

# **RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DA OUVIDORIA DE 2020**

## **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 2020.

Para dar ao cidadão um panorama geral da atuação da OGMU no ano de 2020 este relatório abrange as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão da Prefeitura Municipal de Caxambu, e das manifestações dos usuários do serviço público municipal de 15 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

O atendimento ao cidadão caxambuense, é anterior a esta gestão, porém, a Ouvidoria foi implantada neste ano de 2020. Passando, por isto, por uma reestruturação de procedimentos, visando o melhor registro, análise e relatórios das atividades pertinentes a este tão importante órgão de controle social. 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. A Ouvidoria estabelece-se 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. A ouvidoria municipal 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



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU**

**Estado de Minas Gerais**

### **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 de providência e solicitação de simplificação. 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.

### **CANAIS DE ACESSO**

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

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

→Portal da Ouvidoria: <http://www.caxambu.mg.gov.br/v2/ouvidoria/>

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

→ e-mail : [ouvidoria@caxambu.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@caxambu.mg.gov.br)

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



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU**

**Estado de Minas Gerais**

**DADOS ESTATÍSTICOS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**

Durante o ano de 2020, a Ouvidoria registrou os seguintes números:

**Total de Manifestações: 593**

**Origem das Manifestações:**

E-mail	470	79,25%
Fale conosco (Tel e Whatsapp)	76	12,82%
Sistema GRP(Site e Aplicativo)	47	7,93%

**Manifestações por tipo:**

Solicitação	396	66,5%
Reclamação	80	13,4%
Sugestão	62	10,4%
Denúncia	51	8,5%
Elogio	4	1,1%

**Situação da Manifestação:**

Atendidas/Encerradas	583	98,31%
Em análise	10	1,69%

**Assuntos mais demandados:**


Covid 19	113	19,05%
IPTU	93	15,68%
Solicitações de serviços	58	9,78%



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU**

**Estado de Minas Gerais**

### **AÇÕES EFETIVAS DA OUVIDORIA**

- Implantação e divulgação da Central de Atendimento FALE CONOSCO (35) 99720-1756 .
- Participação na implantação do Serviço de Protocolo Online da Prefeitura Municipal, e do Aplicativo para celulares CIDADÃO ONLINE.
- Monitoramento dos Requerimentos/Protocolos Online, com emissão de relatórios .
- Recebimento de 593 manifestações durante o período, que foram devidamente analisadas, encaminhadas ao setor competente (quando necessário) e respondidas aos interessados.
- Reformulação da CARTA DE SERVIÇOS no site da Prefeitura.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considerando que as Ouvidorias e suas funções, bem como a Lei de Proteção aos usuário do serviço público (13.460) e a Lei do Acesso à Informação (12.527) estão ainda em processo de consolidação em todo o Brasil, e que muitos municípios como o nosso carecem de melhor direção no sentido de estabelecer padrões de atendimento, registro e gestão dos serviços, percebemos que temos um longo caminho para alcançar a excelência e eficiência na gestão pública para atender efetivamente à população de nosso município.

Os primeiros passos já foram dados com a implantação da Ouvidoria e seus canais de atendimento.

Buscaremos uma melhor e mais eficiente divulgação dos serviços, para conseguir maior participação e controle social, visando agilidade no atendimento e eficiência na prestação do serviço público contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública.

Caxambu, 12 de janeiro de 2021.