



Prefeitura do Município de Bragança Paulista
Ouvidoria

Memo Ouvidoria Nº 05/2023

Bragança Paulista, 18 de Janeiro de 2023

A Chefia de Gabinete

Ao Sr. André Eduardo Bozola de Souza Pinto

Venho por meio deste, conforme determina o inciso II, art. 14, da Lei nº 13460/2017, nos moldes do art. 19 do Decreto Municipal 3670/2021, entregar o relatório de gestão da Ouvidoria do Município de Bragança Paulista.

No ano de 2022 houve a abertura de 4.111 demandas, entre solicitações, denúncias, reclamações, elogios, sugestões ou pedidos de informação. Em anexo a este documento, o Gráfico 1 (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 alheia à Ouvidoria), 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 município pela Ouvidoria para complementação do pedido/denúncia).

Os motivos das manifestações são extensos, porém, os mais expressivos são as denúncias (maus tratos de animais, terrenos com vegetação alta e poluição ambiental) e solicitações de manutenção urbana (troca de lâmpadas, poda de árvores e limpeza de área pública).

Conforme demonstra o Gráfico 3 (fl.7), os cinco assuntos mais abordados no ano de 2022 em ordem decrescente foram: Solicitação de serviços urbanos (20,70%), Denúncia de maus tratos de animais (15,08%), Denúncia de poluição ambiental (12,41%), Solicitação de reparo em iluminação pública (10,17%) e Denúncia e reclamação relacionada à Saúde Pública (6,20%).

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 46,49% dos casos, dado que apresenta uma melhora em relação ao ano de 2021, quando os prazos foram cumpridos em 37,7% dos protocolos. Porém permanece sendo um alerta para os gestores municipais, uma vez que, conforme a Tabela 1 (fl.8), o tempo de resposta médio (considerando os tipos de solicitação mais expressivos) foi de 132 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 tomadas e outras serão apresentadas como sugestão para evitar que este problema continue ocorrendo.

Realizando um comparativo com o ano anterior, houve um aumento no número de processos abertos pela Ouvidoria, em 2021 foram abertos 3.616 protocolos e, em 2022, 4.111. Em relação ao encerramento dos protocolos, resolução ou emissão de resposta, também houve um aumento significativo, uma vez que em 2021 foram encerrados 3.846 protocolos e, em 2022, 5.055. O quantitativo destes protocolos encerrados está representado na Tabela 2 (fl.9). É possível notar com isso que, o número de protocolos encerrados superou o número de protocolos abertos no decorrer do ano de 2022.

Av. Antônio Pires Pimentel, 2015 – Centro – CEP: 12914-000 – Bragança Paulista. – SP
Telefone: (11) 4034-7100

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 de Serviços, que teve 1.535 processos no ano de 2022 (37,34%), em contraponto à Secretaria de Assuntos Jurídicos, que teve 5 processos abertos no decorrer do ano (0,12%). Portanto, é notório que a Secretaria de Serviços terá maior número de processos em aberto uma vez que a frequência é expressivamente maior que a das demais Secretarias.

A tabela 3 (fl.10) apresenta as demandas totais e percentuais recebidas por Secretaria e, a seguir, serão elencados os pontos com maior vulnerabilidade percebida e algumas sugestões para melhoria:

A Secretaria de Serviços, como já dito, indubitavelmente é a Secretaria com maior demanda, sendo responsável por 37,34% do total (1.535 protocolos). Entre os principais assuntos, estão: denúncia de terreno com mato alto, solicitação de reparo em iluminação pública e solicitação de poda de árvores.

Apesar de possuir um quadro grande de funcionários para execução dos serviços, a demanda é muito alta e, anteriormente, todos os protocolos de Ouvidoria eram recebidos e encerrados por apenas uma colaboradora.

Em relação a este problema, houve o cadastro de outra usuária ao Sistema, o que garantiu melhoria na velocidade de consulta e conclusão. Mas, considerando a quantidade de protocolos registrados todos os dias, sugiro que os demais encarregados (Divisão de Iluminação Pública, Divisão de Parques e Jardins, etc), elejam um funcionário para consulta e acompanhamento das solicitações, a fim de evitar sobrecarga a um funcionário específico e trazer eficiência ao processo.

Em relação à denúncia de terreno com vegetação alta, que é um dos principais tópicos desta Secretaria, a limpeza através de empresa terceirizada, em caso de não cumprimento da notificação, trouxe relevante avanço ao processo. Nestes casos, o proprietário do lote que não cumpre o prazo da notificação recebe a multa pelo descumprimento e a cobrança referente à limpeza executada em sua propriedade.

Esta alteração permitiu que o problema apontado na denúncia seja efetivamente resolvido, pois quando os proprietários não atendiam a notificação ou não eram encontrados, eram autuados, mas o problema permanecia. Agora com a alteração, os terrenos abertos (sem muro ou cerca) recebem a manutenção necessária.

Em relação ao reparo de lâmpadas queimadas, a Secretaria de Serviços conseguiu normalizar o atendimento, sanando as necessidades de manutenção que estavam pendentes e otimizando o tempo de atendimento das novas solicitações.

Outro tópico expressivo dentro das solicitações direcionadas à Secretaria de Serviços é a solicitação de poda de árvores em área pública. Por ser um município bem arborizado, a demanda recebida por esta equipe é muito grande, tornando 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 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 maior Secretaria em número de processos é a Secretaria de Meio Ambiente, que foi a responsável por receber 27,95% do total de protocolos abertos durante o ano de 2022 (1.149

protocolos). Nesta Secretaria, recebem destaque as denúncias de maus tratos de animais e denúncias de poluição ambiental (principalmente poluição sonora).

Com relação aos processos de maus tratos de animais, mesmo com um volume tão grande (620 processos em um ano – 15,08% do total), houve preocupação em cumprir todos os prazos. Lembrando que se trata do 2º assunto mais solicitado e que todas as apurações foram realizadas por praticamente dois servidores, uma vez que havia apenas uma veterinária e o Chefe da Divisão para analisar todas as denúncias.

Porém no mês de Novembro de 2022, houve a nomeação de mais três veterinários para integrar a equipe, o que já apresentou melhora nos prazos dos atendimentos e, com certeza permitirá que no ano de 2023 as demandas sejam atendidas com a devida urgência.

Em relação à fiscalização ambiental, houve abertura de 510 processos (correspondentes a 12,41% do total de protocolos abertos). No decorrer do ano de 2022, foram transferidos mais dois fiscais para a Divisão de Fiscalização Ambiental, o que permitiu uma melhora nos prazos. Porém, é uma demanda que carece de atenção, uma vez que denúncias relativas a danos ambientais precisam ser verificadas prontamente para evitar danos irreversíveis.

A melhora nos prazos também se deve à abertura de Processos Administrativos para realizar o acompanhamento da apuração em casos onde há complexidade para resolução. Essa abertura de Processo Administrativo também permite que todas as denúncias do local sejam agrupadas em um só processo.

Visto que houve reforço das equipes, tanto no caso das apurações de denúncias de maus tratos, quanto nas apurações de denúncias ambientais conforme sugerido no relatório anual de 2021, sugiro que haja treinamento, análise e organização das equipes para garantir a máxima eficiência no atendimento das demandas.

Em terceiro lugar está a Secretaria Municipal de Obras, que recebeu 516 protocolos (12,55% do total) e, os pontos que mais chamam a atenção, são as denúncias de obras e empresas irregulares.

Após o retorno das fiscalizações que estavam direcionadas ao enfrentamento da COVID-19 aos cargos originários, notou-se uma melhora nos prazos de atendimento, porém ainda há uma grande quantidade de protocolos que é encerrada fora do prazo, o que é muito prejudicial, visto que a fiscalização realiza um serviço preventivo e, 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.

No decorrer do ano houve alteração quanto a distribuição das denúncias relacionadas à fiscalização de obras, através de orientação da Chefia do setor, todas as denúncias passaram a ser encaminhadas a um fiscal que foi designado exclusivamente para atendimento das denúncias. Esta medida foi tomada próximo ao final do exercício e, portanto, sua efetividade será avaliada durante o ano de 2023.

A quarta Secretaria que mais recebe protocolos é a Secretaria de Saúde, com 274 protocolos (6,67%). Importante salientar que neste número não estão sendo considerados os protocolos que são abertos diretamente com a Ouvidoria da Saúde, que é especializada para o atendimento das demandas. As principais denúncias são relacionadas a esgoto e comércio de sucatas, e as principais reclamações são relacionadas ao atendimento e agendamento de consultas.

A sugestão apresentada através do Relatório Anual anterior foi acatada durante o ano de 2022, sendo que com a mudança, cada Chefe de Divisão recebeu acesso ao Sistema de Ouvidoria. Assim, no momento do registro da denúncia, os respectivos setores já recebem o alerta e conseguem

Av. Antônio Pires Pimentel, 2015 – Centro – CEP: 12914-000 – Bragança Paulista. – SP
Telefone: (11) 4034-7100

consultar as novas demandas, eliminando o tempo que era gasto anteriormente com o trâmite dos protocolos (eram abertos expedientes, enviados à Ouvidoria da Secretaria de Saúde, para então serem enviados aos setores responsáveis, realizando este caminho inverso no momento do retorno). A Ouvidoria da Secretaria de Saúde também recebeu acesso aos protocolos, podendo continuar acompanhando as demandas e gerando os relatórios necessários.

Esta alteração apesar de ter sido realizada na segunda metade do ano, já apresentou melhora no cumprimento dos prazos.

Em quinto lugar está a Secretaria de Mobilidade Urbana, que recebeu cerca de 5,25% do total (216 protocolos), grande parte relacionada à solicitações de fiscalização, como denúncias de veículos abandonados e irregularidades relacionadas a estacionamento.

Após as regulamentações das solicitações específicas, como as de implantação de lombada e faixa elevada, as demandas de Ouvidoria começaram a fluir melhor, passando pelos setores competentes em tempo hábil.

Outro ponto bastante recorrente são as reclamações relacionadas ao transporte público, pois apesar dos esforços da Secretaria, há muitas reclamações direcionadas à empresa prestadora de serviços. Nota-se que grande parte do problema se refere à condição dos veículos e aos itinerários que estão sendo analisados pela Secretaria de Mobilidade Urbana, juntamente com a empresa.

Neste ponto, a Secretaria de Mobilidade Urbana 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 é único para as cidades onde a empresa presta serviços. Os munícipes se queixam da demora e da falta de personalização do atendimento. Portanto, reafirmo a sugestão apresentada através do relatório anterior 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.

Esgotados os apontamentos relacionados às Secretarias com maior demanda, ressalto que as demais Secretarias também recebem manifestações via Ouvidoria, porém, em menor quantidade, sendo que somando, atingem pouco mais de 10,24% do total. Em geral os protocolos se referem a queixas de atendimentos que são tratadas pela Chefia imediata, solicitações de informações sobre serviços e aumento de fiscalização. São protocolos pouco recorrentes e, em sua grande maioria, respondidos dentro do prazo legal.

Em relação aos trabalhos executados pela Ouvidoria Geral do Município, informo que no decorrer de 2022 foram tomadas medidas para cumprimento da Legislação vigente.

O relatório de gestão, ano base 2021, foi elaborado e publicado em 31/01/2022 na Edição nº 1237 da Imprensa Oficial.

Em relação aos prazos dos protocolos foram elaborados memorandos periodicamente alertando às Secretarias sobre os protocolos com prazos estourados pendentes de resposta. Neste ponto, a Administração Municipal também realizou reuniões com os Secretários Municipais para evidenciar a importância do cumprimento dos prazos.

Além disso, foram realizados novos cadastros junto ao Sistema de Ouvidoria para garantir que os funcionários envolvidos pudessem receber os alertas e acessar o sistema corretamente. Em 25/01/2022 foi realizado um treinamento presencial com os servidores, para alinhar as informações e esclarecer dúvidas dos novos usuários.

Av. Antônio Pires Pimentel, 2015 – Centro – CEP: 12914-000 – Bragança Paulista. – SP
Telefone: (11) 4034-7100

A Carta de Serviços aos Usuários dos Serviços Públicos foi atualizada em parceria com as Secretarias Municipais, tendo sido foi publicada na página oficial da Prefeitura em 01/12/2022 (pode ser consultada através da página: <https://braganca.sp.gov.br/servicos/carta-de-servicos-aos-usuarios>). Sendo também publicada na Edição nº 1440 da Imprensa Oficial.

Em 13/12/2022, através da Edição nº 1446 da Imprensa Oficial foi publicado o Chamamento Público nº 30/2022 para o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no Âmbito da Administração Pública Municipal, que terá atuação no presente ano.

Em relação ao atendimento da Ouvidoria, a sugestão apresentada no relatório do ano anterior foi acatada, sendo que houve transferência de um novo servidor para colaborar no atendimento aos munícipes e demandas internas do setor.

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

Realizado o levantamento em Sistema, notou-se que em 2022 houve abertura de 114 protocolos relacionados a elogios e reclamações referentes à prestação do Serviço Público. Foram registrados 61 elogios e 53 reclamações no decorrer do ano. O setor que mais se destacou em quantidade de manifestações foi a Central de Atendimento (Agiliza) que recebeu 38 elogios e 11 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.

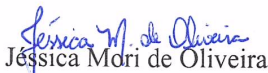
Os elogios fazem com que a equipe evolua, demonstram que os esforços estão trazendo frutos e incentivam os servidores a aprimorar seu atendimento. Já as críticas e reclamações, demonstram tanto à Chefia quanto aos próprios envolvidos, os pontos que carecem de atenção e que podem ser aprimorados.

Porém, percebe-se que apenas o registro de manifestações via Ouvidoria não consegue medir o nível de satisfação dos usuários em geral, uma vez que nem todos possuem tempo ou disposição para registrar seu relato. Por ser algo “voluntário”, geralmente há mais propensão a registrar a reclamação do que o elogio.

Com base nisto, reitero a sugestão apresentada no relatório anterior, para que a Administração estude a implantação de medidores de satisfação nos locais que oferecem atendimento presencial. Neste caso, ao final de cada atendimento o usuário poderá atribuir uma nota referente à sua satisfação. Isto permitirá uma análise da qualidade do atendimento de cada funcionário e do setor de uma maneira geral e, uma vez que todos os usuários darão uma nota, ao final do dia ou mês, o setor poderá avaliar com mais segurança e confiabilidade os pontos negativos e positivos. Esta pesquisa poderá ser realizada em papel, o que demandaria maior tempo para apuração, mas permitiria que o usuário detalhasse os motivos de sua nota, ou através de totens eletrônicos que tornariam a apuração mais rápida, porém, com pouca personalização.

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.


Jéssica Mori de Oliveira

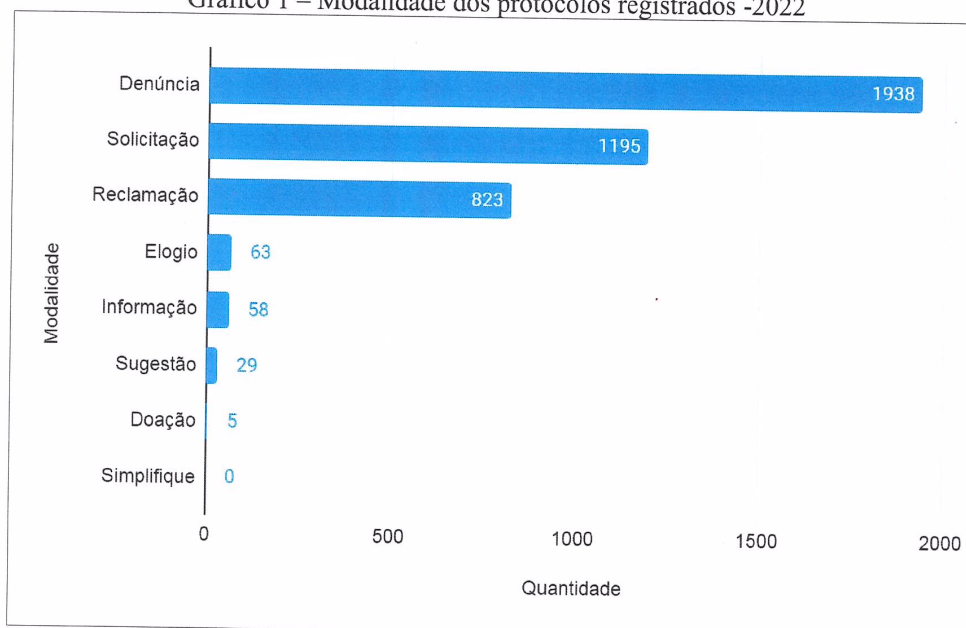
Ouvidora do Município de Bragança Paulista



Av. Antônio Pires Pimentel, 2015 – Centro – CEP: 12914-000 – Bragança Paulista. – SP
Telefone: (11) 4034-7100

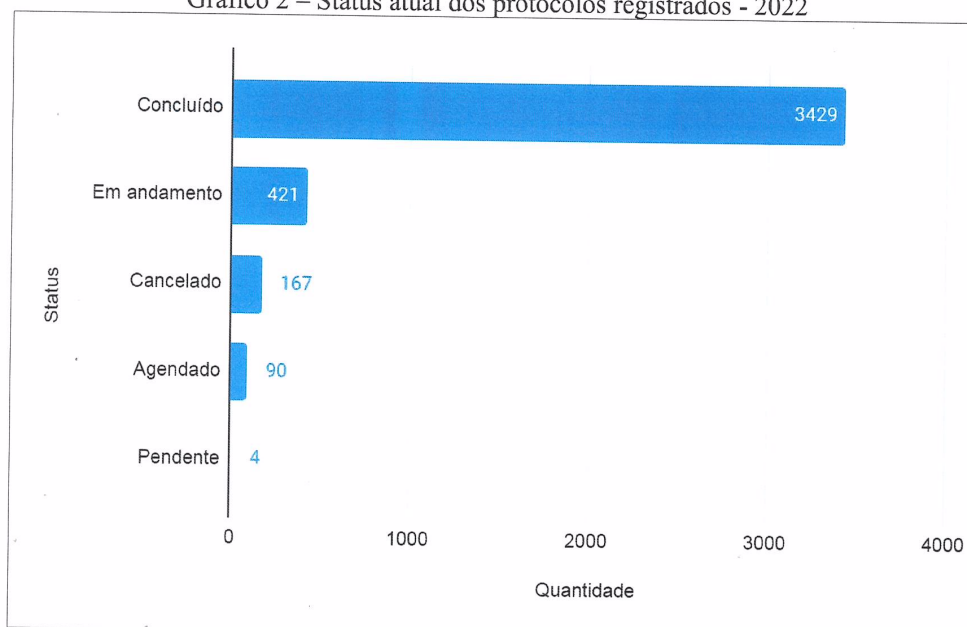


Gráfico 1 – Modalidade dos protocolos registrados -2022



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

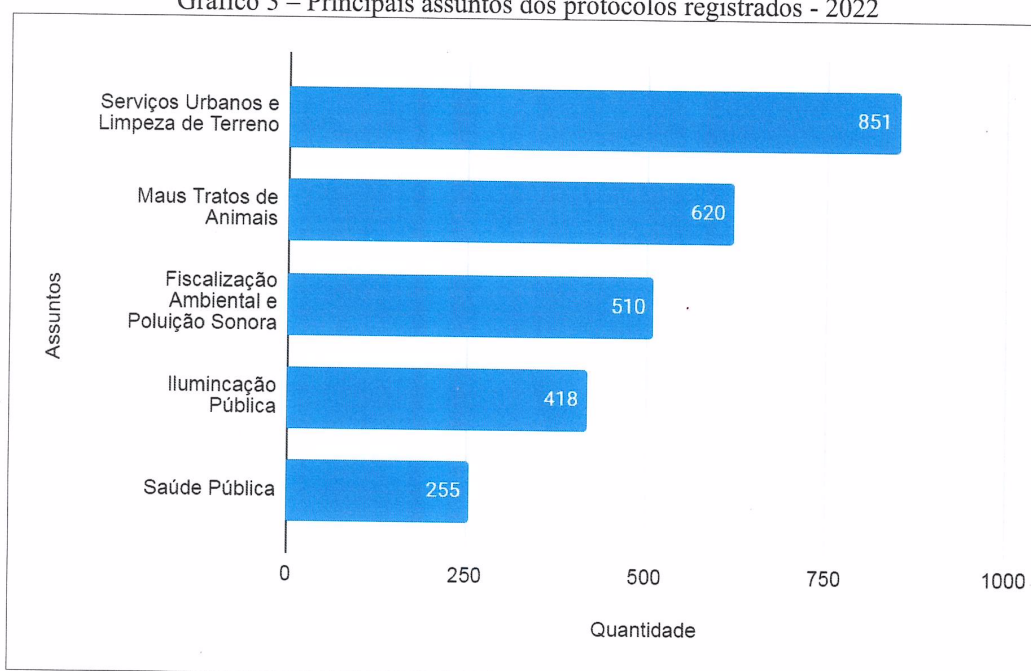
Gráfico 2 – Status atual dos protocolos registrados - 2022



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

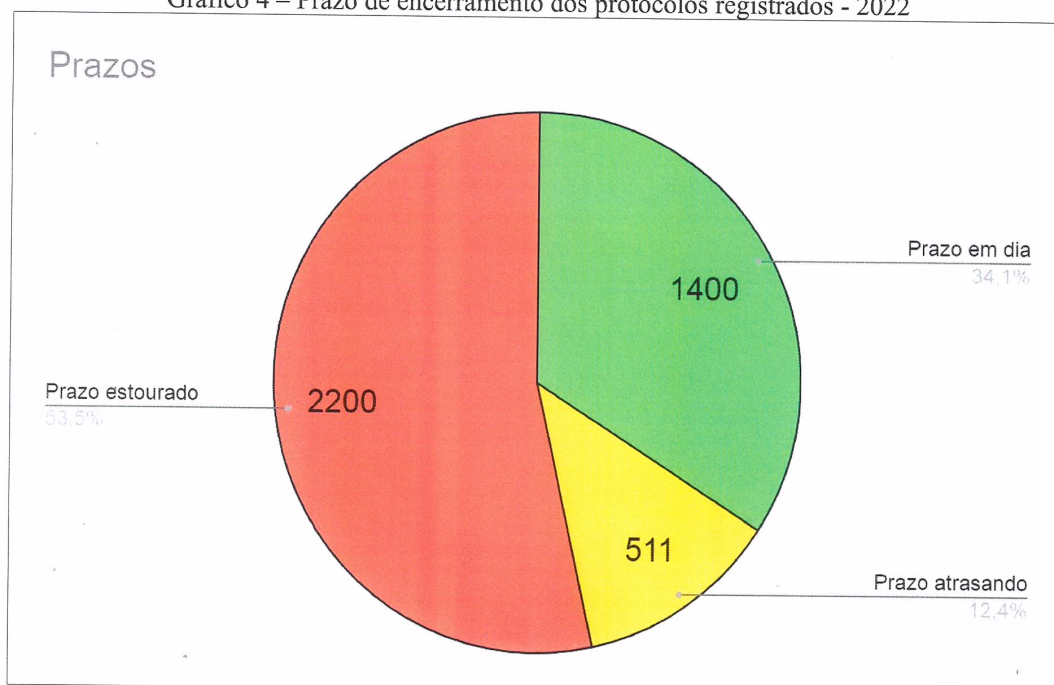
Av. Antônio Pires Pimentel, 2015 – Centro – CEP: 12914-000 – Bragança Paulista. – SP
Telefone: (11) 4034-7100

Gráfico 3 – Principais assuntos dos protocolos registrados - 2022



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

Gráfico 4 – Prazo de encerramento dos protocolos registrados - 2022



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

Av. Antônio Pires Pimentel, 2015 – Centro – CEP: 12914-000 – Bragança Paulista. – SP
Telefone: (11) 4034-7100

Tabela 1 – Tempo médio de resposta aos protocolos (principais assuntos) - 2022

Tipo de solicitação	Tempo médio de resposta (dias)
Habitação	5
Finanças	12
Escolas Municipais	13
Obras Públicas	35
Parcelamento Irregular de Solo	38
Ouvidoria Geral do Município	45
Esportes e Lazer	52
Maus tratos de animais	69
Funcionário/Setor	121
Fiscalização Ambiental e Poluição Sonora	126
Empresa/autônomo irregular	159
Transporte Público	163
Obra Irregular	172
Iluminação Pública	194
Trânsito e Pintura de Via	222
Invasão de Área Pública	284
Manutenção de Via e Tapa Buracos	310
Serviços Urbanos e Limpeza de Terreno	355
Média	132

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

Tabela 2 – Comparativo da quantidade de protocolos abertos e encerrados (incluindo protocolos de exercícios anteriores) durante o ano de 2022

Secretaria	Abertos	Concluídos
Secretaria Municipal de Serviços	1535	2468
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	1149	1129
Secretaria Municipal de Obras	516	436
Secretaria Municipal de Saúde	274	279
Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	216	328
Secretaria Municipal de Administração	82	86
Secretaria Municipal de Segurança e Defesa Civil	63	61
Chefia de Gabinete (Ouvidoria Municipal)	58	56
Secretaria Municipal de Educação	47	47
Secretaria Municipal de Finanças	42	43
Secretaria Municipal de Planejamento	42	38
Secretaria Municipal de Ação e Desenvolvimento Social	25	24
Secretaria Municipal de Agronegócios	17	17
Secretaria Municipal de Gov, Desenv. Econ. e Inovação	13	13
Secretaria Municipal de Cultura	11	11
Secretaria Municipal de Habitação	8	8
Secretaria Municipal de Juventude, Esportes e Lazer	8	6
Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos	5	5
Total	4111	5055

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

Tabela 3 – Quantidade Protocolos abertos por Secretaria (assuntos agrupados) - 2022

Secretaria	Quantidade	Porcentagem
Secretaria Municipal de Serviços	1535	37,34%
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	1149	27,95%
Secretaria Municipal de Obras	516	12,55%
Secretaria Municipal de Saúde	274	6,67%
Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	216	5,25%
Secretaria Municipal de Administração	82	1,99%
Secretaria Municipal de Segurança e Defesa Civil	63	1,53%
Chefia de Gabinete (Ouvidoria Municipal)	58	1,41%
Secretaria Municipal de Educação	47	1,14%
Secretaria Municipal de Finanças	42	1,02%
Secretaria Municipal de Planejamento	42	1,02%
Secretaria Municipal de Ação e Desenvolvimento Social	25	0,61%
Secretaria Municipal de Agronegócios	17	0,41%
Secretaria Municipal de Gov, Desenv. Econ. e Inovação	13	0,32%
Secretaria Municipal de Cultura	11	0,27%
Secretaria Municipal de Habitação	8	0,19%
Secretaria Municipal de Juventude, Esportes e Lazer	8	0,19%
Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos	5	0,12%
Total	4111	100,00%

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados extraídos do sistema de Ouvidoria – e-Ouve

