

RELATÓRIO  
SEMESTRAL DA  
OUVIDORIA  
MUNICIPAL DE  
ITAÚ DE MINAS  
2022

PREFEITURA MUNICIPAL DE  
ITAÚ DE MINAS, MG

# APRESENTAÇÃO

O Relatório semestral 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 semestre, e a sua publicação observou a política de sigilo e de confidencialidade. Dessa forma, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Município de Itaú de Minas, desenvolvido pelo responsável Fernando Chaves Arantes de Freitas, referente ao ano de 2022.

Na Administração 2021/2024, a Ouvidoria Municipal de Itaú de Minas teve seus trabalhos retomados para melhor atender as manifestações e os anseios da população e servidores públicos, visando sempre a melhoria da cidade e o bem estar do cidadão.

# ORGANIZAÇÃO

A Ouvidoria Municipal foi criada pela Lei nº 955, de 05 de Junho de 2013 que estabeleceu os procedimentos relativos às atividades de Ouvidoria no âmbito do órgão, “tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade, e, eficiência dos atos dos agentes da administração direta e indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população”, transformando-se, assim, em ferramenta de melhoria de gestão.

# 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 de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - receber e/ou acatar denúncias, reclamações e queixas dos cidadãos contra atos e omissões indevidas ou ilegais no âmbito da administração municipal;
- II - verificar a pertinência das reclamações e denúncias, promovendo a real apuração dos fatos e propondo, aos órgãos da administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e criminal;
- III - estabelecer um canal de comunicação direta entre os cidadãos e o poder público municipal para receber e processar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;
- IV - encaminhar as solicitações e sugestões dos cidadãos no âmbito de toda a administração municipal, encaminhando-as para análise e avaliação dos órgãos competentes, garantindo sempre uma resposta ao interessado;
- V - facilitar o acesso aos servidores públicos prestados ou colocados à disposição dos cidadãos, adotando formas não convencionais de atuação, objetivando mais agilidade nas respostas aos pleitos da comunidade;
- VI - encaminhar ao Chefe do Executivo, as reclamações, queixas ou denúncias, recomendando a anulação ou correção de atos contrários a legislação, ou aos princípios da boa administração;
- VII - sugerir às secretarias, quando comprovadas irregularidades, medidas para corrigir distorções;
- VIII - manter e disponibilizar documentação atualizada relativa a todas as demandas registradas na Ouvidoria;
- IX - elaborar e divulgar relatório trimestral sobre os atendimentos efetuados na Ouvidoria e seus respectivos encaminhamentos;
- X - atuar em parceria com a Coordenadoria de Controle Interno;
- XI - realizar outras atividades correlatas.

# COMO MANIFESTAR:

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

- Pessoalmente – dirigindo-se ao prédio da Prefeitura
- Telefone/WhatsApp - através do número (35) 3536-4120
- Correspondência - Praça Monsenhor Ernesto Caviccioli, nº 340 – Centro
- E-mail – [ouvidoria@itaudeminas.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@itaudeminas.mg.gov.br)
- Site - [www.itaudeminas.mg.gov.br](http://www.itaudeminas.mg.gov.br)

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.

Diante disso, o manifestante que procurar a Ouvidoria através de qualquer canal de comunicação, desejando fazer alguma denúncia, reclamação, elogio ou sugestão, o Ouvidor Geral, com fulcro no aparato jurídico vigente, manterá totalmente o sigilo da identidade do manifestante, se assim o for solicitado.

# DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Constatamos as demandas decorrentes dos meses de Maio e Junho de 2022 e os meios utilizados pelos cidadãos através da Ouvidoria do Município de Itaú de Minas, onde recebemos 26 manifestações, sendo que 04 delas foram acesso a informações, 10 reclamações, 04 denúncias, 01 elogio e 07 informações diversas.

- **Elogio:**  
01 elogio realizado através do telefone da ouvidoria.
- **Reclamações:**  
04 reclamações através do telefone da ouvidoria.  
05 reclamações através do WhatsApp da ouvidoria.  
01 reclamação presencial.
- **Denúncia:**  
02 denúncias através do telefone da ouvidoria.  
02 denúncias presenciais.
- **Acesso a Informação:**  
02 acessos a informações através do WhatsApp da ouvidoria.  
02 acessos a informações presenciais.
- **Informações Gerais:**  
07 informações gerais através do WhatsApp da ouvidoria.

Dentro das 26 manifestações recebidas pela ouvidoria;

- 23 manifestações foram solucionadas e concluídas.
- 03 manifestações estão em andamento aguardando serem apurados os fatos.

Diante disto, é importante ressaltar, que nenhuma manifestação deixou de ser atendida.

# DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Especificamos na tabela abaixo os diversos assuntos registrados na ouvidoria durante o ano vigente de 2022, onde sua diversidade nos mostra o quão importante é esse canal de comunicação entre o cidadão e o poder público. Sendo um elemento estratégico para a melhoria, ela auxilia a detectar onde estão os problemas reiterados, as falhas sucedidas e ajuda a dar voz ao Cidadão.

## ATENDIMENTO DAS DEMANDAS POR ASSUNTOS

### ASSUNTOS

### DEMANDAS

• Informações sobre processo seletivo	05
• Tributação	01
• Engenharia	02
• CODEMA	01
• Saúde	03
• Obras	03
• Serviços urbanos	02
• Esporte	01
• Fiscal de obras, postura e meio ambiente	05
• Administração	01
• Gabinete Prefeito	02

# 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 Itaú de Minas e Avisos Murais em diversos setores da administração pública.



**Acesso à  
Informação**

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.

Abaixo demonstramos isso com mensagens de satisfação de alguns manifestantes atendidos por essa ouvidoria:

“Agradeço pela atitude imediata!”

“Parabéns para o prefeito por ter criado a ouvidoria. É fundamental em uma administração.”

“Obrigado pelo empenho e dedicação do ouvidor responsável.”

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.

**ITAÚ DE MINAS, 04 DE JULHO DE 2022**

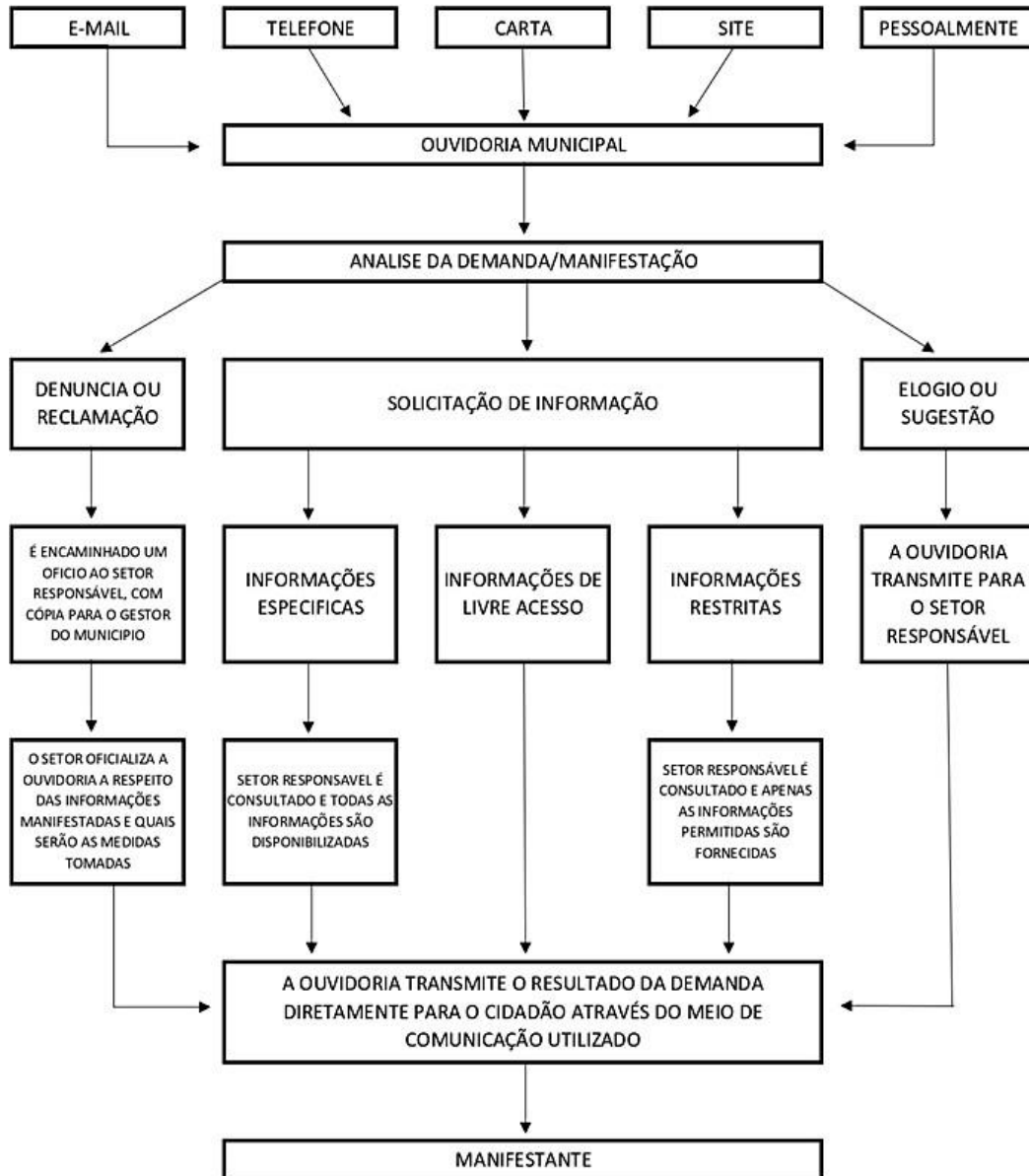
**FERNANDO CHAVES ARANTES DE FREITAS**

**Ouvidor Geral**

**Prefeitura Municipal de Itaú de Minas**



## FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE ITAÚ DE MINAS - MG





## CORRESPONDÊNCIA

**Praça Monsenhor Ernesto Cavicchioli,  
340 Centro, Itaú de Minas - MG  
(35) 3536-4120**



## CONTATO VIRTUAL

**E-MAIL**

**[ouvidoria@itaudeminas.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@itaudeminas.mg.gov.br)**

**SITE:**

**<https://www.itaudeminas.mg.gov.br>**

**Telefone/WhatsApp:**

**(35) 3536-4120**