

# **RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DA OUVIDORIA DE 2022**

## **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 2022.

Para dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da OGMU no ano de 2022 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 2022.

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.

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: <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.

### **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 (Resumo)

**Período: 2022**

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECBIDAS	170
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS	170
MANIFESTAÇÕES EM ACOMPANHAMENTO	0

**TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO** 10 dias

MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	
	E	%
Reclamação	81	47,65
Solicitação	27	15,88
Elogio	19	11,18
Comunicação de irregularidade (Anônimas)	19	11,18
Denúncia	18	10,59
Sugestão	6	3,53

SECRETARIA	QUANTIDADE	%
Saúde	48	28,24
Obras	44	25,88
Fiscalização Obras e Posturas	26	15,29
Turismo e Cultura	8	4,71
Meio Ambiente	7	4,12
Outras	37	21,76

CANAL	QUANTIDADE	%
WhatsApp	76	44,71
E-mail	52	30,59
GRP (Site/App)	29	17,06
Presencial	9	5,29
Telefone	4	2,35

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
Reclamação Atendimento UBS /Servidores	30	17,65



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU

### Estado de Minas Gerais

Serviços públicos (Limpeza e manutenção)	29	17,06
Elogio servidor	18	10,59
Irregularidades em obra/terreno particular	18	10,59
Animais	11	6,47
Outras	64	37,65

### 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](mailto:ouvidoria@caxambu.mg.gov.br) \ WhatsApp e Telefone: (035) 99720 1756 

### Relatório Atendimento FALE CONOSCO (Resumo)

#### Serviço de informações e orientação ao cidadão

Período : 2022

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECBIDAS	175
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS	175
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	2 DIAS

MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
Solicitação de informação	175	100,00

SECRETARIA	QUANTIDADE	%
Cadastro	66	37,71
Obras	22	12,57
Turismo	14	8,00
Dívida Ativa	12	6,86
Desenv.Social	8	4,57
Meio Ambiente	8	4,57
Diversos	45	25,71



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU

### Estado de Minas Gerais

CANAL	QUANTIDADE	%
Whatsapp	93	53,14
Email	78	44,57
Telefone	4	2,29

ASSUNTO	QUANTIDADE	%
IPTU	51	29,14
Contato setor	29	16,57
Orientação requerimentos	11	6,29
Certidões	9	5,14
Impostos	6	3,43
Diversos	69	39,43

### PONTOS RECORRENTES

- informações sobre IPTU.
- 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 170 manifestações de Ouvidoria durante o período, que foram devidamente registradas, analisadas, encaminhadas ao setor competente e respondidas aos interessados.
- Atendimento de 175 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.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU**

**Estado de Minas Gerais**

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 janeiro de 2023.