



# RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL 2021

Janeiro de 2022





## **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**

Danúbia S. Silva Rosário  
**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.....	7
2.4	Situação das manifestações .....	7
2.5	Estatísticas sobre os manifestantes .....	8
3.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	9
4.	RECOMENDAÇÕES .....	10





## 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 2021**, sistematizando-se os principais dados e, assim, prestando contas e oferecendo à sociedade e aos dirigentes públicos os valiosos apontamentos feitos diretamente pelo povo.

Além dos dados apresentados, a segunda metade do ano de 2021 foi marcada pela criação, organização e estruturação do Sistema de Controle Interno, através das Leis Municipais nºs 2.600/2021 e 2.612/2021.

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 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 2021 pela OGM **426 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 (166).

UNIDADES	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Secretaria de Administração	17
Secretaria de Agricultura	03
Secretaria de Turismo e Cultura	01
Secretaria de Desenvolvimento Social	11
Secretaria de Educação	05
Secretaria de Esportes, Lazer e Eventos	02
Secretaria de Fazenda	31
Secretaria de Governo	15
Secretaria de Meio Ambiente	25
Secretaria de Obras e Serviços Públicos	166
Secretaria de Planejamento	28
Secretaria de Saúde	81
Assessoria de Comunicação	0
Controladoria Interna	0
Ouvidoria-Geral	0
Procuradoria Geral	34
Outros	07
<b>Total:</b>	<b>426</b>



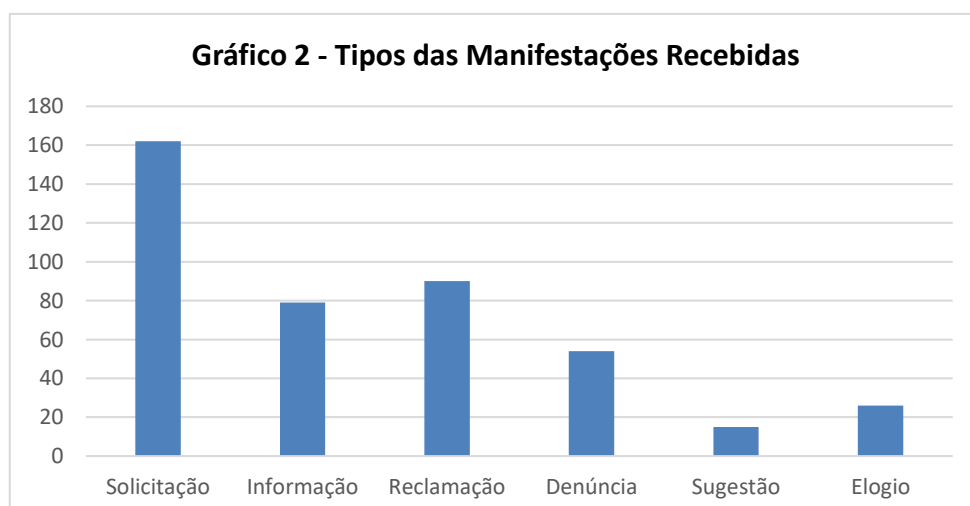


Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

## 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 2021 foi *solicitação*. Considerando o total de manifestações recebidas, esta tipologia apresentou 162 manifestações recebidas. No **Gráfico 2** encontra-se contemplada a distribuição das manifestações por tipologia.



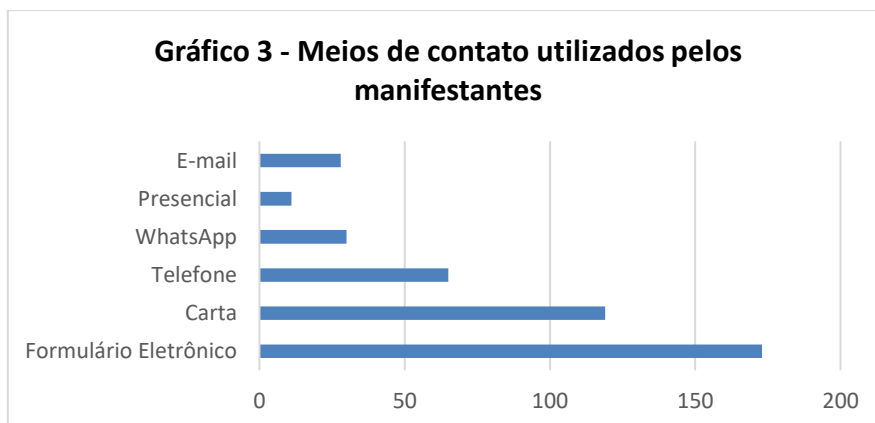
Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

### 2.3 Forma de atendimento

O cidadão pode registrar sua manifestação pelos seguintes meios:

- Presencial: dirigindo-se a Rua Maria Maia, 157, 2º 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, 2º andar, Grajaú, Brumadinho/MG, CEP 35.460-000.

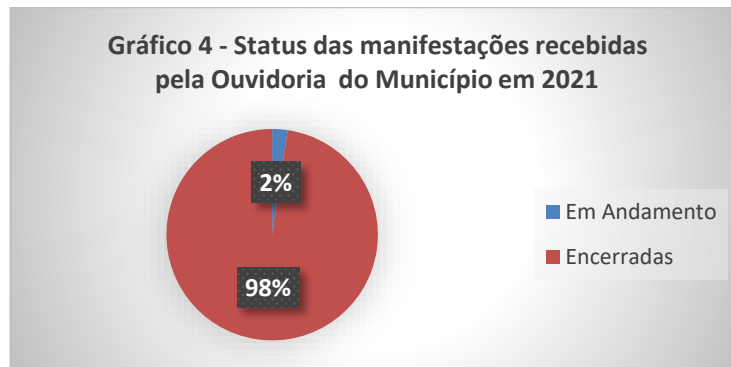
O meio de contato mais utilizado neste ano pelos manifestantes foi o *registro online*, com 173 manifestações recebidas. O segundo meio de contato mais utilizado pelo cidadão foi a carta com 119 manifestações. A expressividade de cada meio de contato utilizado pelos manifestantes no ano de 2021 se encontra no **Gráfico 3**.



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

### 2.4 Situação das manifestações

Das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Município em 2021, 411 encontravam-se encerradas, cinco foram negadas e dez estavam em andamento ao final do ano (**Gráfico 4**).

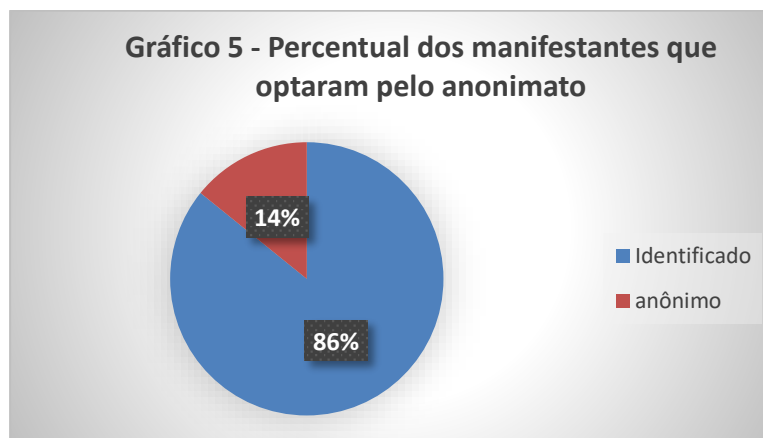


Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

## 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.





## 2.6 Assuntos mais abordados

No gráfico 6 encontram-se os assuntos mais demandados na Ouvidoria no ano de 2021.

ASSUNTOS
Melhorias no serviço público
Postura inadequada de servidor
Pedido de informação
Má qualidade de atendimento
Covid - 19
Manutenção das vias

## 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 33, da Lei Municipal 2.612/2021, que regulamenta o acesso à informação, o prazo máximo de resposta ao usuário é de 20 (vinte) dias corridos. A mesma lei, no § 1º, ressalta que a tramitação interna dos pedidos de informações recebidos pela Ouvidoria deverá considerar o prazo de até 05 (cinco) dias para retorno do setor competente.

Da mesma forma, a Lei Municipal nº 2.612/2021, estabelece no art 9º que o prazo para resposta ao usuário, das manifestações da Ouvidoria, são 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:

### 3.1 Necessidade de treinamento e capacitação contínua em atendimento ao cidadão dos setores da Prefeitura;





- 3.2** Reclamações sobre ruas empoeiradas, falta de capina e limpeza, ruas escuras e lâmpadas queimadas etc.;
- 3.3** 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 a Informação nº 12.257/11, Lei Municipal nº 2.612/2021 e Lei Federal nº 13.460/17.
- 2.** Recomendar aos (as) Senhores (as) Secretários (as) atenção com o atendimento aos cidadãos, uma vez que foram apresentadas muitas demandas de mal atendimento.
- 3.** 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, 2º andar, Grajaú - Brumadinho/MG CEP: 35.460-000

Telefone: (31) 3571-3011

WhatsApp: (31) 97121-0531

E-mail: [ouvidoria@brumadinho.mg.gov.br](mailto: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>

