

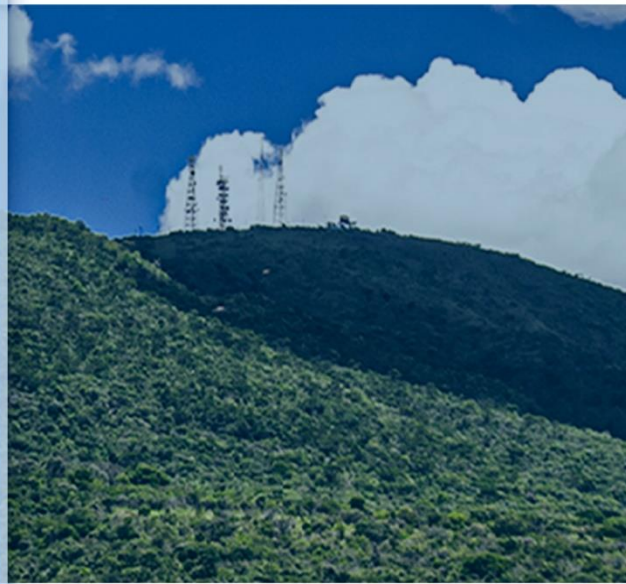
RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2022



ADM. 2021/2024

PREFEITURA MUNICIPAL DE MATEUS LEME - MG

FRANKLIN LOPES FONTES
OUVIDOR GERAL MUNICIPAL





MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

Bem-Vindos

Este é o relatório de Gestão da Ouvidoria do Poder Executivo de Mateus Leme – MG, ano 2022.

O objetivo deste relatório é permitir que o cidadão tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria no exercício de 2022. Serão apresentados o conceito, a missão, as atribuições desta Ouvidoria, assim como a equipe de pessoal do setor, a classificação e a análise das manifestações.

Manteremos o padrão dos relatórios anteriores. As alterações mais significativas serão apresentadas por meio da atualização de dados estatísticos das manifestações.

1. Conceito

A Ouvidoria do poder Executivo de Mateus Leme é uma instância de participação e controle social, responsável por interagir com os usuários (pessoa física ou jurídica) com o objetivo de aprimorar a gestão pública, melhorar os serviços oferecidos e garantir que as manifestações apresentadas sejam respondidas.

2. Missão

A Ouvidoria é um órgão de natureza mediadora, que atua de forma imparcial e visa garantir os direitos de manifestação e de informação do cidadão, contribuindo assim para a melhoria dos serviços prestados pelo Poder Executivo de Mateus Leme.

3. Atribuições

- Promover a participação do usuário na administração pública;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios éticos e legais;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão;
- Promover a mediação para resolução de conflitos entre o usuário e a administração pública;
- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- Elaborar, anualmente, relatório de gestão, com consolidação das informações recebidas e, baseando-se nelas, verificar falhas e equívocos, bem como apresentar e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

4. Canais disponíveis

A Ouvidoria do município garante à população 5 (cinco) canais de atendimento direto, a saber:

- Atendimento presencial: Prefeitura - Rua Pereira Guimarães, nº 08, Centro, Mateus Leme, no horário de 08h às 17h.
- Atendimento telefônico: Através do número (31) 99520-7988, no horário de 08h às 17h.
- Website através de link disponibilizado pelo portal oficial da Prefeitura Municipal de Mateus Leme: <http://mateusleme.mg.gov.br/ouvidoria-municipal/>
- E-mail: ouvidoria@mateusleme.mg.gov.br
- WhatsApp: Através do número (31) 99520-7988, no horário de 08h às 17h.

5. Estrutura de pessoal:

A Ouvidoria é composta pelos Ouvidores:

- Franklin Lopes Fontes – Ouvidor-Geral
- Ana Flávia Batista – Assistente de Ouvidoria
- Gabriel Guttemberg – Assistente de Ouvidoria

6. Base Legal:

- Decreto nº 21, de 17 de fevereiro de 2022, que dispõe sobre a delegação de competência no âmbito do poder executivo municipal;



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460 de junho de 2017;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação;
- Lei complementar nº 32, de 13 de janeiro de 2009, que estabelece a estrutura administrativa da Prefeitura.

7. Capacitação da Equipe:

Esta Ouvidoria fomenta a participação da equipe em cursos relacionados aos trabalhos desenvolvidos na área de atendimento, possibilitando o frequente aprimoramento profissional e a prestação de um serviço público de excelência:





MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

Nome: Ana Flávia Batista Certificação: Ouvidoria Carga-Horária: 160 horas

Cursos

Curso	Carga-Horária	Nota	Período de Realização
Controle Social	20	100	27/01/2023 a 16/02/2023
Introdução à Gestão de Projetos	20	100	11/01/2023 a 31/01/2023
Acesso à Informação	20	100	11/01/2023 a 31/01/2023
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20	100	14/04/2022 a 04/05/2022
Gestão em Ouvidoria	20	98.8	06/04/2022 a 26/04/2022
Defesa do Usuário e Simplificação	20	96.4	11/01/2023 a 31/01/2023
Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	20	90	11/01/2023 a 31/01/2023
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	20	90	15/04/2022 a 05/05/2022



Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EVG sob o código: **6UugmI1N**

Este certificado foi gerado em 28/01/2023.

O presente certificado pode ter a sua validade comprovada acessando o QRCode à esquerda, ou, caso desejar, informando o código acima na opção **Validação de Documentos** no endereço <https://www.escolavirtual.gov.br>.

A data de emissão pode ser anterior à data final do curso nos casos em que o participante alcançou os requisitos mínimos para aprovação antecipadamente.

ENAP Escola Nacional de Administração Pública



CERTIFICADO



A Escola Nacional de Administração Pública - Enap, certifica que **GABRIEL GUTTENBERG SANTOS** concluiu a certificação em Ouvidoria com carga-horária de 160 horas.

Diogo G. R. Costa
Presidente - Escola Nacional de Administração Pública



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

HISTÓRICO DO PARTICIPANTE

Nome:

Gabriel Guttemberg Santos

Ouvidoria (Parceria Enap/OGU) - Carga-Horária:

160 horas

CURSOS

Curso	Carga-Horária	Nota	Período de Realização
Controle Social	20	96.25	12/10/2022 a 01/11/2022
Tratamento de Denúncias em Ouvidoria	20	93	10/10/2022 a 30/10/2022
Gestão em Ouvidoria	20	91.8	10/10/2022 a 30/10/2022
Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias	20	87.8	10/10/2022 a 30/10/2022
Introdução à Gestão de Projetos	20	79	12/10/2022 a 01/11/2022
Acesso à Informação	20	76.25	11/10/2022 a 31/10/2022
Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos	20	75	12/10/2022 a 01/11/2022
Defesa do Usuário e Simplificação	20	72.4	12/10/2022 a 01/11/2022



Certificado registrado na Escola Virtual.Gov - EV.G sob o código **tBbijd0I**.

Este certificado foi gerado em 12/10/2022 às 18:10 horas.

O presente certificado pode ter a sua validade comprovada acessando o QRCode à esquerda, ou, caso desejar, informando o código acima na opção Validação de Documentos no endereço escolavirtual.gov.br.

A data de emissão pode ser anterior à data final do curso nos casos em que o participante alcançou os requisitos mínimos para aprovação antecipadamente.



8. Classificação das manifestações

- 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 de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- Sugestão - Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração;
- Solicitação - Pedido para adoção de providências ou informação em geral acerca das entidades da administração pública.
- Acesso à informação – Solicitação de acesso às informações públicas.

9. Fluxo de atendimento

Com o advento da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Ouvidoria atende o prazo de 30 dias prorrogáveis, mediante justificativa, por igual período para apresentar a resposta conclusiva.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

Na hipótese de os elementos apresentados serem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a apresentação de complementos das informações.

O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original do prazo e será aberto um prazo de 30 dias para o usuário apresentar as informações solicitadas. Se não houver retorno do usuário, a manifestação será arquivada, ou seja, encerrada sem uma resposta conclusiva.

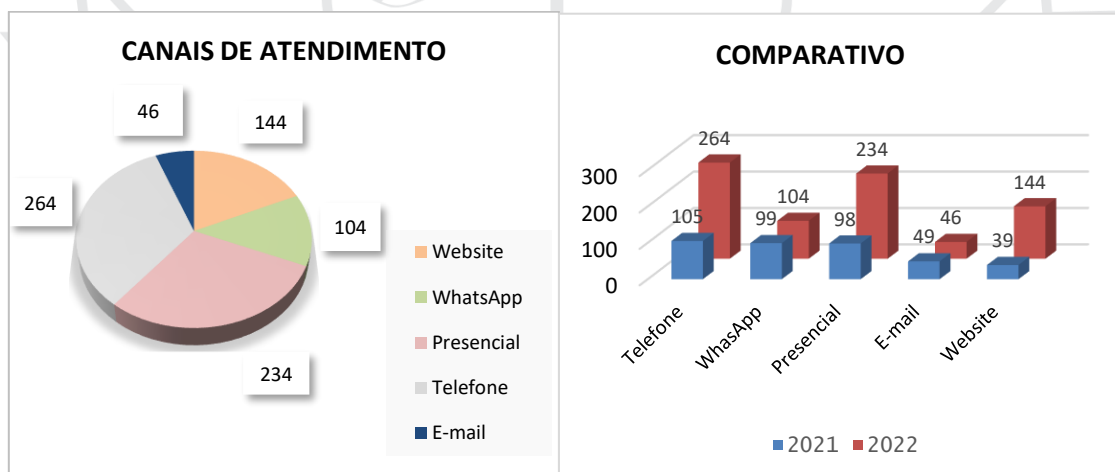
A resposta conclusiva é a decisão administrativa final, por meio da qual a Ouvidoria se manifesta acerca da procedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade.

10. Dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria

A produtividade da Ouvidoria frente às manifestações registradas no ano de 2022 foi analisada, por meio de tratamento estatístico, e apresentada nas imagens a seguir.

10.1 Origem

A Ouvidoria, registrou um total de 792 manifestações. De acordo com os registros, os canais de atendimento preferenciais pelos usuários foram: atendimento telefônico com 264 registros (33%), atendimento presencial com 234 registros (30%), website com 144 registros (18%), WhatsApp com 104 registros (13%) e por último e-mail com 46 registros (6%).

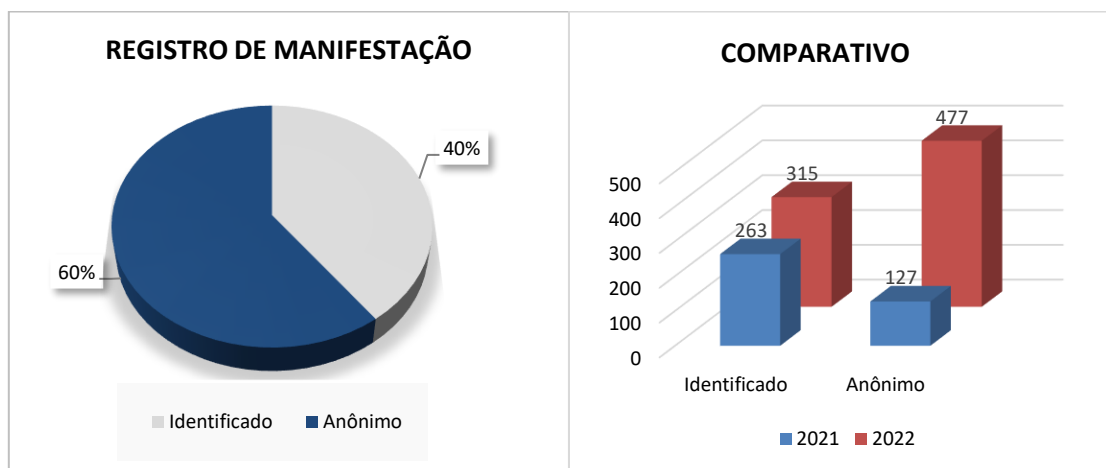


Ao compararmos os dados atuais com os registros do ano de 2021, observou-se que a preferência continua pelo atendimento telefônico, seguido pelo atendimento presencial.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

Das 792 manifestações, 315 foram manifestações identificadas (40%) e 477 manifestações anônimas (60%). Ao contrário do ano de 2021, onde as manifestações identificadas foram de 67% e as anônimas de 33%, os manifestantes em 2022 optaram pela preservação da identidade.



Todas as 792 manifestações recebidas foram tratadas e respondidas.

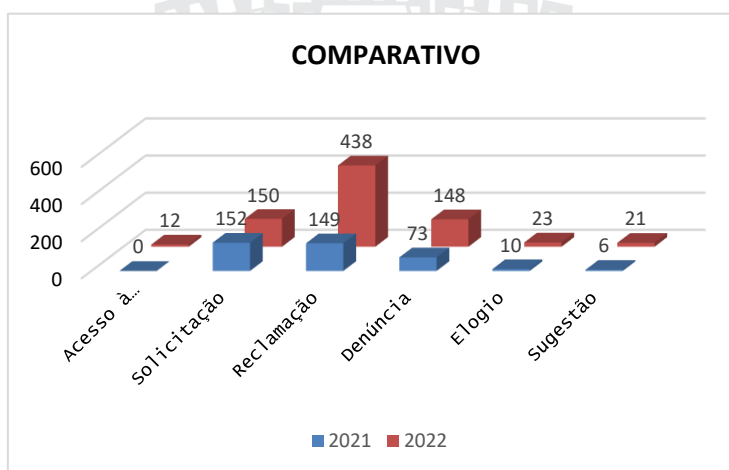
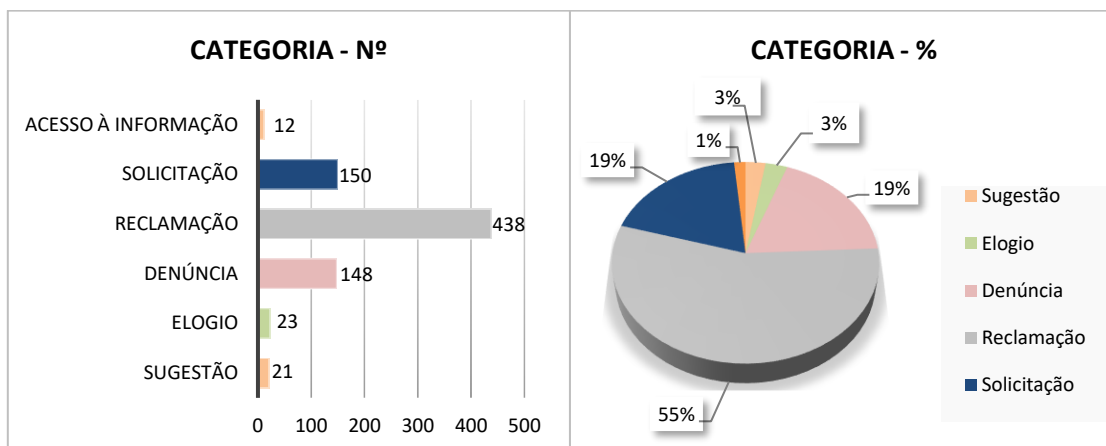


10.2 Categoria

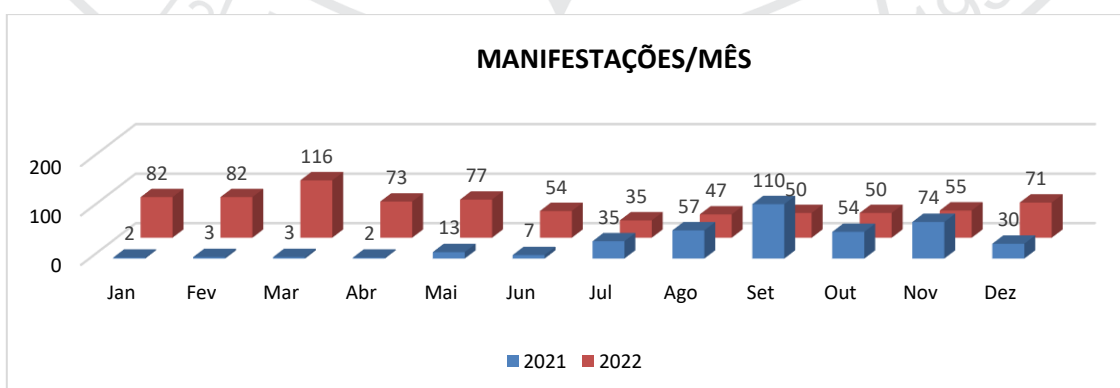
Quanto à categoria, as manifestações foram classificadas em Solicitação, Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e Acesso à informação. Destaca-se entre as manifestações às “Reclamações” como a categoria mais procurada pelos usuários.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



Quanto às manifestações estratificadas por mês, percebeu-se um linear dos índices, exceto o mês de março com o índice elevado e o mês de julho com o índice reduzido. Em março destacou-se às reclamações referentes à iluminação pública.

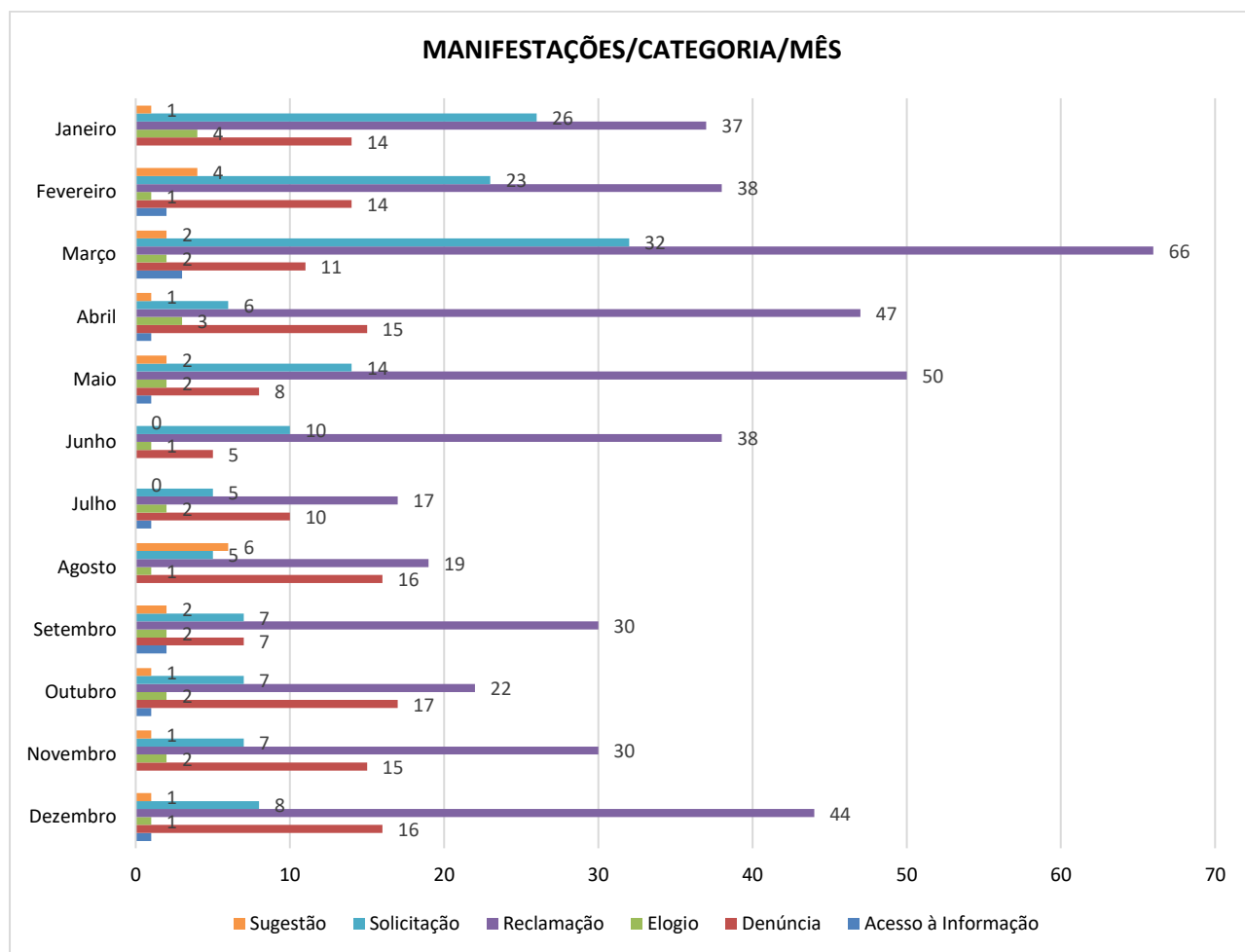


As expressivas manifestações no mês de março, muito se justificam pelo eminente número de reclamações. De todas as demandas para a Secretaria de Infraestrutura e Obras neste mês, 61% se referiam às reclamações



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

de iluminação pública. Ao relacionar-se toda as demandas do mês, independente do segmento ou secretaria, 34,5% das manifestações ainda direcionavam às reclamações sobre iluminação pública.

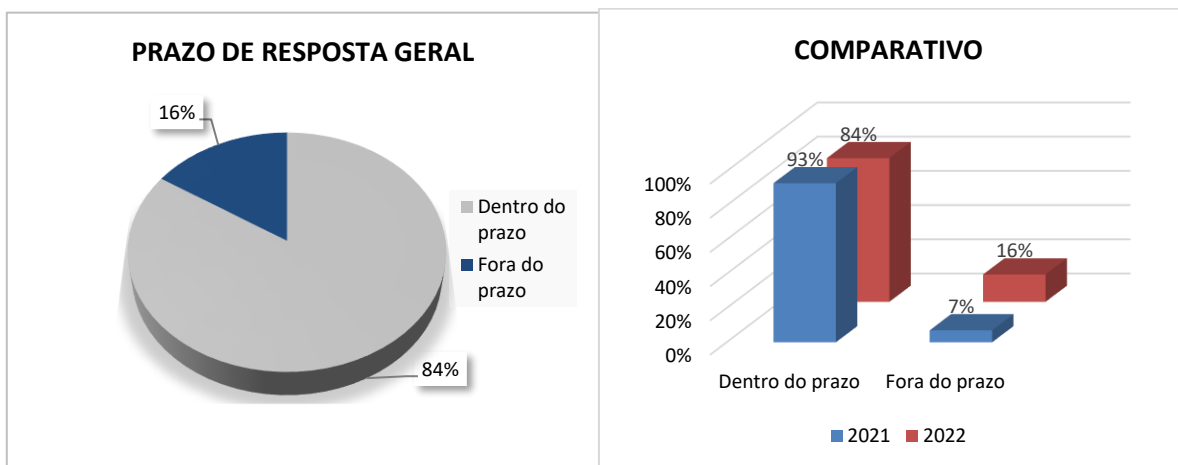


10.3 Prazo de resposta

Dos registros, 665 foram solucionados obedecendo o prazo de 30 ou 60 dias com justificativa. O restante, 124, foi igualmente solucionado, porém ultrapassou-se o prazo de resposta esperado e desejado por esta Ouvidoria.



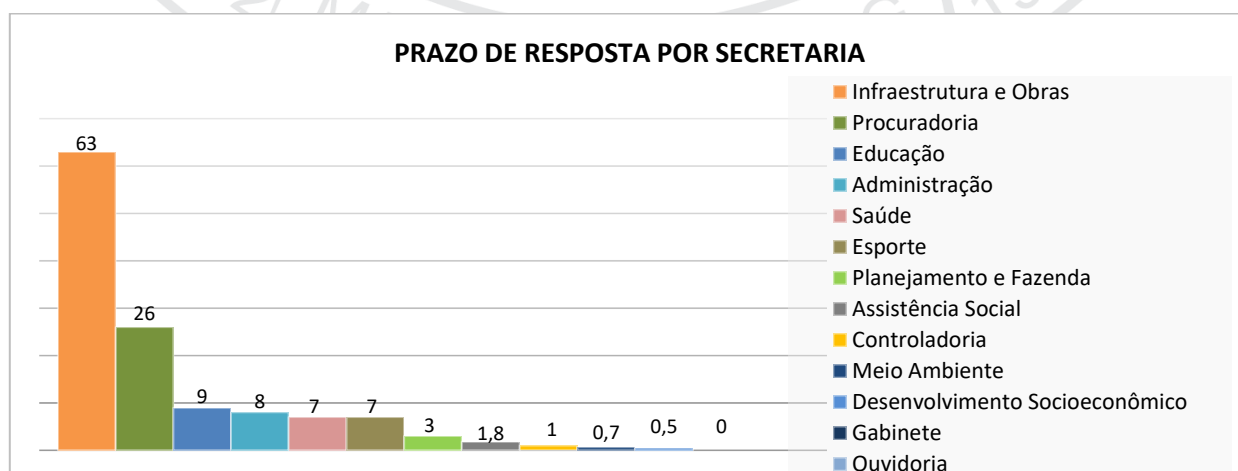
MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



Identificou-se que a maior demanda desta Ouvidoria, quanto à resposta conclusiva, foi direcionada à Secretaria de Infraestrutura e Obras, especificamente ao segmento de iluminação pública, justifica o fato que muitas manifestações neste sentido foram abertas no decorrer do ano de 2022, sobretudo no primeiro semestre, onde o acúmulo de reclamações se destacava.

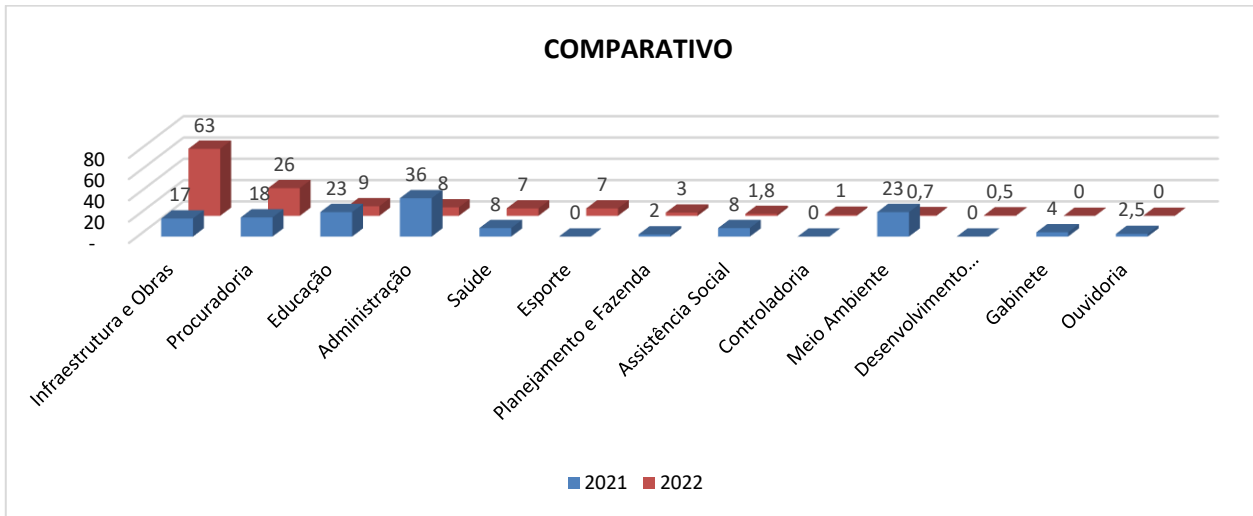
Aconteceu uma substituição de empresa para o serviço de trocas de lâmpadas queimadas e manutenção de braços elétricos dos postes do município. O fim do contrato da antiga empresa foi em fevereiro. Os meses seguintes até maio, o município ficou desassistido deste serviço. Em junho, com a entrada da nova empresa, os serviços efetivamente retornaram. A partir deste momento houve uma diminuição progressiva destas reclamações.

Neste sentido, a média dos dias desde à abertura da manifestação até à resposta conclusiva, classificada por secretaria ou segmento, deu-se conforme gráfico a seguir.

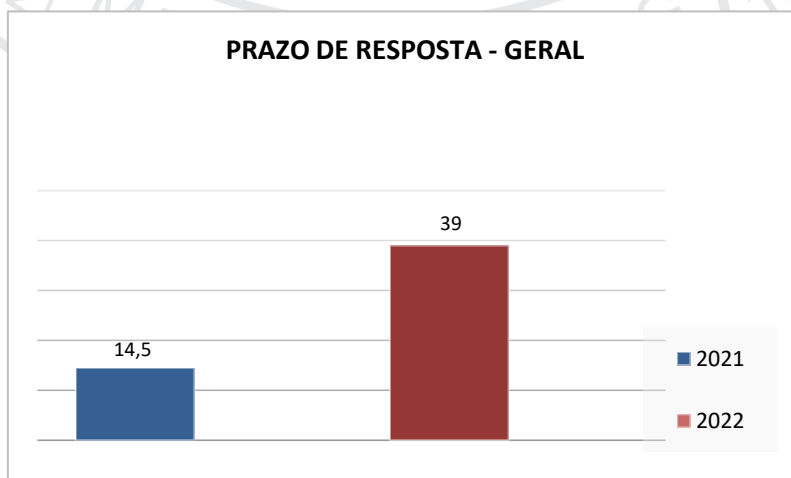
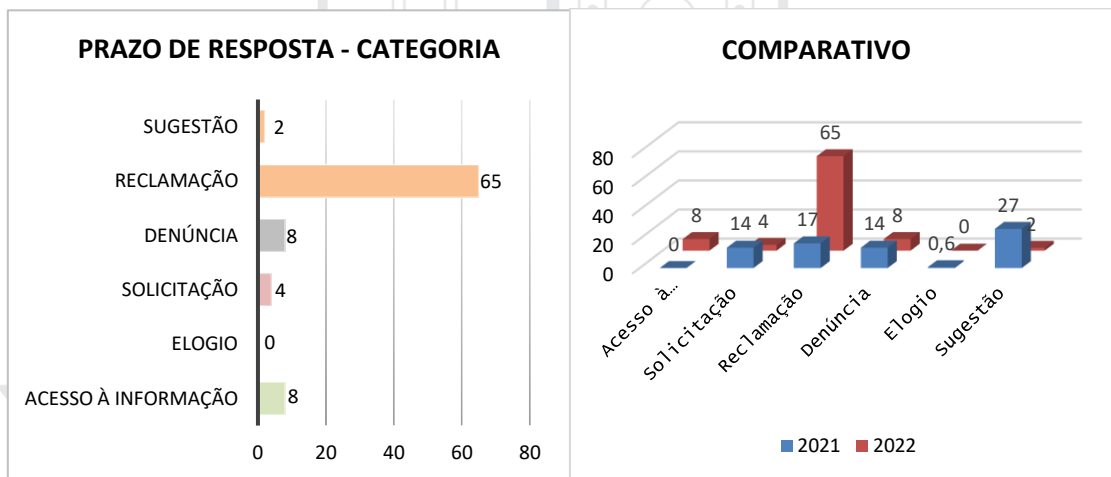




MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



Foi possível identificar o prazo médio de resposta para as principais demandas da Ouvidoria e constatou-se que o prazo excede o desejável, conforme a base legal que regulamenta o serviço de Ouvidoria.





MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

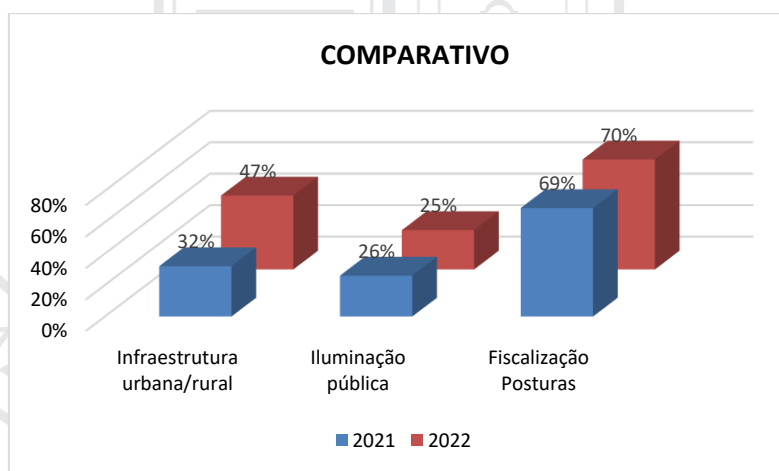
A análise das informações corrobora a precisão do tratamento dos dados sobre determinados segmentos. Foi possível identificar para quais destinos as manifestações foram encaminhadas e suas maiores incidências.

Abaixo, no *item 10.4 grupos, subgrupos e classificação*, detalharemos melhor a relação manifestação x demanda.

10.4 Grupos, subgrupos e classificação

Os indicadores do ANEXO I, relacionam para qual segmento da administração pública as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram destinadas e contextualiza qual a real demanda do cidadão frente a natureza da sua manifestação.

Observou que a maior parte das SOLICITAÇÕES da Secretaria de Infraestrutura e Obras foram destinadas ao segmento Obras. Destacam-se as demandas de infraestrutura urbana com 47% e iluminação pública com 25%. Já o setor de Engenharia, despontou com 70% das SOLICITAÇÕES para fiscalização de posturas.



Na Secretaria de Administração, 100% das demandas foram direcionadas à Coordenadoria de Pessoal e RH, sendo a maior incidência as informações sobre o concurso público de 2019.

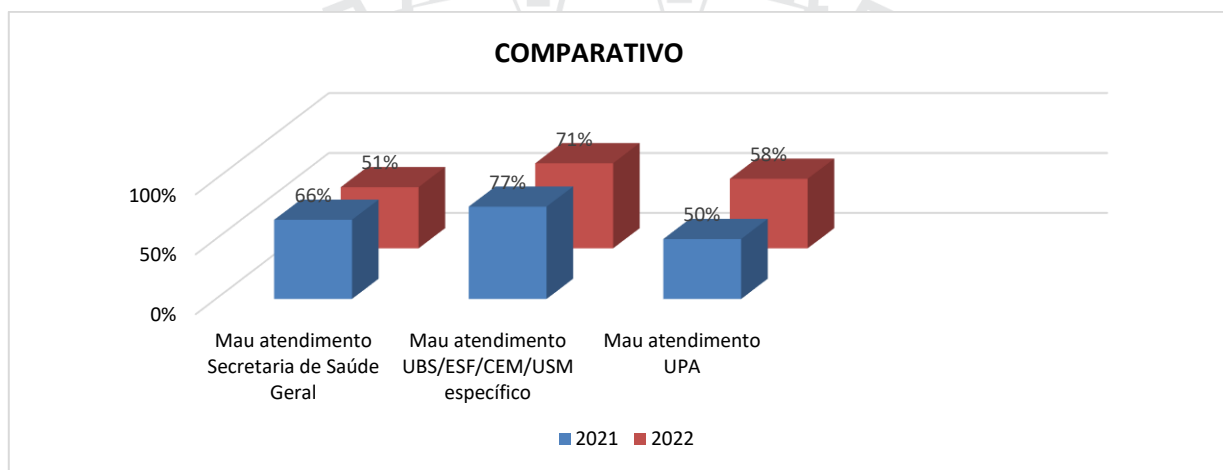
Na Secretaria de Planejamento e Fazenda 100% das demandas foram direcionadas ao setor de Tributos. Destas, 44,5% são SOLICITAÇÕES referentes à IPTU.



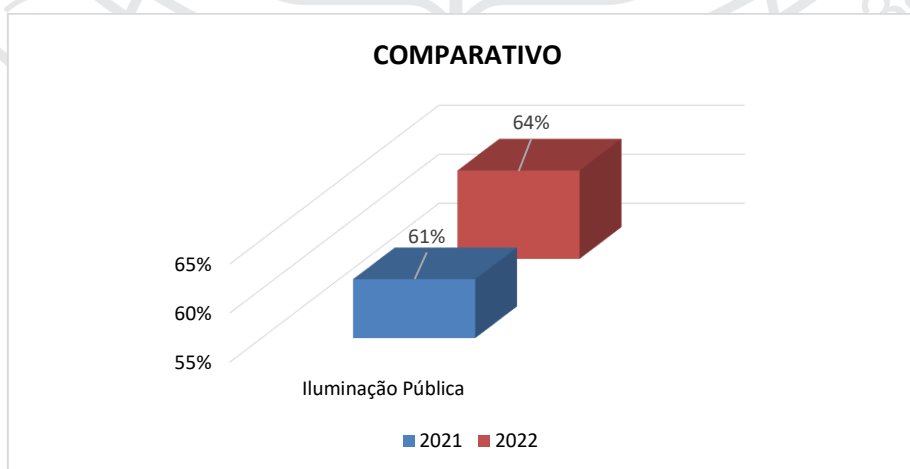
MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

Na Secretaria de Meio Ambiente e Defesa Civil, 77% foram SOLICITAÇÕES de demandas para fiscalização de Defesa Civil (limpeza de rio, alagamento, avaliação de risco, desobstrução de vias) e 33% foram demandas para fiscalização ambiental (invasão, poda de árvore, corte ou supressão).

Quanto às RECLAMAÇÕES, a Secretaria de Saúde soma mais de 51% de toda a demanda sobre mau atendimento médico/de enfermagem/de recepcionista. Ao separar apenas as Unidades Básicas de Saúde - UBS, Estratégia de Saúde da Família - ESF, Centro de Especialidades Médicas - CEM e a Unidade de Saúde Mental - USM, as RECLAMAÇÕES referentes à mau atendimento médico/de enfermagem/de recepcionista somam mais de 71% de todas as reclamações. Já a UPA soma 58% das mesmas reclamações.



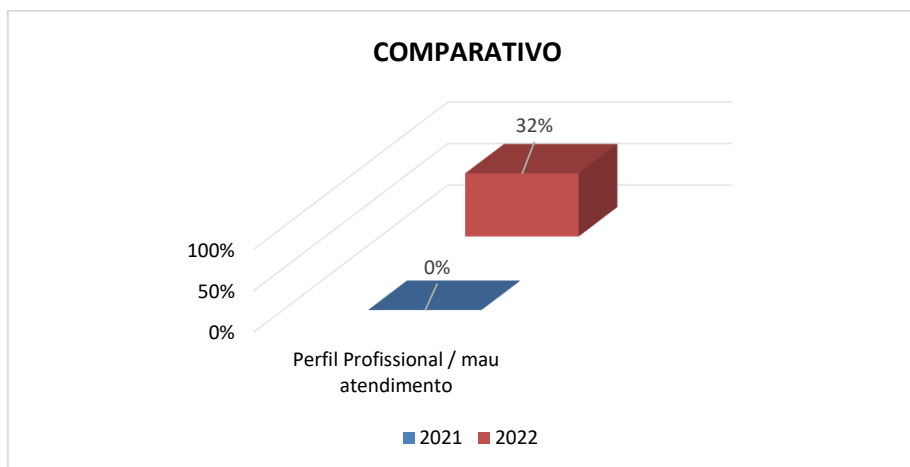
Na Secretaria de Infraestrutura e Obras, a demanda mais evidente de RECLAMAÇÃO foi a respeito de iluminação pública, com 64%, seguida de infraestrutura urbana com 16%.



Na Secretaria de Educação, 32% das RECLAMAÇÕES estão voltadas ao perfil profissional de Professores, Diretores e da Secretária na condução das atribuições do cargo.

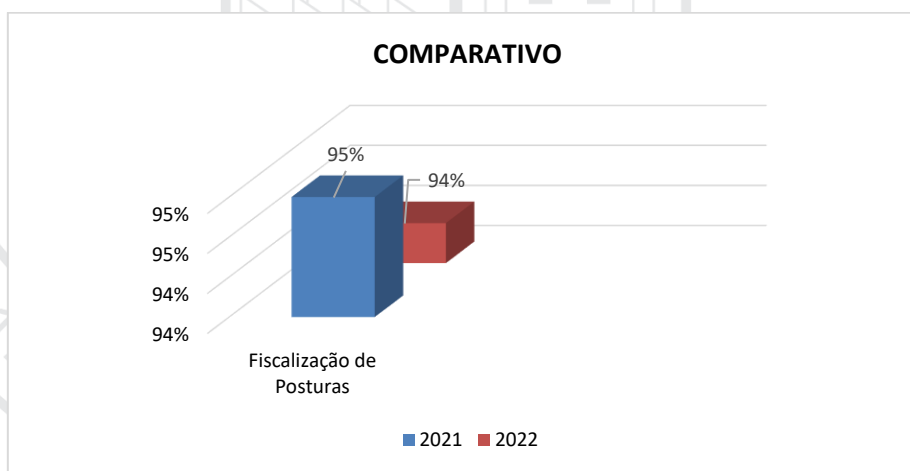


MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



Na Secretaria de Planejamento e Fazenda, 100% das RECLAMAÇÕES foram destinadas ao setor de Tributos. Destas, com 59% foram reclamações sobre dificuldade de acesso/setor/sistema.

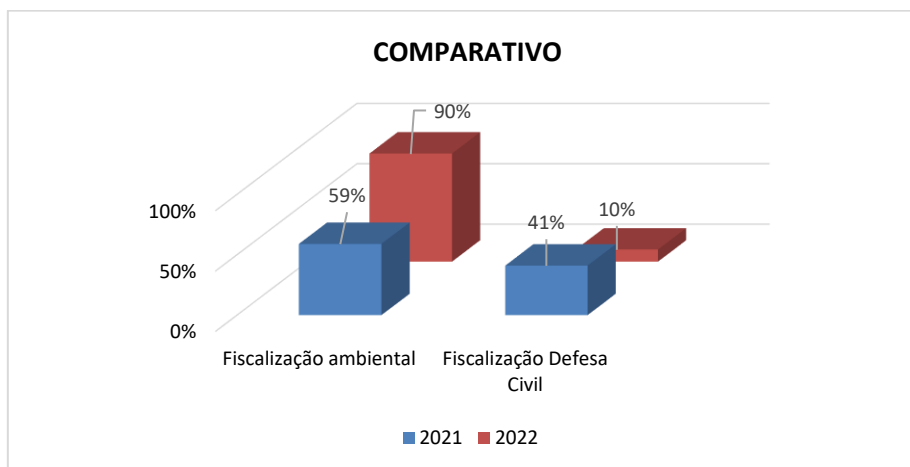
Já em relação às DENÚNCIAS, a Secretaria de Infraestrutura e Obras, através do setor de Engenharia, destinam à fiscalização de posturas 94% para as manifestações desta natureza.



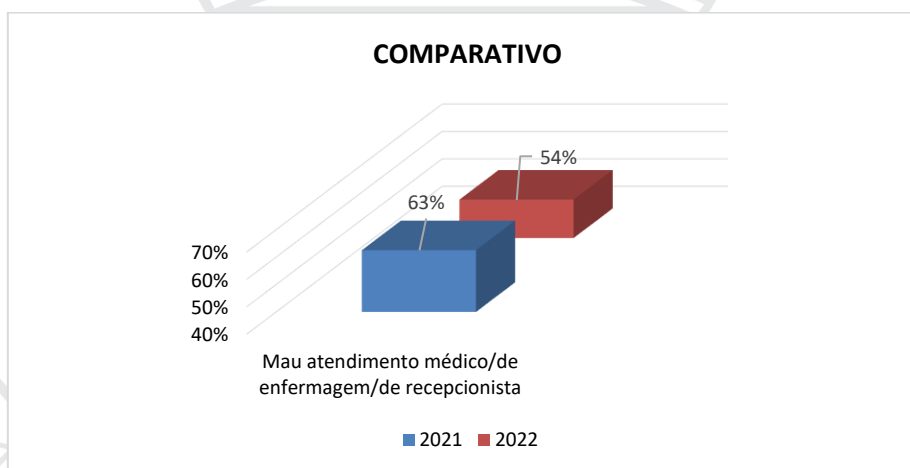
Quanto a Secretaria de Meio Ambiente e Defesa Civil, o segmento fiscalização ambiental obteve 90% das demandas, sendo 59% destas denúncias sobre maus tratos a animais.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



Na Secretaria de Saúde, 54% de demandas sobre DENÚNCIA se referem a mau atendimento médico/de enfermagem/de recepcionista.



Na Secretaria de Administração, as DENÚNCIAS se resumem a casos de assédio, com quatro registros em 2022, totalizando 80% de toda demanda desta secretaria.

Já os ELOGIOS, dez (10) destes foram destinados à Secretaria de Obras, um (1) para a Secretaria de Planejamento e Fazenda, mais especificamente o setor de Tributos, um (01) para a Secretaria de Desenvolvimento Socioeconômico, cinco (5) para a Secretaria de Saúde e quatro (4) para a Ouvidoria deste município.

As demais informações sobre esta estatística estarão disponíveis para consulta no ANEXO I deste relatório.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

11. Sugestões e melhorias

As manifestações a respeito da ineficiência do serviço de iluminação pública no município, e conseqüentemente, a insatisfação generalizada deste segmento foi diagnosticada no ano de 2021 e se estendeu até meados de 2022. As solicitações, reclamações e denúncias se referem à falta de lâmpadas para reposição, o tempo de espera para substituição de lâmpadas queimadas e a falta de equipamentos para compor os postes já instalados pela CEMIG. Estas manifestações atingiram índices elevados no primeiro semestre de 2022. A partir do segundo semestre, com a contratação de uma nova empresa, as demandas deste segmento começaram a se resolver de forma contínua, de modo que ao final do mês de dezembro, segundo informações do Secretário de Infraestrutura e Obras, 96% dos postes do município foram equipados com a iluminação de led. Além disto, a própria empresa prestadora do serviço, conta com um atendimento 0800 para sanar as solicitações e queixas da população de Mateus Leme referente à iluminação pública. Neste quesito, a Ouvidoria entendeu que houve uma melhoria do serviço mediante a substituição da empresa. No entanto, cabe a Secretaria de Infraestrutura e Obras à constante fiscalização do contrato e do serviço prestado, assim como o levantamento de novos pontos carentes de iluminação pública no município.

Ainda na competência da Secretaria de Infraestrutura e Obras, sugere-se um cronograma de atividades planejadas com as disposições dos maquinários para atender às insatisfações da população, sobretudo periférica, que sofrem com a falta de infraestrutura (Operação tapa-buracos, recapeamento, limpeza urbana, entre outras atividades pertinentes à Secretaria).

Sugere-se à Secretaria de Infraestrutura e Obras, através do setor de Engenharia, a contratação de um profissional Topógrafo para aliviar demandas do setor de fluxo permanentes de serviços de topografia.

Em relação à prestação de serviços à saúde no município, não diferente do ano de 2021, sugerimos aos gestores de saúde um olhar acolhedor às reclamações que se resumem, de forma significativa, ao atendimento pouco humanizado por parte dos profissionais de saúde que atuam na linha de frente, principalmente aos atendimentos dos profissionais médicos, de enfermagem e recepcionistas. Aconselha-se a prática de capacitação dos profissionais através de treinamentos e reuniões periódicas gerenciais, para, além de detecção das práticas laborais inapropriadas, proporcionar conexão e confiança entre os gestores e os funcionários da saúde.

Neste mesmo sentido, sugere-se à Administração a contratação de uma empresa de treinamento para capacitar todos os funcionários no atendimento ao público, independente de secretarias ou repartições.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

As reclamações em relação a dificuldade de acesso/setor/sistema da Secretaria de Planejamento e Fazenda, mais especificamente do setor de Tributos, estão relacionadas à mudança do sistema operacional do setor que aconteceu no mês de dezembro, concomitante à falta de preparo da equipe para suporte aos contribuintes. Sugerimos que o setor de Tributos notifique a empresa prestadora do sistema operacional para treinamento e capacitação contínua aos servidores que operam o sistema, bem como para que o sistema atenda às necessidades e particularidades do setor e do serviço ofertado. Sugerimos que os servidores do setor sejam capacitados para acolher às demandas dos contribuintes com mais humanidade e respeito, e por fim, que sejam também ofertados aos contribuintes os serviços de atendimento telefônico e WhatsApp eficazes.

Sugere-se à Coordenadoria de Pessoal e RH agilidade e transparência nas solicitações de acesso às informações. Sugere-se que o RH proporcione aos servidores um canal de atendimento telefônico e WhatsApp eficazes.

Sugere-se à Administração uma campanha de conscientização aos servidores sobre a prevenção de práticas abusivas e assediadoras no ambiente de trabalho.

Sugere-se à Secretaria de Meio Ambiente, em parceria com a Secretaria de Saúde, uma campanha de prevenção aos maus tratos à animais e uma nova campanha de castração de cães e gatos.

Sugere-se à Secretaria de Educação maior polidez no trato com as pessoas pertencentes à própria secretaria (funcionários professores, diretores, serventes e demais servidores da secretaria) e com os usuários do sistema educacional, direta ou indiretamente (alunos, Pais ou responsáveis). Sugere-se palestras e trabalhos didáticos sobre temas relevantes como bullying, racismo, suicídio, intolerância religiosa, entre outros.

Para melhor desempenho desta Ouvidoria, quanto ao prazo médio de resposta, solicitamos aos secretários um maior comprometimento na resposta conclusiva às manifestações encaminhadas.

Para o ano de 2023, a Ouvidoria deste município propõe a implantação de caixinhas de reclamação e elogios nas dependências da Prefeitura e suas repartições. A Ouvidoria também realizará pesquisa de satisfação e avaliação de alguns serviços prestados pela Prefeitura à população.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

12. Considerações finais

O ano de 2022 foi um ano produtivo e desafiador para esta Ouvidoria. Lidamos com as mais diversas demandas da população. Criamos habilidades técnicas na condução de casos críticos e delicados. Mantivemos a ética e o cuidado no gerenciamento das manifestações e estivemos ainda mais comprometidos com os usuários para ofertarmos um atendimento diferenciado, respeitoso, seguro, efetivo, contínuo e cortês.

Juntamente com o setor de Tecnologia da Informação não medimos esforços para o aperfeiçoamento do Sistema Operacional da Ouvidoria para que pudesse reunir minuciosamente a produção deste setor, assim como o fornecimento em tempo real da transparência do serviço prestado.

Ao longo de 2023, trabalharemos para aprimorar nossos serviços, incluir novas estatísticas e avaliar a satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados.

Por fim, agradecemos as parcerias firmadas com todas as secretarias e setores, e com cada servidor do Poder Executivo. Agradecemos a confiança do Prefeito Dr. Renilton Coelho em nós depositada, pois através desta junção foi possível que a Ouvidoria, mesmo em sua fase de aprimoramento, ofertasse um serviço digno aos cidadãos de Mateus Leme.