

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2019



PREFEITURA MUNICIPAL DE
NOVA ANDRADINA

e-Ouv

MUNICÍPIOS

PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA
ANDRADINA - MS



e-SIC

Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2019

BRUNO ALVES DE SALES
OUVIDOR DO MUNICÍPIO

e-Ouv

MUNICÍPIOS



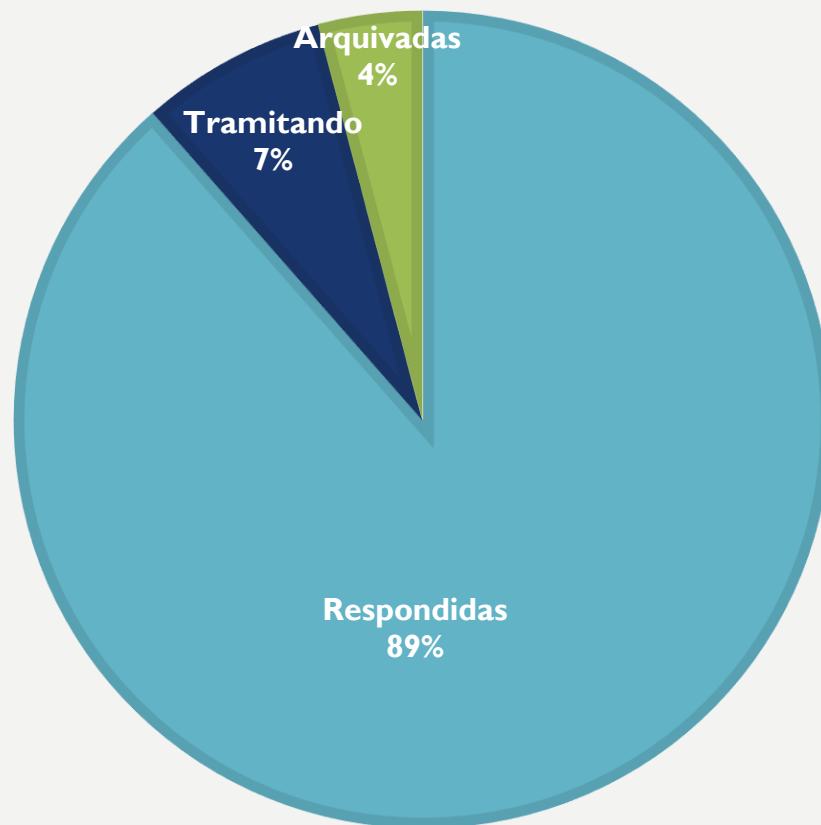
e-SIC
Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão



QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2019: 122

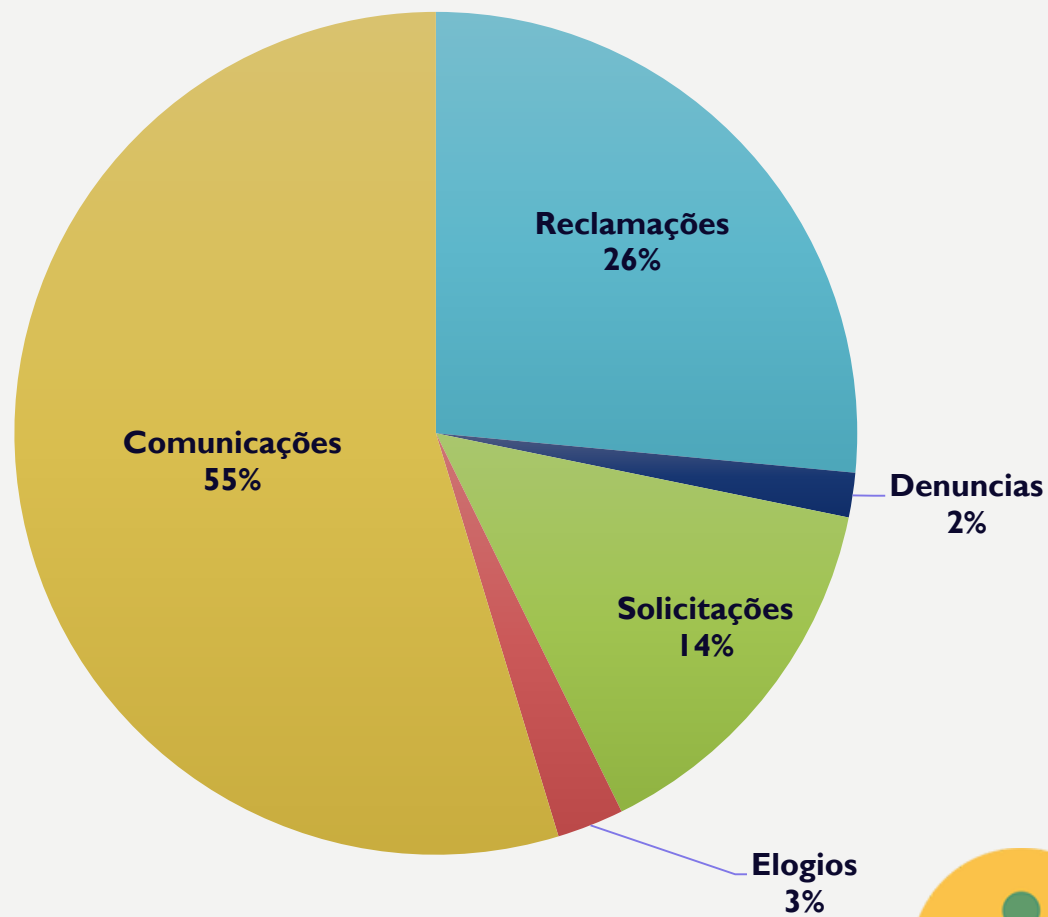
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

■ Respondidas ■ Tramitando ■ Arquivadas





CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES EM 2019



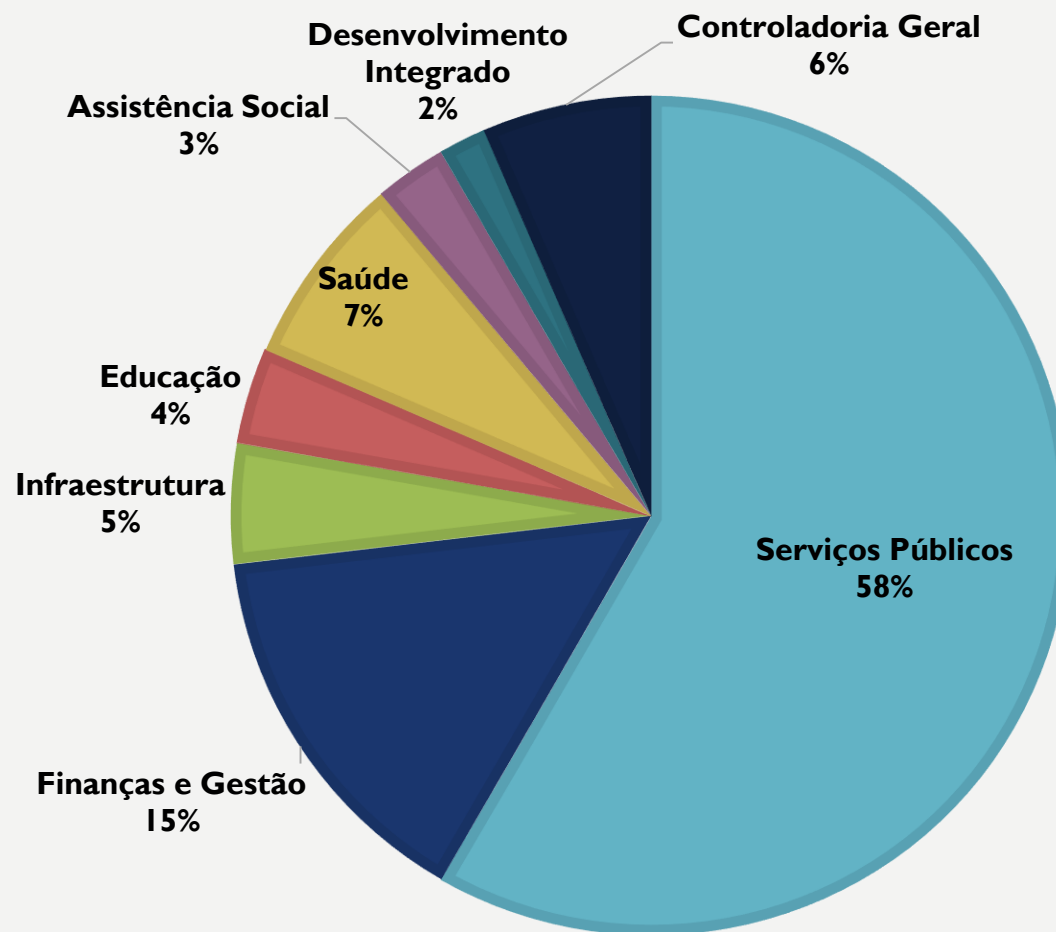
■ Reclamações ■ Denúncias ■ Solicitações ■ Elogios ■ Comunicações



e-SIC
Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão



MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA MUNICIPAL





PAINEL FEDERAL "E AÍ RESOLVEU?"

Prefeitura de Nova Andradina - Nova Andradina

Período dos dados do painel » 09/12/2014
Periodicidade de Atuali



122
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

1
UND MUNICIPAIS



18,18
TEMPO MÉDIO
(DIAS)

RESPONDIDAS

108

100%

DENTRO DO PRAZO

0%

FORA DO PRAZO



EM TRATAMENTO

9

100%

DENTRO DO PRAZO

0%

FORA DO PRAZO



5

MANIFESTAÇÕES
ARQUIVADAS

0

ENCAMINHADO PARA
ÓRGÃO EXTERNO

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



Não

0%

Parcialmente

0%

Sim

100%

TOTAL DE RESPOSTAS **6**

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

	RECLAMAÇÃO	31 (26,5%)
	SOLICITAÇÃO	17 (14,5%)
	DENÚNCIA	2 (1,7%)
	SUGESTÃO	0 (0,0%)
	ELOGIO	3 (2,6%)
	COMUNICAÇÃO	64 (54,7%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

MUNICÍPIOS

Serviço Eletrônico de
Informação ao Cidadão

PONTOS RELEVANTES ANALISADOS

1. Dentre as denúncias, verificamos que várias reiteram o mesmo problema:

- a. Alguns servidores supostamente não cumprem a carga horária, utilizando de manipulação do ponto eletrônico (registram o ponto e deixam o local de trabalho).
- b. Servidores utilizando veículos da frota municipal em assuntos particulares.
- c. Servidores em desvio de função.

Em todos os casos, a Ouvidoria do Município montou processo administrativo, a fim de cientificar os gestores de cada secretaria sobre o teor das denúncias, algumas denúncias foram aceitas dando origem a Sindicâncias administrativas.

PONTOS RELEVANTES ANALISADOS

2. Dentre as reclamações, as de maior incidência são:

- a. Mau atendimento por parte de alguns servidores e setores.
- b. Terrenos com entulhos e mato alto.
- c. Iluminação Pública.
- d. Buracos nas vias públicas.
- e. Estabelecimentos funcionando sem alvará.

PONTOS RELEVANTES ANALISADOS

3. Dentre as Solicitações, ressaltamos:

- a. Acesso a informações que poderiam estar disponibilizados no portal da transparência do município.
- b. Fiscalização pelos fiscais de posturas em terrenos baldios, com entulhos e excesso de mato.
- c. Reparos na iluminação pública.

SUGESTÕES DE MEDIDAS E POLÍTICAS PÚBLICAS PARA 2020

Analisando os dados produzidos pela ouvidoria no ano de 2019 e verificando vários pontos comuns dentre as denúncias, reclamações e solicitações dos munícipes, pudemos traçar sugestões de medidas a serem tomadas pelo executivo municipal, que poderão auxiliar na demanda e anseios da população, desta forma a ouvidoria cumpri seu papel em ser um órgão pujante, que não só atende e resolve os problemas dos munícipes como também através dos dados coletados sugere mudanças que poderão resolver os problemas futuros, que foram apontados pelas diversas manifestações dos munícipes. Desta forma seguem as sugestões:

SUGESTÕES DE MEDIDAS E POLÍTICAS PÚBLICAS PARA 2020

1. Maior rigidez e controle no ponto eletrônico, pois as denúncias foram no sentido de que os servidores se aproveitam de falhas no ponto eletrônico para burlarem o sistema.
2. Criação de um sistema de controle de saídas e entradas dos veículos municipais, onde possa ser possível saber em qual data e período o servidor utilizou o veículo, bem como o motivo do deslocamento.
3. Criação de um sistema que repasse aos novos concursados, direitos e deveres de sua função, bem como garanta o aprendizado das funções a serem desempenhadas, pois percebemos que muito do mau atendimento reclamado pelos munícipes, vem da falta de instrução aos novos servidores.

SUGESTÕES DE MEDIDAS E POLÍTICAS PÚBLICAS PARA 2020

4. Revitalizar a fiscalização dos terrenos baldios na cidade, pois foram centro de reclamações dos munícipes. Os terrenos abandonados trazem transtornos constantes aos vizinhos que são prejudicados, com mau cheiro, animais peçonhentos e demais problemas que os terrenos repletos de mato ou entulho trazem. Desta forma sugerimos criar um sistema que permita aos fiscais uma maior agilidade e capacidade de punição para os infratores, pois da forma como é feita demora-se muito para resolver o problema e muitas vezes nem são resolvidos, pois o fiscal precisa de várias notificações antes de poder aplicar alguma multa e nos períodos de chuva até que a multa seja aplicada a situação já se encontra caótica. Ademais sugerimos que o processo que permite a prefeitura a limpar o terreno e enviar a despesa para o dono seja retomado.

5. Que seja melhorada a forma como é feita a troca de lâmpadas das vias públicas, o ano de 2018 foi marcado pelo mau serviço prestado pela empresa vencedora do certame, sugerimos que o serviço possa ser feito em casos emergenciais ou até de forma total por servidores públicos, que podem rapidamente resolver o problema e visando a economicidade que as novas licitações de materiais sejam feitas com lâmpadas e equipamentos do tipo “LED” pois gradativamente as lâmpadas das vias públicas e praças se tornaram deste tipo, o que traz melhor visibilidade e maior economia nas contas de energia elétrica.

SUGESTÕES DE MEDIDAS E POLÍTICAS PÚBLICAS PARA 2020

5. Reuniões periódicas entre as chefias e os servidores, para realizar uma constante conscientização da importância do bom atendimento ao público por parte dos servidores municipais. Revitalização e ampliação da equipe de Correição do Município, visando punir os atos praticados pelos servidores, seja utilizando pena de advertência, suspensão e em maior gravidade demissão. Neste seguimento criar a equipe de avaliação do estágio probatório, vez que temos um concurso público aberto e até então não temos o órgão responsável que emita parecer sobre o comportamento de cada servidor durante este período, o que poderia por si só evitar a efetivação de servidores que não atendam aos requisitos de mínimos.

6. Ampliar a fiscalização dos terrenos baldios na cidade, pois foram centro de reclamações dos munícipes. Os terrenos abandonados trazem transtornos constantes aos vizinhos que são prejudicados, com mau cheiro, animais peçonhentos e demais problemas que os terrenos repletos de mato ou entulho trazem. Agilizar o processo de notificação, multa e limpeza do terreno pela prefeitura.

SUGESTÕES DE MEDIDAS E POLÍTICAS PÚBLICAS PARA 2020

7. Atenção especial para a iluminação pública, as reclamações foram diárias, sugeríamos que seja melhorada a forma como é feita a troca de lâmpadas das vias públicas, o ano de 2019 foi marcado pelo mau serviço prestado pela empresa vencedora do certame, e os demais problemas durante a licitação para substituição da empresa anterior, sugerimos que o próximo processo de contratação seja reelaborado, evitando transtornos futuros ou até a realização do serviço de forma total por servidores públicos, que podem rapidamente resolver o problema. Visando a economicidade que as novas licitações de materiais sejam feitas com lâmpadas e equipamentos do tipo “LED” pois gradativamente as lâmpadas das vias públicas sejam substituídas por este tipo de equipamento, o que traz melhor visibilidade e maior economia nas contas de energia elétrica.

8. Maior agilidade em serviços tapas buracos, analisamos que em casos pontuais os cidadãos acharam melhor o reparo feito pelos próprios servidores públicos que é rápido e pontual que esperar uma empresa fazer todo o recapeamento da rua. Avaliamos ainda que alguns buracos foram tapados diversas vezes e após as chuvas eles reabriam, para tanto que se realize um estudo de ruas que precisam de recuperação por lama asfáltica, pois em alguns casos, como exemplo da Avenida André Moya Perez “fundo ao estádio municipal - Andradão”, que foi atendida pelo tapa-buracos diversas vezes durante o ano e o problema volta com a chuva.

SUGESTÕES DE MEDIDAS E POLÍTICAS PÚBLICAS PARA 2020

9. Melhorias no diário oficial, criando um sistema de pesquisa já na página inicial, o que facilitará o encontro de informações dentro das várias publicações existentes.

10. A contratação ou criação de um software do tipo CEI (Comunicação Eletrônica Interna) visando substituir processos físicos, o que dará maior transparência e agilidade na tramitação dos processos, bem como evitará extravios. Justificamos a sugestão, pois trará uma quantidade enorme de benefícios e economia ao município bem como irá acelerar todos os procedimentos, ressaltamos que na prática os processos do tipo licitatórios (os maiores) no geral têm seus arquivos produzidos em formato digital e após são impressos, o software poderia simplesmente anexar os arquivos digitais já prontos, desta forma não precisaríamos alterar os softwares já existentes.

PRINCIPAIS AÇÕES DA OUVIDORIA EM 2019

- Atualizamos o sistema e-ouv Municípios em parceria com o governo federal.
- Participamos de todos os cursos disponíveis sobre ouvidoria em nosso estado, estando completamente atualizados sobre o tema.
- O ouvidor do município foi selecionado pela CGU para participar da primeira pós-graduação em ouvidorias do país, em parceria entre a CGU (Controladoria Geral da União, OEI (Organização dos Estados Ibero-americanos) e Verbo Jurídico, após a conclusão será o primeiro do estado a ter o título de Especialista em Ouvidorias.
 - Banners de identificação nos moldes da recomendação da CGU.
 - Incluímos ramal próprio para ouvidoria – 5054.
 - Criamos capas próprias para os processos da ouvidoria municipal – brancas.
 - Atendemos toda a demanda de processos protocolados na ouvidoria.
 - Atendemos centenas de munícipes presencialmente ou por contato telefônico, que se demonstraram satisfeitos com as providências tomadas pela ouvidoria.
- Atualizamos constantemente o portal de transparência da prefeitura municipal de Nova Andradina, adequando as novas diretrizes da Ouvidoria e SIC municipais.
- Inserimos a ouvidoria do município no organograma do sistema fly protocolo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE
NOVA ANDRADINA