

OUVIDORIA MUNICIPAL

CONTROLE INTERNO

PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA ESPERANÇA/MG



Relatório de Fechamento – 2022

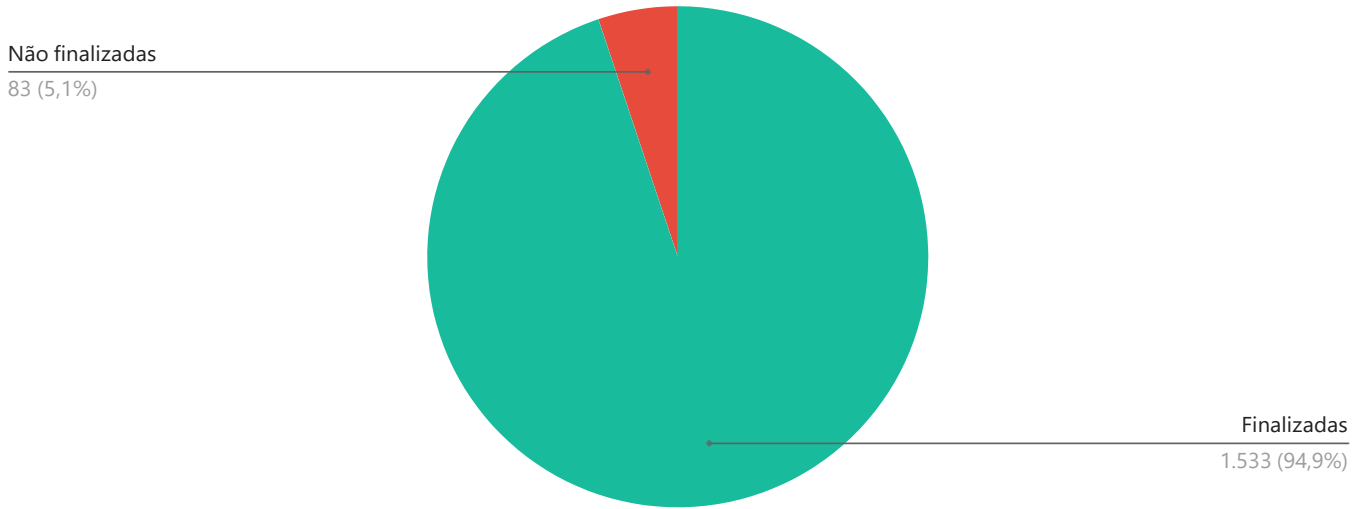
Meses: Janeiro a Dezembro - 2022

INTRODUÇÃO

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 Boa Esperança que teve 1616 manifestações abertas durante o ano de 2022.

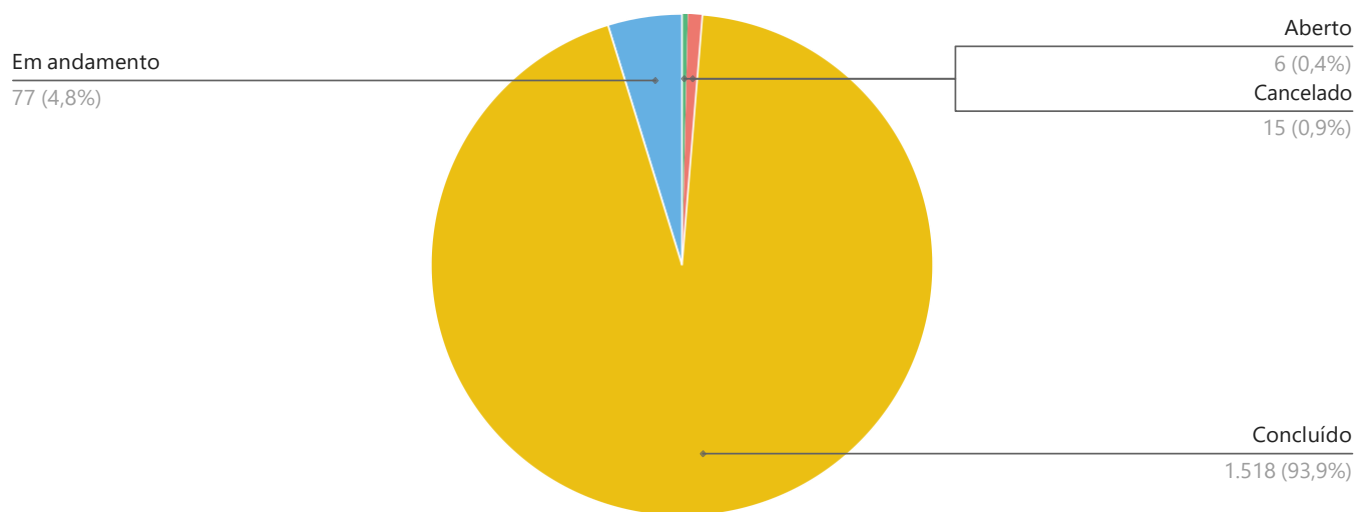
1.0. Relatório de eficiência

1.1. Percentual de eficiência



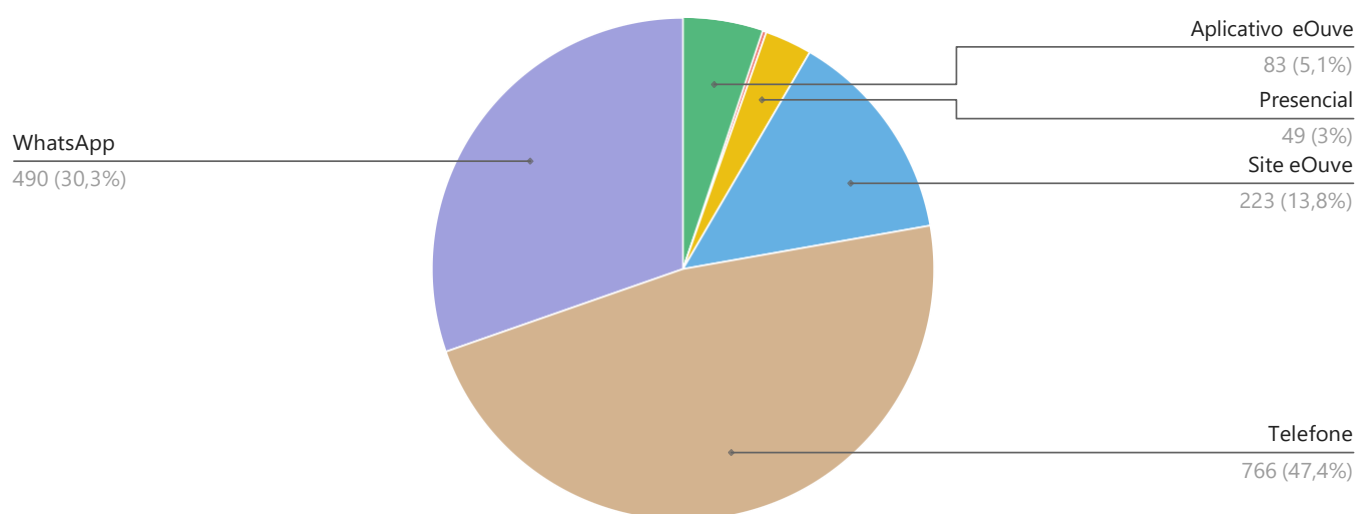
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

1.2. Percentual por status



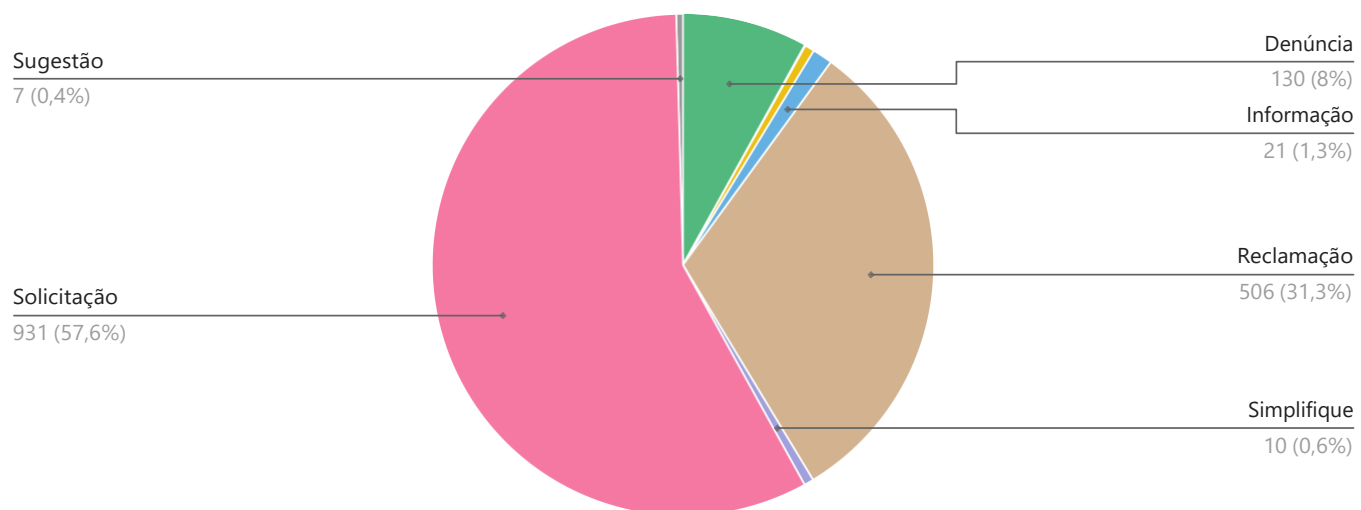
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

1.3. Percentual por origem dos cadastros



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo município do ano vigente deste relatório.

1.4. Percentual por categoria



Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

2.0 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Atendimento Público Municipal (APM)	2	0	0	2	6	0	7	0	17
Controle Interno	3	0	0	0	2	0	2	0	7
Fiscalização	10	0	0	0	4	0	1	0	15
Gabinete do Prefeito	1	0	0	1	4	0	1	0	7
Guarda Municipal	13	0	0	0	6	0	10	0	29
Procuradoria	5	0	0	2	4	0	2	0	13
SAAE	3	0	0	0	56	0	24	1	84
Secretaria Administração e Comunicação	2	1	0	1	10	0	19	0	33
Secretaria de Agricultura, Meio Ambiente, Pecuária e Pesca	3	0	0	1	6	0	14	0	24
Secretaria de Arrecadação e Fazenda	1	0	2	4	11	0	9	0	27
Secretaria de Cultura, Desenvolvimento Econômico, Tecnologia e Turismo	2	0	0	1	3	0	3	0	9
Secretaria de Educação	2	0	0	2	6	0	1	1	12
Secretaria de Esportes e Lazer	0	0	0	1	1	0	3	0	5
Secretaria de Obras e Serviços Públicos	36	0	1	1	316	10	805	1	1.170
Secretaria de Planejamento	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Secretaria de Promoção Social e Habitação	15	0	0	0	5	0	3	0	23
Secretaria de Saúde	32	0	7	2	65	0	27	4	137
SINE	0	0	0	2	0	0	0	0	2
	8,04%	0,06%	0,62%	1,3%	31,31%	0,62%	57,61%	0,43%	1.616

3.0. Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Atendimento Público Municipal (APM)	0	0	0	16	1	0	17
Controle Interno	0	0	0	7	0	0	7
Fiscalização	0	0	1	14	0	0	15
Gabinete do Prefeito	0	0	0	7	0	0	7
Guarda Municipal	1	0	0	28	0	0	29
Procuradoria	0	0	1	12	0	0	13
SAAE	0	0	1	83	0	0	84
Secretaria Administração e Comunicação	0	0	1	32	0	0	33
Secretaria de Agricultura, Meio Ambiente, Pecuária e Pesca	0	0	0	24	0	0	24
Secretaria de Arrecadação e Fazenda	1	0	0	25	1	0	27
Secretaria de Cultura, Desenvolvimento Econômico, Tecnologia e Turismo	0	0	0	9	0	0	9
Secretaria de Educação	1	0	0	11	0	0	12
Secretaria de Esportes e Lazer	0	0	0	5	0	0	5
Secretaria de Obras e Serviços Públicos	1	0	10	1.084	75	0	1.170
Secretaria de Planejamento	0	0	0	2	0	0	2
Secretaria de Promoção Social e Habitação	0	0	0	23	0	0	23
Secretaria de Saúde	2	0	1	134	0	0	137
SINE	0	0	0	2	0	0	2
	0,37%	0%	0,93%	93,94%	4,8%	0%	1.616

Conclusão

A Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso a Informação, e a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representaram dois marcos para consolidar a possibilidade de participação da sociedade nos assuntos do Poder Público Municipal. Uma das atribuições da ouvidoria é o tratamento das manifestações dos usuários. Dessa forma, o setor de Ouvidoria procurou adequar os procedimentos à legislação, com definições e regras básicas para o tratamento e solução dessas manifestações.

Vale concluir, que embora seja recente a instituição do Sistema de Ouvidoria nos trâmites da Lei Federal nº 13.460/2017, no Município de Boa Esperança, MG, o departamento alcançou significativo reconhecimento interno quanto ao papel de instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal. Ao mesmo tempo, parece-nos fundamental fortalecer este instrumento, como protagonista da prevenção de conflitos e de riscos institucionais, e, particularmente, em favor de um ambiente organizacional com alto nível de respeito mútuo.

Wender Aguiar
Ouvidoria

Tatyane Barbosa Silva
Controladoria Interna