

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA MANIFESTAÇÕES 2023

Atendendo às exigências do artigo 15º da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017 e o Decreto Municipal nº 1849 de 20 de maio de 2019, é apresentado o relatório de gestão sobre as manifestações recebidas na Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Iomerê no ano de 2023.

Em 2023 foram recebidas vinte e seis manifestações na Ouvidoria. Sendo uma presencial, uma por e-mail, duas por telefone e vinte e duas através do Sistema Fala.BR.

A seguir detalha-se as manifestações recebidas por data, classificação, motivos e providências adotadas:

Ordem	Data	Classificação	Motivos	Providências Adotadas
1	09/01/2023	Solicitação	Solicitação de resposta a questionário para pesquisa de dissertação de Mestrado.	O questionário foi respondido.
2	11/01/2023	Solicitação	Pedido de envio de comprovante de pagamento de nota fiscal.	Enviamos o comprovante de pagamento.
3	23/02/2023	Solicitação	Pedido de Atestado de Capacidade Técnica.	Enviamos o Atestado de Capacidade Técnica.
4	13/03/2023	Solicitação	Pedido de envio de comprovante de pagamento de nota fiscal.	Enviamos o comprovante de pagamento.
5	14/03/2023	Reclamação	Mal atendimento a idoso e demora no atendimento no Posto de Saúde.	A situação foi averiguada. Foi orientado a servidora a melhorar a abordagem aos pacientes e foi explicado os motivos da demora na consulta.
6	05/05/2023	Denúncia	Servidor acumulando função pública.	Foi verificado a denúncia e a mesma não encontrou veracidade pois a segunda função do servidor não é pública.
7	05/05/2023	Denúncia	Acionamento de Conselho Tutelar e Assistência Social para averiguar situação de negligência familiar.	Conselho Tutelar e Assistência Social realizaram visita e acompanhamento à família.
8	05/05/2023	Denúncia	Acionamento de Conselho Tutelar e	Conselho Tutelar e Assistência Social

			Assistência Social para averiguar situação de negligência familiar.	realizaram visita e acompanhamento à família.
9	10/05/2023	Solicitação	Pedido de envio de comprovante de pagamento de nota fiscal.	Enviamos o comprovante de pagamento.
10	25/05/2023	Denúncia	Direção e servidores de escola sendo desagradáveis com professores e alunos.	O Secretário de Educação informou que conversou com os envolvidos para solucionar o ocorrido.
11	26/07/2023	Reclamação	TFD do município se recusou a levar paciente pois pedido não atendeu ao prazo de antecedência estipulado.	Secretaria justificou que necessita dos pedidos de TFD com antecedência para planejar as viagens e que essa orientação é dada a todos os pacientes.
12	27/07/2023	Reclamação	Mau atendimento de servidores do Posto de Saúde.	A Secretaria de Saúde conversou com a profissional de forma a orientar sobre questões comportamentais e éticas no trabalho.
13	13/08/2023	Reclamação	Mau atendimento de servidores no Posto de Saúde.	Os servidores foram orientados e cobrados quanto a um melhor empenho e empatia com os pacientes.
14	13/08/2023	Reclamação	Falta de atendimento telefônico no Posto de Saúde em horários próximos à saída dos servidores.	Secretário esclareceu que contatou empresa de telefonia para corrigir falhas operacionais e que ele próprio atende o telefone após o expediente. Também foi disponibilizado outros meios de contato.
15	13/08/2023	Reclamação	Falta de profissionalismo de profissionais do Posto de Saúde.	Secretaria respondeu que ficará atenta para que tal situação não ocorra na Unidade de Saúde e que foi oferecido formação

				aos profissionais sobre atendimento humanizado.
16	17/08/2023	Reclamação	Falta de profissionalismo de profissionais do Posto de Saúde.	Secretaria respondeu que ficará atenta para que tal situação não ocorra na Unidade de Saúde e que foi oferecido formação aos profissionais sobre atendimento humanizado
17	26/08/2023	Pedido de Acesso à Informação	Pedido de DIRF de cada pessoa jurídica referente aos anos de 2018 à 2022	Foram enviados os demonstrativos e relatórios.
18	10/10/2023	Reclamação	Mau atendimento de servidores no Posto de Saúde.	Secretaria esclareceu a quantidade de pessoas necessárias na recepção e que tomou providência para evitar acessos indevidos na recepção e evitar aglomerado indevido.
19	24/10/2023	Solicitação	Retificação no edital de concurso público para incluir formação em Recursos Humanos no Cargo de Analista de Recursos Humanos.	Foi esclarecido que o edital do concurso foi elaborado conforme a lei vigente, mas que foi enviado à Câmara um Projeto de Lei para alterar a legislação.
20	01/11/2023	Reclamação	Falta de profissionalismo de servidores no Posto de Saúde.	O Secretário conversou com a servidora de forma a demonstrar a falha cometida no relacionamento com os pacientes e solicitou que tal situação não volte a ocorrer e foi alterado o horário de trabalho da servidora.
21	07/11/2023	Solicitação	Pedido de envio de comprovante de pagamento de nota fiscal.	Enviamos o comprovante de pagamento.
22	08/11/2023	Solicitação	Pedido de envio de comprovante de	Foi informado que o pagamento não foi realizado pois o

			pagamento de nota fiscal.	município não havia recebido a nota fiscal ainda.
23	10/11/2023	Denúncia	Denúncia referente a empresa prestadora de serviço referente irregularidades cometidas em outros municípios.	Foi analisado que a contratação da empresa se deu de forma correta em nosso município e que a mesma apresentou todos os documentos solicitados.
24	16/11/2023	Solicitação	Pedido de envio de comprovante de pagamento de nota fiscal.	Enviamos o comprovante de pagamento.
25	14/12/2023	Solicitação	Solicitação de documentos referente pagamento.	Foi explicado que o empenho foi anulado uma vez que o produto não foi entregue.
26	15/12/2023	Reclamação	Demora para conseguir consulta com ortopedista e atraso de médicos para realizar consultas.	Foi explicado que as consultas seguem uma fila do SUS através do SISREG de acordo com ordem cronológica e urgência nos atendimentos de ortopedista, mas que a fila de espera pode ser de até 3 meses.

Reitera-se que foi constatado um número expressivamente maior de manifestações em comparação com o ano de 2022, quando foram recebidas sete manifestações na ouvidoria apenas.

Quando uma manifestação é anônima, a mesma não permite que o cidadão que efetuou a manifestação visualize a resposta/solução à questão trazida, porém todas as demandas são averiguadas independentemente de serem anônimas ou não.

Todas as manifestações são recebidas pela Ouvidora do Município e encaminhadas para os setores responsáveis responderem as questões, investigarem o ocorrido e dar as tratativas necessárias.

Iomerê, 11 de janeiro de 2024.

Helin Perazzoli Bogoni
 Controle Interno e Ouvidora

Ciente: Luci Pereti
 Prefeita Municipal