

RELATÓRIO DE GESTÃO

Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental
Exercício 2021



Controladoria-Geral



UBERABA
GOVERNO MUNICIPAL



Controladora-Geral

Poliana Helena de Souza

Controladora Adjunta

Júnia Cecília Camargo de Oliveira

Ouvidor-Geral

Maurício Moreira da Silva Júnior

Colaborador

Gustavo Alexandre Costa (Agente Administrativo)



Sumário

- 03** Apresentação
- 04** A Ouvidoria em Termos Gerais
- 05** Canais de Atendimento
- 07** Ouvidoria em Números
- 11** Análises e Providências
- 13** Conclusão

1. APRESENTAÇÃO

A Controladoria Geral do Município de Uberaba, por meio do Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental, apresenta o Relatório de Gestão de Ouvidoria 2021, documento que representa panorama das ações realizadas pelas setoriais ao longo do ano de 2021.

O Relatório contempla ainda, dados estatísticos das manifestações de ouvidoria registradas no sistema de ouvidorias do Governo Federal (FALA.BR) no exercício de 2021.

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.

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.

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.

2. A OUVIDORIA EM TERMOS GERAIS

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, dispo do 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.

Competências

O Decreto nº 3.347, de 2019 regulamenta as atribuições da Controladoria Geral, trazendo em seu artigo 9º, §11º, competências do Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental, sendo as principais relacionadas à Ouvidoria:

- promover, coordenar e fomentar a realização de estudos e pesquisas, visando à produção e à disseminação do conhecimento nas áreas de prevenção da corrupção, promoção da transparência, acesso à informação, conduta ética, integridade e controle social;
- receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, críticas, apreciações, comentários, elogios e sugestões sobre as atividades desenvolvidas por servidores municipais;
- informar ao interessado as providências adotadas em razão de denúncias e pedidos, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

- criar mecanismos informatizados capazes de oferecer condições para realização das atividades da ouvidoria com eficiência e eficácia;
- promover capacitação e treinamento relacionado às atividades de ouvidoria no âmbito do Poder Executivo Municipal;
- sugerir a expedição de atos normativos e de orientações relativos às atividades de ouvidoria;
- promover a conciliação e a mediação na resolução de conflitos evidenciados no desempenho das atividades de ouvidoria entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes do Poder Executivo Municipal;
- produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal;

Canais de Atendimento

São várias as formas que o cidadão pode manifestar, sendo possível registrar através do Fala.BR (sistema E-Ouv, plataforma integrada com a Controladoria Geral da União para ouvidorias do Brasil. Para acessar, é só clicar ao botão ao lado.



Tridígito **156**

Telefone: **(34) 3318-0253 / (34) 3318-0454**

E-mail: **ouvidoria.cgm@uberaba.mg.gov.br**

Presencialmente na Av. Dom Luiz Maria Santana, 141, bairro Santa Marta, ou através da "Ouvidoria Itinerante" no "Projeto Uberaba Aqui"

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.

Reclamação: Demonstra a insatisfação relativa ao serviço público municipal.

Denúncia: Comunicação de prática de ato lícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

Elogio: Demonstra satisfação sobre a política ou serviço público oferecido ou atendimento recebido.

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

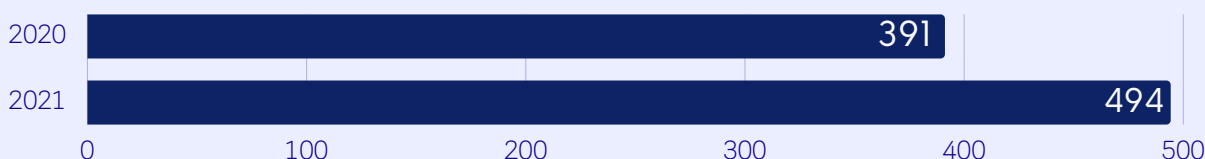
Solicitação Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública



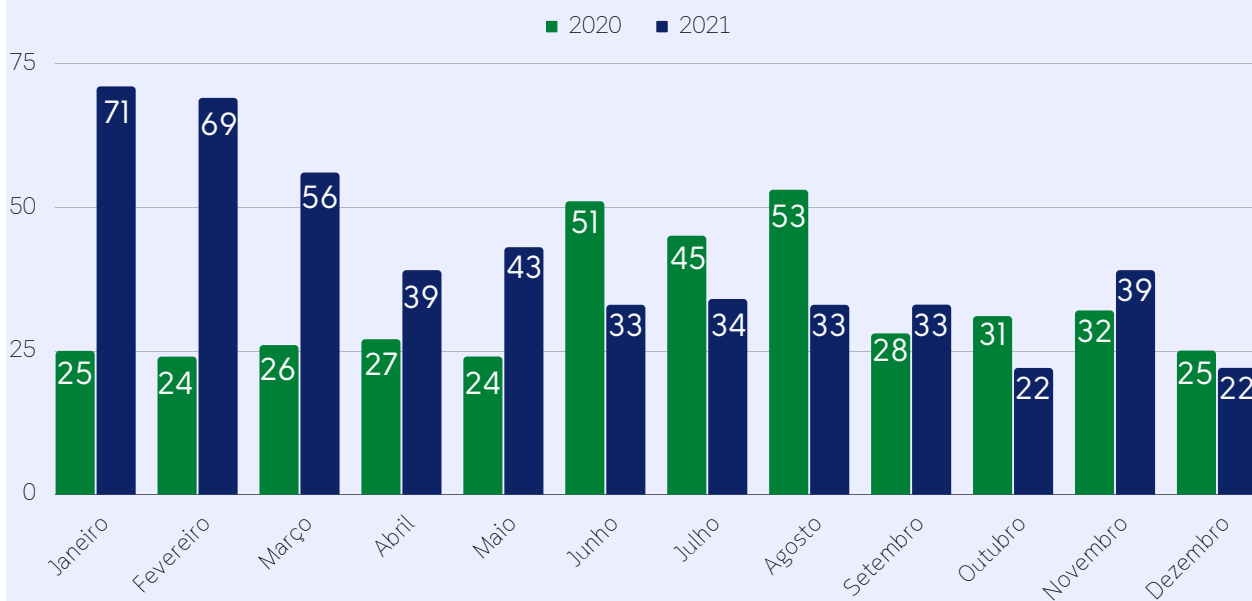
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS

Quantidade de Manifestações

A Ouvidoria-Geral da Prefeitura Municipal de Uberaba registrou 494 manifestações no exercício de 2021, verificando um aumento de 26,34% em comparação às 391 demandas recebidas em 2020.



A média de manifestações recebidas por mês foi de 41,16 manifestações mensais, valor superior à média mensal de 2020, de 32,58.



Manifestações por espécie/tipologia

Quanto ao tipo, as manifestações mais recorrentes foram reclamação e comunicação.

Ressalta-se que que Comunicação é o termo utilizado para denúncia ou reclamação registrada de forma anônima, sendo que o Fala.BR automaticamente converte estes tipos de manifestações anônimas em comunicação.

Nos números descritos abaixo, considera apenas as manifestações respondidas e em tratamento.

RECLAMAÇÃO 136 (37,6%)

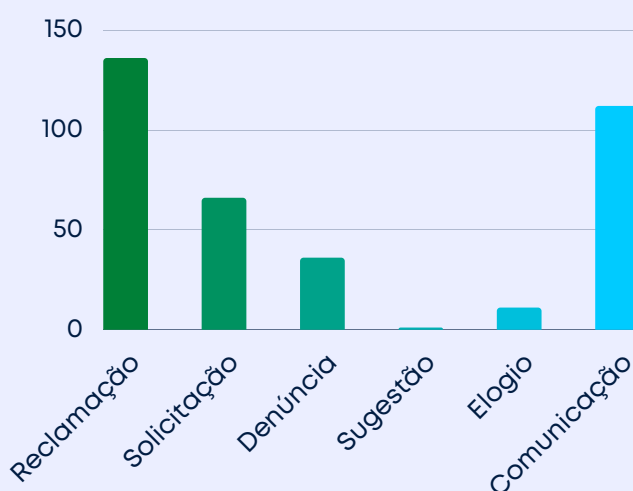
SOLICITAÇÃO 66 (18,2%)

DENÚNCIA 36 (09,9%)

SUGESTÃO 01 (00,4%)

ELOGIO 11 (03,0%)

COMUNICAÇÃO 112 (30,9%)



Canal de entrada

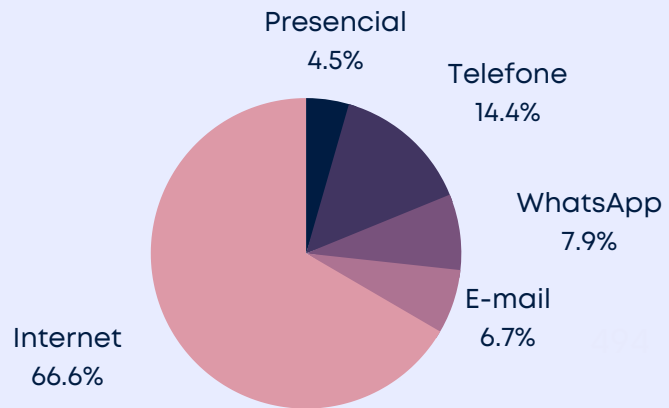
Como dito acima, manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv e disponibilizadas na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Entretanto, a Ouvidoria do Município presta atendimento telefônico, presencial, por e-mail e quaisquer outros meios que o cidadão queira se manifestar, sendo que as manifestações recebidas em meio físico são inseridas na plataforma Fala.Br.



O canal mais utilizado foi diretamente através da internet na plataforma E-Ouv (Fala.br).

PRESENCIAL	22
TELEFONE	71
WHATSAPP	39
E-MAIL	33
INTERNET	329

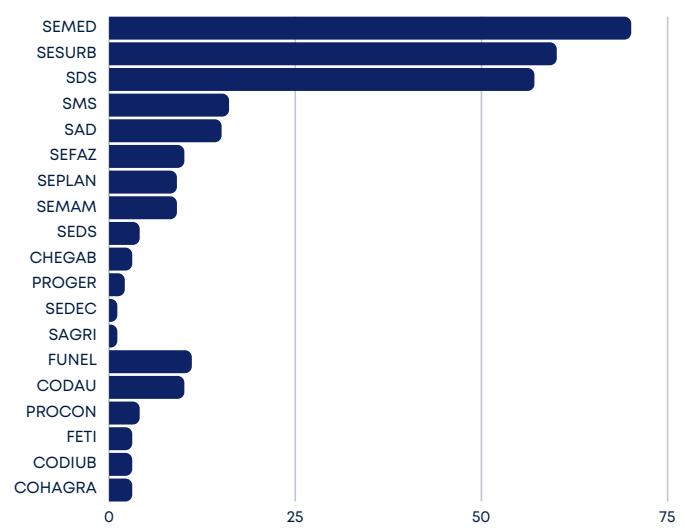


Secretarias mais demandadas

Quando as demandas chegam à Ouvidoria e não é possível solucionar o problema imediatamente, remetemos ao órgão responsável pela apuração, sendo os mais demandados durante o ano de 2021:

Secretarias Demandadas - Administração Direta	
Secretaria de Educação - SEMED	70
Secretaria de Serviços Urbanos e Obras - SESURB	60
Secretaria de Defesa Social - SDS	57
Secretaria de Saúde - SMS	16
Secretaria de Administração - SAD	15
Secretaria de Fazenda - SEFAZ	10
Secretaria de Planejamento - SEPLAN	09
Secretaria de Meio Ambiente - SEMAM	09
Secretaria de Desenvolvimento Social - SEDS	04
Chefia de Gabinete - CHEGAB	03
Procuradoria Geral - PROGER	02
Secretaria de Desenvolvimento Econ. e Turismo - SEDEC	01
Secretaria do Agronegócio - SAGRI	01

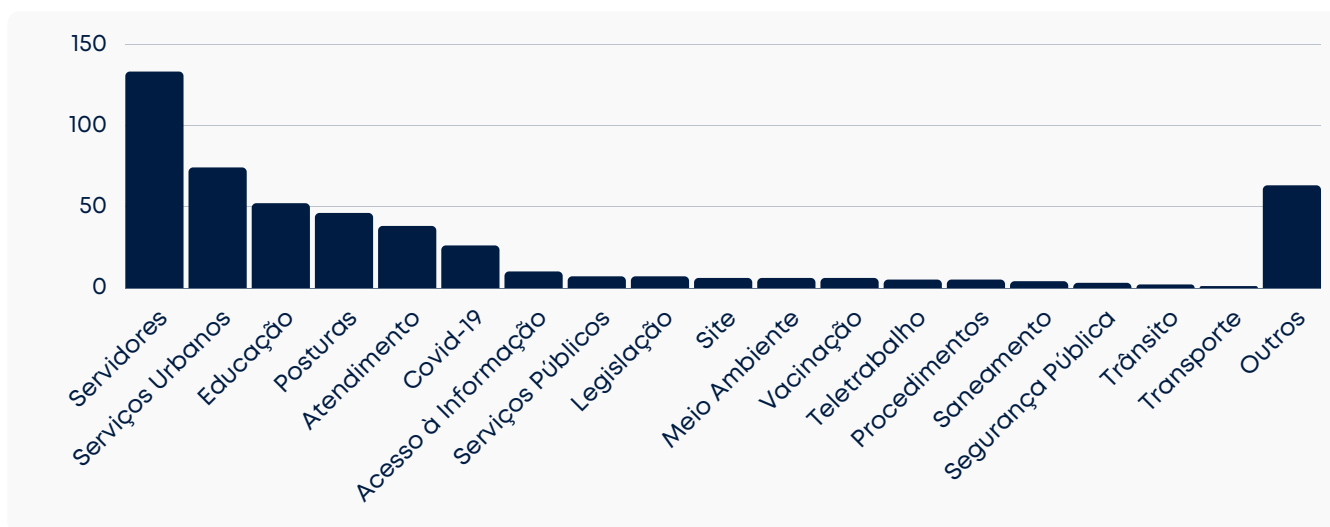
Entidades da Administração Indireta	
Fundação de Esporte e Lazer - FUNEL	11
Companhia Operacional de Desenvolvimento Saneamento e Ações Urbanas - CODAU	10
Fundação Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON	04
Fundação de Ensino Técnico Intensivo "Dr. Renê Barsam" FETI	03
Companhia de Desenvolvimento de Informática de Uberaba - CODIUB	03
Companhia Habitacional do Vale do Rio Grande - COHAGRA	03





Assuntos mais demandados

Servidores Públicos	133	Navegabilidade no Site	06
Serviços Urbanos	74	Meio ambiente	06
Educação	52	Vacinação	06
Posturas	46	Teletrabalho	05
Atendimento	38	Procedimentos administrativos	05
Coronavírus	26	Saneamento Básico	04
Pedido de Acesso à Informação	10	Segurança Pública	03
Prestação de Serviços Públicos	07	Trânsito e Transporte	03
Cumprimento de legislação	07	Outros assuntos	63



4. ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS

Considerando as informações levantadas durante o ano de 2021, podemos observar os seguintes pontos:

Aumento na quantidade de manifestações

O cenário pandêmico iniciado em 2019 trouxe uma mudança de paradigma na sociedade e no serviço público, impactando diretamente nos registros da ouvidoria.

Outro aspecto que gerou a ampliação dos números em 2021 foi a mudança da Gestão governamental, que devido à alteração no quadro de servidores, ocasionou um aumento demasiado de manifestações relacionadas a essa temática.

É possível verificar que em 2021 a OGM registrou um aumento de 26,34% nas demandas registradas, se comparado à 2020. Esse número é característica de um avanço na confiança depositada pelos manifestantes no Departamento de Ouvidoria, o qual vem prestando os trabalhos com muita seriedade e em busca das melhores soluções.

Modo de registro e Prazo de Resposta

Até 2020 não havia tanta diferença entre os canais presenciais ou virtuais. Em 2021 mudou o padrão e percebemos uma preferência do cidadão em se manifestar por meio virtual através do próprio sistema E-Ouv/Fala.BR.

Se somadas todas as manifestações recebidas por canais que não sejam o registro no próprio sistema (telefone, presencial, WhatsApp e E-mail), temos o total de 165 manifestações.

Através do registro direto no e-Ouv tivemos o total de 329 demandas, o que totaliza um percentual de 99% a mais que todos os outros canais.

Quanto ao prazo de resposta, em 2020 a média era de 26,41 dias, reduzindo para 19,38 dias em 2021, avanço esse que objetivamos continuar realizando.

Servidor público

Crescimento de manifestações caracterizada pelos cenários enfrentados em 2020 e 2021.

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.

As Secretarias de Educação e Administração foram as que mais receberam demandas referentes a servidores.

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

Serviços Urbanos

Ainda que tenham ocorrido muitas manifestações relativas a serviços urbanos (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.

Atendimento

Tema de grande relevância, que recomendamos uma atenção primária, principalmente nas Secretarias de Fazenda, Planejamento e Administração. Durante o ano de 2021 houveram inúmeras reclamações de atendimento, tendo a OGM solucionado o problema direta e imediatamente.

5. 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, inclusive diminuindo o prazo de resposta, apontando o entendimento da Administração e as providências relativas ao caso apresentado.

No tocante as 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 2021 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.

Controladoria-Geral



UBERABA
GOVERNO MUNICIPAL