

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL


Ouvidoria 2021 - Prefeitura de
Coronel Fabriciano

“

“O ato de ouvir exige humildade de quem ouve. E a humildade está nisso: saber, não com a cabeça, mas com o coração, que é possível que o outro veja mundos que nós não vemos.”

—— Rubem Alves

”

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2021

Ouvidoria PMCF



**Prefeitura Municipal de
Coronel Fabriciano**

**Prefeito
Marcos Vinicius da Silva Bizarro**

**Vice-Prefeito
Sadi Lucca**

**Gerente
Flávia Freitas**

**Cordenador de Ouvidoria
Fillipe Silva**



Expediente

Realização

Gerencia de Governo

Flávia Andrade Freitas- Gerente

Coordenadoria de Ouvidoria

Filipe Silva

Projeto Gráfico e Diagramação

Vitória Castro

Elaboração | Equipe

Secretário de Governança

Política

José Marcio Pereira



SUMÁRIO

1 | APRESENTAÇÃO

2 | TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

3 | OUVIDORIA EM NÚMEROS

4 | EFETIVIDADES DA OUVIDORIA

5 | PROPOSIÇÕES

6 | CONSIDERAÇÕES FINAIS



1- APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria de prefeitura de Coronel Fabriciano apresenta seu Relatório anual de Gestão, relativo às atividades desempenhadas no exercício de 2021, em cumprimento ao art. 14, inciso II, da Lei n. 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e ao art. 5º, inciso VII, da Resolução n. 02/2021 do TCEMG, que dispõe sobre a estrutura, organização e funcionamento da ouvidoria.

Em consonância com o art. 14, inciso II e art. 15 da Lei n. 13.460/2017, o presente relatório contém:

- ações relevantes e projetos citados nesta apresentação,
- estatísticas analíticas referentes às manifestações recebidas;
- análise e seleção de algumas soluções encontradas nas mediações de manifestações;
- proposições apresentadas ao a PMCF de forma a colaborar para o aprimoramento de seus serviços.

Em 2021, a Ouvidoria da PMCF 2 (dois) anos e, desde sua implantação, tem se destacado como um espaço privilegiado de interlocução entre a prefeitura e a sociedade, atuando com isenção e responsabilidade no tratamento das demandas apresentadas, exercendo sua função precípua de incentivar o exercício do controle social, estimular e orientar a sociedade a participar da fiscalização dos recursos públicos.

2- TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES



TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Ouvidoria como canal de comunicação qualificado

As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, responsáveis por interagir com a sociedade, com objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos por seus órgãos. Inserida nessa instância está a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Coronel Fabriciano, concebida como canal de comunicação qualificado para receber manifestações dos usuários de serviços públicos. As manifestações recebidas pela Ouvidoria da PMCF, classificadas quanto ao seu conteúdo em reclamação, solicitação, sugestão, elogio e denúncia são encaminhadas para uma instância cujo “ouvir” é qualificado, pois as demandas são criteriosamente tratadas.

Essas demandas possuem um fluxo de tramitação a ser seguido dentro da instituição; são registradas, analisadas e concluídas por profissionais qualificados que tenham conhecimento sobre o funcionamento dos setores e classificadas segundo seu conteúdo para que se possa produzir relatórios estatísticos internos e o próprio relatório de gestão anual.

Vários destes aspectos contribuem para a especificidade desse canal de comunicação qualificado. Nessa instância qualificada, preserva-se o anonimato e a identidade dos cidadãos, jurisdicionados, empresas, demais órgãos da administração pública, bem como os servidores e colaboradores da PMCF garantindo-se a privacidade dos dados pessoais em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei n. 13.709/2018, que visa proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

Procedimentos

A Ouvidoria da PMCF é um canal direto de comunicação com a sociedade e tem por finalidade receber manifestações tanto dos serviços prestados pela prefeitura, quanto sobre atos administrativos e de gestão praticados no âmbito da Administração Municipal.

Assim, para viabilizar o recebimento das manifestações são disponibilizados diversos canais de atendimento, tais como: atendimento presencial, telefone, e-mail e aplicativo com sistema informatizado próprio.

Depois de registrada, a manifestação será classificada conforme o tipo (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão e elogio) e prontamente analisada. Na ocasião, verifica-se se a manifestação apresenta dados suficientes para dar continuidade a sua tramitação, e para qual órgão interno ou externo deverá ser encaminhada, sempre assegurando o sigilo do autor da demanda.

Quando a manifestação analisada não tiver dados necessários e/ou suficientes, inviabilizando a sua resposta pela Ouvidoria, esta solicitará ao usuário complementação de informações.

A manifestação que contenha dados suficientes pode ser respondida de forma direta ou encaminhada para o setor responsável pela sua resolução. Caso seja necessário este encaminhamento, o cidadão será cientificado por meio de uma resposta parcial.

O trâmite das manifestações é acompanhado para agilizar e intermediar as ações junto secretaria responsável. Assim, ao obter retorno destes, a Ouvidoria avalia a resposta e se não for satisfatória, reencaminha a demanda para obter nova resposta. No âmbito da Ouvidoria da PMCF, uma manifestação só pode ser concluída mediante resposta objetiva e fundamentada. Destaca-se que na conclusão do atendimento é encaminhada ao manifestante, juntamente com a resposta final, uma pesquisa de satisfação a fim de avaliar o serviço prestado.

3- OUVRIDORIA EM NUMEROS



Procedimentos

As manifestações recebidas pela ouvidoria podem ser classificadas quanto ao seu conteúdo em: reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação.

Reclamação: manifestação de insatisfação com ação ou omissão dos serviços prestados pela PMCF.

Denúncia: relato de ato irregular praticado por agente, órgão ou entidade sujeito ao controle exercido pela Prefeitura.

Sugestão: proposta de aprimoramento ou inovação das atividades da PMCF.

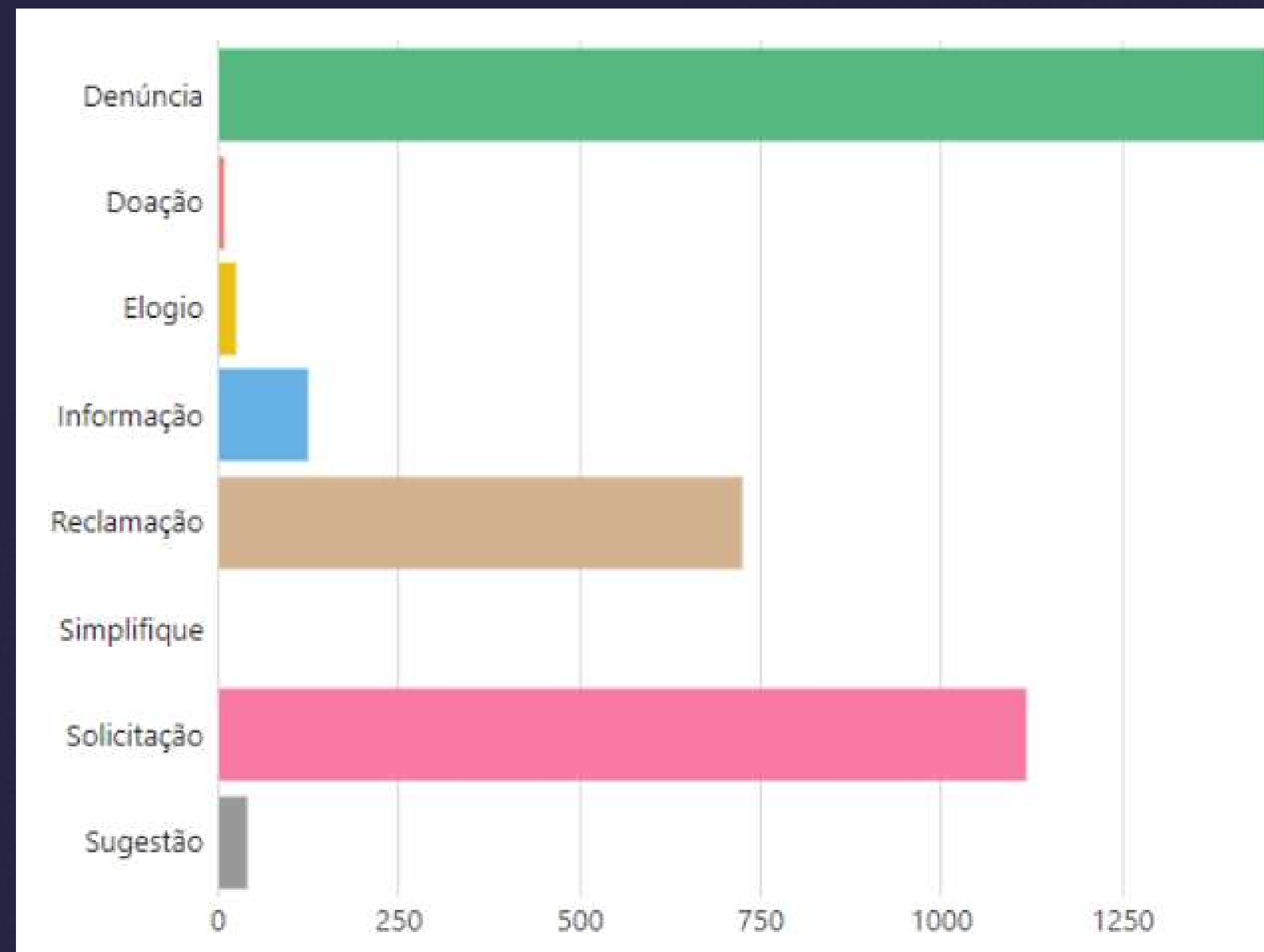
Elogio: demonstração de reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pela PMCF ou pela atuação de seus agentes.

Solicitação: formalização de pedido de providência, orientação ou esclarecimento acerca da atuação da PMCF.

Mês	Quantidade de Manifestações
Janeiro	324
Fevereiro	350
Março	411
Abril	404
Maio	275
Junho	322
Julho	283
Agosto	230
Setembro	184
Outubro	257
Novembro	215
Dezembro	247
Total	3.502

OUVIDORIA PÚBLICA (ATENDIMENTO AO CIDADÃO)

Registros de manifestações na ouvidoria digital:



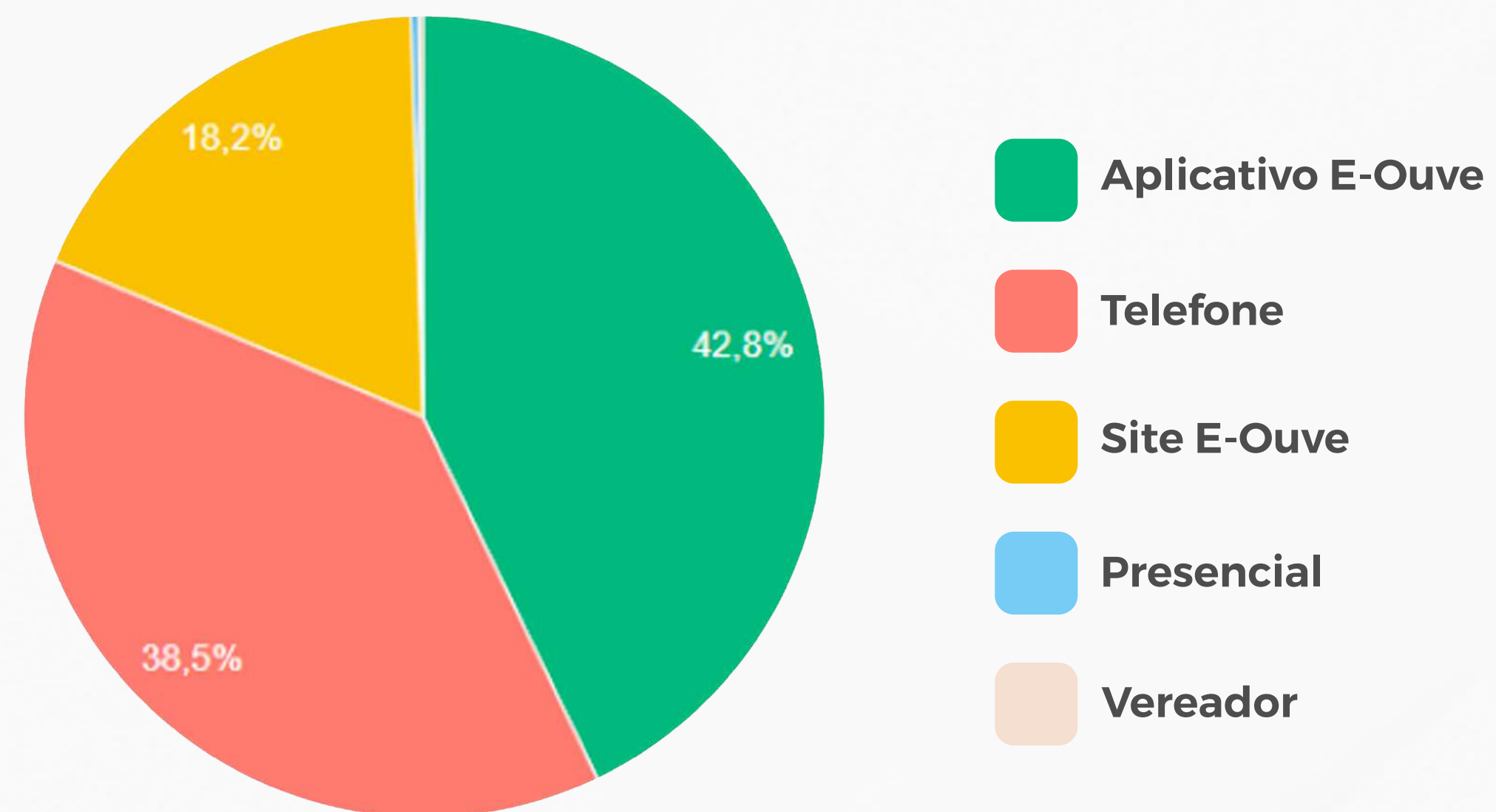
BAIRROS COM MAIORES NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NO E-OUVE NO ANO DE 2021:

Bairro	Quantidade de Manifestações
Centro	322
Belvedere	196
Santa Cruz	186
Morada do Vale	177
Caladinho de Baixo	176
Giovanini	164
Melo Viana	137
JK	131
Aparecida do Norte	128
Floresta	127

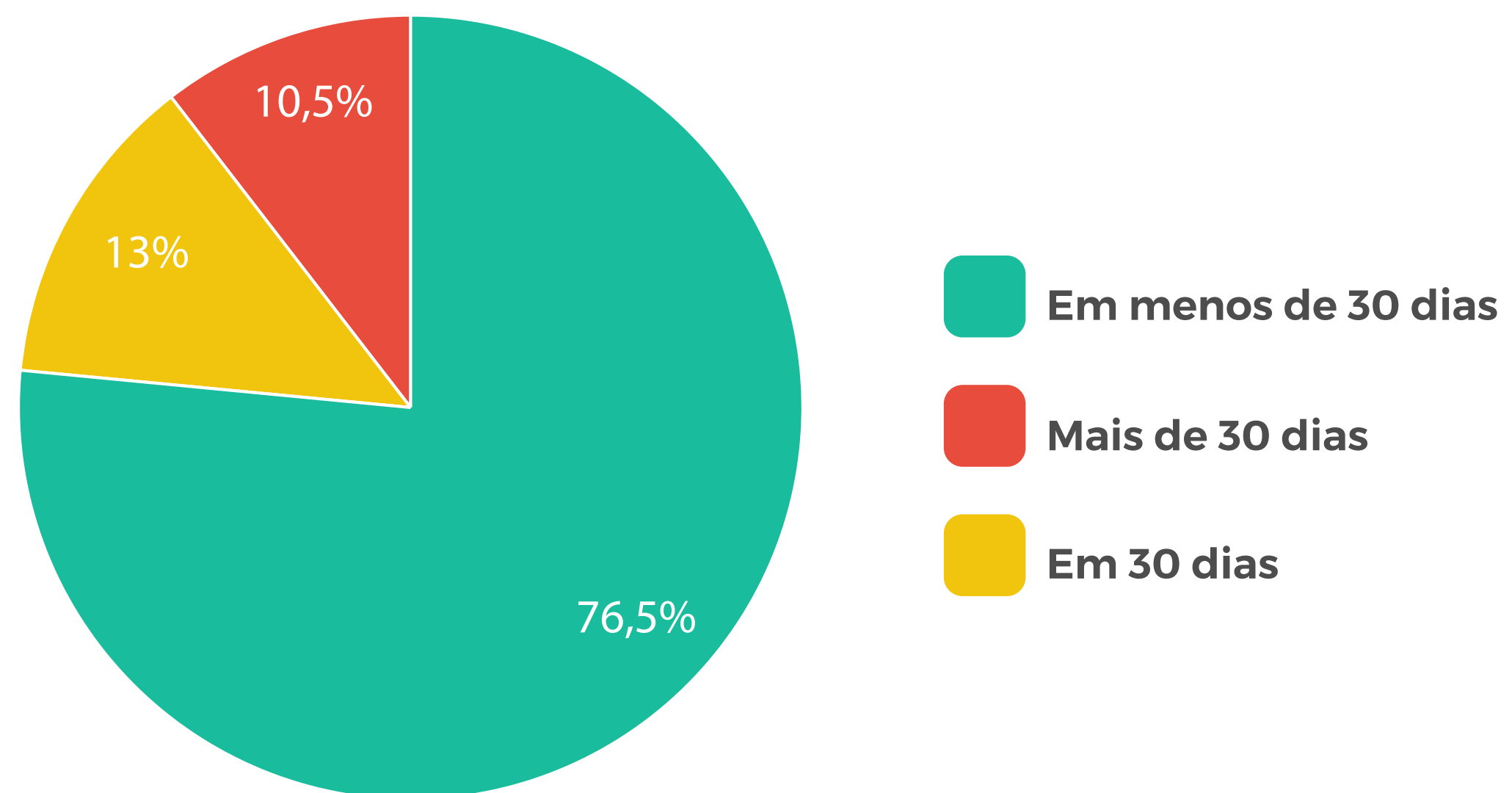
Setores com mais manifestações registradas em 2021:

- **Secretaria de obras** (Trocas de lâmpadas)
- **Secretaria de Planejamento urbano e meio ambiente** (Denúncias de lotes sujos)
- **Secretaria de saúde** (Reclamação/Elogio UBS)
- **Secretaria de obras** (Capina e recolhimento de galhadas)
- **Secretaria de Planejamento urbano e meio ambiente** (Denúncias sobre som alto)
- **Secretaria de obras** (Fiscalização de trânsito)
- **Secretaria de obras** (Solicitação de retirada de entulho)
- **Secretaria de obras** (Sinalização de trânsito)
- **Secretaria de Planejamento urbano e meio ambiente** (Denúncias sobre obras irregulares)

ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA DIGITAL:

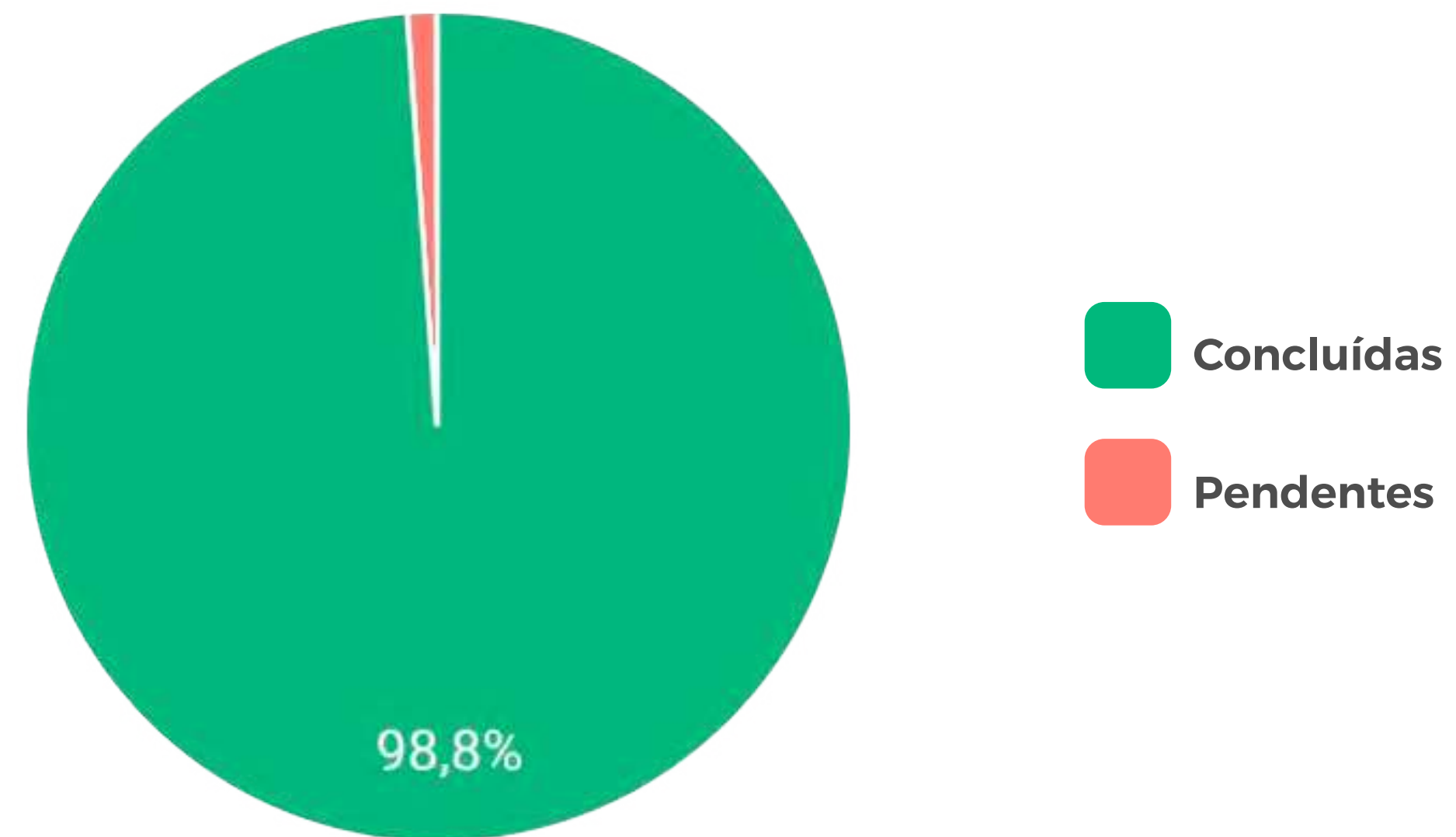


TEMPO DE RESPOSTA DA OUVIDORIA AOS DEMANDANTES:



Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. (Lei Federal 13.460/2017).

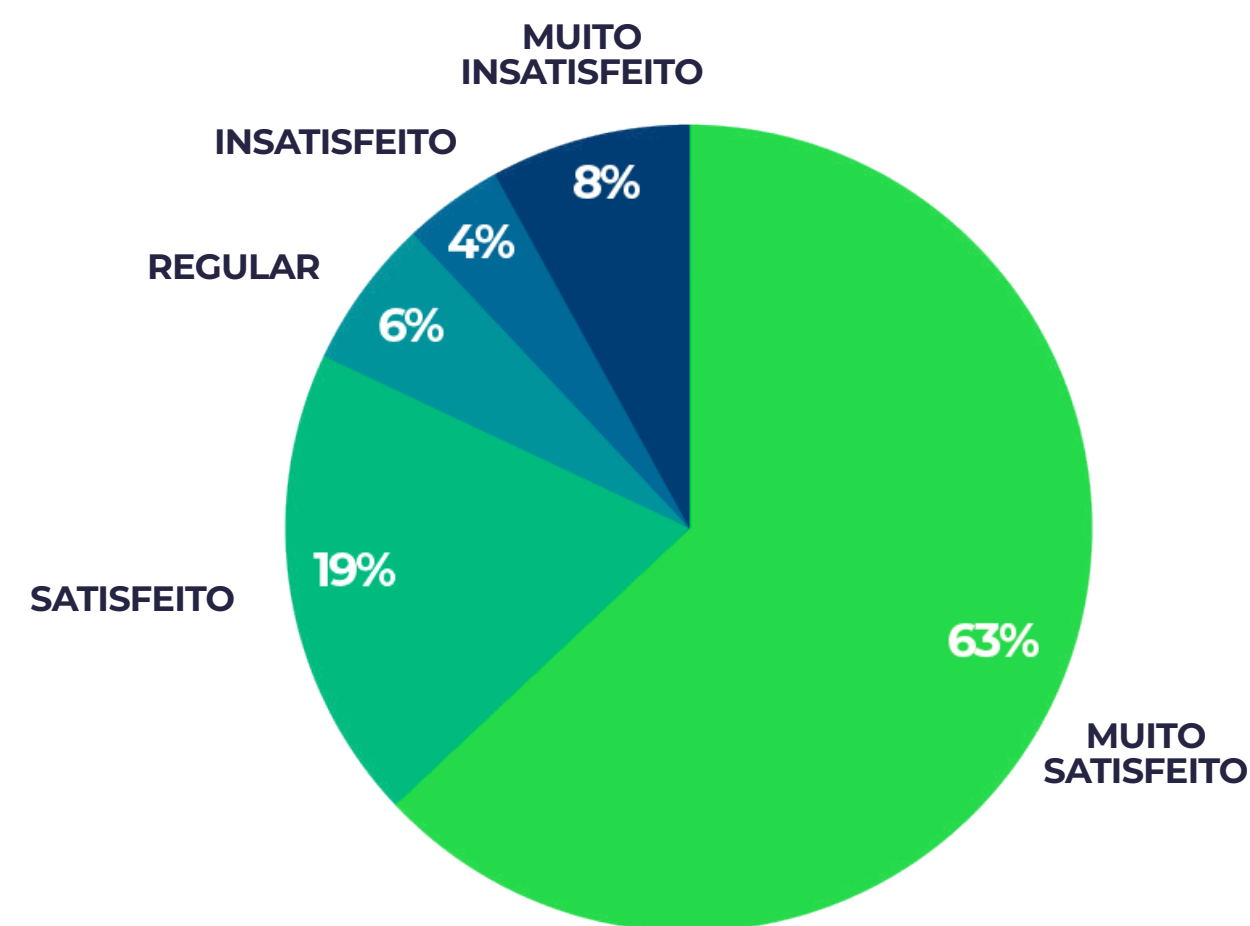
SITUAÇÃO DAS DEMANDAS:



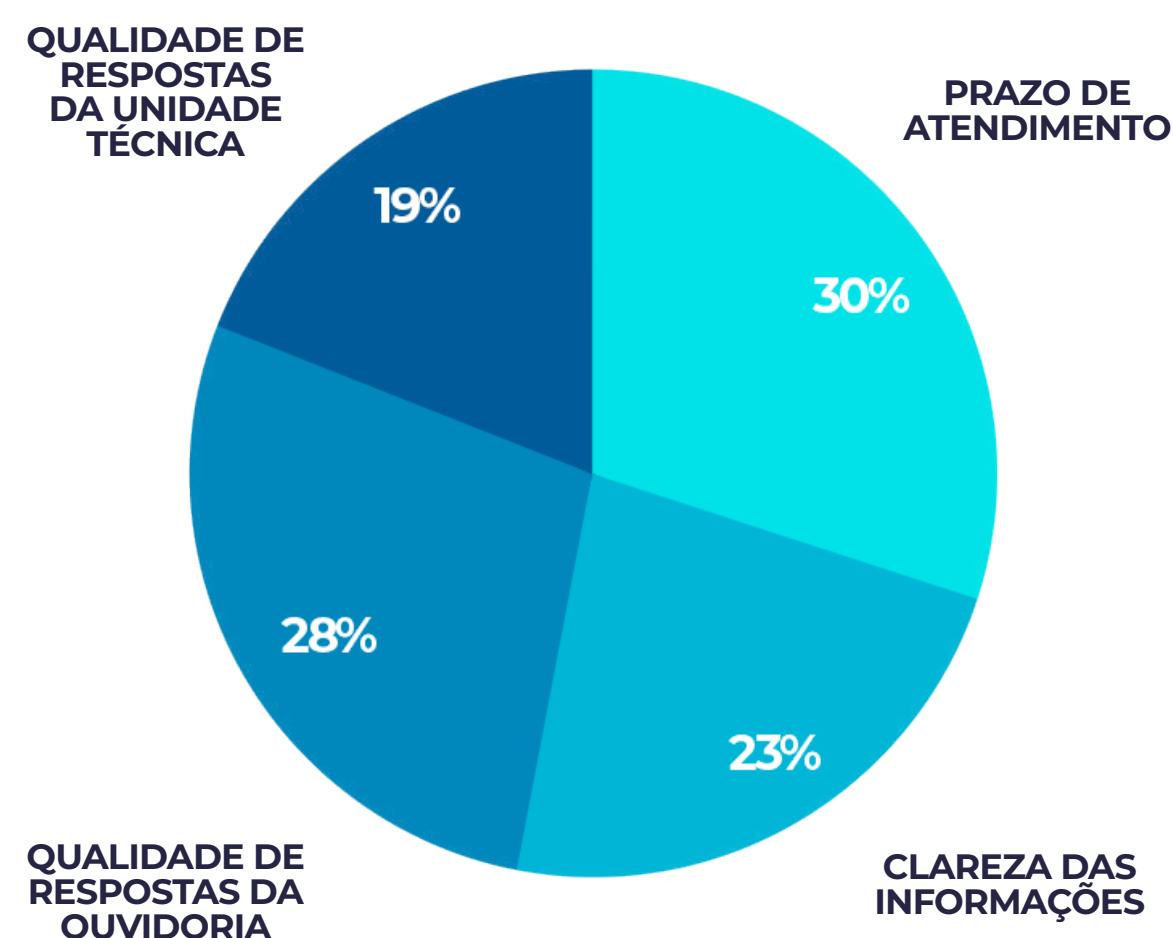
RESULTADO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação do usuário permite que a Ouvidoria verifique a qualidade dos serviços prestados e a satisfação do usuário mediante critérios explicitados a seguir:

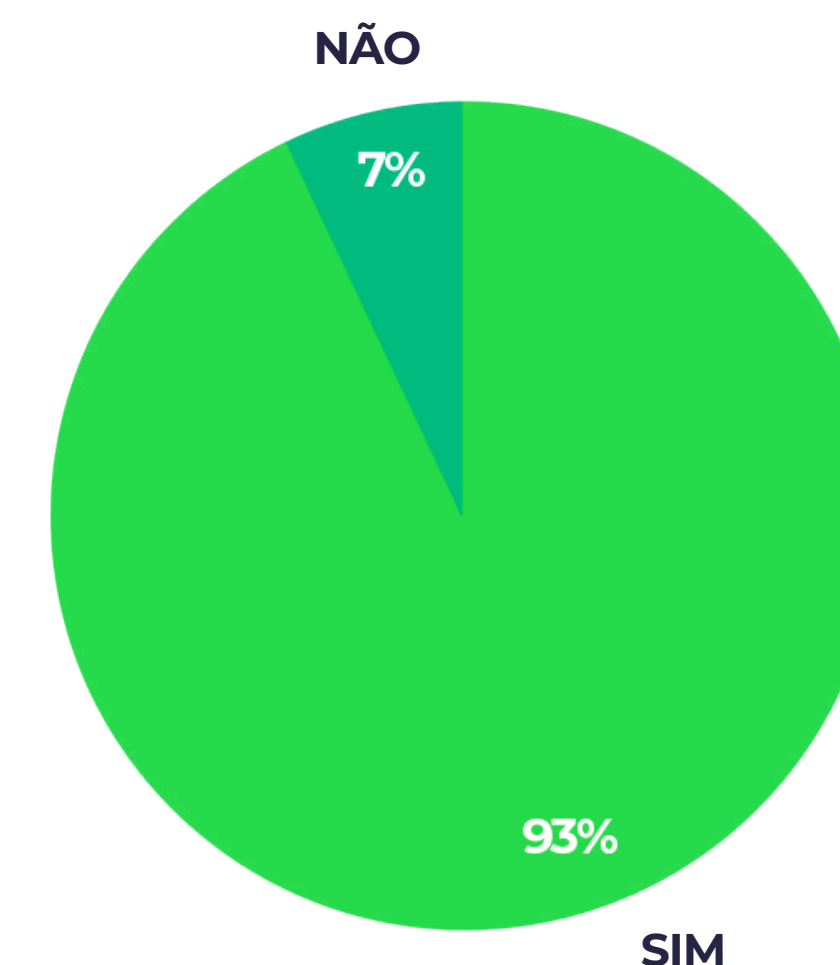
Como você avalia a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da PMCF?



Por que avaliou dessa maneira?



Você utilizaria novamente os serviços da ouvidoria?



4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

As ações relevantes, estatísticas e projetos discriminados neste relatório, demonstram que apesar dos desafios impostos em virtude da continuidade da pandemia da Covid-19 no decorrer de 2021, esta Ouvidoria tem atuado de forma a assegurar a participação cidadã em prol da consolidação de uma democracia participativa, disseminando o conhecimento e boas práticas institucionais.

Por meio da atuação da Ouvidoria foi possível divulgar as funções institucionais da PMCF na sociedade, em busca de uma maior aproximação entre os diversos atores sociais, com objetivo de construir espaços de diálogo e interação entre a prefeitura e sociedade civil.

Incansavelmente, temos incentivado as boas práticas de ouvidoria. Desejamos colaborar na construção de uma sociedade consciente dos seus direitos enquanto usuária de serviços públicos, voltados para uma boa e moderna governança democrática.