



**MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE**  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM**  
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – Centro  
CEP: 36260-000  
CNPJ: 18.094.748/0001-66



# **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL ALTO RIO DOCE – MG**

MESES CONSIDERADOS: JANEIRO A DEZEMBRO  
EXERCÍCIO 2022

**Prefeito de Alto Rio Doce**

Victor de Paiva Lopes

**Controlador Geral do Município**

Douglas Frankley dos Santos Pereira

**Controlador Ouvidor do Município**

Anderson Adriano Vieira

**ALTO RIO DOCE**  
**05 de Janeiro de 2023**



## Sumário

Apresentação.....	2
Organização.....	2
Atividades da Ouvidoria.....	2
Como manifestar?.....	3
Demonstrativo de Atendimentos pela Ouvidoria.....	4
Considerações finais.....	9

## Apresentação

O Relatório ANUAL da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelo setor, e tem como objetivo dar transparência aos seus resultados. Os dados informados foram coletados a partir dos controles utilizados no tratamento das demandas apresentadas durante os meses, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Município de Alto Rio Doce, atualizado pelo Controlador Ouvidor Anderson Adriano Vieira, referente aos meses de Janeiro a Dezembro de 2022.

## Organização

A Ouvidoria Municipal foi normatizada pela Instrução Normativa 006/2021, que estabeleceu os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo, tendo por objetivo propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Prefeitura de Alto Rio Doce, Integrar e responsabilizar toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente pela eficiência, eficácia e efetividade do serviço público, garantir que as ações dos agentes públicos, a serviço da Ouvidoria, atuem segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade; legitimidade; impessoalidade; imparcialidade; moralidade; publicidade; probidade; eficiência e economicidade, observando o exposto no caput do art. 37 da Constituição Federal/88 e fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

Nesta mesma instrução ficou disposto as rotinas de trabalho a serem observadas pelo sistema de ouvidoria do município, regulamentando os procedimentos para a execução dos serviços, dispondo de medidas sobre os procedimentos de recebimento, tramitação, encaminhamento, expedição de documentos e das respostas dos Atos praticados pela ouvidoria no âmbito da Prefeitura Municipal de Alto Rio Doce – MG.

## Atividades da Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal deverá atuar em conformidade com os princípios, dentre outros, da legalidade, impessoalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, publicidade, contraditório, solução pacífica dos conflitos e prevalência dos direitos humanos, e realizando as seguintes competências:

- Difundir a importância da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social da Administração Pública;



- Recepcionar e encaminhar as questões formuladas pelo cidadão, relacionadas à sua área de atuação, junto aos órgãos e entidades da Administração Direta do Município;
- Receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através das opções disponibilizadas para manifestação, de cidadãos e de servidores públicos;
- Estabelecer meios de interação permanente do cidadão com o poder público, visando ao controle social da Administração Pública;
- 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;
- Realizar levantamentos periódicos acerca das principais demandas registradas no âmbito da administração municipal;
- Elaborar relatórios com periodicidade a ser definida das atividades desenvolvidas, conferindo-lhes a devida publicidade;
- Desenvolver outras atividades destinadas à consecução de seus objetivos

Cabe mencionar que a Controladoria Municipal realizou em Agosto/2022 a atualização da Instrução Normativa que, entre outras mudanças, unificou a forma de registro das manifestações por telefone em conjunto com o registro por escrito, não sendo então, a partir desse relatório, considerado separadamente.

## Como manifestar?

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

- Endereço eletrônico, utilizando-se do e-mail: [ouvidoria@altoriodoce.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@altoriodoce.mg.gov.br);
- Formulário eletrônico para abertura de manifestação, disponibilizado no site da Prefeitura no link: <https://www.portal.altoriodoce.mg.gov.br/controladoria-ouvidoria>;
- Telefone, através do número 32 3345-1270 ou 32 99962-3053 e pedindo para falar com o ouvidor;
- Pelo WhatsApp, através do número 32 3345-1270;
- Pessoalmente, se dirigindo até a Prefeitura Municipal, na Praça Dr. Miguel Batista Vieira, 121 – Centro – Alto Rio Doce, no horário que este funcionar, e pedir para falar com o Ouvidor;
- Por escrito, através do “Formulário de Manifestação do Cidadão” e depositando nas urnas localizadas na Sec. de Saúde e na Prefeitura.

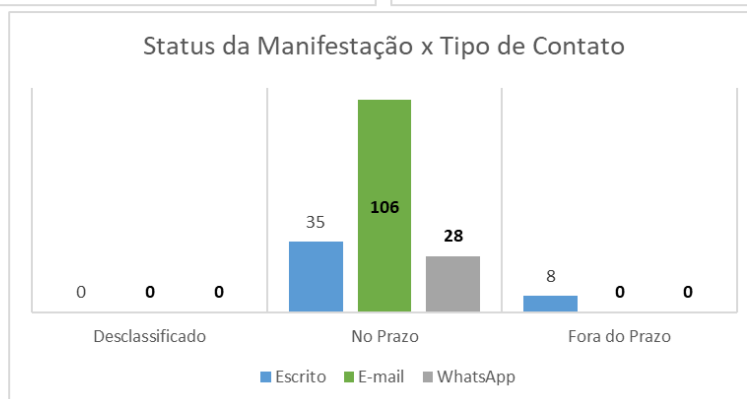
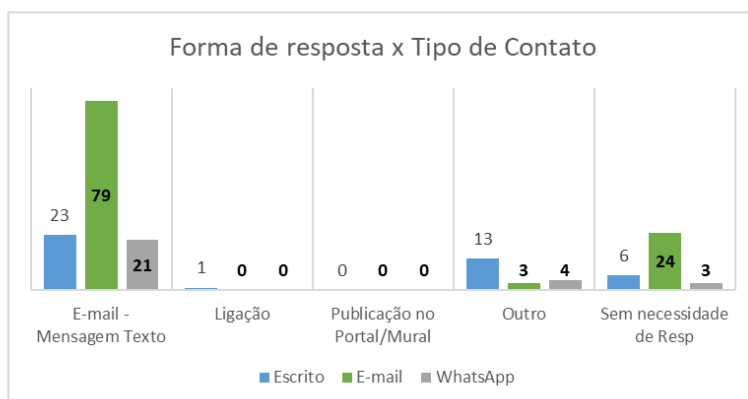
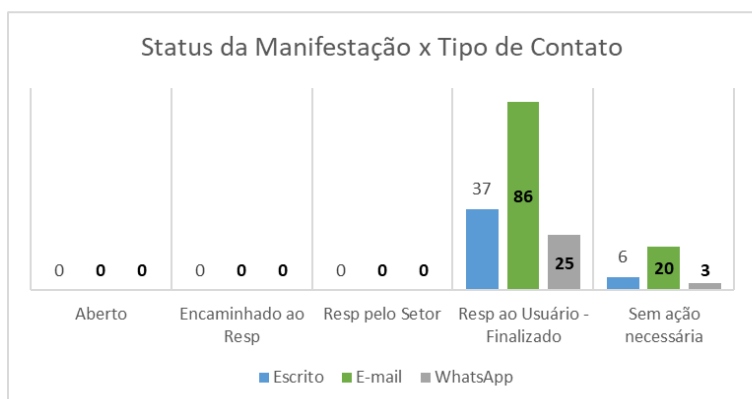
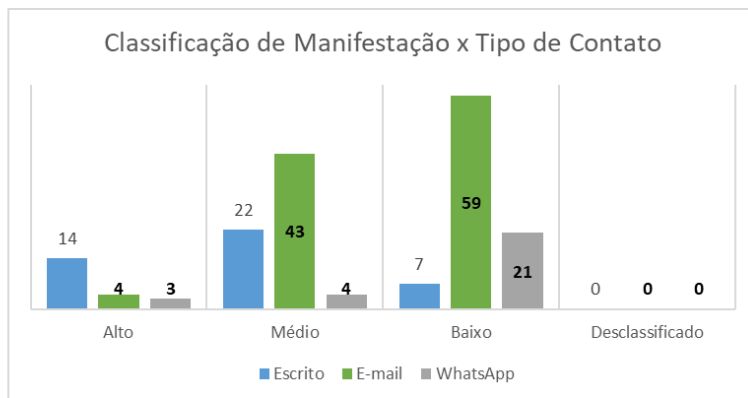
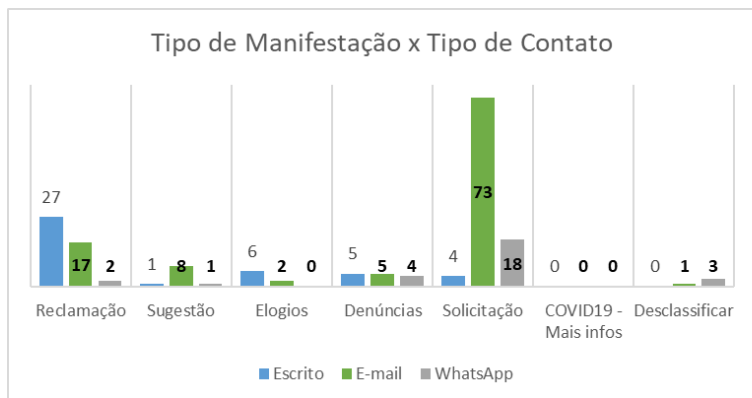
É garantido que todo cidadão que procurar a Ouvidoria Municipal, será atenciosamente atendido e obterá uma resposta a respeito de sua manifestação.

A Ouvidoria manterá sigilo sobre as denúncias e reclamações que receber, bem como sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.



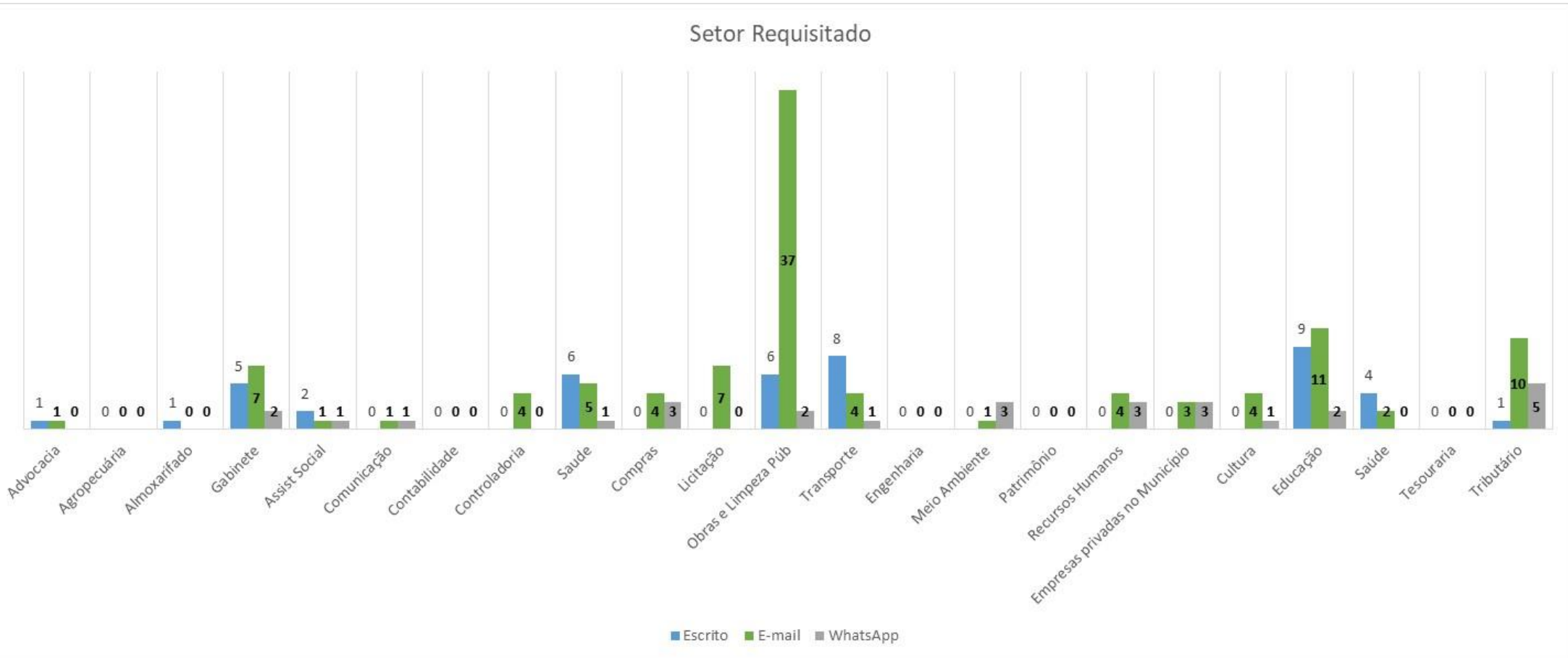
## Demonstrativo de Atendimentos pela Ouvidoria

Tendo sido normatizado a Ouvidoria Municipal no mês de Maio/2021, foi possível mapear a manifestação da população, referente a reclamações, elogios, denúncias, solicitações entre outros. As manifestações de 2021 encontram-se no relatório de dezembro/2021, disponível no site da Prefeitura Municipal. Assim se mostrou as manifestações de 2022:





Se tratando de divisão por setor, assim se fez as manifestações:



Obs.: a grande quantidade de manifestações para o Dep. de Obras e Limpeza Pública se deve pelo fato de solicitações de iluminação pública estarem atrelados a este Departamento.



**MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE**  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM**  
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – Centro  
CEP: 36260-000  
CNPJ: 18.094.748/0001-66



Por fim, abaixo segue evolução (por tipo de manifestação) no ano 2022:

1. Por Escrito

Manifestação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Reclamação					16			2		2	6	1	27	63%
Sugestão						1							1	2%
Elogios					1	4		1					6	14%
Denúncias						1			1	2	1		5	12%
Solicitação			1						2	1			4	9%
COVID19 - Mais infos													0	0%
Desclassificar													0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	

Classificação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Alto					9	1			1	2	1		14	33%
Médio					7	1		2	2	3	6	1	22	51%
Baixo			1		1	4		1					7	16%
Desclassificado													0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	

Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Aberto													0	0%
Encaminhado ao Resp													0	0%
Resp pelo Setor													0	0%
Resp ao Usuário - Finalizado			1		16	2		2	3	5	7	1	37	86%
Sem ação necessária					1	4		1					6	14%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	

Forma de Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail - Mensagem Texto					9	2		2	2	4	4		23	53%
Ligação									1				1	2%
Publicação no Portal/Mural													0	0%
Outro			1		7					1	3	1	13	30%
Sem necessidade de Resp					1	4		1					6	14%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	

SLA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Desclassificado													0	0%
No Prazo					13	6		3	3	2	7	1	35	81%
Fora do Prazo			1		4					3			8	19%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>43</b>	



**MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE**  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM**  
 Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – Centro  
 CEP: 36260-000  
 CNPJ: 18.094.748/0001-66



2. Por E-mail

Manifestação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Reclamação	3	1	1	1	2	2			1	1	4	1	17	16%
Sugestão		1	1	1		1	1	2			1		8	8%
Elogios		1	1										2	2%
Denúncias	2								2				5	5%
Solicitação	6	5	17	3	7	9	4	3	4	9	1	5	73	69%
COVID19 - Mais infos													0	0%
Desclassificar	1												1	1%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>106</b>	

Classificação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Alto	1					1			2				4	4%
Médio	1	1	8	3	2	5	4	1	5	9	2	2	43	41%
Baixo	10	7	12	2	7	6	1	4		1	4	5	59	56%
Desclassificado													0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>106</b>	

Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Aberto													0	0%
Encaminhado ao Resp													0	0%
Resp pelo Setor													0	0%
Resp ao Usuário - Finalizado	10	6	18	5	6	7	5	3	7	9	6	4	86	81%
Sem ação necessária	2	2	2		3	5		2		1			20	19%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>106</b>	

Forma de Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail - Mensagem Texto	10	6	14	5	6	5	5	3	7	8	6	4	79	75%
Ligação													0	0%
Publicação no Portal/Mural													0	0%
Outro						2				1			3	3%
Sem necessidade de Resp	2	2	6		3	5		2		1		3	24	23%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>106</b>	

SLA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Desclassificado													0	0%
No Prazo	12	8	20	5	9	12	5	5	7	10	6	7	106	100%
Fora do Prazo													0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>106</b>	



### 3. Por Whatsapp

Manifestação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%	
WhatsApp	Reclamação							1	1				2	7%	
	Sugestão						1						1	4%	
	Elogios												0	0%	
	Denúncias			2				2					4	14%	
	Solicitação	3	4	3	2	2		3					1	18	64%
	COVID19 - Mais infos													0	0%
	Desclassificar	1		2										3	11%
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	

Classificação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%	
WhatsApp	Alto			1			1	1					3	11%	
	Médio			1		1	1		1				4	14%	
	Baixo	4	4	5	2	1	4						1	21	75%
	Desclassificado												0	0%	
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>28</b>		

Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%	
WhatsApp	Aberto												0	0%	
	Encaminhado ao Resp												0	0%	
	Resp pelo Setor												0	0%	
	Resp ao Usuário - Finalizado	2	4	7	2	2		6	1	1				25	89%
	Sem ação necessária	2												1	3
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>28</b>		

Forma de Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%	
WhatsApp	E-mail - Mensagem Texto	2	4	7	2	2		2	1	1				21	75%
	Ligação													0	0%
	Publicação no Portal/Mural													0	0%
	Outro							4						4	14%
	Sem necessidade de Resp	2												1	3
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>28</b>		

SLA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%	
WhatsApp	Desclassificado												0	0%	
	No Prazo	4	4	7	2	2		6	1	1			1	28	100%
	Fora do Prazo													0	0%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>28</b>		





## **Considerações finais**

A Ouvidoria é a interlocutora do Cidadão e da Gestão Municipal, fazendo a ponte entre os dois lados e mediando os conflitos em busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos. Entendendo que a partir das demandas se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade.

A divulgação da Ouvidoria atualmente é feita pelo site Oficial da Prefeitura de Alto Rio Doce. O cidadão quando atenciosamente ouvido e devidamente tratado, se satisfaz com a certeza de que seus direitos estão sendo preservados e respeitados, pois exerceu sua cidadania e sua liberdade de expressão.

A ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações/demandas são recebidas pela administração, analisadas e respondidas. A ouvidoria permite a correção e o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados à sociedade. Além disso, contribui para o aprimoramento, pois sua ação fortalece a formação de uma consciência cidadã voltada para questões de interesse público e de caráter geral.

Esse é o relatório, S.M.J.

**ALTO RIO DOCE, 05 de Janeiro de 2023**

---

**Anderson Adriano Vieira**  
Controlador Ouvidor  
Controladoria Geral do Município – CGM