

# **OUVIDORIA MUNICIPAL**

## **RELATÓRIO**

**1º SEMESTRE 2022**

**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, reclamações, sugestões e elogios) registradas pelos usuários do serviço público do município de Pradópolis de janeiro a junho de 2022.
- 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 1º semestre de 2022.

**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 1º SEMESTRE 2022:****AVALIAÇÃO OUVIDORIA MUNICIPAL**

DATA JANEIRO DE 2022 À JUNHO 2022

**DEPARTAMENTO DE SAÚDE**

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
232	8	224	224

**DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
32	2	30	30

**DEPARTAMENTO DA EDUCAÇÃO**

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
3	0	3	3

**DEPARTAMENTO DE OBRAS/SANEAMENTO/FISCALIZAÇÃO/MEIO AMBIENTE**

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
26	2	24	24

**ADMINISTRAÇÃO GERAL**

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
5	1	4	4

**DEPARTAMENTO INDÚSTRIA E COMÉRCIO**

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
2	2	0	0

**QUANTO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES - 1º SEMESTRE 2022:**

**RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL**

DATA JANEIRO DE 2022 À JUNHO 2022

**DEPARTAMENTO DE SAÚDE**

QTD. MANIFESTAÇÕES	ASSUNTO
109	SOLICITAÇÕES
7	FISCALIZAÇÃO VIGILÂNCIA
32	INFORMAÇÕES
51	RECLAMAÇÕES
1	DENÚNCIA
11	INFORMAÇÕES COVID
9	SUGESTÕES
12	ELOGIOS

**DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

QTD. MANIFESTAÇÕES	ASSUNTO
13	SOLICITAÇÕES
11	INFORMAÇÕES
7	RECLAMAÇÕES
1	SUGESTÕES

**DEPARTAMENTO DA EDUCAÇÃO**

QTD. MANIFESTAÇÕES	ASSUNTO
1	DENÚNCIA
1	INFORMAÇÃO
1	RECLAMAÇÃO

**DEPARTAMENTO DE OBRAS/SANEAMENTO/FISCALIZAÇÃO/MEIO AMBIENTE**

QTD. MANIFESTAÇÕES	ASSUNTO
8	DENÚNCIAS
13	RECLAMAÇÕES
1	INFORMAÇÃO
4	SOLICITAÇÕES

**ADMINISTRAÇÃO GERAL**

QTD. MANIFESTAÇÕES	ASSUNTO
1	INFORMAÇÃO
2	SOLICITAÇÕES
1	RECLAMAÇÃO
1	DENÚNCIA

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE	
QTD. MANIFESTAÇÕES	ASSUNTO
2	SOLICITAÇÕES

DEPARTAMENTO DE ESPORTE	
QTD. MANIFESTAÇÕES	ASSUNTO
1	RECLAMAÇÃO

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	
QTD. MANIFESTAÇÕES	ASSUNTO
1	RECLAMAÇÃO

DEPARTAMENTO DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO	
QTD. MANIFESTAÇÕES	ASSUNTO
2	DENÚNCIAS

**AValiação Ouvidoria - Reclamações e Denúncias**  
**POR DEPARTAMENTO MUNICIPAL**

AValiação Ouvidoria Municipal	
DATA JANEIRO DE 2022 A JUNHO DE 2022	
DEPARTAMENTO DE SAÚDE	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	Denúncia de veículo estacionado de forma irregular
30	Reclamações de Atendimento funcionário
5	Reclamações demora atendimento farmácia
2	Reclamação falta de medicamento
1	Reclamação cachorros em frente ao Conselho Tutelar
2	Reclamação Atendimento Equipe SAMU
1	Reclamação cachorros em frente ao Centro Odontológico
2	Reclamação vagas Pediatra
1	Reclamação da entrega da medicação prescrita
1	Reclamação falta de Médico UBS
1	Reclamação sobre encaminhamento de Gestante
2	Reclamação demora no transporte de paciente
1	Reclamação não foi realizado o transporte para fisioterapia
2	Reclamação atendimento da Farmácia do CM
DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
4	Reclamação Fornecimento de Cestas Básicas
1	Reclamação Sistema fora do ar vários dias
1	Reclamação telefone assistência não funciona
1	Reclamação sobre instalação de oxigênio residencial
DEPARTAMENTO DA EDUCAÇÃO	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	Denúncia funcionários não estão cumprindo horário
1	Reclamação convocação de professora substituta irregular

DEPARTAMENTO DE OBRAS/SANEAMENTO/FISCALIZAÇÃO/MEIO AMBIENTE	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	Reclamação sujidade terreno público
7	Reclamação sujidade terreno particular
2	Reclamação tampa de bueiro quebrada
1	Reclamação plantação irregular de cercas vivas em área pública
1	Reclamação entulhos irregular na calçada
1	Reclamação descarte irregular de fios de internet
2	Denúncia queimada
1	Denúncia uso irregular de veículo público por funcionário
1	Denúncia vazamento de água
1	Denúncia corte de árvore
2	Denúncia comércio irregular
1	Denúncia descarte irregular de entulhos na área verde

ADMINISTRAÇÃO GERAL	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	Denúncia uso irregular de veículo público por funcionário
1	Reclamação atendimento de funcionário

DEPARTAMENTO DE ESPORTES	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	Reclamação burocracia no agendamento da quadra de vôlei

DEPARTAMENTO DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	Denúncia uso irregular de lote na Horta dos Aposentados
1	Denúncia uso irregular de lote na área industrial

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	Reclamação demora na disponibilização de documentos

### **DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES:**

Foram registradas na Ouvidoria Municipal 304 (trezentos e quatro) manifestações no 1º Semestre de 2022, referente aos Departamentos: Saúde, Assistência Social, Educação, Obras/Saneamento/Fiscalização/Meio Ambiente, Administração Geral, Indústria e Comércio, Transporte, Esporte e Recursos Humanos.

### **DEPARTAMENTO DE SAÚDE:**

Durante o período de janeiro a junho/2022, foram registradas 232 (duzentas e trinta e duas) manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Saúde.

As manifestações classificadas como solicitações foi maioria dos registros totalizando 109 (cento e nove), sendo as principais sobre receitas, consultas médicas e exames.

Houve um aumento das manifestações registradas como elogio, total de 12 (doze) no Semestre.

As manifestações classificadas como Reclamações estão relacionadas à insatisfação dos usuários com os atendimentos prestados pelos servidores deste Departamento, totalizando 40 (quarenta).

As manifestações do Departamento de Saúde representam um percentual de 76% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 1º Semestre de 2022.

#### **DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL:**

Durante o período de janeiro a junho/2022, foram registradas 32 (trinta e duas) manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Assistência Social.

As manifestações classificadas como solicitação foi maioria totalizando 13 (treze).

As manifestações do Departamento de Assistência Social representam um percentual de 10% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 1º Semestre de 2022.

#### **DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO:**

Durante o período de janeiro a junho/2022, foram registradas 03 (três) manifestações na Ouvidoria Municipal referente ao Departamento de Educação.

As manifestações do Departamento de Educação representam um percentual de 1% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 1º Semestre de 2022.

#### **DEPARTAMENTO DE OBRAS/FISCALIZAÇÃO/MEIO AMBIENTE:**

Durante o período de janeiro a junho/2022, foram registradas 26 manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento Obras/Fiscalização e Meio Ambiente.

As manifestações do Departamento de Obras/Fiscalização e Meio Ambiente representam um percentual de 9% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 1º Semestre de 2022.

### **DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL:**

Durante o período de janeiro a junho/2022, foram registradas 05 manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento Administração Geral.

As manifestações do Departamento de Administração Geral representam um percentual de 2% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 1º Semestre de 2022.

### **DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE**

Durante o período de janeiro a junho/2022, foram registradas 02 manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Transporte municipal.

As manifestações do Departamento de Transporte representam um percentual de 1% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 1º Semestre de 2022.

### **DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS**

Durante o período de janeiro a junho/2022, foi registrada 01 manifestação na Ouvidoria Municipal referente ao Departamento de Recursos Humanos.

A manifestação do Departamento de Recursos Humanos representa um percentual de 0% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 1º Semestre de 2022.

### **DEPARTAMENTO DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO**

Durante o período de janeiro a junho/2022, foram registradas 02 manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Indústria e Comércio.

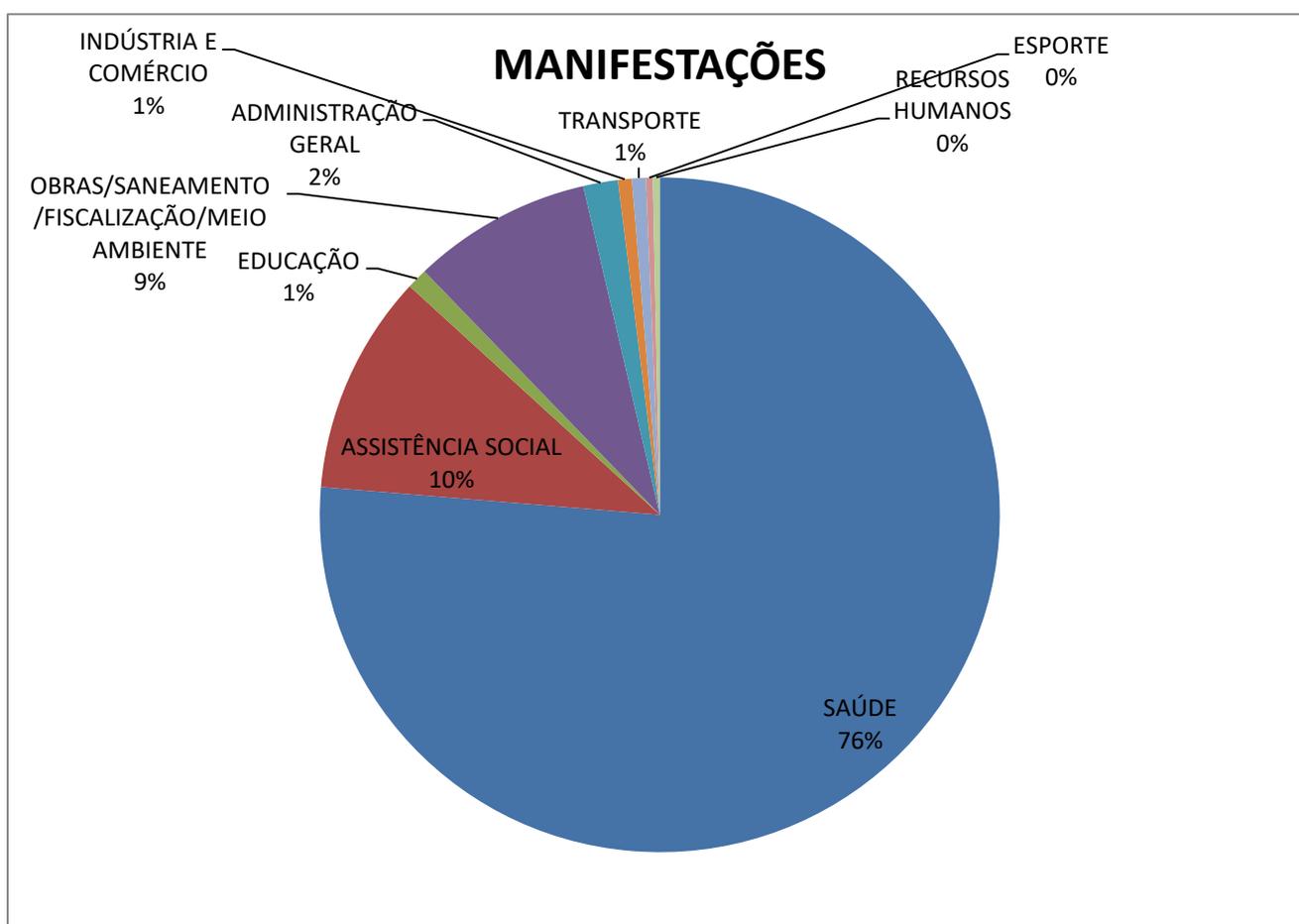
As manifestações do Departamento de Indústria e Comércio representam um percentual de 1% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 1º Semestre de 2022.

## DEPARTAMENTO DE ESPORTE

Durante o período de janeiro a junho/2022, foi registrada 01 manifestação na Ouvidoria Municipal referente ao Departamento de Esporte.

A manifestação do Departamento de Departamento de Esporte representa um percentual de 0% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 1º Semestre de 2022.

### 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 observar, que houve uma grande procura pelos munícipes para solicitação de serviços em quase todos os Departamentos.

Foi alvo de grande reclamação dos munícipes o atendimento prestado por alguns funcionários.

Importante ressaltar que para amenizar as reclamações referentes aos atendimentos prestados aos munícipes, há a necessidade de oferecer cursos, palestras, capacitação profissional para os funcionários visando um atendimento qualificado a população.