

**Memo Ouvidoria Nº 02/2024**

Bragança Paulista, 11 de Janeiro de 2024

À Sra.

MARIANA DA ROCHA LIMA

Secretária Chefe de Gabinete em exercício

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 2023.

No exercício supracitado, houve a abertura de 5.855 demandas, entre solicitações, denúncias, reclamações, elogios, sugestões ou pedidos de informação. Em anexo, o Gráfico 1 (fl.6) apresenta os números de processos abertos, bem como a modalidade em que foram registrados.

Já o gráfico 2 (fl.7), 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 munícipe pela Ouvidoria para complementação do pedido/denúncia).

Os motivos das manifestações são diversos, 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.8), os cinco assuntos mais abordados no ano de 2023 em ordem decrescente foram: Serviços de limpeza de terreno particular (22,68%), solicitação de reparo em iluminação pública (14,17%), Denúncia de maus tratos de animais (8,91%), Denúncia de poluição ambiental (8,11%), e Serviços em Saúde (5,98%).

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 42,68% dos casos, dado que apresenta uma pequena queda em relação ao ano de 2022, quando os prazos foram cumpridos em 46,49% dos protocolos. 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 73 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

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





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 um aumento no número de processos abertos pela Ouvidoria, em 2022 foram abertos 4.111 protocolos e, em 2023, 5.855. Em relação ao encerramento dos protocolos, resolução ou emissão de resposta, também houve um aumento significativo, uma vez que em 2022 foram encerrados 5.055 protocolos e, em 2023, 5.916. 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 2023.

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 2.586 processos no ano de 2023 (44,16%), em contraponto à Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos, que teve 11 processos abertos no decorrer do ano (0,18%). 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 44,16% do total (2.586 protocolos). Entre os principais assuntos, estão: denúncia de terreno com mato alto, solicitação de reparo em iluminação pública, solicitação de poda de árvores e solicitação de manutenção de via e tapa buraco.

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, procedemos com uma reunião com a Secretaria e solicitações de serviços serão feitas diretamente com eles, onde serão abertas ordens de serviços e será passado ao munícipe um prazo para execução. Após este procedimento, se o prazo informado não for cumprido, o cidadão entrará em contato com esta Ouvidoria ou poderá registrar sua reclamação diretamente no Portal eOuve referente a ausência de prestação de serviço por parte do município, estando assim em conformidade com a legislação municipal e em consonância com as reais funções da Ouvidoria Geral.

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 fosse 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 conseguiu normalizar o atendimento, sanando as necessidades de manutenção que estavam pendentes e otimizando o tempo de atendimento das novas solicitações. Como melhoria, as solicitações estão sendo feitas diretamente na Secretaria, sendo solucionadas em até 72h.

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 em número de processos é a Secretaria Municipal de Meio Ambiente, que foi a responsável por receber 19,57% do total de protocolos abertos durante o ano de 2023 (1.146 protocolos). Nesta, 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 (522 processos em um ano – 8,91% do total), houve preocupação em cumprir todos os prazos.

Em relação à fiscalização ambiental, houve abertura de 475 processos (correspondentes a 8,11% 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.

Em terceiro lugar está a Secretaria Municipal de Obras, que recebeu 696 protocolos (11,89% 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.

No decorrer do ano de 2022, houve alteração quanto a distribuição dos protocolos relacionados à fiscalização de obras através da orientação da Chefia do setor, todas as denúncias passaram a ser encaminhadas a um fiscal que foi designado exclusivamente para atendimento das mesmas. Durante o exercício de 2023, mais um fiscal foi destinado ao atendimento das demandas, gerando maior agilidade no retorno ao munícipe e ainda, com maior eficácia nas respostas



orientando o reclamante sobre quais medidas podem ser tomadas quando não couber ao município.

A quarta Secretaria que mais recebe protocolos é a Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana, com 499 protocolos (8,52%). As principais denúncias/reclamações são relacionadas a fiscalização de trânsito e transporte público.

Ponto bastante recorrente, são as reclamações relacionadas ao transporte público, pois 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 Secretaria Municipal 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, muitas vezes não sendo atendidos ou quando conseguem contato, não recebem nenhum tipo de orientação, protocolo e providências. 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.

Em relação aos trabalhos executados pela Ouvidoria Geral do Município, informo que no decorrer de 2023 foram tomadas diversas medidas para cumprimento da legislação vigente, dentre elas reuniões com todas as Secretarias, orientações, bem como ações conjuntas com a Controladoria Geral do Município.

Em relação aos prazos dos protocolos foram elaborados memorandos periodicamente alertando sobre os prazos estourados 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 em conjunto com a Controladoria Geral do Município e a Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos também realizou reuniões com os servidores operacionais do sistema eOuve para esclarecimento de dúvidas e orientações sobre diversos assuntos.

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 19/12/2023 (pode ser consultada através da página: <https://braganca.sp.gov.br/servicos/carta-de-servicos-aos-usuarios>). Sendo também publicada na Edição nº 1688 da Imprensa Oficial.

Em 26/07/2023, através da Edição nº 1572 da Imprensa Oficial foi novamente publicado o Chamamento Público nº 30/2022 com novo prazo para inscrição de membros para o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no Âmbito da Administração Pública Municipal, porém, novamente, não houve interessados inscritos, ficando somente os servidores municipais no referido Conselho.



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

Realizado o levantamento em Sistema, notou-se que em 2023 houve abertura de 100 protocolos relacionados a elogios e reclamações referentes à prestação do Serviço Público. Foram registrados 71 elogios e 29 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 12 elogios e 01 reclamação, 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.

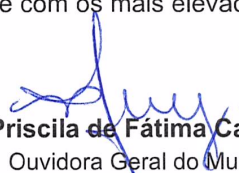
Porém, percebe-se que apenas o registro de manifestações via Ouvidoria não consegue medir o nível de satisfação dos usuários em geral, uma vez que nem todos possuem tempo ou disposição para registrar seu relato. Por ser algo “voluntário”, geralmente há mais propensão a registrar a reclamação do que o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

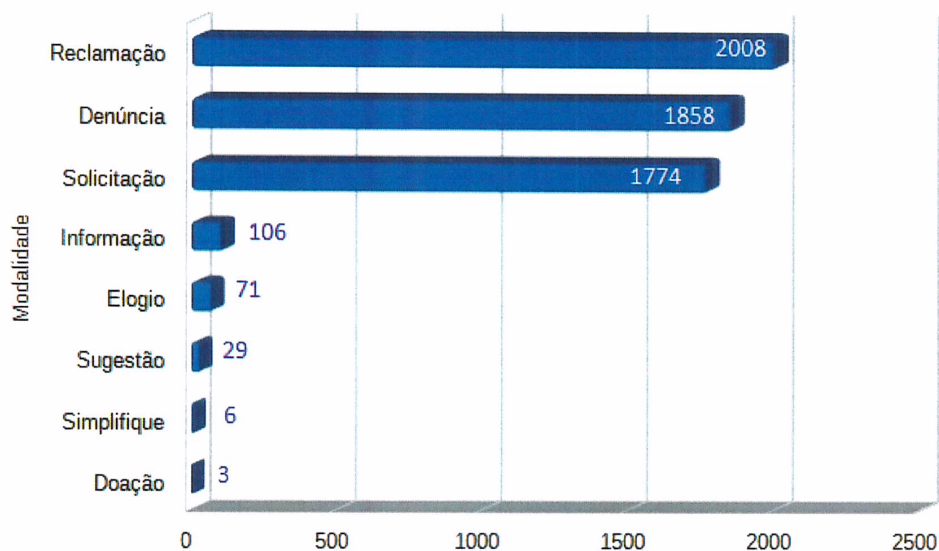
Com base nisto, reitero a sugestão apresentada no relatório anterior, para que a Administração estude a implantação de medidores de satisfação nos locais que oferecem atendimento presencial. Neste caso, ao final de cada atendimento o usuário poderá atribuir uma nota referente à sua satisfação. Isto permitirá 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.

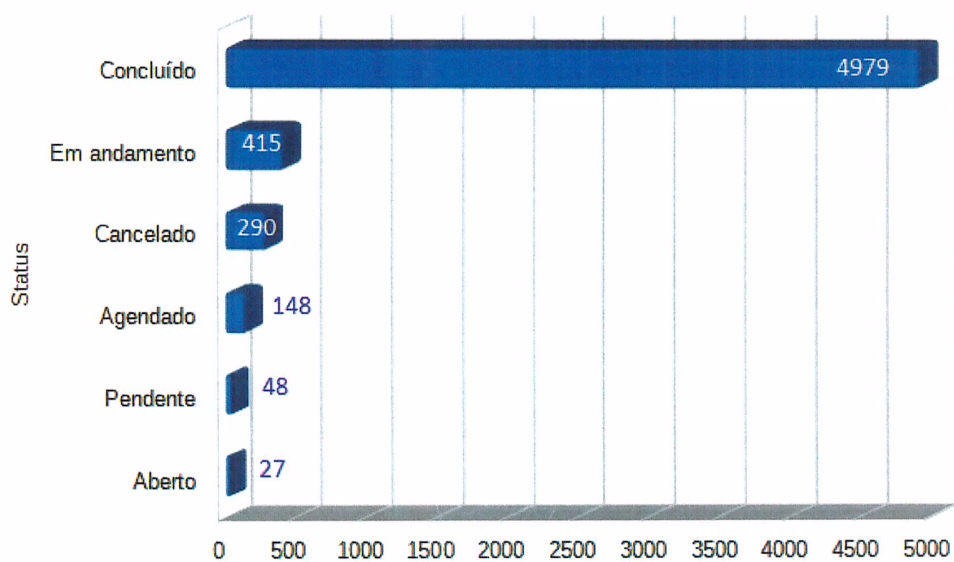
Após a apresentação dos pontos recorrentes, providências adotadas e sugestões para melhoria, encerro o presente relatório informando que, apesar de ainda haver pontos que necessitam de atenção, as medidas estão sendo adotadas e, revistas quando necessário, para aprimorar cada vez mais o serviço prestado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

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


Priscila de Fátima Camargo
Ouvidora Geral do Município
de Bragança Paulista

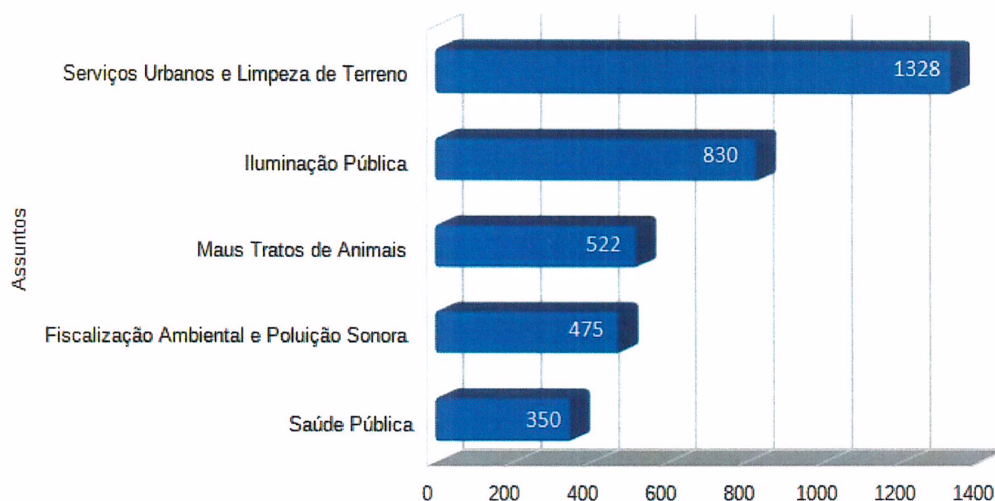
**Gráfico 1 – Modalidade dos protocolos registrados -2023**

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

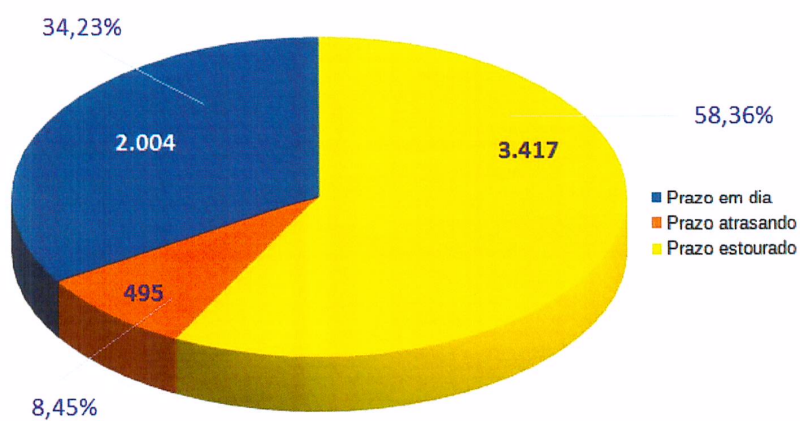
Gráfico 2 – Status atual dos protocolos registrados - 2023

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

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

**Gráfico 3 – Principais assuntos dos protocolos registrados - 2023**

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

Gráfico 4 – Prazo de encerramento dos protocolos registrados - 2023

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

**Tabela 1 – Tempo médio de resposta aos protocolos (principais assuntos) - 2023**

Tipo de solicitação	Tempo médio de resposta (dias)
Habitação	13
Finanças	0
Escolas Municipais	15
Obras Públicas	29
Parcelamento Irregular de Solo	94
Ouvidoria Geral do Município	23
Esportes e Lazer	51
Maus tratos de animais	87
Funcionário/Setor	54
Fiscalização Ambiental e Poluição Sonora	113
Empresa/autônomo irregular	200
Transporte Público	56
Obra Irregular	142
Iluminação Pública	73
Fiscalização de Trânsito	48
Invasão de Área Pública	128
Manutenção de Via e Tapa Buracos	118
Serviços Urbanos e Limpeza de Terreno	129
Educação de Trânsito	44
Divisão de Transportes e Cargas	43
Média	73

Fonte: 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 2023

Secretaria	Abertos	Concluídos
Secretaria Municipal de Serviços	2.586	2.525
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	1.146	1.126
Secretaria Municipal de Obras	696	866
Secretaria Municipal de Saúde	361	348
Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana	499	471
Secretaria Municipal de Administração	84	90
Secretaria Municipal de Segurança e Defesa Civil	53	53
Chefia de Gabinete (Ouvidoria Municipal)	97	91
Secretaria Municipal de Educação	75	75
Secretaria Municipal de Finanças	64	62
Secretaria Municipal de Planejamento	34	41
Secretaria Municipal de Ação e Desenvolvimento Social	35	43
Secretaria Municipal de Agronegócios	8	8
Secretaria Municipal de Gov, Desenv. Econ. e Inovação	28	28
Secretaria Municipal de Cultura	13	13
Secretaria Municipal de Habitação	20	19
Secretaria Municipal de Juventude, Esportes e Lazer	26	27
Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos	11	11
Secretaria Especial de Gabinete (recapeamento asfáltico)	19	19
Total	5.855	5.916

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