



PREFEITURA MUNICIPAL
VIVA BRUMADINHO

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL 2019

Missão

Ouvir, acompanhar e responder às manifestações dos cidadãos e apresentar aos dirigentes máximos dos órgãos e ao Prefeito as demandas apontadas pela população relacionadas aos serviços públicos.

Visão

Contribuir para o alcance da excelência da gestão na administração do Município por meio da apresentação dos anseios dos cidadãos em relação aos serviços públicos em Brumadinho/MG.

Prefeito de Brumadinho/MG

Avimar de Melo Barcelos

Ouvidora-Geral do Município

Danúbia S. Silva Rosário

Secretária Municipal de Administração

Iracema Aparecida da Silva

Secretário Municipal de Governo

Ricardo do Prado Parreiras

Índice

1 APRESENTAÇÃO	5
2 Principais atividades desempenhadas no período.....	5
3 DADOS GERAIS	8
3.1 Evolução das manifestações	8
3.2 Manifestações recebidas.....	9
3.3 Características das manifestações.....	10
3.4 Forma de atendimento.....	11
3.5 Situação das manifestações.....	11
3.6 Estatísticas sobre os manifestantes	12
3.7 Assuntos mais abordados.....	13
3.8 Considerações Finais.....	13
3.9 Recomendações.....	14

1 APRESENTAÇÃO

Após a implantação em junho de 2018 da Ouvidoria-Geral do Município e o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-Sic), apresentamos 1º Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria, correspondente ao **ano de 2019**, sistematizando-se os principais dados da Ouvidoria em funcionamento no âmbito do Município de Brumadinho e, assim, prestando contas e oferecendo à sociedade e aos dirigentes públicos os valiosos apontamentos feitos diretamente pelo povo.

A Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho/MG (OGM) atua no processo de aprimoramento da execução das políticas públicas municipais por meio da participação dos usuários. O trabalho da Ouvidoria consiste em registrar, acompanhar e responder as manifestações dos usuários dos serviços públicos.

As manifestações que podem ser registradas na Ouvidoria são: denúncias, reclamações, solicitações, informações, sugestões e elogios. É por meio delas que a OGM produz diagnósticos e sugestões para a melhoria dos serviços oferecidos pelo Município de Brumadinho/MG.

2 Principais Atividades desempenhadas no período

Em Fevereiro de 2019, foi realizada ação conjunta entre Ouvidoria-Geral do Município, Ouvidoria-Geral do Estado e órgãos públicos para acolher munícipes atingidos direta e indiretamente pelo rompimento da barragem de rejeitos da empresa Vale S/A, na comunidade de Córrego do Feijão em Brumadinho/MG.

O evento Ouvidoria Móvel foi realizado em Brumadinho nos dias 26, 27 e 28 de fevereiro, com objetivo de acolher a população do município, que foi afetada pelo rompimento da barragem de rejeitos, na Mina Córrego do Feijão, na comunidade de Córrego do Feijão em Brumadinho. A ação realizada por meio de parceria entre a Ouvidoria-Geral de Brumadinho e outros órgãos estaduais, atendeu aproximadamente 1.200 pessoas.

O mutirão formado pelos órgãos - Polícia Civil, Tribunal Regional Eleitoral – TRE/MG, Defensoria Pública, Arsae, Cemig, Cartório de Registro Civil e Ouvidoria-Geral do Estado e Município, recebeu os cidadãos, ouviu as demandas, emitiu documentos e tirou dúvidas durante os três dias.

Quem foi à Praça da Rodoviária, pôde fazer documentos pessoais de forma gratuita, como carteira de identidade, certidão de nascimento e de casamento, regularizar a situação eleitoral junto ao TRE, além de receber atendimento da Defensora Pública do Estado, sobre vários assuntos relevantes para os atingidos direta ou indiretamente, pelo rompimento da barragem.

No local também houve atendimento da Ouvidoria-Geral do Município, Ouvidorias Especializadas de Saúde, de Polícia e Ambiental da Ouvidoria-Geral do Estado.

Durante a ação, a força-tarefa atendeu mais de mil pessoas, a Polícia Civil emitiu 477 carteiras de identidade, o cartório 223 certidões de nascimento e casamento e as Ouvidorias receberam incontáveis manifestações.



Fonte: Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais.

Em Setembro de 2019, a Ouvidora-Geral do Município, Danúbia S. Silva Rosário, também participou de cursos de capacitação dos Ouvidores, dentre eles o 1º Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria realizado pela Associação Brasileira de Ouvidores – ABO Nacional e ABO - Seção Minas Gerais em setembro de 2019. A Certificação de Ouvidores e Sistemas de Ouvidoria promovida pela ABO Nacional, cumpre um papel de garantir níveis mínimos de atuação dos Ouvidores e suas equipes tanto no ambiente corporativo como público.

Composta de uma equipe especializada e experiente em Ouvidoria, os processos de Certificação são realizados com a ética, critérios de avaliação e divulgação praticados de acordo com sua missão institucional.

A Certificação consiste em uma avaliação e análise, mediante entrega de Certificado numerado e acreditado pelo mercado. Os conteúdos necessários para a avaliação e análises correspondem as noções mínimas de fundamentos e de gestão de uma Ouvidoria, necessários para a boa prática de um Ouvidor.



Fonte: Associação Brasileira de Ouvidores – Seção Minas Gerais

A OGM está constantemente buscando meios de facilitar o acesso dos usuários dos serviços públicos ao Município, uma vez que essa participação gera efeitos concretos na qualidade da prestação dos serviços prestados.

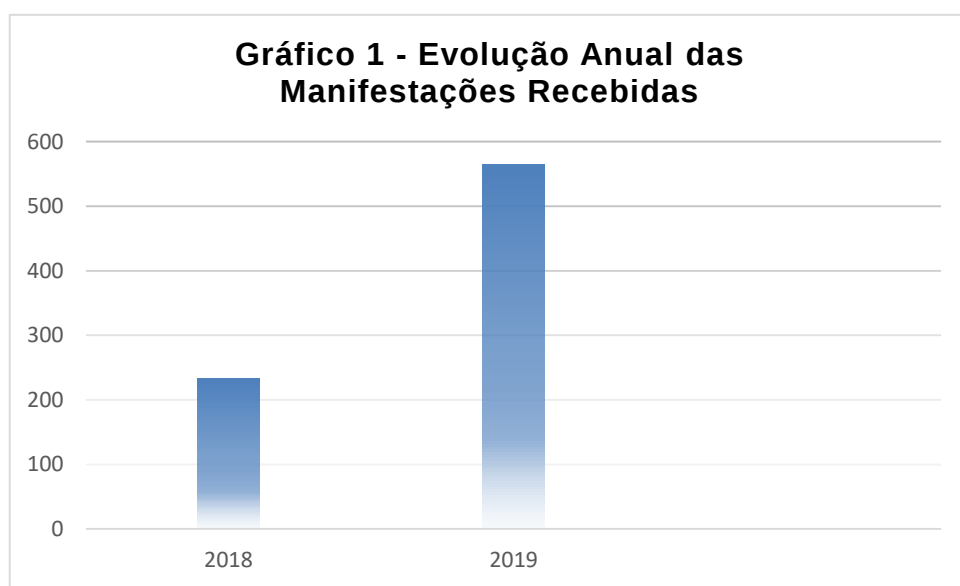
Busca-se, com isso, propiciar ampla transparência, contribuir para a melhoria da gestão, zelando pela garantia da dignidade da pessoa humana e do livre acesso à informação.

Ouvir é respeitar. Brumadinho ouve você. Exercite sua cidadania participando.

Ouvidoria-Geral do Município

3 DADOS GERAIS

Foram recebidas no ano de 2019 pela OGM **564 manifestações**. Em comparação com o ano anterior há um crescimento de **142,06%** de manifestações registradas, uma vez que foram registradas em 2018 após a implantação da Ouvidoria-Geral, 233 manifestações. O **Gráfico 1** apresenta a evolução anual das manifestações recebidas pela OGM a partir de junho 2018, ou seja, desde a implantação da Ouvidoria-Geral do Município e o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-Sic).



Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

3.1 Evolução Mensal das Manifestações

No ano de 2019 a Ouvidoria-Geral recebeu 564 manifestações, sendo este número superior ao do ano de 2018, onde foram recebidas 233 manifestações. A média mensal de manifestações recebidas por esta ouvidoria, durante o ano, foi de 47 manifestações/mês.

O mês com maior número de manifestações recebidas foi **fevereiro**, com 109 manifestações e os meses com menores números foram novembro e dezembro, ambos com 12 manifestações (**Gráfico 2**).



Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

3.2 Manifestações recebidas

A OGM recebe manifestações sobre os serviços prestados pelo município sendo, portanto, uma ferramenta de participação e controle dos usuários dos serviços públicos. O **Gráfico 3** mostra o número de manifestações recebidas por Unidade da Prefeitura de Brumadinho. Destaca-se que a Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos possui o maior número de manifestações registradas no ano (115).

UNIDADES	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Secretaria de Administração	56
Secretaria de Agricultura	2
Secretaria de Turismo e Cultura	2
Secretaria de Desenvolvimento Social	24
Secretaria de Educação	27
Secretaria de Esportes, Lazer e Eventos	14
Secretaria de Fazenda	96
Secretaria de Governo	41
Secretaria de Meio Ambiente	53
Secretaria de Obras e Serviços Públicos	115
Secretaria de Planejamento	28
Secretaria de Saúde	64
Assessoria de Comunicação	13
Controladoria Interna	1
Ouvidoria-Geral	5
Procuradoria Geral	2
Outros	21

Total:

564

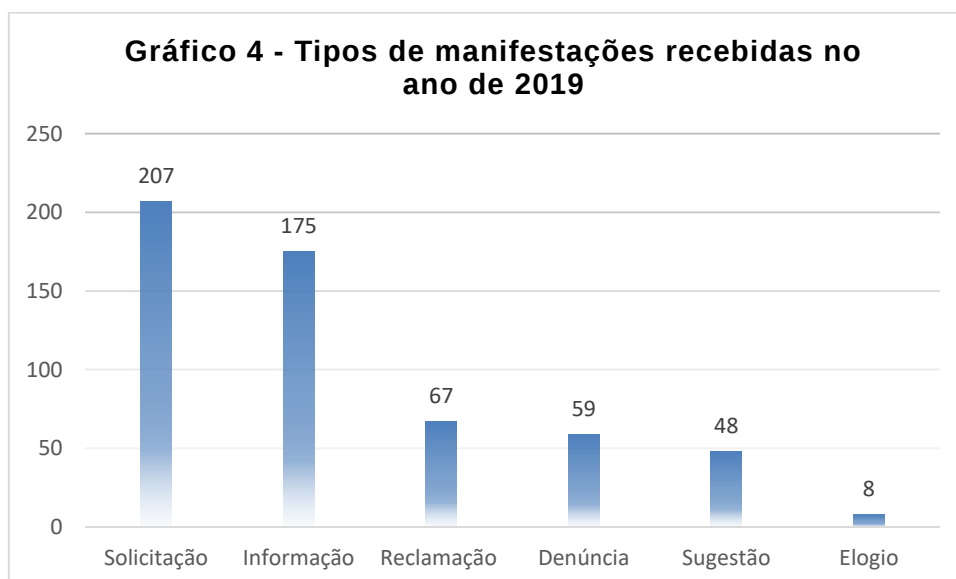


Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

3.3 Características das manifestações

As manifestações registradas na OGM são categorizadas em seis diferentes tipos: *denúncia, solicitação, sugestão, informação, reclamação e elogio*.

A tipologia que apresentou maior número de ocorrências no ano de 2019 foi *solicitação*. Considerando o total de manifestações recebidas, esta tipologia apresentou 207 manifestações recebidas. No **Gráfico 4** encontra-se contemplada a distribuição das manifestações por tipologia.



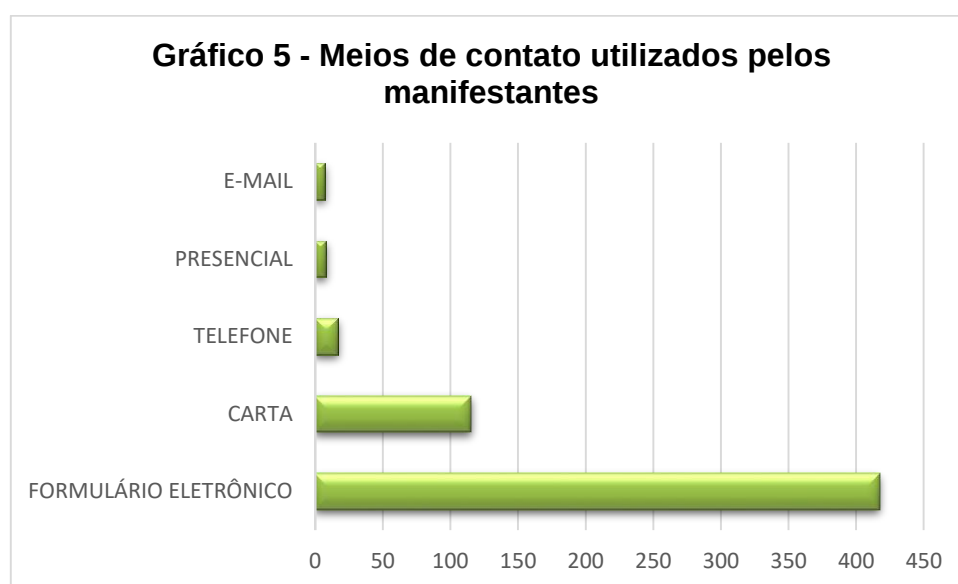
Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

3.4 Forma de atendimento

O cidadão pode registrar sua manifestação pelos seguintes meios:

- Presencial: dirigindo-se a Rua Maria Maia, 157, 3º andar, Grajaú, Brumadinho-MG;
- Internet: registro *on-line* no sítio <http://transparencia.brumadinho.mg.gov.br/Ocorrencia/Create;>
- Telefone: (31) 3571-3011;
- Ofício ou carta: endereçados à Ouvidoria-Geral - Rua Maria Maia, 157, 3º andar, Grajaú, Brumadinho/MG, CEP 35.460-000.

O meio de contato mais utilizado neste ano pelos manifestantes foi o *registro online*, com 491 manifestações recebidas. O segundo meio de contato mais utilizado pelo cidadão foi o modo *carta*, com 115 manifestações. A expressividade de cada meio de contato utilizado pelos manifestantes no ano de 2019 se encontra no **Gráfico 5**.

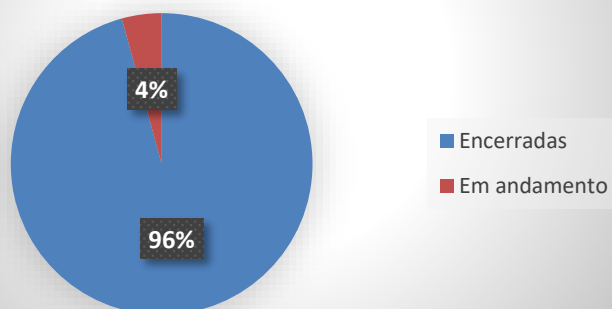


Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

3.5 Situação das manifestações

Das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município em 2019, 535 encontravam-se encerradas, 4 foram negadas, 1 arquivada e 24 em andamento ao final do ano (**Gráfico 6**).

Gráfico 6 - Status das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município em 2019



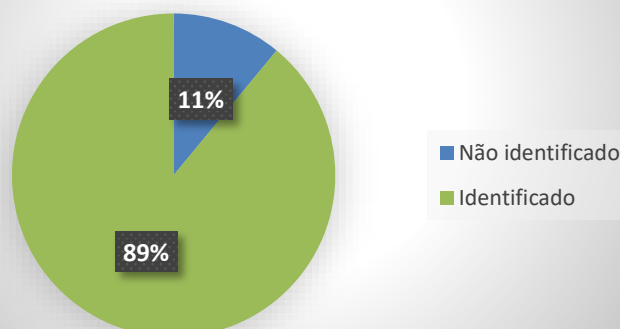
Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

3.6 Estatísticas sobre os manifestantes

Durante o registro da manifestação o usuário pode optar por fornecer dados que permitam traçar o perfil socioeconômico do público que se manifesta na OGM. Tais informações não possuem caráter obrigatório, porém são muito úteis, pois subsidiam a tomada de decisões para a constante evolução das ações públicas que visam atingir toda a população do Município.

Ao registrar uma manifestação o cidadão ao se identificar, pode solicitar o sigilo durante o processo. No **Gráfico 7** encontra-se o percentual dos manifestantes que se identificaram ou não.

Gráfico 7 - Percentual dos manifestantes que optaram pelo anonimato



Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

Entre os manifestantes que se identificaram havia a possibilidade de solicitar ou não o sigilo de seus dados. Todavia, não há registro de manifestantes que optaram por manter sigilo durante a tramitação de sua manifestação na OGM.

3.7 Assuntos mais abordados

Na **Tabela 8** encontram-se os 12 assuntos mais demandados na Ouvidoria-Geral no ano de 2019.

Tabela 8 - Assuntos mais demandados das manifestações recebidas – 2019

ASSUNTOS
Rompimento da barragem de rejeitos - Córrego do Feijão
Melhorias no serviço público - Obras
Informações Processos Seletivos
Postura inadequada de servidor
Esclarecimento atuação de órgãos e entidades
Falta de atendimento por telefone
Reclamação de taxas e impostos
Funcionamento e Atendimento - Saúde
Pedido de informação
Má qualidade de atendimento
Não cumprimento integral da carga horária
Utilização indevida de veículo oficial

Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

3.8 Considerações finais

Nas informações qualitativas apresentadas pela Ouvidoria foram relatadas dificuldades para a execução das funções. Reiteradamente, a mais comum é o descumprimento dos prazos de resposta pelos setores competentes, o que pode provocar atrasos na resposta ao usuário ou eventualmente encerramento do registro.

De acordo com o artigo 21, da Lei Municipal 2.325/2017, que regulamenta a atuação da Ouvidoria no município, o prazo máximo de resposta ao usuário é de 20 dias corridos, similar aos prazos estabelecidos na Lei de Acesso à Informação. A mesma lei, no art. 10, § 1º ressalta que a tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para retorno do setor competente.

Com o mesmo grau de importância outras questões também foram apontadas, como:

- Necessidade de treinamento e capacitação contínua em atendimento ao cidadão dos setores da Prefeitura;
- Reclamações sobre o mal atendimento aos cidadãos por servidores;
- Reclamações sobre ruas empoeiradas, falta de capina e limpeza, ruas escuras e lâmpadas queimadas etc.;
- Reclamações sobre dificuldade de contato telefônico nos Setores da Prefeitura;
- Dificuldade na emissão de guias de IPTU e ISS, além de Certidão Negativa de Débitos municipais e Nota Fiscal Eletrônica.

3.9 Recomendações

Diante do acompanhamento pela Ouvidoria-Geral, entendeu-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações:

- 1.** Recomendar aos Senhores Gestores (as) que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos na Lei de Acesso a Informação nº 12.527/2011 e Lei Municipal nº 2.325/2017;
- 2.** Recomendar aos Senhores Gestores (as) que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos na Lei de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública nº 13.460/2017, em especial a Secretaria de Meio Ambiente, Setor de Posturas, que possui demanda com mais tempo de atraso e sem nenhuma justificativa para tal.
- 3.** Recomendar aos (as) Senhores (as) Secretários (as) atenção com o atendimento aos cidadãos, em especial as Secretarias de Planejamento e Saúde, que apresentaram demandas por mal atendimento;

4. Recomendar aos (as) Senhores Secretários (as) atenção com o atendimento aos cidadãos por telefone, especialmente a Secretaria de Desenvolvimento Social, que apresentou demanda por dificuldade de contato telefônico, ou seja, falta de atendimento;
5. Recomendar aos (as) Senhores (as) Secretários (as) que se atentem ao uso devido dos veículos oficiais do Município;
6. Recomendar a Secretaria de Fazenda para que crie manuais de acesso e disponibilize no sítio da internet para as demandas relativas a emissão de taxas, devido a ser esta a maior dificuldade apresentada pelos usuários destes serviços;
7. Recomendar aos (as) Senhores (as) Secretários (as), que encaminhem as demandas que chegam diretamente nas Unidades à Ouvidoria-Geral para providências;

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUMADINHO

Ouvir é respeitar. Brumadinho ouve você. Exercite sua cidadania participando.

Com sede à Rua Maria Maia, 157, 3º andar, Grajaú - Brumadinho/MG CEP: 35.460-000

Telefone: (31) 3571-3011

E-mail: ouvidoria@brumadinho.mg.gov.br

e-sic@brumadinho.mg.gov.br

Horário de funcionamento: 08:30 às 16 horas

De segunda-feira à sexta-feira

Link sistema online:

<http://transparencia.brumadinho.mg.gov.br/Ocorrencia/Create>