

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2023

16 DE ABRIL

CONTROLADORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE IPATINGA





PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA
CONTROLADORIA GERAL
RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2023

I - APRESENTAÇÃO

O presente relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições da Controladoria Geral do Município de Ipatinga/MG, foi confeccionado com o objetivo de ser uma ferramenta de gestão que permita uma visão geral da prestação dos serviços públicos municipais.

Tem o propósito de apresentar informações consolidadas sobre problemas, irregularidades pontuais ou recorrentes na cidade, bem como propostas de soluções e elogios a serviços e servidores, feitas por todos os usuários do serviço público, inclusive servidores do município.

A construção deste documento vai ao encontro da missão da Controladoria Geral do Município de Ipatinga, qual seja, contribuir para o aprimoramento da gestão pública, buscando a excelência na prestação de serviços, por meio das ações de auditoria, corregedoria, ouvidoria, promoção da participação e do controle social, transparência e acesso à informação, prevenção e combate à corrupção.

O presente documento, também, serve como meio de assessoramento aos gestores municipais na aplicação e construção de políticas públicas, a partir da análise de programas, projetos alvos de manifestações, avaliação da efetividade das ações, providencias de alterações e ajustes.

O relatório utiliza como fonte de informações a base de dados do sistema de gestão da ouvidoria, a partir da análise dos relatórios gerados. Não tem a pretensão de ser uma pesquisa de satisfação ou contemplar todos os entraves do município, mas de utilizar de maneira estratégica e transparente as informações que chegam voluntariamente à ouvidoria municipal, através das manifestações.

A Unidade Ouvidoria, órgão hierárquica e administrativamente vinculado à Controladoria Geral do Município CG, tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial. As manifestações recebidas sejam elas de reclamação, elogio, sugestão ou denúncia permitem ao Município aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento.

A Ouvidoria é o canal de comunicação colocado à disposição dos munícipes, com objetivo de permitir a participação dos servidores na busca de melhoria e



PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA CONTROLADORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2023

aperfeiçoamento da instituição, podendo sua contribuição subsidiar a elaboração das recomendações que são feitas, quando oportuno, pela Ouvidoria.

As informações e análises apresentadas neste diagnóstico visam demonstrar a importância do trabalho da ouvidoria, assim como aprimorar o atendimento efetivo e satisfatório ao cidadão. É de suma importância que, os usuários do serviço público detenham informações precisas, pontuais e técnicas.

O presente Relatório está estruturado de modo que serão apresentados o detalhamento das manifestações recebidas no exercício de 2023, além disso, apresenta-se como parte do desenvolvimento das atividades de acompanhamento, monitoramento e fiscalização instituídas por este órgão de controle.

II - BASE NORMATIVA

A Ouvidoria de Ipatinga/MG está alinhada com o ideal de atuação e a participação da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados ao melhor funcionamento do Município, embasada nas seguintes normas jurídicas:

- 1) LEI 13.460 art.14, III e 15. “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”.
- 2) LEI Nº 3.949, DE 25 DE JULHO DE 2019. “Dispõe sobre a Organização Administrativa da Prefeitura Municipal de Ipatinga e dá outras providências”;
- 3) CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988 - conferir eficácia ao disposto no art. 37, §3º, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;
- 4) DECRETO Nº 8.390, DE 07 DE JULHO DE 2016. “Regulamenta o acesso à informação, no âmbito do Poder Executivo Municipal”;
- 5) LEI Nº 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011. “Lei de Acesso a Informação - LAI”.

III - FUNCIONAMENTO E INFRA-ESTRUTURA

A Ouvidoria do Município no exercício de 2022 estava instalada em uma sala no 2º andar do prédio da Prefeitura Municipal de Ipatinga - Centro, com horário de funcionamento das 09 às 18 horas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA CONTROLADORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2023

Atualmente está instalada no 1º andar da nova sede da Prefeitura Municipal de Ipatinga – Cidade Nobre, com atendimento presencial de 12 às 18 horas.

A equipe atualmente é composta por 01 (uma) servidora ouvidora da Saúde/SUS, e dispõe de 01 (uma) Gerente de Unidade de Serviços, denominada Ouvidora Geral, as quais desenvolvem todas as funções inerentes à pertinência de atuação de ouvidorias: atendimento, triagem, análise, encaminhamento, acompanhamento de prazos, encerramento e monitoramento das medidas que visam o cumprimento da LAI.

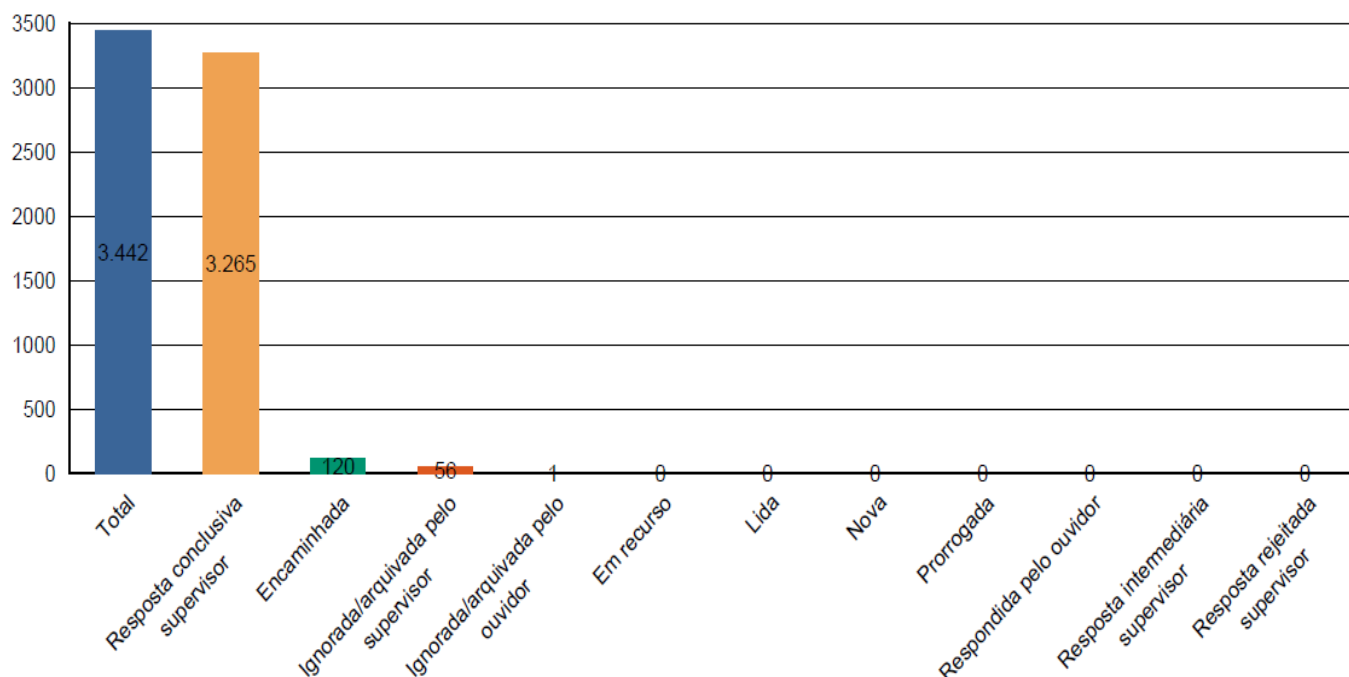
A Ouvidoria está equipada com 02 computadores, mesas, cadeiras e impressora.

Além disso, conjuntamente, a Controladoria Geral através do Departamento de Transparência e Controle faz análise e monitora minuciosamente e paulatinamente as ouvidorias, corroborando para o acesso rápido a informação, assim como consolidação de pontos específicos solicitados pelas secretarias.

IV – FLUXO DE ENTRADA DAS DEMANDAS

Ao longo de 2023 a Ouvidoria de Ipatinga/MG, totalizou a recepção de 3442 manifestações, resultando em uma média de 286 manifestações/mês. Um total de 3265 demandas foram finalizadas dentro do exercício, tendo ainda, 34 manifestações em andamento.

Quantidade de Manifestações





PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA CONTROLADORIA GERAL

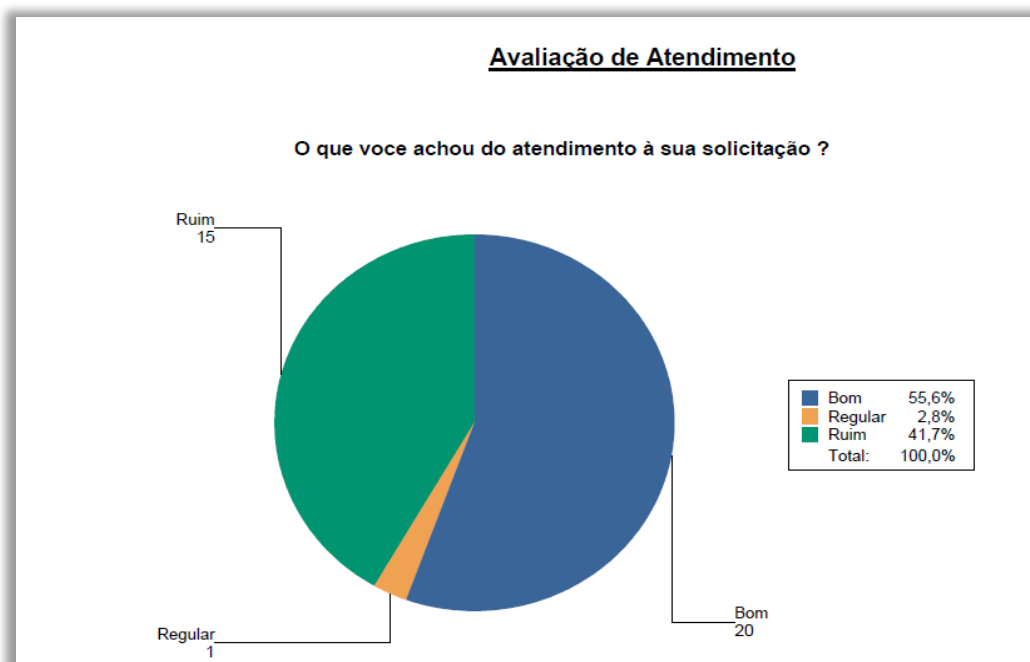
RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2023

O número de demandas registradas em 2022 foi de 3384, neste caso, em comparação com o exercício 2023, houve um aumento no número de manifestações.

A constância de fluxo é reflexo de inúmeros fatores, mas principalmente evidencia a fomentação do controle social exercido para com a administração pública. Reflete também, o quão a transparência colabora para a disseminação do melhor controle social e acesso deste ao cidadão.

A) AVALIAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Do total de manifestações 55,6% foram avaliadas como “BOM”; 41,7% como “RUIM” e 2,8% como “REGULAR”.

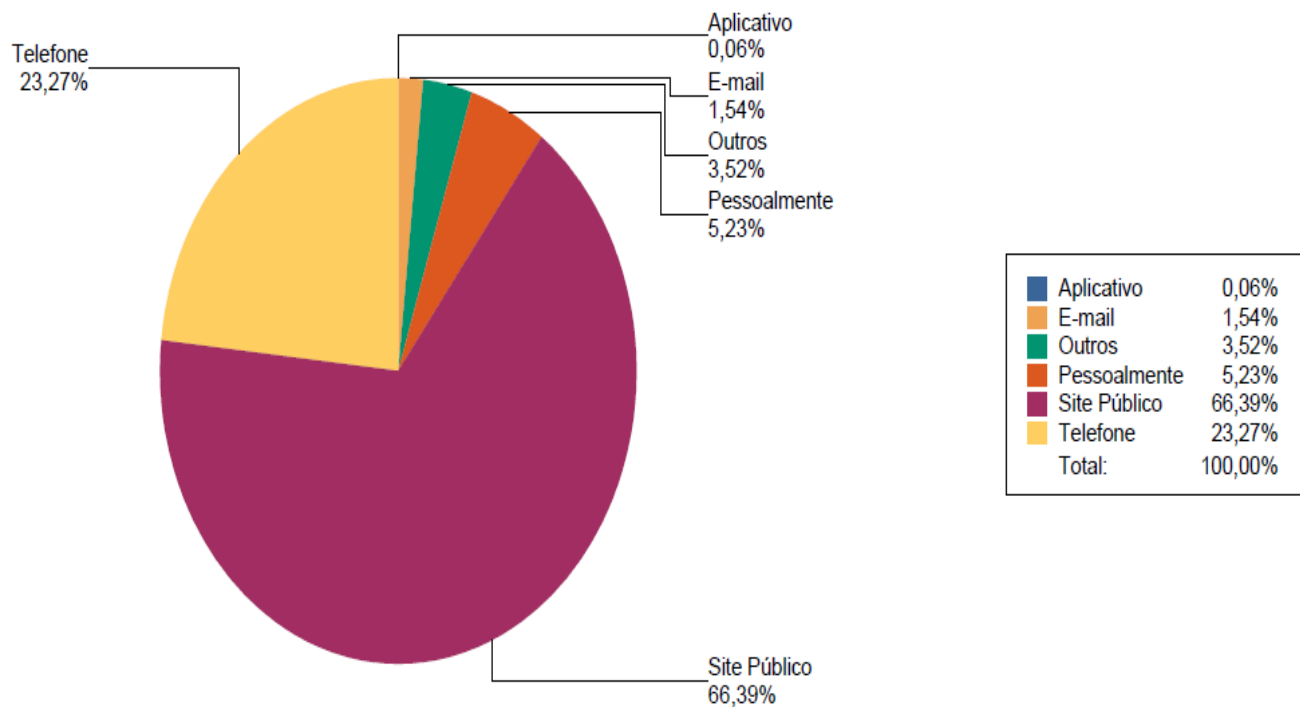


B) ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações podem ser registradas pelo site da Prefeitura, por e-mail, WhatsApp ou presencialmente. Pela praticidade e impossibilidade do atendimento presencial durante a pandemia 66,39% dos munícipes optaram por realizar suas manifestações de forma online pelo site público. O meio menos utilizado é o aplicativo, perfazendo um percentual de apenas 0,06%.

PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA
CONTROLADORIA GERAL
RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2023

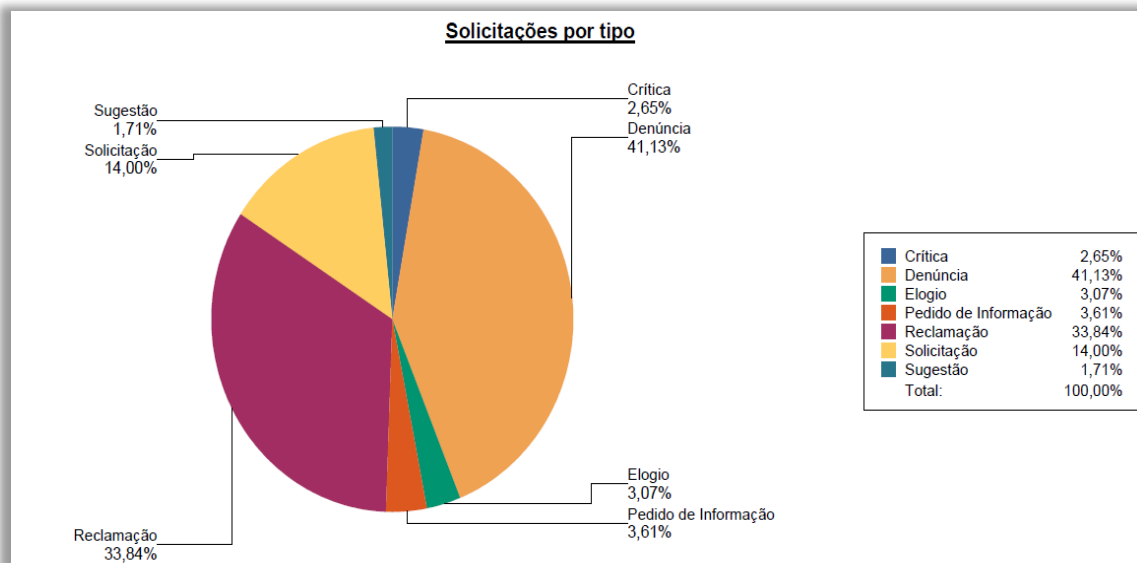
Origem das Manifestações



C) SOLICITAÇÕES POR TIPO

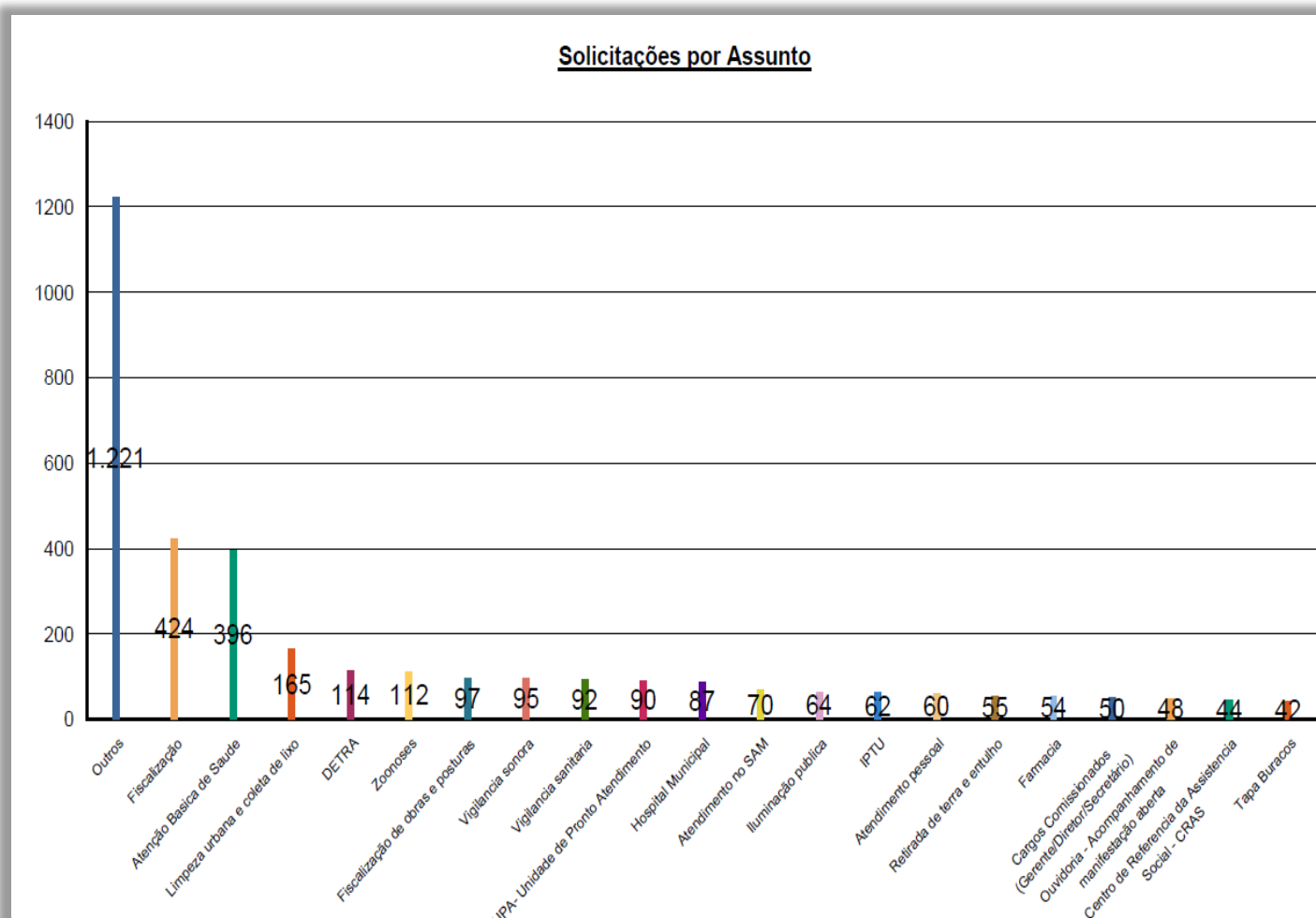
As manifestações recebidas foram classificadas da seguinte forma: reclamações, (33,84%); denúncias (41,13%); solicitação de providências e/ou informação (14,00%); elogios (3,07%); crítica (2,65%); e, sugestão (1,71).

Solicitações por tipo



D) SOLICITAÇÕES POR ASSUNTO

Os assuntos mais frequentes foram: “outros”, com 1221 manifestações; “Atenção Básica de Saúde” com 396 manifestações; “Fiscalização”, com 424 manifestações; “Limpeza Urbana e coleta de lixo” com 165 manifestações e “Fiscalização de Obras e Posturas” com 97.



E) DA ANÁLISE DOS PONTOS MAIS RECORRENTES

Quanto as manifestações apresentadas, cumpre esculpir o determinado na lei 13.460/17, art.15, II (Os motivos das manifestações), quais foram:

- Secretaria Municipal de Saúde – SMS: Postos de saúde 398 ouvidorias, sendo (Reclamação Funcionário 70; Reclamação gerente 26; Infraestrutura 41; Reclamação médico 50; Fila de espera Consultas/exames 67, Reclamação de atendimento 103; Medicamentos 13 e 28 elogios).



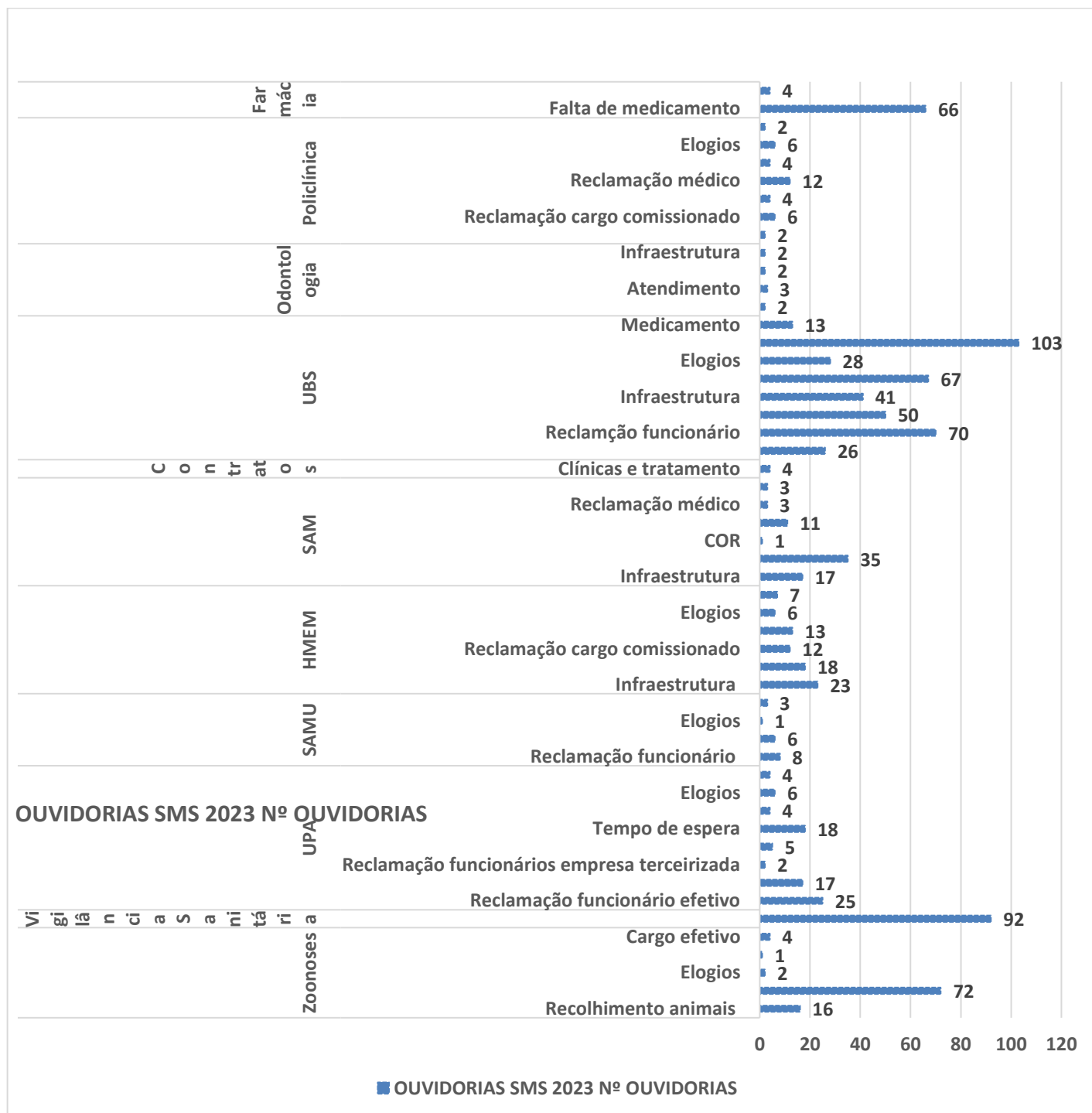
PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA CONTROLADORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2023

- Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e meio Ambiente – SESUMA:
Limpeza urbana e coleta de lixo 279 ouvidorias;

Análise dos pontos recorrentes em gráfico:

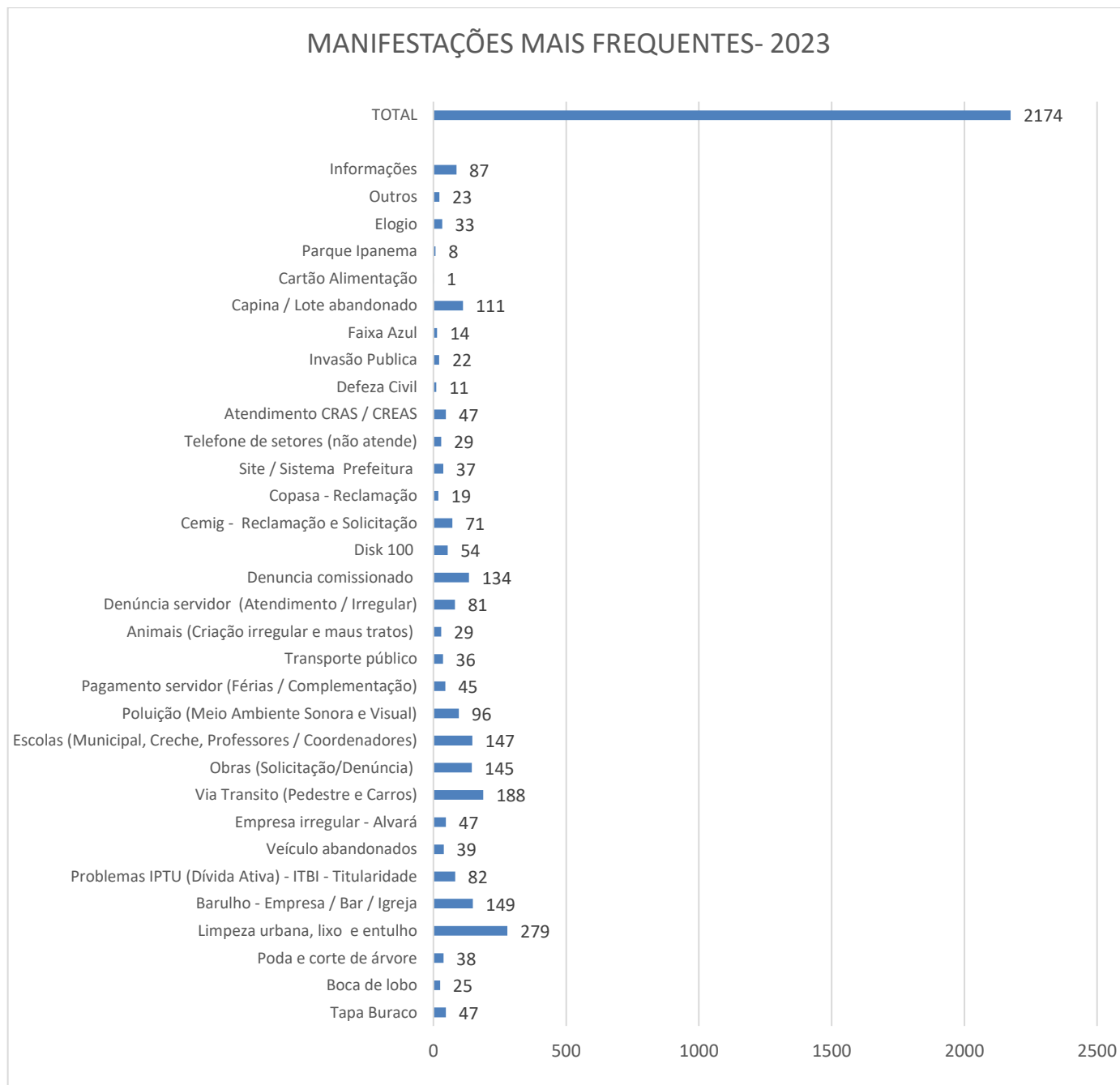
- Secretaria Municipal da Saúde – SMS





PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA
CONTROLADORIA GERAL
RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2023

➤ Outras secretarias:



Consoante ao exigido no art. 15, III (Análise dos pontos recorrentes), da lei 13.460/17, as manifestações com maiores incidências que foram examinadas referente a Secretaria Municipal de Saúde – SMS, versam sobre os Postos de Saúde, quanto aos assuntos, todos estão relacionados de certa forma a atendimento ao público.

Consequentemente, a saúde detém as maiores manifestações nas Unidades Básicas de Saúde pois, além de existir um significativo fluxo de pessoas que



PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA CONTROLADORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2023

dependem desse serviço, ainda, em que pese, a Secretaria de Saúde já tenha promovido orientações quanto o fluxo de atendimento (UPA x UBS), os munícipes procuram estritamente as unidades dos bairros, como também ocorreu um fluxo maior em decorrência de campanhas de vacinação, além de contar com um déficit de quadro funcional para atender determinadas regiões.

Sobre os apontamentos postos acima, a SMS averigua diretamente com o Departamento de Atenção Básica – DAB, no sentido de orientar e capacitar os gerentes e profissionais, fazer escalas para os grupos de vacinações por faixa etária para tentar diminuir o fluxo nas UBS e promover concursos e/ou contratos para novos profissionais da área.

Dando continuidade ao que preconiza o art. 15, III (Análise dos pontos recorrentes), da lei 13.460/17, as manifestações com maiores incidências que foram examinadas referente as demais secretarias, versam sobre incumbências da Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Meio Ambiente – SESUMA, quanto a limpeza urbana e coleta de lixo, que computaram 279 ouvidorias. Pontua-se, as seguintes observações:

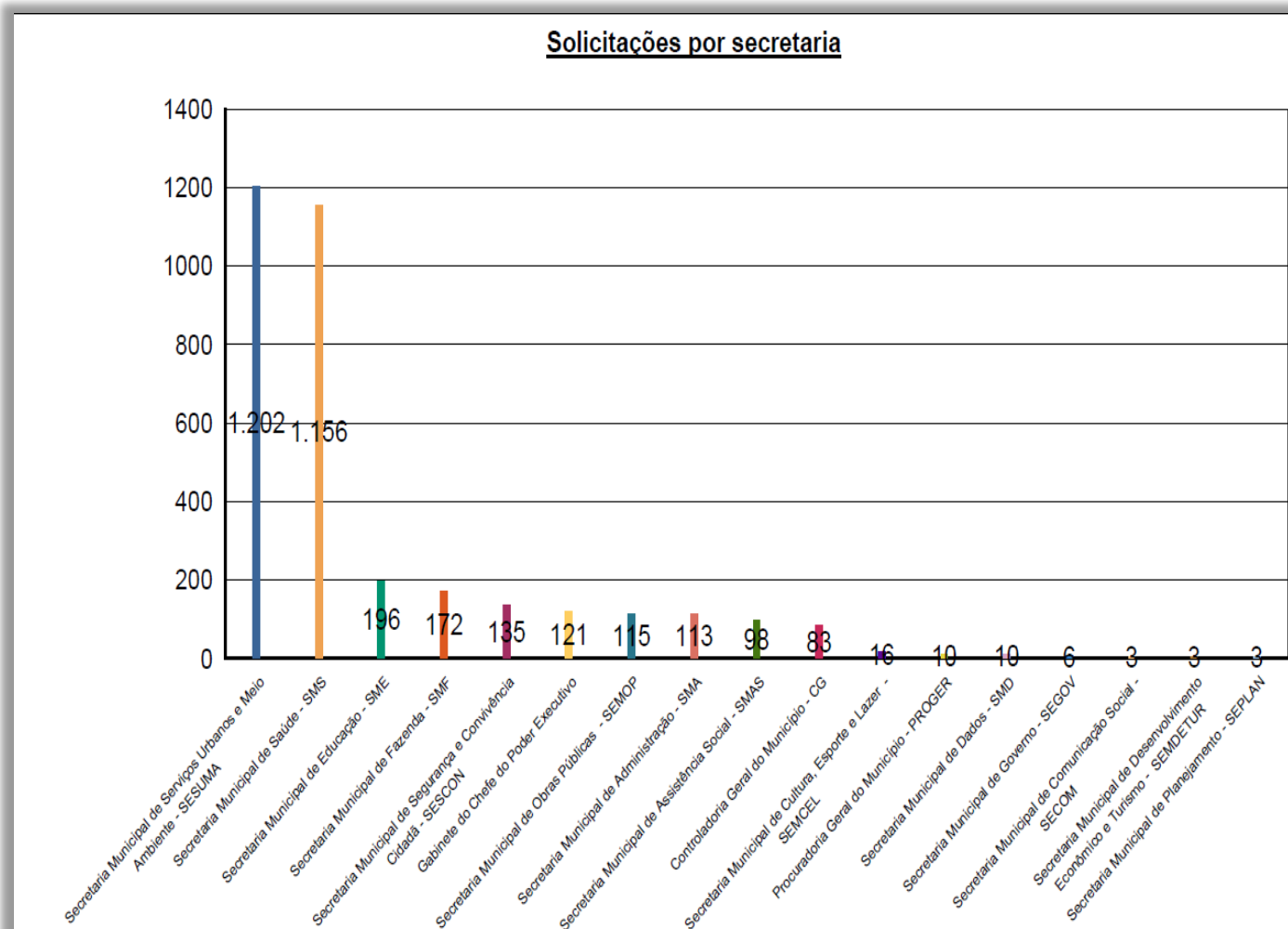
Neste ponto a administração pública depara com alguns empecilhos como: conscientização da população para uma cultura de preservação do meio ambiente e da cidade de maneira geral, locais de difícil acesso para fiscalização e um reduzido quadro de funcionários para fiscalizar e autuar toda a macrorregião que abrange a cidade de Ipatinga.

Além disso, no ano de 2023, a cidade de Ipatinga fora surpreendida com fortes chuvas e um índice pluviométrico fora do padrão, o que de certa forma, contribuiu significativamente com o acúmulo de lixo em algumas regiões, entupimento de bueiros, entre outras situações.

13

F) SOLICITAÇÕES POR SECRETARIA

A Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Meio Ambiente (SESUMA) recebeu 1202 manifestações, foi a secretaria com o maior número de manifestações, em segundo a Secretaria Municipal da Saúde (SMS) recebeu 1156 manifestações, seguida pela Secretaria Municipal de Educação (SME), 196 manifestações. As Secretarias com menor número de manifestação são Secretaria de Planejamento (SEPLAN), com 3 manifestações, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo (SEMDATUR), com 3 manifestações e Secretaria Municipal de Comunicação Social, com 3 manifestações.



IV - CONCLUSÃO

Os números e os percentuais aqui apresentados representam a consolidação da Ouvidoria diante da comunidade interna e externa, demonstrando a importância do seu papel, ao possibilitar o exercício da cidadania a partir dos diferentes pontos de vista e de interesses.

Comparado ao ano de 2022, foi observado um número pouco expressivo de aumento das manifestações registradas em 2023. A maioria das manifestações são direcionadas a Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Meio Ambiente – SESUMA e a Secretaria Municipal de Saúde – SMS.

Aos gestores em especial, necessita-se atenção às demandas oriundas da Ouvidoria Municipal no intuito de buscarem rápida e adequada solução aos anseios sociais, otimizando o atendimento ao público em geral por se tratar de um controle social, bem como fundamento para o desenvolvimento de políticas públicas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IPATINGA
CONTROLADORIA GERAL

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA 2023

V – RECOMENDAÇÕES

Levando em consideração os elementos analisados neste relatório, recomendamos aos gestores responsáveis pelas pastas das Secretarias Municipais que observem o cumprimento dos prazos estabelecidos no Decreto n. 8.390/2016 e no Procedimento Operacional Padrão – POP0200-OUVIDORIA, a fim de evitar sanções administrativas e legais.

Recomenda-se a qualificação dos ouvidores auxiliares para apresentação de respostas conclusivas e satisfatórias, abrangendo a resolatividade da demanda ou dando argumentação plausível para não cumprimento da mesma.

Recomenda-se a participação dos Ouvidores auxiliares nos cursos e treinamentos que são destinados ao desenvolvimento de atividades de capacitação e formação em Ouvidoria, fundamentada em um processo de qualificação contínua;

Ampliar a divulgação das atribuições e do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria, dentro das secretarias e departamentos e junto à comunidade da Cidade, objetivando aumentar sua visibilidade e a conscientização de seu papel institucional de interlocutora e de mediadora entre a comunidade e as instâncias administrativas.

Recomenda-se traçar metodologia para analisar e solucionar os assuntos mais recorrentes nas secretarias provenientes de manifestações a ouvidoria, principalmente nos pontos elencados neste relatório final e já discutidos e apontados ao Gabinete do Chefe do Poder Executivo.

À consideração superior.

Ipatinga, 16 de abril de 2024.

Margareth de Fatima Fonseca

Gerente da Unidade de Ouvidoria

Taiz de Paula Gonçalves

Diretora do Departamento de Transparência e Controle

Aprovo o relatório. Proceda-se na forma do art. 15, parágrafo único da Lei n. 13.460/2017.

Diêgo Henrique Tuschler de Carvalho

Controlador Geral do Município