

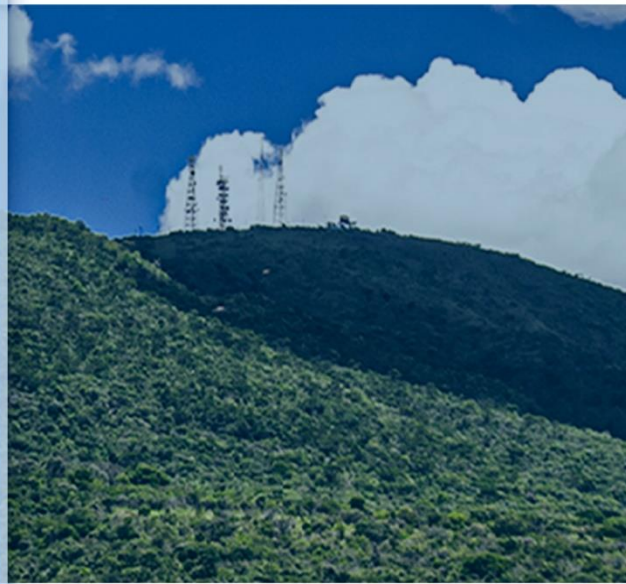
RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2023



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 2023.

O objetivo deste relatório é permitir que o cidadão tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria no exercício de 2023. 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. 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.

8. 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 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.



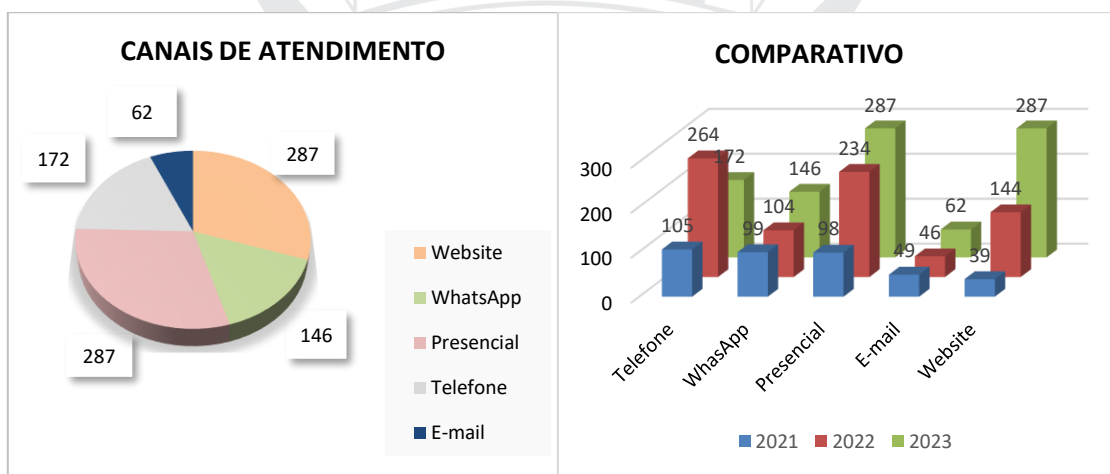
MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

9. Dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria

A produtividade da Ouvidoria frente às manifestações registradas no ano de 2023 foi analisada, por meio de tratamento estatístico, e apresentada nas imagens a seguir.

9.1 Origem

A Ouvidoria registrou um total de 954 manifestações. De acordo com os registros, os canais de atendimento preferenciais pelos usuários foram: atendimento presencial e atendimento pelo website, ambos com 287 registros, somados resultam em 60% de toda demanda, seguido por atendimento telefônico com 172 registros (18%), WhatsApp com 146 registros (15%) e, por fim, atendimento via e-mail com 62 registros (7%).

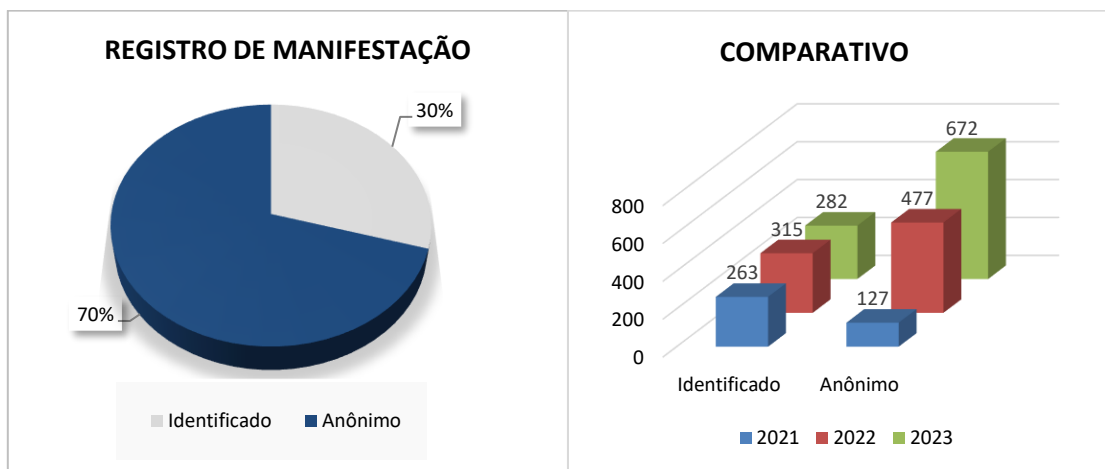


Ao compararmos os dados atuais com os registros do ano de 2022, observou-se que houve mudança na preferência de atendimento ao usuário do serviço. No ano de 2022, os usuários optaram pelo atendimento telefônico, enquanto no ano de 2023 os atendimentos presenciais e via Website tornaram-se preferenciais.

Das 954 manifestações, 672 foram manifestações anônimas (70%) e 282 manifestações identificadas (30%). Observou-se que conforme o ano de 2022, os manifestantes em 2023 optaram também pela preservação da identidade.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



Todas as 954 manifestações recebidas foram tratadas e respondidas.

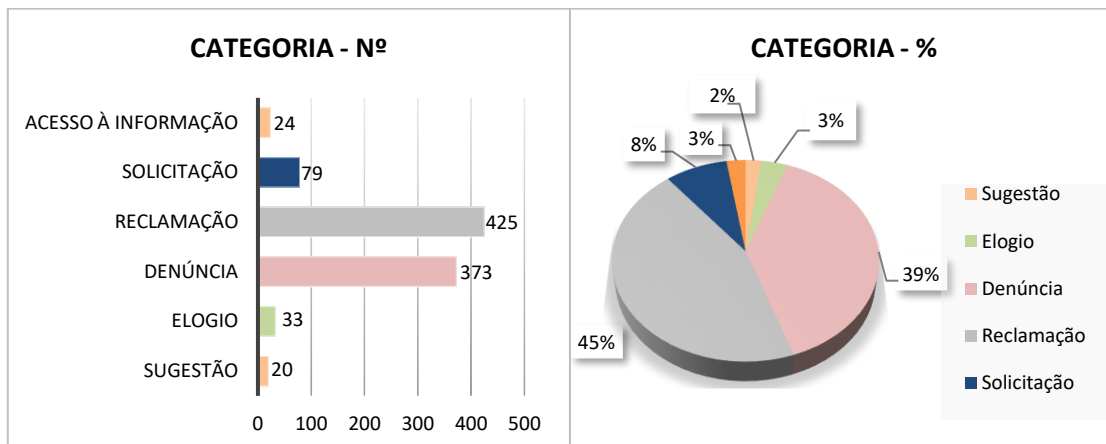


9.2 Categoria

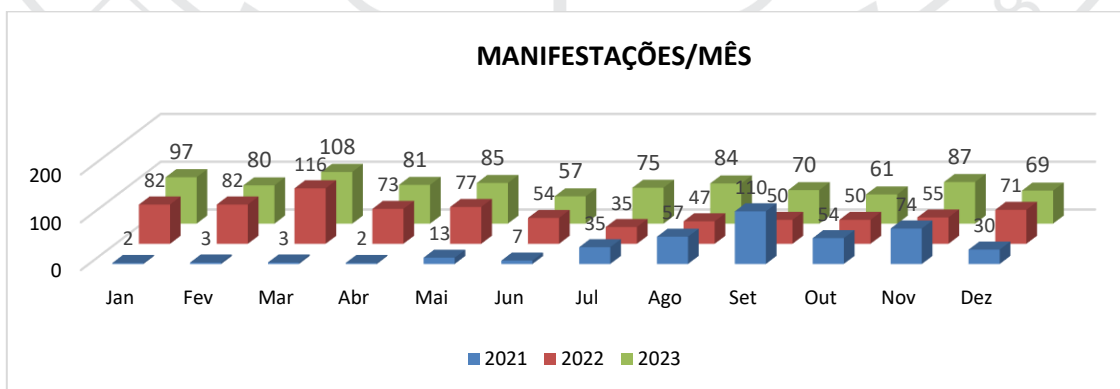
Quanto à categoria, as manifestações foram classificadas em Solicitação, Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e Acesso à informação. Destaca-se entre as manifestações às “Reclamações” como a categoria mais procurada pelos usuários.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



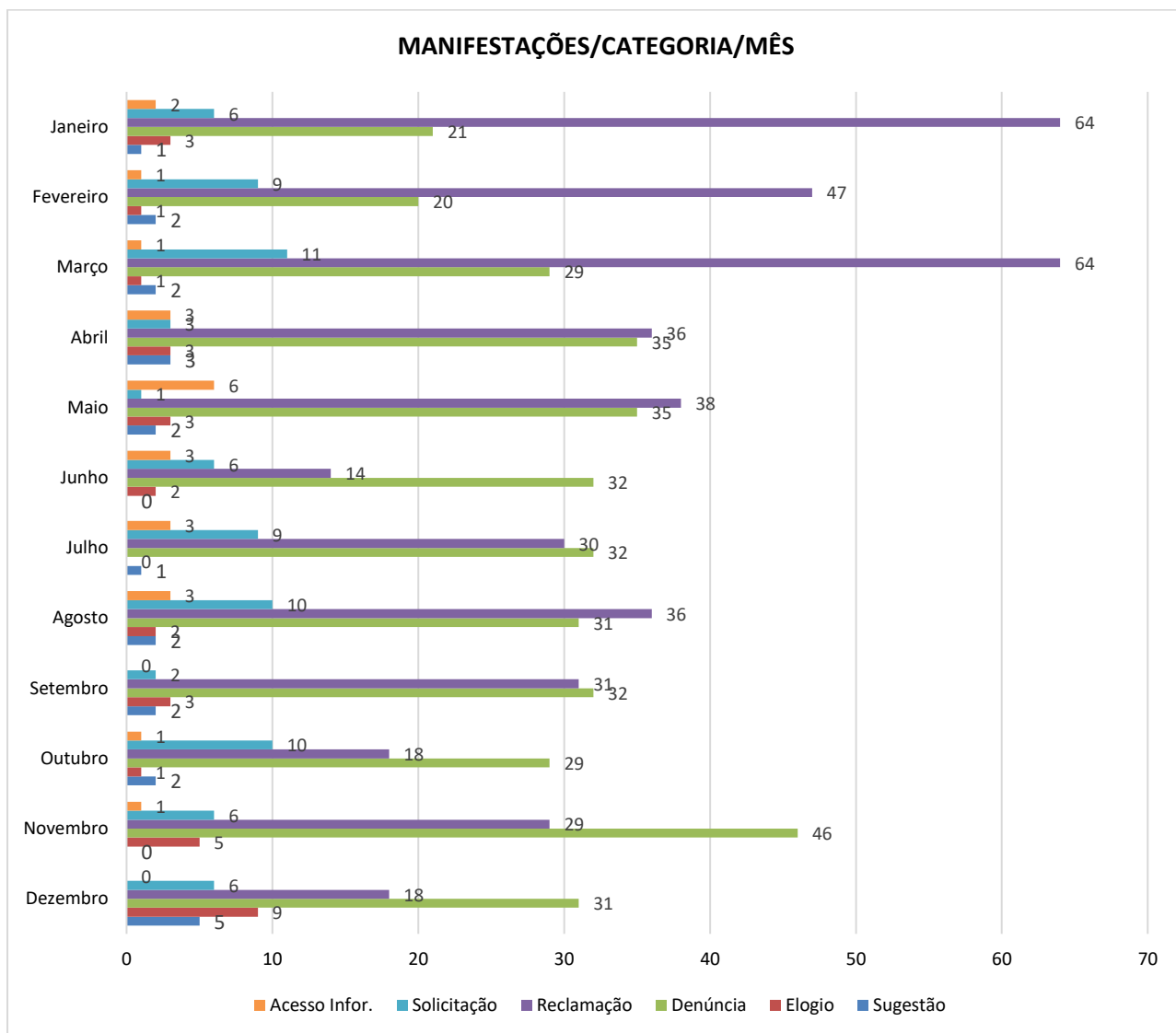
Quanto às manifestações estratificadas por mês, percebeu-se um linear dos índices, exceto os meses de março e junho com pequenas discrepâncias.



Foi possível comparar as manifestações estratificadas por categoria, separadas mensalmente. Os meses de janeiro e março destacam-se pelas denúncias recebidas. Ambos os meses foram manifestações direcionadas à Secretaria de Obras, especificamente às demandas de infraestrutura urbana e rural.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

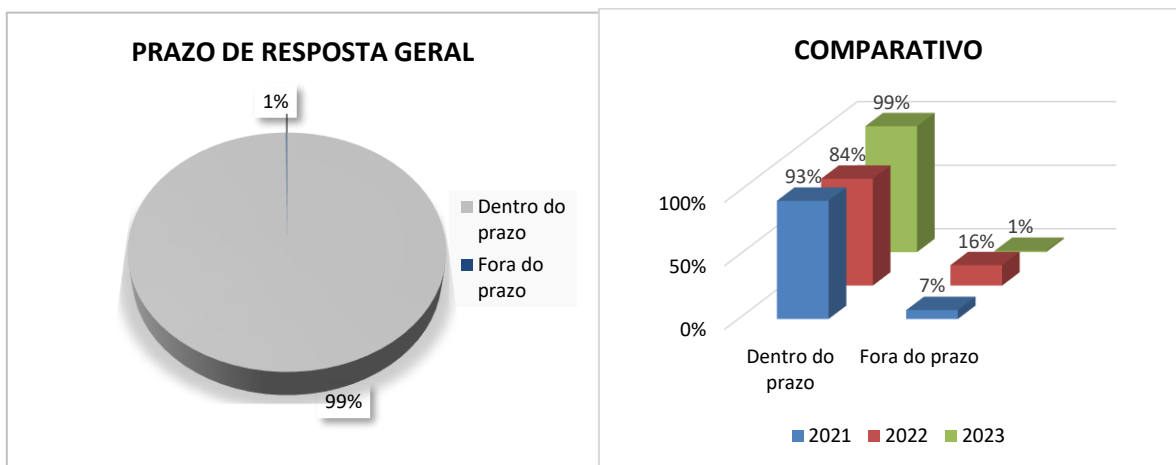


9.3 Prazo de resposta

Dos registros, 953 foram concluídos obedecendo o prazo de 30 ou 60 dias com justificativa. Apenas 1 (uma) manifestação, foi igualmente concluída, porém ultrapassou-se o prazo de resposta esperado e desejado por esta Ouvidoria.

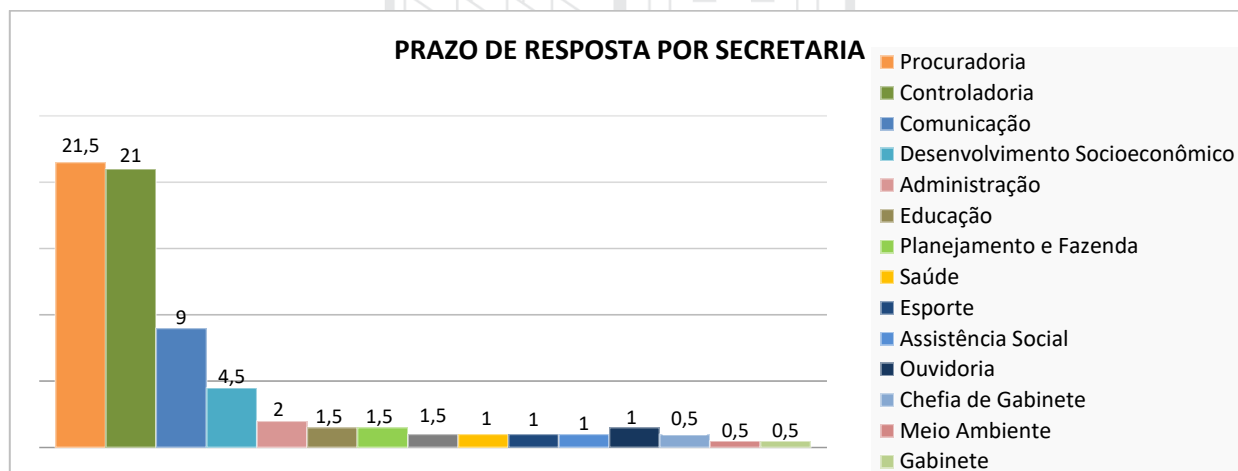


MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



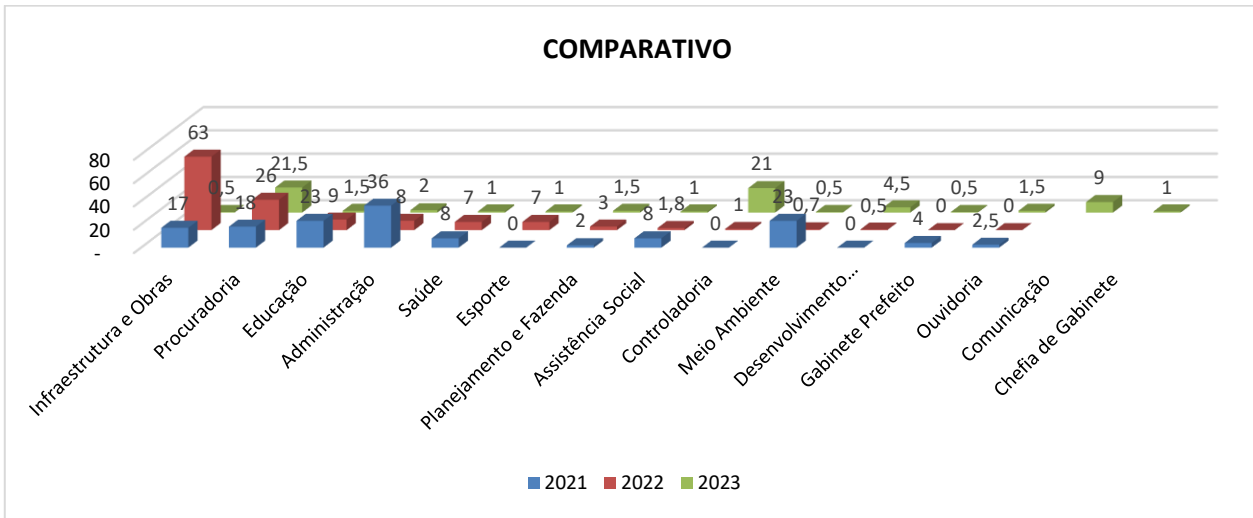
Identificou-se que a maior demanda desta Ouvidoria, quanto à resposta conclusiva, foi direcionada à Procuradoria Geral, especificamente quanto à esclarecimento de Decretos/Portarias.

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

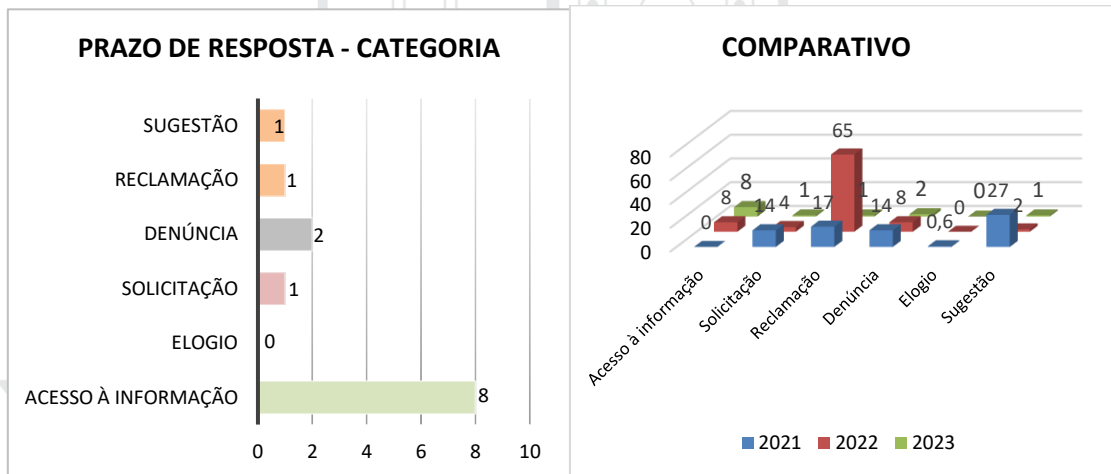




MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



Foi possível identificar o prazo médio de resposta para as principais demandas da Ouvidoria e constatou-se que o prazo foi 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 o destino das manifestações e suas maiores incidências.

Abaixo, no *item 9.4 grupos, subgrupos e classificação*, detalharemos melhor a relação manifestação x demanda.

9.4 Grupos, subgrupos e classificação

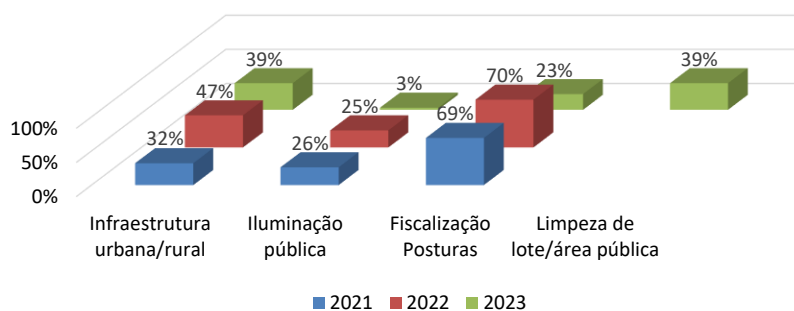
Os indicadores do ANEXO I, relacionam para qual segmento da Administração Pública as manifestações recebidas pela Ouvidoria foram destinadas e contextualiza qual a real demanda do cidadão frente a natureza da sua manifestação.

Abaixo correlacionou-se as informações de maiores incidências, visto que as demais informações se encontram no ANEXO I deste relatório, para consulta e análise.

SOLICITAÇÕES

Constatou-se que a maior parte das SOLICITAÇÕES da Secretaria de Infraestrutura e Obras foram destinadas ao segmento Obras com 70% dos registros. Destacam-se as demandas de infraestrutura urbana/rural com 39% e limpeza de lote/área pública, também com 39%.

COMPARATIVO

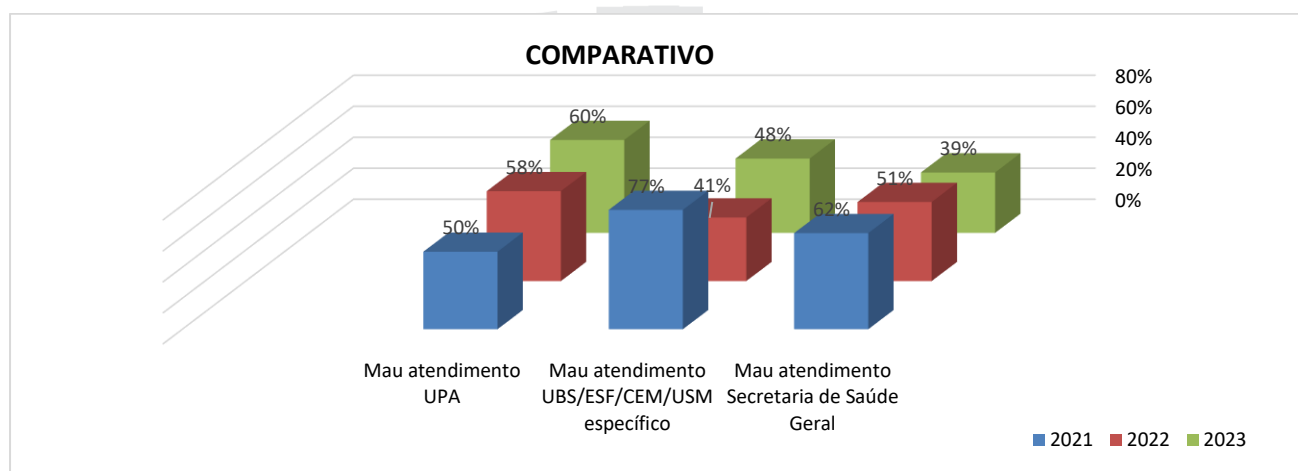




MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

RECLAMAÇÕES

Quanto às RECLAMAÇÕES, a Secretaria de Saúde registrou índice de 55,5% das demandas em relação à morosidade nos agendamentos e exames. No segmento UPA, 60% destinam para mau atendimento médico/de enfermagem/de recepcionista e em relação às UBS, ESF, Centro de Especialidades Médicas – CEM e Unidade de Saúde Mental, as RECLAMAÇÕES referentes à mau atendimento médico/de enfermagem/de recepcionista somam 48% das reclamações.



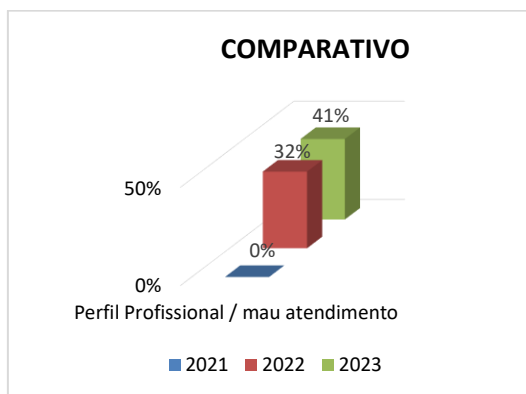
O Centro de Especialidades Médicas foi o seguimento de maior incidência de reclamações sobre mau atendimento médico com 62,5% seguida da ESF Reta com 44,5%. A ESF Araçás destaca-se pelo mau atendimento da recepção, com 31%, seguido pelo mau atendimento de enfermagem, com 25%.

Na Secretaria de Infraestrutura e Obras, no segmento Obras, a demanda mais evidente de RECLAMAÇÃO foi a respeito de infraestrutura urbana com 39%, seguida de iluminação pública com 15%. Já no segmento Engenharia, a maior incidência foi destinada à fiscalização de posturas com 86% das demandas.

Na Secretaria de Educação, 41% das RECLAMAÇÕES estão voltadas ao perfil profissional de Professores, Diretores e da Secretária na condução das atribuições do cargo. No segmento transporte escolar, a maior incidência foi destinada à superlotação de ônibus escolares com 36%.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

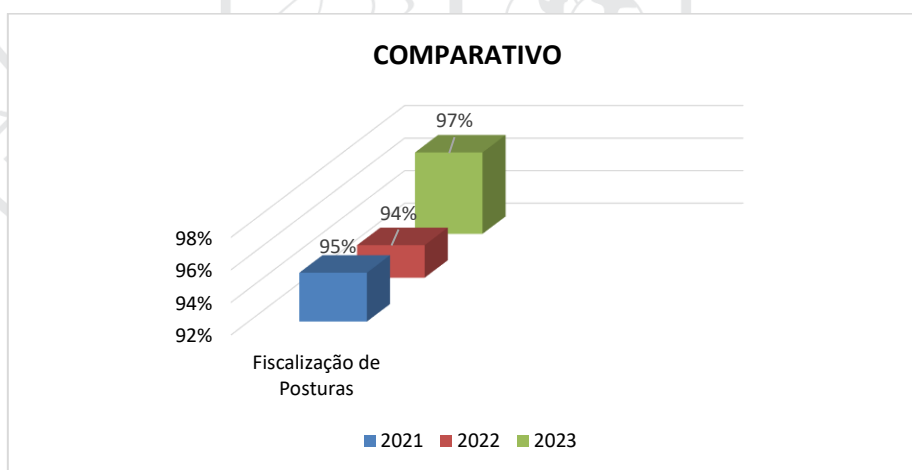


Na Secretaria de Planejamento e Fazenda, 97% das RECLAMAÇÕES foram destinadas ao setor de Tributos. Destas, 37% foram reclamações sobre dificuldade de acesso/setor/sistema e 34% mau atendimento.

Na Secretaria de Administração, segmento Coordenadoria de Pessoal e RH, as reclamações foram destinadas à divergência de pagamento de servidor com 47%, seguida de mau atendimento com 37%.

DENÚNCIAS

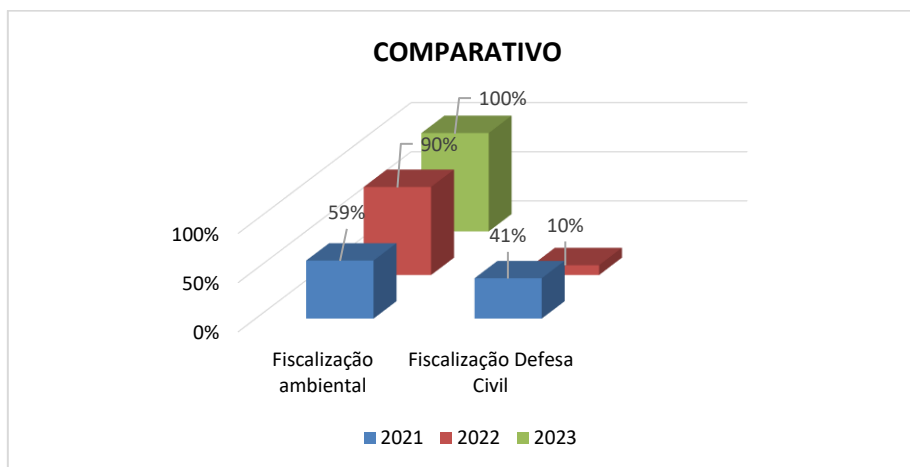
Já em relação às DENÚNCIAS, a Secretaria de Infraestrutura e Obras, através do setor de Engenharia, destinam à fiscalização de posturas 97% para as manifestações desta natureza.



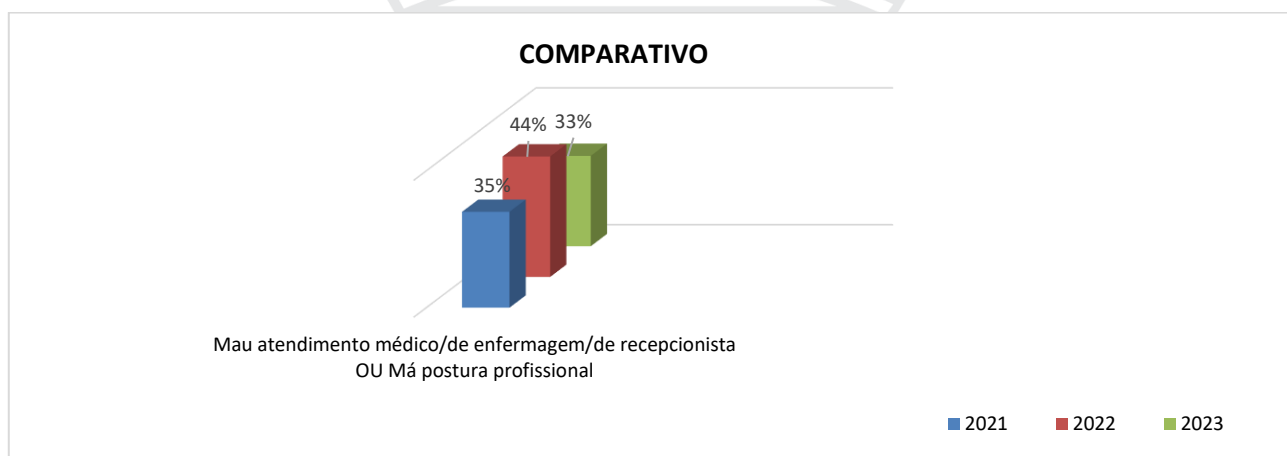
Quanto a Secretaria de Meio Ambiente e Defesa Civil, o segmento fiscalização ambiental obteve 100% das demandas, sendo 25% destas denúncias sobre maus tratos a animais, seguida de queimadas com 18% e invasão de áreas públicas, também com 18%.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



Na Secretaria de Saúde, 33% de demandas sobre DENÚNCIA se referem a má postura profissional dos servidores, sejam coordenadores/médico/enfermagem/recepcionista/motoristas/ACS e demais.



Destaca-se também a produtividade da Vigilância Sanitária na atuação das fiscalizações atingindo 100% das demandas.

Na Secretaria de Educação, 65% das demandas sobre DENÚNCIAS se referem a má postura profissional dos servidores, sobretudo Diretores e Professores. Destaca-se a Escola Dona Lúcia Dias, com 22%, sendo a mais demandada em relação às denúncias sobre má postura profissional.

Já na Secretaria de Desenvolvimento Socioeconômico, 91% das demandas foram direcionadas à Coordenadoria de Cultura, sendo as denúncias relacionadas à eventos, editais e suposto favorecimento de editais.



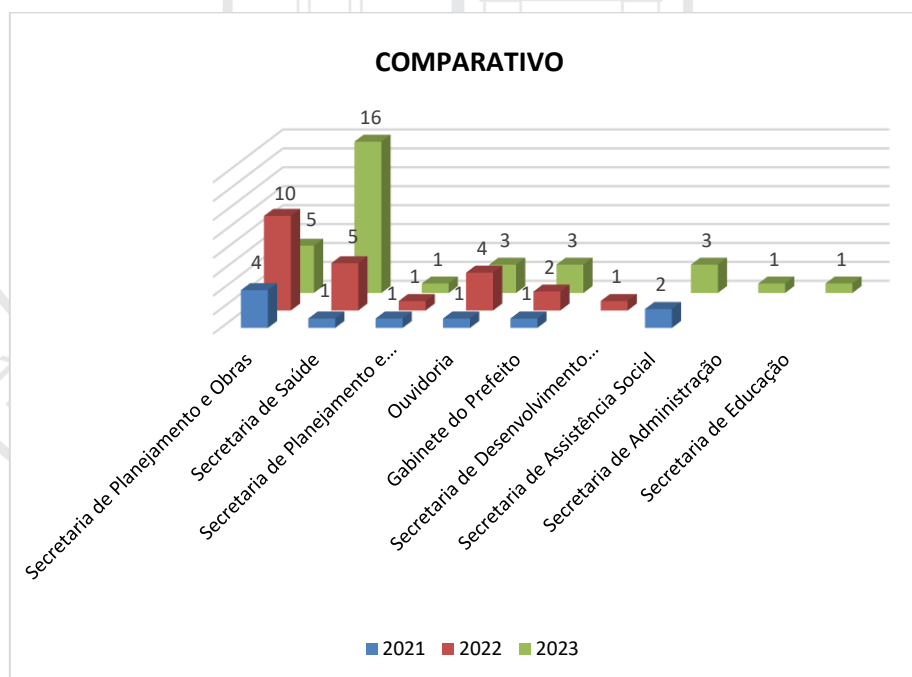
MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

ACESSO À INFORMAÇÃO

Houve solicitação de Acesso à Informação para às Secretarias de Educação, Administração, Infraestrutura e Obras, Planejamento e Fazenda, Saúde, Assessoria de Comunicação, Controladoria e por fim, Procuradoria-geral. A descrição dos registros encontra-se no ANEXO I deste relatório.

ELOGIOS

Os elogios foram representados em forma de gráfico para quantificar de acordo com as manifestações realizadas. No ANEXO I deste relatório contém especificamente para qual segmento e demanda da secretaria destinam-se os elogios.



10. Sugestões e melhorias

Durante a análise dos dados e estatísticas das manifestações, observou-se uma nova demanda crescente, presente em quase todos segmentos, tratando-se da postura profissional. De forma geral, recomenda-se à Secretaria de Administração a responsabilidade por promover uma capacitação/treinamento a todos os



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

servidores, prioritariamente aos que trabalham diretamente com atendimento ao público, de forma planejada, organizada, agrupada por segmento (secretaria/setor) e respeitando às particularidades da atuação destes, visando de forma direcionada suprir as deficiências identificadas neste relatório no que diz respeito às reclamações e denúncias sobre postura profissional.

Neste mesmo sentido, os registros sobre maus atendimentos, demanda muito presente na análise dos dados, caminham paralelamente às reclamações e denúncias sobre postura profissional. Provavelmente é o decorrer de uma postura profissional deficiente que se desencadeiam manifestações sobre maus atendimentos. É na ausência de um acolhimento humanizado, é na ausência de explicações claras e objetivas, é na forma de conduzir uma conversa, é numa abordagem mais invasiva, é através de uma gerência autocrática que os índices destes pontos negativos ficam mais evidentes. Visando um reparo eficiente destas questões, a Ouvidoria Municipal identifica e sugere melhorias através de treinamentos e outras boas práticas a serem avaliadas, inclusive, pelo próprio segmento demandante, por exemplo treinamento de Comunicação Não Violenta (CNV).

Identificamos também uma deficiência muito presente em todos os segmentos, relacionada à comunicação do usuário ou da população, via contato telefônico com o setor ou secretaria demandada. Há registros nesta Ouvidoria de reclamações quanto à dificuldade de contato com as repartições da Prefeitura para esclarecimentos de dúvidas ou questionamentos pertinentes. Sugere-se que cada secretaria tenha um canal de atendimento por telefone eficiente, rápido e resolutivo. Sugere-se inclusive uma forma de atendimento via WhatsApp, proporcionando aos requerentes mais uma alternativa de contato.

Aos Secretários, sugere-se que haja uma rotina de atendimento presencial ao público, preferencialmente em dias e horários fixos, para acolher e gerenciar as demandas da própria secretaria. Em relação aos retornos das manifestações desta Ouvidoria, pede-se maior comprometimento e agilidade.

Em relação à SECRETARIA DE SAÚDE, sugere-se uma gerência assertiva quanto às queixas de morosidade nos agendamentos/exames. Se há registros de manifestações neste sentido é porque houve a constatação de deficiência no agendamento e realização do exame ou houve falta de explicação sobre o impedimento deste. Dificilmente será atingida à integralidade das expectativas dos usuários dos serviços de saúde, tendo em vista a particularidade da urgência e necessidade de cada um, mas conforme os registros, cabem aos gestores identificar e acompanhar o setor de Regulação visando entender melhor às deficiências e promover melhorias.

Em relação à SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, para novas eleições de Diretores, sugere-se maior organização, planejamento e transparência em todo o processo desde a abertura o do edital à convocação dos aprovados.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

Como houve denúncias para esta demanda, para as futuras eleições sugere-se apenas uma observação maior na elaboração e divulgação deste edital. Sugere-se também palestras com temas relevantes nas escolas como bullying, racismo, atentados contra a vida, intolerância religiosa e preconceito por gênero.

Em relação à SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E OBRAS, reforça-se orientações já repassadas anteriormente. Apresentar um cronograma de atividades planejadas com as disposições dos maquinários para atender às manifestações/requisições/protocolos da população. Sugere-se ainda, por meio do setor de Engenharia, a contratação de um profissional Topógrafo para aliviar demandas do setor de fluxo permanentes de serviços de topografia. Sugere-se atualização do Código de Obras (Lei 338/1959) e Código de Posturas (Lei 1.029/1978). Em parceria com o departamento de trânsito – TRANSLEME, sugere-se a remoção de veículos abandonados nas vias públicas do município.

Em relação à SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO, orienta-se um estudo de avaliação para um novo concurso público para suprir demandas permanentes de mão-de-obra qualificada em funções técnicas (realizar levantamento, quantitativo e cargo/função). Atualizar o PCCV – Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos de acordo com a realidade atual. Promover treinamento e capacitação aos servidores conforme explanado neste relatório.

No segmento Coordenadoria de pessoal e RH, sugere-se melhor interface com o prestador de serviço do sistema interno de RH para melhoria de ferramentas para sanar as reclamações sobre divergência nos pagamentos aos servidores.

Sugere-se à Secretaria de MEIO AMBIENTE E DEFESA CIVIL, uma campanha de prevenção e combate às queimadas, nos períodos mais recorrentes e outra campanha quanto aos maus tratos aos animais. Sugere-se também a criação de cargos de fiscal ambiental para suprir demanda de fiscalização no município.

Em relação à SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIOECONÔMICO, no segmento Coordenadoria de Cultura, para publicações de novos editais, sugere-se maior organização, planejamento e transparência em todo o processo, desde a abertura o do edital à convocação dos aprovados. Como houve denúncias para esta demanda, para os futuros editais sugere-se apenas uma observação maior na elaboração e divulgação deste edital. Para a Coordenadoria de Cultura, sugere-se maior divulgação da história do município, as culturas e raízes e demais informações para promover a visibilidade do município através das redes sociais e website da Prefeitura Municipal. Sugere-se também um estudo de viabilidade para a criação de uma Secretaria de Cultura, desmembrando o formato da atual secretaria.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

Em relação à SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E FAZENDA, sugere-se melhor interface com o prestador de serviço do sistema interno desta secretaria para melhoria de ferramentas, afim de sanar as reclamações sobre divergência nos nas emissões de certidões/relatórios e dados dos contribuintes. Sugere-se também a criação de novos cargos técnicos para assumir responsabilidades específicas.

Para a SECRETARIA DE ESPORTES, LAZER E TURISMO, sugere-se implantação de atividades turísticas, além de instalação de placas informativas em pontos do município. Sugere-se utilizar das redes sociais e website da Prefeitura para promover a visibilidade do turismo e atividades de lazer no município.

Conforme às manifestações registradas, as SUGESTÕES se resumem:

| | |
|---|---|
| Ouvidoria | Melhoria nos serviços à população e sistema interno da Ouvidoria |
| Secretaria de Educação | Melhoria do processo eleitoral de Diretores e promoção de rodízio de professores. |
| Secretaria de Infraestrutura e Obras | Melhoria na infraestrutura urbana e coleta de lixo |
| Secretaria de Esportes, Lazer e Turismo | Implantação de bebedouro no Campo Baetão e construção pista de Skate |
| Secretaria de Saúde | Melhoria na frota/transporte. Construção de um novo Hospital |
| Secretaria de Assistência Social | Promover rodízio/remanejamento de pessoal |
| Secretaria de Planejamento e Fazenda | Melhorar sistema interno de acompanhamento de protocolos. |

11. Considerações finais

O ano de 2023 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. Mas já entendemos que está na



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

hora de uma atualização no sistema, de modo que ele se torne operacional não apenas para nós, mas também para os usuários.

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.

