



OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL 2020

Janeiro de 2021

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

Ouvidora-Geral do Município
Danúbia S. Silva Rosário

Secretária Municipal de Administração
Iracema Aparecida da Silva



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.....	8
4 RECOMENDAÇÕES.....	9

1 APRESENTAÇÃO

Após a implantação em junho de 2018 da Ouvidoria-Geral do Município e o Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-Sic), apresentamos 2º Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria, correspondente ao **ano de 2020**, 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-Geral do Município de Brumadinho/MG (OGM) 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-Geral do Município



2 DADOS GERAIS

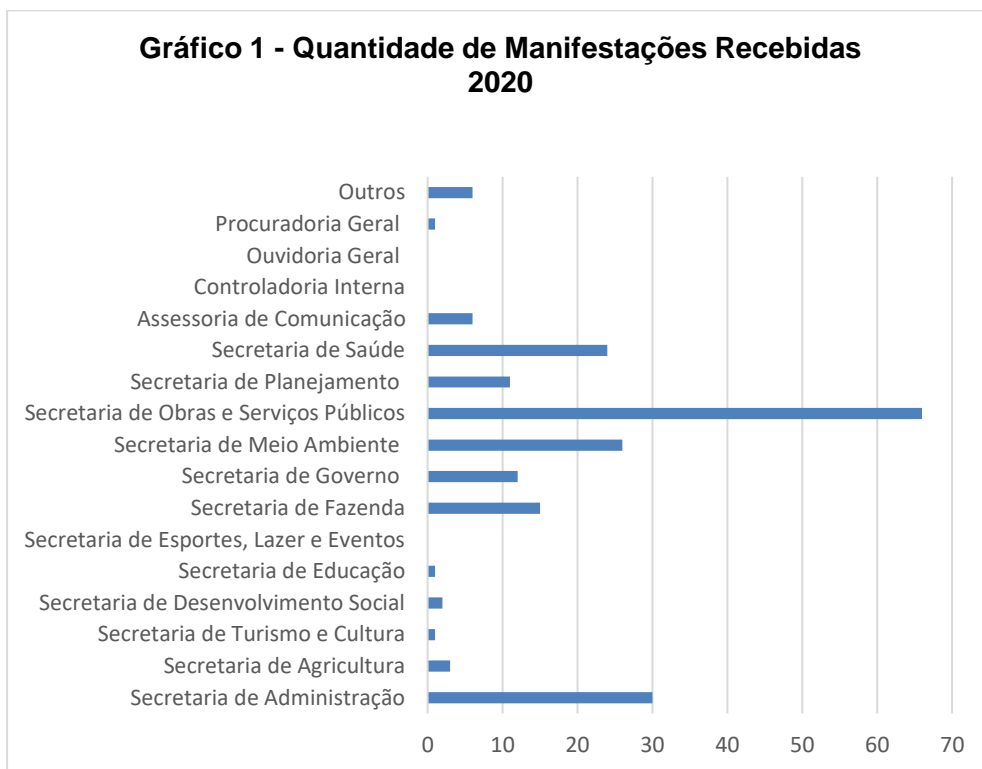
2.1 Manifestações recebidas

Foram recebidas no ano de 2020 pela OGM **204 manifestações**. A OGM 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 (66).

UNIDADES	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Secretaria de Administração	30
Secretaria de Agricultura	03
Secretaria de Turismo e Cultura	01
Secretaria de Desenvolvimento Social	02
Secretaria de Educação	01
Secretaria de Esportes, Lazer e Eventos	0
Secretaria de Fazenda	15
Secretaria de Governo	12
Secretaria de Meio Ambiente	26
Secretaria de Obras e Serviços Públicos	66
Secretaria de Planejamento	11
Secretaria de Saúde	24
Assessoria de Comunicação	06
Controladoria Interna	0
Ouvidoria-Geral	0
Procuradoria Geral	01
Outros	06

Total:

204

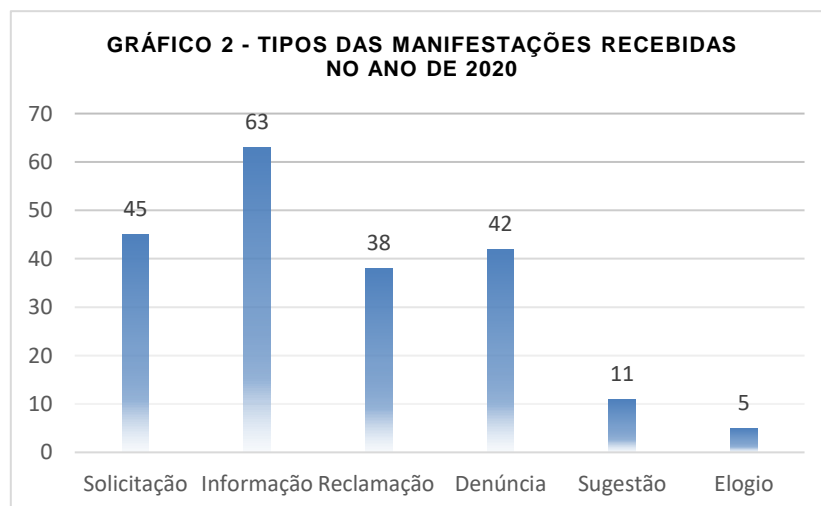


Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

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 2020 foi *pedido de informação*. Considerando o total de manifestações recebidas, esta tipologia apresentou 63 manifestações recebidas. No **Gráfico 2** encontra-se contemplada a distribuição das manifestações por tipologia.



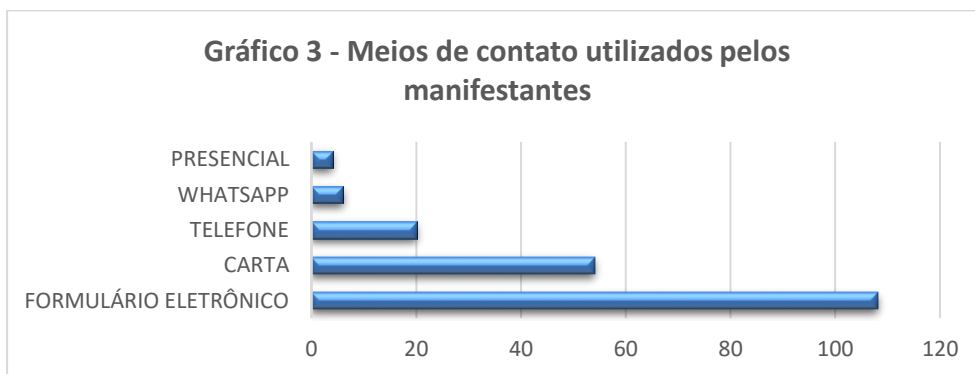
Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

2.3 Forma de atendimento

O cidadão pode registrar sua manifestação pelos seguintes meios:

- Presencial: dirigindo-se a Rua Maria Maia, 157, 3º andar, Grajaú, Brumadinho-MG;
- Internet: registro *on-line* no sítio <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, 3º andar, Grajaú, Brumadinho/MG, CEP 35.460-000.

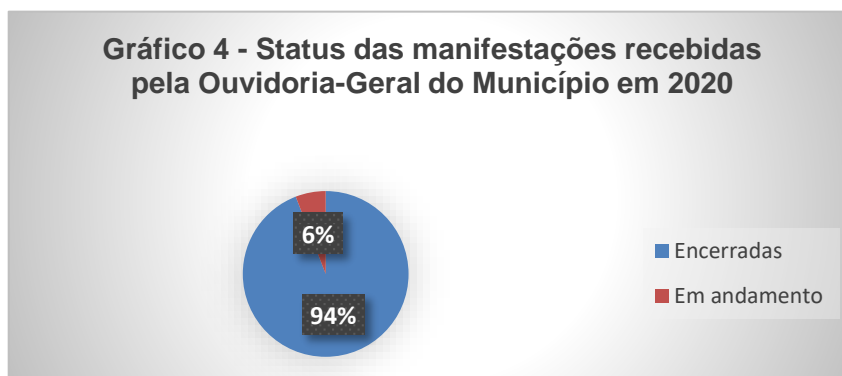
O meio de contato mais utilizado neste ano pelos manifestantes foi o *registro online*, com 108 manifestações recebidas. O segundo meio de contato mais utilizado pelo cidadão foi a carta com 54 manifestações. A expressividade de cada meio de contato utilizado pelos manifestantes no ano de 2020 se encontra no **Gráfico 3**.



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

2.4 Situação das manifestações

Das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do Município em 2020, 187 encontravam-se encerradas, 05 foram negadas e 12 estavam em andamento ao final do ano (**Gráfico 4**).

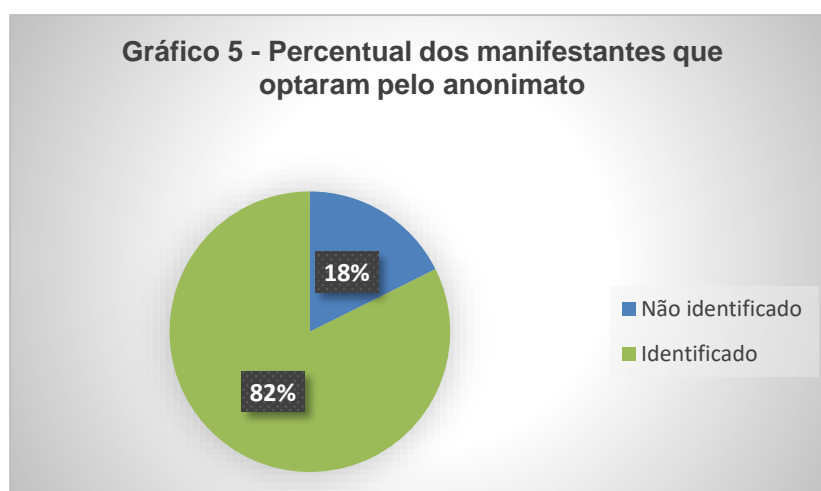


Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

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.

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 21, da Lei Municipal 2.325/2017, que regulamenta o acesso à informação, o prazo máximo de resposta ao usuário é de 20 dias corridos. A mesma lei, no art. 10, § 1º ressalta que a tramitação interna dos pedidos de informações recebidos pela



Ouvidoria deverá considerar o prazo de até 05 (cinco) dias úteis para retorno do setor competente.

Da mesma forma, o Decreto Municipal nº 139/2020, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017, estabelece no art. 6º 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.;
- Reclamações sobre dificuldade de contato telefônico nos Setores da Prefeitura;
- 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 nº 12.527/2011, Lei Municipal nº 2.325/2017 e Decreto Municipal nº 139/2020 que regulamenta a 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 a Secretaria Municipal de Fazenda para que crie manuais de acesso e disponibilize no sítio da internet para as demandas relativas a emissão de taxas, devido a esta ser a maior dificuldade apresentada pelos usuários destes serviços;

4. Recomendar aos (as) Senhores (as) Secretários (as), que encaminhem as demandas que chegam diretamente nas Unidades à Ouvidoria Geral para providências.



OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUMADINHO

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

Com sede à Rua Maria Maia, 157, 3º 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>