



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 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
01 de Dezembro de 2022



Sumário

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

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, atualizado pelo Controlador Ouvidor Anderson Adriano Vieira, referente aos meses de Janeiro a Novembro 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;
- 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.

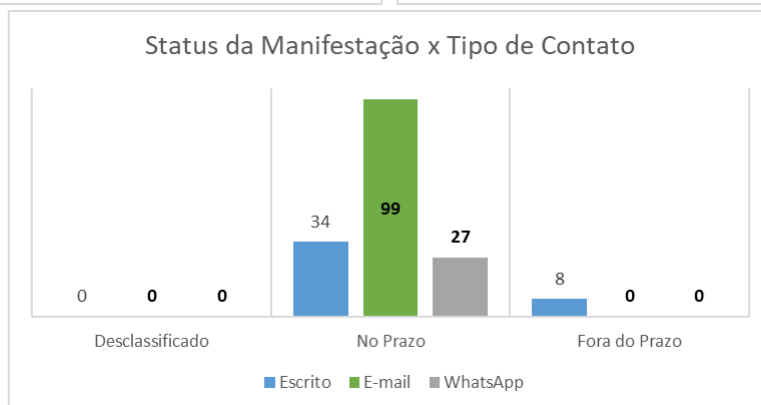
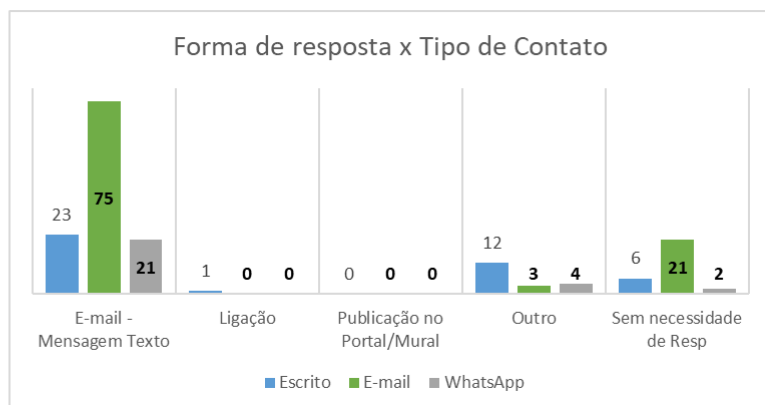
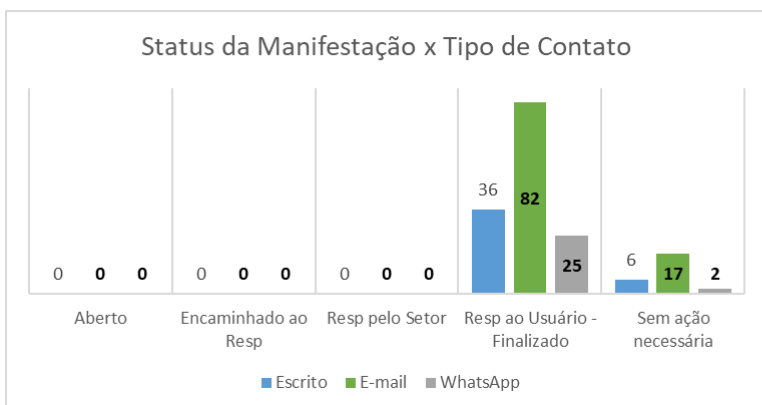
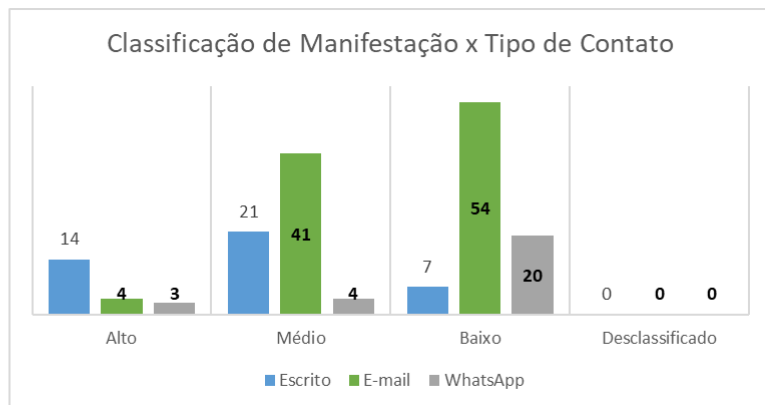
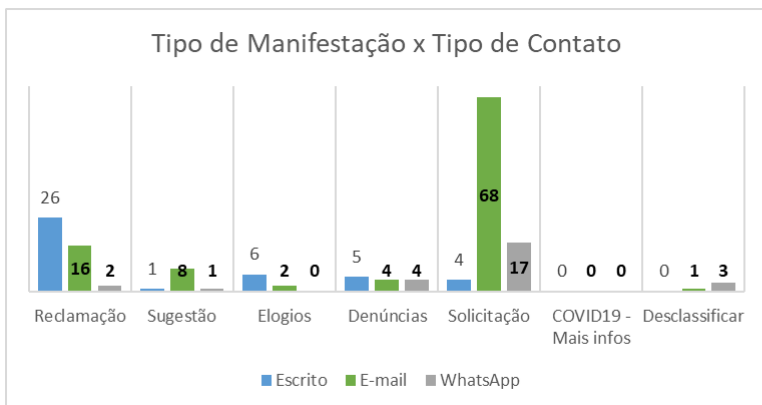
É garantido que todo cidadão que procurar a Ouvidoria Municipal, será atenciosamente atendido e obterá uma resposta a respeito de sua manifestação.

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

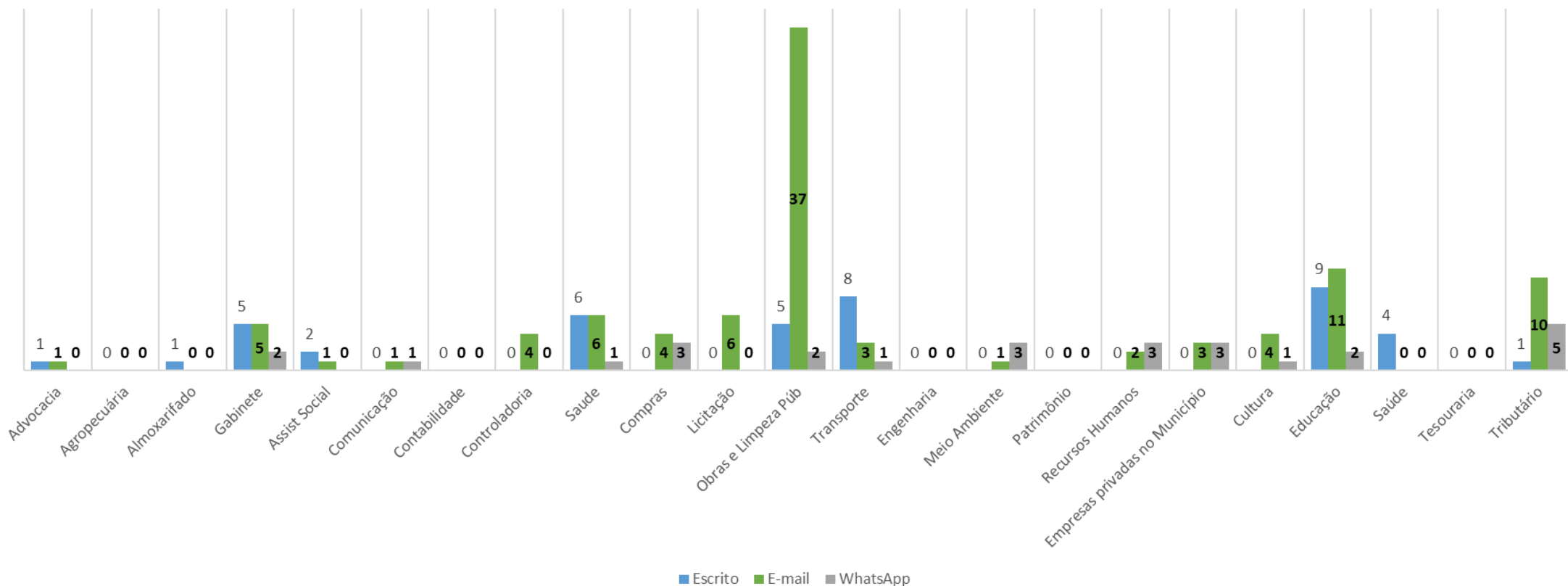
Tendo sido normatizado a Ouvidoria Municipal no mês de Maio/2021, foi possível mapear a manifestação da população, referente a reclamações, elogios, denúncias, solicitações entre outros. As manifestações de 2021 encontram-se no relatório de dezembro/2021, disponível no site da Prefeitura Municipal. Assim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





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

Setor Requisitado



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		26	62%
Sugestão						1							1	2%
Elogios					1	4		1					6	14%
Denúncias						1			1	2	1		5	12%
Solicitação			1						2	1			4	10%
COVID19 - Mais infos													0	0%
Desclassificar													0	0%
Total	0	0	1	0	17	6	0	3	3	5	7	0	42	

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		21	50%
Baixo			1		1	4		1					7	17%
Desclassificado													0	0%
Total	0	0	1	0	17	6	0	3	3	5	7	0	42	

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		36	86%
Sem ação necessária					1	4		1					6	14%
Total	0	0	1	0	17	6	0	3	3	5	7	0	42	

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			19	50%
Ligação									1				1	3%
Publicação no Portal/Mural													0	0%
Outro			1		7					1	3		12	32%
Sem necessidade de Resp					1	4		1					6	16%
Total	0	0	1	0	17	6	0	3	3	5	3	0	38	

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		34	81%
Fora do Prazo			1		4					3			8	19%
Total	0	0	1	0	17	6	0	3	3	5	7	0	42	



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	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%	
E-mail	Reclamação	3	1	1	1	2	2		1	1	4		16	16%	
	Sugestão		1	1	1		1	1	2		1		8	8%	
	Elogios		1	1									2	2%	
	Denúncias	2								2			4	4%	
	Solicitação	6	5	17	3	7	9	4	3	4	9	1	68	69%	
	COVID19 - Mais infos													0	0%
	Desclassificar	1												1	1%
Total	12	8	20	5	9	12	5	5	7	10	6	0	99		

Classificação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail	Alto	1					1			2			4	4%
	Médio	1	1	8	3	2	5	4	1	5	9	2	41	41%
	Baixo	10	7	12	2	7	6	1	4		1	4	54	55%
	Desclassificado													0
Total	12	8	20	5	9	12	5	5	7	10	6	0	99	

Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	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	10	6	18	5	6	7	5	3	7	9	6	82	83%
	Sem ação necessária	2	2	2		3	5		2		1		17	17%
Total	12	8	20	5	9	12	5	5	7	10	6	0	99	

Forma de Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail	E-mail - Mensagem Texto	10	6	14	5	6	5	3	7	8	6		75	76%
	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		21	21%
Total	12	8	20	5	9	12	5	5	7	10	6	0	99	

SLA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail	Desclassificado												0	0%
	No Prazo	12	8	20	5	9	12	5	5	7	10	6	99	100%
	Fora do Prazo												0	0%
Total	12	8	20	5	9	12	5	5	7	10	6	0	99	



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	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Reclamação								1	1				2	7%
Sugestão							1						1	4%
Elogios													0	0%
Denúncias			2				2						4	15%
Solicitação	3	4	3	2	2		3						17	63%
COVID19 - Mais infos													0	0%
Desclassificar	1		2										3	11%
Total	4	4	7	2	2	0	6	1	1	0	0	0	27	

Classificação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Alto			1				1	1					3	11%
Médio			1		1		1		1				4	15%
Baixo	4	4	5	2	1		4						20	74%
Desclassificado													0	0%
Total	4	4	7	2	2	0	6	1	1	0	0	0	27	

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	2	4	7	2	2		6	1	1				25	93%
Sem ação necessária	2												2	7%
Total	4	4	7	2	2	0	6	1	1	0	0	0	27	

Forma de Resposta	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
E-mail - Mensagem Texto	2	4	7	2	2		2	1	1				21	78%
Ligação													0	0%
Publicação no Portal/Mural													0	0%
Outro							4						4	15%
Sem necessidade de Resp	2												2	7%
Total	4	4	7	2	2	0	6	1	1	0	0	0	27	

SLA	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	%
Desclassificado													0	0%
No Prazo	4	4	7	2	2		6	1	1				27	100%
Fora do Prazo													0	0%
Total	4	4	7	2	2	0	6	1	1	0	0	0	27	



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, 01 de Dezembro de 2022

Anderson Adriano Vieira
Controlador Ouvidor
Controladoria Geral do Município – CGM