

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CATAGUASES

Relatório Anual OGM

2024



CATAGUASES
PREFEITURA

**SECRETARIA DE
ADMINISTRAÇÃO**

OUVIDORIA GERAL

MUNICÍPIO DE CATAGUASES

Com estrutura vinculada à Sede da Prefeitura Municipal de Cataguases, a Ouvidoria Geral do Município é um canal de comunicação direta entre a população e a Administração Pública Municipal, aderida aos princípios de um instituto de gestão democrática e inclusiva (participação social permanente do cidadão e aos servidores públicos e políticos), desempenhando o controle social de forma preventiva e corretiva, propondo aperfeiçoamento dos serviços públicos por meio de dados e diagnósticos.. Para atingir o seu objetivo de auxiliar na melhoria da qualidade dos serviços prestados à população recebe elogios, denúncias, reclamações, sugestões, além do Portal da Transparência.

A Ouvidoria está em consonância com a Lei Federal Nº 13.460/2017 e o Portal da Transparência com a Lei Federal Nº 12.527/2011, garantindo o direito de acesso às informações Públicas. Também é amparada pela Lei Complementar n 4.432/2017, de setembro de 2017.

O Relatório Anual da Ouvidoria Geral 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 do sistema utilizado no tratamento das demandas apresentadas durante o ano, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Município de Cataguases, desenvolvido pela responsável Ana Geórgia Maia Serra e Silva, referente ao ano de 2024.

NOSSA MISSÃO

Atuar como um elo de comunicação entre a Prefeitura e os cidadãos que utilizam os serviços, sendo responsável por receber: solicitações, denúncias, reclamações, informações ou elogios. Assim, promover a confiança entre a população e a administração municipal, garantindo o direito que todo cidadão possui:

"Todo cidadão tem direito à prestação de serviços públicos eficientes de qualidade, com presteza, respeito e legalidade."

CANAIS DE ATENDIMENTO

Presencial



De segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

Endereço:

Praça Santa Rita, 462, Centro, Cataguases/MG

Telefone



De segunda a sexta-feira, das 8h às 14h,
pelo número 3422.1066

E-mail



No endereço eletrônico:
ouvidoria@cataguases.mg.gov.br;



Aplicativo

O Sistema de Ouvidoria Pública Municipal (eOuve) foi criado para facilitar a comunicação entre o poder público e a população.

A plataforma foi desenvolvida com base na lei federal 13.460/2017 (acesse a lei) e tem como principal objetivo armazenar em uma única base de dados, todos os pedidos da população. Dessa maneira, com os dados organizados, é possível atender as solicitações de modo eficaz e personalizado.

O cidadão pode acessar a ferramenta através do site ou aplicativo. Para servidores da prefeitura, a plataforma conta com a área administrativa para realizar o gerenciamento das Ouvidorias, bem como redirecioná-los para as secretarias e diretorias competentes.

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

O QUE É?

O Relatório Anual da Ouvidoria é um meio de divulgação das principais ações realizadas pelos setores e tem como objetivo proporcionar transparência sobre seus resultados e atividades, bem como dar cumprimento ao Art. 14, inciso II da Lei Federal 13.460/2017.

COMO É FEITO?

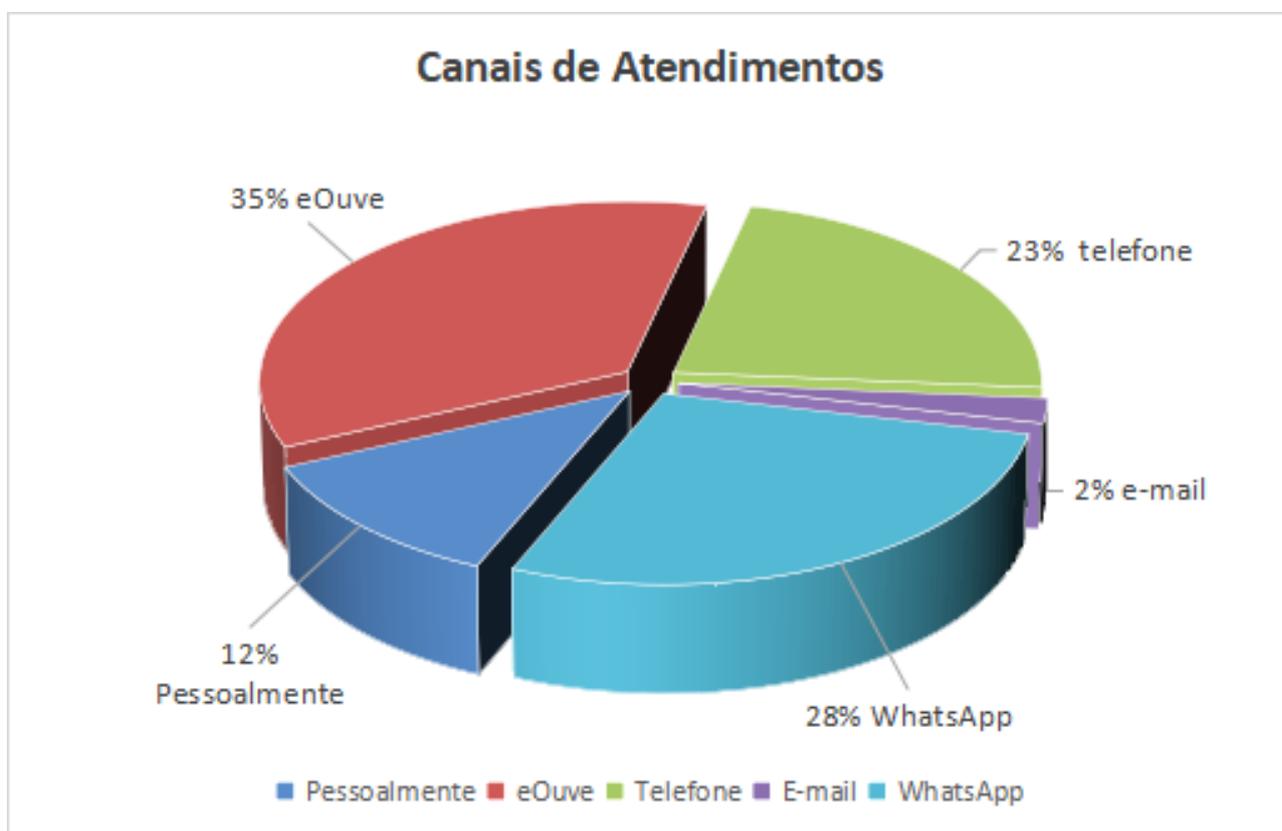
Os dados informados neste relatório foram coletados a partir do sistema interno, bem como documentos e planilhas constantemente alimentadas no tratamento das manifestações atualizadas entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2024, com informações relatadas observando a política de sigilo e de confidencialidade em suas publicações.

2024

JAN/DEZ

Durante o ano de 2024 foram realizados 861 atendimentos, que resultaram em 362 manifestações protocoladas junto ao sistema de ouvidoria eOuve .

Dessa forma, considerando as demandas formalmente protocolizadas junto ao Sistema de Ouvidoria, podemos afirmar que 73,02% devidamente foram concluídas.



O gráfico acima representa o total de ATENDIMENTOS registrados ao longo do ano. É importante destacar que nem todos os atendimentos resultaram em protocolos, pois incluem informações básicas e orientações oferecidas ao munícipe, além de transferências de ligações e encaminhamentos que fazem parte das responsabilidades desta ouvidoria, visando melhorar a comunicação entre os usuários e os serviços públicos.

Sendo assim:

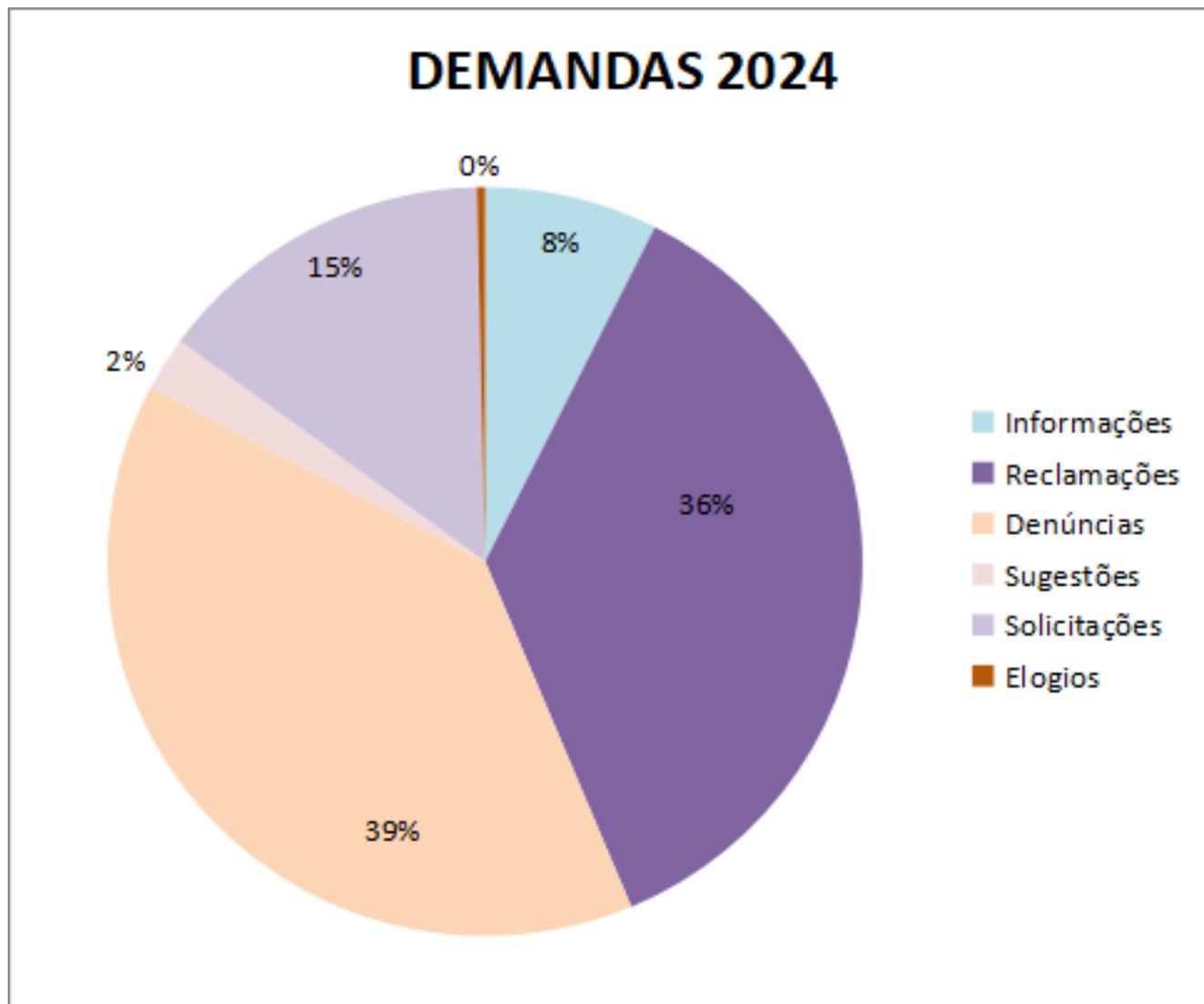
- Pessoalmente 123
- eOuve 362
- Telefone 236
- E-mail 23
- WhatsApp 289
- Total 1033

É assegurado que todos cidadãos que busquem a Ouvidoria Municipal, atendimento digno e resposta acerca de sua manifestação. Excetuando-se os casos de denúncia anônima.

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.

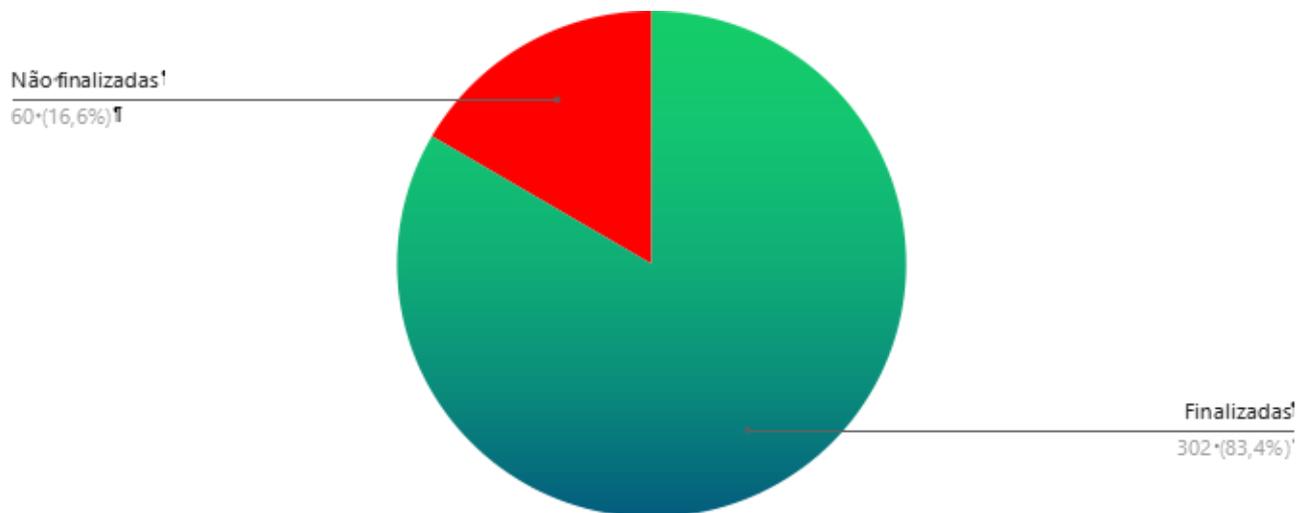
A fim de garantir a satisfação do usuário em relação as manifestações cadastradas, a Ouvidoria continua como parte do atendimento informar os munícipes sobre a importância dos canais de atendimento da Prefeitura como primeiro contato, e somente mediante a insatisfação e/ou o não atendimento de sua demanda buscar o contato com a Ouvidoria;

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

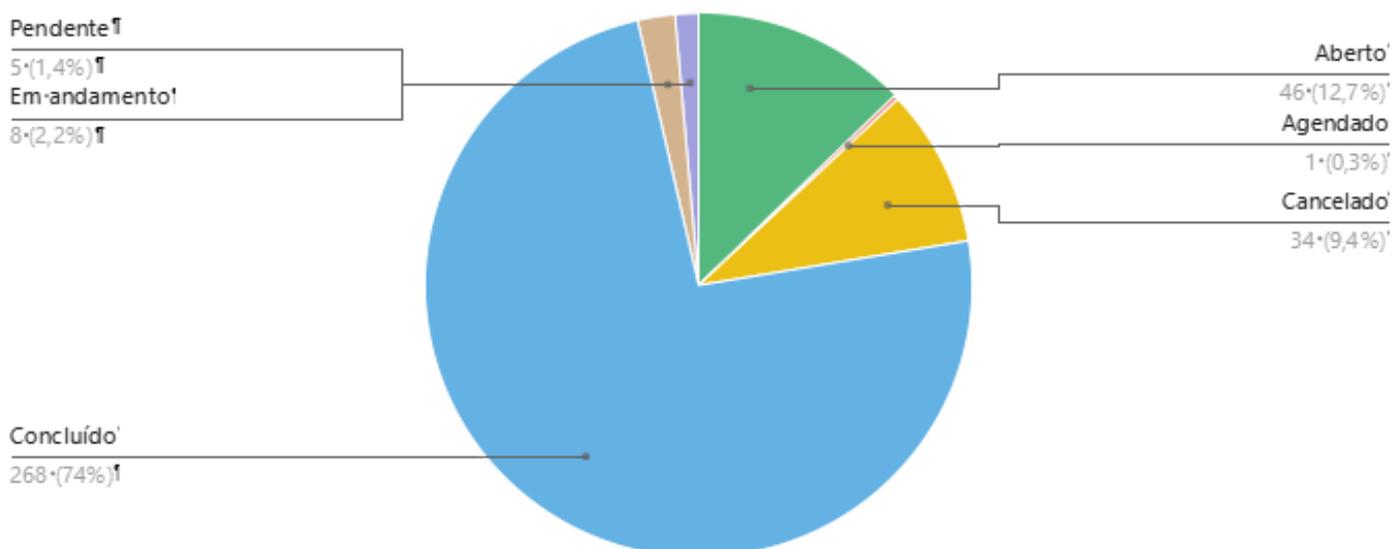


1.0 - Relatório de eficiência

1.1 - Percentual de eficiência

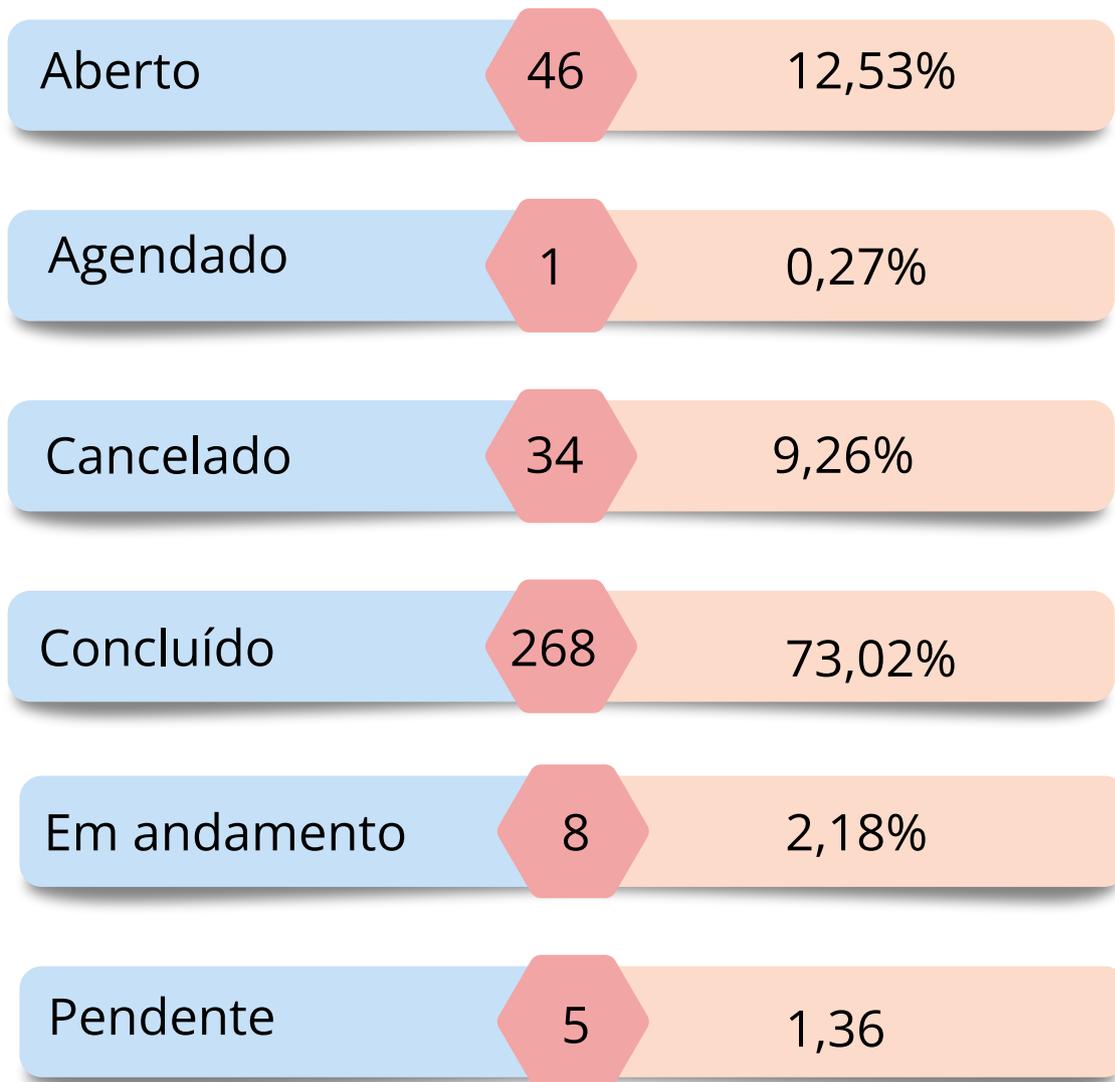


1.1 - Percentual por Status



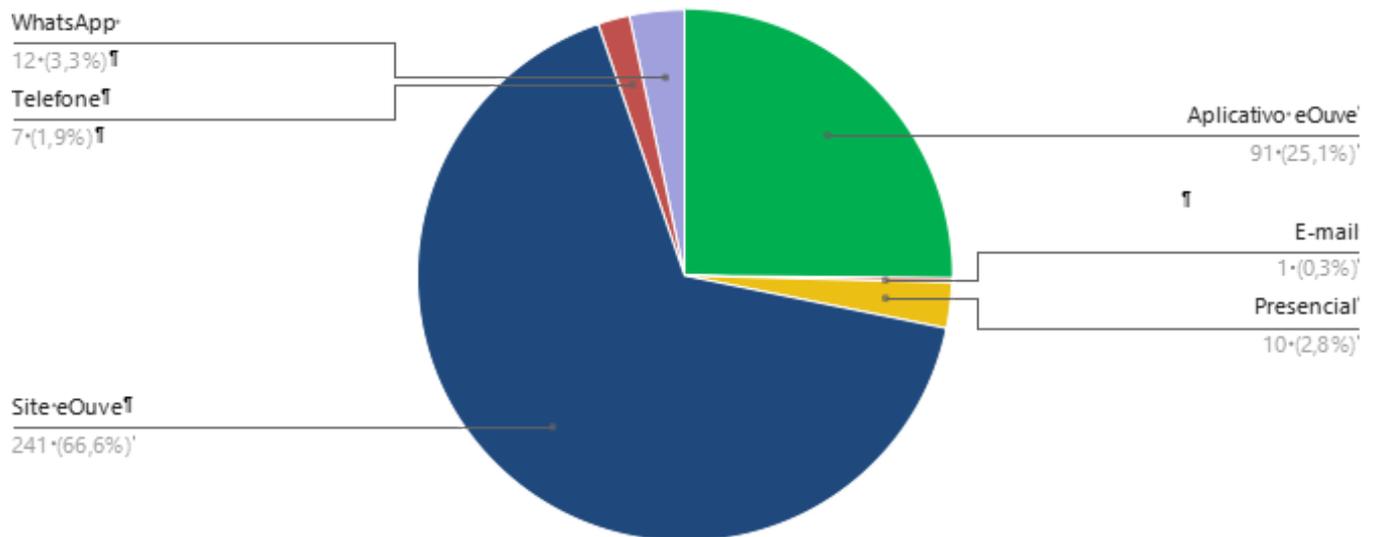
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório

Percentual por status

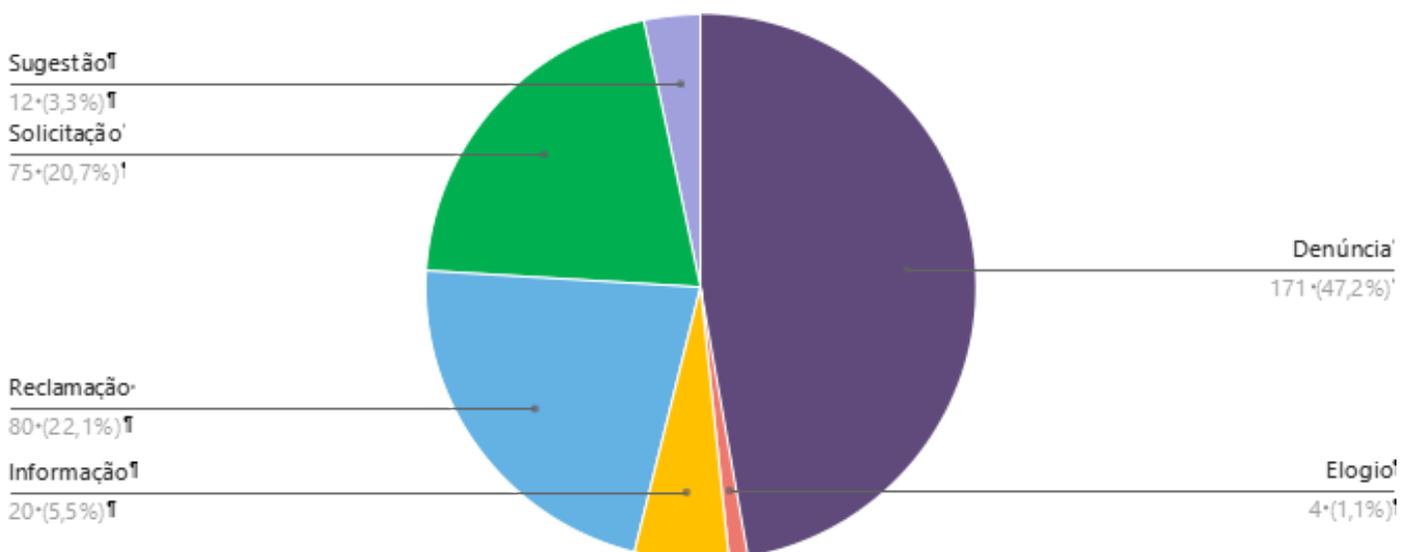


Identificou-se que as demandas de maior incidência vêm recebendo superior atenção por parte dos órgãos e secretarias em comparativo ao ano de 2023, resultando assim em significativa melhora das porcentagens de protocolos CONCLUÍDOS, sendo eles 73,02%, seguidos de 1,36% de protocolos PENDENTES, aguardando efetiva finalização, 2,18% referem-se a protocolos ENCERRADOS, por motivos diversos e apenas 12,53% seguem SEM RESPOSTA.

1.2 Percentual por origem dos cadastros



1.3 Percentual por categoria



Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Administração	4	0	3	15	2	0	24
Agricultura e Meio Ambiente	14	0	0	10	0	0	24
CATRANS	0	0	0	29	0	0	29
Controle Interno	0	0	0	25	0	0	25
Cultura e Turismo	0	0	0	0	0	0	0
Defesa Civil	1	0	0	5	3	1	10
Desenvolvimento Econômico e Gestão Institucional	1	0	0	0	0	0	1
Desenvolvimento Social	1	0	0	1	2	0	4
Educação	0	0	0	11	0	0	11
Esportes	0	0	0	0	0	0	0
Fazenda	7	0	0	3	0	0	10
Fiscalização Posturas	1	0	3	51	0	0	55
Fiscalização Tributária	0	0	0	2	0	0	2
Gabinete do Prefeito	4	0	0	2	0	0	6
Iluminação Pública	0	0	1	10	0	1	12
Limpeza Urbana	1	1	5	16	0	0	23
Obras	1	0	1	15	0	0	17
Ouvidoria	0	0	4	17	0	0	21
Poda de Árvores	0	0	8	3	1	0	12
Procuradoria Geral do Município	6	0	0	0	0	0	6
Saúde	3	0	0	18	0	0	21
Serviço de Atendimento e Avaliação	0	0	5	3	0	0	8
Serviços Urbanos	2	0	4	32	0	3	41
	12,71%	0,28%	9,4%	74,03%	2,21%	1,4%	362

PRINCIPAIS DEMANDAS

- Atendimento Secretaria de Saúde do Município;
- Cavalos soltos nas vias públicas;
- Denúncia de cachorro solto;
- Denúncia de maus tratos animal;
- Denúncia de maus tratos criança;
- Denúncia de Obras Irregulares;
- Denúncia referente a atendimento nas Unidades Básicas de Saúde;
- Denúncia sobre conduta ética;
- Descarte irregular de lixo;
- Desobstrução de galerias pluviais;
- Fiscalização em bares e eventos realizados em espaços públicos;
- Iluminação pública;
- Infestação / Proliferação de animais ou pragas (ratos/pombos/escorpiões);
- Infraestrutura urbana;
- Irregularidades praticadas por servidor;
- Manutenção de calçadas;
- Manutenção de Praças;
- Manutenção do Cemitério;
- Manutenção em Prédios Públicos;
- Reclamação da coleta do lixo;
- Reclamação do atendimento público;
- Reclamação no atendimento de Usuário do SUS;
- Solicitação de podas;
- Tapa buracos;
- Transporte Público;

As demandas protocoladas são tratadas e encaminhadas à Secretaria ou órgão afeto, que deverá nos responder no prazo máximo de 20 dias informando as providências ou previsão de atendimento para que comuniquemos diretamente ao requerente na data limite de 30 dias;

Esse prazo poderá ser estendido uma única vez por igual período mediante justificativa plausível de acordo com a Lei 13.460/2017 Art. 16, Parágrafo único.

ATENDIMENTOS

Em casos de atendimento que NÃO geraram protocolos para a ouvidoria, os munícipes receberam a devida orientação para iniciar demanda formal por escrito ou por meio eletrônico.

Os casos mais simples foram encaminhadas aos setores de atendimento, da Prefeitura Municipal de Cataguases.

Dito isso, observou-se também aumento considerável de reclamações sobre a COPASA onde, de acordo com os reclamantes há dificuldade na comunicação e efetivação dos serviços de VAZAMENTOS, LEITURAS DE RELÓGIO, ESGOTO E FALTA DE ÁGUA.

O acionamento desta Ouvidoria em relação ao assunto, se deve ao fato de que o munícipe encontra dificuldade para acionar diretamente a referida empresa para tratativas até mesmo em caráter emergenciais.

Desta forma, verifica-se a necessidade de estabelecermos um elo de comunicação com a Ouvidoria da COPASA, através do qual assuntos urgentes possam ser resolvidos de forma mais ágil em benefício da população.

DESAFIOS

Enfrentamos a dificuldade sobre a conscientização dos órgãos municipais acerca do papel da Ouvidoria que busca auxiliar na melhora da qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o munícipe e as instituições públicas municipais, possibilitando o aprimoramento das ações e serviços da prefeitura visto que a devolutiva dentro dos prazos desta Ouvidoria, em alguns casos, ainda carecem de cumprimento mesmo perante a cobrança insistente das demandas em atraso e eventuais intervenções da chefia das pastas.

É forçoso constatar que muitas demandas chegam até nós porque usuários têm a segurança de que serão "ouvidos". Esta segurança com a Ouvidoria, já relatada por usuários, não é obtida, muitas vezes, junto aos demais setores da prefeitura, que seriam os mais indicados para responder-lhes diretamente. Assim, verifica-se um vício de atuação interna, pois há situações em que setores dos órgãos respondem convenientemente ao usuário externo somente após terem sido acionados ou cobrados por esta Ouvidoria;

EFETIVIDADE NA RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS

A Ouvidoria tem reforçado a interlocução com as Secretarias do Poder Executivo Municipal com a finalidade de entender melhor o funcionamento de cada órgão e assim melhor orientar o cidadão. Além disso, tal ação propiciará um melhor encaminhamento das demandas visando célere solução.

PROJETO 2025 OUVIDORIA E COMUNIDADE

Como forma de melhorar o contato com a comunidade e demonstrar o legítimo interesse nas manifestações apresentadas pelos munícipes a ouvidoria pretende realizar visitas, vistorias, conversa com os moradores e fotos *in loco* a fim de averiguar os fatos e encaminhar demandas de maneira assertiva e conclusiva para o cidadão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Município reafirma mais uma vez que, desde sua criação, tem passado por um processo de evolução constante, sempre visando proporcionar o melhor atendimento ao cidadão. Um dos principais obstáculos para o retorno às manifestações é que muitas delas são feitas de forma anônima, o que dificulta a possibilidade de um retorno eficaz aos munícipes.

Neste contexto, é fundamental ressaltar, através das mídias digitais, que o nome do manifestante permanecerá em sigilo em qualquer momento. É importante que, ao menos, um e-mail seja fornecido para que a pessoa receba um retorno sobre sua manifestação. Sem essa informação, a resposta se torna realmente inviável.

É também essencial conscientizar a população sobre a função da Ouvidoria, como uma maneira de aumentar a transparência e a eficiência nos serviços públicos municipais. Juntos, podemos continuar aprimorando este canal tão importante para a comunidade.

Entretanto, para que esse trabalho continue a cumprir seu propósito, é necessário que todos os órgãos apoiem a Ouvidoria no que diz respeito ao cumprimento dos prazos e à diligência imediata quando houver indícios de irregularidade, garantindo assim que tudo transcorra de maneira satisfatória para todos os usuários.