



PREFEITURA MUNICIPAL
VIVA BRUMADINHO

CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO
OUIDORIA DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO

ESTATÍSTICO ANUAL

2021

Janeiro de 2022

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

Controladora Geral do Município

Danúbia S. Silva Rosário

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	4
2 DADOS GERAIS.....	5
2.1 Manifestações recebidas.....	5
2.2 Características das manifestações	6
2.3 Forma de atendimento.....	7
2.4 Situação das manifestações	7
2.5 Estatísticas sobre os manifestantes	8
3 CONSIDERAÇÕES FINAIS	9
4 RECOMENDAÇÕES	9

1 APRESENTAÇÃO

Após a implantação em junho de 2018 da Ouvidoria do Município e o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-Sic), apresentamos 3º Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria, correspondente ao **ano de 2021**, 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 do Município de Brumadinho/MG 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, pedidos de 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.

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

Ouvidoria do Município

2 DADOS GERAIS

2.1 Manifestações recebidas

Foram recebidas no ano de 2021 pela OGM **426 manifestações**. A OM recebe manifestações sobre os serviços prestados pelo município sendo, portanto, uma ferramenta de participação e controle dos usuários dos serviços públicos. O **Gráfico 1** 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 (166).

UNIDADES	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Secretaria de Administração	17
Secretaria de Agricultura	03
Secretaria de Turismo e Cultura	01
Secretaria de Desenvolvimento Social	11
Secretaria de Educação	05
Secretaria de Esportes, Lazer e Eventos	02
Secretaria de Fazenda	31
Secretaria de Governo	15
Secretaria de Meio Ambiente	25
Secretaria de Obras e Serviços Públicos	166
Secretaria de Planejamento	28
Secretaria de Saúde	81
Assessoria de Comunicação	0
Controladoria Interna	0
Ouvidoria-Geral	0
Procuradoria Geral	34
Outros	07

Total: 426

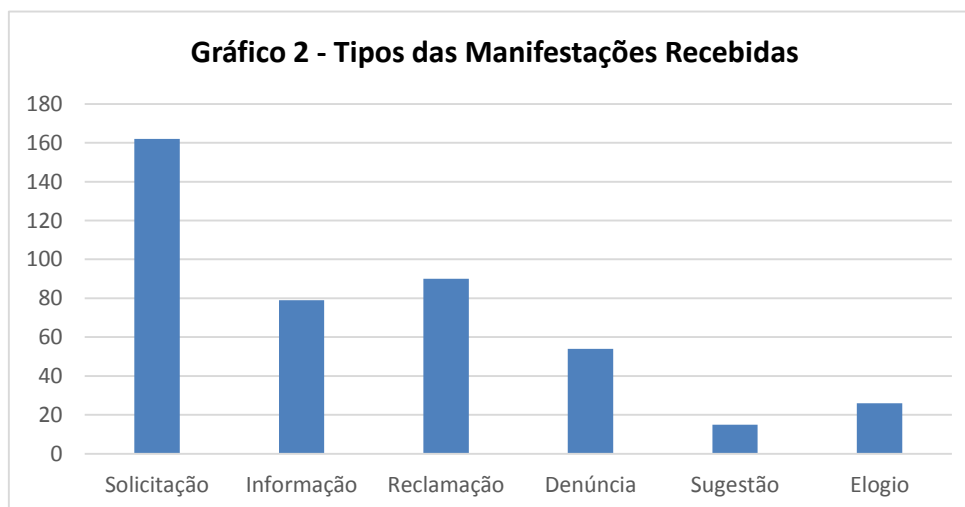


Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

2.2 Características das manifestações

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

A tipologia que apresentou maior número de ocorrências no ano de 2021 foi *solicitação*. Considerando o total de manifestações recebidas, esta tipologia apresentou 161 manifestações recebidas. No **Gráfico 2** encontra-se contemplada a distribuição das manifestações por tipologia.



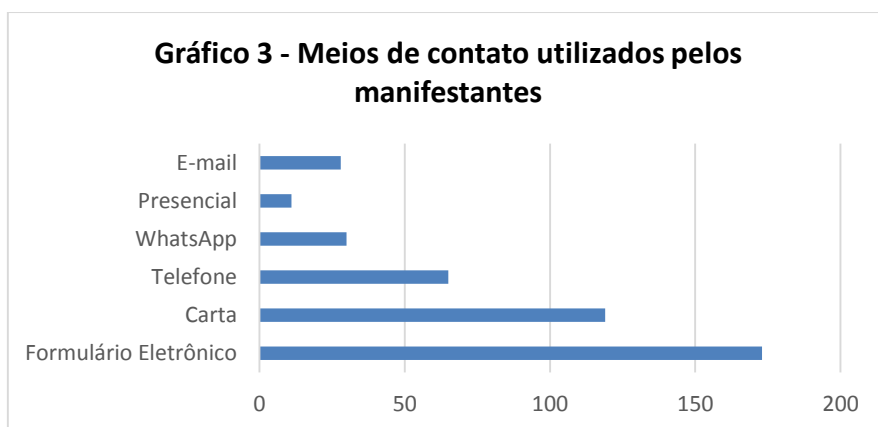
Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

2.3 Forma de atendimento

O cidadão pode registrar sua manifestação pelos seguintes meios:

- Presencial: dirigindo-se a Rua Maria Maia, 157, 2º andar, Grajaú, Brumadinho-MG;
- Internet: registro *on-line* no site <http://transparencia.brumadinho.mg.gov.br/Ocorrencia/Create>;
- Telefone: (31) 3571-3011;
- WhatsApp: (31) 97121-0531
- Ofício ou carta: endereçados à Ouvidoria-Geral - Rua Maria Maia, 157, 2º andar, Grajaú, Brumadinho/MG, CEP 35.460-000.

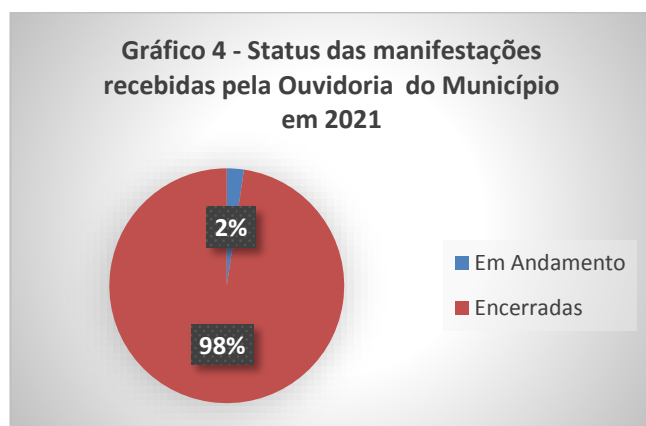
O meio de contato mais utilizado neste ano pelos manifestantes foi o *registro online*, com 173 manifestações recebidas. O segundo meio de contato mais utilizado pelo cidadão foi a carta com 119 manifestações. A expressividade de cada meio de contato utilizado pelos manifestantes no ano de 2021 se encontra no **Gráfico 3**.



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

2.4 Situação das manifestações

Das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Município em 2021, 411 encontravam-se encerradas, 05 foram negadas e 10 estavam em andamento ao final do ano (**Gráfico 4**).

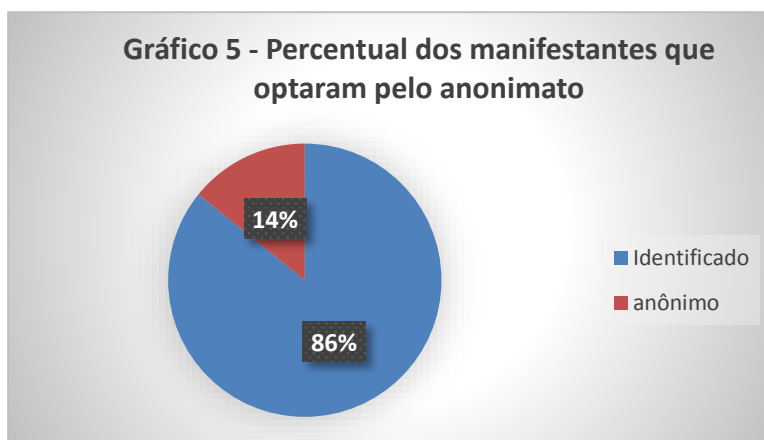


Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

2.5 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 5** encontra-se o percentual dos manifestantes que se identificaram ou não.



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 durante a tramitação de sua manifestação na OGM.

2.6 Assuntos mais abordados

No gráfico 6 encontram-se os assuntos mais demandados na Ouvidoria no ano de 2021.

ASSUNTOS
Melhorias no serviço público
Postura inadequada de servidor
Pedido de informação
Má qualidade de atendimento
Covid - 19
Manutenção das vias

3. 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 33, da Lei Municipal 2.612/2021, que regulamenta o acesso à informação, o prazo máximo de resposta ao usuário é de 20 dias corridos. A mesma lei, no art. 9º, 3º ressalta que a tramitação interna dos pedidos de informações recebidos pela Ouvidoria deverá considerar o prazo de até 05 (cinco) dias para retorno do setor competente.

Da mesma forma, a Lei Municipal 2.612/2021, estabelece no art 9º que o prazo para resposta ao usuário é de 30 dias corridos. O referido dispositivo no parágrafo terceiro, estabelece que a tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo de até 10 (dez) dias 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 ruas empoeiradas, falta de capina e limpeza, ruas escuras e lâmpadas queimadas etc.;
- Dificuldade na emissão de guias de IPTU e ISS, além de Certidão Negativa de Débitos Municipais e Nota Fiscal Eletrônica.

4. RECOMENDAÇÕES

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

1. Recomendar aos Senhores (as) Gestores (as) que observem o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos na Lei de Acesso à Informação Lei Municipal nº 2.612/2021 e Lei Federal nº 13.460/2017.
2. Recomendar aos (as) Senhores (as) Secretários (as) atenção com o atendimento aos cidadãos por telefone, especialmente a Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, que apresentou demanda por dificuldade de contato telefônico.
3. Recomendar aos (as) Senhores (as) Secretários (as), que encaminhem as demandas



que chegam diretamente nas Unidades à Ouvidoria Geral para providências.



OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE BRUMADINHO

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

Com sede à Rua Maria Maia, 157, 2º andar, Grajaú - Brumadinho/MG CEP: 35.460-000

Telefone: (31) 3571-3011

WhatsApp: (31) 97121-0531

E-mail: ouvidoria@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>