

# **RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DA OUVIDORIA DE 2024**

## **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 2024.

Para dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da OGMU no ano de 2024 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 19 de dezembro de 2024.

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](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

### 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.

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

09 manifestações continuam sob análise dos setores competentes até a presente data.

## Relatório Ouvidoria Municipal

Período : 2024

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECBIDAS	259
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS	250
MANIFESTAÇÕES EM ACOMPANHAMENTO	9

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO 10 dias

MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	%
Reclamação	86	33,20
Solicitação	53	20,46
Denúncia	110	42,47
Sugestão	3	1,16
Elogio	7	2,70



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

**Relatório Atendimento FALE CONOSCO**

**Serviço de informações e orientação ao cidadão**

**Período : 2024**

<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECBIDAS</b>	307
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS</b>	307
<b>TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO</b>	2 DIAS

<b>MANIFESTAÇÃO</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>%</b>
Solicitação de informação	307	100,00



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU**

**Estado de Minas Gerais**

### **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)

### **AÇÕES EFETIVAS DA OUVIDORIA**

- Recebimento e tratamento de 259 manifestações de Ouvidoria durante o período, que foram devidamente registradas, analisadas, encaminhadas ao setor competente e respondidas aos interessados.
- Atendimento de 307 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.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU**

**Estado de Minas Gerais**

### **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, 18 de dezembro de 2024.