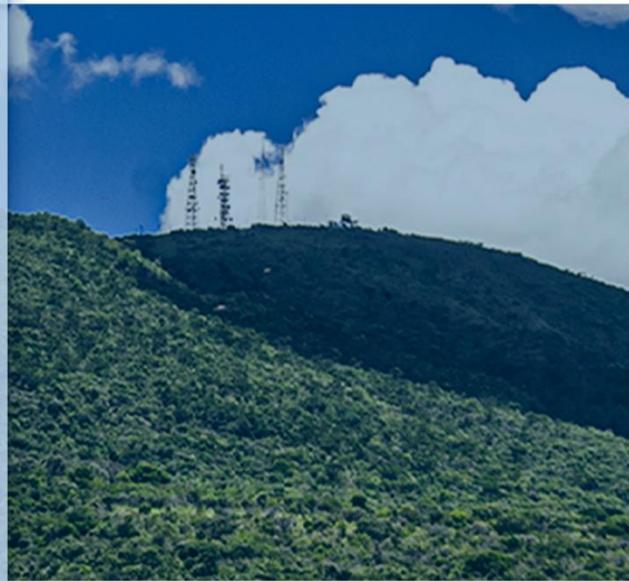


RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2024



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 2024.

O objetivo deste relatório é permitir que o cidadão tome conhecimento do cenário geral da atuação da Ouvidoria no exercício de 2024. 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, de segunda a sexta-feira.
- Atendimento telefônico: Através do número (31) 99520-7988, no horário de 08h às 17h, de segunda a sexta-feira.
- 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, de segunda a sexta-feira.

5. Estrutura de pessoal:

A Ouvidoria é composta pelos Ouvidores:

- Franklin Lopes Fontes – Ouvidor-Geral
- 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.



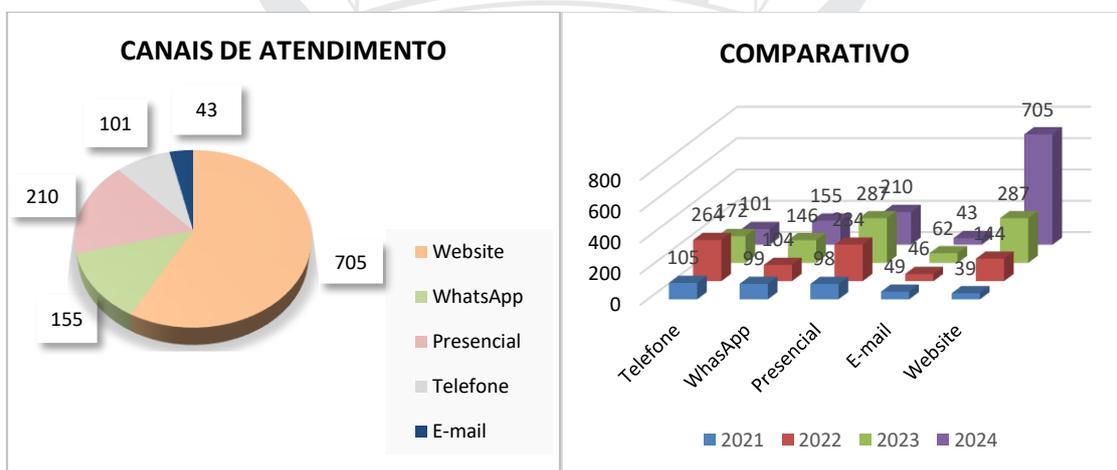
MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

9. Dados estatísticos das manifestações recebidas pela Ouvidoria

A produtividade da Ouvidoria frente às manifestações registradas no ano de 2024 foi analisada, por meio de tratamento estatístico, e apresentada nas imagens a seguir.

9.1 Origem

A Ouvidoria registrou um total de 1.214 manifestações. De acordo com os registros, os canais de atendimento preferenciais pelos usuários foram: atendimento pelo website, com 705 registros (58%), seguido por atendimento presencial com 210 (17%), WhatsApp com 155 (13%), telefônico com 101 registros (8,5%), e, por fim, atendimento via e-mail com 43 registros (3,5%).

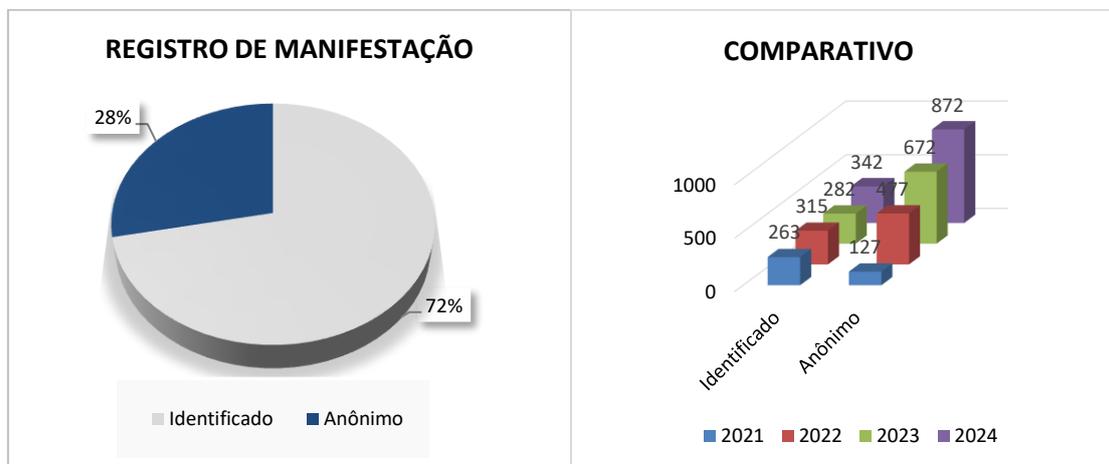


Ao compararmos os dados atuais com os registros do ano de 2023, observou-se que a preferência dos usuários permaneceu pela via do atendimento Website, no entanto, percebeu-se um aumento discrepante destes atendimentos em relação ao ano de 2023 e em relação aos demais canais de atendimento. Só os atendimentos via Website totalizaram 58% de toda demanda de atendimento no ano de 2024.

Das 1.214 manifestações, 872 foram manifestações anônimas (72%) e 342 manifestações identificadas (28%). Observou-se que o ano de 2023, os manifestantes optaram também pela preservação da identidade.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



Todas as 1.214 manifestações recebidas foram tratadas e respondidas.

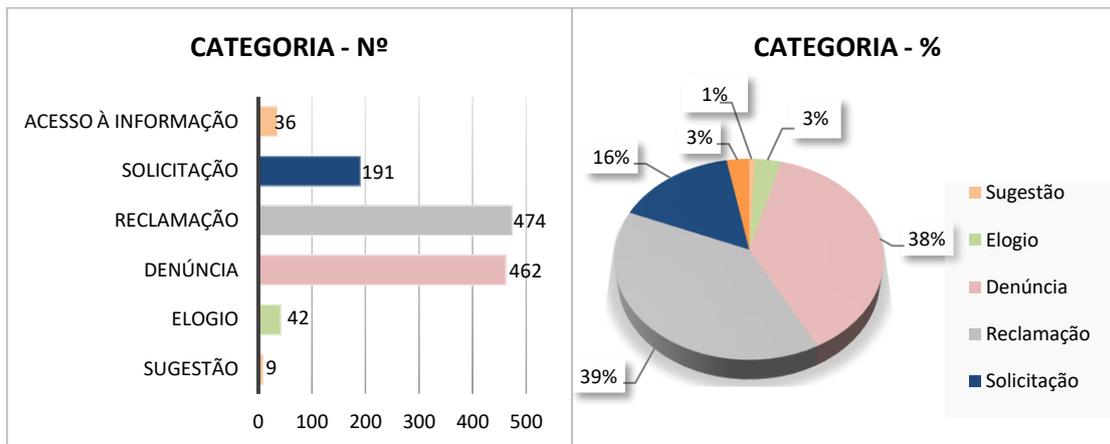


9.2 Categoria

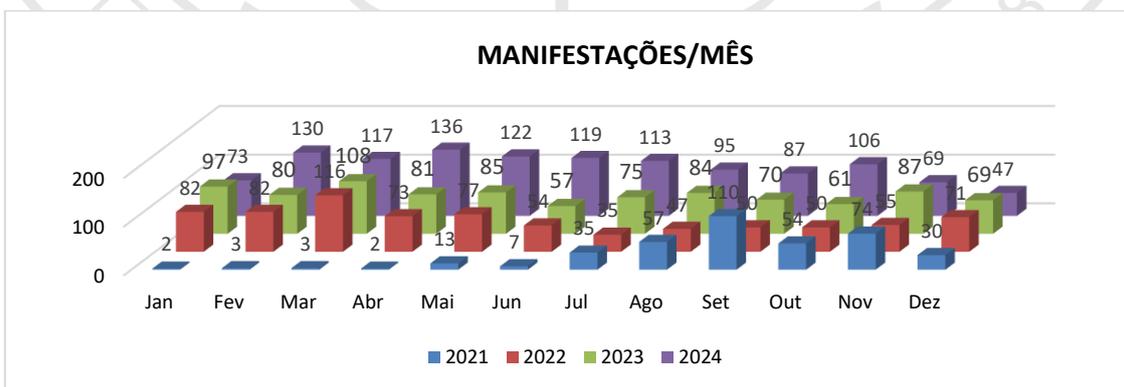
Quanto à categoria, as manifestações foram classificadas em Solicitação, Reclamação, Denúncia, Elogio, Sugestão e Acesso à informação. Destaca-se entre as manifestações às “Reclamações” como a categoria mais procurada pelos usuários.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



Quanto às manifestações estratificadas por mês, percebeu-se um linear dos índices, destacando os meses de janeiro, novembro e dezembro com manifestações abaixo da média.

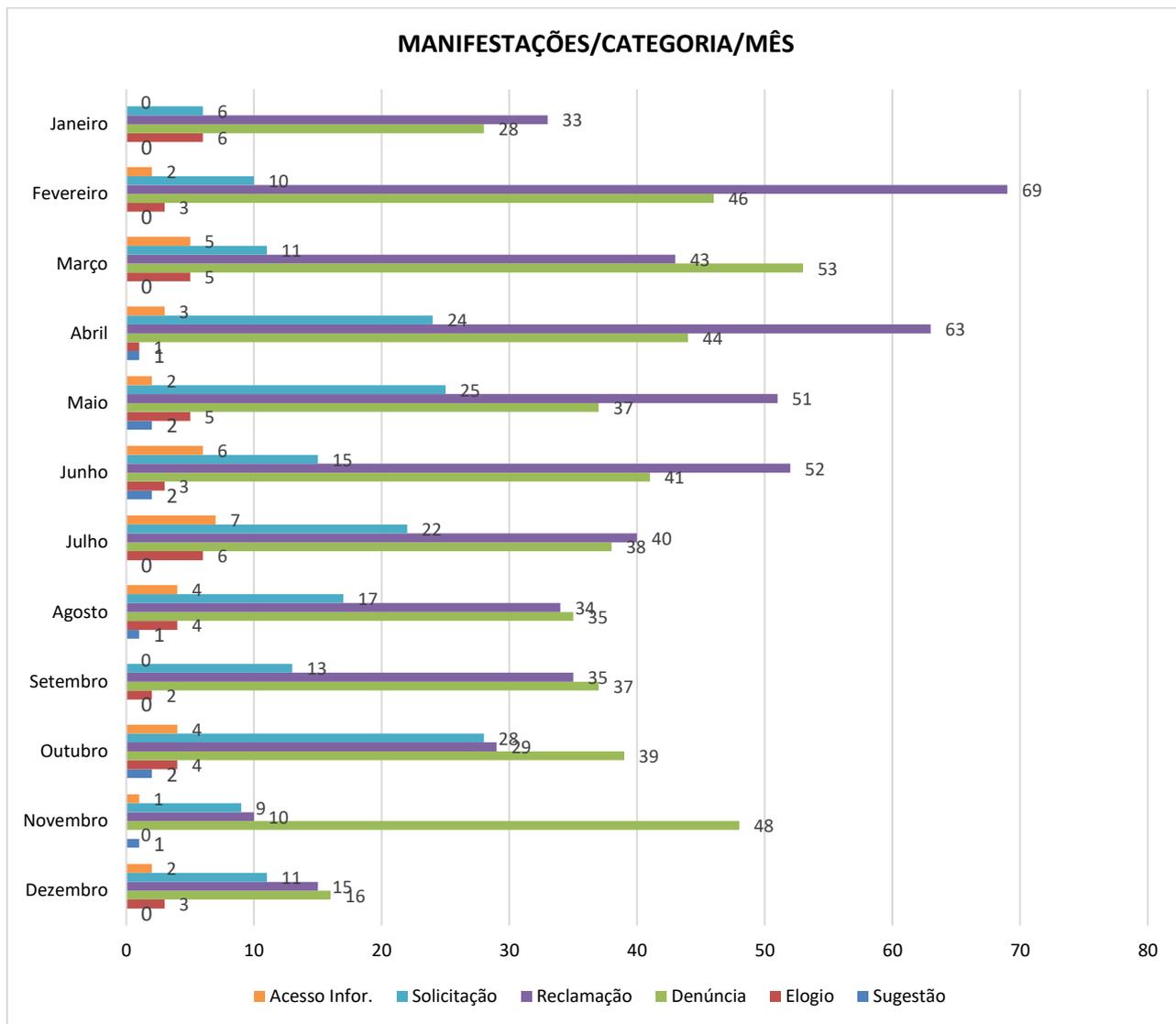


Foi possível comparar as manifestações estratificadas por categoria, separadas mensalmente. Os meses de fevereiro e abril destacam-se pelas reclamações recebidas. Em fevereiro as principais demandas deste seguimento foram 'controle de dengue' para a Secretaria de Saúde e 'infraestrutura urbana e limpeza de fossa'



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

para a Secretaria de Obras. Já em abril, a secretaria de Assistência Social destacou-se pelo aumento de reclamações referente a postura profissional.

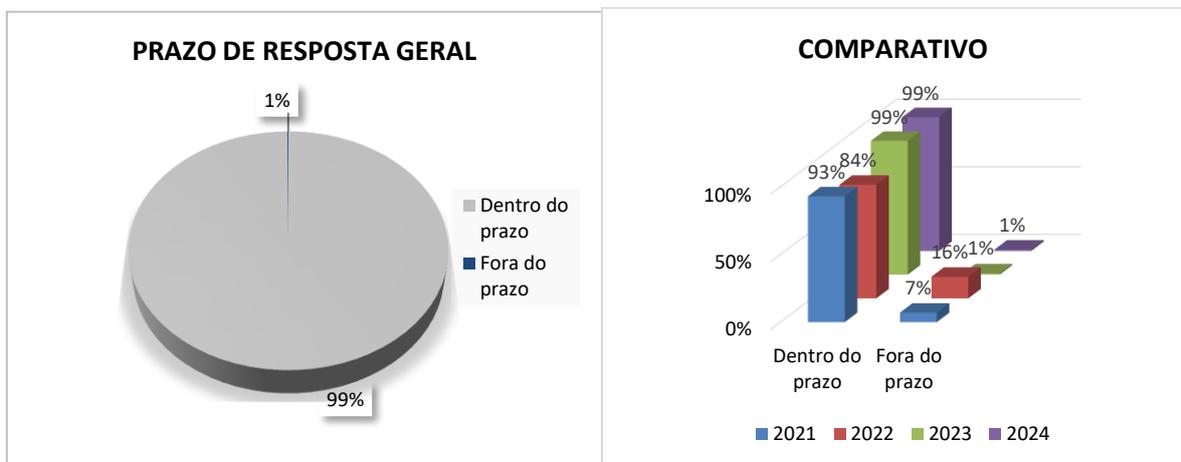


9.3 Prazo de resposta

Dos registros, 1.213 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.

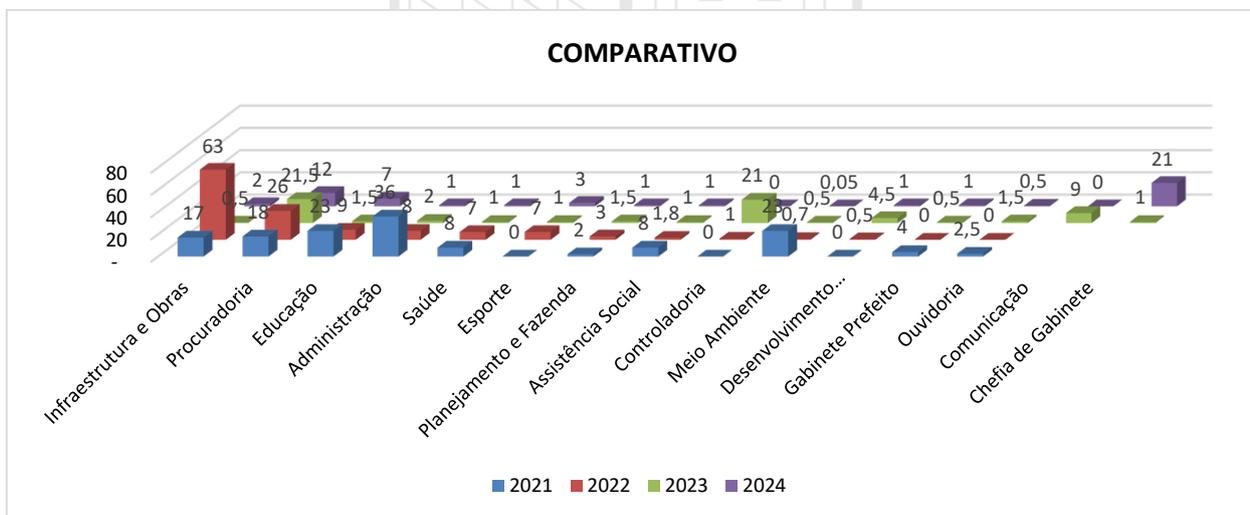


MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



Identificou-se que a maior demanda desta Ouvidoria, quanto à resposta conclusiva, foi direcionada à Secretaria de Saúde, especificamente quanto à abertura de sindicância para apuração de denúncia.

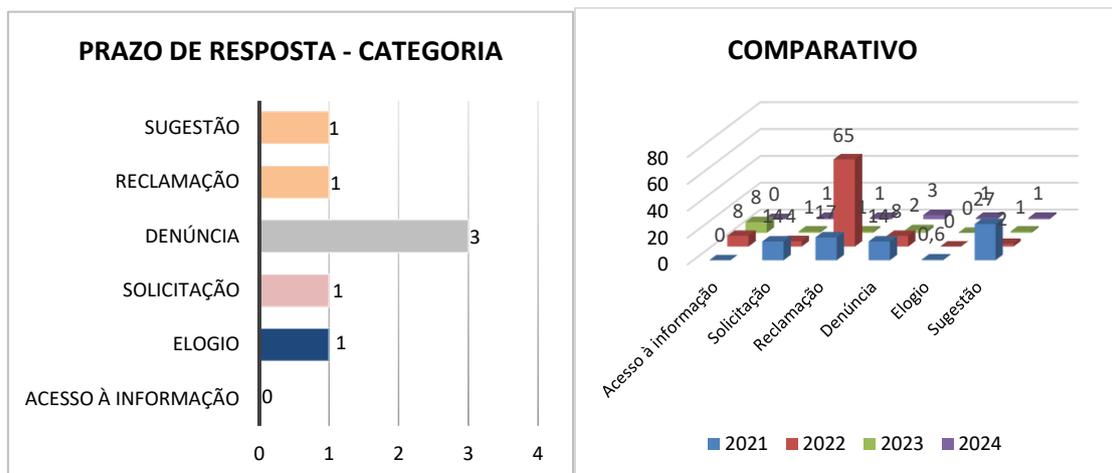
A média dos dias desde a abertura da manifestação até a resposta conclusiva, classificada por secretaria ou segmento, deu-se conforme informações a seguir.



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.

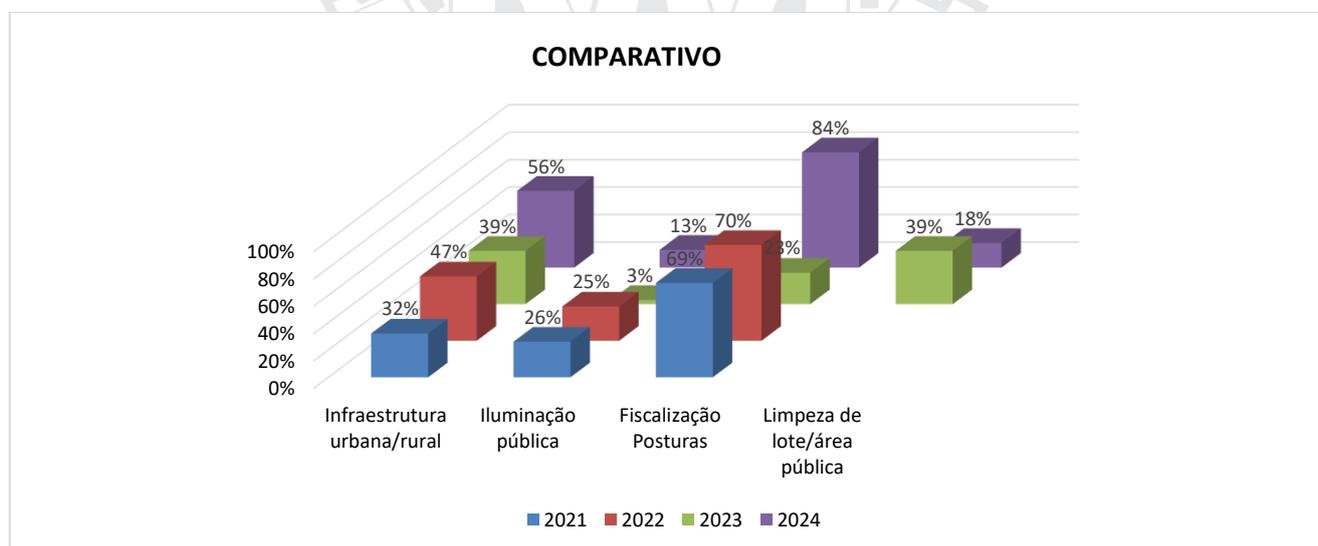


MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

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 75% dos registros. Destacam-se as demandas de infraestrutura urbana/rural com 56% e limpeza de lote/área pública com 18%. Quanto ao segmento Engenharia, destaca-se a demanda de fiscalização de posturas com 84% dos registros.

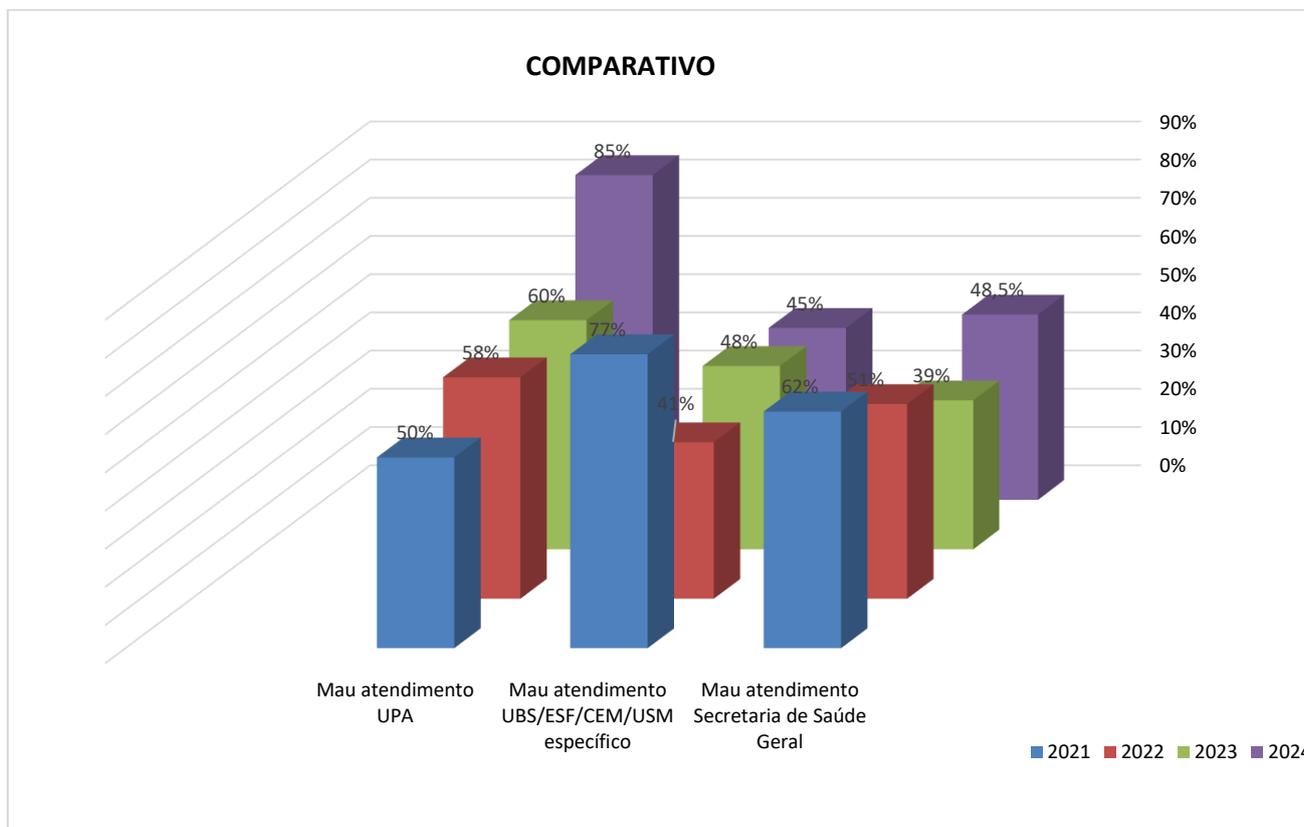


RECLAMAÇÕES

Quanto às RECLAMAÇÕES, a Secretaria de Saúde registrou índice de 38,5% das demandas em relação à postura dos profissionais e 25% das demandas em relação à morosidade nos agendamentos e exames. No segmento UPA, 85% destinam para mau atendimento médico 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 45% das reclamações.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS



A UPA foi o seguimento de maior incidência de reclamações sobre mau atendimento médico com 85% seguida do Centro de Especialidades Médicas com 57%. A ESF Araçás destaca-se pelo mau atendimento médico e de enfermagem com 53,5%.

Na Secretaria de Assistência Social, 94% de toda reclamação destina-se para a demanda de postura profissional.

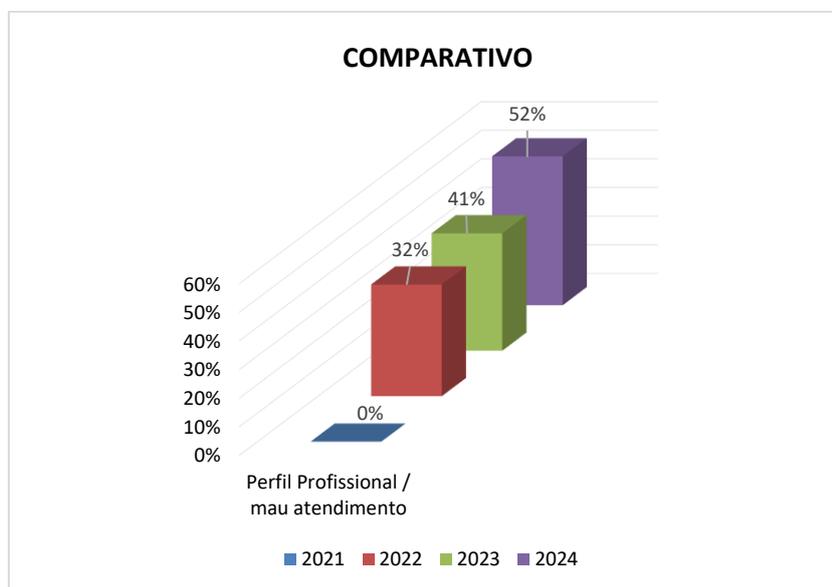
Na Secretaria de Infraestrutura e Obras, no segmento Obras, a demanda mais evidente de RECLAMAÇÃO foi a respeito de infraestrutura urbana com 29%, seguida de coleta de lixo com 19%. Já no segmento Engenharia, a maior incidência foi destinada à fiscalização de posturas com 92% das demandas. Na TRANSLEME, a demanda de sinalização urbana obteve 85% dos registros.

Na Secretaria de Educação, 52% das RECLAMAÇÕES estão voltadas à postura profissional dos servidores da secretaria, sobretudo os professores, seguida da dificuldade em conseguir vaga/matricula para os filhos, com 26% dos registros. No segmento transporte escolar, a maior incidência foi destinada à negligência no



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

transporte com 42%. Destaca-se também, reclamações sobre a Escola Helen Jaqueline de Souza, referente à reforma da escola.



Na Secretaria de Administração, segmento Coordenadoria de Pessoal e RH, as reclamações foram destinadas à divergência de pagamento de servidor com 38%, seguida de mau atendimento com 33%.

DENÚNCIAS

Já em relação às DENÚNCIAS, a Secretaria de Infraestrutura e Obras, através do setor de Engenharia, destinam à fiscalização de posturas 100% para as manifestações desta natureza.

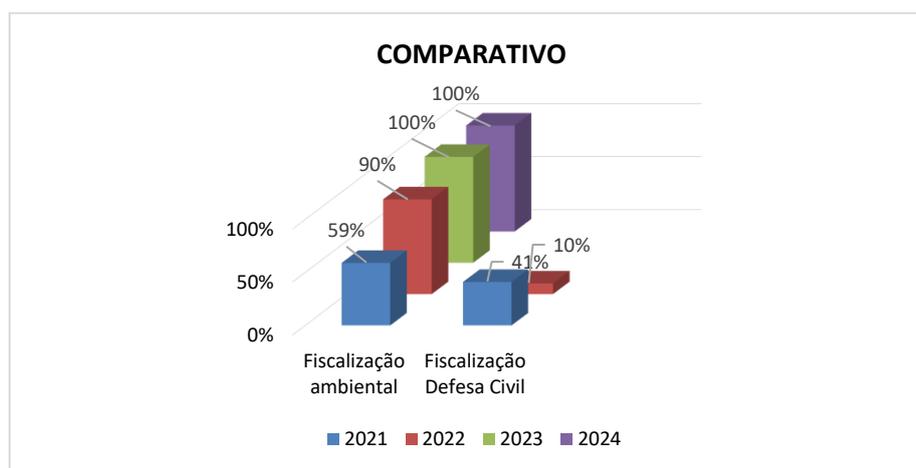




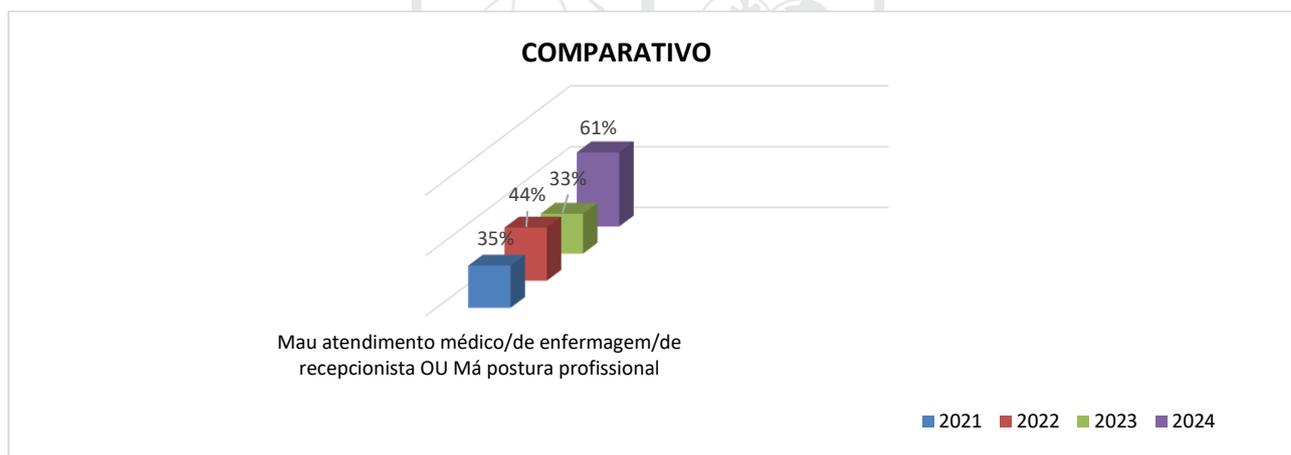
MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

No segmento Obras, as DENÚNCIAS destinam-se para infraestrutura urbana com 32% dos registros, seguidas de limpeza de lotes e áreas públicas com 28% dos registros.

Quanto a Secretaria de Meio Ambiente e Defesa Civil, o segmento fiscalização ambiental obteve 100% das demandas, sendo 22% destas denúncias sobre maus tratos à animais, seguida de queimadas com 19% dos registros.



Na Secretaria de Saúde, 55% 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, 97% das demandas sobre DENÚNCIAS se referem a má postura profissional dos servidores, sobretudo Diretores e Professores.



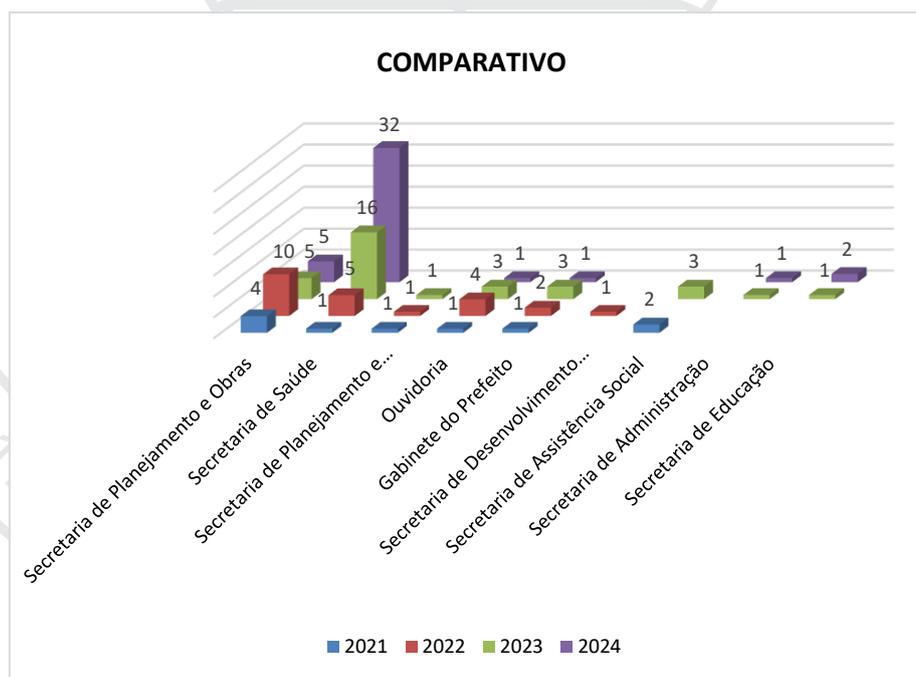
MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

ACESSO À INFORMAÇÃO

Houve solicitação de Acesso à Informação para às Secretarias de Educação, Administração, Infraestrutura e Obras, Planejamento e Fazenda, Saúde, Esportes, lazer e turismo e por fim, Meio ambiente. 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 a permanência da demanda, 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 servidores, prioritariamente aos que trabalham diretamente com atendimento ao público, de forma



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

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).

Destaca-se positivamente o trabalho realizado no ano de 2024 do setor de Segurança do Trabalho, que através dos eleitos à CIPA – Comissão interna de Prevenção de Acidentes, tem promovido formas de conscientização aos servidores públicos quanto aos seus direitos e deveres, campanhas de prevenção de risco de acidentes no trabalho e correto uso de EPIs – Equipamento de proteção individual, promoção de ambiente seguro de trabalho livre de qualquer tipo de assédio e outros temas que incentivam o bem estar e a segurança dos servidores.

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. Observa-se um crescente número de manifestações em relação à mau atendimento dos profissionais da saúde, aliada a má postura profissional, por vezes, envolvendo conflitos pessoais e falta de ética profissional no trabalho. Sugere-se estratégias internas para minimizar os conflitos e melhorar o fluxo de trabalho dos servidores da Secretaria.

Em relação à SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, sugere-se manter os treinamentos e capacitação dos professores e diretores, assim como os profissionais administrativos da Secretaria, afim de criar um canal diretor com os pais de alunos gerando maior confiança e resolutividade dos problemas.



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

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 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 fixação de placas com os nomes das ruas (logradouros públicos), assim como placas de identificação de pontos de acessos importantes do município como o Hospital, UPA, Prefeitura, Serra do Elefante e etc.

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). Finalizar o PCCV – Plano de Cargos, Carreiras e Vencimentos de acordo com a realidade atual. Promover treinamento e capacitação aos servidores conforme explanado neste relatório.

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.

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:



MATEUS LEME - GOVERNO MUNICIPAL
ESTADO DE MINAS GERAIS

Secretaria de Administração	Contratação/efetivação de mais um técnico de Segurança do Trabalho.
Secretaria de Saúde	Substituição de uma faxineira da UBS Alto da Boa Vista e distribuição de cadeiras de rodas motorizadas.
Secretaria de Infraestrutura e Obras	No segmento TRASLEME: Extensão de rotas de ônibus e criação de placas com os nomes atualizados das ruas No segmento OBRAS: Asfaltar o bairro central, ponto de caçamba para entulho na região da Varginha e Alto da Boa Vista e construção de uma praça arborizada com quadra poliesportiva no bairro Santa Bárbara.
Secretaria de Desenvolvimento Socioeconômico e Cultura	Cantores para a festa de junho.

11. Considerações finais

O ano de 2024 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.

Identificamos que a Ouvidoria precisava evoluir, tornar-se mais tecnológica e responsiva sem perder a sua origem de acolhimento humanizado a que tanto se destacou. Foi um ano que decidimos aprimorar a nossa principal ferramenta de comunicação. Iniciamos um projeto de licitação de software de Ouvidoria, completo e com todas as ferramentas para que os usuários pudessem dispor de suas necessidades sem nenhuma burocracia. E dessa forma conseguimos. Apresentaremos no ano de 2025 uma Ouvidoria repaginada, completa, segura e ética para atender as mais diversas demandas dos 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.