

RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DA OUVIDORIA DE 2021

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CAXAMBU- MG



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU

Estado de Minas Gerais

Endereço : Praça 16 de Setembro, nº 24 ,Centro Caxambu-MG

Cep 37440-000



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU

Estado de Minas Gerais

INTRODUÇÃO

Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Caxambu– Ano 2021.

Para dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da OGMU no ano de 2021 este relatório abrange as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão da Prefeitura Municipal de Caxambu, e as manifestações dos usuários do serviço público municipal de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Este documento tem por finalidade apresentar melhor este importante setor da gestão pública, os canais disponíveis para registro de manifestação, a classificação das manifestações, as medidas de transparência e eficiência tomadas pela Ouvidoria.

CONCEITO

A Ouvidoria apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura. Estabelece-se ainda como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública. A Ouvidoria atua na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos. O serviço é parte inseparável da prestação de contas e da transparência na gestão pública. É o melhor jeito de governar: ouvindo as pessoas. A Ouvidoria funciona para contribuir de forma decisiva para maior eficiência, efetividade e clareza nas ações da Prefeitura.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:

Reclamação-Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Denúncia - Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Elogio -Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido.

Sugestão- Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública.

Solicitação-Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública e/ou informações a respeito.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU

Estado de Minas Gerais

CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão pode enviar sua manifestação por meio dos seguintes canais de comunicação:

→ Central de atendimento FALE CONOSCO: (35) 99720-1756 

→ Portal da Ouvidoria: <https://www.caxambu.mg.gov.br/pagina/22/ouvidoria-de-caxambu>

→ Aplicativo Cidadão Online : disponível para download nas plataformas digitais Play Store e Apple Store

→ e-mail : ouvidoria@caxambu.mg.gov.br

→ Atendimento Presencial: Praça 16 de Setembro, nº 24, Centro Caxambu-MG - De Segunda a Sexta.

Atendimentos OUVIDORIA

Todos os registros informam o posicionamento dos departamentos responsáveis e quais as providências tomadas para a resolução da demanda em questão.

Todas as respostas enviadas pelas secretarias estão arquivadas junto à Ouvidoria Geral.

As respostas concedidas, tanto aos manifestantes identificados quanto ao registro das manifestações anônimas, foram conclusas, tendo em vista que foi explícito o posicionamento das secretarias municipais correspondentes.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU

Estado de Minas Gerais

Relatório Ouvidoria Municipal (Resumo)

Período: 2021

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECBIDAS	184
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS	184
MANIFESTAÇÕES EM ACOMPANHAMENTO	-

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 14 dias

MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
Reclamação	78	42,39
Solicitação	46	25,00
Denúncia	33	17,93
Elogio	19	10,33
Sugestão	8	4,35

CANAL	QUANTIDADE	%
Fale Conosco	58	31,52
Email	56	30,43
GRP/Portal do Cidadão	36	19,57
Presencial	21	11,41
Telefone	13	7,07

SECRETARIA	QUANTIDADE	%
Saúde	60	32,61
Obras Transito e Serviços Públicos	37	20,11
Fiscalização Obras e Posturas	29	15,76
Vigilância Sanitária	12	6,52
Meio Ambiente	11	5,98
Outras	35	19,02

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Atendimento de Servidores	41	22,28
Serviços públicos	40	21,74
Lotes sujos	15	8,15
Covid	12	6,52
Vacinação	11	5,98
Diversos	65	35,33



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU

Estado de Minas Gerais

Atendimentos FALE CONOSCO

Serviço de atendimento ao cidadão, através do qual é possível solicitar orientações, informações e tirar suas dúvidas.

Canais de Atendimento:

E-mail: ouvidoria@caxambu.mg.gov.br \ WhatsApp e Telefone: (035) 99720 1756 

DADOS ESTATÍSTICOS DO ATENDIMENTO FALE CONOSCO

Relatório Atendimento FALE CONOSCO (Resumo)

Serviço de informações e orientação ao cidadão

Período : 2021

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECBIDAS	345
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS	345
TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA	2 DIAS

MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
Solicitação de informação	345	100,00

SECRETARIA	QUANTIDADE	%
Cadastro	62	17,97
Saúde	55	15,94
Dívida Ativa	38	11,01
Turismo	28	8,12
Fisc. Tributária	20	5,80
Outras	142	41,16

CANAL	QUANTIDADE	%
Whatsapp	193	55,94
Email	150	43,48
Tel	2	0,58

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
IPTU	68	19,71
Vacinação	29	8,41
Requerimentos (informações)	17	4,93
Covid	15	4,35
Processo Seletivo	9	2,61
Diversos	207	60,00



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU

Estado de Minas Gerais

PONTOS RECORRENTES

- informações sobre IPTU.
- informações sobre COVID /VACINAÇÃO.
- manifestações a respeito de ATENDIMENTOS PRESTADOS (ELOGIOS E RECLAMAÇÕES).
- manifestações a respeito de SERVIÇOS PÚBLICOS (COLETA LIXO, PODA, etc..).

AÇÕES EFETIVAS DA OUVIDORIA

- Recebimento e tratamento de 184 manifestações de Ouvidoria durante o período, que foram devidamente registradas, analisadas, encaminhadas ao setor competente e respondidas aos interessados.
- Atendimento de 345 solicitações de informação, pelo serviço FALE CONOSCO.
- Monitoramento dos Requerimentos/Protocolos Online, com emissão de relatórios periódicos.
- Reformulação da CARTA DE SERVIÇOS no site da Prefeitura.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após acompanhamento e análise constante das manifestações, por parte desta Ouvidora Geral, consideramos pertinente sinalizar as seguintes sugestões:

Sugerimos que seja reavaliado pela Administração Municipal o local de atendimento da Ouvidoria para garantir atendimento privativo, confidencial e sigiloso.

Sugerimos que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência.

Recomendamos que seja observado o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta, uma vez que a ausência de retorno (positivo ou negativo) resulta em descrédito do cidadão em relação a prestação de serviços da Administração Pública.

Recomendamos a utilização do Órgão de Ouvidoria, como um instrumento de gestão pública, tanto pela Administração, quanto pelo Cidadão.

Gustavo Arantes Lage

Ouvidor Geral

Caxambu, 31 de março 2022.