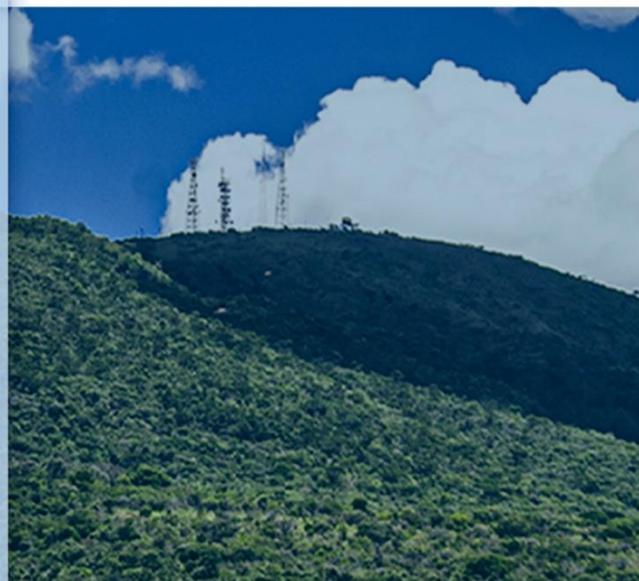


# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2021



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATEUS LEME - MG

FRANKLIN LOPES FONTES  
OUVIDOR GERAL MUNICIPAL





MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL  
ESTADO DE MINAS GERAIS

## **B**em-vindos

Este é o relatório de Gestão da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Mateus Leme – MG, ano 2021.

O objetivo deste relatório é permitir que o cidadão tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria no exercício de 2021. Serão apresentados o conceito, a missão e as atribuições desta Ouvidoria, bem como os canais disponíveis para registro de manifestação.

Além disso, serão publicadas a estrutura de pessoal do setor, base legal, a capacitação da equipe, a classificação das manifestações, fluxo de atendimento, dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria e considerações finais.

### **1. Conceito**

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Mateus Leme é uma instância de participação e controle social, responsável por interagir com usuário (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**

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 pela Prefeitura Municipal de Mateus Leme.



**MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL**  
ESTADO DE MINAS GERAIS

### **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;
- 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, que deverá consolidar as informações recebidas, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

### **4. Canais disponíveis**

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



**MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL**  
*ESTADO DE MINAS GERAIS*

- Atendimento presencial: Rua Pereira Guimarães, 08, Centro, Mateus Leme. Horário de atendimento presencial: De 09:00 às 16:00
- Atendimento telefônico: Através do número (31) 99520-7988
- 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](mailto:ouvidoria@mateusleme.mg.gov.br)
- WhatsApp: Através do número (31) 99520-7988

## 5. Estrutura de pessoal:

A Ouvidoria é composta pelo Ouvidor e por um servidor efetivo:

- Franklin Lopes Fontes - Ouvidor
- Gabriel Guttemberg - Assistente

## 6. Base Legal:

- 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;



**MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL**  
ESTADO DE MINAS GERAIS

- 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:

DATA	CURSO
16/02/2021	Gestão em Ouvidoria
21/02/2021	Controle Social
03/03/2021	Tratamento de denúncias em Ouvidoria
11/03/2021	Acesso à Informação
21/03/2021	Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos
02/04/2021	Resolução de conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias
17/04/2021	Defesa do usuário e simplificação
25/04/2021	Introdução à gestão de projetos



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL  
ESTADO DE MINAS GERAIS



Certificado registrado na Escola Virtual Gov - EV.G sob o código 050432424.  
Este certificado foi gerado em 25/01/2022 às 10:01 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](https://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;



**MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL**  
*ESTADO DE MINAS GERAIS*

- Solicitação - Pedido para adoção de providências ou informação em geral acerca das entidades da administração pública.

## **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.

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

O pedido de complementação de informações suspenderá a contagem original 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**

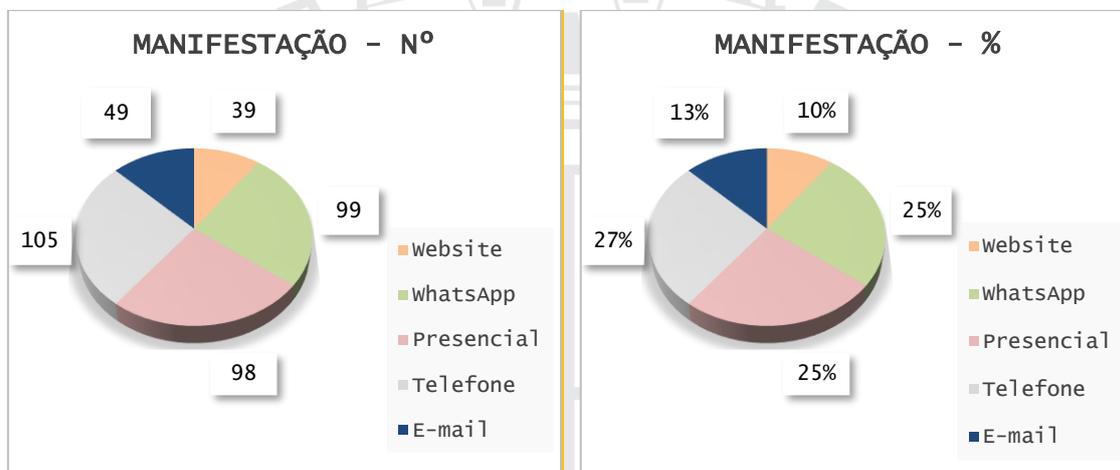
A seguir é possível analisar, através de gráficos, a produtividade da Ouvidoria frente às manifestações registradas no ano de 2021.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL  
ESTADO DE MINAS GERAIS

### 10.1 Origem

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Mateus Leme, registrou um total de 390 manifestações. De acordo com os registros, os canais de atendimento preferenciais pelos usuários foram: atendimento telefônico com 105 registros (27%), seguido pelo whatsapp com 99 registros (25%), presencial com 98 registros (25%), e-mail com 49 registros (13%) e por último website com 39 registros (10%).



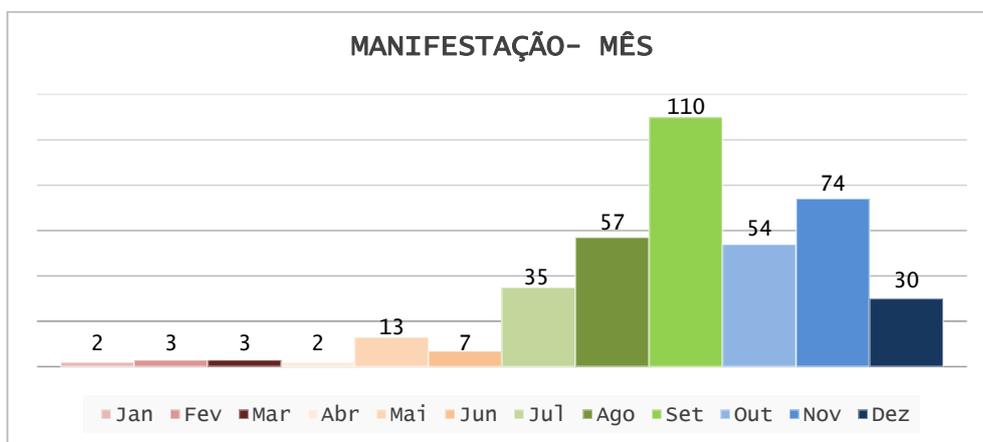
Destas, 263 foram manifestações identificadas e 127 manifestações anônimas.



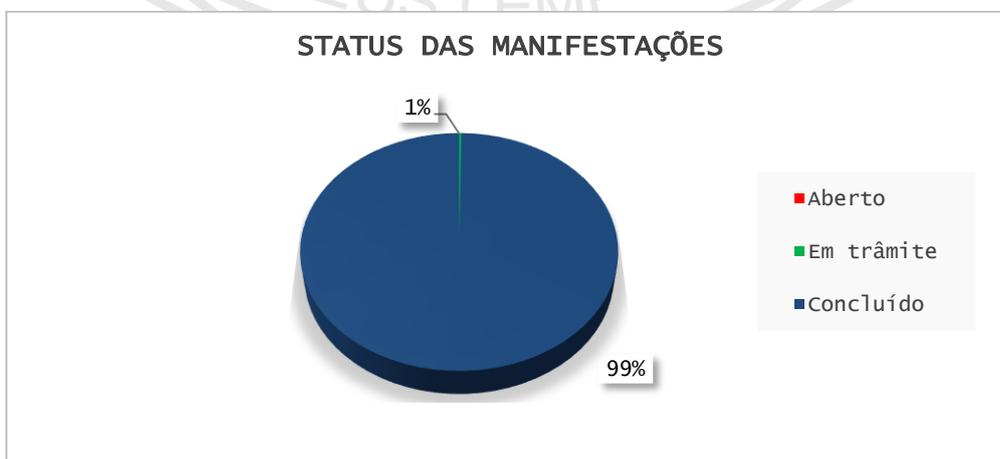


**MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL**  
ESTADO DE MINAS GERAIS

Quanto às manifestações estratificadas por mês, os baixos índices no primeiro semestre de 2021 se justificam por um período marcado pela transição de governo, ambientação das rotinas administrativas e elaboração do projeto de criação da Ouvidoria no município.



E, analisando as manifestações a partir do segundo semestre, foi possível identificar que o mês de setembro despontou em número de manifestações. Destas, a maior incidência diz respeito à solicitação/reclamação sobre iluminação pública com 28% das demandas.





**MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL**  
ESTADO DE MINAS GERAIS

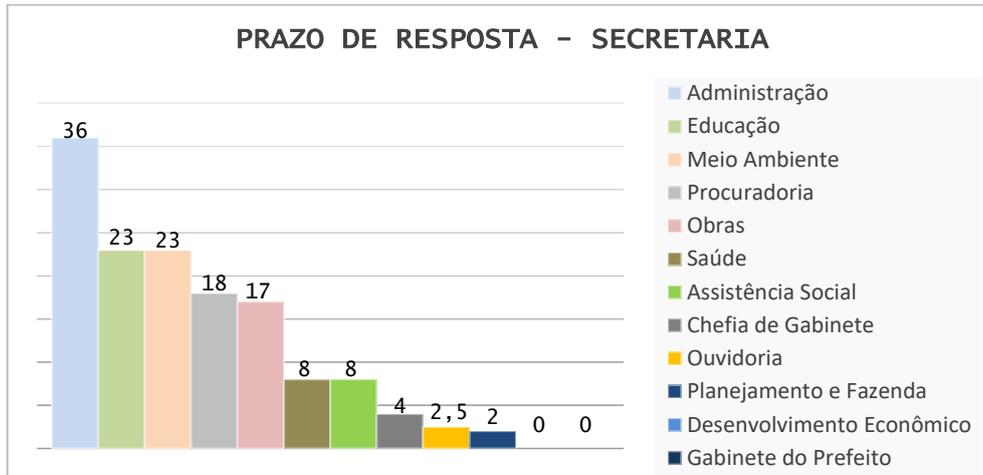
Todas as 390 manifestações recebidas foram tratadas e respondidas. Apenas uma manifestação encontra-se em trâmite, encaminhada à análise externa da Prefeitura Municipal de Mateus Leme, e mesmo com um retorno ao manifestante sobre a tramitação, ainda não recebemos a resposta conclusiva para encerramos a manifestação. Dos registros, 363 foram solucionados obedecendo o prazo de 30 dias ou 60 com justificativa. O restante, 26 foram igualmente solucionados, porém ultrapassaram o prazo de resposta esperado e desejado por esta ouvidoria.



Foi possível identificar que a maior demanda desta Ouvidoria, quanto à resposta conclusiva, se deu à Secretaria de Administração, especificamente ao Departamento de Recursos Humanos(RH), em decorrência das solicitações e reclamações sobre o chamamento dos aprovados em concurso público. Fato que muitas manifestações foram abertas nos primeiros meses do ano de 2021 e somente no segundo semestre iniciou o processo de efetivação dos aprovados e conseqüentemente o encerramento das manifestações. 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.

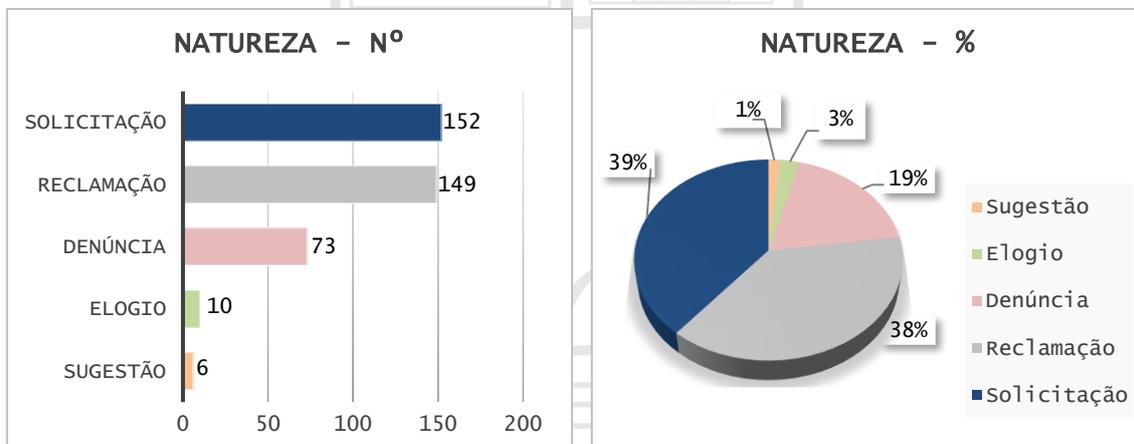


**MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL**  
ESTADO DE MINAS GERAIS



## 10.2 Natureza

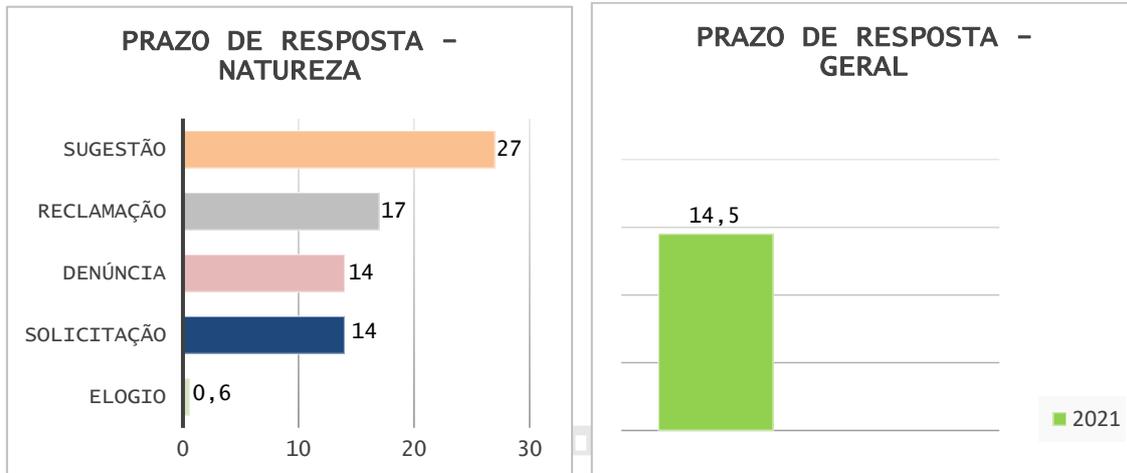
Quanto à natureza, as manifestações foram classificadas em solicitação, reclamação, denúncia, elogio e sugestão.



Foi possível identificar o prazo médio de resposta para as principais demandas da Ouvidoria, e constatamos que os prazos estão desejáveis conforme a base legal que regulamenta o serviço de Ouvidoria.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL  
ESTADO DE MINAS GERAIS



Foi possível identificar para quais destinos as manifestações foram encaminhadas e suas maiores incidências.

Abaixo, *item 10.3 grupos, subgrupos e classificação*, detalharemos melhor a relação manifestação x demanda.

### 10.3 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-se 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 32% e iluminação pública, com 26%.

Na Secretaria de Saúde, observou-se um crescente aumento na solicitação de informações sobre calendário vacinal, com 36% e informações sobre a Vacina contra o Covid-19, com 28%.

Na Secretaria de Administração, 89% das demandas foram direcionadas ao Departamento de Recursos Humanos (RH), sendo a maior incidência as informações sobre o concurso público de 2019.



**MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL**  
ESTADO DE MINAS GERAIS

Na Secretaria de Planejamento e Fazenda 100% das demandas foram direcionadas ao setor de Tributos. Destas, 55% são solicitações referentes ao ITBI.

Quanto às RECLAMAÇÕES, a Secretaria de Saúde, como um todos, somam 62% de reclamações sobre mau atendimento médico/de enfermagem/de recepcionista. As UBS, ESF do município, o centro de especialidades e a unidade de saúde mental somam 77% de toda demanda em reclamações sobre mau atendimento médico/de enfermagem/de recepcionista. A UPA registrou 50% das mesmas reclamações.

Na Secretaria de Infraestrutura e Obras, a demanda mais evidente de reclamação foi a respeito de iluminação pública, com 61%.

Já em relação às DENÚNCIAS, a Secretaria de Infraestrutura e Obras, através do segmento Engenharia, destinam à fiscalização de posturas 95% para as manifestações desta natureza.

Quanto a Secretaria de Meio Ambiente e Defesa Civil, o segmento fiscalização ambiental, obteve 59% das demandas referentes a geração de resíduos tóxicos/descarte inapropriado de resíduo.

Na Secretaria de Saúde, no segmento vigilância sanitária, 83% tratavam-se de fiscalização sanitária.

Na Secretaria de Administração, Departamento de Recursos Humanos (RH), as denúncias se resumem em desvio de função, com 72%.

Já os ELOGIOS, dois destes formam destinados à Secretaria de Obras, um referente à infraestrutura urbana e um referente à iluminação pública.

Na secretaria de Assistência Social, os elogios referiam aos atendimentos/acolhimento realizados pelos funcionários da própria secretaria e pelos funcionários do CRAS.

Na Secretaria de Planejamento e Fazenda, o setor de tributos recebeu um elogio pelo serviço prestado.



**MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL**  
ESTADO DE MINAS GERAIS

Na Secretaria de Saúde, o Centro de combate à endemias (Zoonoses) recebeu um elogio pela iniciativa da Campanha de vacinação contra raiva.

Esta Ouvidoria recebeu um elogio pelos atendimentos/acolhimento realizado pelo Assistente de Ouvidoria.

Por fim, o Prefeito Dr. Renilton Coelho foi elogiado pela atuação como gestor municipal frente aos desafios encontrados na administração pública.

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

#### **10.4 Sugestões e melhorias**

Identificamos, frequentemente, manifestações a respeito da ineficiência do serviço de iluminação pública no município, e conseqüentemente, uma insatisfação generalizada deste segmento. As solicitações, reclamações e denúncias tangem 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. Sugerimos uma intervenção da administração pública neste sentido para fornecer aos cidadãos garantia dos seu direitos.

Em relação à prestação de serviços à saúde no município, sugerimos ao gestores de saúde um olhar acolhedor às reclamações que se resumem, de forma genérica, ao atendimento pouco humanizado por parte dos profissionais de saúde que atuam na linha de frente. Aconselhamos 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.

Quanto à UPA, há uma tendência futura por crescimento de manifestações nesta Ouvidoria. Enquanto Ouvidores, estamos atentos aos entornos, e consideramos as redes sociais um termômetro para conhecimento de outras formas de manifestação. Neste sentido, frente as inúmeras reclamações e denúncias via



**MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL**  
*ESTADO DE MINAS GERAIS*

rede sociais, sugerimos que os gestores de saúde do município incluam a UPA nas sugestões aqui mencionadas por entender que existe uma corresponsabilidade entre o município a prestadora de serviço.

Há também reclamações em relação a morosidade do serviço da Engenharia na emissão de certidões de número, ITBI e habite-se. Outro ponto, neste mesmo sentido, é a comunicação entre os setores de Engenharia e Tributos. Algumas reclamações de cobranças indevidas se relacionam com informações do setor de Engenharia que não procedem exatamente. Para amenizar as manifestações dos setores que se conectam, a sugestão seria capacitar e qualificar as equipes, padronizar os procedimentos e processos internos, desenhar fluxos das atividades laborais e obedecer os prazos previamente estipulados.

Identificamos, frequentemente, reclamações dos aprovados quanto ao chamamento para efetivação do último concurso público. Ao perceberem contratações aleatórias para cargos vigentes em concurso, os candidatos aprovados manifestaram negativamente esta prática. A administração conscientizou a forma inadequada para algumas contratações, exercendo o direito de não renovar os contratos, e, nos últimos meses de 2021 iniciou o chamamento para efetivação dos aprovados no concurso em diversos cargos conforme demanda de serviços.

Ainda no segmento Departamento de Recursos Humanos (RH), as denúncias de desvio de função e qualquer outra inconformidade contratual, de forma imediata, é tramitada a adequação das irregularidades.

A partir do primeiro trimestre do ano de 2022, a Ouvidoria contará com mais uma categoria de atendimento. Trata-se do E-sic, acesso à informação, para os interessados em obter informações produzidas ou custodiadas pela administração pública.

Não foi possível correlacionar indicadores com os anos anteriores devido à falta de informações sistematizadas do serviço de Ouvidoria.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL  
ESTADO DE MINAS GERAIS

## 11. Considerações finais

O ano de 2021 foi marcado por um período de aprendizagem e implementação de um serviço personalizado de Ouvidoria neste município.

Optamos por construir um sistema próprio de Ouvidoria que respeitasse todos os preceitos legais, mas que tivesse a identidade desta administração.

Nós da equipe da Ouvidoria, juntamente com o setor de Tecnologia da Informação não medimos esforços para construir um sistema que pudesse reunir todas as ações deste segmento e também fornecer transparência do serviço prestado.

Encontramos muitos desafios, mas idealizamos o fornecimento aos usuários de um atendimento diferenciado, respeitoso, seguro, efetivo, contínuo e cortês.

Ao longo de 2022, trabalharemos para aprimorar nossos serviços, incluir novas estatísticas e avaliar a satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados. Nos comprometemos ainda mais com a ética e a transparência das informações.

Por fim, todas as manifestações foram devidamente analisadas por esta Ouvidoria, mediante gestão integrada com as secretarias responsáveis, assegurando que o cidadão recebesse tempestiva e fundamentalmente as respostas acerca dos anseios apresentados.

Agradecemos as parcerias firmadas com todas as secretarias e setores, e com cada servidor desta prefeitura. Agradecemos a confiança do Prefeito Dr. Renilton Coelho depositada em nós, pois através desta junção, foi possível que a Ouvidoria, mesmo em formação, oferecesse um serviço digno aos cidadãos de Mateus Leme.