

# **OUVIDORIA MUNICIPAL**

## **RELATÓRIO ANUAL - 2021**

**PRADÓPOLIS/SP**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS**

## **APRESENTAÇÃO:**

- O Relatório Anual 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 deste município, observando em sua publicação a política de sigilo e de confidencialidade.
- A Ouvidoria tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade. Além disso, ela 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.
- O número crescente de manifestações não representa necessariamente uma piora dos serviços públicos prestados, considerando que a Ouvidoria também é um canal de informação e orientação.
- Este relatório tem como objetivo dar transparência sobre os resultados alcançados pela Ouvidoria, visando apontar à Administração Pública Municipal as melhorias e/ou mudanças necessárias, estimulando o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelos setores públicos.

**MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR DEPARTAMENTO 1º SEMESTRE 2021:**

<b>AVALIAÇÃO OUVIDORIA MUNICIPAL</b>			
DATA JANEIRO DE 2021 A JUNHO 2021			
<b>DEPARTAMENTO DE SAÚDE</b>			
QTD DE RECLAMAÇÕES FORMALIZADAS	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
156	0	156	156

<b>DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL</b>			
QTD DE RECLAMAÇÕES FORMALIZADAS	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
16	0	16	16

<b>DEPARTAMENTO DA EDUCAÇÃO</b>			
QTD DE RECLAMAÇÕES FORMALIZADAS	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
0			

<b>DEPARTAMENTO DE OBRAS/SANEAMENTO/FISCALIZAÇÃO/MEIO AMBIENTE</b>			
QTD DE RECLAMAÇÕES FORMALIZADAS	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
37	5	32	32

<b>ADMINISTRAÇÃO GERAL</b>			
QTD DE RECLAMAÇÕES FORMALIZADAS	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
10	1	9	9

**MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR DEPARTAMENTO 2º SEMESTRE 2021:**

<b>RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL</b>			
DATA JULHO DE 2021 A DEZEMBRO 2021			
<b>DEPARTAMENTO DE SAÚDE</b>			
QTD DE MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
187	6	181	181

<b>DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL</b>			
QTD DE MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
12	3	9	9

<b>DEPARTAMENTO DA EDUCAÇÃO</b>			
QTD DE MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
1	0	1	1

<b>DEPARTAMENTO DE OBRAS/SANEAMENTO/FISCALIZAÇÃO/MEIO AMBIENTE</b>			
QTD DE MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
49	6	43	43

<b>ADMINISTRAÇÃO GERAL</b>			
QTD DE MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	PENDENTES	RESOLVIDAS	RESPONDIDAS
6	1	5	5

## QUANTO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES - 1º SEMESTRE 2021:

<b>RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL</b>	
DATA JANEIRO DE 2021 A JUNHO 2021	
<b>DEPARTAMENTO DE SAUDE</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
7	Fiscalização e verificação Vigilância em Saúde
54	Informações e denúncia COVID-19
10	Reclamações/Manifestações/Solicitações agendamentos e exames
6	Falta de medicamentos
4	Solicitação /Reclamação Transporte
26	Solicitações e Informações Gerais
6	Informações Farmácia
12	Solicitação de atendimento/consultas
1	Solicitação medicação domiciliar
3	Reclamações Sistema Ouvidor SUS - Vacina COVID
1	Elogio/ Sistema Ouvidor SUS
1	Reclamações limpeza
25	Reclamações de Atendimento

<b>DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
2	Informação sobre fornecimento de Cestas Básicas
5	Fornecimento de medicamentos
1	Fornecimento de leite
1	Fornecimento de óculos
1	Transporte para o Forum
2	Fornecimento de gás de cozinha
1	Informação sobre telefone
3	Informação sobre fornecimento de passes

<b>DEPARTAMENTO DA EDUCAÇÃO</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
0	

<b>DEPARTAMENTO DE OBRAS/SANEAMENTO/FISCALIZAÇÃO/MEIO AMBIENTE</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
9	Conserto/Manutenção e Obras
12	Solicitação de Fiscalização de Terrenos
6	Denúncia - Fiscalização Comércio
8	Denúncia - Fiscalização
1	Solicitação de retirada lixo e entulhos
1	Solicitação de poda de árvore atrapalhando o trânsito

<b>ADMINISTRAÇÃO GERAL</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	Solicitação de poda de árvore atrapalhando o trânsito
3	Reclamação Atendimento
2	Denúncia funcionários
2	Reclamação/Denúncia Empresa Irregular
1	Informações sobre cobrança de taxas aos vendedores ambulantes
1	Solicitação/Informação atendimento do PROCON

<b>DEPARTAMENTO DE TI</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
0	

<b>DEPARTAMENTO DE ESPORTES</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
0	

**QUANTO A NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES - 2º SEMESTRE 2021:**

<b>RELATÓRIO OUVIDORIA MUNICIPAL</b>	
<b>DATA JULHO DE 2021 À DEZEMBRO 2021</b>	
<b>DEPARTAMENTO DE SAÚDE</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
3	OUVIDOR SUS - SOLICITAÇÕES
114	SOLICITAÇÕES E INFORMAÇÕES SERVIÇOS DE SAÚDE
31	ORIENTAÇÕES COVID 19
34	RECLAMAÇÕES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE
5	DENÚNCIA
<b>DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
9	SOLICITAÇÕES E INFORMAÇÕES
3	DENÚNCIA
<b>DEPARTAMENTO DA EDUCAÇÃO</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	DENÚNCIA
<b>DEPARTAMENTO DE OBRAS/SANEAMENTO/FISCALIZAÇÃO/MEIO AMBIENTE</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
46	SOLICITAÇÕES E INFORMAÇÕES
2	RECLAMAÇÃO
1	DENÚNCIA
<b>ADMINISTRAÇÃO GERAL</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
1	RECLAMAÇÃO
3	INFORMAÇÕES SERVIÇOS PREFEITURA
1	DENÚNCIA
1	SOLICITAÇÕES
<b>DEPARTAMENTO DE TI</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
0	
<b>DEPARTAMENTO DE ESPORTES</b>	
MANIFESTAÇÕES FORMALIZADAS	ASSUNTO
0	

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

Foram registradas na Ouvidoria Municipal 474 manifestações no ano de 2021, referente aos Departamentos: Saúde, Assistência Social, Educação, Obras/Saneamento/Fiscalização/Meio Ambiente e Administração Geral.

### **DEPARTAMENTO DE SAÚDE:**

Durante o período de janeiro a dezembro/2021, foram registradas 343 manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Saúde.

As manifestações classificadas como solicitações foi maioria dos registros, sendo os principais questionamentos referentes à informação sobre serviços de saúde, telefones, consultas médicas, exames, fiscalização da Vigilância em Saúde.

Houve um aumento das manifestações registradas como orientações, devido à pandemia, informações sobre idade para Vacinação, agendamento da vacina, Decretos para enfrentamento do COVID-19, entre outros.

As Reclamações estão relacionadas à insatisfação dos usuários com os atendimentos prestados pelos servidores deste Departamento.

As manifestações do Departamento de Saúde representam um percentual de 72% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no ano de 2021.

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

Durante o período de janeiro a dezembro/2021, foram registradas 28 manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento de Assistência Social.

As manifestações do Departamento de Assistência Social representam um percentual de 6% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no ano de 2021.

### **DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO:**

Durante o período de janeiro a dezembro/2021, foi registrada 01 manifestação na Ouvidoria Municipal referente ao Departamento de Educação.

As manifestações do Departamento de Educação representam um percentual de 0% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no ano de 2021.

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

Durante o período de janeiro a dezembro/2021, foram registradas 86 manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento Obras/Fiscalização e Meio Ambiente.

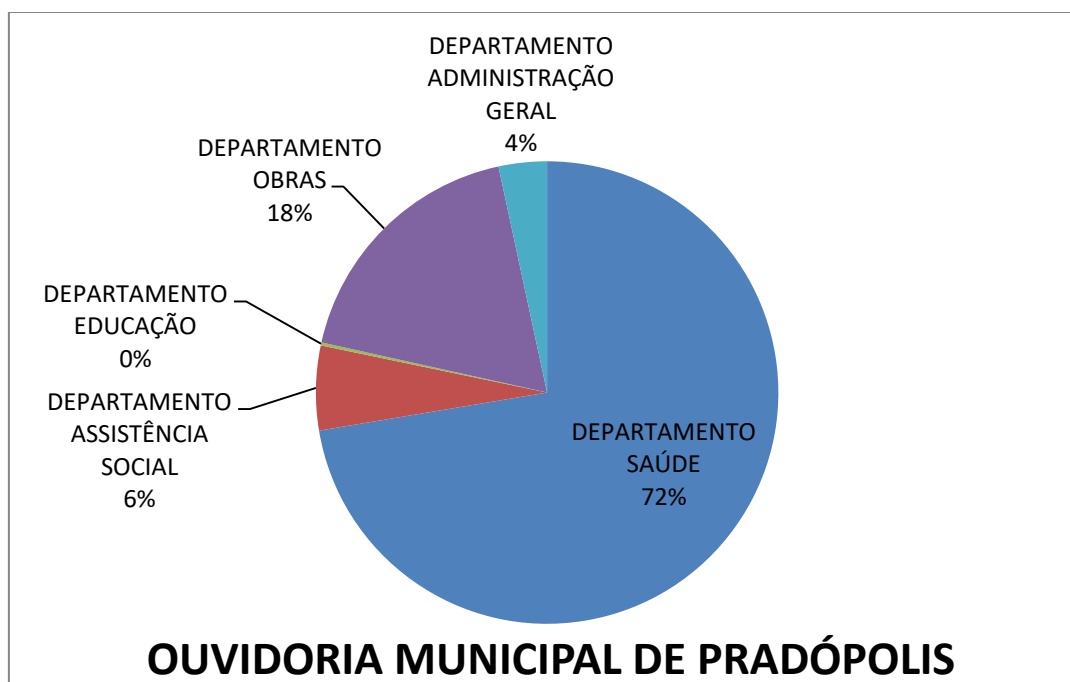
As manifestações do Departamento de Obras/Fiscalização e Meio Ambiente representam um percentual de 18% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no ano de 2021.

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL:**

Durante o período de janeiro a dezembro/2021, foram registradas 16 manifestações na Ouvidoria Municipal referentes ao Departamento Administração Geral.

As manifestações do Departamento de Administração Geral representam um percentual de 4% das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal no ano de 2021.

**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, provavelmente devido à paralisação dos serviços eletivos na rede secundária e terciária devido a pandemia.

Também é possível observar, que houve uma grande procura pelos munícipes por informações referentes ao COVID 19.

Outro aspecto a ser ressaltado, e que deve ser elencado entre as metas de melhoria da gestão administrativa do município, é a questão do atendimento telefônico nos departamentos públicos, que foi alvo de grande reclamação dos munícipes, importante também ressaltar que há a necessidade de oferecer cursos, palestras, capacitação profissional para os funcionários visando um atendimento qualificado a população, mais humanizado, principalmente no Departamento de Saúde.