

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO

2º SEMESTRE 2023

PRADÓPOLIS/SP



PREFEITURA MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS

APRESENTAÇÃO:

- O Relatório Semestral da Ouvidoria Municipal é um meio de informação aos Gestores dos Departamentos da Prefeitura e também aos Cidadãos sobre as manifestações (denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões e elogios) registradas pelos usuários do serviço público do município de Pradópolis de julho a dezembro de 2023.
- A Ouvidoria tem como finalidade estimular a participação da população na gestão dos serviços públicos municipais. Além disso, deve auxiliar o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema, funciona como instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade.
- Este relatório tem como objetivo dar transparência sobre os resultados alcançados pela Ouvidoria, visando apontar à Administração Pública Municipal as manifestações registradas no 2º semestre de 2023.

De acordo com a Lei 13.460/2017 em seu Capítulo IV – DA OUVIDORIA, as atribuições da Ouvidoria são:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR DEPARTAMENTO 2º SEMESTRE 2023:**AVALIAÇÃO OUVIDORIA MUNICIPAL**

JULHO À DEZEMBRO 2023

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL

| QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES | PENDENTES | RESOLVIDAS | RESPONDIDAS |
|-----------------------------|-----------|------------|-------------|
| 57 | 2 | 55 | 55 |

DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

| QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES | PENDENTES | RESOLVIDAS | RESPONDIDAS |
|-----------------------------|-----------|------------|-------------|
| 24 | 0 | 24 | 24 |

DEPARTAMENTO DA EDUCAÇÃO

| QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES | PENDENTES | RESOLVIDAS | RESPONDIDAS |
|-----------------------------|-----------|------------|-------------|
| 5 | 1 | 4 | 4 |

DEPARTAMENTO DO ESPORTE

| QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES | PENDENTES | RESOLVIDAS | RESPONDIDAS |
|-----------------------------|-----------|------------|-------------|
| 13 | 0 | 13 | 13 |

DEPARTAMENTO DA INDÚSTRIA E COMÉRCIO

| QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES | PENDENTES | RESOLVIDAS | RESPONDIDAS |
|-----------------------------|-----------|------------|-------------|
| 3 | 0 | 3 | 3 |

DEPARTAMENTO DO MEIO AMBIENTE

| QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES | PENDENTES | RESOLVIDAS | RESPONDIDAS |
|-----------------------------|-----------|------------|-------------|
| 3 | 0 | 3 | 3 |

DEPARTAMENTO DE OBRAS E SERVIÇOS

| QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES | PENDENTES | RESOLVIDAS | RESPONDIDAS |
|-----------------------------|-----------|------------|-------------|
| 68 | 5 | 63 | 63 |

DEPARTAMENTO DE SAÚDE

| QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES | PENDENTES | RESOLVIDAS | RESPONDIDAS |
|-----------------------------|-----------|------------|-------------|
| 82 | 8 | 74 | 74 |

**QUANTO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES - 2º SEMESTRE 2023:
 AVALIAÇÃO OUVIDORIA - MANIFESTAÇÕES
 POR DEPARTAMENTO MUNICIPAL**

| ADMINISTRAÇÃO GERAL | |
|-----------------------------|---|
| Qtd de Manifestações | ASSUNTO |
| 1 | BAIXA NO SISTEMA PÓS PAGAMENTO DE MULTA DE TRÂNSITO |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE CANCELAMENTO DE LANÇAMENTO DE TRIBUTOS |
| 1 | CARROS ABANDONADOS EM VIA PÚBLICA |
| 1 | CONTAINER ABANDONADO EM VIA PÚBLICA |
| 1 | DENÚNCIA DE IRREGULARIDADE NA DIREÇÃO DE VEÍCULO PÚBLICO |
| 1 | DENÚNCIA USO INDEVIDO VEICULO PÚBLICO |
| 1 | DENÚNCIA USO IRREGULAR DE ENERGIA PÚBLICA |
| 1 | FISCALIZAÇÃO DE DESCARTE IRREGULAR DE LIXO VIA PÚBLICA |
| 1 | FISCALIZAÇÃO HORÁRIO DE VENDEDOR AMBULANTE |
| 28 | FISCALIZAÇÃO TERRENO COM MATO ALTO |
| 1 | INFORMAÇÃO COBRANÇA JUDICIAL |
| 1 | INFORMAÇÃO RECOLHIMENTO DE ISS |
| 1 | INFORMAÇÃO SOBRE ENFEITES DE NATAL DA ROTATÓRIA DA AVENIDA ESTÃO DESLIGADOS |
| 1 | INFORMAÇÃO SOBRE SENHA PARA EMISSÃO DE NOTA FISCAL |
| 1 | INFORMAÇÃO SOBRE TRANSFERÊNCIA DE NOME NA CONTA DE ÁGUA E IPTU |
| 1 | INFORMAÇÕES SOBRE DIFICULDADES QUE O MUNICÍPIO VEM ENFRENTANDO PARA USAR A LEI DE LICITAÇÕES Nº 14.133/21 |
| 1 | MANIFESTANTE RECLAMA QUE NÃO ESTÃO ENCONTRANDO PROTOCOLO REALIZADO EM 2019 |
| 2 | RECLAMAÇÃO ATENDIMENTO |
| 2 | RECLAMAÇÃO PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO, BARULHO E SOM ALTO |
| 1 | RECLAMAÇÃO QUE TEM 02 CONTAINERS DO PESSOAL QUE REALIZOU A FESTA DO RODEIO NO RECINTO E TAMBÉM GATOS ABANDONADOS NO LOCAL |
| 1 | RECLAMAÇÃO TRANSPORTE PARA APAE |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE ENTREGA DE BOLETO DE COBRANÇA DE ÁGUA NA RESIDÊNCIA |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO / E-OUVE |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE O USO DO TRANSPORTE PÚBLICO |
| 3 | SOLICITAÇÃO DE REPARO ILUMINAÇÃO PÚBLICA |
| 1 | SUGESTÃO MELHORA NA ILUMINAÇÃO NA PRAÇA |

**QUANTO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES - 2º SEMESTRE 2023:
 AVALIAÇÃO OUVIDORIA - MANIFESTAÇÕES
 POR DEPARTAMENTO MUNICIPAL**

| DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL | |
|---|--|
| Qtd de manifestações | ASSUNTO |
| 1 | ATUALIZAÇÃO CADASTRAL |
| 1 | CORTE NO FORNECIMENTO DE GÁS DE COZINHA |
| 1 | DENÚNCIA DE AGRESSÃO PSICOLÓGICA CONTRA IDOSA |
| 1 | DENÚNCIA DE SOLICITAÇÃO IRREGULAR DE PASSE PARA TRANSPORTE |
| 1 | FISCALIZAÇÃO SITUAÇÃO RODOVIÁRIA |
| 1 | INFORMAÇÃO SOBRE SOLICITAÇÃO DE MEDICAMENTO - LICITAÇÃO |
| 5 | INFORMAÇÃO SOBRE FORNECIMENTO DE CESTA BÁSICA |
| 4 | INFORMAÇÃO SOBRE FORNECIMENTO DE GÁS DE COZINHA |
| 2 | INFORMAÇÃO FORNECIMENTO DE SUPLEMENTO PRESCRITO POR MÉDICO |
| 1 | INFORMAÇÃO SOBRE EXIGÊNCIA DE RELATÓRIO MÉDICO PARA FORNECIMENTO DE CESTA BÁSICA |
| 4 | INFORMAÇÃO SOBRE FORNECIMENTO DE MEDICAMENTOS PELA ASSISTÊNCIA SOCIAL |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE ASSISTÊNCIA AOS MORADORES DE RUA |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE BOLSA TRABALHO E FORNECIMENTO DE CESTA BÁSICA |

| DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO | |
|---------------------------------|---|
| Qtd de manifestações | ASSUNTO |
| 1 | RECLAMAÇÃO FUNCIONÁRIA |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO DECRETO MUNICIPAL |
| 1 | UTILIZAÇÃO DE VEÍCULO PÚBLICO POR TERCEIRO |
| 1 | SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO |
| 1 | SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA FUNCIONÁRIA |

| DEPARTAMENTO DE ESPORTE | |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| Qtd de manifestações | ASSUNTO |
| 13 | RECLAMAÇÃO FUNCIONÁRIO TERCEIRIZADO |

**QUANTO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES - 2º SEMESTRE 2023:
AVALIAÇÃO OUVIDORIA - MANIFESTAÇÕES
POR DEPARTAMENTO MUNICIPAL**

| DEPARTAMENTO DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO | |
|---|--|
| Qtd de manifestações | ASSUNTO |
| 1 | FISCALIZAÇÃO - TRAILER IRREGULAR NA AVENIDA MONTE SERENO |
| 2 | FISCALIZAÇÃO - HORTA COMUNITÁRIA |

| DEPARTAMENTO DE MEIO AMBIENTE | |
|--------------------------------------|--|
| Qtd de manifestações | ASSUNTO |
| 2 | RECLAMAÇÃO DESCARTE IRREGULAR DE LIXOS EM FRENTE A HORTA COMUNITÁRIA |
| 1 | RETIRADA DE ÁRVORE EM ÁREA PÚBLICA ATRAPALHANDO O TRÂNSITO |

| DEPARTAMENTO DE OBRAS | |
|------------------------------|---|
| Qtd de manifestações | ASSUNTO |
| 1 | ABELHAS NA PRAÇA PIO XII |
| 1 | ARMAZENAMENTO DE PRODUTOS RECICLAVEIS INCORRETO |
| 1 | CONCERTO DOS BANCOS DA PRACINHA |
| 1 | DENÚNCIA DE QUEIMADA |
| 1 | DESCARTE IRREGULAR DE LIXOS VIA PÚBLICA |
| 3 | ENTULHOS DE OBRAS NA RUA |
| 6 | FISCALIZAÇÃO DE TERRENOS COM MATO ALTO E SUJIDADE |
| 1 | FISCALIZAÇÃO SITUAÇÃO RODOVIÁRIA |
| 3 | FORMIGUEIROS NA PRACINHA FINAL DA RUA PRESIDENTE VARGAS |
| 1 | INFORMAÇÃO SOBRE SERVIÇO PÚBLICO REALIZADO |
| 16 | SOLICITAÇÃO DE LIMPEZA DE RUA, DESCARTE DE LIXOS EM VIA PÚBLICA (FOLHAS, ENTULHOS) |
| 1 | LIMPEZA E ROÇAGEM MATO ALTO PRACINHA |
| 1 | MANIFESTANTE REITERA A SOLICITAÇÃO DE RETIRADA DE ENXAME DE ABELHA NA PRAÇA PIO XII |
| 1 | MATO ALTO NAS CALÇADAS RUA PEREIRA BARRETO ESQUINA CORONEL JUNQUEIRA |
| 2 | MUDANÇA LOCAL DO CAVALETE |
| 2 | RECLAMAÇÃO ENTULHOS NA RUA ATRAPALHANDO A PASSAGEM DOS VEICULOS |
| 1 | INFORMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA NO DISTRITO INDUSTRIAL |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO / BAGS COM LIXO NA RUA |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE RETIRADA DE FIO SOLTO RUA PRESIDENTE VARGAS ESQUINA COM 13 DE MAIO |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO /TIRAR LIXOS DA PRACINHA (TIRADENTES C/ RUI BARBOSA) |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO CONCERTO DE VIA PÚBLICA - RUA CAMPOS SALLES |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO LIMPEZA DOS MATOS NO CEMITÉRIO |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO/ CONCERTO TAMPA BUEIRO |
| 4 | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO/DESINTUPIR BUEIRO |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS - REPAROS |
| 8 | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS (REPARO VAZAMENTO DE ÁGUA) |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS E PROVIDÊNCIAS CALÇADA QUEBRADA POR VEÍCULO PÚBLICO |
| 1 | SOLICITAÇÃO LIMPEZA NAS CALÇADAS |
| 1 | SOLICITAÇÃO RESPOSTA PROTOCOLO Nº 1447/2023 |
| 1 | SOLICITAÇÃO RETIRADA DE BAGS COM LIXO NA VIA PÚBLICA ROTATÓRIA JD DAS OLIVEIRAS |
| 1 | SUJEIRA NA CALÇADA RUA CORONEL JUNQUEIRA |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - CONCERTO DE VAZAMENTO DE ÁGUA NO CAVALETE |

**QUANTO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES - 2º SEMESTRE 2023:
AVALIAÇÃO OUVIDORIA - MANIFESTAÇÕES
POR DEPARTAMENTO MUNICIPAL**

| DEPARTAMENTO DA SAÚDE | |
|------------------------------|---|
| Qtd de Manifestações | ASSUNTOS |
| 3 | RECLAMAÇÃO DE CAVALOS EM LOCAL IRREGULAR DENTRO DA CIDADE |
| 1 | DENÚNCIA - USO IRREGULAR DE CARRO PÚBLICO |
| 1 | DENÚNCIA EMPRESA ESTÁ FAZENDO DESCARTE IRREGULAR DE PRODUTOS QUÍMICOS |
| 3 | ELOGIO CAIXA DE SUGESTÃO ATENDIMENTO PRONTO ATENDIMENTO |
| 1 | FISCALIZAÇÃO DE ACÚMULO DE LIXOS CAUSANDO APARECIMENTO DE RATOS |
| 1 | FISCALIZAÇÃO DE DESCARTE IRREGULAR DE RECICLÁVEIS E LIXOS VIA PÚBLICA |
| 1 | FISCALIZAÇÃO DE SUJIDADE E MATO ALTO EM TERRENO CAUSANDO APARECIMENTO DE RATOS, COBRAS E ESCORPIÕES |
| 1 | FISCALIZAÇÃO DE TERRENO COM APARECIMENTO DE CARAMUJO |
| 1 | FISCALIZAÇÃO MATO ALTO APARECIMENTO DE ESCORPIÕES E ARANHA |
| 1 | FISCALIZAÇÃO SITUAÇÃO RODOVIÁRIA |
| 1 | FISCALIZAÇÃO VAZAMENTO DE ÁGUA |
| 1 | FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA EM SAÚDE (RECICLÁVEIS) |
| 1 | FISCALIZAÇÃO, DESCARTE IRREGULAR DE LIXOS VIA PÚBLICA |
| 3 | INFORMAÇÃO AGENDAMENTO DE EXAME DE ULTRASSONOGRAFIA |
| 2 | INFORMAÇÃO AGENDAMENTO DE EXAME POLISSONOGRAFIA |
| 1 | INFORMAÇÃO AGENDAMENTO FISIOTERAPIA |
| 1 | INFORMAÇÃO CONSULTA COM A NEUROLOGISTA |
| 1 | INFORMAÇÃO SE OS TELEFONES ESTÃO COM PROBLEMA |
| 1 | INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO COM URGÊNCIA COM A PSICÓLOGA |
| 6 | INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CONSULTA MÉDICA |
| 3 | INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE CONSULTA MÉDICA |
| 1 | INFORMAÇÃO SOBRE ATENDIMENTO DE PEDIATRIA |
| 1 | INFORMAÇÃO SOBRE CENTRAL DE REGULAÇÃO PACIENTE |
| 5 | INFORMAÇÃO SOBRE FORNECIMENTO DE MEDICAMENTO |
| 3 | INFORMAÇÃO SOBRE FORNECIMENTO DE MEDICAMENTO ORDEM JUDICIAL |
| 1 | INFORMAÇÃO SOBRE INTERNAÇÃO COMPULSÓRIA |
| 1 | INFORMAÇÃO SOBRE MEDICAMENTO DE ALTO CUSTO |
| 1 | INFORMAÇÃO TRANSPORTE PARA RIBEIRÃO PRETO |
| 1 | INFORMAÇÕES SOBRE CONSULTAS AGENDADAS |
| 1 | INFORMAÇÕES SOBRE ENCAMINHAMENTO CIRURGIA |
| 1 | INFORMAÇÕES SOBRE EXAME DE CINTILOGRAFIA |
| 1 | ORIENTAÇÃO AOS USUÁRIOS DA HORTA DOS IDOSOS QUANTO AO DESCARTE IRREGULAR DOS LIXOS |

**QUANTO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES - 2º SEMESTRE 2023:
AVALIAÇÃO OUVIDORIA - MANIFESTAÇÕES
POR DEPARTAMENTO MUNICIPAL**

| DEPARTAMENTO DA SAÚDE | |
|------------------------------|---|
| Qtd de Manifestações | ASSUNTOS |
| 9 | RECLAMAÇÃO ATENDIMENTO DE FUNCIONÁRIO |
| 1 | RECLAMAÇÃO ATRASO TRANSPORTE PARA CER HC |
| 1 | RECLAMAÇÃO DEMORA NO ATENDIMENTO UBS |
| 1 | RECLAMAÇÃO MAU CHEIRO EM FRENTE A UM IMÓVEL, PROVAVELMENTE ANIMAL MORTO |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE AGENDAMENTO RETORNO SERTÃOZINHO, VASCULAR |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE AVALIAÇÃO PSICOLÓGICA PARA RELATÓRIO |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO MUITAS BARATAS EM IMÓVEL ABANDONADO |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE ENCAIXE COM CLÍNICO GERAL |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÃO SOBRE PEDIDO DE EXAME COM PRIORIDADE |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE PRIORIDADE CONSULTA COM ORTOPEDISTA |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE TROCA DE MÉDICO |
| 1 | SOLICITAÇÃO DE TROCA DE RECEITA DE LEITE |
| 1 | SOLICITAÇÃO FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA |
| 2 | SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO SOBRE AGENDAMENTO DE EXAME |
| 1 | SOLICITAÇÃO INFORMAÇÃO SOBRE PEDIDO DE EXAME COM PRIORIDADE |
| 1 | SOLICITAÇÃO PRIORIDADE DE ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO |
| 1 | TRANSPORTE PRIORIDADE GESTANTE DE RISCO |
| 1 | VIGILÂNCIA (CACHORRO CHEIO DE CARRAPATOS) |
| 1 | VIGILÂNCIA FISCALIZAÇÃO FOCO MOSQUITO DA DENGUE |
| 2 | VIGILÂNCIA FISCALIZAR CARROS ABANDONADOS NA VIA PÚBLICA |

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES:

Foram registradas na Ouvidoria Municipal 256 manifestações no 2º Semestre de 2023, referente aos Departamentos: Administração Geral, Assistência Social, Educação, Esporte, Indústria e Comércio Obras/Saneamento/Fiscalização/Meio Ambiente, Saúde.

Somando as manifestações realizadas no 1º Semestre de 2023 e no 2º Semestre de 2023 totalizaram 553 manifestações registradas na Ouvidoria Municipal.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL:

Durante o período de Julho a Dezembro de 2023, foram registradas 57 manifestações na Ouvidoria Municipal referente ao Departamento Administração Geral.

Houve um aumento expressivo das manifestações registradas, pois foram 28 manifestações solicitando fiscalização de Terrenos, sendo contabilizadas para esse Departamento de Administração Geral, devido ao setor de fiscalização estar sem fiscal para fazer as notificações/autuações.

Desta forma foram encaminhadas as notificações aos proprietários de terrenos com mato alto e/ou sujidade, de acordo com os registros das manifestações realizadas nessa Ouvidoria Municipal.

As manifestações do Departamento de Administração Geral representam um percentual de 22% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2023.

DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL:

Durante o período de Julho a Dezembro de 2023, foram registradas 24 (vinte e quatro) manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Assistência Social.

As manifestações classificadas como informação foram maioria totalizando 16 (dezesesseis).

As manifestações do Departamento de Assistência Social representam um percentual de 10% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2023.

DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO:

Durante o período de Julho a Dezembro de 2023, foram registradas 05 (cinco) manifestações na Ouvidoria Municipal referente ao Departamento de Educação.

As manifestações do Departamento de Educação representam um percentual de 2% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2023.

DEPARTAMENTO DE ESPORTE

Durante o período de Julho a Dezembro de 2023, foram registradas 13 (treze) manifestações na Ouvidoria Municipal referente ao Departamento de Esporte.

As manifestações do Departamento de Departamento de Esporte representam um percentual de 5% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2023.

DEPARTAMENTO DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO

Durante o período de Julho a Dezembro de 2023, foram registradas 03 (três) manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Indústria e Comércio.

As manifestações do Departamento de Indústria e Comércio representam um percentual de 1% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2023.

DEPARTAMENTO DE MEIO AMBIENTE:

Durante o período de Julho a Dezembro de 2023, foram registradas 03 (três) manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Meio Ambiente.

As manifestações do Departamento de Meio Ambiente representam um percentual de 1% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2023.

DEPARTAMENTO DE OBRAS

Durante o período de Julho a Dezembro de 2023, foram registradas 68 (sessenta e oito) manifestações na Ouvidoria Municipal referente ao Departamento de Obras e serviços.

As manifestações classificadas como solicitação foram maioria neste departamento, totalizando 51 (cinquenta e uma) manifestações.

As manifestações do Departamento de Obras e Serviços representam um percentual de 27% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2023.

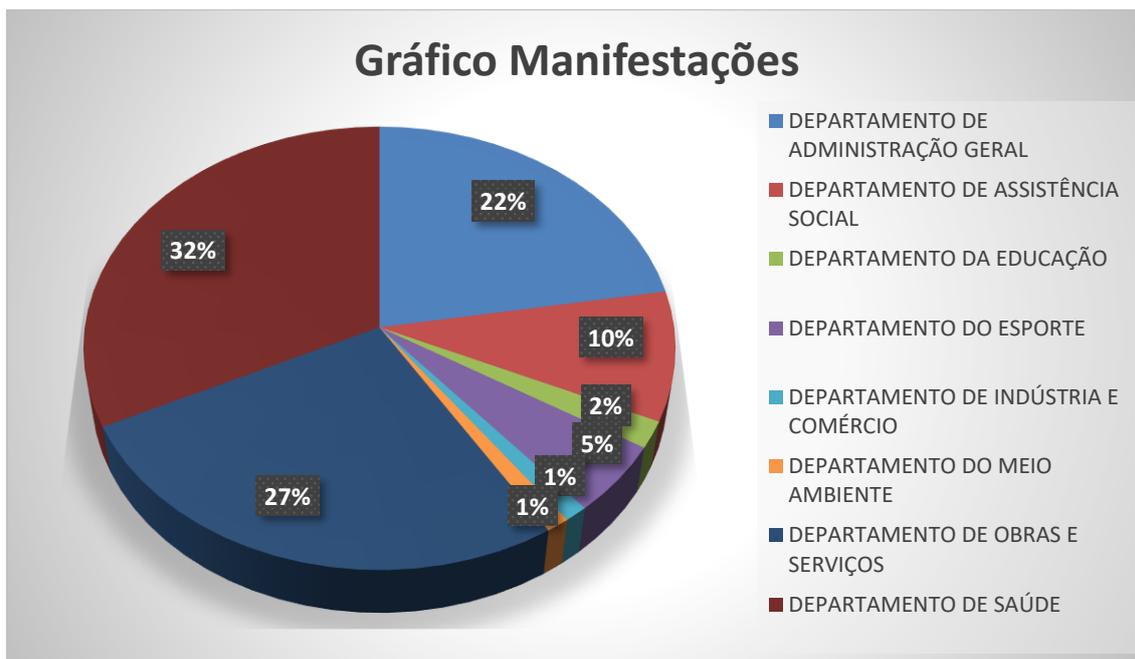
DEPARTAMENTO DE SAÚDE:

Durante o período de Julho a Dezembro de 2023, foram registradas 82 manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Saúde.

As manifestações classificadas como informação foram maioria dos registros totalizando 36 (trinta e seis) manifestações, sendo as principais sobre agendamentos de consultas e exames.

As manifestações do Departamento de Saúde representam um percentual de 32% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2023.

GRÁFICO COM O PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES DE CADA DEPARTAMENTO:



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante das manifestações recebidas, novamente faz-se necessário apontar que a saúde é o Departamento que mais registrou manifestações, devido a grande demanda deste serviço.

Também é possível constatar, que houve uma grande procura pelos munícipes solicitando informações sobre alguns serviços prestados pelos Departamentos, principalmente o da saúde.

Analisamos que a população precisa de mais informações sobre os agendamentos de consultas e exames, então sugerimos ao Departamento de Saúde que divulgue por meio de redes sociais, cartazes nas Unidades ou outros meios de comunicação que consiga informar a população, sobre os serviços prestados e também como a população tem acesso a eles.

É necessário ressaltar que temos algumas informações referentes aos serviços prestados por alguns Setores da Administração Pública e os horários de atendimentos na Carta de Serviços ao Cidadão no endereço: <https://www.pradopolis.sp.gov.br/servicos/carta-de-servicos>.

Observa-se que houve um expressivo aumento das manifestações registradas no Departamento de Administração Geral, sendo a maioria sobre o assunto: **fiscalização de terrenos com mato alto e sujidade**, ocorre que o

município no momento está sem funcionário para realizar a fiscalização, então foram geradas as notificações aos proprietários, conforme eram registradas as manifestações na Ouvidoria Municipal.

Devido ao aumento das demandas solicitando fiscalização de terrenos, obras, entre outros, essa Ouvidoria sugere a contratação de um fiscal para compor o quadro de funcionários da Prefeitura.

Importante ressaltar também que ainda há muitas reclamações sobre os atendimentos prestados aos munícipes, então visando diminuir esse tipo de manifestação, há a necessidade de capacitar os profissionais, principalmente os que trabalham no atendimento direto ao público, oferecendo cursos, palestras, realizando reuniões intersetoriais, visando promover uma mudança na postura desses profissionais, gerando um atendimento mais humanizado e qualificado a toda população.

A Ouvidoria Geral do Município, unidade administrativa diretamente vinculada ao Gabinete do Prefeito, conforme Lei Complementar nº 236 de 29 de setembro de 2014, é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das manifestações (reclamações, denúncias, elogios, sugestões, informações e solicitações) relativas à prestação dos serviços públicos da administração, podendo ser realizadas essas manifestações por meio dos telefones 39811810, 39819900 ramal 810, e-mail ouvidoria@pradopolis.sp.gov.br Presencialmente no endereço Rua Tiradentes 956 e pelo Aplicativo e-ouve (Pradópolis):

