

***OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE BASTOS/SP***

***RELATÓRIO
ANUAL***

2023



PREFEITO
MANOEL IRONIDES ROSA

OUVIDOR GERAL
DANIELA TAÍS DE OLIVEIRA

OUVIDOR SAÚDE
ALICE BABA OKI



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL DE 2023

1. INTRODUÇÃO

É com satisfação que apresentamos o Relatório Anual da Ouvidoria Municipal do município de Bastos/SP, um documento que reflete o comprometimento contínuo em promover a transparência, a participação cidadã e a melhoria dos serviços públicos em nosso município.

Ao longo dos últimos anos, a Ouvidoria Municipal vem desempenhando um papel fundamental na aproximação entre os cidadãos e a gestão pública, sendo um canal crucial para a manifestação de sugestões, reclamações, elogios e denúncias. Este relatório não apenas evidencia as demandas recebidas, mas também as ações adotadas para atender às necessidades da população, fortalecendo os laços de confiança entre governo e munícipes.

A Ouvidoria Geral do Município de Bastos/SP foi criada nos termos da Lei Municipal nº 2.814/18 em 31/08/18 tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Devido a importância e responsabilidade da Ouvidoria Municipal seguimos os requisitos da conduta ética, abertura de diálogo, habilidade de comunicação, compromisso com a participação cidadã e com os Direitos Humanos, contribuição com a eficiência e melhoria da Gestão Pública e compromisso com a Lei Geral da Proteção de Dados.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Municipal se empenha em oferecer diversos canais de comunicação para garantir que todos os cidadãos tenham a oportunidade de se expressar, contribuir e receber retorno de suas manifestações. Estamos à disposição para ouvir, encaminhar e solucionar demandas, proporcionando um serviço ágil, eficiente e transparente.



Nossos Canais de Atendimento são por meio de **formulário eletrônico** no endereço <https://www.bastos.sp.gov.br/ouvidoria>, via **telefone fixo** 14-3478-9800, **e-mail** ouvidoria@bastos.sp.gov.br, **presencial** e por meio de **correspondência postal** na Rua Adhemar de Barros, 600. As manifestações referentes à **Secretaria Municipal de Saúde** também são recebidas através de **celular/whatsapp** 14-99783-3219, **telefone fixo** 14-3478-1969, **e-mail** saudeouvidoria@bastos.sp.gov.br e de forma presencial na Rua 15 de Novembro, 316.

A Ouvidoria Municipal se compromete em manter a confidencialidade das informações recebidas, bem como em dar um retorno claro e objetivo a cada manifestação registrada, promovendo a transparência e a efetiva resolução das demandas.

3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

SUGESTÃO: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

ELOGIO: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SOLICITAÇÃO: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

DENÚNCIA: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BASTOS

QUEREMOS OUVIR VOCÊ!



SOLICITAÇÃO



ELOGIO



DENÚNCIA



SUGESTÃO



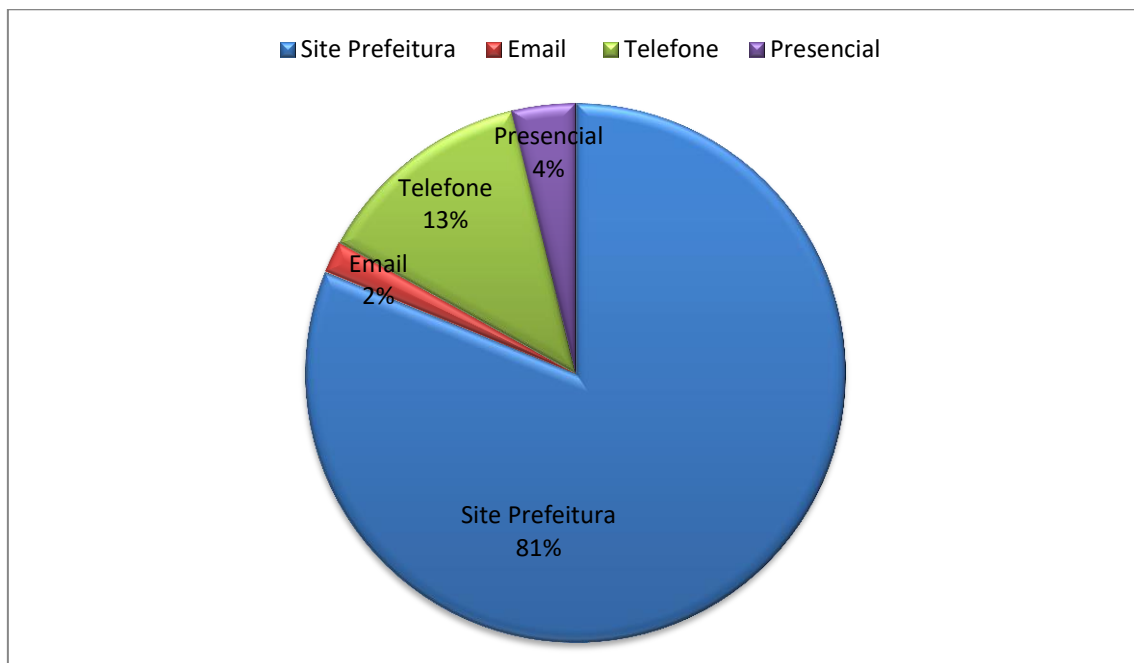
RECLAMAÇÃO





4. DEMONSTRATIVOS QUANTITATIVOS DE ATENDIMENTOS

TOTAL DE ATENDIMENTOS - 53





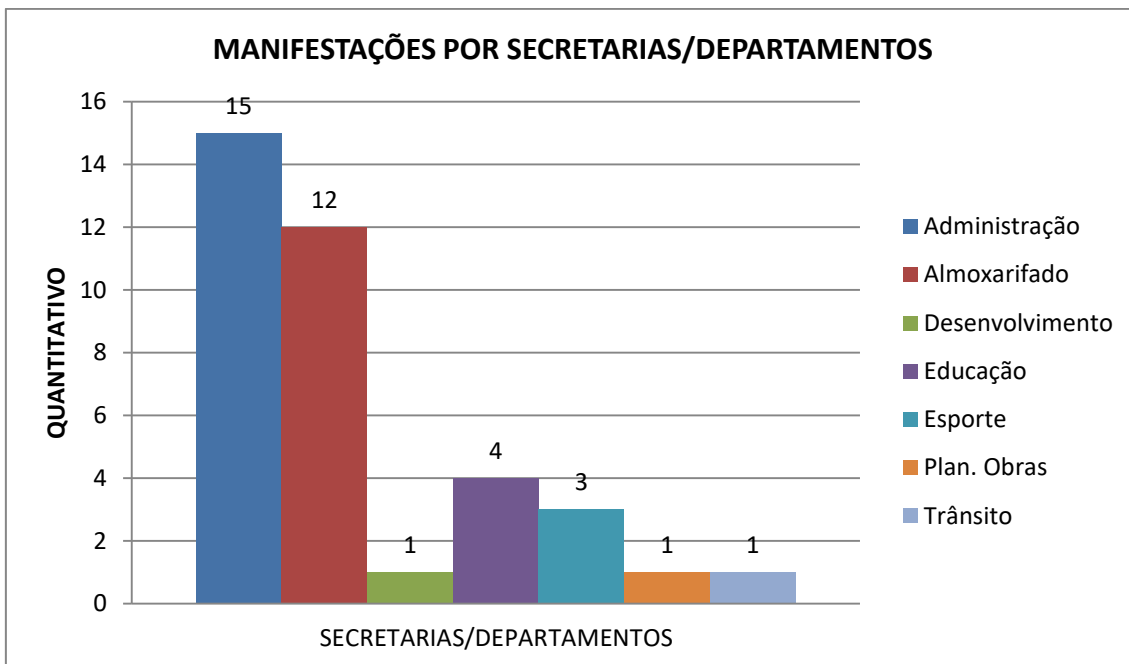
Podemos observar conforme demonstrado nos gráficos acima que houve um considerável aumento em relação ao ano de 2022 de 47,22%, com 36 chamados em 2022 subindo para 53 no ano de 2023.

Cabe informar que do total de 53 demandas protocoladas, algumas tiveram mais de um motivo de manifestação no mesmo registro, por exemplo, uma reclamação e sugestão, gerando um total de 62 manifestações.

5. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIAS E OU DEPARTAMENTOS

Conforme observado no gráfico abaixo, a secretaria com maior número de demanda foi a Administração, sendo o maior número de chamados (15), sendo eles pedidos de informações (05), seguindo de reclamações de condutas de funcionários (03), telefone fora do ar (02), empresa irregular (02) e sugestões (03). A segunda é o setor do Almojarifado com reclamações sobre limpezas de vias públicas (02), coleta de lixo (03) e troca de lâmpadas que hoje é feito por empresa terceirizada (06).

Ressaltamos que a Secretaria Municipal de Saúde será analisada separadamente por constituir Ouvidoria Saúde.



Administração - Empresa Irregular, Conduta Funcionários, Telefone fora ar, Sugestões e Informações.

Almoarifado - Coleta de lixo, Limpeza Vias Públicas, Mato alto em Terrenos Particulares, Troca de Lâmpadas.

Desenvolvimento - Informações, Conduta de Funcionários.

Educação - Transporte de Alunos, Conduta Funcionários.

Esporte - Areia de Quadra, Iluminação de Quadras e Rede de Quadras.

Planejamento e Obras - Rampa Irregular

Trânsito - Rampa Irregular



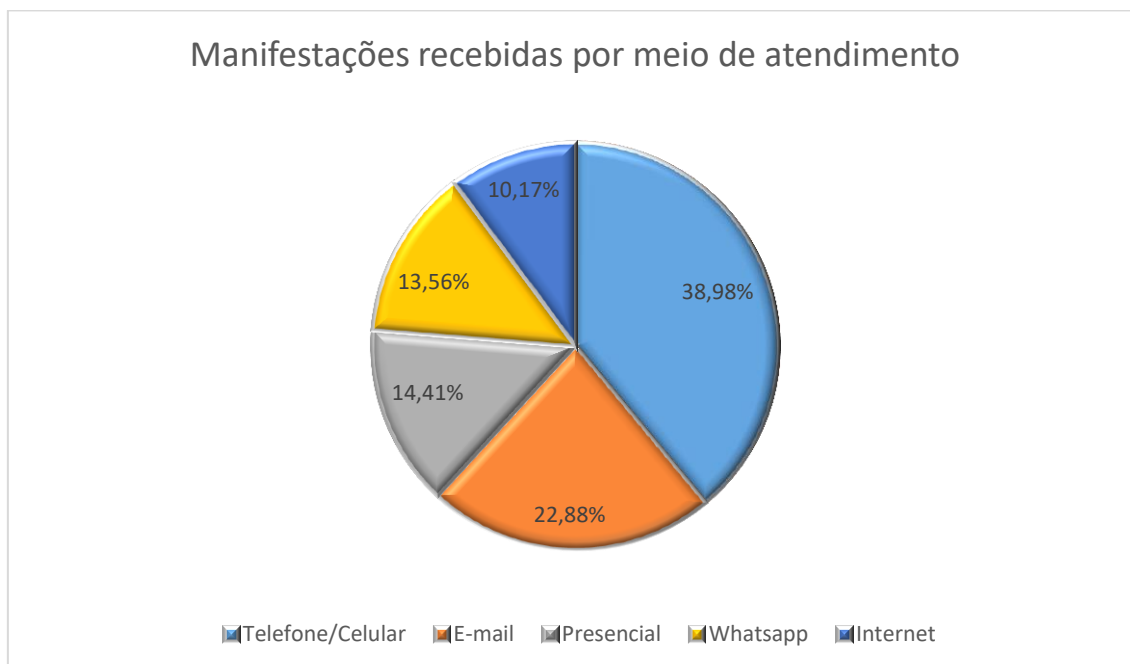
6. MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA SAÚDE

A Ouvidoria em Saúde iniciou suas atividades em março de 2019, após a reorganização da Secretaria Municipal de Saúde, pela lei municipal nº 2.876 de 21/12/2018.

Total de manifestações recebidas por meio de atendimento

Meio de Atendimento	Quantidade	%
Telefone/Celular	46	38,98
E-mail	27	22,88
Presencial	17	14,41
Whatsapp	16	13,56
Internet/Portal Prefeitura	12	10,17
Total Geral	118	100

Gráfico 1 - Total de manifestações recebidas por meio de atendimento





O meio de atendimento mais utilizado pelos usuários foi o telefone/celular acessado 46 vezes.

Em julho, a ouvidora de saúde passou a ter acesso ao sistema de ouvidoria do portal da prefeitura, mas somente das manifestações relacionadas ao setor de saúde.

TOTAL DE ATENDIMENTOS – 118

Classificação das Manifestações Recebidas



No gráfico acima verifica-se que do total de manifestações recebidas as reclamações ultrapassam os 78%; houve um considerável acréscimo em relação a 2022 onde a taxa foi de 55,67%.

Cabe informar que do total de 118 demandas protocoladas, algumas tiveram mais de um motivo de manifestação no mesmo registro, por exemplo, uma reclamação e sugestão, gerando um total de 126 manifestações.



Entre as unidades de saúde, a Vigilância em Saúde foi a que mais recebeu reclamações com 15 registros, sobre terrenos baldios com cobras e escorpiões (26,67%), foco de dengue (20%), mato alto (40%), entulhos acumulados (26,67%); em 2022 foram 2 demandas. Em segundo lugar a USF IV Rosemary Guedes Freires com 13 reclamações, referente a não ter consulta médica no dia (38,46%), não emissão da declaração de vacina no mesmo dia (30,77%), demora para os atendimentos de enfermagem (38,46%), dificuldade em conseguir agendar exame preventivo feminino (15,38%), modo de atendimento da médica e enfermeiras (30,77%), não ter atendimento médico após retorno da energia (23,08%), dentre outros; em 2022 houve 6 demandas.

Para as solicitações foram realizados 25 pedidos, de agendamento ou reagendamento de consultas no CEO (12%), exame de colonoscopia (8%), exames de Ultrassom/Endoscopia/Nasofibrosopia (4% cada), consulta com Fonoaudiólogo/Endocrinologista/Reumatologista/Vascular/Dematologista (4% cada) e solicitação por meio de alvará judicial (16%); entre outros.

Não houve nenhum elogio registrado na ouvidoria.

Houve 8 manifestações entregues fora do prazo. As demandas foram respondidas aos manifestantes num prazo médio de 12 dias.

Das manifestações protocoladas na Ouvidoria de Saúde, houve 21 reclamações referentes às condutas de funcionários com atos diversos; 14 reclamações em não conseguir consulta médica para o dia ou demora em conseguir; 6 reclamações de mato alto; 4 reclamações em não conseguir a declaração de vacina no mesmo dia.

Sugere-se capacitação aos funcionários, principalmente aos que atendem diretamente o público, com orientações sobre condutas, modos de acolhimento aos cidadãos.

7. MEDIDAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO

Todas as demandas recebidas na Ouvidoria foram tratadas e enviadas ao setor responsável para análise e resposta referente à manifestação realizada. Alguns casos urgentes foram resolvidos com o responsável do setor relacionado no mesmo dia ou no dia útil seguinte.

As manifestações foram resolvidas e respondidas ao cidadão, em um prazo médio de 12 dias.

Orientamos de forma geral a todas as secretarias e ou departamentos que as respostas devem ser efetuadas no prazo de 15 (quinze) dias, sempre observando a qualidade de resposta, ou seja, a mesma deve ser de forma clara, objetiva e transparente.



Em casos envolvendo conduta de funcionários, a Gestão da pasta pertencente ao funcionário realizou reuniões orientando os mesmos na correção dos erros e solicitou busca de melhorias, em casos mais graves medidas com análise por Auditoria e Processos Administrativos foram instaurados.

Nos casos tocantes à prestação de serviços, cada setor responsável foi acionado para resolver a demanda da forma mais satisfatória ao cidadão.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

No ano de 2023 foi realizada pesquisa de satisfação da população quanto aos serviços prestados pela Administração Municipal, em cumprimento da Lei 13.460/2017, através do método de pesquisa quantitativa através de abordagem interpessoal e individual. A coleta das informações se deu de forma digital através de software específico de pesquisa, com equipe de entrevistadores capacitados especificamente para tal finalidade.

Tal pesquisa encontra-se disponível para acesso no site da Prefeitura Municipal de Bastos. Foram realizadas 192 entrevistas, onde todos os bairros foram abrangidos, proporcionando assim uma avaliação global.

CONSELHO DE USUÁRIOS

Buscando maior integração entre Administração Pública Municipal e seus cidadãos, em 16 de dezembro de 2022 foi constituído através da Portaria nº 7348/22 o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos formado por munícipes e servidores públicos, onde sua primeira reunião foi em 31 de janeiro de 2023. Nas reuniões são tratadas pautas como por exemplo a Dengue, números, ações como prevenir. Todos os membros participantes podem trazer pauta espontânea a serem discutidas durante a reunião, todos expõem seus casos e emitem opiniões para melhor forma de resolutividade dos casos apresentados. Gostaríamos que mais munícipes participassem, mas infelizmente não há tantas adesões, pois cada um tem sua rotina, trabalho, mas continuamos buscando para que aconteça.



QUESTIONÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

Seguindo com intuito de melhorar a qualidade dos serviços prestados e na tentativa de identificar as possíveis falhas no processo de trabalho, a Secretaria de Saúde através da Ouvidoria Saúde disponibiliza questionários de satisfação dos usuários com perguntas relacionadas aos serviços nas unidades de saúde. Os questionários possuem perguntas estruturadas em muito bom, bom, regular ou ruim, e específicas para cada tipo de serviço, acomodações, tempo de espera de atendimentos, acolhimento, profissionais, transporte entre outros. Possuem também espaço aberto para comentários.

Em 2023 foram registrados 410 questionários respondidos, conforme apresentado abaixo.

Tipo Manifestação	Total/tipo	%
Elogio	229	55,85
Reclamação	121	29,51
Sugestão	18	4,39
Agradecimento	33	8,05
Solicitação	9	2,2
Total Geral	410	100

ANÁLISE E CONCLUSÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Compreender que, por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, é uma forma de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

Por fim, prosseguimos no propósito como instrumento democrático de controle social das políticas públicas evoluindo na busca incessante de viabilização dos direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito da Administração Pública Municipal.



Prefeitura do Município de
BASTOS

Ouvidoria do Município de Bastos
