



**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 NOVEMBRO  
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**  
**10 de Dezembro de 2021**



## 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 Novembro 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:

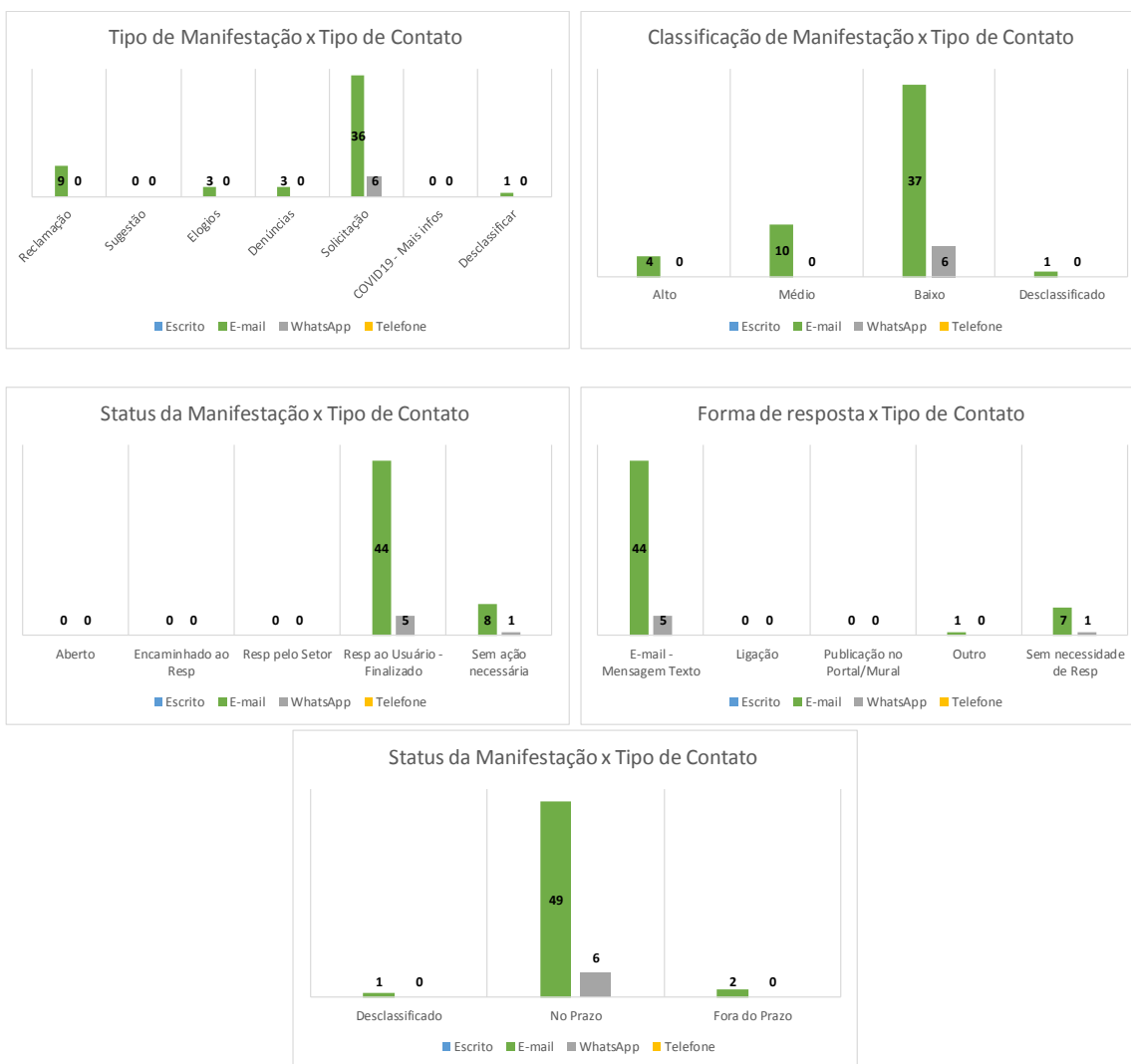
- Endereço eletrônico, utilizando-se do e-mail: [ouvidoria@altorioce.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@altorioce.mg.gov.br);
- Formulário eletrônico para abertura de manifestação, disponibilizado no site da Prefeitura no link: <https://www.portal.altorioce.mg.gov.br/controladoria-ouvidoria>;
- Telefone, através 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

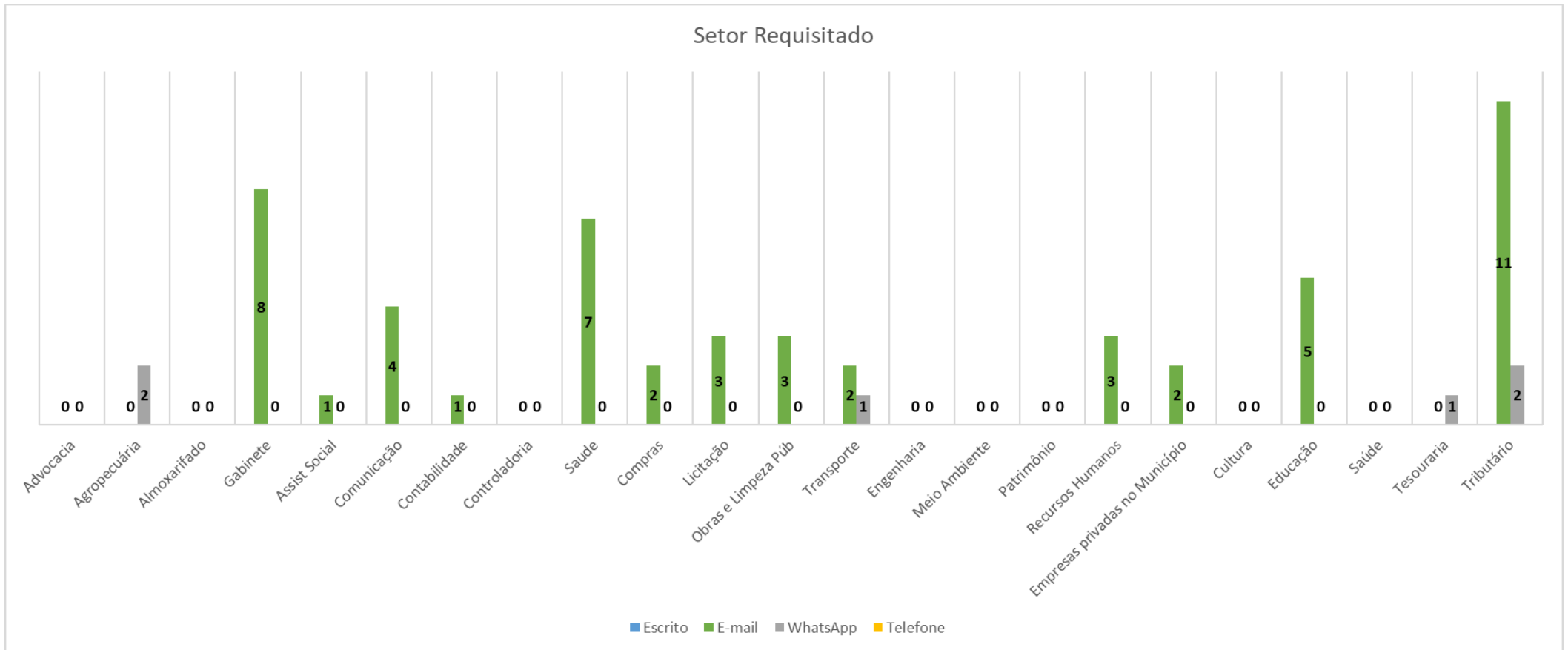
Tendo sido normatizado a Ouvidoria Municipal no mês de Maio/2021, foi possível mapear a manifestação da população, referente a reclamações, elogios, denúncias, solicitações entre outros. Assim se mostrou as manifestações:





**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	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail														
Reclamação					2	3				2	2		9	17%
Sugestão													0	0%
Elogios					1					1	1		3	6%
Denúncias					1	1			1				3	6%
Solicitação					3	7	8	4	3	8	3		36	69%
COVID19 - Mais infos													0	0%
Desclassificar												1	1	2%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	

Classificação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail														
Alto					2			1	1				4	8%
Médio					1	5		3		1			10	19%
Baixo					4	6	8		3	10	6		37	71%
Desclassificado												1	1	2%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	

Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail														
Aberto													0	0%
Encaminhado ao Resp													0	0%
Resp pelo Setor													0	0%
Resp ao Usuário - Finalizado					6	8	6	4	4	10	6		44	85%
Sem ação necessária					1	3	2			1	1		8	15%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	

Forma de Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail														
E-mail - Mensagem Texto					6	7	6	4	4	11	6		44	85%
Ligação													0	0%
Publicação no Portal/Mural													0	0%
Outro						1							1	2%
Sem necessidade de Resp					1	3	2				1		7	13%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	

SLA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail														
Desclassificado												1	1	2%
No Prazo					7	11	8	4	3	10	6		49	94%
Fora do Prazo									1	1			2	4%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>52</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

3. Por WhatsApp

Manifestação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	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	6	100%
COVID19 - Mais infos													0	0%
Desclassificar													0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	

Classificação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Alto													0	0%
Médio													0	0%
Baixo							2	1	2			1	6	100%
Desclassificado													0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</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							2		2			1	5	83%
Sem ação necessária								1					1	17%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	

Forma de Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail - Mensagem Texto							2		2			1	5	83%
Ligação													0	0%
Publicação no Portal/Mural													0	0%
Outro													0	0%
Sem necessidade de Resp								1					1	17%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	

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

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, 10 de dezembro de 2021**

---

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