



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ANDRADINA

Estado de Mato Grosso do Sul
Ouvidoria do Município



Acesso à
Informação
Municipal

Nova Andradina - MS, 04 de janeiro de 2024

CI N.º 001/2024/Governadoria/Ouvidoria

Excelentíssimo Sr.
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 2023, qual encaminhamos para conhecimento e análise.

Fazem parte do relatório anual os documentos elencados abaixo:

1. Relatório dos atendimentos recebidos e tratados;
2. Painel Federal “E aí Resolveu?”;
3. Pontos Relevantes Analisados;
4. Sugestões de Medidas e Políticas Públicas para o ano de 2023;
5. Ações da Ouvidoria do Município.

Respeitosamente,

GRACIELE FERNANDES PEREIRA
OUVIDORA DO MUNICIPIO



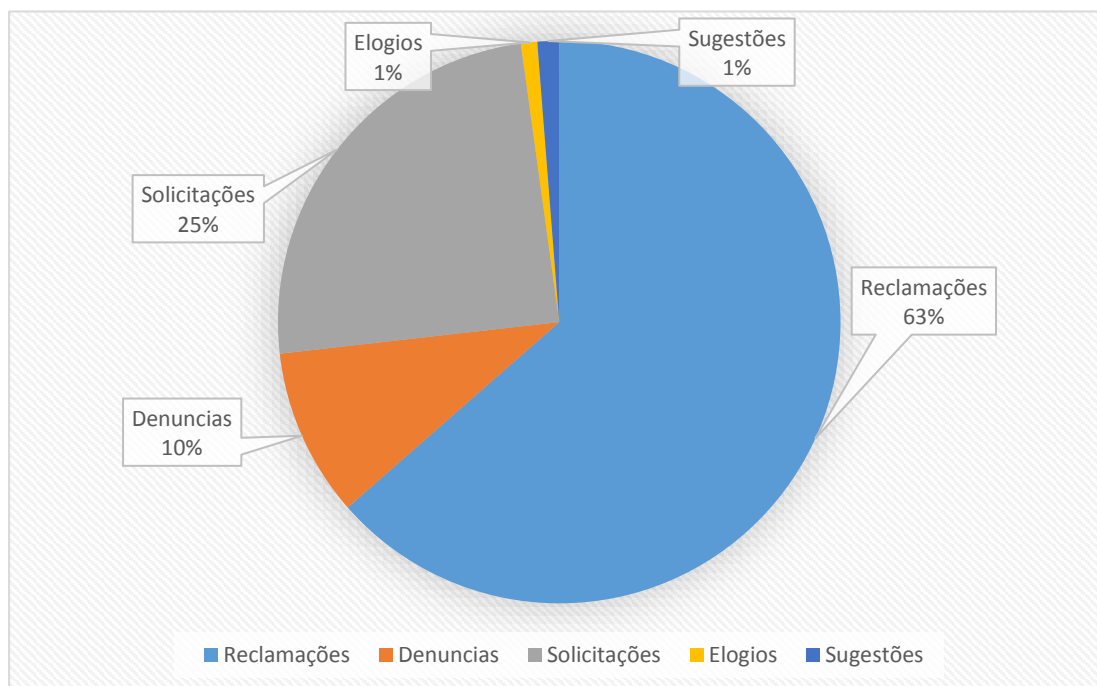
Nova Andradina - MS, 04 de janeiro de 2024

Relatório Ouvidoria do Município 2023

Total de Manifestações Recebidas	339
Manifestações Respondidas	298
Manifestações em Tramitação	23
Manifestações Arquivadas	18

Classificação das Manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamações	204
Denúncias	31
Solicitações	79
Elogios	3
Sugestões	4
Manifestações	321



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

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



Nova Andradina - MS, 04 de janeiro de 2024

Quantidade de Manifestações por Secretarias Municipais

Secretária	Quantidade
Serviços Públicos	127
Saúde	58
Governadoria	37
Finanças e Gestão	53
Infraestrutura	10
Planejamento e Administração	17
Assistência Social	4
Meio A. e D. Integrado	4
Educação	11
PREVINA	0
Total	321



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

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



Nova Andradina - MS, 04 de janeiro de 2024

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

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



Nova Andradina - MS, 04 de janeiro de 2024

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. Supostos abuso de poder hierárquico para com os colegas de trabalho.
- d. Alguns servidores supostamente não cumprem a carga horária.

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 ou PAD (Processo Administrativo Disciplinar).

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. Insatisfação ou demora no serviço prestado pelos órgãos municipais, principalmente no setor da saúde e serviços públicos.
- g. Limpeza de via pública.

3. Dentro as Solicitações, ressaltamos:

- a. Fiscalização pelos fiscais de posturas em terrenos baldios, com entulhos e excesso de mato.
- b. Reparos na iluminação pública.
- c. Reparos em buracos na via.
- d. Obras e melhorias no trânsito, como sinalização.
- e. Resposta a pedidos de agendamentos de consultas e exames.

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

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



Nova Andradina - MS, 04 de janeiro de 2024

Sugestões de Medidas e Políticas Públicas para o ano de 2023

Analisando os dados produzidos pela ouvidoria no ano de 2023 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. **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.
2. **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.**
3. 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.
4. **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.
5. **Disseminação de informação sobre os medicamentos disponíveis/falta na rede pública**, devido a reclamações, na maioria das vezes, tratar se de medicamento que esta em falta na farmácia, muitas vezes por atraso na entrega pelo fornecedor ou outros problemas burocráticos, seria benéfico que as unidades de saúde fossem conectadas, via sistema, com a farmácia básica e pudessem repassa a informação ao cidadão sobre a disponibilização ou não do medicamento na rede.
6. **Ampliar a fiscalização dos terrenos baldios na cidade**, pois foram centro de reclamações dos munícipes. Os terrenos abandonados trazem transtornos constantes aos

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

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, 04 de janeiro de 2024

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.**

7. **Maior agilidade e ampliação em serviços tapas buracos ou recapeamento das vias**, 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 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.
8. **Melhorias no sistema de transparência do município**, após a troca de sistema operacional da prefeitura, de Desktop para Cloud no ano de 2022, 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 ao contratos firmados que não estão sendo incluídos os arquivos, e os contratos anteriores a migração também não trazem todas as informações nem arquivos, entre outros situações, é muito importante a correta informação e documentos, 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.
9. **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.
10. **Ampliação do Sistema SIGA que tem por objetivo transformar os processos e arquivos físicos em digitais**, sendo importante destacar que ainda existem muitos processos físicos, seria interessante realizar um processo de migração daqueles processos que triam uma “vida longa”, como processos de aluguel e obras, para o formato digital, para uma maior transparência e controle.

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

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, 04 de janeiro de 2024

Ações da Ouvidoria do Município

Neste ano de 2023 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.
- 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.
- Adesão ao sistema de ouvidoria do Ministério da Saúde “OuvidorSUS”

Adicionamos em anexo os pedidos de acesso a informação que registramos no sistema e-SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) no ano de 2023.

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

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

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