

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO

2º 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 julho a dezembro 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 2º 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 precípua, 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 2022:

AVALIAÇÃO OUVIDORIA MUNICIPAL			
JULHO DE 2022 À DEZEMBRO 2022			
DEPARTAMENTO DE SAÚDE			
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
129	5	124	124
DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL			
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
30	0	30	30
DEPARTAMENTO DA EDUCAÇÃO			
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
1	0	1	1
DEPARTAMENTO DE OBRAS/SANEAMENTO/FISCALIZAÇÃO/MEIO AMBIENTE			
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
16	5	11	11
ADMINISTRAÇÃO GERAL			
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
10	1	9	9
DEPARTAMENTO INDÚSTRIA E COMÉRCIO			
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
1	1	0	0
DEPARTAMENTO TRANSPORTE			
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
0	0	0	0
DEPARTAMENTO ESPORTE			
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
0	0	0	0
DEPARTAMENTO RECURSOS HUMANOS			
QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
0	0	0	0

QUANTO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES - 2º SEMESTRE 2022:

AVALIAÇÃO OUVIDORIA MUNICIPAL	
JULHO DE 2022 A DEZEMBRO DE 2022	
DEPARTAMENTO DE SAÚDE	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
11	Solicitação de Fiscalização terreno com sujidade
19	Reclamação de Atendimento funcionário
1	Fiscalização vazamento de esgoto
15	Informação/Solicitação de exames
12	Informação sobre atendimento
8	Informação/Solicitação de medicamentos
4	Solicitação de Agendamentos
28	Informação/Solicitação consulta médica
9	Informação/Solicitação renovação receita
1	Reclamação falta de Médico UBS Lineu Zacharias
1	Informação / Solicitação de transporte
1	Reclamação que não atendem o telefone
1	Informação Vacina COVID
2	Informação / Solicitação de insumos
2	Informação / Solicitação de relatório médico
3	Animal abandonado na área pública
1	Reclamação sobre banheiro masculino Centro Médico
1	Sugestão horário de atendimento
3	Reclamação não foi realizado o transporte para fisioterapia
2	Reclamação demora no atendimento da Farmácia
3	Elogio funcionário/atendimento
1	Reclamação não foi realizado o transporte

DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
7	Informação sobre Fornecimento de Cestas Básicas
7	Informação sobre Fornecimento de medicamentos
1	Informação/Solicitação de cama hospitalar
2	Reclamação atendimento
7	Informação números de Telefone
1	Informação sobre Fornecimento de Leite
4	Reclamação telefone assistência não funciona
1	Informação/Solicitação de instalação de oxigênio residencial

DEPARTAMENTO DA EDUCAÇÃO	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	Denúncia Assédio Moral

DEPARTAMENTO DE OBRAS/SANEAMENTO/FISCALIZAÇÃO/MEIO AMBIENTE	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
2	Solicitação poda de árvore em risco
4	Reclamação sujidade terreno particular
1	Solicitação de fiscalização de descarte irregular de lixos
1	Denúncia de conduta irregular de funcionário
2	Reclamação de lombada irregular na calçada
1	Solicitação de coleta de fios de internet jogados na calçada
1	Solicitação de serviço - conserto bueiro tampa quebrada
1	Denúncia de vazamento de esgoto
1	Denúncia queimada
2	Solicitação limpeza bueiro

ADMINISTRAÇÃO GERAL	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	Informação carga/descarga de veículos pesados perímetro urbano
1	Reclamação atendimento - Procon
1	Solicitação de resposta Protocolo realizado Prefeitura
1	Reclamação de cones na frente de alguns estabelecimentos
1	Informação sobre boleto de pagamento água/esgoto
1	Informação transporte estudantes
1	Solicitação de manutenção/ Iluminação Pública
1	Denúncia Evasão Escolar - Conselho Tutelar
1	Informação Contratação de Professores auxiliares p/alunos com necessidades especiais
1	Reclamação atendimento de funcionário
DEPARTAMENTO DE ESPORTES	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
0	
DEPARTAMENTO DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	Denúncia irregularidades em um comércio (Bar)
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
0	

DA ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES:

Foram registradas na Ouvidoria Municipal 187 (cento e oitenta e sete) manifestações no 2º 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 julho a dezembro/2022, foram registradas 129 manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Saúde, sendo 124 manifestações resolvidas e 05 estão pendentes.

As manifestações classificadas como informações/solicitações de consulta foram maioria dos registros, totalizando 28 manifestações, e de exames foram registradas 15 manifestações.

As manifestações classificadas como Reclamações estão relacionadas à insatisfação dos usuários com os atendimentos prestados pelos funcionários deste Departamento, totalizando 19 manifestações.

As manifestações do Departamento de Saúde representam um percentual de 69% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2022.

DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL:

Durante o período de julho a dezembro/2022, foram registradas 30 (trinta) manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Assistência Social.

As manifestações classificadas como Informações foram maioria, sendo as mais recorrentes sobre fornecimento de Cestas Básicas e Medicamentos, totalizando 14 (catorze).

As manifestações do Departamento de Assistência Social representam um percentual de 16% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2022.

DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO:

Durante o período de julho a dezembro/2022, foi registrada 01 (uma) manifestação na Ouvidoria Municipal referente ao Departamento de Educação.

A manifestação do Departamento de Educação representa um percentual de 0% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2022.

DEPARTAMENTO DE OBRAS/FISCALIZAÇÃO/MEIO AMBIENTE:

Durante o período de julho a dezembro/2022, foram registradas 16 manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Obras/Fiscalização e Meio Ambiente, sendo 11 resolvidas e 05 estão pendentes.

As manifestações do Departamento de Obras/Fiscalização e Meio Ambiente representam um percentual de 9% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2022.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL:

Durante o período de julho a dezembro/2022, foram registradas 10 manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento Administração Geral.

As manifestações do Departamento de Administração Geral representam um percentual de 5% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no 2º Semestre de 2022.

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE

Durante o período de julho a dezembro/2022, não houve manifestação referente a este Departamento.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Durante o período de julho a dezembro/2022, não houve manifestação referente a este Departamento.

DEPARTAMENTO DE INDÚSTRIA E COMÉRCIO

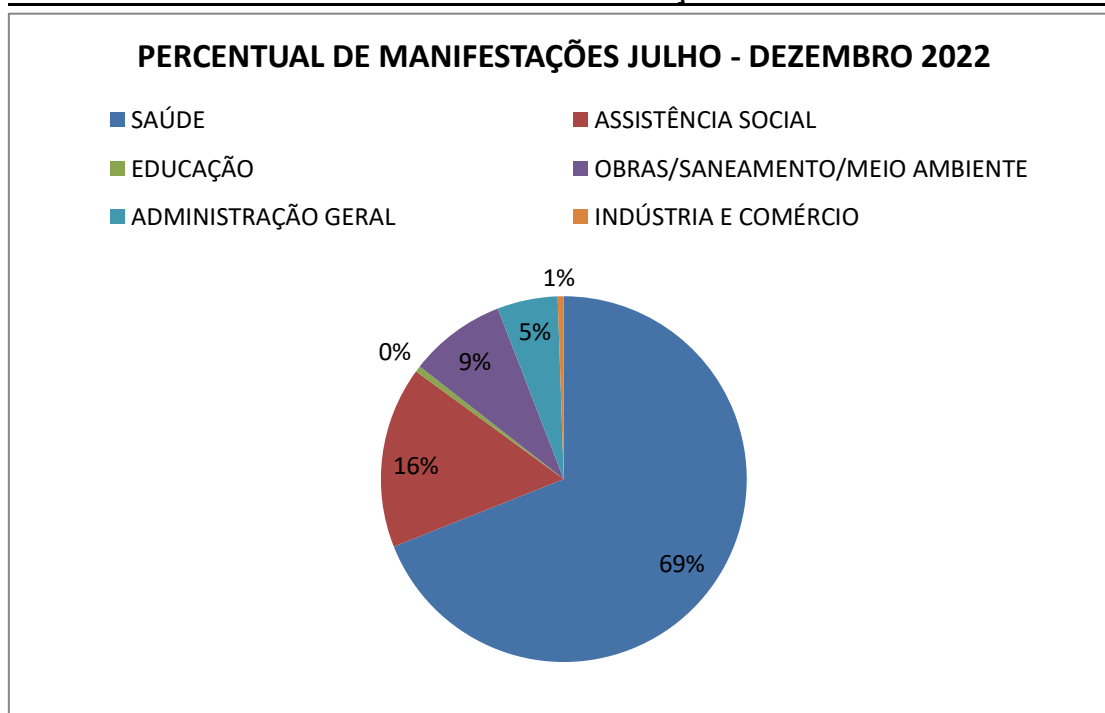
Durante o período de julho a dezembro/2022, foi registrada 01 manifestação na Ouvidoria Municipal referente a este Departamento de Indústria e Comércio.

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

DEPARTAMENTO DE ESPORTE

Durante o período de julho a dezembro/2022, não houve manifestação referente a este Departamento.

GRÁFICO COM O PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES DE CADA DEPARTAMENTO:



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nos dados apresentados nesse relatório é possível identificar que a Saúde é o Departamento que mais registrou manifestações no segundo semestre de 2022, 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.

Devido a problemas nas linhas telefônicas houve um aumento das reclamações pelos munícipes, pois não conseguiam falar nos telefones do Departamento de Assistência Social.

Pode se observar que muitas manifestações foram para solicitar informações sobre os números de telefones dos Departamentos, desta forma seria importante estar sempre atualizando no Portal da Prefeitura os telefones dos Setores que prestam serviços diretos a população.

É importante frisar que a Ouvidoria é um canal de comunicação entre o Usuário e a Administração Pública, visando sempre aprimorar os serviços prestados a população.

Ressaltamos que a Ouvidoria é um espaço de cidadania onde o usuário pode tirar suas dúvidas, obter informações, registrar seus elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Mas, é também um instrumento de gestão, que visa contribuir para o aprimoramento da Administração Pública Municipal.