Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2022.

Em atendimento ao inciso II do caput do art.14 e do art.15 da Lei nº 13.460 de junho de 2017.

SUMÁRIO

- **Estrutura da Ouvidoria.**
- **Canais de Atendimento da Ouvidoria.**
- **Relatório de Atendimento ano 2022.**
- **Conclusão.**

Ouvidoria Geral do Município

A Ouvidoria Geral do Município de Mogi Mirim tem como missão: garantir e estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber serviços públicos de qualidade e o acesso a esses serviços.

Vale ressaltar que muito mais que garantir aos cidadãos o acesso e a participação a esses serviços, a missão da Ouvidoria é informar e instruir a todos de como esta participação deve ser exercida corretamente.

ESTRUTURA

Atualmente a Ouvidoria Geral do Município está instalada no Gabinete do Prefeito, em uma sala privativa do Ouvidor Geral, onde são realizados os atendimentos presenciais dos munícipes .

CANAIS DE ATENDIMENTO

O acesso aos atendimentos da ouvidoria podem ser realizados através dos canais abaixo:

- Atendimento presencial: de segunda a sexta-feira, das 08:00h as 16:30h, no Gabinete, situado na rua Conde de Parnaíba, 337 – Centro - Estação Educação – Mogi Mirim -SP.
- Telefone : de segunda a sexta-feira, das 08h as 17h, pelos telefones: (19) 3804 2626 ou (19) 3806 2946 :
- E-mail: endereço eletrônico - ouvidoria@mogimirim.sp.gov.br
- Site: https://www.mogimirim.sp.gov.br/ouvidoria.
- Aplicativo: **Mogi Mirim APP.**

Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As manifestações foram analisadas e previamente encaminhadas ás respectivas secretarias para responderem aos manifestantes.

Durante o ano de 2022, observamos maior demanda de manifestações relacionadas às secretarias de: **Saúde, Assistência Social, Mobilidade Urbana e Finanças.**
Podemos também identificar um aumento de 58% nas manifestações em relação ao ano de 2021.

Tipos de Manifestações: Denúncia, Elogio, Reclamação, Solicitação e Sugestão.

Canais de Atendimento: Presencial, Telefone, E-mail, Site da prefeitura .

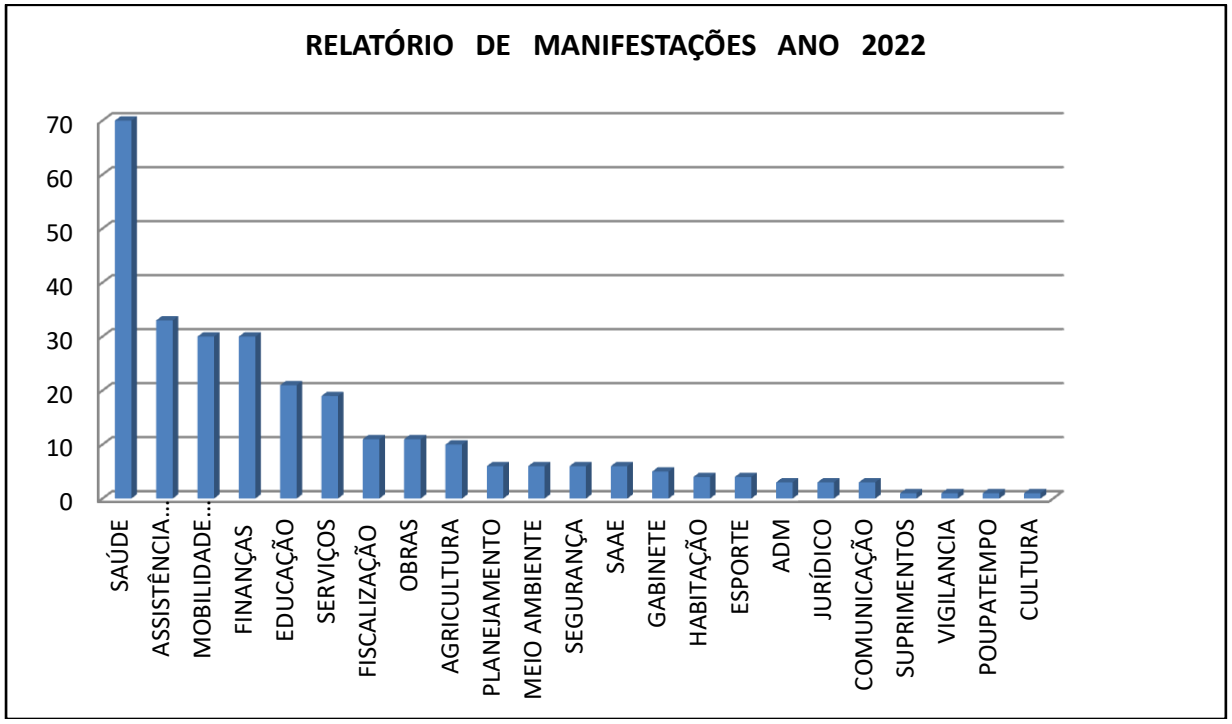
Manifestações Mensais:
Janeiro - 28
Fevereiro - 65
Março - 38
Abril - 26
Maio - 31
Junho - 37
Julho - 39
Agosto - 43
Setembro - 31
Outubro - 29
Novembro - 39
Dezembro – 45

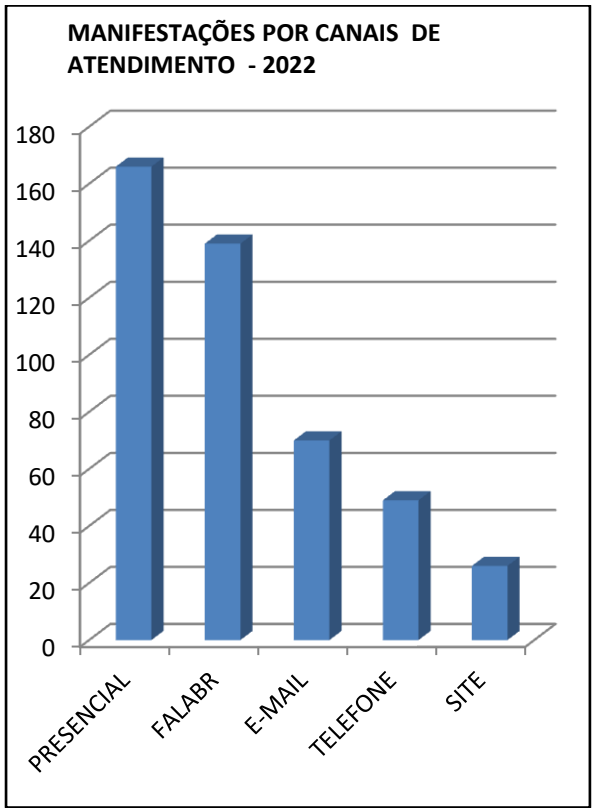
Total : 450

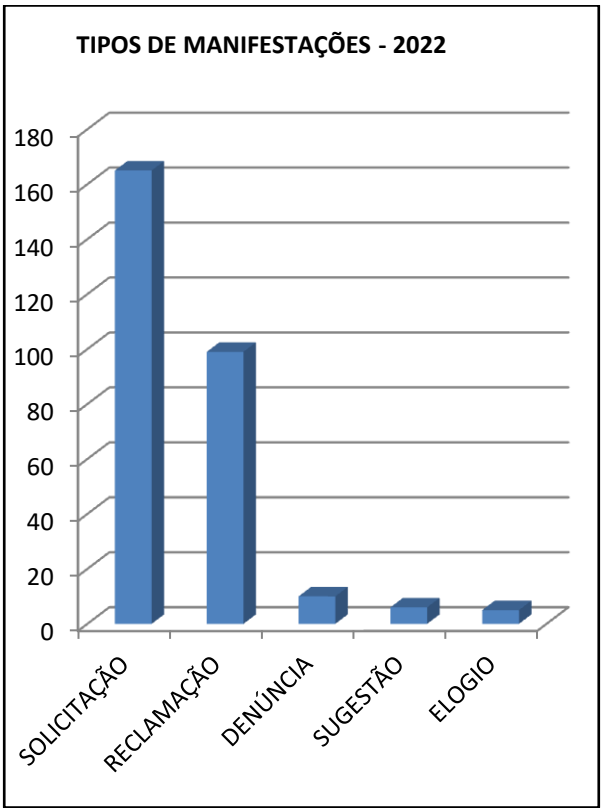
Manifestações por Secretarias / Departamentos:
- Saúde = 70
- Assistência Social = 33
- Mobilidade Urbana = 30
- Finanças = 30
- Educação = 21
- Serviços = 19
- Fiscalização = 11
- Obras = 11
- Agricultura = 10
- Planejamento = 06
- Meio Ambiente = 06 –
- Segurança = 06
- Saae = 06
- Ouvidoria = 05
- Gabinete = 05
- Habitação = 04
- Esporte = 04
- ADM = 03
- Jurídico = 02
- Comunicação = 03
- Suprimentos = 01
- Vigilância Sanitária =01

Total : 285 (presencial, telefone e-mail).

Ouvidoria Geral do Município







Ouvidoria Geral do Município

MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ATENDIMENTO – 2022

- PRESENCIAL = 166
- FALABR = 139
- E-MAIL = 70
- TELEFONE = 49
- SITE = 26

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES - 2022

- SOLICITAÇÃO = 165
- RECLAMAÇÃO = 99
- DENÚNCIA = 10
- SUGESTÃO = 06
- ELOGIO = 05

ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS – ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS POR SECRETARIAS .

SECRETARIA DE SAÚDE: A maioria destas manifestações com pontos recorrentes se concentraram sobre assuntos como: cirurgias eletivas e de alta complexidade, realização de exames, remédios da farmácia de alto custo.

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas:

- **Cirurgias eletivas e de alta complexidade:** A Santa Casa de Mogi Mirim realizou cirurgias eletivas durante todo o ano de 2022, sem interrupções. Ocorre que há demanda reprimida para os procedimentos cirúrgicos que tiveram sua realização restringida durante a pandemia. Para ampliar o acesso dos pacientes aos procedimentos cirúrgicos eletivos, reduzindo assim o tempo de espera, o município assinou mais 03 Convênios com o Hospital para atendimento a essa demanda. Essa ampliação foi possível através de emendas parlamentares federal, estadual e municipal, sendo que todas as cirurgias listadas foram contempladas, tendo sido realizadas o quantitativo a seguir:

  - Catarata: 414 cirurgias
  - Ginecológicas: 157 cirurgias
  - Hérnias: 301 cirurgias
  - Vesícula: 124 cirurgias
  - Cirurgia Renal: 23 cirurgias

- **Realização de exames**: Para aumentar a oferta dos exames de imagem e consequentemente reduzir o tempo de espera, o município, através do Consórcio Intermunicipal de Saúde comprou em torno de 600 exames de Ressonância Magnética. Além disso, aumentamos 01 equipamento de ultrassom na Santa Casa para que o Hospital pudesse aumentar a oferta de exames de Ultrassom ao município.

- **Remédios de alto custo**: Este processo acaba gerando muitas dúvidas por falta de conhecimento por parte do munícipe, de como esse processo é feito. A tendência é associar a falta ou demora de algum medicamento como responsabilidade do município. Os medicamentos são adquiridos e financiados pelo Ministério da Saúde e pelo Estado. O município fica com a responsabilidade de organizar o serviço de atendimento ao paciente, a logística e distribuição dos fármacos. Trata-se de uma farmácia Estadual inserida no serviço SUS, onde o custo com funcionários e local fica ao cargo de cada município. Os pacientes protocolam o pedido junto à farmácia de Alto Custo, onde a documentação é conferida e após, enviada ao Departamento Regional de Saúde de São João da Boa Vista - DRS XIV para análise e aprovação. Depois de deferido o processo, o município mensalmente retira as medicações e faz a distribuição aos munícipes mediante prévio agendamento, de modo a evitar aglomerações. O que ocorre às vezes é um atraso no envio desses medicamentos para o município.

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: As manifestações mais solicitadas a esta secretaria foram: pedidos de auxílio de cestas básicas, solicitações e dúvidas sobre auxilio moradia, habitação popular, pessoas em situação de rua solicitando albergue.

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas:

- **Auxílio cesta básica**: a Secretaria juntamente com o Fundo Social e o Banco de Alimentos mensalmente continua com o trabalho de distribuição de cestas básicas . No ano de 2022 o município recebeu uma media de 4.000 cestas através do Fundo Social do Estado de São Paulo.
  O fundo social também realiza ações e campanhas no município para doações das cestas.
  Para a entrega das cestas, o munícipe pode solicitar diretamente nos CRAS (CRAS Leste, CRAS Planalto ou CRAS Norte). Após a solicitação, a técnica realiza atendimento, faz visita domiciliar e avaliação socioeconômica. Após análise, se for deferida, é indicado o local para a retirada da cesta básica.

- **Auxílio moradia:** O município conta com o Programa de Locação Social que visa oferecer moradias às famílias em situação de vulnerabilidade, por tempo determinado mediante um Contrato de Locação Residencial Social estabelecendo um valor mínimo como contrapartida.
  No ano de 2022 ocorreu o término da construção de uma moradia disponibilizada para a ocupação de uma família que aguardava a oportunidade de usufruir deste benefício.
  Atualmente, estão sendo atendidas 28 famílias nos bairros SEAC, Linda Chaib e Jardim Paulista.
  Como continuidade nas ações voltadas para a questão habitacional, durante todo o ano de 2022, a Secretaria de Obras e Habitação Popular junto ao Conselho Municipal de Habitação, mobilizou com frequência discussões acerca de investimentos e ações para viabilizar a construção de novas moradias nesta modalidade de Locação Social Residencial.

Ouvidoria Geral do Município

- **Habitação popular :** Visando a redução do déficit habitacional, durante todo o ano de 2022, a Secretaria de Obras e Habitação Popular junto ao Conselho Municipal de Habitação, mobilizou discussões acerca de investimentos e ações para viabilizar a construção de novas unidades habitacionais ou a oferta de lotes para atender a alta demanda, como por exemplo: escolha da área que receberá novas moradias, quantas unidades serão ofertadas, quais os critérios de seleção para as famílias que compõem o cadastro habitacional municipal, etc.

- **Acolhimento de PSR(pessoas em situação de rua):** No ano de 2021 a Secretaria de Assistência Social implantou o Serviço de Acolhimento a Pessoas em Situação de Rua, e em 2022 tipificou os serviços de acolhimento conforme o S.U.A.S. (Sistema Único de Assistência Social). Esse serviço difere do antigo Albergue oferecido em gestões passadas. Por isso gerou algumas dúvidas e questionamentos por parte desses usuários.
  Este Serviço especializado de Casa de Passagem tem pernoite, refeição, banho para a população migrante e temos acolhimento para pessoas em situação de rua que são munícipes, onde eles podem frequentar diariamente, por tempo de seis meses a um ano, desde que eles se proponham a reorganizar sua vida, restabelecer os vínculos com os familiares e realizar tratamento para dependência química, se este for o caso. Também temos a abordagem social, onde os técnicos e educadores da Casa de Passagem realizam busca ativa dessa população, a fim de informar sobre este serviço e realizar as devidas orientações.

SECRETARIA DE FINANÇAS: Referentes aos pontos recorrentes desta secretaria foram: dúvidas sobre Isenção e Remissão de IPTU, dívida ativa e emissão de boletos de IPTU, solicitações de CND, local do Protocolo de Serviços.

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas:

- **Protocolo de Serviços** - Através da Secretaria de Finanças, o setor de Protocolo que atendia presencialmente os munícipes no Paço Municipal, foi transferido para o mesmo prédio de atendimento do Poupatempo. Na fase de implantação os atendimentos aconteciam em dois locais. Após esse período de implantação os atendimentos passaram a ser realizados somente no prédio do Poupatempo, no centro da cidade, próximo ao terminal de Transporte Urbano, o qual passou a se chamado de Central de Atendimento.

  Com essa mudança a Secretaria de Finanças passou a oferecer uma capacidade maior de atendimento aos munícipes. Desta forma, facilitando também o acesso a esse serviço. A Central de Atendimento, conta com uma área de espera de até 32 pessoas sentadas, com espaço para cadeirante, ambiente refrigerado, banheiros e bebedouro. São 06 guichês de atendimento simultâneo, serviço de senha eletrônica com opção de senha preferencial. Os documentos podem ser apresentados de forma física e são digitalizados no ato do atendimento, ou podem ser apresentados de forma digital, em arquivo PDF, que podem ser enviados por e-mail, WhatsApp ou pendrive. O município também disponibiliza vários serviços via site ou por APP. Mensalmente são registrados 1000 atendimentos em média. Com esse sistema é possível também fazer uma avaliação em cada atendimento.

Ouvidoria Geral do Município

Apesar da mudança ser no endereço, e não nos serviços oferecidos, ocorreram algumas dúvidas sobre os atendimentos, mesmo com informativos pelas redes sociais da Prefeitura, banners e faixas em locais estratégicos, pelas secretarias e departamentos da prefeitura.

- **Remissão e Não incidência de IPTU –** Tanto na Remissão como na Não Incidência de IPTU, o munícipe pode protocolar a solicitação na Central de Atendimento, dentro dos prazos estabelecidos e aguardar a resposta após análise.
  A análise seguirá alguns parâmetros (Leis Municipais) e prazos.

- **Dívidas e emissão de boletos IPTU –** Os débitos de IPTU de anos anteriores o munícipe tem a opção de pagamento à vista, ou dependendo do valor até em 36 parcelas.
  O munícipe solicita pela Central de Atendimento.

- **Emissão de CND-** A solicitação é feita através da Central de Atendimento através de protocolo. É cobrada uma taxa de preço público.

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA: Referente aos pontos recorrentes desta secretaria foram: redução dos horários de ônibus do transporte público, não cumprimento dos horários estabelecido nas linhas.

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas:

- **Redução de horário e não cumprimento das linhas estabelecidas**: Diante das muitas manifestações de reclamação referente às linhas e horários, a Secretaria de Mobilidade Urbana se reuniu com os representantes responsáveis da empresa de transporte em uma reunião presencial para que pudessem sanar essas reclamações e melhorar o sistema de transporte da cidade.

A empresa se comprometeu através de um Plano de Reestruturação no Sistema de Transporte Público, a criar e implantar ações que melhorassem esse serviço. Algumas delas foram: acréscimo de linhas e horários em vários bairros, reforço de carros em algumas linhas para conseguir as demandas, aumento de quilômetros rodados, mais veículos para a frota, diminuição dos intervalos entre as linhas, normalização de reposição de peças para consertos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Podemos observar um aumento significativo nas manifestações da Ouvidoria de 2021 para 2022, um percentual de 58% a mais em relação a 2021.

Este aumento nas manifestações se deve as ações da Ouvidoria Ativa junto aos usuários dos serviços e a facilidade do acesso a Ouvidoria (canais de atendimento).

A Ouvidoria Geral do Município propõe uma escuta ativa entre os usuários e a gestão pública, buscando sempre a qualidade e eficiência nos serviços, agindo como um elo entre os usuários e a gestão pública.

Ouvidoria Geral do Município

Mantendo sempre o compromisso com a qualidade e eficiência nos serviços, procurando identificar realmente se os serviços oferecidos estão atendendo a real necessidade dos usuários.

A Ouvidoria Geral do Município se compromete a praticar a cidadania, a transparência dos atos públicos, e a contribuir para o controle e participação social. Acima de tudo, garantir aos usuários o acesso aos serviços prestados e serviços de qualidade, que realmente atendam as necessidades dos usuários.

Reafirmamos o compromisso de ser um instrumento a serviço da democracia, e uma ferramenta de gestão pública.

Isabel C. Manara.
Ouvidora Geral do Município.