



Prefeitura Municipal de
RIBEIRÃO DAS NEVES

Administração 2021 - 2024

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL 2022



RIBEIRÃO DAS NEVES
2023



Prefeitura Municipal de
RIBEIRÃO DAS NEVES

Administração 2021 - 2024

Moacir Martins da Costa Júnior
Prefeito Municipal

Eric Lucas
Secretário Municipal de Governo e Relacionamento com o Cidadão

Roberta de Souza Ferreira Abreu
Ouvidora Geral do Município



“Não é bastante ter ouvidos para ouvir o que é dito. É preciso também que haja silêncio dentro da alma”.
Fernando Pessoa.



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Ribeirão das Neves tem como missão atender as pessoas com excelência, afim de promover a interlocução entre o cidadão e a administração pública, de forma que a sociedade possa ter suas necessidades atendidas.

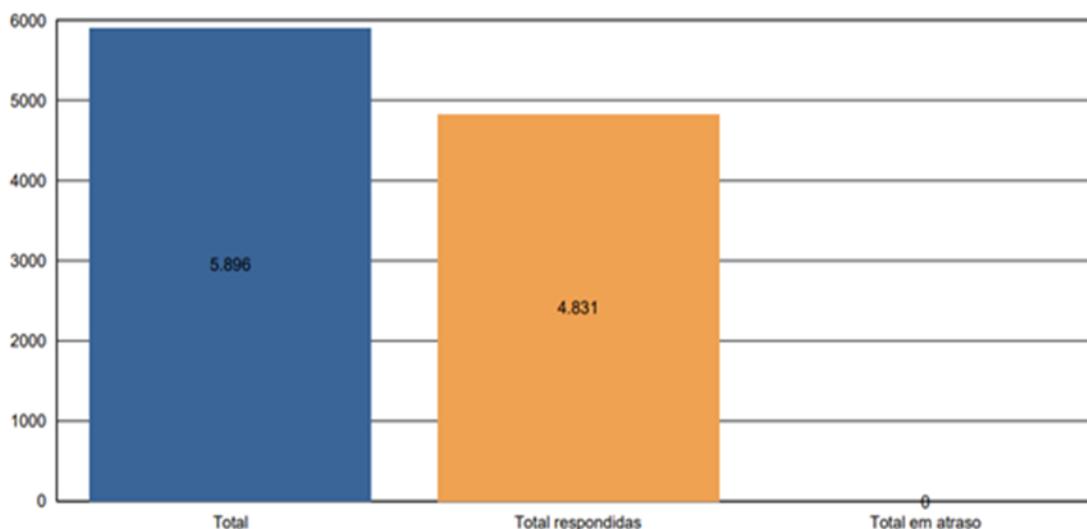
O objetivo deste relatório é informar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria, bem como a estratificação das manifestações (denúncias, elogios, informações, solicitações, reclamações, sugestões) recebidas no período de janeiro a dezembro de 2022.

ANÁLISE DAS DEMANDAS

1- QUANTIDADE DE DEMANDAS DE 2022

Durante o ano de 2022 foram recebidas 5.896 manifestações. O gráfico 1 demonstra as manifestações recebidas apenas pelos dos canais de atendimento¹, ou seja, não engloba os cidadãos abordados no Programa Ouvidoria em Movimento (Projetos: Diligências, Ouvidoria Itinerante e Ouvidoria em Ação).

Gráfico 1 – Manifestações recebidas pelos canais de atendimento pela Ouvidoria no ano de 2022.



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Geral de Ribeirão das Neves.

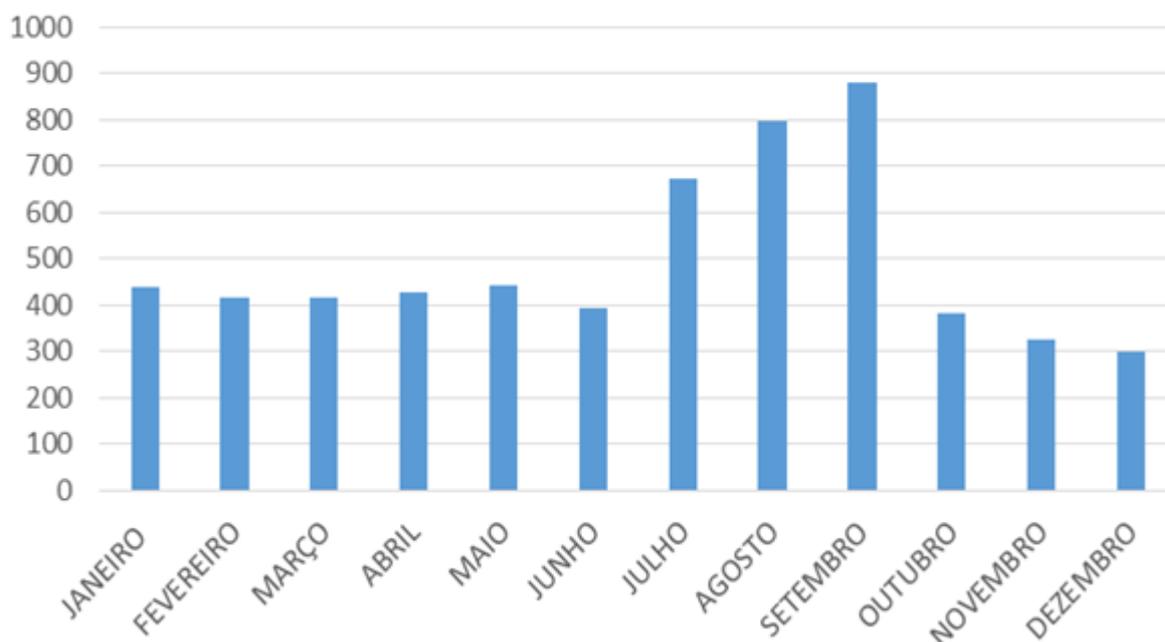
¹ Site (<https://www.ribeiraodasneves.mg.gov.br/ouvidoria>), telefones (3627-6908 / 3627-17 / 156), e-mail (ouvidoria@ribeiraodasneves.mg.gov.br), presencialmente e carta (Endereço: Rua José Bonifácio Nogueira, nº198, Bairro São Pedro – CEP: 33805-490 - Ribeirão das Neves / MG).



2- EVOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

O gráfico 2 demonstra a quantidade de demandas, cadastradas por mês, durante o ano de 2022. Os meses de maiores demandas foram julho, agosto e setembro, devido ao aumento substancial de denúncias referentes a perturbação de sossego.

Gráfico 2 – Demandas cadastradas por mês durante o ano de 2022.

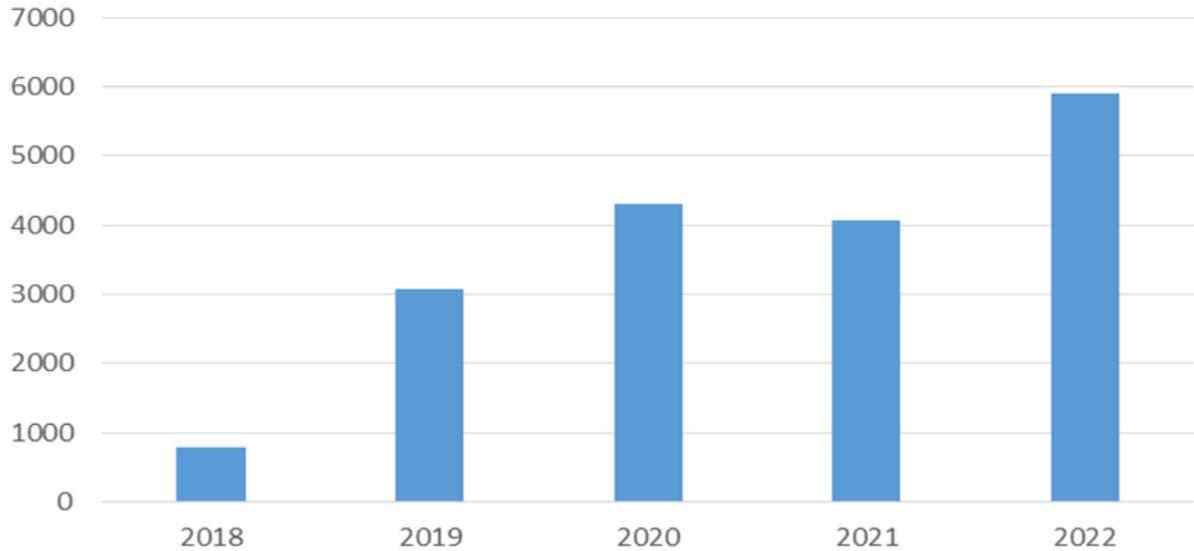


Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Geral de Ribeirão das Neves.

3- HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES

Neste comparativo é possível verificar através do gráfico 3 o crescimento das demandas nos últimos 05 anos, indicando que o cidadão tem utilizado mais a Ouvidoria como canal de interlocução com a Administração Municipal.

Gráfico 3 – Comparativo do crescimento das demandas nos últimos cinco anos.

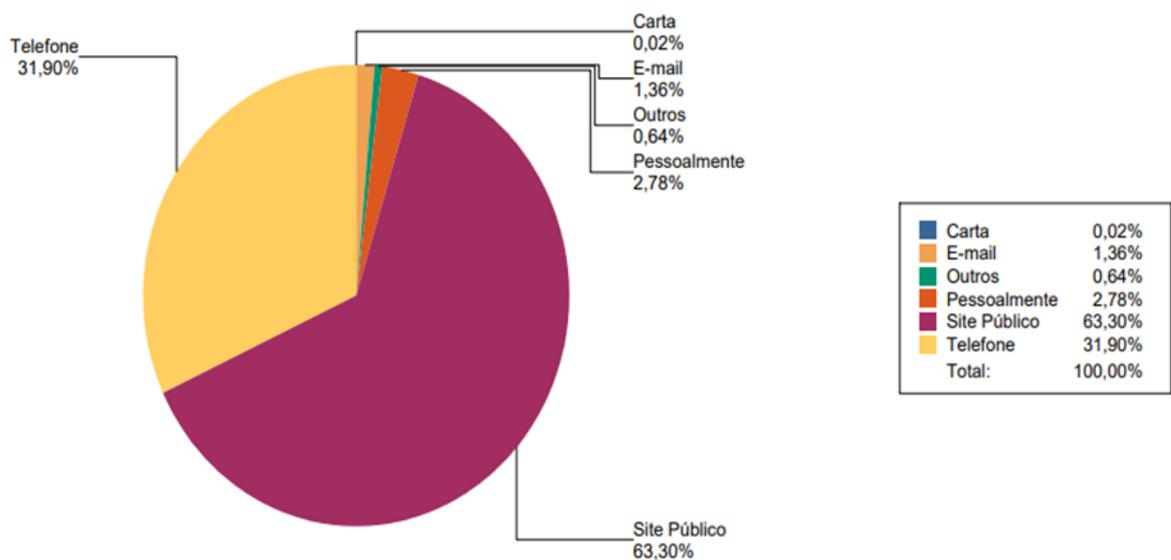


Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Geral de Ribeirão das Neves.

4- PERCENTUAL POR CANAIS

O gráfico 4 apresenta o percentual dos canais de comunicação utilizados durante o ano de 2022.

Gráfico 4 - Percentual dos canais de Comunicação utilizados durante o ano de 2022.

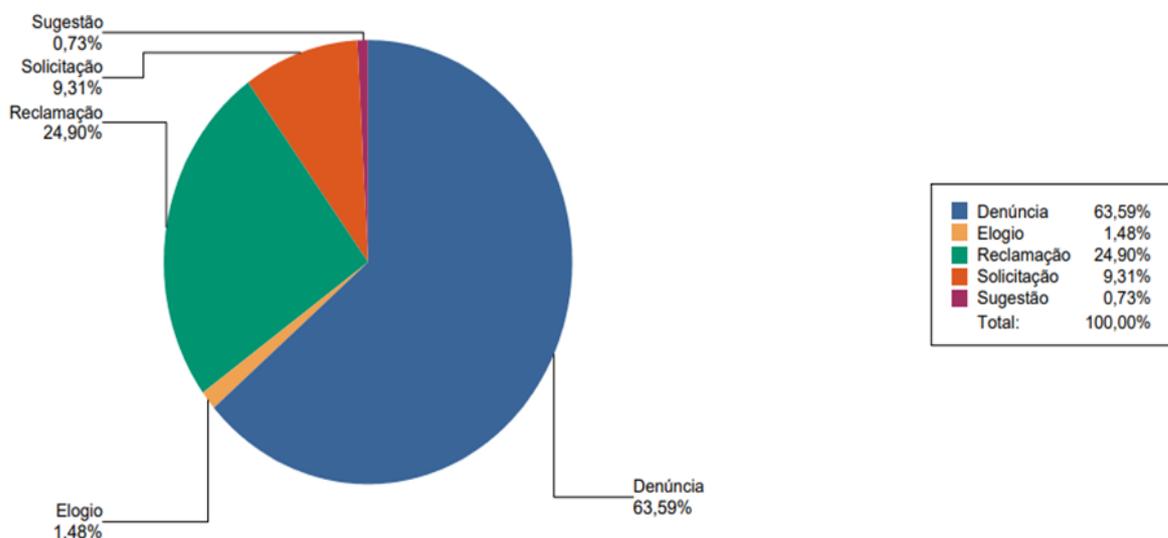


Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Geral de Ribeirão das Neves.

5- PERCENTUAL POR TIPOLOGIA

É possível observar através do gráfico 5 que as denúncias correspondem maior parte das demandas. Este aumento pode ser em decorrência das demandas advindas pela perturbação de sossego.

Gráfico 5 – Tipos de demandas atendidas pela Ouvidoria Geral do Município.



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Geral de Ribeirão das Neves.

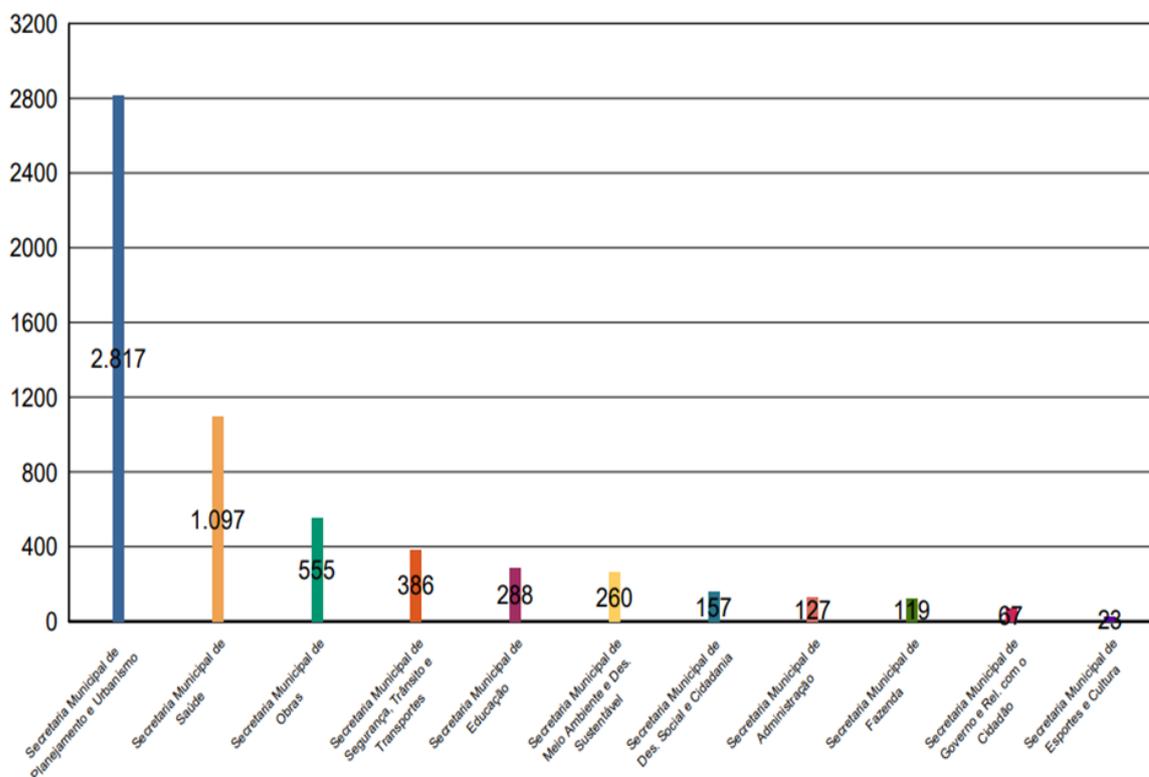
6- QUANTIDADE DE DEMANDAS POR SECRETARIA

A Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo abrange a maior parte das manifestações relativo a: perturbação de sossego, lote sujo e construção irregular. A saúde, provavelmente, atingiria maior número de demanda se não houvesse a Ouvidoria SUS². De toda forma, atinge o segundo lugar com a maior parte das demandas, principalmente pela falta de: médico, remédio, consultas especializadas, insumos, etc. A Secretaria Municipal de Obras representa o terceiro lugar, sendo a falta de capina, solicitação de tapa-buracos e reclamações da coleta seletiva as maiores ocorrências. O gráfico 6 elucida o percentual de manifestações por Secretaria.

² SUS – SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE.



Gráfico 6 - Percentual de demandas por Secretaria.

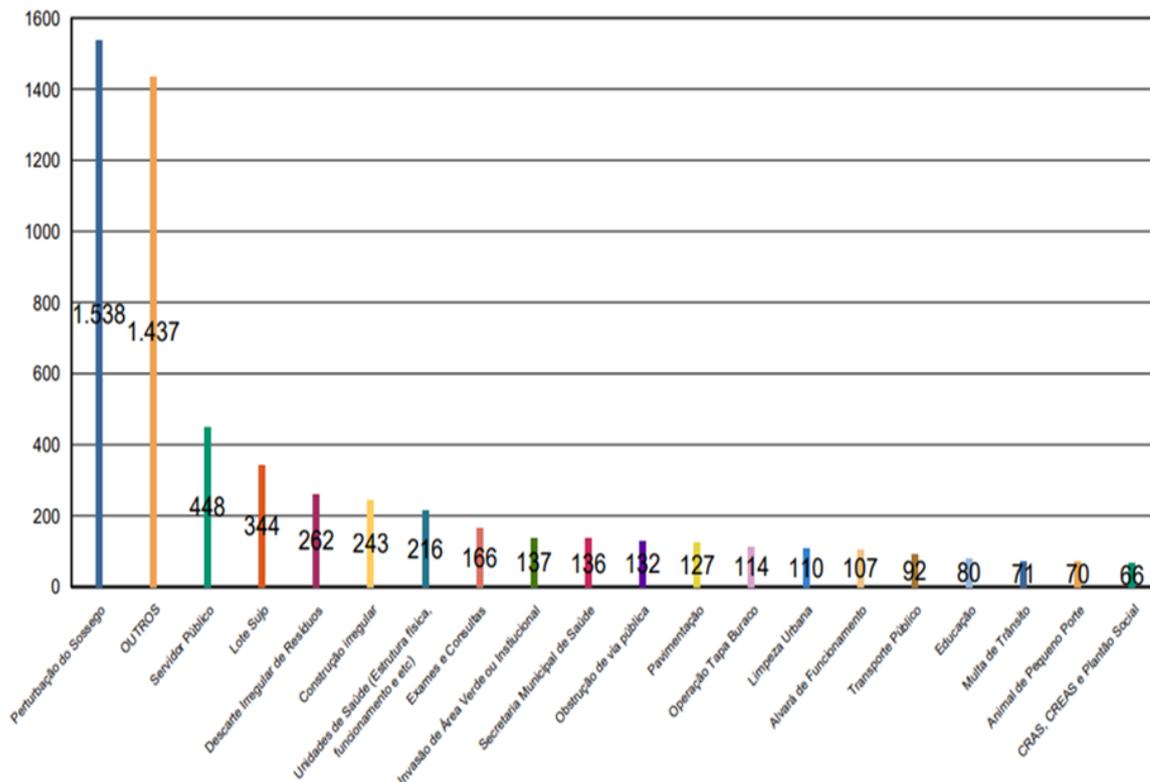


Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Geral de Ribeirão das Neves.

7- QUANTIDADE DE DEMANDAS POR ASSUNTO

O gráfico 7 demonstra o número de demandas por assunto no ano de 2022.

Gráfico 7 - Número de demandas por assunto.



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Geral de Ribeirão das Neves.

8- DETALHAMENTO DAS DEMANDAS POR SECRETARIAS E POSSÍVEIS SUGESTÕES

Abaixo será apresentado as demandas mais recorrentes no ano de 2022 e possíveis encaminhamentos.

- **SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO:** As demandas referem-se em sua maioria:
 - Reclamações de lâmpadas queimadas - as demandas têm sido atendidas em tempo hábil e a quantidade diminuiu substancialmente em relação aos anos de 2018, 2019 e 2020;
 - Demandas em relação ao RH³ – são questões individuais (casos específicos) e tem sido atendida/respondida em tempo hábil, obedecendo o fluxo e a legislação vigente;

³ Gerência de Recursos Humanos.



- Solicitação de melhoria do portal de transparência e de informações, principalmente referente a contratos licitados. Sugere-se maior facilidade e simplicidade na acessibilidade do portal de transparência da Prefeitura, inclusive com a disponibilização dos contratos licitados e outras informações pertinentes, afim de atender a legislação de forma mais eficiente e eficaz.

- **SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E CIDADANIA:**
 - Reclamações referentes aos CRAS: Atendimento e agendamento dos CRAS extremamente precário, com fila enormes, quantidade de senhas insuficientes a demanda da região. Sugere-se a parceria com o Governo Federal para abertura de mais CRAS na cidade, plantões extras (sábados, horários diferenciados) e participação no Programa Prefeitura no Bairro (existe uma grande procura, porém atualmente são fornecidas somente informações e orientações).

- **SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO:** As demandas em sua maioria referem-se: demora na contratação de professor de apoio (inclusão), denúncias de acúmulo de cargo, processo seletivo (questões individuais). As demandas têm sido avaliadas e quando necessárias tomadas as devidas providências em tempo hábil.

- **SECRETARIA MUNICIPAL DE ESPORTE E CULTURA:** A respectiva secretaria não apresenta grandes demandas. As manifestações apresentadas referem-se à conservação das academias livres e falta de manutenção do parque ecológico (capina, manutenção dos banheiros e segurança, este último relacionado a Guarda Municipal).

- **SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA:** Dúvidas recorrentes em relação a nota fiscal, ISSQN, IPTU. As demandas têm sido encaminhadas diretamente para a Sala Mineira. Sugestão: conferências e/ou seminários, on-line e presencial, quanto as obrigações fiscais e documentais das MEI e empresas do município.

- **SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E REALCIONAMENTO COM O CIDADÃO:**
 - Demandas pontuais do PROCON, devidamente apuradas e tomadas providências quando necessário.



- As reclamações a respeito do portal da transparência e site da Prefeitura são constantes no que se refere a atualização dos horários de ônibus e a falta de conteúdos no portal da transparência da Prefeitura. Sugere-se maior facilidade e simplicidade acessibilidade do portal de transparência e do site da Prefeitura, inclusive com a disponibilização dos contratos licitados e outras informações pertinentes, afim de atender a legislação de forma mais eficiente e eficaz.

- **SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL:**

- Reclamações referente a corte ou poda de árvores – existe uma resistência do cidadão na abertura de protocolo, principalmente quando o indivíduo arbóreo está localizado no imóvel vizinho. A Ouvidoria está trabalhando para orientar o cidadão na importância de informar o responsável quanto a abertura de processo de autorização e, conseqüentemente, da responsabilidade do corte ou poda.

- Solicitação de campanha de conscientização de descarte de lixo – é comum a população solicitar o serviço de orientação da vizinhança quanto ao correto descarte de resíduos. A Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Des. Sustentável tem atendido as demandas sempre que possível.

- **SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS:** Reincidência de reclamações referentes a:

- Solicitações de asfalto - O Programa Asfalto Novo trouxe grandes benefícios para a cidade, pois várias ruas do município foram asfaltadas. De toda forma, ainda é grande a demanda por pavimentação asfáltica, em decorrência das ruas de terra ou com calçamento ruim (pedras soltas e buracos).

- Reclamações referentes a buracos em via pública e falta de rede pluvial: A falta de um projeto de construção e de manutenção das redes pluviais trazem recorrentes problemas como: inundações, buracos (grande índice de reclamações, principalmente no período chuvoso), etc. Ribeirão das Neves possui um relevo acidentado⁴, onde instalações de redes pluviais eficazes se fazem necessárias. Porém, sabe se que obras desta magnitude abrangem grandes projetos e recursos sendo necessário a parceria com o Governo Estadual e Federal para a realização dos mesmos.

⁴ O relevo de Ribeirão das Neves é caracterizado por baixas altitudes, com médias em torno de 800 a 900 metros, considerados, assim, como morros, colinas e planícies.



- Falta de limpeza e capina das vias públicas – infelizmente o serviço de capina não abrange toda a cidade. Necessário a busca de recurso e/ou financiamento para a ampliação do serviço.

• **SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E URBANISMO:**

- Perturbação de sossego – estabelecimentos comerciais com o volume de som extremamente alto. No ano de 2022 foi realizada reunião com a Polícia Militar, com o objetivo de aprimorar a fiscalização. Observa-se a necessidade de maiores exigências na liberação de alvarás de bares e restaurantes, como por exemplo: acústica, fiscalização de bombeiros (saída de emergência) e cursos de orientações para os proprietários, principalmente quanto a perturbação de sossego. Os cursos poderiam ser realizados pela Sala Mineira do Empreendedor como forma de conscientização.

- Lote sujo – Apesar da ampliação das visitas e notificações por parte da Gerência de Fiscalização e Funcionamento, em 2022, ainda existem muitas demandas referentes a lotes sujos. Sugere-se uma campanha de conscientização da população, em parceria com o setor de zoonoses do município, quanto ao dever do proprietário do imóvel de manter o local limpo, cercado e com passeio.

- Construção irregular – as reclamações são em sua maioria por construções sem acompanhamento técnico e alvará, invasão de logradouro público (como por exemplo rampas) e edificações que retiram a privacidade dos vizinhos (principalmente em muro de divisa).

- **SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE:** as principais manifestações estão relacionadas com: falta de médico nos ESF⁵, demora na marcação das consultas especializadas; demora na marcação de cirurgias, falta de insumos (agulhas de tamanhos específicos, macas, cadeiras, remédios, papel toalha, lençol, etc.) nas unidades de urgência, denúncias e reclamações sobre a conduta de servidores, precariedade da estrutura física da UPA⁶ Justinópolis.

⁵ A Estratégia Saúde da Família (ESF) é o modelo assistencial da Atenção Básica, que se fundamenta no trabalho de equipes multiprofissionais em um território.

⁶ Unidade de Pronto Atendimento.



- **SECRETARIA MUNICIPAL DE SEGURANÇA, TRÂNSITO E TRANSPORTE:**
 - Veículo abandonado – recorrentes demandas. Sugere-se que a Transneves seja orientada quanto a atenção e possíveis tomadas de providências (atuações e/ou remoções) destes veículos durante as fiscalizações rotineiras.
 - Recurso de multa e demora na baixa de multas – os cidadãos estão sendo orientados a procurar a JARI conforme legislação vigente.
 - Transporte público – o transporte público tem sido grandiosamente alvo de reclamações desde 2019, sem melhoras do serviço. As reclamações referem-se: veículo em péssimas condições (com goteiras, sujo, quebrados, etc.), não cumprimento dos horários, pouca quantidade de ônibus (não são suficientes diante de uma cidade dormitório)

ATIVIDADES, PROGRAMAS E PROJETOS DESENVOLVIDOS

- **OUVIDORIA EM MOVIMENTO**

A Ouvidoria em Movimento é um programa desenvolvido pela Ouvidoria Geral de Ribeirão das Neves com o intuito de executar processos de relacionamento com os cidadãos, com o objetivo de promover a maior participação e controle da comunidade, na avaliação do desempenho institucional e na proposição de diretrizes para a sua atuação.

Na busca de aproximar da população, levamos a Ouvidoria ao indivíduo, promovendo participação popular e o exercício da democracia⁷, superando a atuação pautada exclusivamente na demanda espontânea.

Reconhecer que a comunidade sabe das suas necessidades, que tem domínio de suas realidades, mas que necessitam das condições para efetivar estas transformações, é um grande passo para o desenvolvimento das políticas públicas⁸.

⁷ Democracia é o governo em que o povo exerce a soberania; sistema político em que os cidadãos elegem os seus dirigentes por meio de eleições periódicas.

⁸ Políticas públicas ações coordenadas pelo município com objetivo público, isto é, coletivo, que impactam diretamente em nossas vidas porque eles são parte do nosso cotidiano em sociedade. Elas se traduzem em políticas econômicas, políticas administrativas e políticas sociais.



Desta forma, o Programa Ouvidoria Em Movimento, surge como oportunidade para dialogar com este cidadão, legitimando a “voz” da sociedade.

O Programa é constituído por quatro projetos:

- Diligências – Diante de demandas recorrentes⁹ de um serviço e/ou setor da Prefeitura, a Ouvidoria realiza visitas as unidades mencionadas, com o objetivo de realizar uma escuta imparcial e qualificada dos servidores públicos. Em 2022 foram realizadas 03 diligências nos respectivos setores: Gerência de Fiscalização e Funcionamento, Transporte Sanitário e UPA Justinópolis. Ao todo 171 funcionários foram entrevistados.

- Ouvidoria Itinerante e Projeto Levantamento de Dados – A Prefeitura de Ribeirão das Neves criou o Projeto Prefeitura no Bairro na busca de levar os diversos serviços da Prefeitura aos cidadãos, nos diferentes bairros da cidade, em horários especiais (noturno). Durante as visitas in loco, nos dias que antecederam a Prefeitura no Bairro (geralmente na segunda, terça e quarta-feira da mesma semana) foram realizados os seguintes projetos: Projeto Ouvidoria Itinerante: divulgação da Ouvidoria, acolhimento de manifestações e disponibilização de informação ao cidadão; O Projeto Levantamento de Dados: abordagem aleatoriamente de cidadãos (nas ruas próximas onde foi realizado o projeto Prefeitura no Bairro e nos equipamentos públicos de abrangência) e realização das perguntas do respectivo projeto. No momento da abordagem foi repassado informações sobre a Ouvidoria, explicando o objetivo do projeto, divulgando o dia de sua realização, e, havendo consentimento, foram realizadas 10 (dez) perguntas, conforme questionário pré-elaborado. Ao todo foram abordados 431 cidadãos que responderam ao questionário.

- Ouvidoria Em Ação - Pautada na Lei Federal nº13.460/2017, em que o usuário pode avaliar os serviços públicos prestados em categorias: como a qualidade do atendimento e a satisfação com o serviço, o Projeto Ouvidoria em Ação propõe aproximar do cidadão e levantar opiniões, afim de avaliar os eventos realizados pela Prefeitura Municipal de Ribeirão das Neves. Desta forma, a Ouvidoria participou de duas grandes festas da cidade: II Arraia Neves e da 83ª Festa de Agosto. Nestas ações foram abordados ao todo 1.669 cidadãos.

⁹ Demandas recebidas através dos canais convencionais da Ouvidoria.



Ao final dos projetos, foram entregues a Secretaria Municipal de Governo e Relacionamento com o Cidadão os relatórios de cada atividade, com os respectivos resultados, para que pudessem ter ciência, analisar e definir as prioridades e melhorias a serem adotadas.

É pertinente apontar que durante as diversas manifestações recebidas, tanto no Projeto da Ouvidoria em Ação como na Ouvidoria Itinerante e Levantamento de Dados, sempre sobressai assuntos de demandas diárias, como, por exemplo, a falta de médico nas unidades de saúde. Legitimando, assim, as demandas espontâneas e a necessidade de políticas públicas de médio e longo prazo, para suprir estas carências.

· **DECRETO Nº 166/2022**

Regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da Administração Pública, e dá outras providências. O presente decreto foi publicado em 04/11/2022 no Diário Oficial dos Municípios Mineiros.

· **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA – MPMG-OUVIDORIA/AMM Nº 01/2021/ Nº MPMG 096/2021**

Assinatura do acordo, em 07/11/2022, entre a Ouvidoria do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por intermédio da Ouvidoria Geral do Município, e a Prefeitura de Ribeirão das Neves, visando colaboração na facilitação da tramitação, resposta e solução de manifestações apresentadas, com a racionalização e melhoria do atendimento ao cidadão.

• **REDE OUVIR**

Em 2022 a Ouvidoria Geral do Município começou a participar das reuniões da Rede Ouvir – Rede Mineira de Ouvidoria Públicas. O objetivo é possibilitar o fortalecimento e a ampliação das ouvidorias públicas na sua atuação independente, mas de forma integrada, multidisciplinar e multicultural.



CONCLUSÃO

O ano de 2022 foi marcado pelo retorno das atividades presenciais, após as restrições colocadas pela pandemia do COVID-19.

Neste sentido, a Ouvidoria buscou aproximar dos cidadãos, através do Programa Ouvidoria em Movimento, pois estamos certos da importância do acolhimento, da entrega de soluções e de respostas conclusivas ao manifestante.

Além disso, foi feita uma força tarefa para a conclusão de todas as demandas pendentes desde 2018 e com o devido retorno ao cidadão.

Acreditamos que estamos no caminho certo para atingir o objetivo de consolidar a Ouvidoria como exercício da cidadania e controle social, pois através desse diálogo, entre o Estado e a sociedade, é possível que a gestão pública haja de forma eficiente, específica e em sintonia com as demandas da população. Quanto mais próximo dos cidadãos melhor o entendimento das manifestações, melhor o atendimento e satisfação destes.

REFERERÊNCIA

- A Psicologia nas Políticas Públicas - com Rafael Vieira <https://www.youtube.com/watch?v=jJdzzGdRFVk> ; (Acesso 27/01/2023)
- Democracia – Dicionário Definições de Oxford Languages; (Acesso 27/01/2023)
- Lei Nº13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos;
- Lei Nº12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Relatório-gráficos-ouvidoria 2022
<https://www.ribeiraodasneves.mg.gov.br:8002/login.aspx?ReturnUrl=%2f> acesso em 10/02/2023.

Ribeirão das Neves, 23 fevereiro de 2023.

Roberta de Souza Ferreira Abreu.

Gerência de Ouvidoria.

Prefeitura Municipal de Ribeirão das Neves.