



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 MENSAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL ALTO RIO DOCE – MG

MESES CONSIDERADOS: JANEIRO A DEZEMBRO
EXERCÍCIO 2021

Prefeito de Alto Rio Doce

Victor de Paiva Lopes

Controlador Geral do Município

Douglas Frankley dos Santos Pereira

Controlador Ouvidor do Município

Carolina Aparecida da Silva Costa

ALTO RIO DOCE
05 de Janeiro de 2022



Sumário

Apresentação.....	2
Organização.....	2
Atividades da Ouvidoria.....	2
Como manifestar?.....	3
Demonstrativo de Atendimentos pela Ouvidoria.....	4
Considerações finais.....	8

Apresentação

O Relatório Mensal 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, desenvolvido pela Controladora Ouvidora Carolina Aparecida da Silva Costa, referente aos meses de Janeiro a Dezembro de 2021.

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

Como manifestar?

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

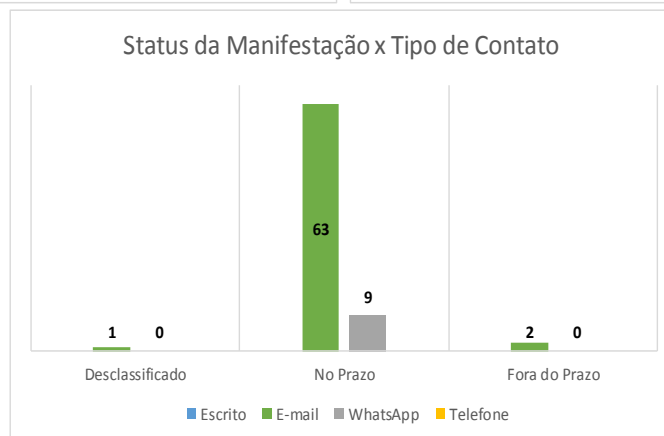
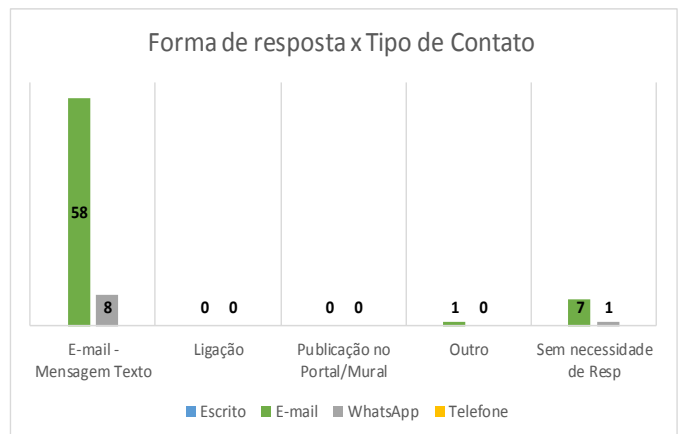
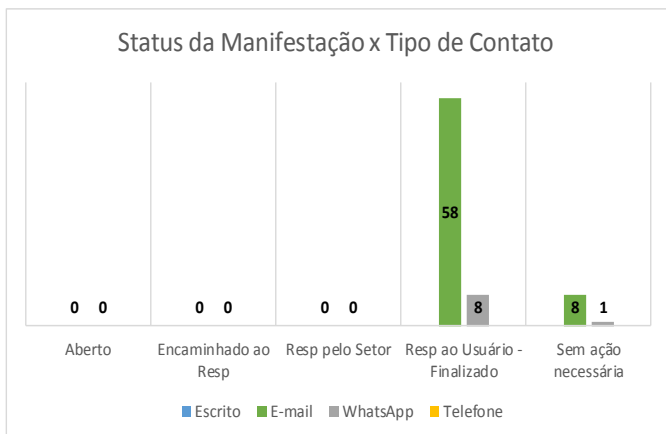
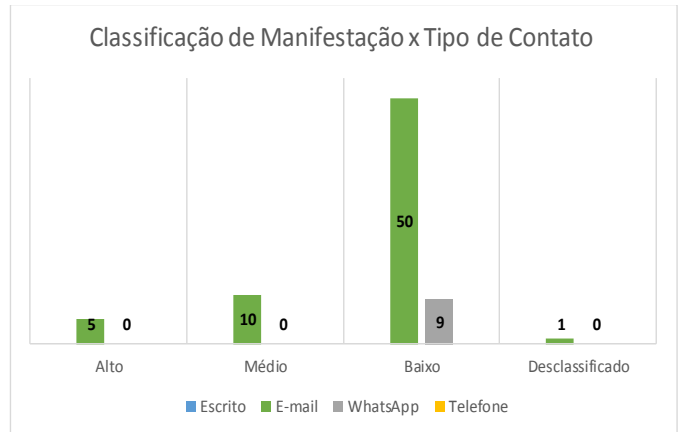
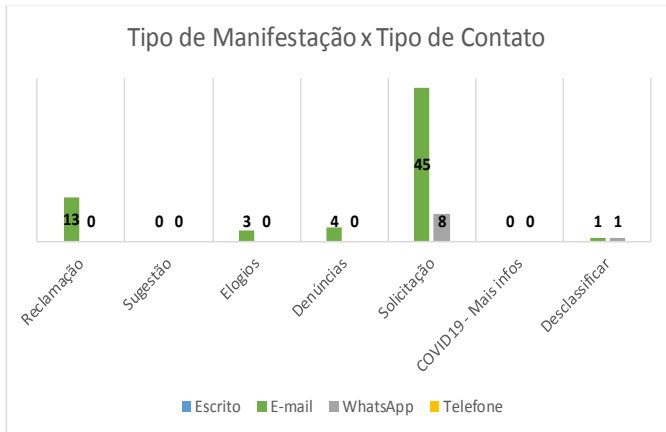
- Endereço eletrônico, utilizando-se do e-mail: ouvidoria@altoriodoce.mg.gov.br;
- Formulário eletrônico para abertura de manifestação, disponibilizado no site da Prefeitura no link: <https://www.portal.altoriodoce.mg.gov.br/controladoria-ouvidoria>;
- Telefone, através do número 32 3345-1270 ou 32 99962-3053 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.

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. Assim se mostrou as manifestações:

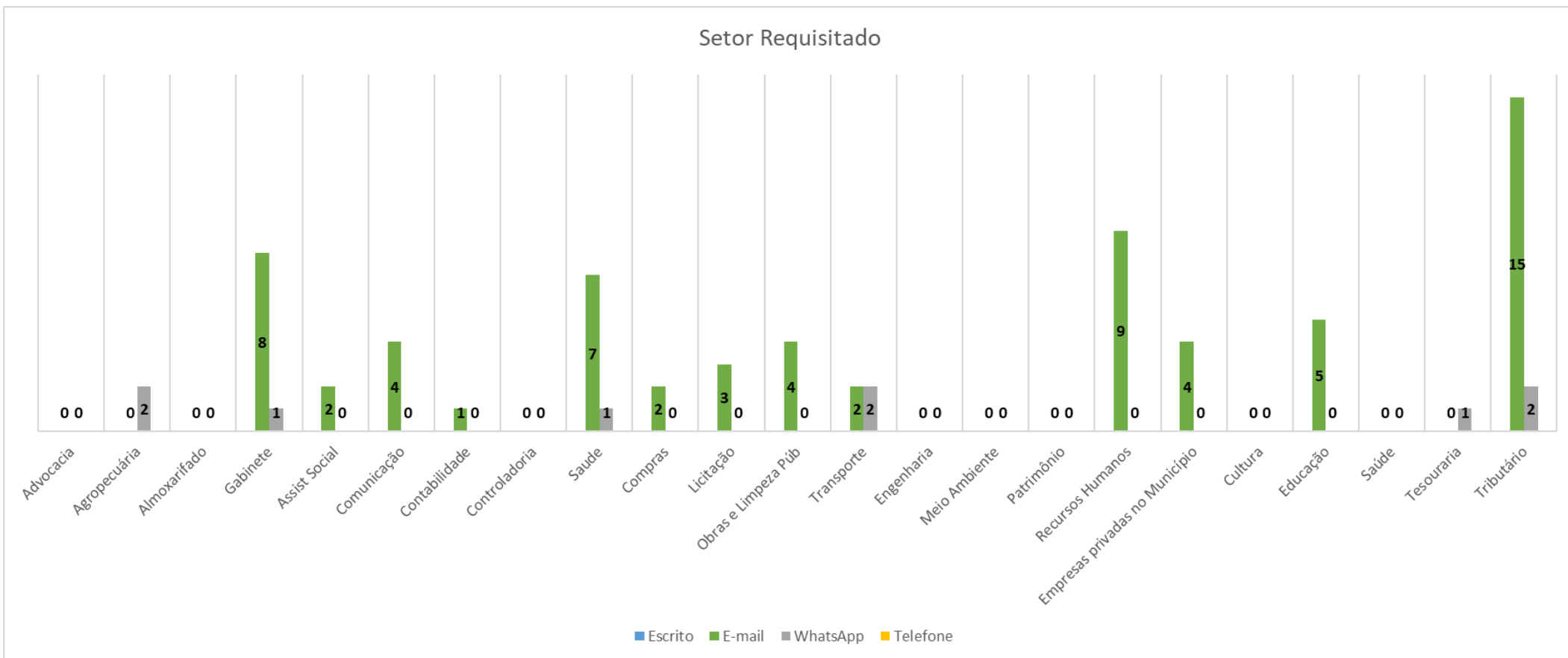




MUNICÍPIO DE ALTO RIO DOCE
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO – CGM
Praça Ernestina Couto da Silva Moreira, SN – Centro
CEP: 36260-000
CNPJ: 18.094.748/0001-66



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





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 2021:

1. Por escrito (Não houveram manifestações em 2021)
2. Por E-mail

Manifestação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Reclamação					2	3				2	2	4	13	20%
Sugestão													0	0%
Elogios					1					1	1		3	5%
Denúncias					1	1			1			1	4	6%
Solicitação					3	7	8	4	3	8	3	9	45	68%
COVID19- Mais infos													0	0%
Desclassificar												1	1	2%
Total	0	0	0	0	7	11	8	4	4	11	7	14	66	

Classificação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Alto					2			1	1			1	5	8%
Médio					1	5		3		1			10	15%
Baixo					4	6	8		3	10	6	13	50	76%
Desclassificado												1	1	2%
Total	0	0	0	0	7	11	8	4	4	11	7	14	66	

Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	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					6	8	6	4	4	10	6	14	58	88%
Sem ação necessária					1	3	2			1	1		8	12%
Total	0	0	0	0	7	11	8	4	4	11	7	14	66	

Forma de Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail - Mensagem Texto					6	7	6	4	4	11	6	14	58	88%
Ligação													0	0%
Publicação no Portal/Mural													0	0%
Outro						1							1	2%
Sem necessidade de Resp					1	3	2				1		7	11%
Total	0	0	0	0	7	11	8	4	4	11	7	14	66	

SLA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Desclassificado												1	1	2%
No Prazo					7	11	8	4	3	10	6	14	63	95%
Fora do Prazo									1	1			2	3%
Total	0	0	0	0	7	11	8	4	4	11	7	14	66	



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



3. Por WhatsApp

Manifestação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Reclamação													0	0%
Sugestão													0	0%
Elogios													0	0%
Denúncias													0	0%
Solicitação							2	1	2		1	2	8	89%
COVID19 - Mais infos													0	0%
Desclassificar												1	1	11%
Total	0	0	0	0	0	0	2	1	2	0	1	3	9	

Classificação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Alto													0	0%
Médio													0	0%
Baixo							2	1	2		1	3	9	100%
Desclassificado													0	0%
Total	0	0	0	0	0	0	2	1	2	0	1	3	9	

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							2		2		1	3	8	89%
Sem ação necessária								1					1	11%
Total	0	0	0	0	0	0	2	1	2	0	1	3	9	

Forma de Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail - Mensagem Texto							2		2		1	3	8	89%
Ligação													0	0%
Publicação no Portal/Mural													0	0%
Outro													0	0%
Sem necessidade de Resp								1					1	11%
Total	0	0	0	0	0	0	2	1	2	0	1	3	9	

SLA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Desclassificado													0	0%
No Prazo							2	1	2		1	3	9	100%
Fora do Prazo													0	0%
Total	0	0	0	0	0	0	2	1	2	0	1	3	9	

4. Por Telefone (Não houveram manifestações em 2021)



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 2022

Carolina Aparecida da Silva Costa
Controlador Ouvidor
Controladoria Geral do Município – CGM