

# RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA LUZIA

## Ano 2021



## **INTRODUÇÃO**

Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Santa Luzia (OGMU) do ano de 2021. De acordo com a Lei 13.460/2017, artigo 14, incisos I e II.

Um panorama geral da atuação da OGMU no ano de 2021 este relatório abrange as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão da Prefeitura Municipal de Santa Luzia, e das manifestações dos usuários do serviço público municipal de 4 de janeiro a 29 de dezembro de 2021.

## **BASE LEGAL**

LEI Nº 4.096, DE 01 DE JULHO DE 2019. - Cria a Ouvidoria Geral do Município, no âmbito do Poder Executivo, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e dá outras providências;

LEI nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações

LEI nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet).

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 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe de normas de desburocratização e simplificação;

LEI nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. - Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº

DECRETO nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

DECRETO nº 47529, de 12 de novembro de 2018 - dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos... institui o Fórum Permanente de Ouvidorias do Poder Executivo estadual.

DECRETO nº 3.475/outubro 2019, que dispõe sobre a regulação do e-Sic

# A OUVIDORIA

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração, responde ao manifestante e conclui a manifestação.

No serviço público, a ouvidoria é uma “ponte” entre o cidadão e a Gestão Municipal. A ouvidoria é um canal para os usuários de serviços públicos apresentarem sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias, como segue:.

**SUGESTÃO:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Prefeitura;

**ELOGIO:** demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**SOLICITAÇÃO:** requerimento de adoção de providência por parte da Prefeitura;

**RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público prestado pela Prefeitura Municipal; e

**DENÚNCIA:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo. Pode ser feita de forma anônima ou identificação restrita.

## CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão pode enviar sua demanda por meio dos seguintes canais de comunicação:

Central de atendimento telefônico: **156**

Ou 0800 030 1570 (Se estiver nos limites do município de Santa Luzia ou fora da cidade). **(31) 3641-5858**

**Portal da Ouvidoria:** <https://www.santaluzia.mg.gov.br/v2/index.php/ouvidoria/>

**E-mail:** [ouvidoria@santaluzia.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@santaluzia.mg.gov.br)

**Atendimento Presencial:** Av. VIII, 50 - Carreira Comprida, Santa Luzia - MG - de Segunda a Sexta de 8h às 17h.

**Postal:** À Ouvidoria Municipal de Santa Luzia - Endereço: Avenida VIII, 50 - Carreira Comprida - CEP: 33045-090 - Santa Luzia - MG,

## MAPA GERAL DE ATENDIMENTOS

TOTAL DE ATENDIMENTOS entres das datas 4 de janeiro a 30 de dezembro de 2021 foi de 20.032 (TELEFONICOS E PRESENCIAIS).

<b>Atendimentos Totais</b>	20.032
----------------------------	--------

TRÊS SERVIDORES NO ATENDIMENTO: Rosane Rocha, Ramom Reis e Thiago Soares. Cada servidor faz anotação de seus atendimentos e os mesmos são responsáveis pela veracidade do relatório prestado.

<b>ATENDIMENTO POR SERVIDOR</b>	
Rosane Sara da Rocha	7.824
Thiago Luiz Soares	7.499
Ramon dos Reis Araújo	4.709

NOTA: Os servidores da Ouvidoria tiveram diferenças nos resultados apresentados devido às questões de dias trabalhados (licenças médicas)

## MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA FALA-BR

<b>MANIFESTAÇÕES</b>	
Entradas	456
Arquivadas	27
Atendidas	429
No prazo	82%
Fora do prazo	18%

<b>MANIFESTAÇÕES</b>	
Reclamação	189
Solicitação	133
Comunicação	77
Elogio	16
Sugestao	11
Denuncia	3

<b>MEIO DE REGISTRO</b>	
Internet	305
Presencial	31
Telefone	93

Em 2021, a Ouvidoria recebeu 456 manifestações no sistema FalaBr®. 27 das quais foram arquivadas. As 429 foram TODAS atendidas. Sendo mais de 50% respondidas em menos de 10 dias.

O sistema permite ao usuário fazer sua manifestação diretamente pelo site. Note-se que o cidadão, geralmente, não está habituado à nomenclatura do sistema e eventualmente não registra devidamente o tipo de manifestação como deveria. Porém os números servem de indicativo para a busca de melhorias na prestação do serviço público pela Prefeitura.

As manifestações são encaminhadas aos setores competentes via Comunicação Interna, elaboradas pelo mesmo servidor que a registrou. Sendo registrado pelo usuário diretamente as mesas são tratadas pelo ouvidor ou pelo servidor Thiago.

O tratamento das manifestações se dá por análise e encaminhamento por CI aos setores responsáveis. O Sistema registra qual servidor fez o tratamento, consulta e eventual resposta do setor.

Nos últimos três anos houve considerável mudança na forma e na velocidade em que as Secretarias respondem às manifestações dos cidadãos. Em 2019 as respostas eram até três vezes mais demoradas e em sua maioria 'respostas padronizadas'. Hoje as respostas são entregues em metade do tempo da média dos municípios no sistema FalaBr.

2021 - Média de dias para resposta: 24 dias.

2021 - Média de dias dos municípios: 54 dias.

2019 - Média de dias para resposta: 89 dias.

2019 - Média de dias dos municípios: 44 dias.

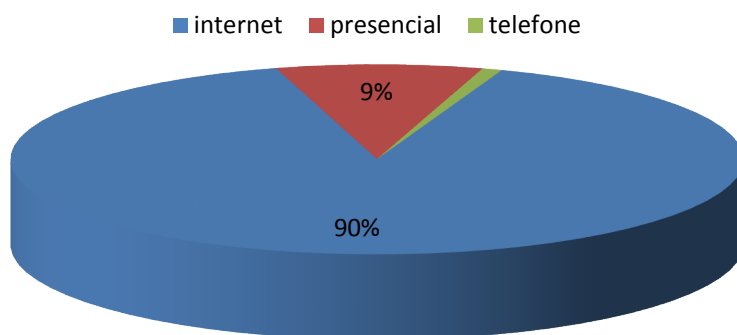
<b>PRAZO LEGAL</b> <b>30 DIAS</b> PRORROGÁVEL POR MAIS 30 DIAS.	<b>MÉDIA NACIONAL</b> <b>54 DIAS</b> NA ESFERA MUNICIPAL	<b>MÉDIA PMSL</b> <b>24 DIAS</b> 49,41% RESPONDIDAS ANTES DE 10 DIAS
--	--	---

Referência de 2019



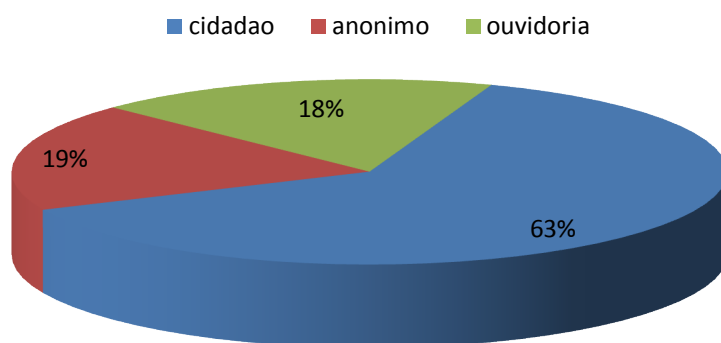
<b>MÉDIA NACIONAL</b> <b>44 DIAS</b> NA ESFERA MUNICIPAL	<b>MÉDIA PMSL</b> <b>89 DIAS</b>
--	-------------------------------------

## CANAIS DE ENTRADA 1%



Canais de entrada das manifestações. A maioria das manifestações foram registradas diretamente pelo cidadão requerente através do site da Prefeitura.

## REGISTRADA POR



## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

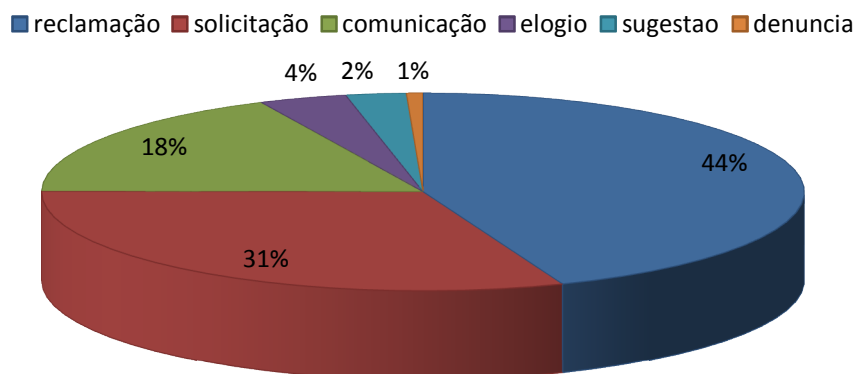


FIG 6. Quadro de manifestações por tipo

## SETORES MAIS REQUISITADOS

Secretarias e setores mais citados nas manifestações registradas pela ouvidoria, somados todos os tipos de manifestações no Fala-BR e pelo e-mail da Ouvidoria

MAIS REQUISITADOS	
ILUMINAÇÃO PÚBLICA (troca de lâmpada e sobre Taxa de iluminação)	142
SEC. DE OBRAS	124
FISCALIZACAO DE OBRAS E POSTURAS	67
TRIBUTOS	57
SEC. DE SAUDE	36
SEC. DE DESENVOLVIMENTO URBANO	32
ENGENHARIA E SINALIZACAO DETRANSITO	29
SEC. DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL	27
SEC. DE EDUCACAO	24
DEPARTAMENTO DE PESSOAL	22
SEC. DE MEIO AMBIENTE	19
CORREGEDORIA	11



## **AÇÕES EFETIVAS DA OUVIDORIA**

**ACESSO À INFORMAÇÃO** -- O acesso às informações públicas, garantido pela Lei nº 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação (LAI) foi regulamentada em âmbito municipal pelo Decreto nº 3.457/2019 , é oferecido ao cidadão através da transparência ativa e a passiva. Data de adesão ao Acesso à informação: 02/12/2021.

**Ações de integração com outros setores** através de servidores correspondentes em cada Secretaria avançaram a ponto de reduzir o tempo de resposta a um quarto da média de dias – média de 89 para 24 dias.

**Promoção de aprendizado contínuo** junto aos funcionários da Ouvidoria.

**Mudança sensível na qualidade das respostas aos cidadãos.** Eliminando muitas das respostas padronizadas e sem solução de antes para respostas precisas e educativas, quando não, resolutivas.