



Prefeitura Municipal de
RIBEIRÃO DAS NEVES
Administração 2025-2028

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM
RELATÓRIO ANUAL
2024





Prefeitura Municipal de Ribeirão das Neves

Moacir Martins da Costa Junior - Prefeito

Secretaria Municipal de Governo e Relacionamento com o Cidadão

Erik Lucas da Fonseca - Secretário

Ouvidoria Geral do Município

Gislene José Eustáquio Silva- Ouvidora

Em Isaías 55:3 lemos: 'Inclinaí os ouvidos e vinde a mim; ouvi, e a vossa alma viverá'. Esse versículo destaca a importância de uma escuta verdadeira e atenta, que vai além da simples audição – é uma escuta que transforma e dá vida.

Da mesma forma, a missão da Ouvidoria exige mais do que apenas ouvir: é preciso acolher cada manifestação com atenção, empatia e responsabilidade. Ouvir com integridade é o primeiro passo para agir com retidão e ética, promovendo justiça, transparência e confiança nas relações



SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Introdução	05
3. Manifestações Recebidas – Ouvidoria	06–07
4. Formas de Registros/Entrada	08
5. Manifestação por categorias- tipologia	09
6. Quantitativo de Manifestações por Secretarias	10–11
7. Análise de Pedidos de Acesso à Informação	12
8. Quantitativo de Solicitações de Informação por Secretaria	13
9. Prazos	14
10. Análise das Manifestações por Secretaria e Possíveis Sugestões	15–18
11. Ações da Ouvidoria	19
12. Conclusão	21–22
13. Referências	23



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria – OGM se destaca como um **espaço democrático de comunicação entre o cidadão e a Administração Municipal**. Ao receber, analisar e responder solicitações, sugestões, elogios, denúncias, reclamações e pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria promove a transparência, contribuindo significativamente para o aprimoramento da prestação dos serviços públicos.

Este serviço foi concebido para garantir a escuta qualificada, o tratamento imparcial das demandas e a promoção de melhorias contínuas nos serviços prestados. **A Ouvidoria atua de forma autônoma e sigilosa, assegurando ao manifestante o direito à confidencialidade**, conforme Trata-se da Lei nº 13.709/2018 **LGPD**–Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Por que utilizar a Ouvidoria?

- Para **contribuir** com sugestões voltadas à melhoria dos serviços e processos;
- Para **registrar insatisfações** que não foram solucionadas pelos canais convencionais de atendimento;
- Para **apresentar elogios** ou reconhecer boas práticas;
- Para **relatar condutas inadequadas**, com a segurança do sigilo garantido;
- Para exercer, de forma cidadã e responsável, **o direito de ser ouvido**.



2. INTRODUÇÃO

Em atendimento ao disposto nos Artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 166/2022, de 4 de novembro de 2022, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) apresenta o Relatório Anual referente ao exercício de 2024. Este documento reúne dados, indicadores e sugestões extraídos das manifestações encaminhadas pelos cidadãos, bem como informações sobre os projetos desenvolvidos ao longo do período.

O presente relatório tem como objetivo principal subsidiar a gestão municipal com informações relevantes e estratégicas para a tomada de decisões voltadas à correção de falhas sistêmicas e ao aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados à população. A análise aqui contida busca fortalecer a cultura da escuta ativa, da participação social e da transparência na administração pública.

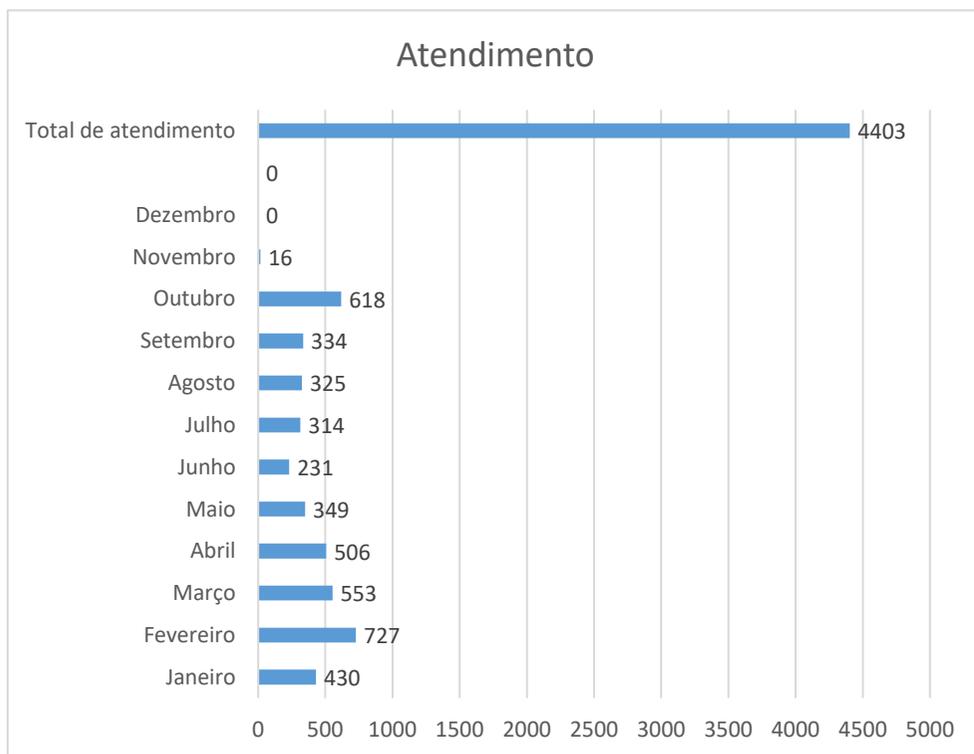
Nos tópicos a seguir, serão apresentados os dados quantitativos e qualitativos das manifestações registradas, permitindo uma visão ampla das demandas recebidas e das ações adotadas pela Ouvidoria em resposta às necessidades da comunidade.



3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

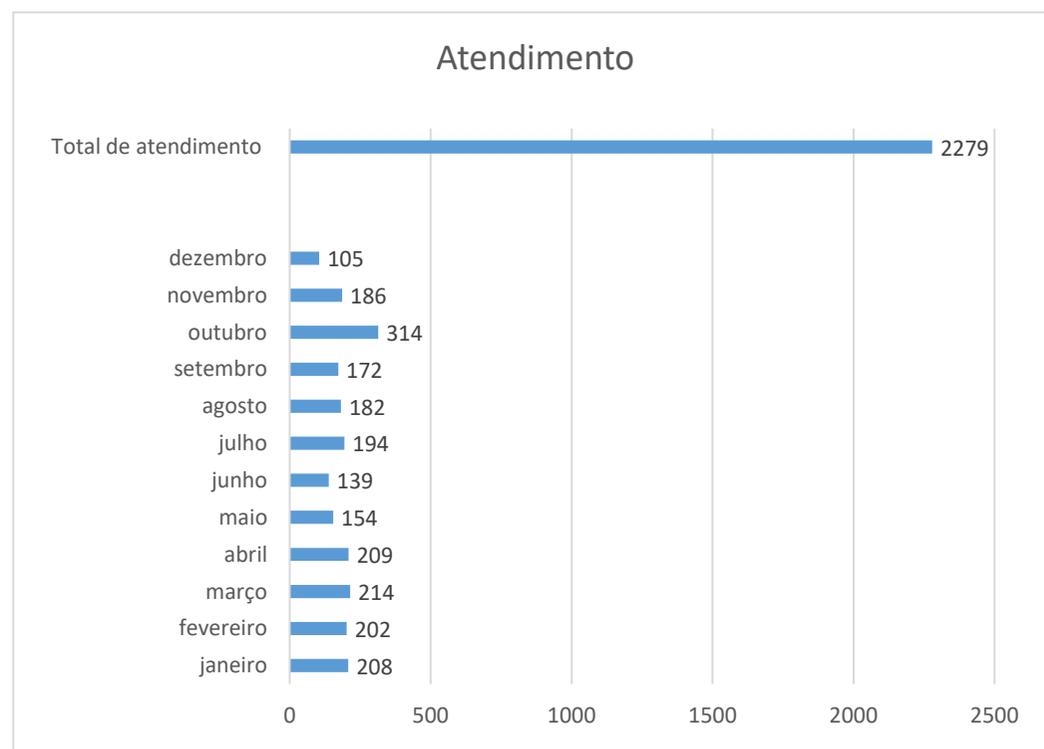
Em 2024, foram registradas um total de **7004 manifestações**, sendo que **4403** manifestações foram registradas no **sistema digital EOUVE**, **2279** manifestações registradas no sistema digital **OUVIDOR SUS** e **322** manifestações foram **registradas manual**, conforme demonstra os gráficos 01,02 e 03

Gráfico 01



Fonte: Banco de dados sistema digital EOUVE

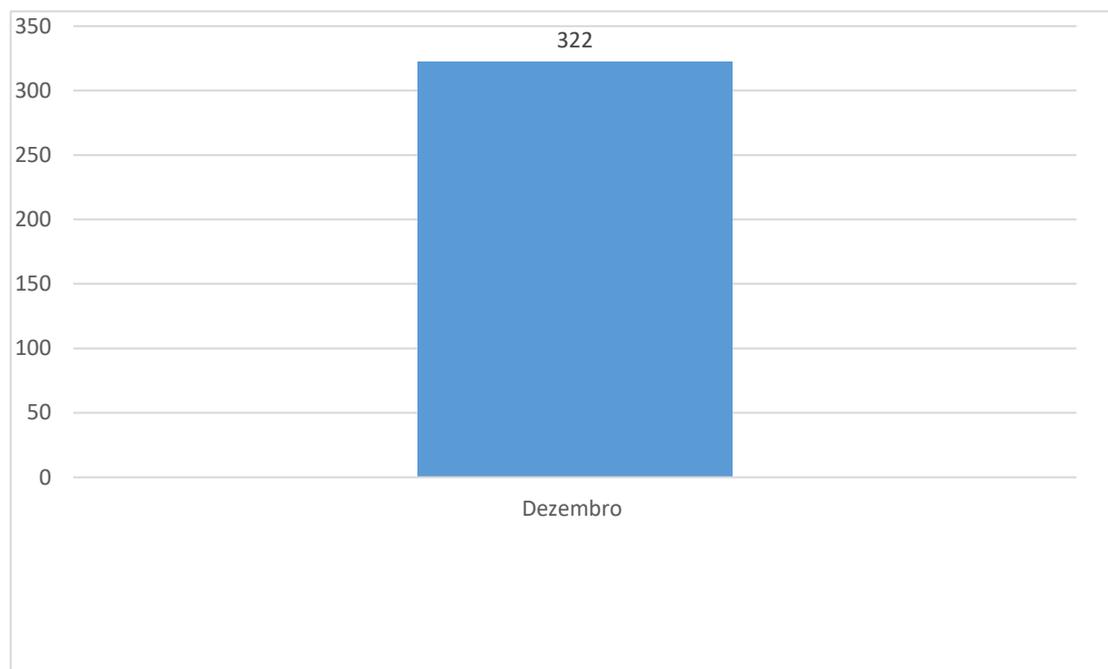
Gráfico 02



Fonte: Banco de dados sistema digital OUVIDOR SUS



Gráfico 03



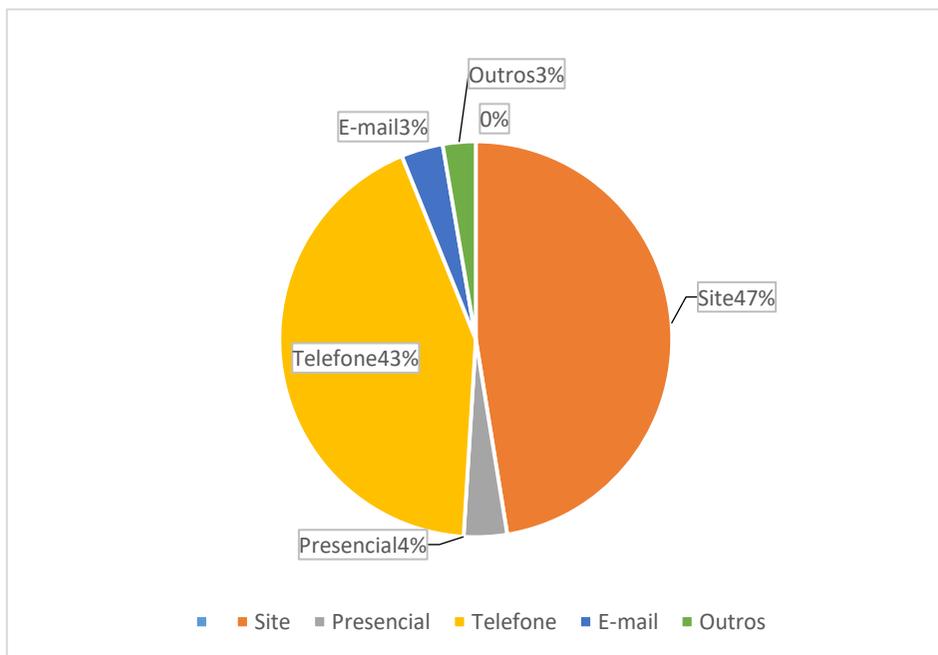
Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Geral do Município sistema digital OUVIDOR SUS



4. FORMAS DE REGISTROS / ENTRADA

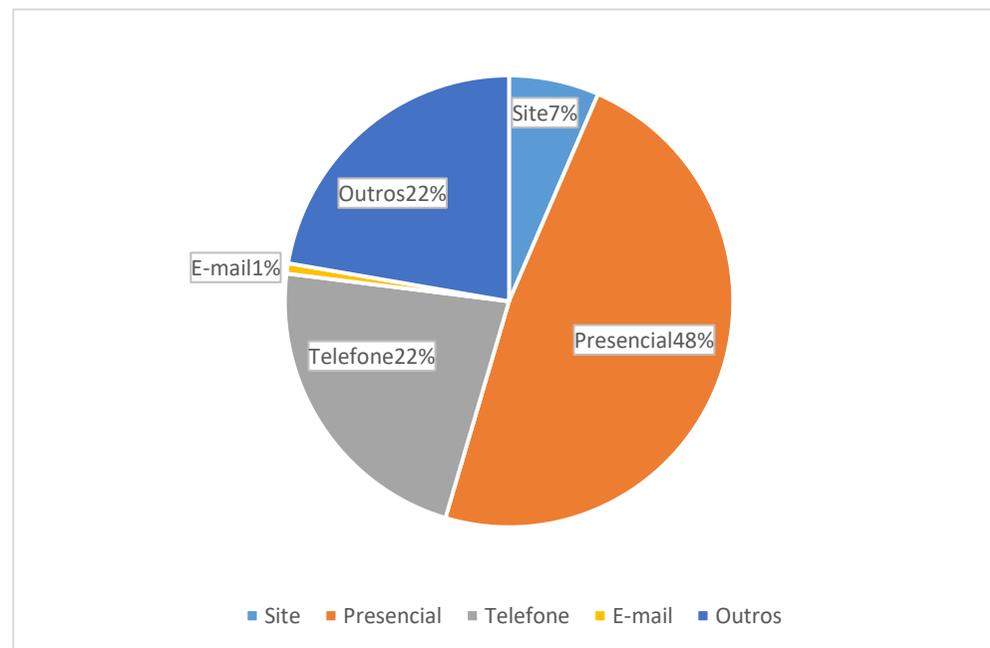
A maior parte dos manifestantes escolhe o **site para registrar suas demandas, exceto quando o assunto é saúde**. Nesse caso, a população prefere se manifestar presencialmente. Isso nos revela algo essencial: quando o tema é saúde, o cidadão busca acolhimento, escuta ativa e a segurança de ser compreendido olho no olho.

Gráfico 04



Fonte: Banco de dados sistema digital EOUVE

Gráfico 05



Fonte: Banco de dados sistema digital OUIDOR SUS

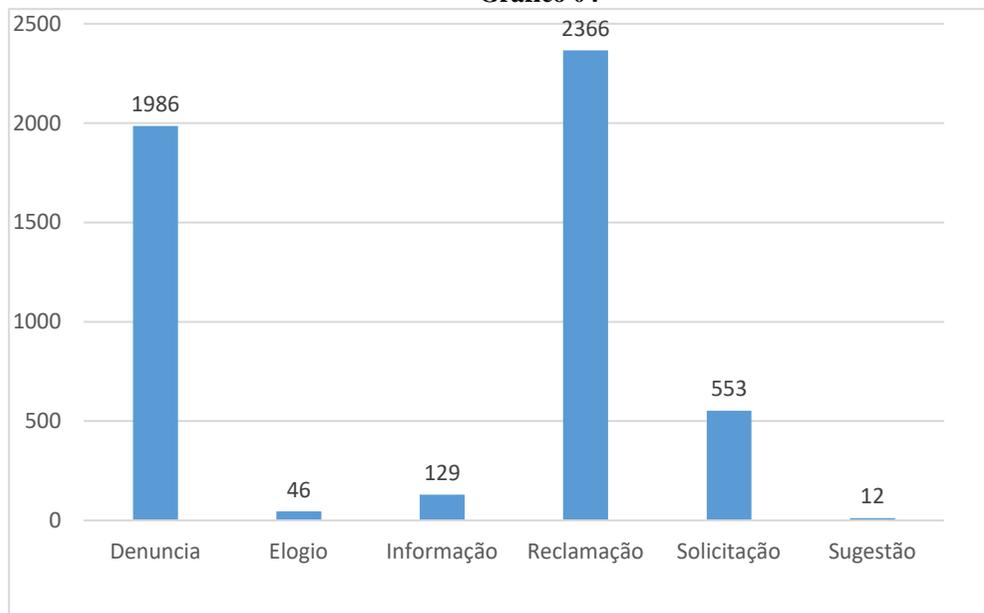


5. MANIFESTAÇÃO POR CATEGORIAS- tipologia

Ao analisar a tipologia das manifestações recebidas, **observa-se uma distinção significativa conforme a área temática envolvida. Para as secretarias como Educação, Assistência Social, Tributos, Administração e demais áreas administrativas, a maioria das manifestações classificam-se como denúncias e reclamações.**

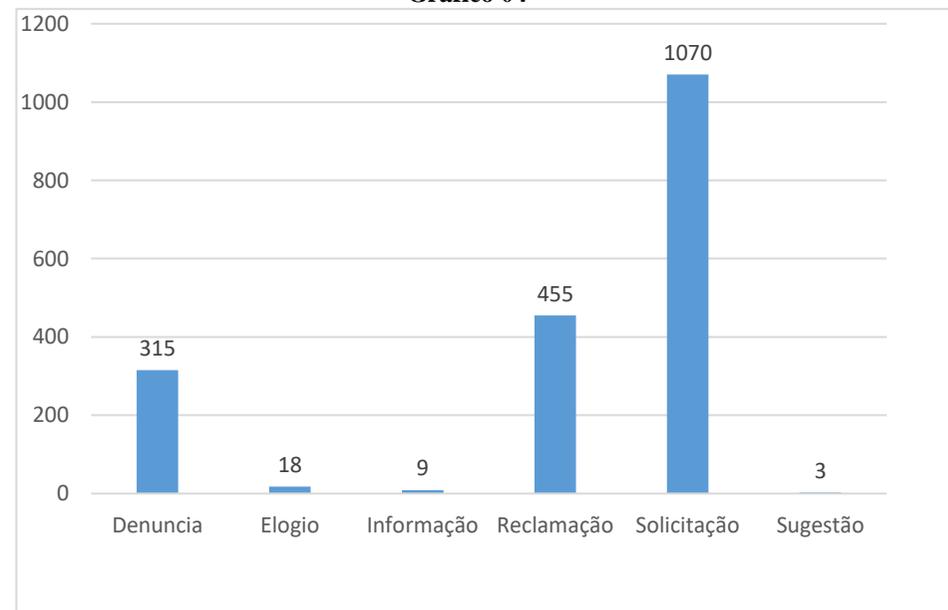
Em contrapartida, **quando se trata da área da Saúde, a tipologia predominante é de solicitações.** Nesses casos, os cidadãos buscam, sobretudo, acesso a serviços, agendamentos, informações sobre atendimentos médicos e encaminhamentos, o que demonstra uma postura mais voltada à busca de solução do que à crítica ou denúncia.

Gráfico 04



Fonte: Banco de dados sistema digital EOUVE

Gráfico 04



Fonte: Banco de dados sistema digital OUVIDOR SUS



6. ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÃO POR SECRETARIA

Em **primeiro lugar**, a **Secretaria Municipal de Saúde** lidera em volume de manifestações. A maior parte dessas demandas refere-se à **disponibilidade de medicamentos, agendamentos de cirurgias e consultas médicas**.

Na **segunda posição**, a **Secretaria Municipal de Planejamento e Urbanismo** registra uma série de reclamações sobre **lotes sujos, perturbação de sossego e construções irregulares**. Diante disso, a ouvidoria sugere intensificar a fiscalização urbana e, ao mesmo tempo, reforçar a comunicação com os cidadãos sobre suas responsabilidades e deveres.

O **terceiro lugar** é ocupado pela **Secretaria Municipal de Meio Ambiente**, onde a pauta principal são os pedidos de **corte e poda de árvores e denúncias referente a crime ambiental**. Esse tipo de solicitação revela tanto a preocupação com a segurança quanto o desejo por uma cidade ambientalmente equilibrada

Em **quarto lugar**, a **Secretaria Municipal de Obras** se destaca pelas demandas relacionadas à **capina, limpeza de ruas e coleta de lixo, tapa buraco**. Este é um indicador direto da percepção de cuidado com o espaço urbano. Um ambiente limpo e bem mantido eleva a autoestima da população e reforça o senso de pertencimento.

Na **quinta posição**, temos a **Secretaria Municipal de Educação**, com manifestações relativas a **denúncias de acúmulo de cargo, processos seletivos**. As demandas registradas indicam pontos de atenção que devem ser enfrentados com planejamento, investimento e escuta ativa dos profissionais da rede.

Por fim, em **sexto lugar**, está a **Secretaria Municipal de Segurança, Trânsito e Transporte**, com foco em **carros abandonados, guarda municipal**. A ouvidoria sugere, diálogo/campanhas com a população sobre regras, direitos e deveres.

Este levantamento visa transformar em planos de ação, logo, analisar cada dado como uma oportunidade de entregar resultados melhores.



O gráfico elucidada o percentual de manifestações por secretaria

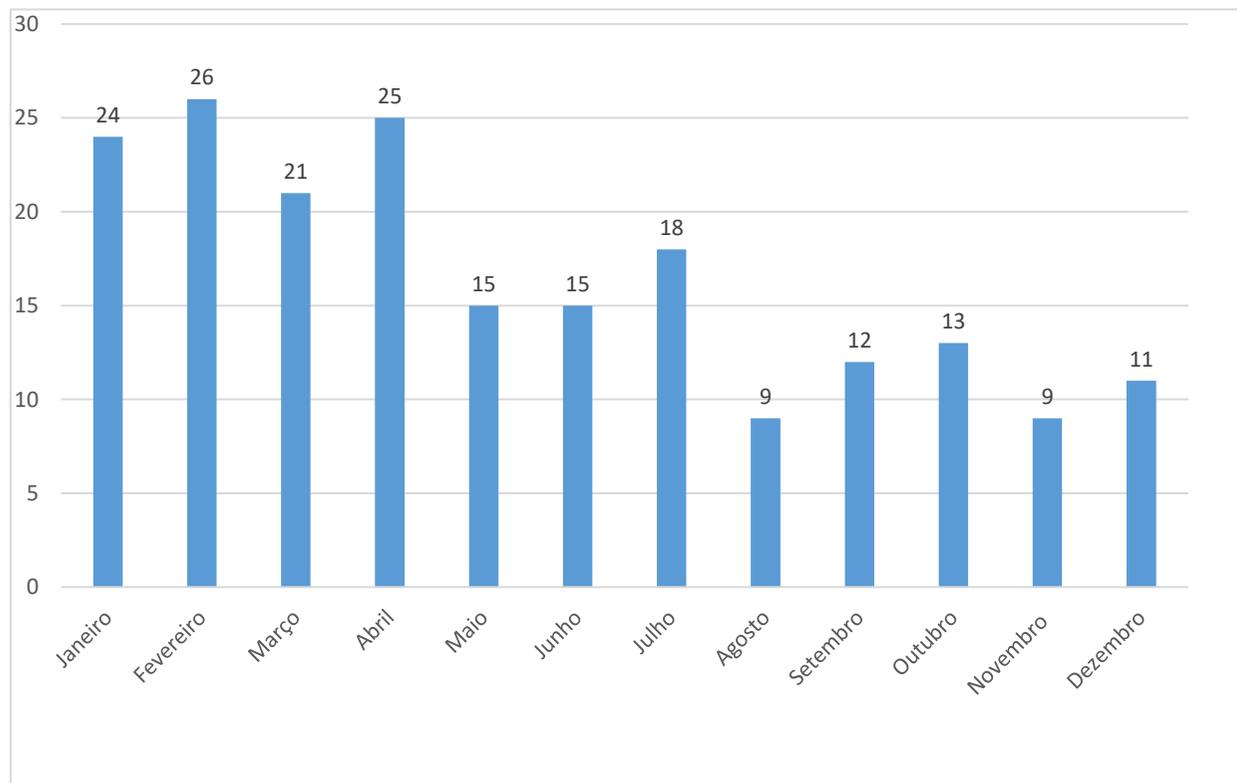


Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Geral do Município.



7. ANÁLISE DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (SIC)

Foram registradas 198 solicitações de informações, conforme demonstra no gráfico, abaixo.

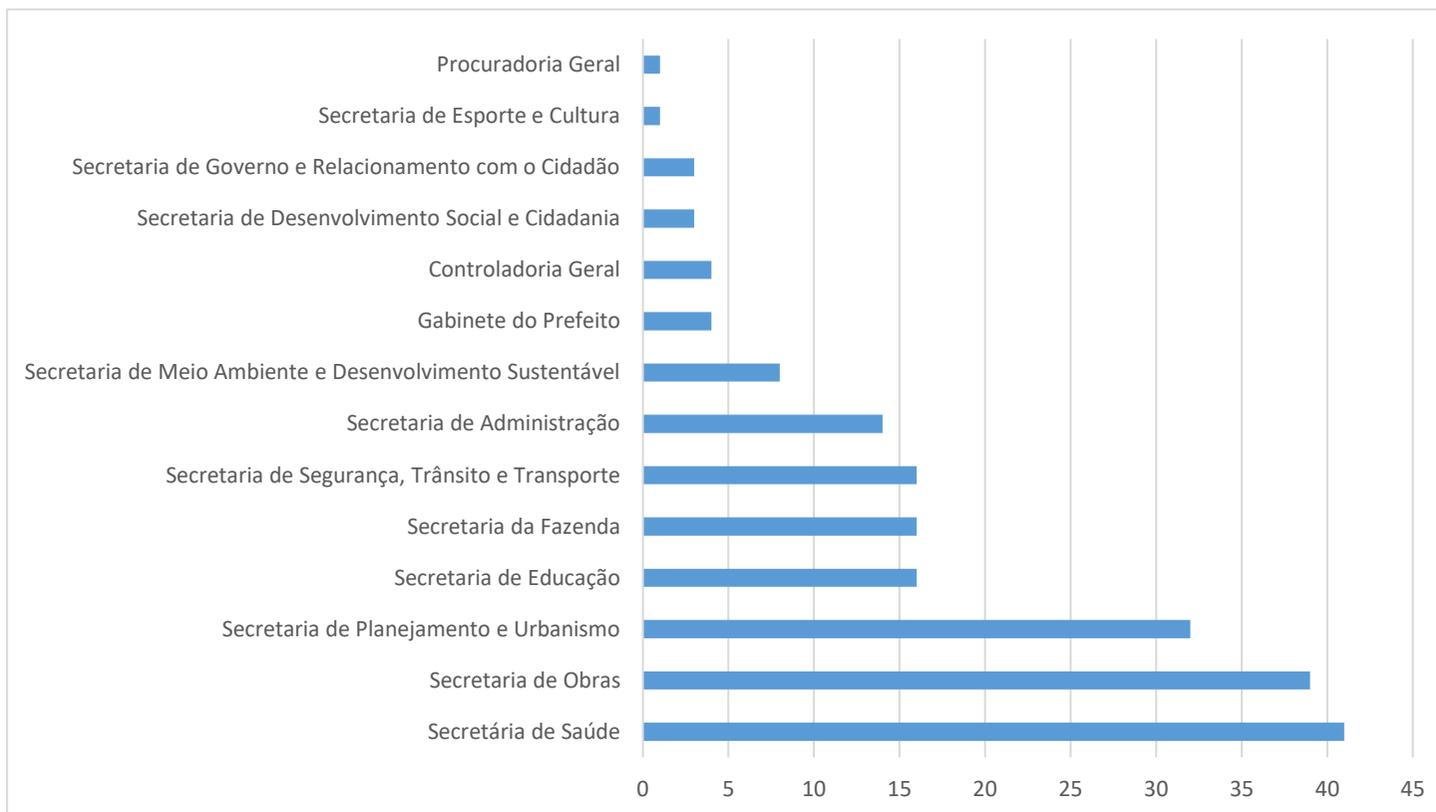


Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Geral do Município.



8. QUANTITATIVO DE SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES POR SECRETARIA

O gráfico a seguir mostra a quantidade de solicitação de informação por secretaria.



Fonte: Banco de dados da Ouvidoria Geral do Município.



9. PRAZO DE RESPOSTA

Apesar dos avanços, o **cumprimento dos prazos legais** ainda se apresenta como um desafio para a OGM. Nos últimos meses, temos intensificado os esforços de conscientização junto aos setores responsáveis, destacando a importância do atendimento tempestivo como um fator essencial para a credibilidade e a eficiência da gestão pública.

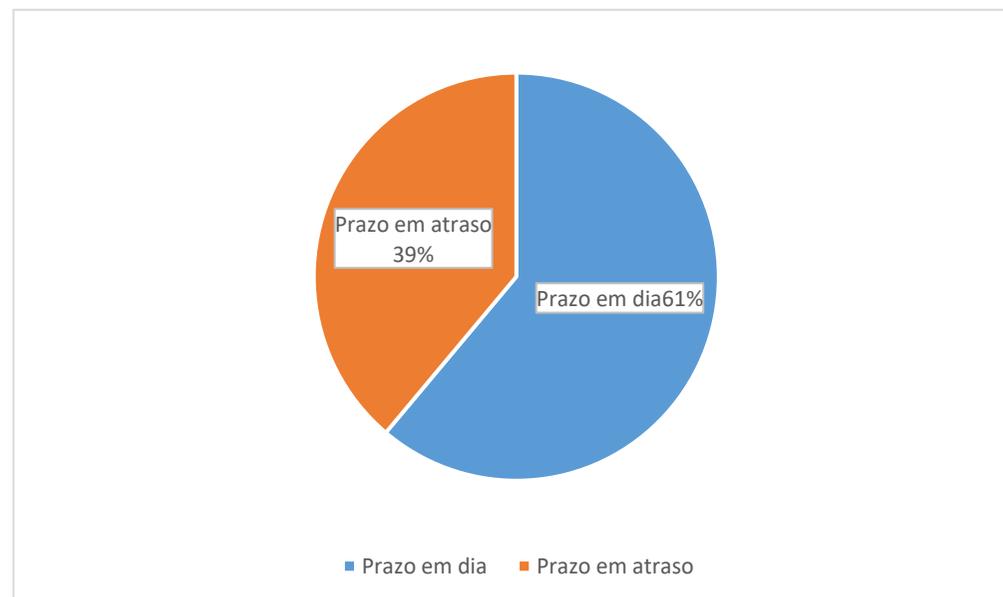
Contudo, conforme evidenciado no gráfico 04 e 05, **ainda são necessários maiores esforços por parte das Secretarias**, especialmente no que se refere à observância dos prazos legais para resposta às manifestações. **O não cumprimento desses prazos pode gerar impactos negativos à imagem institucional da gestão, além de comprometer a confiança da população nos canais de participação dos cidadãos.**

Gráfico 03



Fonte: Banco de dados sistema digital EOUVE

Gráfico 03



Fonte: Banco de dados sistema digital OUVIDOR SUS



10. ANÁLISE QUANTITATIVA DAS MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIAS E POSSÍVEIS SUGESTÕES

Abaixo será apresentada análise das demandas mais recorrentes no ano de 2024 e possíveis encaminhamentos.

•**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO:** As demandas referem-se em sua maioria:

- **Concurso**, a maioria das manifestações registradas ao longo do período analisado esteve diretamente relacionada a temas envolvendo concursos públicos. Esse expressivo volume de demandas pode ser atribuído, sobretudo, à expectativa gerada pela abertura de novos concursos anunciados para o ano de 2024.

- **Demandas em relação ao RH** – Trata-se de questões individuais (casos específicos), que têm sido atendidas e respondidas em tempo hábil, conforme o fluxo e a legislação vigente.

- **Iluminação pública** reclamações de lâmpadas queimadas.

- **Outros**- são manifestações registradas à solicitação de melhorias no Portal da Transparência. Contudo, é importante destacar que já são visíveis os avanços implementados, evidenciando o comprometimento da gestão com a ampliação do acesso à informação e a promoção da transparência pública.

•**SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E CIDADANIA:**

- **Reclamações referentes aos CRAS** as principais manifestações registradas, destaca-se a insatisfação relacionada a quantidade de senhas distribuídas diariamente para o público.

Posto isto a Ouvidoria, sugere-se adoção de medidas que tornem esse processo mais eficiente, como Revisão da quantidade de senhas distribuídas, ampliar o horário de atendimento, **Implantação de um sistema digital de agendamento**, que permita ao cidadão escolher data e horário com antecedência, visando reduzir deslocamentos desnecessários do cidadão.



•**SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO:** As demandas em sua maioria referem-se: -**Denúncias de acúmulo de cargo**, informações sobre **processo seletivo** (questões individuais) e denúncias referente a comportamentos inadequados de servidores públicos. 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 construção e conservação das academias livres, outras áreas de lazer (campo de futebol) e informações sobre os projetos e editais. Ressalta-se que as demandas não estão sendo respondidas nos prazos, havendo inclusive manifestações sem respostas com prazos vencidos há mais de um ano.

•**SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA:**

A maior parte dos registros realizados **refere-se a demandas relacionadas ao IPTU** e ao **cadastro imobiliário**, o que demonstra de forma clara onde estão concentradas as principais necessidades da população

•**SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E REALCIONAMENTO COM O CIDADÃO:**

- Demandas pontuais, devidamente apuradas e tomadas providências quando necessário.

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

- **Reclamações referente a corte ou poda de árvores**, a maioria das reclamações registradas pela população esteve relacionada ao **corte ou à poda de árvores**.

- **Denúncias referentes crime ambiental**, o que evidencia uma maior conscientização da sociedade quanto à necessidade de proteger o meio ambiente, sugere campanha de conscientização educação ambiental contínua.



•SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS:

- Coleta a **maior parte das reclamações está relacionada à falta ou à irregularidade na coleta de lixo**. Esse volume expressivo de queixas evidencia um problema recorrente que impacta diretamente a qualidade de vida dos cidadãos, além de comprometer a imagem e a eficiência dos serviços públicos prestados. Sugere-se a **revisão e otimização do cronograma de coleta**, com base em dados atualizados de demanda por região.

- 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.

_Tapa buraco- registramos um **número expressivo de solicitações relacionadas a serviços de tapa-buraco** em diversas regiões do município. Necessário a busca de recurso e/ou financiamento para a ampliação do serviço.

•SECRETARIA MUNICIPAL DE PLANEJAMENTO E URBANISMO:

- **Lote sujo** – Apesar do aumento nas visitas e notificações realizadas pela Gerência de Fiscalização e Funcionamento, ainda persiste um número significativo de **demandas relacionadas a lotes sujos** em diversas regiões do município. Sugere-se a realização de uma **campanha de conscientização voltada à população**, em parceria com o setor de Zoonoses, com o objetivo de reforçar a responsabilidade legal dos proprietários quanto à **manutenção, limpeza, e construção de passeio**.

- **Perturbação de sossego** – tem sido recorrente a **perturbação do sossego causada por estabelecimentos comerciais**, especialmente bares e restaurantes, que operam com o volume de som excessivamente alto, gerando transtornos à vizinhança e comprometendo o bem-estar da população. Sugere-se a participação dos proprietários de estabelecimento comercial em **cursos de orientação sobre normas de convivência urbana**, com ênfase na legislação referente à perturbação do sossego.

- **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 tiram a privacidade dos vizinhos (principalmente em muro de divisa).



•SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE:

As principais manifestações estão relacionadas com:

- **Falta de medicamentos, 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.

•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.

- **Guarda Municipal**, as **reclamações relacionadas à atuação da Guarda Municipal**, concentradas em dois aspectos **solicitação de maior presença da Guarda nas ruas**, especialmente em áreas com maior circulação de pessoas e registros de insegurança e **questionamentos sobre a conduta de alguns agentes**, envolvendo abordagens consideradas inadequadas por parte da população.



11. AÇÕES DA OUVIDORIA

No ano de 2024, além das atribuições legais de competência da Ouvidoria, foram realizadas ações e projetos adicionais. Nas diversas atividades realizadas observou-se que muitos cidadãos e até mesmo servidores ainda desconheciam a existência e atuação da Ouvidoria, como órgão de controle e participação social.

Ouvidoria em Movimento

A Ouvidoria em Movimento é um programa desenvolvido pela OGM 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 democracia, 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 públicas.

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



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: Arraiá Neves e da 85ª Festa de Agosto.

É pertinente apontar que durante as diversas manifestações recebidas, sempre sobressai assuntos de demandas diárias, como, por exemplo, a falta de médico especialista nas unidades de saúde, morosidade em marcação de consultas, entre outros legitimando, assim, as demandas espontâneas e a necessidade de políticas públicas de médio e longo prazo, para suprir estas carências.

Rede Ouvir

Em 2024 a Ouvidoria Geral do Município participou de diversas reuniões da Rede Ouvir – Rede Mineira de Ouvidoria Públicas, com o objetivo de possibilitar o fortalecimento e a ampliação das ouvidorias públicas tanto na sua atuação independente, como também de forma integrada, multidisciplinar e multicultural.



12. CONCLUSÃO

Este relatório consolidou as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal durante o ano de 2024, proporcionando uma visão abrangente sobre as principais demandas, percepções e expectativas do público atendido. As informações analisadas refletem não apenas o papel da Ouvidoria como canal legítimo de escuta e mediação, mas também seu valor estratégico no aprimoramento contínuo dos serviços e processos institucionais.

As manifestações registradas, incluindo reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, permitiram identificar fragilidades e oportunidades de melhoria, bem como reconhecer boas práticas e ações que devem ser fortalecidas.

A Ouvidoria reforça seu compromisso com a escuta qualificada, a imparcialidade na análise das demandas e a busca por soluções eficazes. Recomenda-se que as áreas competentes considerem os apontamentos aqui descritos como subsídios valiosos para ações corretivas e preventivas, contribuindo para uma gestão mais eficiente, ética e alinhada às necessidades reais dos usuários.

No geral, podemos afirmar, que independente do canal ou do sistema registrado, os dez assuntos mais demandados nas manifestações da Ouvidoria e do Sic no ano de 2024 são:

1. Lote sujo;
2. Construção irregular;
3. Consultas especializadas, cirurgias, remédios e insumos;
4. Concurso;
5. Perturbação de sossego;
6. Limpeza urbana (coleta de lixo, limpeza e capina de ruas);
7. Tapa buracos;
8. Servidor público;
9. Veículo abandonado;



10. Corte e/ou poda de árvore.

Ressalta-se que além das demandas aqui informadas, diversos outros atendimentos foram realizados pela Ouvidoria em 2024, porém não foi necessário registrá-los no presente relatório, pois foram assuntos que muitas vezes puderam ser solucionados ou esclarecidos com uma ligação telefônica ou consulta aos setores da Prefeitura, proporcionando ao cidadão uma resposta imediata quanto às situações apresentadas, sem a necessidade de formalizar sua demanda.

Assim, pautada pelas normas legais e constitucionais, a Ouvidoria tem atuado não só para garantir o direito de participação dos usuários, como também para promover a melhoria contínua dos serviços e atendimentos ofertados pela Prefeitura, afirmando o compromisso de prestar serviços de qualidade a sociedade.



12.REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei Nº12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação (LAI). Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

- BRASIL. Lei Nº13.460, de 26 de junho de 2017. - Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

- BRASIL. Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

- RIBEIRÃO DAS NEVES. Decreto Nº166/2022, de 04 de novembro de 2022. Regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal nº13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos na Administração Pública, e dá outras Providências.