

RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DA OUVIDORIA DE 2023

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 2023.

Para dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da OGMU no ano de 2023 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 2023.

Este documento tem por finalidade apresentar melhor este importante setor da gestão pública, os canais disponíveis para registro de manifestações, 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.

Comunicação de irregularidade- Denúncias e Reclamações registradas de forma anônima.



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

DADOS ESTATÍSTICOS DO ATENDIMENTO OUVIDORIA

Relatório Ouvidoria Municipal

Período : 2023

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECIDAS	188
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS	188
MANIFESTAÇÕES EM ACOMPANHAMENTO	0

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 10 dias

MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
Reclamação	66	35,11
Solicitação	52	27,66
Denúncia	41	21,81
Comunicação de irregularidade (Anônimas)	21	11,17
Sugestão	6	3,19
Elogio	2	1,06

SECRETARIA	QUANTIDADE	%
Obras	62	32,98
Fiscalização Obras e Posturas	54	28,72
Saúde	19	10,11
Meio Ambiente	16	8,51
Turismo e Cultura	8	4,26
Planejamento Urbano	7	3,72
Vigilância Sanitária	6	3,19
Administração	3	1,60
Defesa Civil	3	1,60
Desenvolv. Social	2	1,06
Epidemiologia	1	0,53
Jurídico	1	0,53
Recursos Humanos	1	0,53
Cadastro	1	0,53
Educação	1	0,53
Informática	1	0,53
Fiscalização Receita e Tributaria	1	0,53
Dívida Ativa	1	0,53



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU

Estado de Minas Gerais

CANAL	QUANTIDADE	%
Fale Conosco	93	49,47
E-mail	45	23,94
GRP	30	15,96
Presencial	13	6,91
Telefone	7	3,72

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Terreno particular sujo / mato alto	29	15,43
Limpeza urbana e capina	23	12,23
Atendimento Servidor Reclamação/Denuncia	18	9,57
Manutenção via pública	14	7,45
Irregularidades estabelecimentos comerciais	14	7,45
Trânsito	9	4,79
Criação de animais	9	4,79
Denúncia ambiental	9	4,79
Obra irregular	9	4,79
Veículo abandonado em via pública	5	2,66
Coleta de lixo	4	2,13
Charreteiros	3	1,60
Irregularidades em residências	3	1,60
Autorização Ambiental	3	1,60
Falta de lixeiras	3	1,60
Diversos	33	17,55



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 

Relatório Atendimento FALE CONOSCO

Serviço de informações e orientação ao cidadão

Período: 2023

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECBIDAS	196
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS	196
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	2 DIAS

MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
Solicitação de informação	196	100,00

SECRETARIA	QUANTIDADE	%
Cadastro	62	31,63
RH	22	11,22
Turismo	18	9,18
Dívida Ativa	16	8,16
Compras e Licitações	13	6,63
Fisc. Tributária	13	6,63
Planejamento Urbano	13	6,63
Obras	5	2,55
Meio Ambiente	5	2,55
Educação	4	2,04
Informática	3	1,53
Desenv.Social	2	1,02
Saúde	2	1,02
Arquivo	2	1,02
Fisc. Obras	2	1,02
Jurídico	2	1,02
Comunicação	2	1,02
Defesa Civil	2	1,02
Sala Mineira	2	1,02



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU

Estado de Minas Gerais

Desenv. Econômico	1	0,51
Vigilância Sanitária	1	0,51
Cemitério	1	0,51
Gabinete Prefeito	1	0,51
Protocolo	1	0,51
Tesouraria	1	0,51

CANAL	QUANTIDADE	%
WhatsApp	140	71,43
E-mail	54	27,55
Telefone	2	1,02

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Diversos	53	27,04
IPTU	53	27,04
Contato setores	26	13,27
Concurso público	16	8,16
Certidões diversas	12	6,12
Resposta requerimento	11	5,61
Iluminação Pública	9	4,59
Impostos/ tributos	8	4,08
Processo seletivo	4	2,04
Valor venal imóvel	4	2,04

PONTOS RECORRENTES

→informações sobre IPTU.

→manifestações a respeito de ATENDIMENTOS PRESTADOS (RECLAMAÇÕES).

→manifestações a respeito de SERVIÇOS PÚBLICOS (COLETA LIXO, PODA, MANUTENÇÃO ETC....).

→reclamações e denúncias de irregularidades em terrenos particulares (MATO ALTO E SUJEIRA)



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU

Estado de Minas Gerais

AÇÕES EFETIVAS DA OUVIDORIA

- Recebimento e tratamento de 188 manifestações de Ouvidoria durante o período, que foram devidamente registradas, analisadas, encaminhadas ao setor competente e respondidas aos interessados.
- Atendimento de solicitações de informação, pelo serviço FALE CONOSCO.
- Monitoramento dos Requerimentos/Protocolos Online, com emissão de relatórios periódicos.
- Atualização 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, 30 de Abril de 2024.