



Nova Andradina - MS, 03 de janeiro de 2023

CI N.º 001/2023/Governadoria/Ouvidoria

Excelentíssimo Sr.º.  
José Gilberto Garcia  
Prefeito Municipal de Nova Andradina - MS

SENHOR PREFEITO MUNICIPAL,

Conforme estabelecido no art. 3º da Lei Nacional N° 13.460, de 26 de junho de 2017 “*Com periodicidade anual, cada Poder e Esfera de Governo Publicará quadro geral dos serviços prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.*”

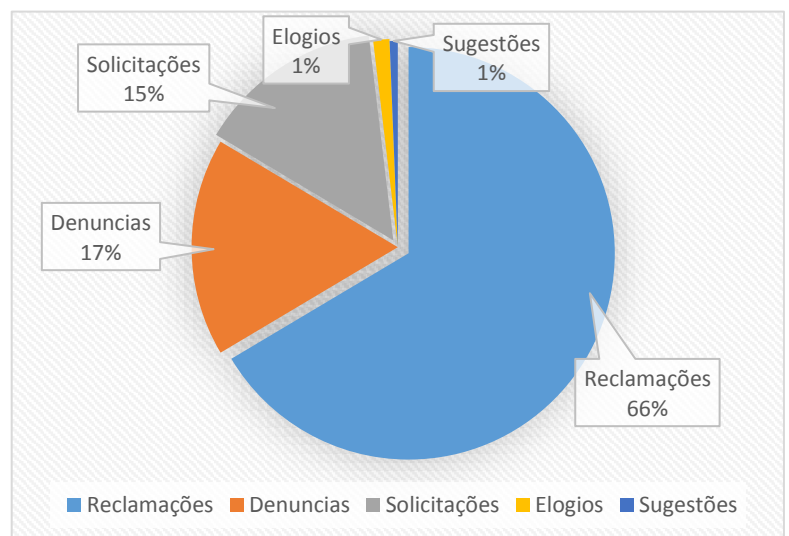
Elaboramos relatório anual do atendimento realizado pela Ouvidoria do Município no ano de 2022.

### Relatório Ouvidoria do Município 2022

<b>Total de Manifestações Recebidas</b>	<b>329</b>
<b>Manifestações Respondidas</b>	<b>296</b>
<b>Manifestações em Tramitação</b>	<b>20</b>
<b>Manifestações Arquivadas</b>	<b>13</b>

### Classificação das Manifestações

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Quantidade</b>
<b>Reclamações</b>	<b>210</b>
<b>Denúncias</b>	<b>54</b>
<b>Solicitações</b>	<b>46</b>
<b>Elogios</b>	<b>04</b>
<b>Sugestões</b>	<b>02</b>
<b>Manifestações</b>	<b>316</b>



### **Ouvidoria do Município**

Av. Antônio Joaquim De Moura Andrade, 541 - Nova Andradina – MS CEP: 79750-000 Fone: (67) 3441-1250 – Ramal: 5054

E-mail: [ouvidoria@pmna.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@pmna.ms.gov.br)

Site: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/MS/NOVAANDRADINA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



Nova Andradina - MS, 03 de janeiro de 2023

**Quantidade de Manifestações por Secretarias Municipais**

Secretária	Quantidade
Serviços Públicos	113
Saúde	81
Governadoria	55
Finanças e Gestão	17
Infraestrutura	16
Planejamento e Administração	08
Assistência Social	04
Meio A. e D. Integrado	09
Educação	12
PREVINA	01
<b>Total</b>	<b>316</b>



**Ouvidoria do Município**

Av. Antônio Joaquim De Moura Andrade, 541 - Nova Andradina – MS CEP: 79750-000 Fone: (67) 3441-1250 – Ramal: 5054

E-mail: [ouvidoria@pmna.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@pmna.ms.gov.br)

Site: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/MS/NOVAANDRADINA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



Nova Andradina - MS, 03 de janeiro de 2023

## Painel Federal “E aí Resolveu?”

### Situação da Prefeitura de Nova Andradina – MS



#### Ouvidoria do Município

Av. Antônio Joaquim De Moura Andrade, 541 - Nova Andradina – MS CEP: 79750-000 Fone: (67) 3441-1250 – Ramal: 5054

E-mail: [ouvidoria@pmna.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@pmna.ms.gov.br)

Site: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/MS/NOVAANDRADINA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



Nova Andradina - MS, 03 de janeiro de 2023

### **PONTOS RELEVANTES ANALISADOS**

Após análise dos relatórios, observamos os seguintes pontos a serem destacados:

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

- a. Conduta ética dos servidores no atendimento aos usuários do serviço público.
- b. Possíveis irregularidades cometidas por servidores públicos.
- c. Alguns servidores supostamente não cumprem a carga horária.
- d. Alguns servidores supostamente ganhando horas extras sem a efetiva realização do serviço.

Em todos os casos, a Ouvidoria do Município montou processo administrativo, a fim de cientificar a Controladora Geral do Município, Sra. Christiane Tosti, responsável pela apuração de irregularidades, algumas denúncias foram aceitas dando origem a Sindicâncias administrativas.

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

- a. Mau atendimento por parte de alguns servidores e setores, principalmente na secretaria de saúde e órgãos vinculados.
- b. Terrenos com entulhos e mato alto.
- c. Buracos nas vias públicas.
- d. Falta de medicamentos na farmácia básica.
- e. Demora no agendamento de consultas ou exames.
- f. Falta de atendimento telefônico por servidores em setores essenciais, como na saúde.
- g. Comércio causando perturbação do sossego da vizinhança.

**3. Dentro 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.
- d. Reparos em buracos na via.
- e. Obras e melhorias no trânsito, como construção de quebra-molas.

**Ouvidoria do Município**

Av. Antônio Joaquim De Moura Andrade, 541 - Nova Andradina – MS CEP: 79750-000 Fone: (67) 3441-1250 – Ramal: 5054

E-mail: [ouvidoria@pmna.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@pmna.ms.gov.br)

Site: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/MS/NOVAANDRADINA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



Nova Andradina - MS, 03 de janeiro de 2023

## Sugestões de Medidas e Políticas Públicas para o ano de 2022

Analisando os dados produzidos pela ouvidoria no ano de 2022 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 problemas futuros, que foram apontados pelas diversas manifestações dos munícipes. Desta forma seguem as sugestões:

- 1. Controle do registro de hora extras e produtividade dos servidores por meio de sistema informatizado**, algumas denúncias foram no sentido de que servidores estariam recebendo por trabalho que não é realizado na prática, devido à falta de controle/fiscalização dos superiores.
- 2. Maior rigidez e controle do ponto eletrônico ou papel**, diversas denúncias foram no sentido de que os servidores se aproveitam da falta de fiscalização e punição para os servidores transgressores.
- 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.**
- 4. 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. Revitalização da comissão do estágio probatório**, muito embora tenha sido criada durante 2020, ainda não houve publicações que apontem as medidas tomadas pela comissão. Não tivemos também pareceres publicados 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.
- 5. Falta de publicação dos servidores em gozo de férias**, assim não há como se ter um controle social de servidores que estejam ou não em férias.
- 6. Disseminação de informação sobre os medicamentos disponíveis/falta na rede pública**, devido a reclamações, na maioria das vezes, tratar se de medicamento que não é fornecido pela rede municipal, nem rede estadual de saúde, que nesse caso seria obtido por via judicial, seria benéfico que as unidades de saúde fossem conectadas, via sistema,

Ouvidoria do Município

Av. Antônio Joaquim De Moura Andrade, 541 - Nova Andradina – MS CEP: 79750-000 Fone: (67) 3441-1250 – Ramal: 5054

E-mail: [ouvidoria@pmna.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@pmna.ms.gov.br)

Site: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/MS/NOVAANDRADINA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA

Estado de Mato Grosso do Sul

Ouvidoria do Município



Acesso à  
Informação  
Municipal

Nova Andradina - MS, 03 de janeiro de 2023

com a farmácia básica e pudessem repassa a informação ao cidadão sobre a disponibilização ou não do medicamento na rede. Outro caso também, é que umas das consequências da Pandemia de Covid-19, muitos laboratórios apresentaram dificuldade em fornecer os medicamentos, devido à falta de componentes básicos para sua fabricação, assim sendo necessário informar a população que não somente no município, mas em todo país ocorreu a falta de medicamentos.

7. **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.**
8. **Maior agilidade e ampliação 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 reabrim, para tanto que se realize um estudo de ruas que precisam de recuperação por lama asfáltica, pois em alguns casos, como em diversas ruas do Bairro Portal do Parque, que necessitam de recapeamento total devido a desnível do asfalto, que não pode ser sanado por tapa buraco, causando o empoçamento de água e sujeira, que leva a reclamações dos moradores e também no caso do bairro Jardim Monte Carlo que necessitariam que recapeamento e total na vias devido ao grande fluxo de veículos pesados, e a intensa corrente de águas fluviais que contribuem para abertura de buracos, levando as reclamações apresentadas.
9. **Melhorias no sistema de transparência do município**, após a troca de sistema operacional da prefeitura, de Desktop para Cloud, verificamos que ocorreram muitas inconsistências na transparência ativa do município, ou seja, muitas informações que obrigatoriamente devirão estar no site não estão, como exemplo as informações referentes aos servidores, níveis salaria, carga horaria entre outros, e pontos muito importantes para a boa classificação do município em pesquisas realizados no país referente a transparência pública, sugerimos que seja solicitado aos responsáveis do setor para que verifiquem os pontos que devem ser corrigidos.
10. **Unificação dos sistemas de legislação municipal**, estão sendo utilizados dois sistemas diferentes, aparentemente um dos links possui as leis e decretos mais antigos e o outro os mais recentes, porém, não há como saber qual é qual, deduzimos estas informações analisando as páginas. É necessário unificar toda a legislação em um só local de fácil acesso e manuseio para o cidadão acessar livremente, ou que seja criado somente uma página, com a legislação mais recente, com a citação de um link que direcionem para os arquivos mais antigos.

**Ouvidoria do Município**

Av. Antônio Joaquim De Moura Andrade, 541 - Nova Andradina – MS CEP: 79750-000 Fone: (67) 3441-1250 – Ramal: 5054

E-mail: [ouvidoria@pmna.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@pmna.ms.gov.br)

Site: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/MS/NOVAANDRADINA/Manifestacao/RegistrarManifestacao>





Nova Andradina - MS, 03 de janeiro de 2023

**11. Continuação da implantação do Sistema SIGA que tem por objetivo transformar os processos e arquivos físicos em digitais.**

**Ações da Ouvidoria do Município**

Neste ano de 2022 a ouvidoria do município evoluiu, implementamos:

- Trabalhamos como ouvidoria ativa e reativa, produzindo relatórios e dados apontando ao gestor público pontos recorrentes de atendimento e sugestão de soluções para as demandas.
- Participamos de todos os cursos disponíveis sobre ouvidoria em nosso estado e os disponibilizados *online* pelo governo federal via CGU, estando completamente atualizados sobre o tema.
- Banners de identificação nos moldes da recomendação da CGU.
- 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.

Adicionamos em anexo os pedidos de acesso a informação que registramos no sistema e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) no ano de 2022.

**Solicitamos que os pontos sugeridos sejam analisados, pois as correções destes gargalos do serviço público municipal trariam diversos benefícios à população.**

Respeitosamente,

---

GRACIELE FERNANDES PEREIRA  
**OUVIDORA DO MUNICÍPIO**