responsável pela coleta de lixo e varrição, reparos em iluminação pública, poda de árvores e manutenção de vias e tapa buraco.

Com as alterações citadas anteriormente, as reclamações que recebemos é referente ao não atendimento das solicitações feitas à Secretaria. Mesmo com um quadro de funcionários grande, a demanda é alta e os prazos nem sempre são cumpridos.

Como exemplo de alta demanda, a poda de árvores em área pública, por ser um município bem arborizado, torna-se difícil atendê-la em tempo hábil, principalmente em épocas de chuva e fortes ventos. Neste quesito, reitero a sugestão de que a equipe responsável seja reforçada inclusive com maquinário adequado (há exemplares que possuem elevada estatura e necessitam de maquinário específico para manutenção) ou que uma empresa terceirizada seja contratada e fiscalizada para dar suporte nos casos mais complexos.

No decorrer deste ano, houve esforços para manutenção dos prazos, porém cabe ressaltar que a média de dias de conclusão permanece muito além do que estabelece a legislação, sendo portanto, necessário que os processos internos sejam reavaliados e otimizados.

A segunda Secretaria com maior número de protocolos é a Secretaria Municipal de Obras, que recebeu 720 protocolos (20,12% do total) e, os pontos que mais chamam a atenção, são as denúncias de obras e empresas irregulares.

Ainda há uma grande quantidade de protocolos que são encerrados fora do prazo, sendo prejudicial pois após a finalização da obra, já não cabe o embargo da construção. O mesmo ocorre na fiscalização de empresas, onde muitas vezes a empresa já se mudou ou encerrou as atividades quando a fiscalização chega ao local.

Em terceiro lugar está a Secretaria Municipal de Meio Ambiente, que foi a responsável por receber 18,19% do total de protocolos abertos durante o ano de 2024 (651 protocolos). Nesta, recebem destaque as denúncias de maus tratos de animais e denúncias de poluição ambiental não atendidas (principalmente poluição sonora).

Com relação aos processos de maus tratos de animais, mesmo com um volume tão grande (259 processos em um ano – 7,24% do total), houve grande preocupação por parte da equipe que não mediu esforços em cumprir todos os prazos, evitando assim abertura de protocolos de reclamação por não atendimento após a implementação do módulo “Zeladoria”. Como melhoria, sugiro um aumento na equipe da Divisão de Bem Estar Animal, visando o bom andamento do setor bem como manter a eficiência e eficácia do trabalho prestado.

Em relação à fiscalização ambiental, houve abertura de 211 processos (correspondentes a 5,90% do total de protocolos abertos). É uma demanda que carece de atenção, uma vez que denúncias relativas a danos ambientais precisam ser verificadas prontamente para evitar danos irreversíveis, como por exemplo as queimadas e as fiscalizações noturnas.

A quarta Secretaria que mais recebe protocolos é a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana, com 399 protocolos (11,15% do total). As principais reclamações são relacionadas a fiscalização de trânsito e transporte público.



Ponto bastante recorrente, são as reclamações relacionadas ao transporte público, que foram cerca de 40,98% do total de protocolos abertos referente à Mobilidade Urbana. Apesar dos esforços da Secretaria, há um aumento da demanda direcionada à empresa prestadora de serviços. Nota-se que grande parte do problema se refere à condição dos veículos, horário e itinerários, comportamento dos motoristas, que estão sendo analisados por eles juntamente com a empresa.

Neste ponto, a referida Secretaria tem respondido aos protocolos de maneira ativa, apresentando sugestões e notificando a empresa para correção de procedimentos quando necessário.

Outro problema que podemos apontar é em relação ao telefone de contato da empresa, visto que esta só possui um "0800" divulgado nos veículos e, este além de ser único para as cidades onde a empresa presta serviços. Os munícipes se queixam da demora e da falta de personalização do atendimento, muitas vezes não sendo atendidos ou quando conseguem contato, não recebem nenhum tipo de orientação, protocolo e providências. Portanto, reafirmo a sugestão apresentada através dos dois últimos relatórios anteriores para que, caso seja possível, a empresa crie um canal direto de atendimento para a filial de Bragança Paulista ou um canal de Ouvidoria próprio e que atenda às necessidades da população.

No tocante dos trabalhos executados pela Ouvidoria Geral do Município no decorrer de 2024, foram tomadas diversas medidas para cumprimento da legislação vigente, dentre elas treinamentos com todas as Secretarias para a implantação do módulo "Zeladoria" - sendo este responsável pelo registro de solicitações de serviços e denúncias contra terceiros; criação e desenvolvimento da Cartilha de Ouvidoria elaborado e executado pela própria Ouvidoria Geral; criação e desenvolvimento de folders sobre "o que é a Ouvidoria" que estão disponíveis na portaria do Paço Municipal e na Ouvidoria Geral.

É notório que o número de protocolos com assunto "Ouvidoria Geral" tenha sido elevado, uma vez que os cidadãos não encontram o referido assunto no módulo Ouvidoria (pois constava no módulo Zeladoria) e acabam registrando como "outros". Desta feita, estes são cancelados e reabertos na modalidade correta com a devida orientação ao solicitante.

Estas ações visam cumprir a legislação municipal vigente e orientar à população que a Ouvidoria Geral deve receber manifestações referente aos serviços públicos não prestados/executados bem como aos serviços contratados pela administração direta e indireta. As solicitações de serviços, denúncias contra terceiros, devem ser feitas diretamente com cada Secretaria de acordo com a Carta de Serviços Públicos aos Usuários, onde possui todos os serviços prestados por cada divisão municipal bem como seu prazo para execução.

Com relação aos prazos dos protocolos, foram elaborados memorandos periodicamente (a cada dois meses) alertando sobre os vencimentos e pendentes de resposta. Neste ponto, a Administração Municipal também realizou reuniões com os Secretários Municipais para evidenciar a importância do cumprimento dos prazos. A Ouvidoria está, em conjunto com a Controladoria Geral do Município, alertando as Secretarias Municipais sobre o cumprimento da legislação bem como a necessidade de responder ao cidadão de forma clara e objetiva, proporcionando solução ao caso ou a devida orientação, se lhe couber.



A Carta de Serviços aos Usuários dos Serviços Públicos foi atualizada em parceria com as Secretarias Municipais, tendo sido publicada na página oficial da Prefeitura em 25/11/2024 (pode ser consultada através da página: <https://braganca.sp.gov.br/servicos/carta-de-servicos-aos-usuarios>). Sendo também publicada na Edição nº 1917 da Imprensa Oficial.

Tratarei a seguir da Avaliação continuada conforme rege o Art. 18 do Decreto 3670/2021:

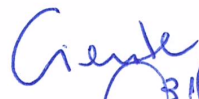
Realizado o levantamento em Sistema, notou-se que em 2024 houve abertura de 71 protocolos relacionados a elogios e reclamações referentes à prestação do Serviço Público. Foram registrados 23 elogios e 48 reclamações referente a funcionário/setor no decorrer do ano. O setor que mais se destacou em quantidade de manifestações foi a Central de Atendimento (Agiliza) que recebeu 14 elogios e 05 reclamações, isto devido ao fato de ser o setor responsável por grande parte do atendimento direto ao público. Lembrando que toda vez que um protocolo de elogio ou de reclamação é registrado, este é encaminhado à Chefia imediata para que as devidas providências e orientações sejam repassadas aos envolvidos.

Com base nisto, reitero a sugestão apresentada nos relatórios anteriores, para que a Administração estude a implantação de medidores de satisfação em todos os locais que oferecem atendimento presencial. Neste caso, ao final de cada atendimento o usuário poderá atribuir uma nota referente ao atendimento recebido. Isto permitirá uma análise de qualidade do serviço prestado por cada funcionário e do seu setor de uma maneira geral e, uma vez que todos os usuários darão uma nota e ao final do dia ou mês, cada divisão poderá avaliar com mais segurança e confiabilidade os pontos negativos e positivos do atendimento ao público, principalmente na Central de Atendimento Agiliza.

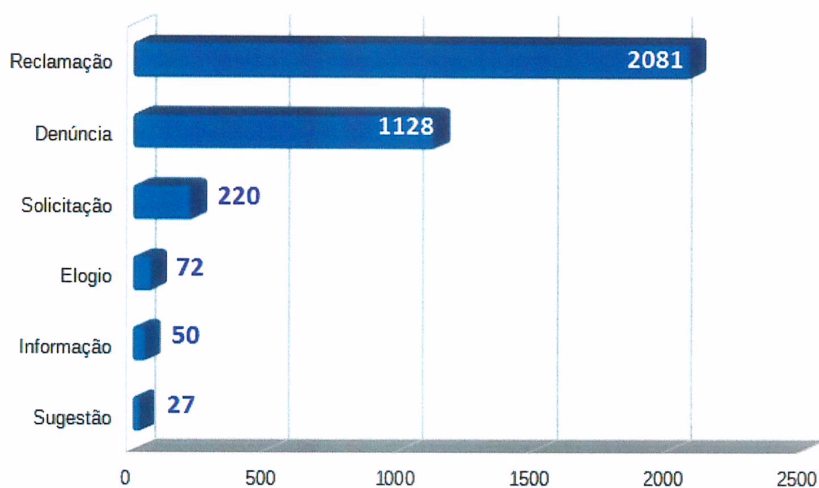
Após a apresentação dos pontos recorrentes, providências adotadas e sugestões para melhoria, encerro o presente relatório informando que, apesar de ainda haver pontos que necessitam de atenção, as medidas estão sendo adotadas e, revistas quando necessário, para aprimorar cada vez mais o serviço prestado ao usuário dos serviços públicos.

Sem mais para o momento e com os mais elevados votos de estima e consideração.

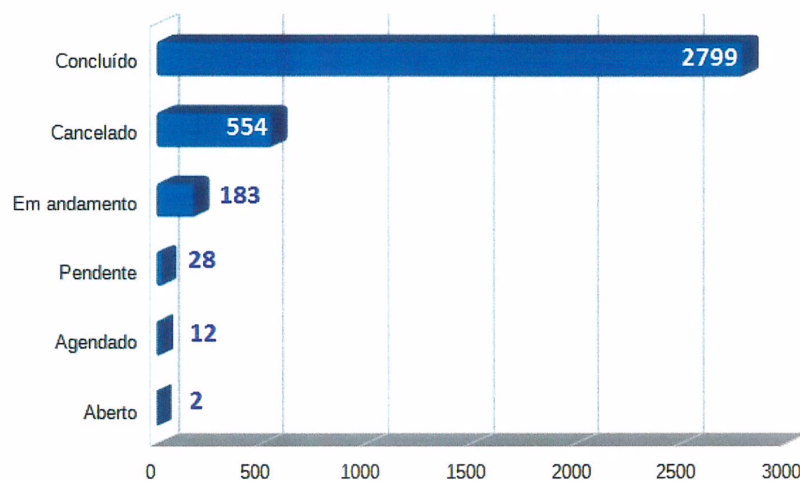

Priscila de Fátima Camargo
Ouvidora Geral do Município
de Bragança Paulista


31/01/2025
Ruzibel Sena de Carvalho
Chefe de Gabinete

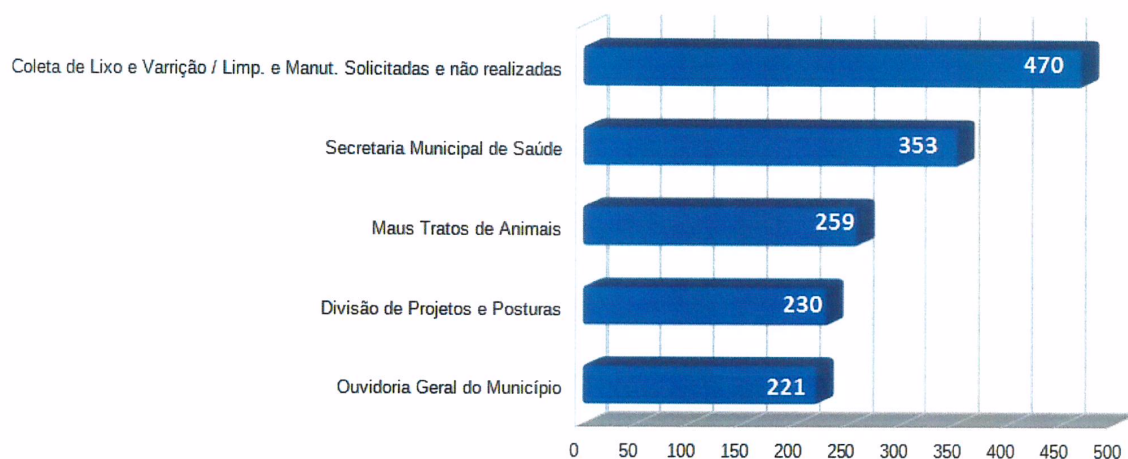
Av. Antônio Pires Pimentel, 2015 – Centro – CEP: 12914-000 – Bragança Paulista. – SP44
Telefone: (11) 4034-7149

**Gráfico 1 – Modalidade dos protocolos registrados -2024**

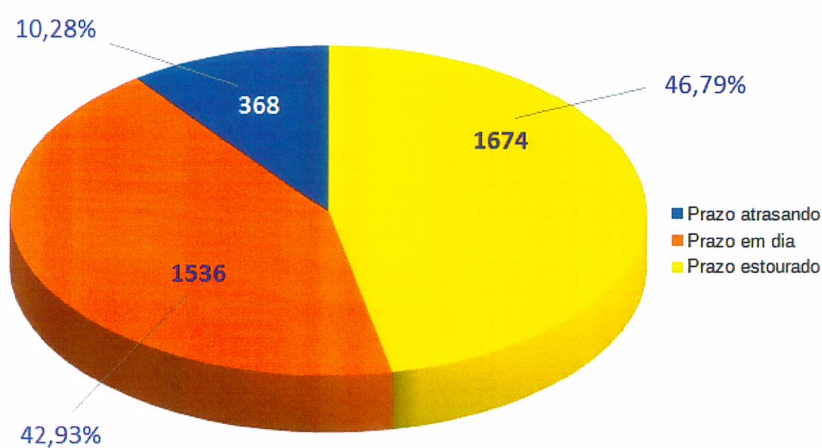
Fonte: Dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

Gráfico 2 – Status atual dos protocolos registrados - 2024

Fonte: Dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

**Gráfico 3 – Principais assuntos dos protocolos registrados - 2024**

Fonte: Dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

Gráfico 4 – Prazo de encerramento dos protocolos registrados - 2024

Fonte: Dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve



Tabela 1 – Comparativo da quantidade de protocolos abertos e encerrados (incluindo protocolos de exercícios anteriores) durante o ano de 2024

Secretaria	Abertos	Concluídos
Secretaria Municipal de Serviços	812	895
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	652	786
Secretaria Municipal de Obras	720	853
Secretaria Municipal de Saúde	354	376
Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	399	413
Secretaria Municipal de Administração	66	68
Secretaria Municipal de Segurança e Defesa Civil	44	47
Chefia de Gabinete + Ouvidoria Municipal	226	223
Secretaria Municipal de Educação	75	71
Secretaria Municipal de Finanças	42	41
Secretaria Municipal de Planejamento	25	24
Secretaria Municipal de Ação e Desenvolvimento Social	46	46
Secretaria Municipal de Agronegócios	10	9
Secretaria Municipal de Gov, Desenv. Econ. e Inovação	30	32
Secretaria Municipal de Cultura	17	12
Secretaria Municipal de Habitação	11	12
Secretaria Municipal de Juventude, Esportes e Lazer	28	28
Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos	11	11
Secretaria Especial de Gabinete (recapeamento asfáltico)	8	7
Total	3.576	3.954

Fonte: Dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

