

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL 2023

Janeiro de 2024

Ouvidoria

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.

Avimar de Melo Barcelos
Prefeito Municipal

Jéssica Junia Parreiras Maciel
Controladora Interna do Município

Sumário

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

1. APRESENTAÇÃO

Após mais um ano de intenso trabalho cotidiano no atendimento das demandas dos cidadãos Brumadinhenses, publica-se este Relatório Estatístico Anual, correspondente ao **ano de 2023**, sistematizando-se os principais dados e, assim, prestando contas e oferecendo à sociedade e aos dirigentes públicos os valiosos apontamentos feitos diretamente pelo povo.

O Sistema de Controle de Interno é o conjunto de órgãos, funções e atividades, articulado por um órgão central de coordenação, orientados para o desempenho das atribuições de controle interno indicadas na Constituição e normatizadas em cada Poder e esfera de governo.

A Ouvidoria é a função de controle interno que tem por finalidade fomentar o controle social e a participação popular por meio do recebimento, registro e tratamento de denúncias e manifestações do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos, visando a melhoria da sua qualidade, eficiência, resolubilidade, tempestividade e equidade.

Deste modo, em 2021 a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) passou a integrar a Controladoria Interna do Município, unidade central do Sistema de Controle Interno, atuando no processo de aprimoramento da execução das políticas públicas municipais por meio da participação dos usuários.

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.

2. DADOS GERAIS

2.1 Manifestações recebidas

Foram recebidas no ano de 2023 pela OGM **281 manifestações** registradas no sistema e **113 acionamentos diversos** (demandas resolvidas diretamente por telefone). A OGM recebe manifestações sobre os serviços prestados pelo município sendo, portanto, uma ferramenta de participação e controle dos usuários dos serviços públicos. A tabela abaixo mostra o número de manifestações recebidas por Unidade da Prefeitura de Brumadinho.

UNIDADES	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Secretaria de Administração	16
Secretaria de Agricultura	03
Secretaria de Turismo e Cultura	06
Secretaria de Desenvolvimento Social	04
Secretaria de Educação	12
Secretaria de Esportes, Lazer e Eventos	0
Secretaria de Fazenda	12
Secretaria de Governo	03
Secretaria de Meio Ambiente	04
Secretaria de Obras e Serviços Públicos	75
Secretaria de Planejamento	45
Secretaria de Saúde	59
Procuradoria Geral	03
Gabinete do Prefeito	01
Controladoria Interna	06
Outros	04
Pedidos Genéricos/ Incompreensíveis	06
Pedidos negados	09
Total:	281

2.2 Características das manifestações

As manifestações registradas na OGM 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 2023 foi *reclamação*. Considerando o total de manifestações recebidas, esta tipologia apresentou 108 manifestações. No **Gráfico 1** encontra-se contemplada a distribuição das manifestações por tipologia.



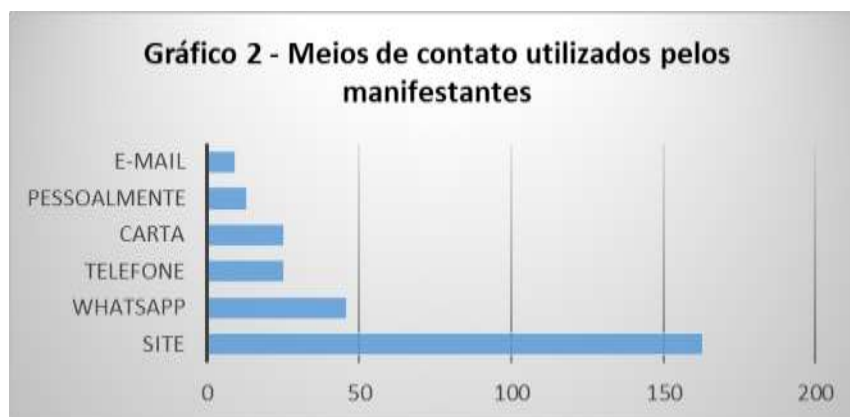
Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

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 *sítio* <http://transparencia.brumadinho.mg.gov.br/Ocorrencia/Create>;
- 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 no ano de 2023 pelos manifestantes foi o *registro online*, com 163 manifestações recebidas. O segundo meio de contato mais utilizado pelo cidadão foi o Whatsapp com 46 manifestações. A expressividade de cada meio de contato utilizado pelos manifestantes no ano de 2023 se encontra no **Gráfico 2**.



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

2.4 Situação das manifestações

Das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Município em 2023, 254 encontravam-se encerradas, 12 foram negadas, 04 estavam com resposta parcial e 11 estavam em andamento ao final do ano (**Gráfico 3**).



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

2.5 Estatísticas sobre os manifestantes

Ao registrar uma manifestação o cidadão ao se identificar, pode solicitar o anonimato durante o processo. No **Gráfico 4** encontra-se o percentual dos manifestantes que se identificaram ou não.



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

2.6 Assuntos mais abordados

Na tabela a seguir encontram-se os assuntos mais demandados na Ouvidoria no ano de 2023.

ASSUNTOS
Má qualidade de atendimento
Postura inadequada de servidor
Manutenção/ pavimentação das vias
Manutenção de iluminação pública
Dificuldade de contato com os telefones oficiais

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas informações qualitativas aferidas pela Ouvidoria destacamos:

- 3.1** Aumento considerável das reclamações sobre má conduta e mau atendimento por parte dos servidores públicos municipais;

- 3.2** Dificuldade de contato da Ouvidoria com as Secretarias e demora no retorno das demandas através dos meios de contato oficiais;
- 3.3** Dificuldade de contato pelo cidadão com as Secretarias e Setores através dos telefones oficiais disponibilizados e com isso dificultando a conexão entre a Administração Pública e os cidadãos;
- 3.4** Falta de publicidade de informações/documentos públicos no Portal Transparência.

4. RECOMENDAÇÕES

Com o intuito de contribuir para melhorias e otimização na forma de atuação da Administração Pública municipal e, diante do acompanhamento pela Ouvidoria, entendeu-se conveniente e oportuno apresentar as seguintes recomendações:

- 4.1** Necessidade de capacitação contínua dos setores da Prefeitura no que concerne ao atendimento do cidadão, através de treinamentos e reuniões periódicas gerenciais, para detecção de práticas laborais inapropriadas, proporcionar conexão e confiança entre os gestores;
- 4.2** Observação por parte dos(as) Senhores(as) Gestores(as) acerca do cumprimento dos prazos e procedimentos de resposta estabelecidos na Lei de Acesso a Informação nº 12.257/2011, Lei Municipal nº 2.612/2021 e Lei Federal nº 13.460/2017;
- 4.3** Que os(as) Senhores(as) Secretários(as) notifiquem o mau funcionamento ou problemas de conexão com os telefones de contato e divulguem canais de atendimento alternativos, como por exemplo, celulares corporativos e/ou e-mail;

- 4.4** Realização de Pesquisas de Satisfação nas unidades de atendimento ao público e a disponibilização de caixinhas de sugestão com fácil acesso pelos manifestantes;
- 4.5** Em relação a prestação de serviços à saúde, sugerimos ao gestor um olhar acolhedor as reclamações ao atendimento pouco humanizado por parte dos profissionais da saúde que atuam na linha de frente;
- 4.6** Sugere-se à Administração Pública uma campanha de conscientização aos servidores sobre a prevenção de práticas abusivas e assediadoras no ambiente de trabalho;

OUVIDORIA GERAL 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

WhatsApp: (31) 97121-0531

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

Horário de funcionamento: 08:00 às 17 horas

De segunda-feira à sexta-feira

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

Ouvidoria