

Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DE 2021.

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 2021.**
- **Conclusão.**

Ouvidoria Geral do Município

A Ouvidoria Geral do Município de Mogi Mirim tem como missão garantir, estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade.

Muito mais que garantir aos cidadãos o acesso a esses serviços e informações, instruí-los de como exercê-lo de forma correta e civilizadamente.

A Ouvidoria Geral do Município funciona como um agente promotor de mudanças, comprometida com a satisfação do cidadão, e a melhoria dos serviços públicos. Sendo desta forma, um instrumento a serviço da democracia, e uma ferramenta de gestão pública.

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 .

A Ouvidoria Geral do Município conta com o Ouvidor Geral - Antonio Claudio da Rocha Salgado, e uma assessora.

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 08h00 as 17:00h, por meio dos números (19) 3804 2626 ou (19) 3806 2946 :
- E-mail: endereço eletrônico - ouvidoria@mogimirim.sp.gov.br
- Formulário eletrônico: plataforma Fala.br, disponível no site da prefeitura- Ouvidorias. Endereço : www.mogimirim.sp.gov.br/ouvidorias.

Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

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

Durante o ano de 2021, observamos maior demanda de manifestações relacionadas as secretarias de: Saúde, Assistência Social, Serviços Municipais, Mobilidade Urbana e Secretaria de Planejamento.

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

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

Manifestações Mensais:

Janeiro - 11
Fevereiro - 12
Março - 22
Abril - 20
Maio - 31
Junho - 22
Julho - 17
Agosto - 22
Setembro - 39
Outubro - 28
Novembro - 38
Dezembro - 22

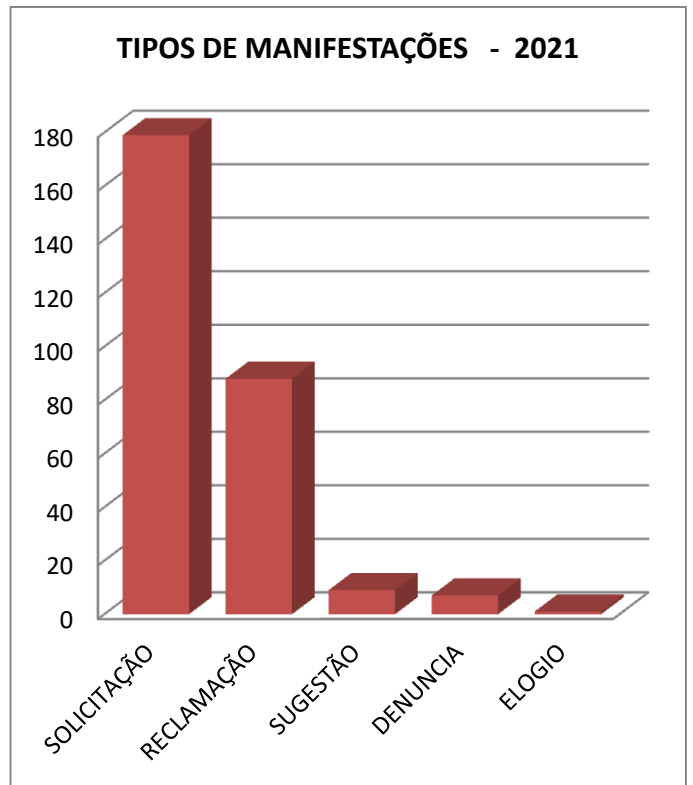
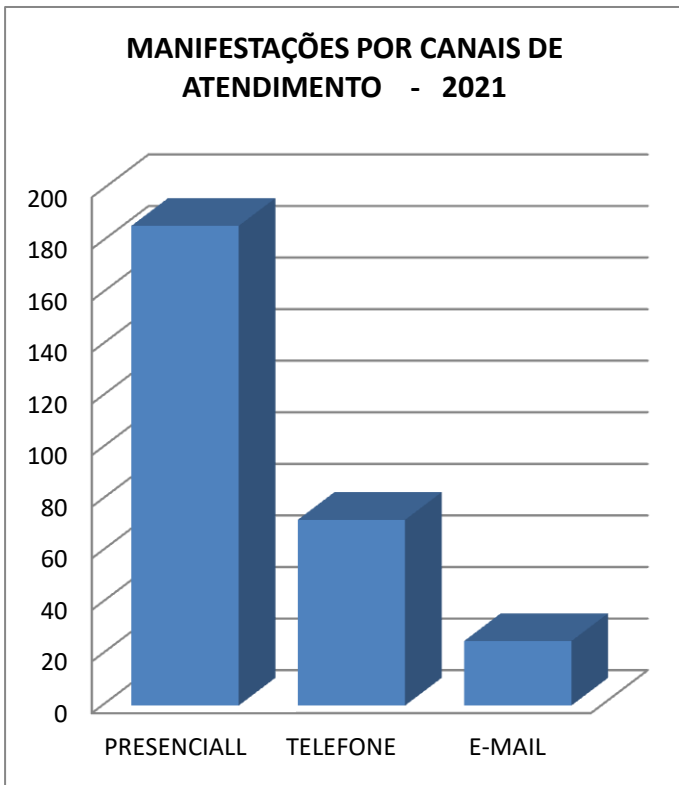
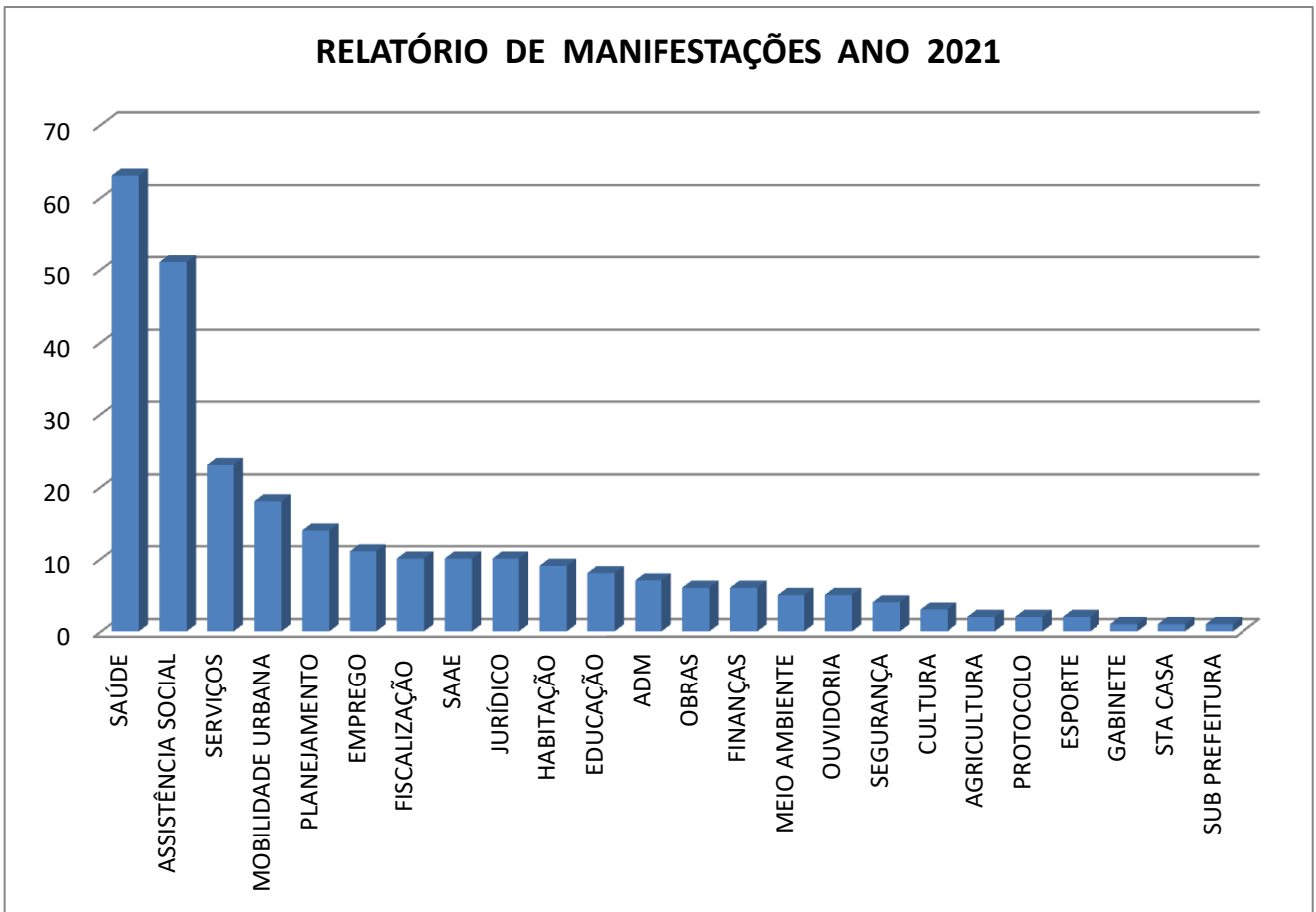
Total : 284

Manifestações por Secretarias / Departamentos:

- Saúde = 63	- Obras = 06
- Assistência Social = 51	- Finanças = 06
- Serviços = 23	- Meio Ambiente = 05
- Mobilidade Urbana = 18	- Ouvidoria = 05
- Planejamento = 14	- Segurança = 04
- Emprego = 11	- Cultura = 03
- Fiscalização = 10	- Agricultura = 02
- Saae = 10	- Protocolo = 02
- Jurídico = 10	- Esporte = 02
- Habitação = 09	- Gabinete = 01
- Educação = 08	- Santa Casa = 01
- Administração = 07	- Sub Prefeitura = 01

Total : 284

Ouvidoria Geral do Município



Ouvidoria Geral do Município

MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ATENDIMENTO – 2021

- PRESENCIAL = 187
- TELEFONE = 72
- E-MAIL = 25

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES - 2021

- SOLICITAÇÃO = 179
- RECLAMAÇÃO = 88
- SUGESTÃO = 09
- DENÚNCIA = 07
- ELOGIO = 01

**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 : vacinação Covid 19, ampliação dos leitos de UTI COVID, atendimentos nas UBS para consultas e exames periódicos, dúvidas sobre as cirurgias eletivas e afastamentos de servidores da área .

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas :

Vacinação:

- Ampliação da divulgação de informações na mídia local como: locais de vacinação, horários e grupos a serem vacinados naquela semana;
- Estruturação de uma central de informações e agendamento de aplicação de doses, com Agentes Comunitárias de Saúde capacitadas, linhas telefônicas exclusivas, Whatsapp e email;

Leitos de UTI Covid:

- Foram ampliados de 14 para 20 leitos ;
- Implementado regulação interna de transferência de pacientes dos serviços de UPA/Ambulatório de Síndromes Gripais, para controle efetivo das vagas disponíveis para internação na Santa Casa através de Sistema Informatizado;

Cirurgias eletivas:

- Em virtude da Covid (por necessidade de adequação de leitos cirúrgicos em Covid, falta de vagas em UTI e escassez de medicamentos anestésicos), houve redução no quantitativo de cirurgias realizadas nos anos de 2020 e 2021, em especial para aquelas com necessidade de anestesia geral. Esse evento, somado à demanda reprimida já existente, fez com que a espera por um procedimento cirúrgico eletivo (média complexidade) aumentasse consideravelmente.

Ouvidoria Geral do Município

- Para amenizar essa problemática e agilizar a realização das cirurgias, tão logo a situação das internações por Covid estabilizou-se, o município através da Santa Casa, aumentou gradativamente o número de cirurgias realizadas mensalmente, bem como fez um aporte financeiro no valor de R\$ 119.000,00 (duodécimo e orçamento impositivo do legislativo municipal) para aumentar a oferta de vagas.
- Toda demanda de ouvidoria, e de outras vias, em que o paciente procurou relatando agravamento do quadro clínico, a Secretaria viabilizou reavaliação dos casos através da equipe assistencial das UBS ou Centro de Especialidades Médicas para os cuidados clínicos necessários até que cirurgia pudesse ser realizada.

Demora em agendamentos de consultas em algumas UBS

- Devido contingente reduzido de servidores em decorrência da Pandemia Covid-19 algumas UBS ficaram com oferta de vagas reduzidas em determinadas especialidades ou serviços; Foi realizado remanejamento de profissionais do Centro de Especialidades e também realização de Horas extras de algumas categorias de modo a aumentar a oferta de vagas nas UBS mais deficitárias de vagas;

Falta de médicos em algumas UBS

- Foram realizados remanejamentos internos para as UBS mais deficitárias, além de contratação de profissionais médicos.

Atendimento UPA - receitas, demora atendimento

- Houve troca da coordenação deste serviço no início de 2021 e com isto algumas mudanças nos fluxos e protocolos internos que propiciaram redução no tempo de espera para atendimento. Na ocasião havia em funcionamento, além da Unidade de Pronto Atendimento, também uma Tenda para pacientes suspeitos de covid 19 neste mesmo espaço. Os fluxos estavam comprometidos. Com alteração na ambiência já pudemos notar melhora, tanto fluxo quanto tempo de espera para consultas e/ou procedimentos. Posteriormente houve mudança de endereço do Ambulatório de Síndromes Gripais para espaço maior e mais adequado, com centralização e a exclusividade no atendimento de pacientes suspeitos de covid 19 e desativação da tenda covid junto ao UPA, que voltou a atender população acometida de outras doenças e agravos, contribuindo também para melhora na qualidade e tempo de espera para atendimento.
- Também mudança de alguns médicos plantonistas que não demonstravam perfil satisfatório para este tipo de serviço por outros, agilizando o atendimento.
- Quanto as queixas por receitas, como não houve especificidade sobre a demanda, entendemos que talvez seja em relação a população procurar por atendimento na UPA para troca de receitas vencidas, de medicamentos controladas ou mesmo do Programa Hipertensão e Diabetes, e se mostrarem aborrecidos quando orientados que estes casos devem ser solucionados na UBS de referencia, que é o serviço de assistência continua do SUS e não Unidade de Pronto Atendimento.

Ouvidoria Geral do Município

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL: As manifestações mais solicitadas a esta secretaria foram : pedidos de auxílio de cestas básicas, solicitações de emprego, dúvidas sobre atualização no Cadastro Único , pessoas em situação de rua solicitando albergue.

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas :

- Reabertura do Albergue noturno, chamado agora de Casa de Acolhimento da População em Situação de rua .
- Implantação do Auxílio Municipal Emergencial que atendeu cerca de 250 famílias .
- Implantação do Passe Social .
- Arrecadação e doação de aproximadamente 5.000 cestas básicas.

SECRETARIA DE SERVIÇOS MUNICIPAIS: Referente aos pontos recorrentes desta secretaria, os serviços solicitados foram: troca de lâmpadas, limpeza de áreas públicas com roçagem e coleta de lixo.

Para sanar esses pontos algumas providências foram tomadas :

Iluminação: Devido ao grande problema herdado da gestão passada referente à troca de luminárias, a atual gestão redefiniu as seguintes ações:

- Remanejamento e treinamento da equipe de atendimento ao cidadão.
- Redimensionamento das equipes e equipamentos de manutenção.
- Criação e implantação de APP para solicitação da troca ou manutenção em luminárias apagadas. O município acessa e solicita o serviço a qualquer hora, agilizando o contato com a secretaria, consequentemente acelerando o processo.
- Compra de luminárias e materiais correspondentes.

Com essas ações, a secretaria conseguiu atender aproximadamente 5.000 pedidos de manutenção em luminárias apagadas com maior agilidade, seja substituindo ou por outros reparos.

Limpeza de praças e ruas:

No ano de 2021 houve uma demanda muito grande de ações por parte de todos os profissionais desta secretaria. O principal desafio foi continuar prestando um bom serviço a população, levando em consideração servidores e contratados afastados/quarentena por conta da pandemia do Covid 19.

- Uma nova logística de trabalho do pessoal de campo, com horários, e escalas de trabalho.
- Remanejamento de pessoas entre setores e departamentos para atender a demanda.

Coleta de lixo: A secretaria iniciou um processo licitatório no ano de 2021 para substituição da empresa de coleta de lixo. Devido a alguns imprevistos houve a necessidade de prorrogar o contrato por mais um período. A empresa prestadora do serviço, já com conhecimento do processo licitatório, deixou a desejar nos serviços quanto a qualidade do mesmo. No mês de dezembro o processo foi concluído e assinado contrato com outra empresa para início de janeiro de 2022. Com a operação da nova empresa esperamos um atendimento de melhor qualidade.

Ouvidoria Geral do Município

SECRETARIA DE MOBILIDADE URBANA : Referente aos pontos recorrentes desta secretaria , os serviços como: redução de horários de ônibus do transporte público, buracos em ruas e avenidas, multas de trânsito.

Horário de ônibus : Com o agravamento da pandemia, e os isolamentos determinados pelo governo do estado, houve uma diminuição de horários disponíveis nas linhas do transporte público. Essa decisão foi em conjunto com a prefeitura, para que a empresa pudesse continuar a oferecer os serviços devido a redução do número de usuários, e evitar um colapso financeiro. Mesmo com essa medida, a prefeitura sempre acompanhou a prestação de serviços através da fiscalização de contratos. Em alguns momentos houve por parte da prefeitura algumas notificações para a empresa devido algumas irregularidades durante a prestação de serviços.

Buracos nas ruas e avenidas : em alguns bairros houve uma expansão da rede coletora de esgoto, com isso o asfalto nesses locais ficaram danificados temporariamente. Com a finalização das obras, a situação foi normalizada.

Multas de trânsito – No ano de 2021 o departamento de trânsito que pertence a secretaria de Mobilidade Urbana, devido ao aumento de casos de Covid, por um período teve seu atendimento presencial suspenso. Muitos munícipes tiveram algumas dificuldades para obterem informações e sanar dúvidas referente as multas.

SECRETARIA DE PLANEJAMENTO:

No ano 2021, houve a necessidade de revisão no Plano Diretor do Município. Essa ação contou com a participação popular. Vários tópicos demandaram muitas solicitações, esclarecimentos e dúvidas por parte dos munícipes, por esse motivo tivemos várias manifestações referente a esse tema.

Ouvidoria Geral do Município

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o início da implantação e atuação da Ouvidoria Geral do Município em 2021, tivemos avanços significativos quanto ao tratamento das manifestações e atendimento aos usuários.

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.

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.

Muitos desafios ainda estão por vir, pensar em novas tecnologias, plataformas digitais, agilidade, enfim, aprimorar os tratamentos das manifestações visando um atendimento eficaz e eficiente .

A Ouvidoria Geral do Município se compromete a praticar a cidadania, a transparência dos atos públicos, contribuir para o controle e participação social, e 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.

Antonio Claudio da Rocha Salgado.
Ouvidor Geral do Município.