



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARBACENA**  
**Secretaria Municipal de Governo**  
**Ouvidoria Geral de Barbacena**



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL DE BARBACENA - OGB**  
**TERCEIRO TRIMESTRE DE 2022**

**APRESENTAÇÃO:**

Mantendo o compromisso de atendimento às Leis: Delegada 71/2013, Municipal 4.977/2019 e Lei Federal 13.460/2017, e ao princípio da publicidade e transparência, apresentamos relatório trimestral e demonstrativo dos atendimentos e natureza das manifestações da Ouvidoria Geral de Barbacena e as ouvidorias adjuntas da Saúde, Guarda Municipal e SAS referente ao **TERCEIRO TRIMESTRE DE 2022**.

A Ouvidoria Geral de Barbacena - OGB foi instituída através da Lei Delegada 32 de 21 de fevereiro de 2013, tendo se tornado Chefe de Ouvidoria Geral, através da Lei Municipal Nº 4.977/2019, tendo como Ouvidorias adjuntas da Saúde e da Guarda Municipal, sendo a Ouvidoria do SAS, criada através da Lei 4.975/2019, “que dispõe sobre a estrutura orgânica do serviço de Água e Saneamento – SAS”.

**ACESSIBILIDADE:**

Observamos que os canais disponibilizados pela Ouvidoria Geral e as Adjuntas, telefones, e-mail e presencial, além do link disponível no portal da Prefeitura Municipal com a Ouvidoria Geral, Saúde, SAS e Guarda Municipal, são eficientes e satisfatórios para que o cidadão tenha canais de fácil acesso junto às Ouvidorias do Município. Existe também o e-SUS, sendo o atendimento voltado para a área da saúde.

Foi disponibilizada também, a partir de março de 2021, no link das Ouvidorias a opção para manifestação sem identificação – ANÔNIMA, para melhor atender ao cidadão.

Visando um melhor acesso as informações do Município e nos adequarmos as solicitações do Ministério Público, foram promovidas atualizações no Portal Transparência da Prefeitura Municipal de Barbacena, que pode ser acessado pelo link <http://barbacena.mg.gov.br/transparencia>.

Sugerimos que quando possível utilizar o canal pela internet, que funciona como autoatendimento para o cidadão, que pode registrar sua manifestação a qualquer dia e horário.

## **OUVIDORIAS EM AÇÃO:**

**A OUVIDORIA GERAL DE BARBACENA** juntamente com a **Tecnologia da Informação T.I.** da Prefeitura Municipal, vem desenvolvendo uma plataforma para atendimentos das Ouvidorias do Município, com o objetivo de facilitar o acesso aos canais das Ouvidorias e melhor acompanhamento das demandas apresentadas, encontra-se em fase final de elaboração.

**VISANDO** adequação a Lei Federal 13.460/2017, Art. 7º e seguintes, a Ouvidoria Geral de Barbacena encaminhou a SEGOV com vistas a Diretoria de Comunicação Ofício nº 043/2021-OGB de 26/07/2021, solicitando a elaboração e divulgação da **Carta de Serviços ao Usuário**, que se encontra publicada, em conclusão, na Página Oficial da Prefeitura Municipal no link <http://barbacena.mg.gov.br/2/ouvidoria/>.

**DESTACAMOS QUE** as ouvidorias seguem as determinações legais tais como estabelecida no art. 9º da Lei Municipal 4.977/2019, que em seu inciso VIII, determina encaminhar à Advocacia-Geral do Município, à Controladoria Geral do Município e ao Ministério Público Estadual os casos que configurarem indício de prática de ilícito civil, administrativo ou penal, inclusive as representações ou denúncias que se afigurarem manifestamente caluniosas, para que esses órgãos adotem as medidas cabíveis, de acordo com as atribuições e competências legais respectivas, esta Ouvidoria Geral aplica em seus trabalhos diários a respectiva norma.

Informamos ainda, que as demandas oriundas do Ministério Público do Estado de Minas Gerais são atendidas obedecendo aos trâmites estabelecidos em lei buscando a resolutividade imediata das questões envolvidas.

O art. 10 da lei acima citada, que em seu inciso IV, dispõe sobre a articulação com as áreas administrativas e técnicas da Administração Pública Municipal, com a anuência do Diretor de Ouvidoria-Geral, com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das manifestações apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido por legislação pertinente, para resposta ao cidadão.

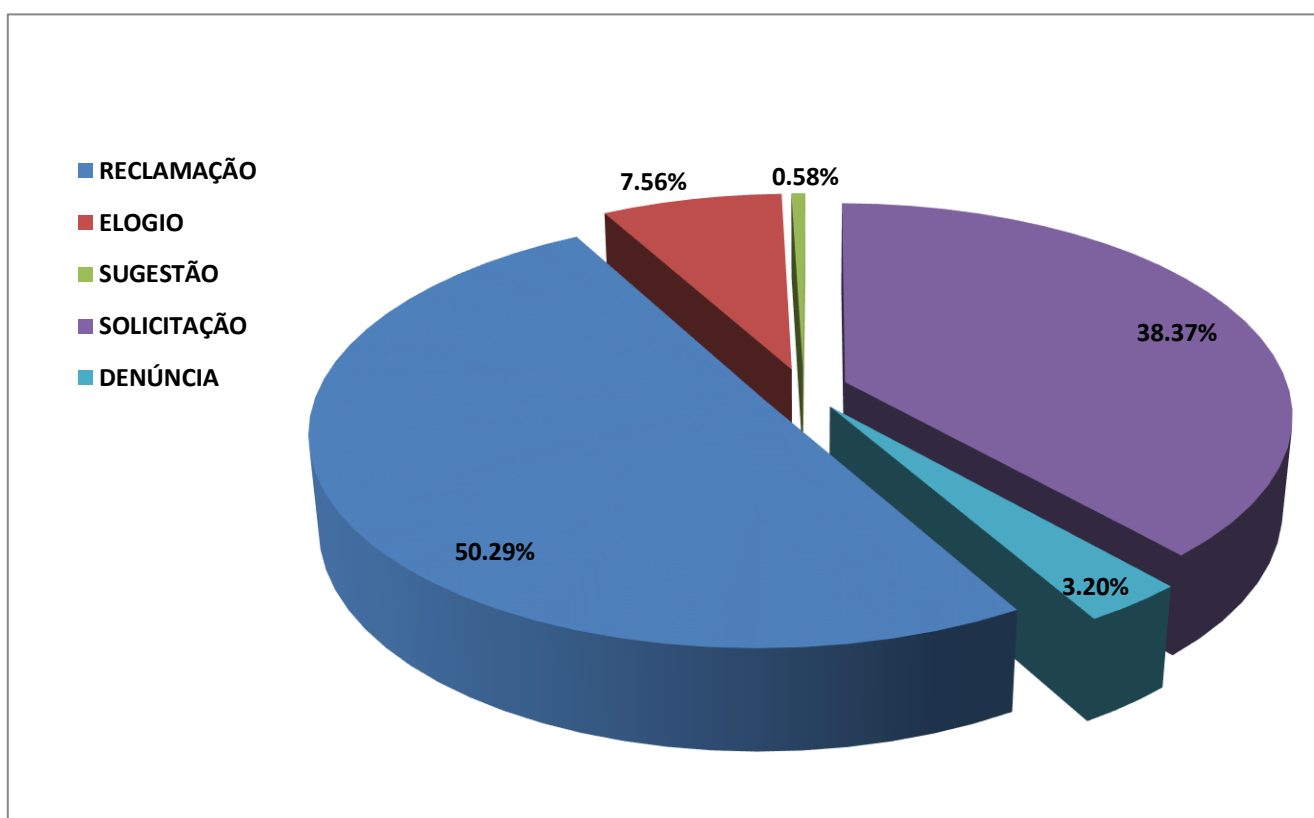
**COM GRANDE SATISFAÇÃO**, apresentamos abaixo manifestações lavradas na Ouvidoria Geral e Adjuntas de **ELOGIOS** protocolados durante o **TERCEIRO TRIMESTRE de 2022**, pelos relevantes serviços prestados pelos servidores municipais.

<b>ELOGIOS TERCEIRO TRIMESTRE – 2022</b>		
<b>OUVIDORIA GERAL DE BARBACENA</b>		
<b>SERVIDORES</b>	<b>SETOR/FUNÇÃO</b>	<b>SECRETARIA</b>
Viviane Aparecida Rodrigues de Matos	CadUnico	SEMAS
Amanda Luciana de Paula	CadUnico	SEMAS
Eduardo da Silva Dantas	Junta Militar	SEGOV
Rodrigo de Castro	Junta Militar	SEGOV
Grasyelle Fonseca de Castro	CTM	SEFAZ
Renato Fernandes Santos	CTM	SEFAZ
Rafaela Silva Campos Rodrigues	CTM	SEFAZ
Vinicius de Souza Moreira	Tesouraria	SEFAZ
Mayra dos Santos Mello	Atendimento	SEMOP
Larissa Christiene Ribeiro de Oliveira	Secretaria	SETRAM
Wesley José Pinheiro da Silva	Secretaria	SETRAM
Todos Servidores	SETRAM	SETRAM
<b>OUVIDORIA ADJUNTA DA SAÚDE</b>		
<b>SERVIDORES</b>	<b>SETOR/FUNÇÃO</b>	<b>SECRETARIA</b>
Rayra Myrella Rodrigues Manegati	UBS CARMO	SESAP
Raquel Cristina Chagas da Silva	UBS CAIC	SESAP
Regina Celia de Faria Rodrigues	UBS CAIC	SESAP
Joseane Filomena Machado Barbosa	UBS FUNCIONÁRIOS	SESAP
Gabriela Bianchetti Caetano	UBS Grogotó	SESAP
Andreia Durso de Medeiros Cruz	UBS Vilela	SESAP
Eduardo Ferreira Sanches	UBS Vilela	SESAP
Fernanda Gonçalves Barreto	UBS Vilela	SESAP
Raquel Margarida Neves	UBS Vilela	SESAP
Thiago Tortes Matos	UBS Vilela	SESAP
Todos Servidores	Centro Covid	SESAP
<b>OUVIDORIA DO SAS</b>		
<b>SERVIDORES</b>	<b>SETOR/FUNÇÃO</b>	<b>SECRETARIA</b>
Bianka Cristina Pereira	Telefonista	SAS
Ivanir Lopes	Manobra	SAS

# NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES DE ABRIL A JUNHO DE 2022

No dia **20 DE ABRIL DE 2022**, foi publicado no portal da Prefeitura Municipal de Barbacena, gráfico demonstrativo, balanço de atendimentos e natureza das manifestações recebidas pelo órgão e as ouvidorias adjuntas da Saúde, Guarda Municipal e do SAS do **SEGUNDO TRIMESTRE DE 2022**. Veja Gráfico abaixo:

## ABRIL A JUNHO DE 2022



Após classificar as manifestações por assuntos, tabular os dados e analisar a frequência das manifestações, as ouvidorias elaboram relatórios qualitativos.

A partir da análise amostral dos assuntos mais frequentes e das respostas das áreas técnicas, torna-se possível identificar eventos que possam demandar alterações de procedimentos, rever um processo de trabalho ou aprimorar a comunicação entre regulador e regulado.

As demandas recebidas pela OGB e Ouvidorias Adjuntas são classificadas como: **Reclamação, Denúncia, Solicitação, Elogio e Sugestão.**

**RECLAMAÇÃO:** Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão. Por exemplo, você procurou um atendimento ou serviço, e não teve resposta.

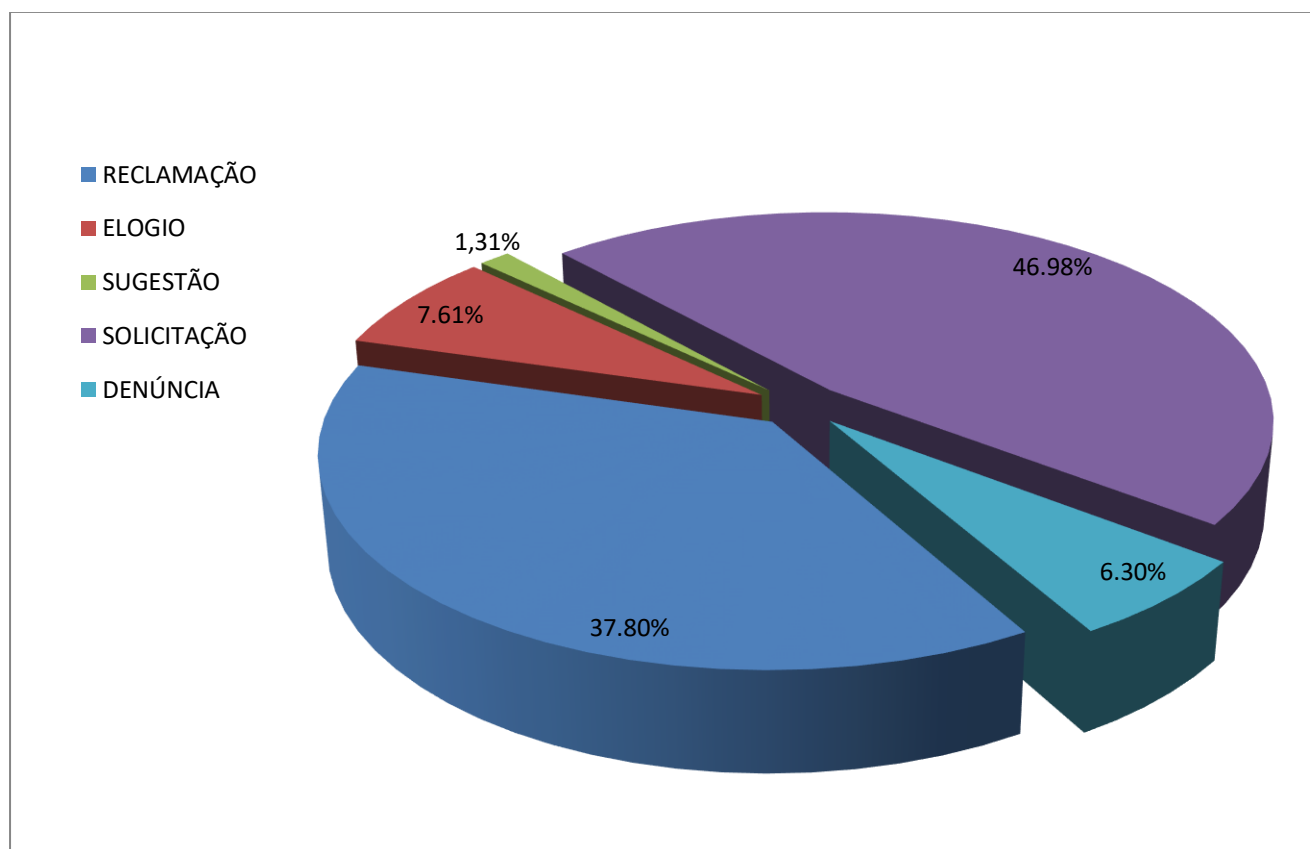
**DENÚNCIA:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**SOLICITAÇÃO:** Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica.

**ELOGIO:** Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento, e/ou com o serviço que foi prestado.

**SUGESTÃO:** Se você tiver uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

## NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES DE JULHO A SETEMBRO DE 2022



## RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES DE JULHO A SETEMBRO DE 2022

NATUREZA	MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS			TOTAL GERAL
	JUL.	AGO.	SET.	
RECLAMAÇÃO	50	56	38	144
ELOGIO	10	10	9	29
SUGESTÃO	3	2	0	5
SOLICITAÇÃO	59	76	44	179
DENÚNCIA	12	9	3	24
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>153</b>	<b>94</b>	<b>381</b>

NATUREZA	QUANTIDADE	PERCENTUAL
RECLAMAÇÃO	144	37,80%
ELOGIO	29	7,61%
SUGESTÃO	5	1,31%
SOLICITAÇÃO	179	46,98%
DENÚNCIA	24	6,30%
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>	<b>100.00%</b>

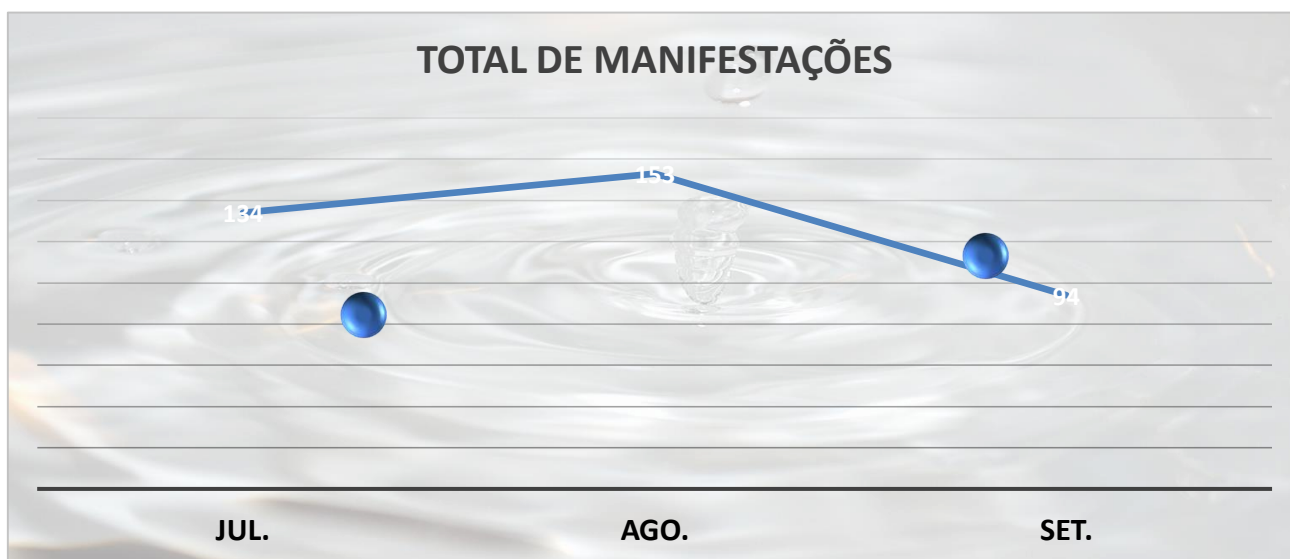
Podemos observar que 84,78% das demandas recebidas pela Ouvidoria Geral e Adjuntas estão relacionadas à “Reclamação” e/ou “Solicitação”.

Quanto às demandas de “informação” e/ou “solicitação”, sugerimos o usuário/cidadão possa explorar mais as informações constantes do Portal da Transparência que esta disponível na pagina oficial da Prefeitura Municipal de Barbacena no endereço: [www.barbacena.mg.gov.br/transparencia](http://www.barbacena.mg.gov.br/transparencia).

Com a criação do programa “**PREFEITURA ITINERANTE**” observamos uma maior aproximação das Ouvidorias com a comunidade, bem como o esclarecimento das suas atribuições e do seu papel. Outra ação importante é buscar a colaboração dos integrantes da Administração no que se refere à manifestação e apresentação de resposta, no prazo estipulado, às demandas que lhes são direcionadas, o que vem ocorrendo, em sua maioria, de forma satisfatória.

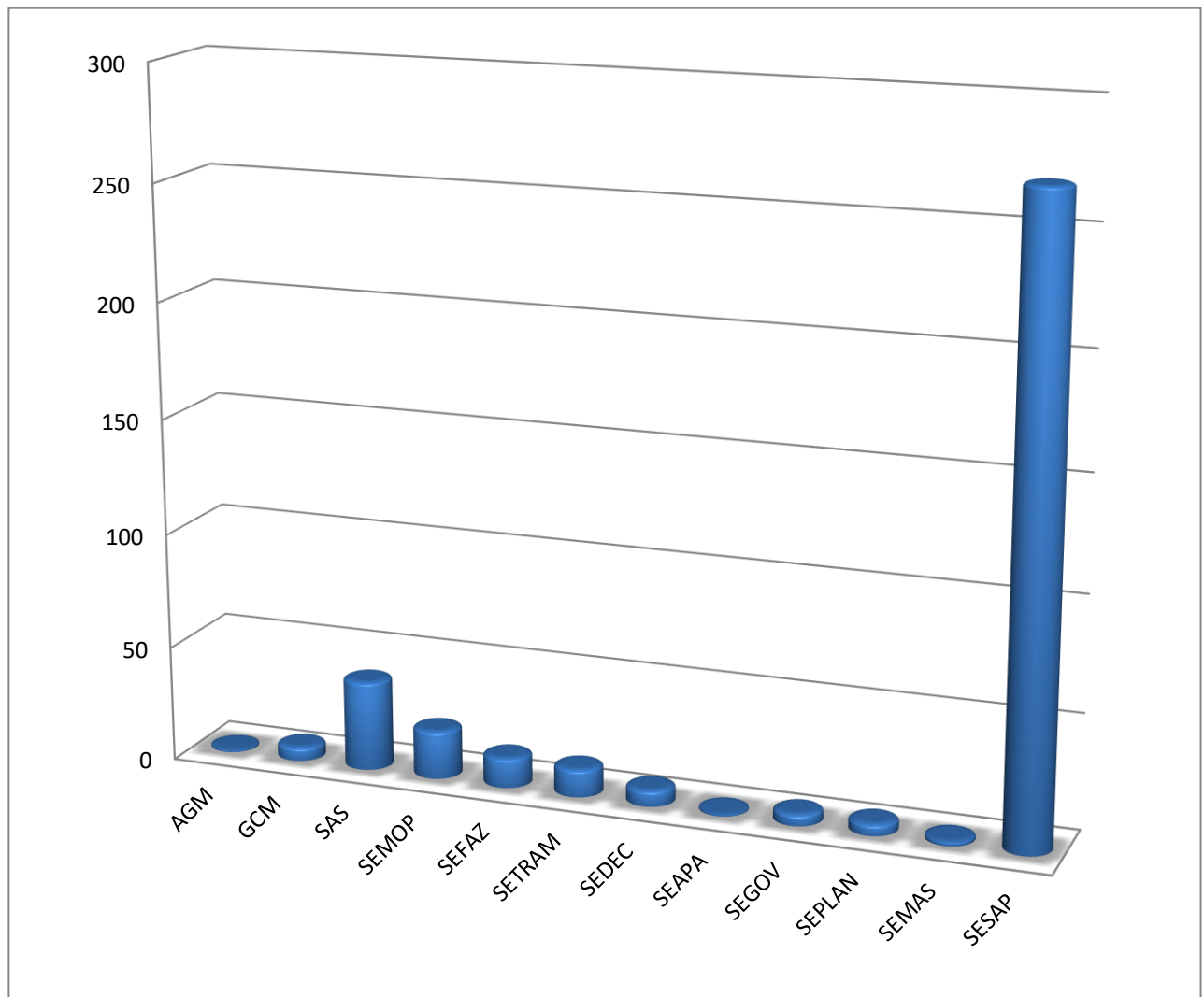
No Trimestre foram recebidas 381 manifestações, o que representa uma média de 127 manifestações mensais.

Observamos um pequeno aumento de 37 demandas apresentadas junto a Ouvidoria Geral e Adjuntas de Barbacena no trimestre em questão, obtendo um percentual superior, comparado ao trimestre anterior, de 10,75%.



Índice de Resolubilidade		
Recebidas	381	
Resolvidas	344	90,28871

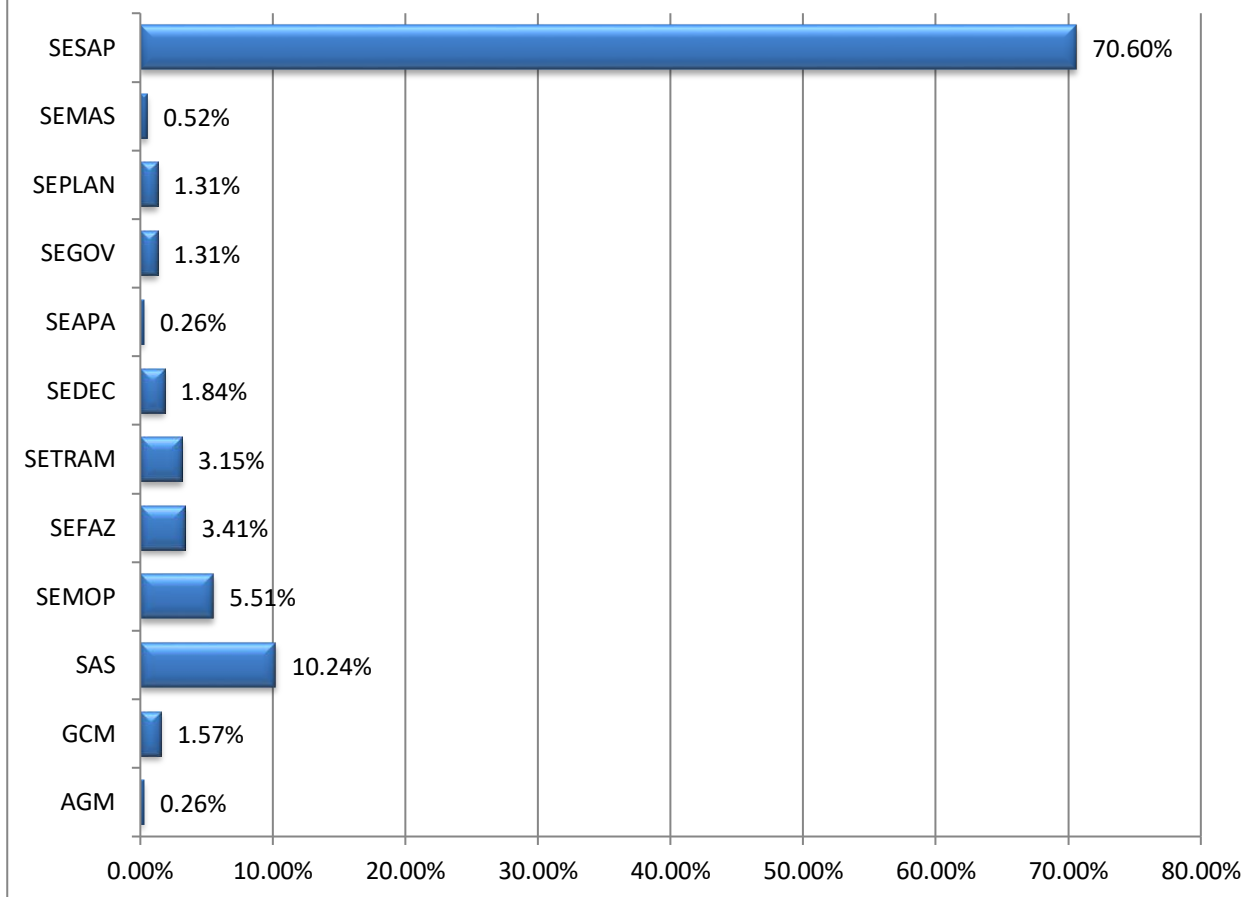
## DEMANDAS POR SETOR JULHO A SETEMBRO DE 2022



SETOR				TOTAL GERAL
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
AGM	0	0	1	1
GCM	2	3	1	6
SAS	14	10	15	39
SEMOP	6	8	7	21
SEFAZ	5	7	1	13
SETRAM	2	4	6	12
SEDEC	2	2	3	7
SEAPA	0	1	0	1
SEGOV	0	5	0	5
SEPLAN	1	3	1	5
SEMAS	2	0	0	2
SESAP	100	110	59	269
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>153</b>	<b>94</b>	<b>381</b>

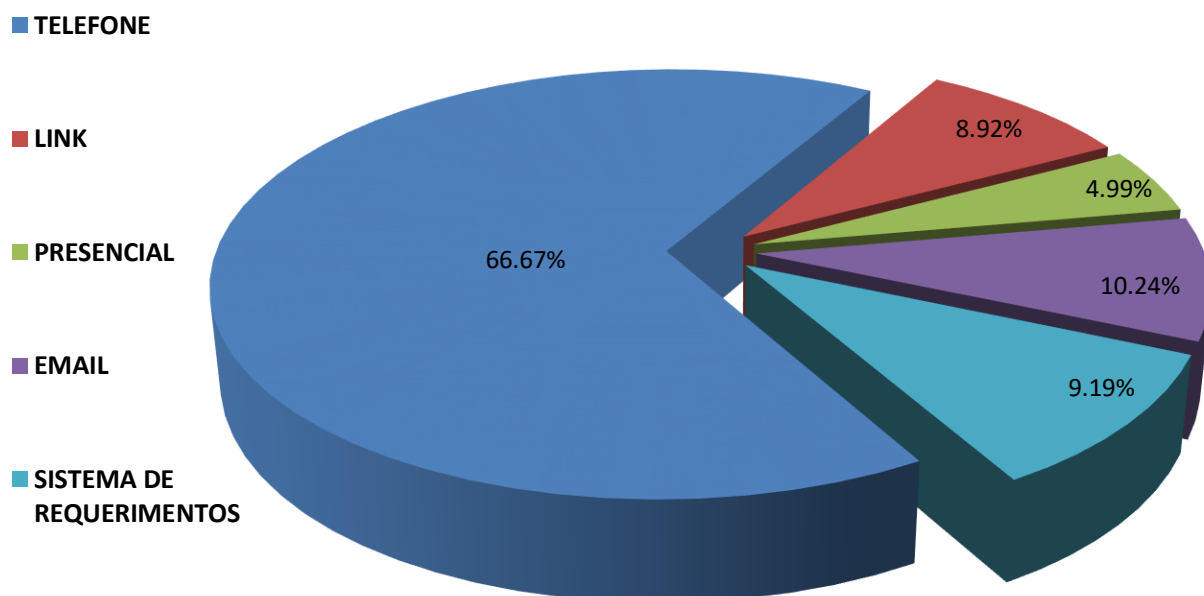


## PERCENTUAL DE MANIFESTAÇÕES POR SETOR



SETOR	PERCENTUAL
<b>SESAP</b>	<b>70,60%</b>
<b>SEMAS</b>	<b>0,52%</b>
<b>SEPLAN</b>	<b>1,31%</b>
<b>SEGOV</b>	<b>1,31%</b>
<b>SEAPA</b>	<b>0,26%</b>
<b>SEDEC</b>	<b>1,84%</b>
<b>SETRAM</b>	<b>3,15%</b>
<b>SEFAZ</b>	<b>3,41%</b>
<b>SEMOP</b>	<b>5,51%</b>
<b>SAS</b>	<b>10,24%</b>
<b>GCM</b>	<b>1,57%</b>
<b>AGM</b>	<b>0,26%</b>

## CANAL DE ATENDIMENTO



CANAL	MANIFESTAÇÕES ATENDIDAS			TOTAL GERAL
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	
TELEFONE	89	109	56	254
LINK	11	12	11	34
PRESENCIAL	6	10	3	19
EMAIL	14	12	9	35
SISTEMA DE REQUERIMENTOS (O.S.)	14	10	15	39
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>153</b>	<b>94</b>	<b>381</b>

## **MENSAGEM DO OUVIDOR**

***O ouvidor é o porta-voz da sociedade na comunicação com o poder público. "É por meio da ouvidoria que se dá a participação social tão importante no sistema democrático. Com suas contribuições - sejam solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios - o cidadão exerce o poder transformador de melhorar a qualidade dos serviços públicos ofertados. Daí a importância de se ter uma ouvidoria atuando como canal de comunicação.***

## **VALORES DAS OUVIDORIAS**

***Legalidade – Garantir que a lei seja cumprida em todas as ocasiões.***

***Impessoalidade – Tratar todos os cidadãos com igualdade, sem distinção.***

***Moralidade – Atender com respeito; manter sob sigilo todas as informações confiadas á ouvidoria.***

***Publicidade – Divulgar no portal da Ouvidoria todos os resultados obtidos pela ouvidoria.***

***Eficiência – Atender e concluir todo o tramite da manifestação em menor tempo possível.***



**PREFEITURA MUNICIPAL DE BARBACENA**  
**Secretaria Municipal de Governo**  
**Ouidora Geral de Barbacena**



# **RELATÓRIO**

## **TERCEIRO TRIMESTRE**

### **2022**

# **OUVIDORIAS**

**EQUIPE:**

**Marco Antônio Coura Paiva – Ouvidor Geral de Barbacena**

**Rhenan Dias de Oliveira – Analista Administrativo**

**Wellington Melo Almada - Assessor de Ouvidoria de Saúde**

**Roberta Francisca Gonçalves de Lima – Atendente Administrativo**

**Marcelo Henrique Marcelino Trindade – Analista Administrativo**

**Élbia Rita de Cassia Romão – Agente Administrativo**

**Helder José Tonholo da Silva– Assessor de Ouvidora da Guarda Municipal**

**Patrícia Imaculada Moreira Pereira – Assessora de Ouvidoria do SAS**