





# RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL EXERCÍCIO - 2022

**Fevereiro de 2023**

**Controladoria**  
(31) 3571-3001 – Ramal 238/239/240  
controleinterno@brumadinho.mg.gov.br



Prefeitura Municipal de Brumadinho   
@prefeitura\_brumadinho   
Rua Maria Maia, 157, 2º Andar, Grajaú  
Brumadinho / MG • CEP: 35460-000



## **Missão**

À Ouvidoria é conferida a tarefa de interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas inferir eventuais oportunidades de melhoria dos serviços e apresentar aos dirigentes máximos dos órgãos e ao Prefeito sugestões efetivas de aprimoramento da máquina pública, tornando-se, assim, um instrumento de inclusão social.

## **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**

Jessica Junia Parreiras Maciel  
**Controladora Interna do Município**





## SUMÁRIO

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





## 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 2022**, 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.





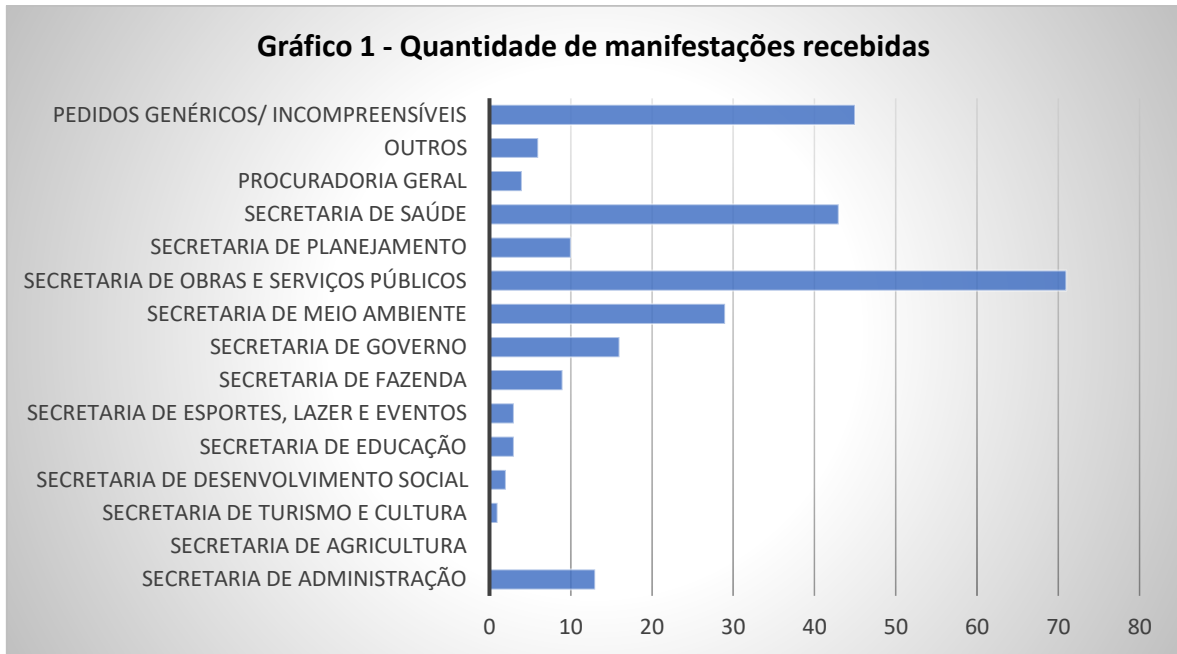
## 2 DADOS GERAIS

### 2.1 Manifestações recebidas

Foram recebidas no ano de 2022 pela OGM **255 manifestações**. O **Gráfico 1** mostra o número de manifestações recebidas por Unidade da Prefeitura de Brumadinho.

UNIDADES	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
Secretaria de Administração	13
Secretaria de Agricultura	0
Secretaria de Turismo e Cultura	01
Secretaria de Desenvolvimento Social	02
Secretaria de Educação	03
Secretaria de Esportes, Lazer e Eventos	03
Secretaria de Fazenda	09
Secretaria de Governo	16
Secretaria de Meio Ambiente	29
Secretaria de Obras e Serviços Públicos	71
Secretaria de Planejamento	10
Secretaria de Saúde	43
Procuradoria Geral	04
Outros	06
Pedidos Genéricos/ Incompreensíveis	45
<b>TOTAL</b>	<b>255</b>



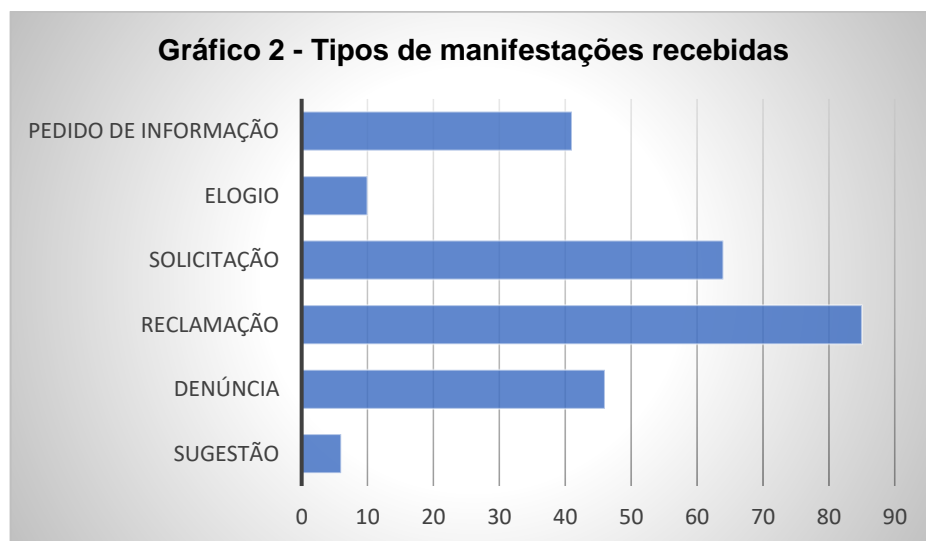


Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

## 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 2022 foi *reclamação*. Considerando o total de manifestações recebidas, esta tipologia apresentou 85 manifestações. No **Gráfico 2** encontra-se contemplada a distribuição das manifestações por tipologia.



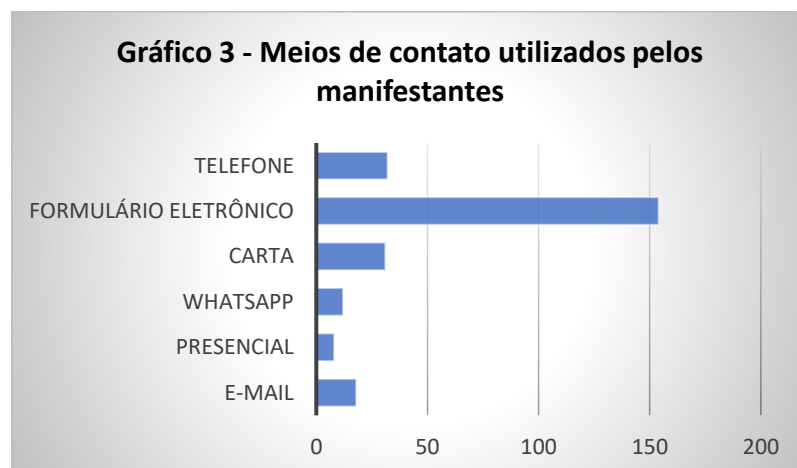
Fonte: Ouvidoria-Geral do Município de Brumadinho-MG/Sistema Conectbr

### 2.3 Forma de atendimento

O cidadão pode registrar sua manifestação pelos seguintes meios:

- Presencial: dirigindo-se a Rua Maria Maia, 157, Grajaú, Brumadinho-MG;
- Internet: <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, Grajaú, Brumadinho/MG, CEP 35.460-000.

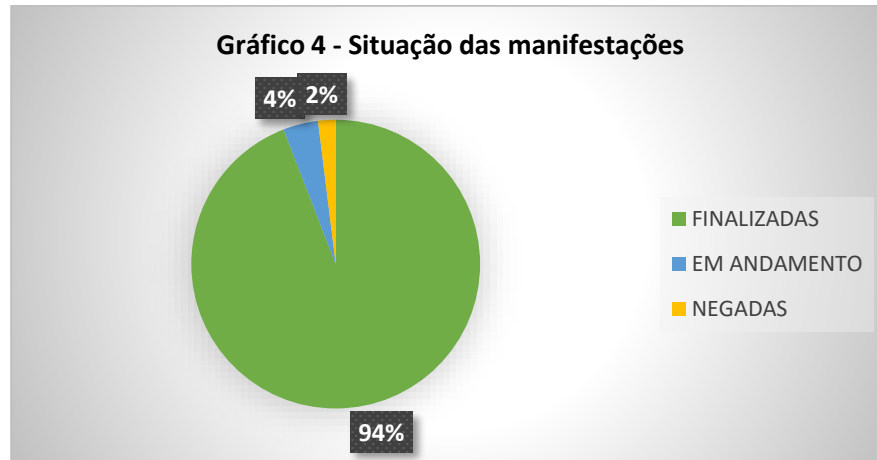
O meio de contato mais utilizado neste ano pelos manifestantes foi o *registro online*, com 154 manifestações recebidas. O segundo meio de contato mais utilizado pelo cidadão foi por telefone com 32 manifestações. A expressividade de cada meio de contato utilizado pelos manifestantes no ano de 2022 se encontra no **Gráfico 3**.



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

### 2.4 Situação das manifestações

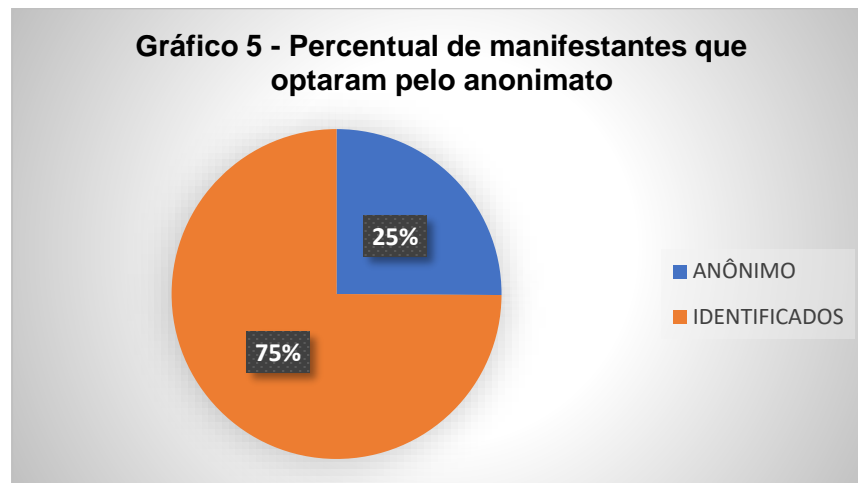
Das manifestações recebidas pela Ouvidoria do Município em 2022, 240 encontravam-se encerradas, 05 foram negadas e 10 estavam em andamento ao final do ano (**Gráfico 4**).



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

## 2.5 Estatísticas sobre a identificação dos manifestantes

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 2022.





<b>ASSUNTOS</b>
Má qualidade de atendimento
Postura inadequada de servidor
Manutenção/ Pavimentação das vias
Dificuldade de contato com os telefones fixos
Solicitação de documentos/leis/decretos

### **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;
- 3.4** Aumento considerável de manifestações acerca da falta de pavimentação/manutenção das vias públicas, principalmente na zona rural;
- 3.5** Falta de publicidade de informações/documentos públicos no Portal Transparência.
- 3.6** Destaca-se, ainda, o recebimento de elogios enaltecendo o trabalho desempenhado por alguns servidores.

### **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 treinamento e capacitação contínua dos setores da Prefeitura no que concerne ao atendimento do cidadão;
- 4.2** Observação por parte dos Senhores(as) Gestores(as) acerca do cumprimento dos prazos e procedimentos 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;
- 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.





## **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE BRUMADINHO**

Ouvir é respeitar.

Brumadinho ouve você.

Exercite sua cidadania participando.

Com sede à Rua Maria Maia, 157, 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 17:00 horas

De segunda-feira à sexta-feira

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

