



RELATÓRIO

OUVIDORIA-GERAL

GESTÃO 2022

UBERABA/MG
2022

FICHA TÉCNICA

Prefeita

Elisa Gonçalves de Araújo

Chefe de Gabinete

Caio Presotto

Controladora Geral do Município

Júnia Cecília Camargo de Oliveira

Controladora Adjunta

Ana Cristina de Paula e Silva Castro

Chefe Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental

Maurício Moreira da Silva Júnior

Agente Administrativo

Gustavo Alexandre Costa

Imprensa

Carolina Silva Rodrigues

Sumário

| | |
|------------------------------|----|
| Introdução | 04 |
| A Ouvidoria | 05 |
| Manifestações | 06 |
| Quadro Geral | 07 |
| Análises e Comparações | 09 |
| Assuntos | 10 |
| Conclusão | 11 |



INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Município de Uberaba, por meio do Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental, apresenta o Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022.

O relatório de Gestão de Ouvidoria encontra-se previsto no Decreto nº 2.887, de 21 de dezembro de 2018, que trata da carta de serviços ao usuário, sendo instrumento de transparência que permite conhecer, por meio de análise quantitativa e qualitativa, a atuação dos órgãos do Poder Executivo Municipal de Uberaba/MG, bem como das manifestações registradas pelos cidadãos, além de também estar previsto na Lei 13.460/2017, o Código de Defesa do Usuário.

Por meio das manifestações podemos detectar demandas sazonais e pontos de maior fragilidade, sendo instrumento essencial para a integração da Administração Pública com o cidadão.

Através desse documento, denotamos que participações individuais dos cidadãos, ao serem consolidadas, podem contribuir para a melhora da gestão pública, sendo Ouvidorias importantes instrumentos de gestão.

Em um primeiro momento, traremos a análise geral envolvendo os números da ouvidoria em 2022, passando posteriormente ao exame detalhado e qualitativo.

Desde já agradecemos, e aproveitamos para disponibilizar os canais disponíveis ao cidadão.



<https://portal.uberaba.mg.gov.br>



<https://falabr.cgu.gov.br/publico/MG/Uberaba/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



(34) 3318 - 0454 / (34) 3318 - 0253 / 156



ouvidoria.cgm@uberaba.mg.gov.br



A OUVIDORIA

O que é?

Em termos gerais, a Ouvidoria é um espaço de cidadania, atuando como interlocutor entre o cidadão e a administração pública, no conjunto dos órgãos, entidades e agentes públicos.

É também um importante instrumento de gestão, na medida em que, através dos registros das manifestações, podemos observar em quais serviços demandam mais atenção, favorecendo e possibilitando mudanças e ajustes nas atividades e processos das instituições.

Dessa forma, a atuação da ouvidoria consolida a integração social e seu papel se estende muito além da simples informação dos direitos, agindo para fortalecer a transparência dos órgãos públicos ao induzir mudanças culturais em que o acesso à informação é a regra e o sigilo passa a ser a exceção.

Breve Histórico

Através da Lei 11.570, de 2013, criou-se a Ouvidoria Geral do Município de Uberaba/MG, sendo conceituada como uma instância de controle e participação social, responsável por interagir com os cidadãos, possuindo o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos à população.

Com a publicação da Lei nº 12.206, em 01 de junho de 2015, dispondo sobre a alteração da estrutura organizacional da Administração Direta do Município de Uberaba, a Ouvidoria passou a integrar o Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental, compondo a Controladoria Geral do Município.

Com a publicação do Decreto Municipal nº 2.887, de 2018, restou regulamentada a Carta de Serviços ao Usuário e a participação da Ouvidoria no serviço público municipal.



MANIFESTAÇÕES

Manifestação é uma forma do cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido, auxiliando o Poder Público a aprimorar a gestão de políticas e serviços, assim como ao combate às práticas de corrupção ou atos ilícitos.

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei Federal nº 13.460/2017, regulamentada no âmbito municipal pelo Decreto nº 2.887 de 2018, competindo à Ouvidoria do Município receber, analisar e dar encaminhamento às manifestações recebidas, assegurando o direito de resposta às demandas interpostas.

ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES



ELOGIO

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa de ação dos órgãos apuratórios;



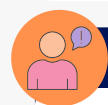
SUGESTÃO

Quando a comunicação propõe uma ação que considera útil à melhoria do serviço.



DENÚNCIA

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa de ação dos órgãos apuratórios;



RECLAMAÇÃO

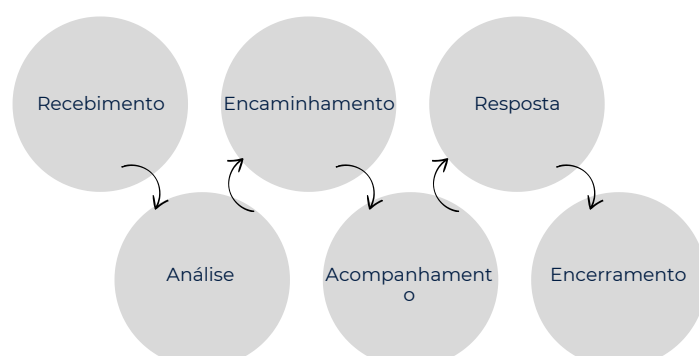
Quando a comunicação relata insatisfação em relação ao atendimento e/ou ações e serviços prestados.



SOLICITAÇÃO

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública.

FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES



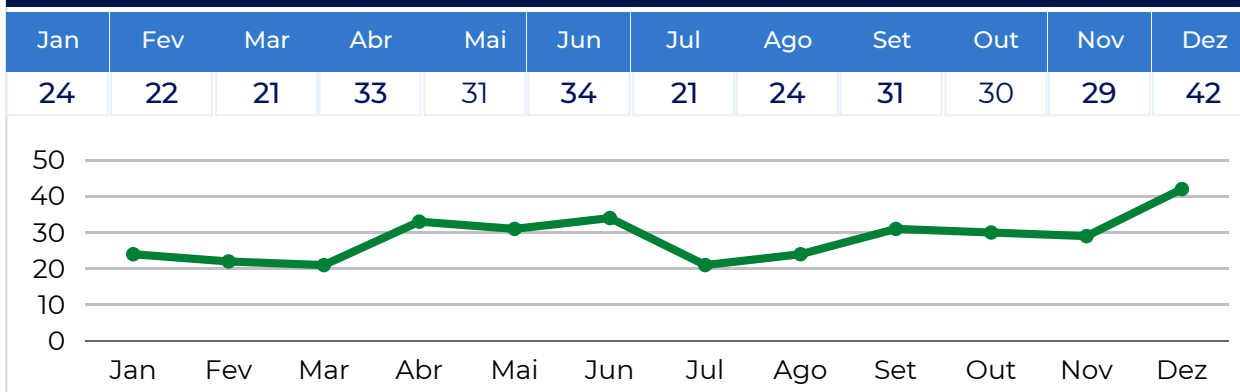


QUADRO GERAL

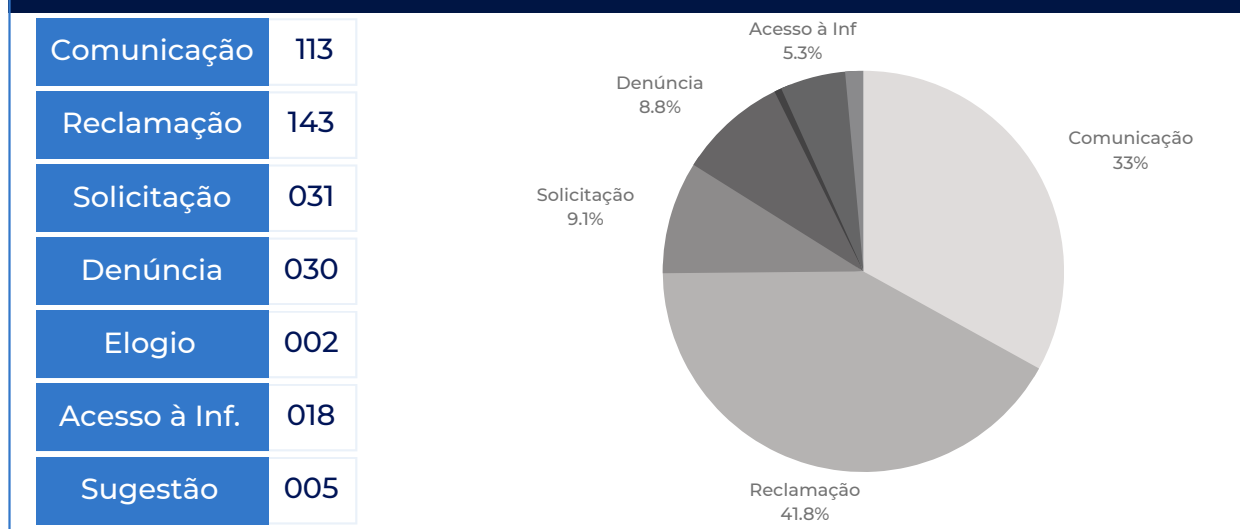
Números 2022

| MANIFESTAÇÕES 2022 | | 342 |
|--------------------|--|---------------|
| Respondidas | Arquivadas | Em Tratamento |
| 273 | 47 | 22 |
| Dentro do Prazo | Fora do Prazo | Prazo Médio |
| 100% | 0% | 23,37 dias |
| Secretaria | Secretaria Municipal de Educação (SEMED) | |
| Assunto | Servidores Públicos | |

Demandas Mensais



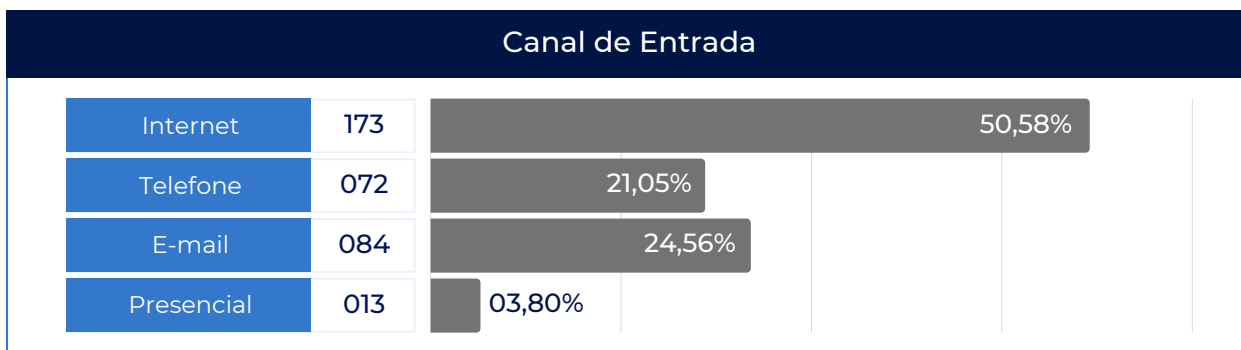
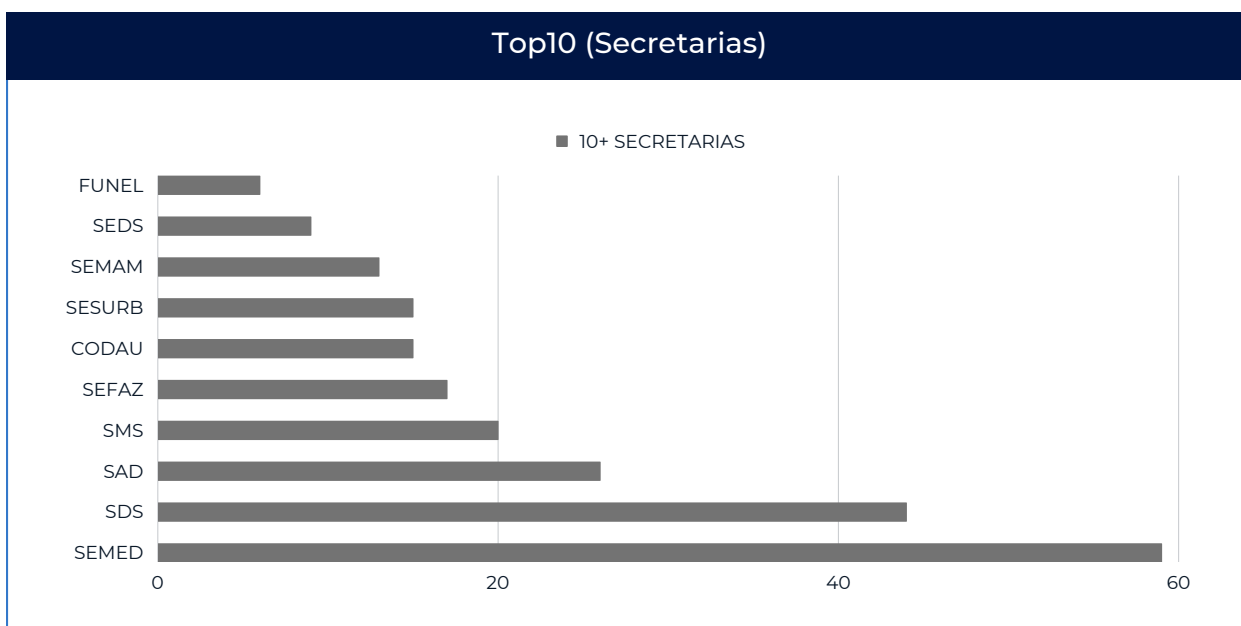
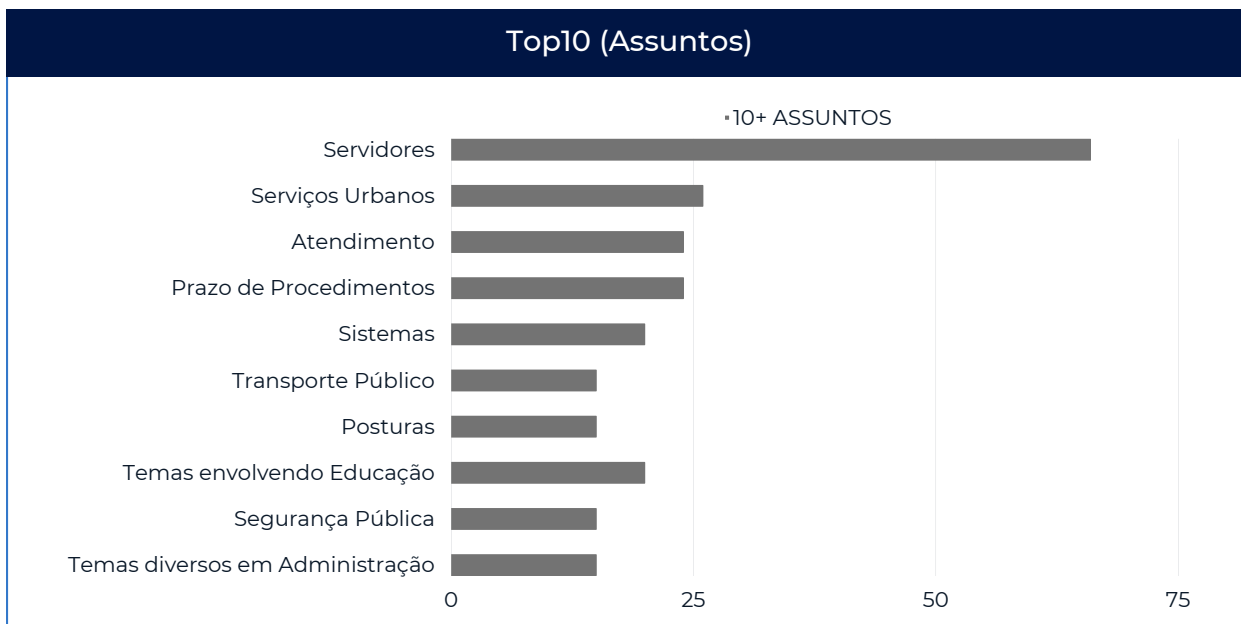
Tipos de Manifestações





QUADRO GERAL

Números 2022

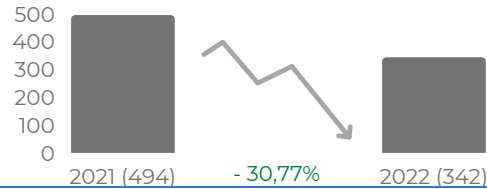




ANÁLISES E COMPARAÇÕES

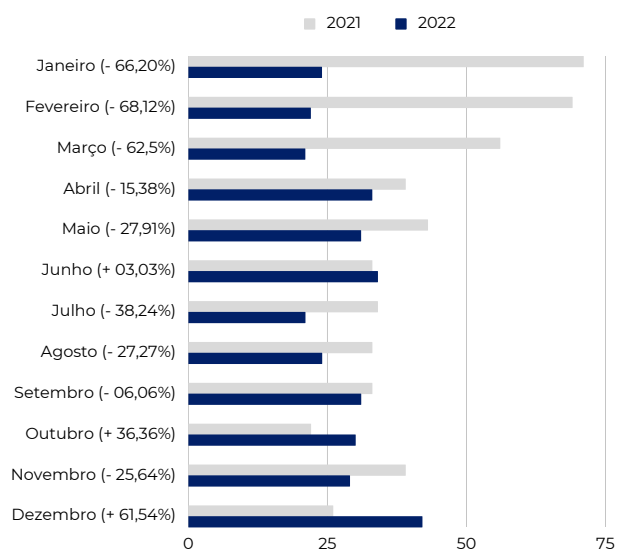
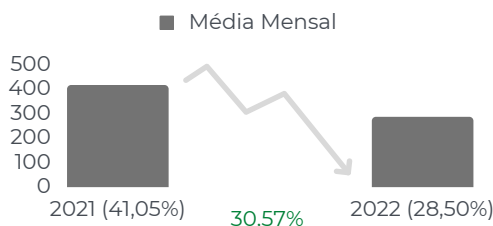
Total de Manifestações

No exercício de 2022, foram registradas 342 manifestações. Em comparação com o mesmo período de 2021, percebe-se uma diminuição de 30,77%.



Demandas Mensais

Mais Registros em: Dezembro;
 Menos Registros em: Março e Julho;
 Maior Redução: Janeiro;
 Maior Aumento: Dezembro
 Média Mensal: Redução de 30,57%



Tipologia

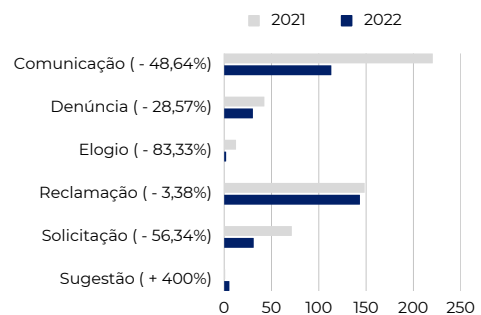
a. **Comunicação (113):** Houve uma redução de 48,64% nas comunicações se comparado ao ano de 2021, período em que houve 220 registros.

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do Decreto nº 9.492/2018.

Dessa forma, podemos perceber que houve uma redução na opção pelo anonimato, o que significa que o cidadão está ganhando confiança na Ouvidoria.

b. **Denúncia (30):** Houve uma redução de 28,57% nas denúncias se comparado ao ano de 2021, período em que houve 42 registros.

c. **Reclamação (143):** Houve uma redução de 03,38% nos registros se comparado ao ano de 2021, entretanto, esse ponto merece atenção, visto que foi a tipologia mais utilizada durante o exercício.





ASSUNTOS

Servidores Públicos

Tema destaque no ano de 2022, assim como ocorreu no ano de 2021.

Apesar de ter permanecido como assunto mais abordado, houve uma redução de 39,84% nos registros.

Envolve variados assuntos como acúmulo ilegal de cargos, desvio de função, servidor ocioso no horário de serviço, até os próprios elogios. Quanto denúncias e reclamações, demandas são enviadas ao responsável para devida averiguação e providências. Já os elogios são remetidos diretamente ao servidor através de sua chefia.

Secretarias com maior registro: Educação, Defesa Social, Meio Ambiente, Administração.

Recomendações: realizar campanhas e eventos junto aos órgãos sobre assuntos que envolvam servidores.

Serviços Urbanos

Tema que também foi alvo de destaque no ano de 2022, assim como ocorreu no ano de 2021.

Apesar de ter permanecido como assunto destaque, houve uma redução de 64,86% nos registros.

Envolve variados assuntos como manutenção de vias urbanas, incluindo reparos na pavimentação asfálticas, coleta de resíduos sólidos, capina, iluminação pública e outras.

Constatamos que a população está atenta aos seus direitos e deveres, demonstrando que preza pelo bem comum e cumprindo das leis.

Atendimentos

Quanto ao tema atendimento, 70% das demandas decorreram da Secretaria da Fazenda, o que pode ter sido ocasionado pelo Programa de Recuperação Fiscal (REFIS), situação que gerou grande número de munícipes procurando atendimento perante a Secretaria.

Secretaria de Desenvolvimento Social teve suas reclamações voltadas aos atendimentos dos CRAS, assim como a Saúde teve reclamações voltadas para as UBS's.

Serviços e Sistemas

Com relação aos sistemas utilizados pela Prefeitura Municipal de Uberaba, houve aumento de 375% das demandas, sobre os meios virtuais utilizados para oferecer serviços ou informações.

Reclamações envolveram a dificuldade em acessar os serviços públicos disponibilizados pela Prefeitura em seu sítio eletrônico, impossibilidade de acessar guias para pagamento, agendamento, etc.



CONCLUSÃO

Conforme as normativas de Ouvidoria, as manifestações recepcionadas no Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental, foram encaminhadas aos Órgãos demandados, e devidamente respondidas aos cidadãos, apontando o entendimento da Administração e as providências relativas ao caso apresentado.

No tocante às manifestações que demandavam providências do Departamento de Posturas, constatamos que foram realizadas várias visitas "in loco" e, lavradas autuações quando necessárias.

As reclamações e solicitações de realizações de serviços urbanos, foram de pronto recebidas na Secretaria de Serviços Urbanos e Obras ou na Companhia Operacional de Desenvolvimento e Saneamento e Ações Urbanas – CODAU, sendo atendidas ou registradas em cronograma para posterior conclusão. Atualmente, a maioria dessas demandas são atendidas através do "Projeto Todos por Uberaba".

Os registros citando servidores públicos municipais, também foram tratados conforme a necessidade apresentada, arquivadas aqueles sem mínimo probatório e apurados aqueles dos quais continham os elementos necessários.

Destacamos ainda, a atuação da Ouvidoria na resolução de conflitos, auxiliando o cidadão na solução de sua demanda em diversas ocasiões, propiciando um atendimento eficiente e eficaz, sempre tentando solucionar os conflitos de maneira imediata, o que ocorre com a totalidade dos atendimentos, obtendo um reconhecimento dos usuários que na maioria das vezes demonstram a satisfação.

Podemos afirmar que a Ouvidoria realizou seu papel de mediação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, apresentando ao governo municipal eventuais falhas e deficiências e sobretudo acolhendo e atendendo o munícipe.



Quanto às demandas relacionadas a saúde, é necessário destacar que existe uma ouvidoria temática para tratar dos assuntos correlatos, motivo que os números sobre essas questões ficaram em reduzido índice.

A OGM também trabalha na busca pela Transparência Ativa e Passiva, realizando projetos e ações para que a administração esteja a cada momento mais cristalina quanto aos dados públicos, de modo a promover um maior controle social.

Importante salientar, que a OGM participa da implementação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no município, participando de treinamentos e capacitações sobre a temática, e sempre buscando dar a maior proteção possível ao manifestante.

Concluindo, percebe-se que 2022 foi marcado por muitas mudanças, as quais um novo olhar sobre a Ouvidoria, visto que essa passou a ser mais do que o lugar para participar das ações do Governo, passamos a ser uma esperança de receber melhores condições de vida.

Quando o serviço público melhora, a vida de cada um de nós também melhora.

"A Ouvidoria é capaz de transformar problemas individuais em soluções para a coletividade, almejando sempre a excelência do serviço público."