RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICÍPIO DE JOÃO MONLEVADE

Período Considerado: Janeiro a Dezembro Exercício de 2024.

Laércio José Ribeiro
Prefeito

Fabrício Pinto de Melo Lopes
Vice Prefeito

Angélica Maria Silva Bueno Drumond
Controladora Geral

Aline Lima do Couto
Ouvidora Municipal

João Monlevade/MG
Março de 2025

Unidades de Assistência e Assessoramento Direto	
Gilberto Vicente Barcelos	Chefe de Gabinete
Cristiano Vasconcelos Araújo	Assessor de Governo
Angélica Maria Silva Bueno Drumond	Controladora Geral
Hugo Lázaro Marques Martins	Procurador Jurídico do Município
Unidades de Atividades Específicas	
Elisângela Bicalho Silva	Assessor de Comunicação e Relações públicas
Fabrício Pinto de Melo Lopes	Secretário Municipal de Planejamento
Thiago Henrique dos Santos	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Inovação e Projetos Estratégicos
Ricardo Alexandre de Oliveira	Secretário Municipal de Administração
Adilson Arlindo Carlos	Secretário Municipal de Fazenda
Alda Ferreira da Silva Fernandes	Secretária Municipal da Educação
Raquel de Souza Paiva Drumond	Secretária Municipal da Saúde
Rita de Cássia da Cruz	Secretária Municipal de Assistência Social
Ermelino Hilário Mártis	Secretário Municipal de Obras
Marco Antônio Penido Simas	Secretário Municipal de Serviços Urbanos
Douglas Alexandre de Oliveira	Secretário Municipal de Esportes e Lazer
Samuel Domingos da Silva	Secretário Municipal de Meio Ambiente

Sumário

1. Apresentação 4
2. Atividades da Ouvidoria 4
3. Como Manifestar 5
4. Demonstrativo de Atendimento da Ouvidoria 5
5. Tratamento das Demandas 5
6. Demandas apresentadas por Unidade Administrativa 6
7. Considerações Finais 7

1. Apresentação

O Relatório Mensal da Ouvidoria serve como veículo de divulgação das principais iniciativas promovidas pelo setor, visando proporcionar transparência aos resultados alcançados. As informações apresentadas foram extraídas dos registros utilizados no tratamento das demandas ao longo dos meses, e a sua publicação respeitou a política de sigilo e confidencialidade. Assim, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Município de João Monlevade, atualizado pela Ouvidora Aline Lima do Couto, referente ao ano de 2024.

2. Atividades da Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal deve trabalhar em concordância com princípios essenciais, incluindo, entre outros, legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, busca por solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos. Nesse contexto, a Ouvidoria desempenha as seguintes competências:

2.1. Propagar a importância da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social da Administração Pública;

2.2. Receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através das opções disponibilizadas para manifestação, de cidadãos e de servidores públicos;

2.3. Viabilizar meios de interação permanente do cidadão com o poder público, visando ao controle social da Administração Pública;

2.4. Coordenar e executar os serviços de acesso à informação de que trata a Lei Federal n.º 12.527/2011 junto ao Poder Executivo Municipal;

2.5. Realizar relatórios periódicos acerca das principais demandas registradas no âmbito da administração municipal;

2.6. Elaborar relatórios com periodicidade a ser definida das atividades desenvolvidas, conferindo-lhes a devida publicidade;

2.7. Desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos

3. COMO MANIFESTAR

O contato do cidadão com a Ouvidoria pode ser feito das seguintes formas:

✓ Endereço eletrônico, utilizando-se do e-mail: ouvidoria@pmjm.mg.gov.br - Formulário eletrônico para abertura de manifestação, disponibilizado no site da Prefeitura no link: https://pmjm.mg.gov.br/

✓ Telefones de contato: 0800-032-6501 e (31)3859-0677;

✓ Presencial: Avenida Getúlio Vargas, nº 3025, Bairro: Belmonte

4. DEMONSTRATIVO DE ATENDIMENTOS PELA OUVIDORIA

Manifestação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Anual
Dúvidas	04	02	03	0	02	02	07	07	05	03	02	04	41
Solicitações	07	06	05	06	03	07	04	10	13	15	08	07	91
Reclamações	21	08	11	04	03	10	11	11	11	08	10	06	114
Elogios	0	0	0	0	01	0	0	0	0	0	0	0	01
Total	32	16	19	10	09	19	22	28	29	26	20	17	247

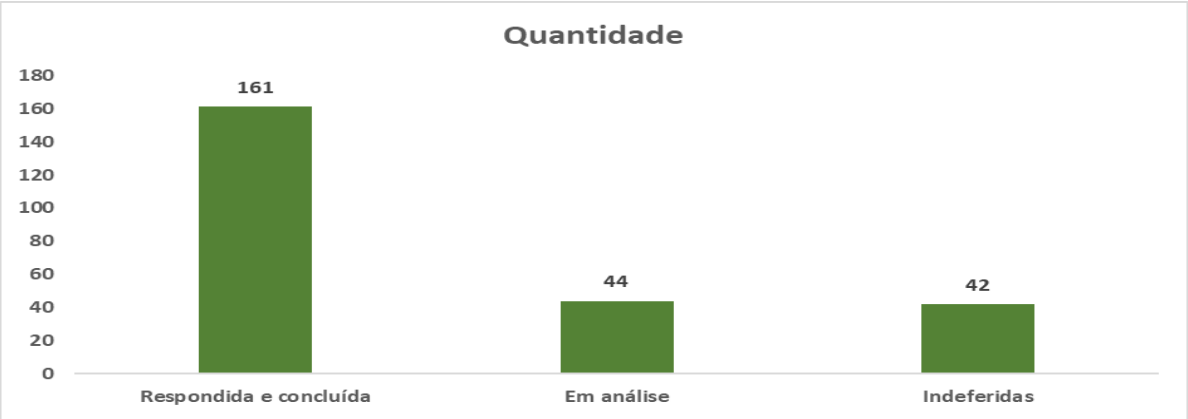
5. TRATAMENTO DAS DEMANDAS

No ano de 2024 foram realizadas 194 manifestações via *site*, 45 via *e-mail* e 08 presenciais, totalizando 247 atendimentos, as quais refletem o compromisso contínuo de nossa instituição em promover a transparência, a responsabilidade e a excelência no atendimento às partes interessadas. Dentre as manifestações recebidas, temos:

✓ 161 devidamente respondidas e concluídas;

✓ 44 em análise;

✓ 42 indeferidos por repetição ou sem informações fundamentais.



6. DEMANDAS APRESENTAS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA

6.1. Administração: Duvidas e solicitações, Internet gratuita, processos seletivos, serviços requisitados no RH;

6.2. Procuradoria Jurídica: Dúvidas sobre legislações municipal, sobre contrato com empresas terceirizadas, questionamento sobre obras clandestinas;

6.3. Educação: Vagas em CEMEIs, dúvidas relacionadas a cursos oferecidos pela UFOP;

6.4. Fazenda: Problemas com sistema de Nota Fiscal eletrônica; dúvidas relacionadas ao sistema de ISSQN; dúvidas relacionadas ao cadastro de autônomo;

6.5. Gabinete: Pedidos de asfaltamento e calçamento;

6.6. Meio Ambiente: Perturbação do sossego; poluição sonora; oficina clandestina; cachorros soltos nas ruas;

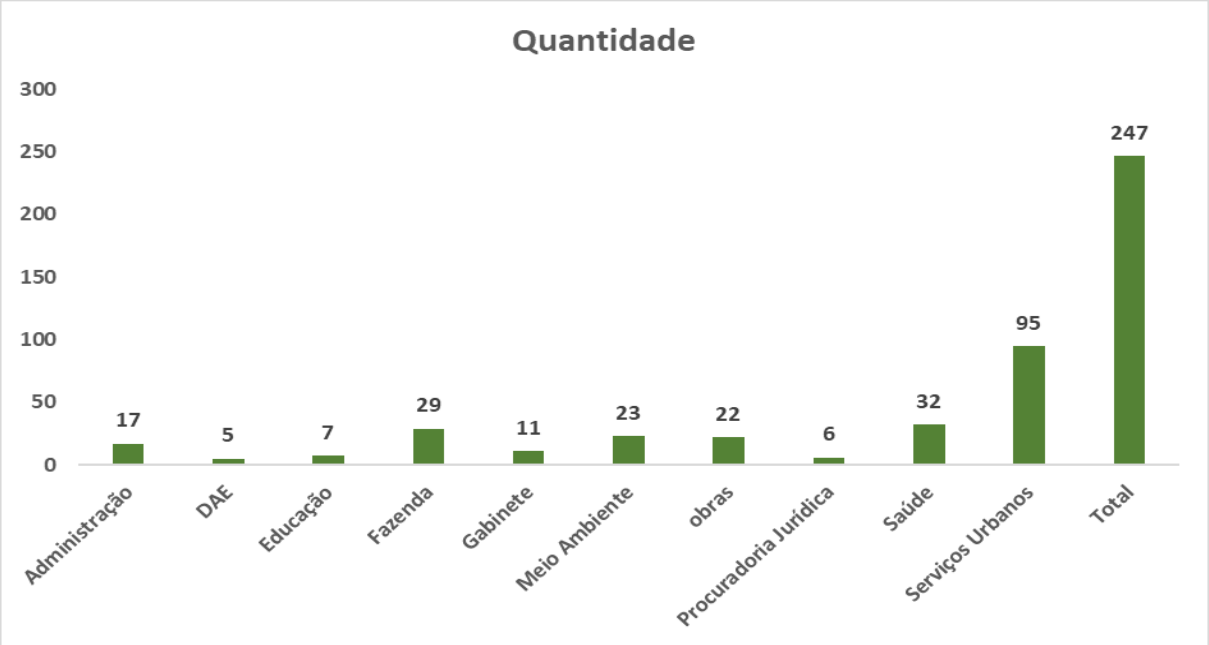
6.7. Obras: Buracos em vias públicas, melhoria em calçamentos, reparo em pavimentação, dúvidas sobre acessibilidade arquitetônica, dúvidas sobre utilização de veículos públicos; insatisfação sobre mudança de alguns setores;

6.8. Serviços Urbanos: Reclamações sobre o transporte Rota Escolar e transporte público, problemas no trânsito, atendimento intermunicipal, uso indevido de passeios por comerciantes, pedidos de limpeza de vias, iluminação pública, problemas com

coleta de lixo, terrenos abandonados e sujos, veículos abandonados;

6.9. Saúde: Dificuldade em marcações de consulta, demora em marcação de cirurgias, reclamação relacionada a atendimento no ônibus da saúde, atendimento no transporte da hemodiálise, focos de dengue;

6.10. Departamento de Águas e Esgoto: Ligações de rede de esgoto, dúvidas sobre os serviços on-line, questionamento sobre débitos, entre outros.



7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria desempenha o papel de intermediária entre o Cidadão e a Gestão Municipal, facilitando a comunicação entre as partes e mediando conflitos para alcançar soluções que beneficiem todos os envolvidos. Reconhecendo que a análise das demandas possibilita a identificação de oportunidades de aprimoramento nos serviços públicos oferecidos à sociedade.

Atualmente, a divulgação da Ouvidoria ocorre por meio do *site* oficial da Prefeitura de João Monlevade. Quando o cidadão é ouvido com atenção e recebe um tratamento adequado, ele se satisfaz ao perceber que seus direitos estão sendo

preservados e respeitados, manifestando, assim, o pleno exercício de sua cidadania e liberdade de expressão.

João Monlevade, 25 de Março de 2025.

gov.br
Documento assinado digitalmente
ALINE LIMA DO COUTO
Data: 12/05/2025 13:38:30-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Aline Lima do Couto
Ouvidora Municipal

Revisado e aprovado.

ANGELICA MARIA SILVA BUENO DRUMOND:69753547668
Assinado de forma digital por ANGELICA MARIA SILVA BUENO DRUMOND:69753547668
Dados: 2025.05.20 13:49:31 -03'00'

Angélica Maria Silva Bueno Drumond
Controladora Geral do Município