

# RELATÓRIO GERAL DE OUVIDORIA 2022

Conforme LEI Nº 4.096, DE 01 DE JULHO DE 2019. Artigos 29, 30 e 31.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SANTA LUZIA - MG

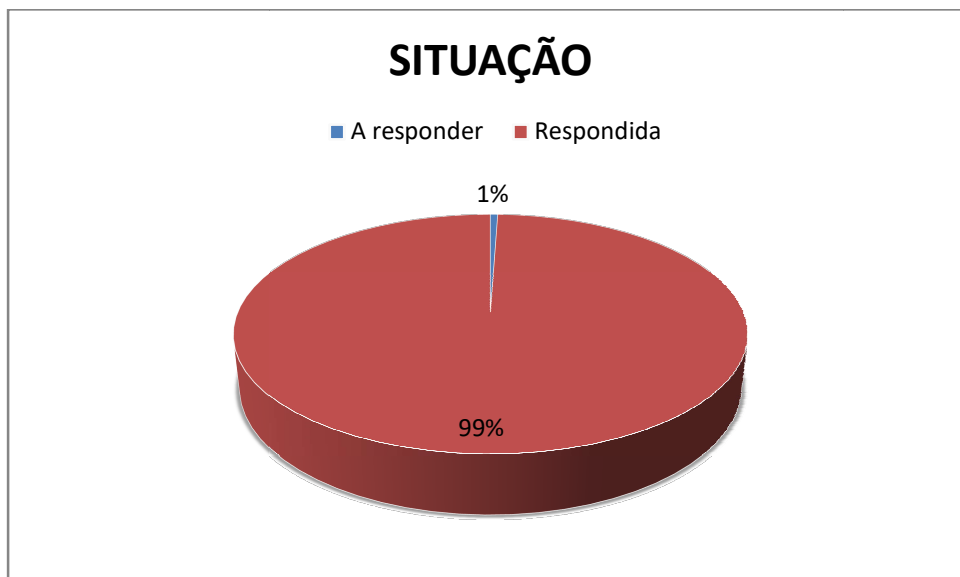
## MAPA GERAL DE ATENDIMENTOS

Os atendimentos na Ouvidoria no ano de 2022 aconteceram tanto por contatos telefônicos quanto presenciais, sem se somar a este número os atendimentos telefônicos apenas a título de informação e encaminhamento a outros setores da Prefeitura.

## MANIFESTAÇÕES PELO SISTEMA FALABR.

Em todo o ano de 2022 a Ouvidoria Geral recebeu 691 manifestações de ouvidoria sendo 99% das manifestações respondidas.

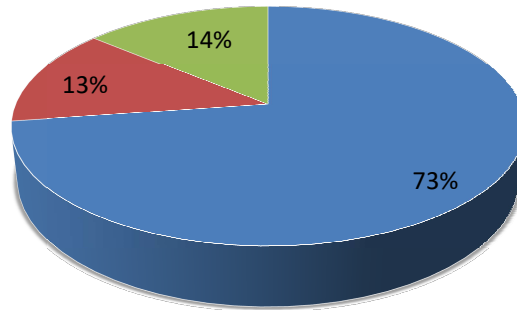
SITUAÇÃO	
Cadastradas	691
Concluídas	584
Em tratamento em 30/12	7
Arquivadas	49
Acesso à Informação	51



ENTRADAS	
Presencial	92
Internet	503
Telefone	96

## ENTRADA

■ Internet ■ Presencial ■ Telefone

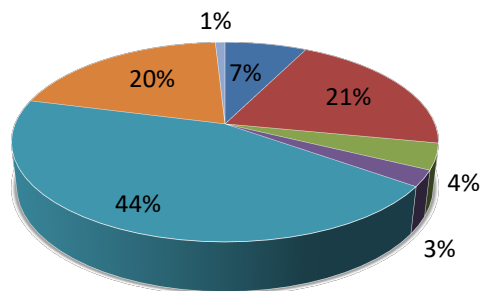


## MANIFESTAÇÕES POR TIPO

Acesso à Informação	51
Comunicação	143
Reclamação	305
Solicitação	139
Sugestão	6
Denúncia	29
Elogio	18




## TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

■ Acesso à Informação ■ Comunicação ■ Denúncia  
■ Elogio ■ Reclamação ■ Solicitação  
■ Sugestão

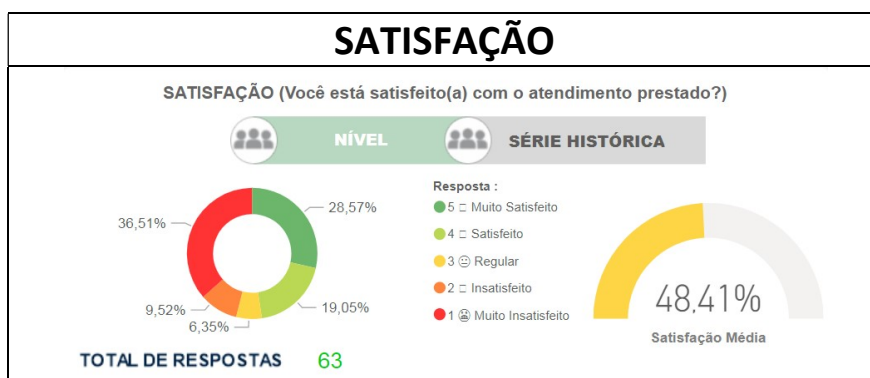


## EVOLUÇÃO E MELHORIAS NO ATENDIMENTO DA PREFEITURA

Com a publicação e manutenção da Carta de Serviços e o esforço contínuo de cada Secretaria em tornar mais dinâmico e eficiente o atendimento ao cidadão, até de forma digital, pode-se perceber, por reflexo, através das demandas de ouvidoria que houve melhoria qualitativa na satisfação da Prestação de serviços públicos da Prefeitura Municipal de Santa Luzia.

<b>RESOLUBILIDADE</b>		
A manifestação foi resolvida com a resposta da Ouvidoria?		
 <b>SIM</b> <b>33%</b>	 <b>PARCIAL</b> <b>16%</b>	 <b>NÃO</b> <b>51%</b>

Por ser um canal de comunicação com os setores executores das demandas do cidadão, a Ouvidoria nem sempre pode resolver cabalmente as manifestações. Entretanto tem aumentado a resolubilidade das ações da Ouvidoria Geral.




A pesquisa de satisfação é feita no portal FalaBR. Sendo que apenas 10% das pessoas responderam. Dando nos um quadro provável de satisfação ou não do usuário. Trabalhamos para aumentar o retorno desta pesquisa para futuros relatórios.

<b>MÉDIA DOS DIAS PARA RESPOSTA CONCLUSIVA</b>		
<b>PRAZO LEGAL</b>  <b>20 DIAS</b>  PRORROGÁVEL +20 DIAS.	<b>MÉDIA NACIONAL</b>  <b>46 DIAS</b>  NA ESFERA MUNICIPAL	<b>MÉDIA PMSL 2022</b>  <b>19 DIAS</b>  66% < 20 DIAS

NOTA: os dados sobre as manifestações da Ouvidoria podem ser consultados no PAINEL RESOLVEU do governo federal (<https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>). Inserindo o órgão e o período que compreende o ano de 2022.

### COMPARATIVO ENTRE 2019 E 2022.

<b>MÉDIA PMSL 2019</b> <b>89 DIAS</b> RESPOSTAS AUTOMATIZADAS E NÃO RESOLUTIVAS	<b>MÉDIA PMSL 2022</b> <b>19 DIAS</b> 66% < 20 DIAS	<b>EFICIENCIA</b>  <b>78%</b>
---	---	---

### SOBRE AS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Em teoria o número de reclamações e outras manifestações de ouvidoria como Solicitação de Providência, Denúncia e Comunicação de Irregularidades, reflete a percepção da prestação de serviço público pelos cidadãos. Quanto maior este número, pior a prestação de serviços. A OUVIDORIA tem se esforçado tanto no atendimento quanto na interlocução com os servidores públicos em diminuir os entraves na prestação de serviço e eliminando conseqüentemente a necessidade de acionamento da Ouvidoria.

<b>2019</b> <b>5.980</b> MANIFESTAÇÕES	<b>2022</b> <b>640</b> MANIFESTAÇÕES +40 ARQUIVADAS	<b>OUVIDORIA</b>  <b>89%</b>
--	---	--

Pelos nossos atendimentos também pudemos perceber a mudança de percepção dos luzienses sobre a Prefeitura: 2019: As reclamações eram generalizadas e indiretas (“A Prefeitura não fez...”) 2022: As reclamações são pontuais e direcionadas (“Tal Secretaria, ou tal funcionário não fez...”). O cidadão mesmo reclamando de um serviço tem elogiado a atuação e prestação de outros serviços prestados pela Prefeitura.

## PROBLEMAS E SUGESTÕES DE SOLUÇÃO

CONSIDERANDO que a Ouvidoria Geral do Município comprometeu-se com o treinamento e aprendizado contínuo de seus funcionários e o tem feito com a ajuda dos cursos disponibilizados pela CGU, notadamente mais à distância (online) que presencial. Apesar de estar com **o quadro mínimo de funcionários** estamos nos esforçando na realização de mais ações de atendimento e divulgação, tanto interna quanto externa;

CONSIDERANDO a dificuldade e demora (muito além do prazo legal) nas respostas relativas ao Acesso à Informação a Ouvidoria tem se esforçado em fomentar o conhecimento da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/11) e igualmente participado no esforço em Transparência Ativa. Sugerimos que seja divulgada, junto aos secretários e gestores, via Procuradoria, a necessidade do cumprimento da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527) bem como a necessidade do atendimento no prazo ou da justificativa de prorrogação;

CONSIDERANDO a previsão legal de pesquisa de satisfação (Lei Municipal 4.096/19, Cap. XI) que não pode ser feita somente pela OGMU, mas, em conjunto com as demais Secretarias. A Ouvidoria tem procurado maior comunicabilidade com os demais setores da Prefeitura.

CONSIDERANDO, igualmente, a previsão legal sobre a criação do Conselho dos Usuários de Serviços Públicos (Lei Municipal 4.096/19, Cap. X) que ainda precisa ser regulamentada por decreto. Sugerimos à Administração que seja elaborada, junto à Procuradoria a norma para a criação do Conselho de Usuários, bem como o edital de chamamento público;

**Hudson Gonçalves**

Ouvidor