

**Ouvidoria Municipal**

**Controle interno**

**Prefeitura Municipal de Boa Esperança/MG**





# Relatório de Fechamento – 2021

## Meses: Janeiro a Dezembro - 2021

**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 1759 manifestações abertas durante o ano de 2021.

* 1. **1.0 - Relatório de eficiência**

## 1.1 - Percentual de eficiência

Não finalizadas

79 (4,5%)

Finalizadas

1.680 (95,5%)

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

Ressalto que as ouvidorias cadastradas em dezembro/2021, não foram finalizadas, porém estão dentro do prazo de resposta.

## 1.2 - Percentual por status

Em andamento

71 (4%)

Aberto

8 (0,5%)

Cancelado

8 (0,5%)

Concluído

1.672 (95,1%)

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

WhatsApp

368 (20,9%)

Aplicativo eOuve

291 (16,5%)

E-mail 4 (0,2%)

Presencial

39 (2,2%)

Site eOuve 129 (7,3%)

Telefone

928 (52,8%)

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

## 1.4 - Percentual por categoria

Sugestão

9 (0,5%)

Denúncia 213 (12,1%)

Elogio 9 (0,5%)

Informação

36 (2%)

Reclamação 386 (21,9%)

Solicitação

1.105 (62,8%)

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** | **Aberto** | **Agendado** | **Cancelado** | **Concluído** | **Em**  **andamento** | **Pendente** | **Total** |
| Atendimento Público Municipal (APM) | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 11 |
| Conselho Tutelar | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Controle Interno | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| Fiscalização | 0 | 0 | 1 | 47 | 3 | 0 | 51 |
| Gabinete do Prefeito | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 6 |
| Guarda Municipal | 1 | 0 | 0 | 71 | 0 | 0 | 72 |
| Plano Diretor | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Procuradoria | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 0 | 10 |
| SAAE | 0 | 0 | 0 | 61 | 0 | 0 | 61 |
| Secretaria Administração e Comunicação | 2 | 0 | 0 | 23 | 2 | 0 | 27 |
| Secretaria de  Agricultura, Meio  Ambiente, Pecuária e  Pesca | 0 | 0 | 0 | 29 | 4 | 0 | 33 |
| Secretaria de Arrecadação e Fazenda | 1 | 0 | 0 | 17 | 2 | 0 | 20 |
| Secretaria de Cultura, Desenvolvimento Econômico, Tecnologia e Turismo | 0 | 0 | 0 | 9 | 1 | 0 | 10 |
| Secretaria de Educação | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 |
| Secretaria de Esportes e Lazer | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 0 | 5 |
| Secretaria de Obras e Serviços Públicos | 1 | 0 | 6 | 1.246 | 51 | 0 | 1.304 |
| Secretaria de Promoção Social e Habitação | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 |
| Secretaria de Saúde | 2 | 0 | 0 | 123 | 7 | 0 | 132 |
| SINE | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
|  | **0,45%** | **0%** | **0,45%** | **95,1%** | **4,0%** | **0%** | **1.759** |

**3.0 - Totalizador por bairro e status**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bairro** | **Aberto** | **Agendado** | **Cancelado** | **Concluído** | **Em andamento** | **Pendente** | **Total** | |
| Aguinha | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 | |
| Alta Vista | 0 | 0 | 0 | 8 | 3 | 0 | 11 | |
| Avenida Governador Aureliano Chaves | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | |
| Avenida João Júlio De Faria | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 | |
| Belo Horizonte | 0 | 0 | 0 | 12 | 2 | 0 | 14 | |
| Belo Horizonte II | 0 | 0 | 0 | 13 | 2 | 0 | 15 | |
| Cata-Vento | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | |
| Centenário | 0 | 0 | 0 | 28 | 0 | 0 | 28 | |
| Centro | 4 | 0 | 1 | 336 | 7 | 0 | 348 | |
| Cidade Nova | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | |
| Cidade Nova II | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Comunidade dos Costas | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Condomínio Costa Marina | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | |
| Condomínio Floresta | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 | |
| Condomínio Jardim Bela Vista | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | |
| Condomínio Siomara | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 9 | |
| Cristo Rei | 0 | 0 | 0 | 17 | 0 | 0 | 17 | |
| Del Duque | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 | |
| Dr. Paulo Rosa | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 0 | 16 | |
| Eldorado | 0 | 0 | 0 | 48 | 4 | 0 | 52 | |
| Fazenda Águas Verdes | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | |
| Frederico Ozanan | 0 | 0 | 0 | 27 | 0 | 0 | 27 | |
| Jardim Aeroporto | 0 | 0 | 0 | 40 | 0 | 0 | 40 | |
| Jardim Alvorada | 0 | 0 | 0 | 36 | 2 | 0 | 38 | |
| Jardim Beira Lago | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 | |
| Jardim Bela Vista | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 7 | |
| Jardim Belvedere | 0 | 0 | 1 | 38 | 0 | 0 | 39 | |
| Jardim das Acácias | 0 | 0 | 0 | 56 | 8 | 0 | 64 | |
| Jardim das Magnólias | 0 | 0 | 1 | 55 | 1 | 0 | 57 | |
| Jardim das Palmeiras | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 | |
| Jardim Geraldo Freire | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | |
| Jardim Nova Esperança | 0 | 0 | 0 | 44 | 0 | 0 | 44 | |
| Jardim Primavera | 0 | 0 | 0 | 8 | 1 | 0 | 9 | |
| Jardim Progresso | 0 | 0 | 1 | 11 | 2 | 0 | 14 | |
| Jardim Sol Nascente | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 0 | 12 | |
| Loteamento Dr. Vilela | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | |
| Loteamento São Miguel | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | |
| Mansinho | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 11 | |
| Marconi | 0 | 0 | 0 | 50 | 0 | 0 | 50 | |
| Maringá | 0 | 0 | 0 | 88 | 3 | 0 | 91 | |
| Maringá II | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | |
| Monte Rei | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 | |
| Nossa Senhora Aparecida (Popular) | 0 | 0 | 0 | 26 | 2 | 0 | 28 | |
| Nossa Senhora Aparecida I | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | |
| Nossa Senhora Aparecida II | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 4 | |
| Nova Era | 0 | 0 | 2 | 95 | 2 | 0 | 99 |
| Novo Horizonte | 0 | 0 | 0 | 43 | 4 | 0 | 47 |
| Outros | 3 | 0 | 2 | 144 | 9 | 0 | 158 |
| Parati II | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 8 |
| Pitangueiras | 0 | 0 | 0 | 15 | 1 | 0 | 16 |
| Pitangueiras II | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Poço das Pedras | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 8 |
| Por do Sol | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 9 |
| Quincas de Melo | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 8 |
| Residencial Holanda | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Sagrado Coração de Jesus (Vila do Toco) | 0 | 0 | 0 | 20 | 0 | 0 | 20 |
| Santa Cruz | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Santa Elisa | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 |
| Santa Luzia | 0 | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 6 |
| Santa Rita | 0 | 0 | 0 | 32 | 2 | 0 | 34 |
| Santa Terezinha | 0 | 0 | 0 | 45 | 7 | 0 | 52 |
| Santa Terezinha I | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Santo Antônio | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| São Miguel | 0 | 0 | 0 | 22 | 1 | 0 | 23 |
| Sinara | 0 | 0 | 0 | 50 | 3 | 0 | 53 |
| Vila Belém | 0 | 0 | 0 | 31 | 0 | 0 | 31 |
| Vila Neusa | 1 | 0 | 0 | 35 | 2 | 0 | 38 |
| Vilela Antunes | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Vista Bonita | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Vista do Lago I | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 | 9 |
| Vista do Lago II | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 0 | 8 |
|  | **0,45%** | **0%** | **0,45%** | **95,1%** | **4,0%** | **0%** | **1.759** |

# Conclusão

A Lei Federal nº 12.527/2011, Lei de Acesso a Informação, e a Lei Federal nº13.460/2017, 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 tramites 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