



Prefeitura de
Formiga

Administração com Responsabilidade



2024

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA MUNICIPAL



Fábio Júnio da Silva

Ouvidor Municipal

Daiane Leal Faria

Controladora Municipal

Adriana Costa Prado de Oliveira Vice-Prefeita

Eugênio Vilela Júnior

Prefeito

Missão:

A Ouvidoria Pública tem como principal missão a recepção e encaminhamento de denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos, a realização de investigações, elaboração de relatórios e encaminhamento de recomendações e providências para os órgãos responsáveis.

É importante destacar que a Ouvidoria Pública não tem poderes de investigação ou sanção, mas sim de encaminhar as denúncias e problemas identificados para as autoridades competentes para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

Visão

“Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública”.

APRESENTAÇÃO

Atendendo ao disposto na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, concernente a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, a Ouvidoria Pública do Município de Formiga, no exercício de suas funções, busca propiciar ao munícipe instrumentos de defesa de seus direitos. Ao ofertar um canal de comunicação ativo da população com a administração pública, espera-se aumentar a qualidade dos serviços prestados bem como dar efetivo valor aos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da legislação supracitada. É imprescindível destacar que as Ouvidorias encontram na democracia o campo que precisam para seu fortalecimento e crescimento. Destarte, ela deve ser compreendida como um espaço plural que busca a mediação nas demandas apresentadas pelos munícipes. Ao desempenhar essa tarefa, a Ouvidoria atua como um importante instrumento de gestão, capaz de subsidiar as decisões dos gestores, fornecendo um norte quanto a manutenção e prestação dos serviços públicos. A missão da Ouvidoria não deve se restringir apenas a ouvir os desejos da população formiguense, ela deve ser vista por todos os envolvidos como agente promotor de mudanças, pois é o canal ativo direto do cidadão, e seu pleno funcionamento além de cumprir a função social, ampara e estimula a participação democrática igualitária e a defesa dos usuários do serviço público. Dessa forma, passamos à exposição dos dados gerados pelo setor no ano de 2024:

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Pública do Município de Formiga, possui diferentes canais de atendimento ao munícipe, com horário de funcionamento de segunda-feira a sexta-feira, de 8h às 17h, onde manifestação pode ser registrada pelos seguintes meios:

- ✓ Presencial
- ✓ Telefônico
- ✓ Online

O atendimento presencial é realizado na sede da Prefeitura Municipal de Formiga, na Cel. José Gonçalves do Amarante 30, centro. O contato telefônico pode ser feito através dos números de contato 3329-1802 e 99952- 1783 Whatsapp. Já o contato eletrônico é feito via *site* oficial, em www.formiga.mg.gov.br, acessando aba “Ouvidoria”, onde o munícipe pode cadastrar e consultar sua manifestação.

Relatório de Fechamento - 2024

Meses: Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro

INTRODUÇÃO

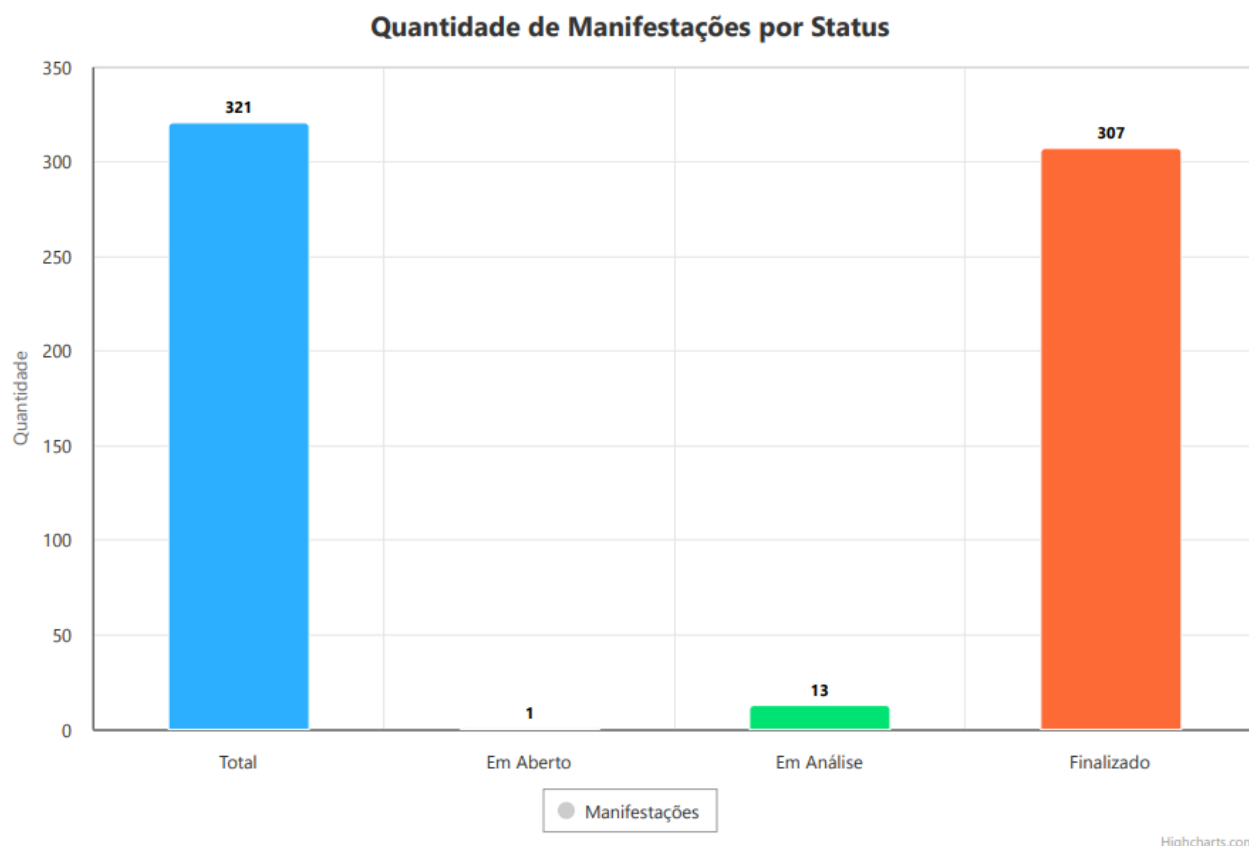
A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos setores responsáveis para tomar providências em seus devidos setores.

O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2024, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

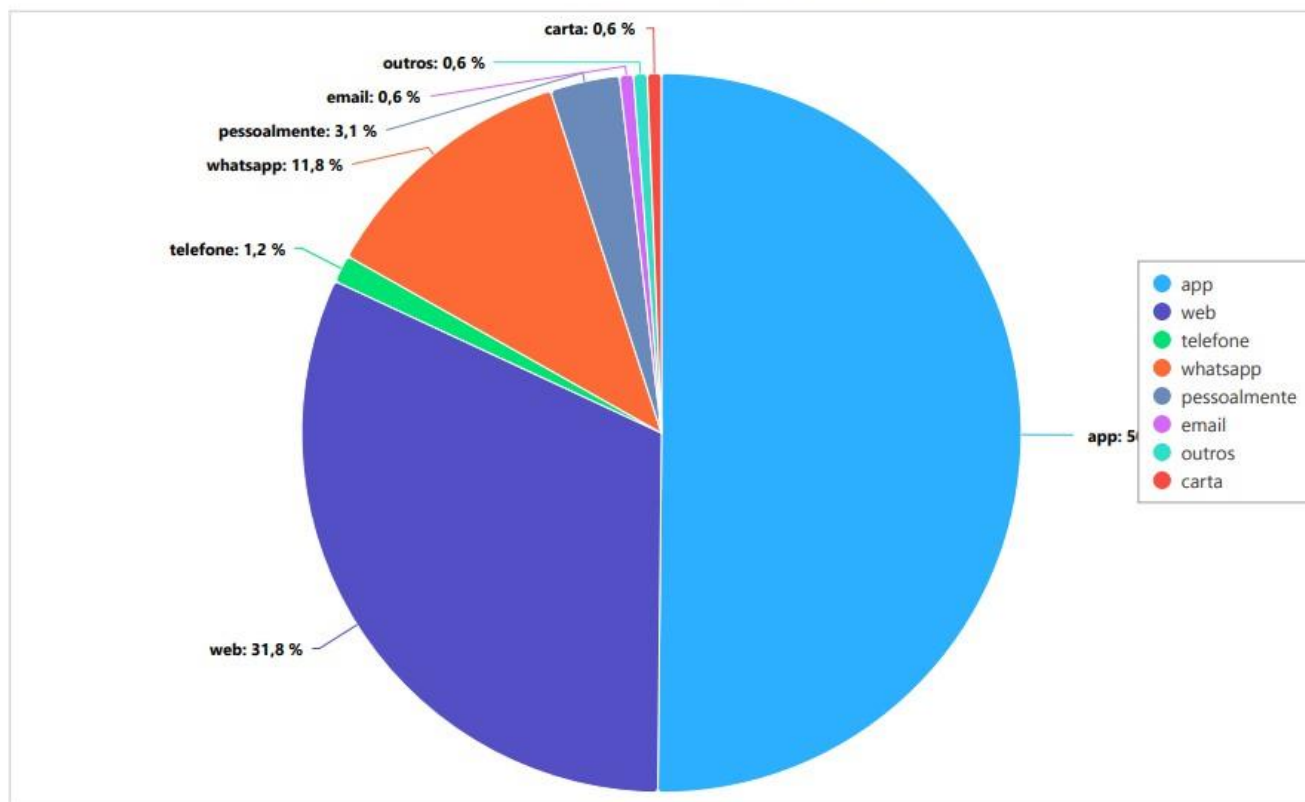
Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

ATENDIMENTO APP FORMIGA:

Relatório tirado em 03/01/2025 referente às datas 01/01/2024 - 31/12/2024

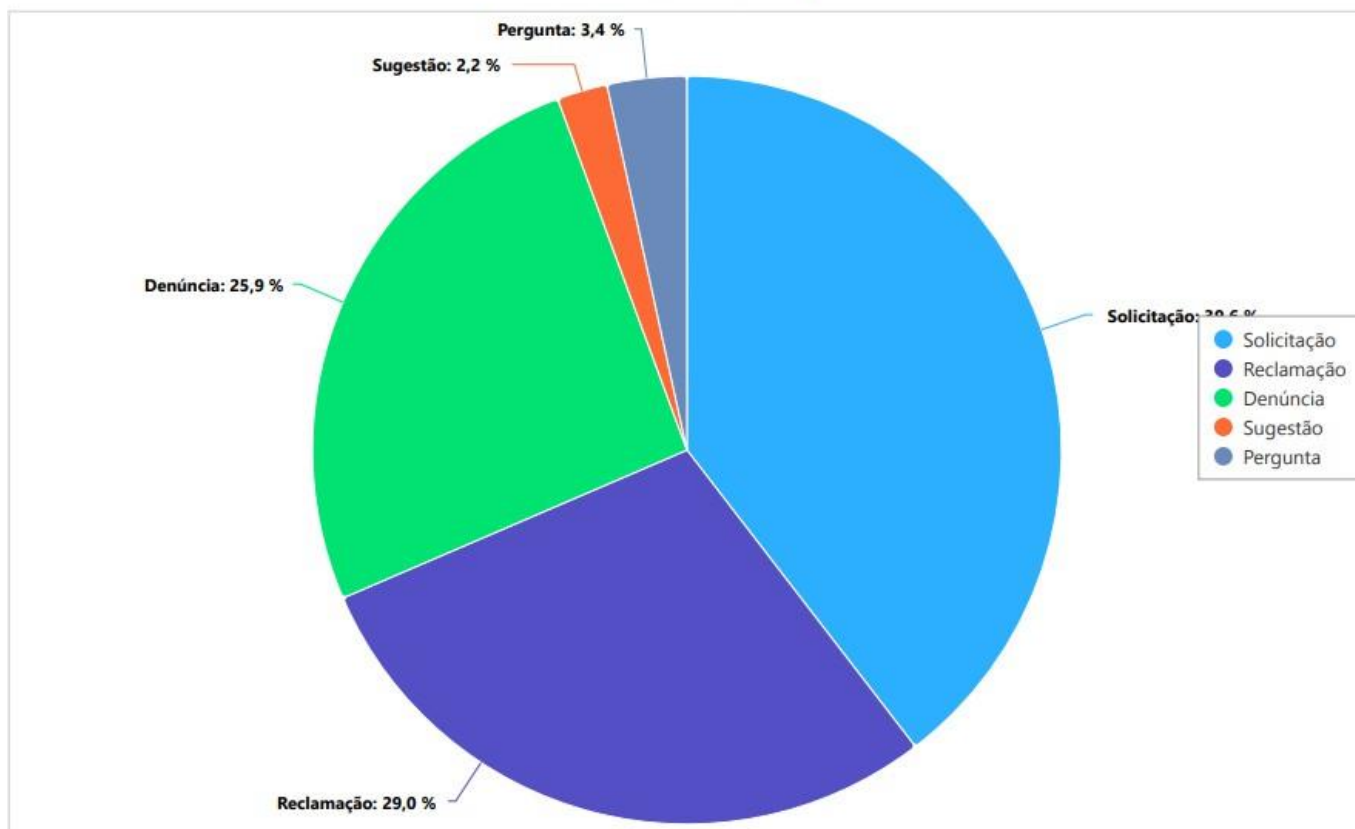


Quantidade de Manifestações por Origem



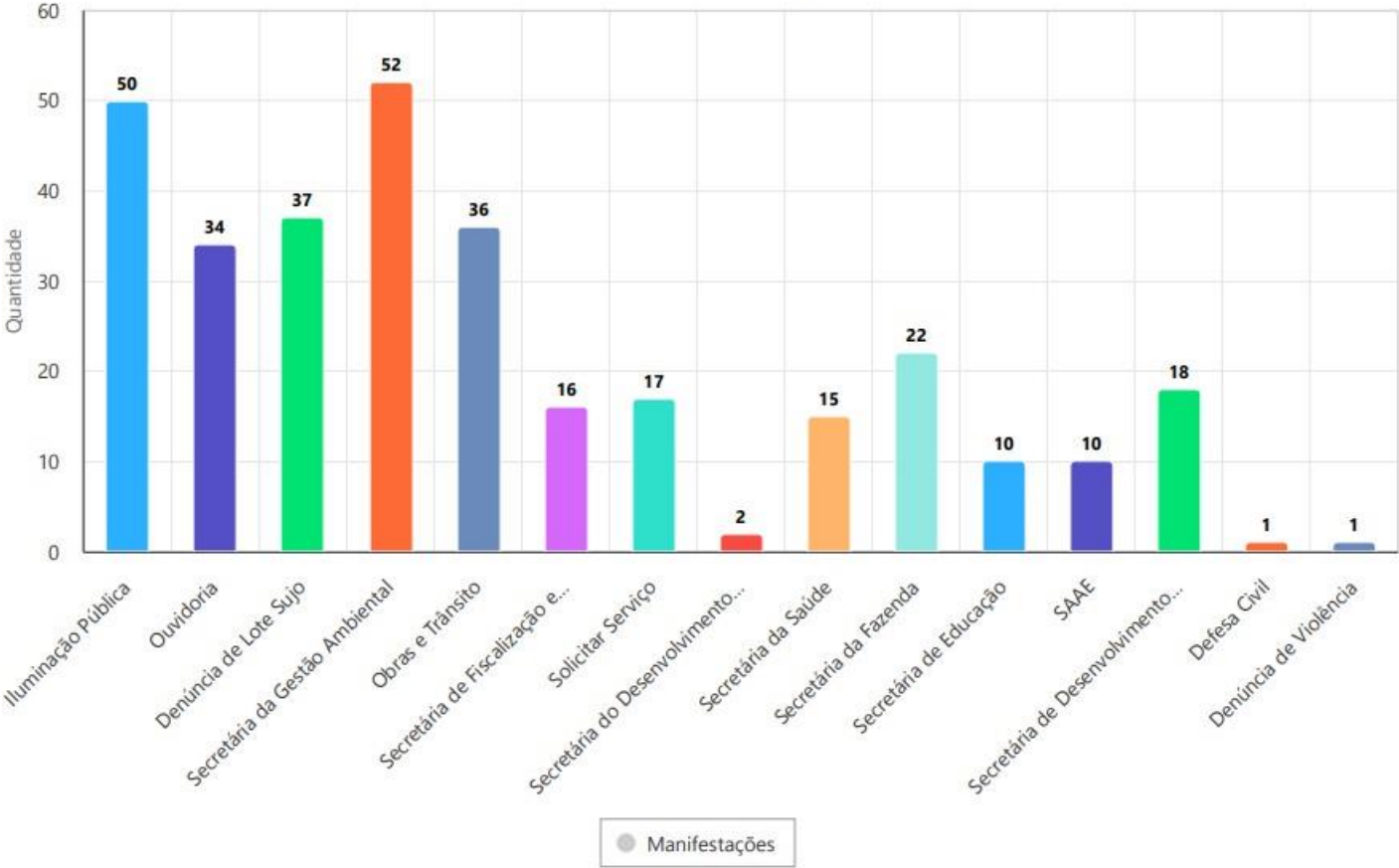
Highcharts.com

Quantidade de Manifestações por Tipo De Comentário

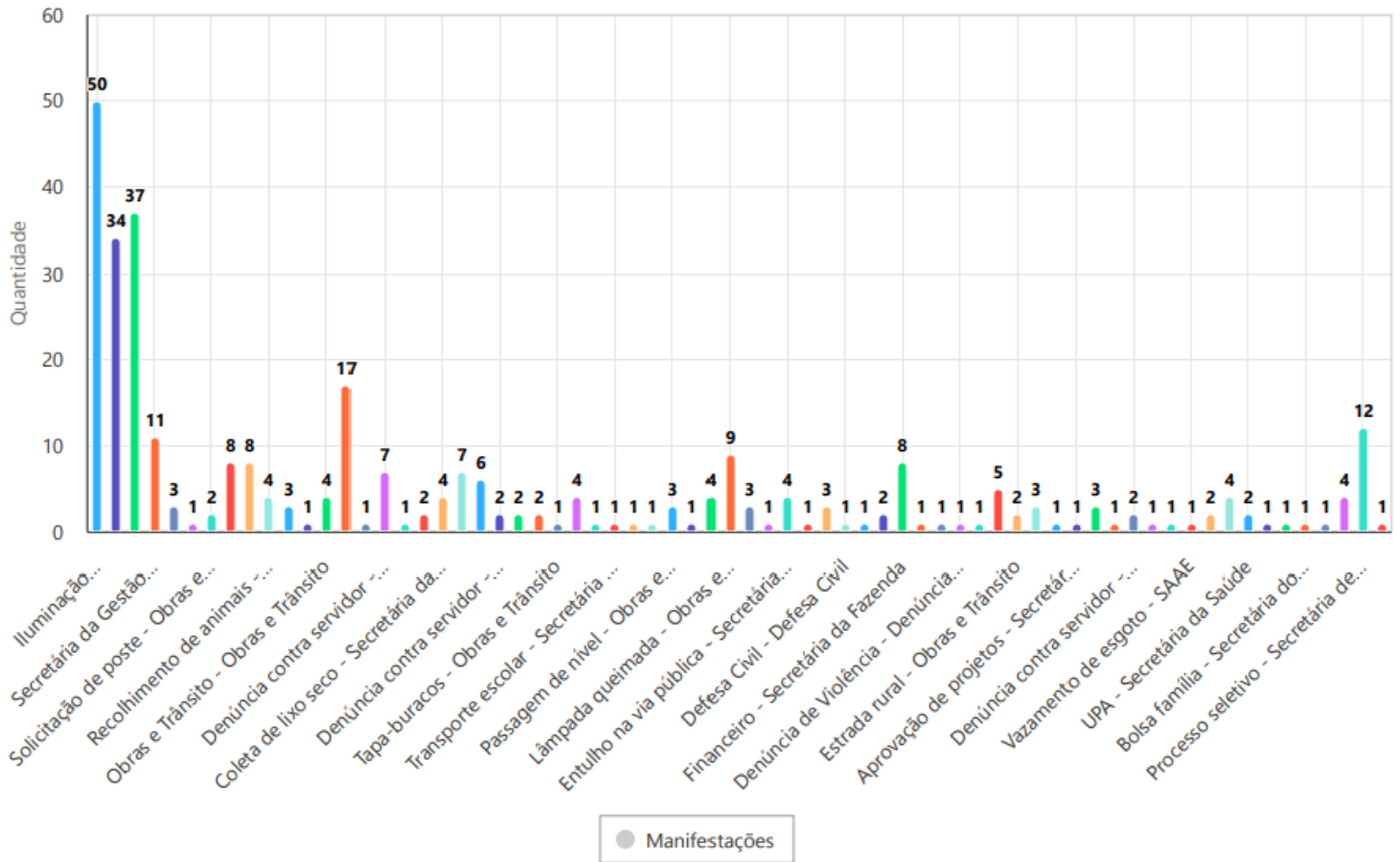


Highcharts.com

Quantidade de Manifestações por Secretaria

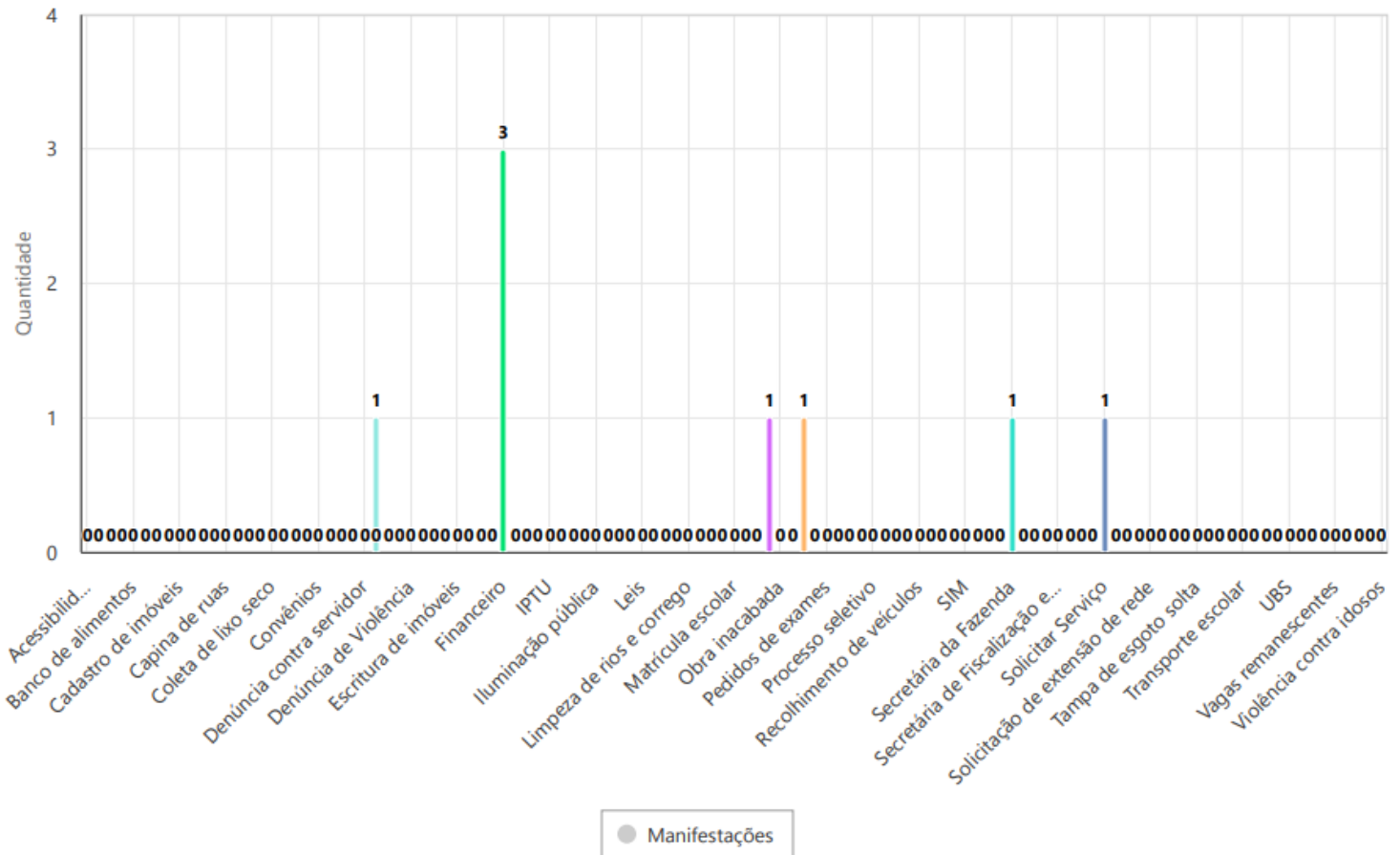


Quantidade de Manifestações por Setor



Highcharts.com

Quantidade de Manifestações Vencidas por Setor



Highcharts.com

ATENDIMENTO ZAP CIDADÃO:

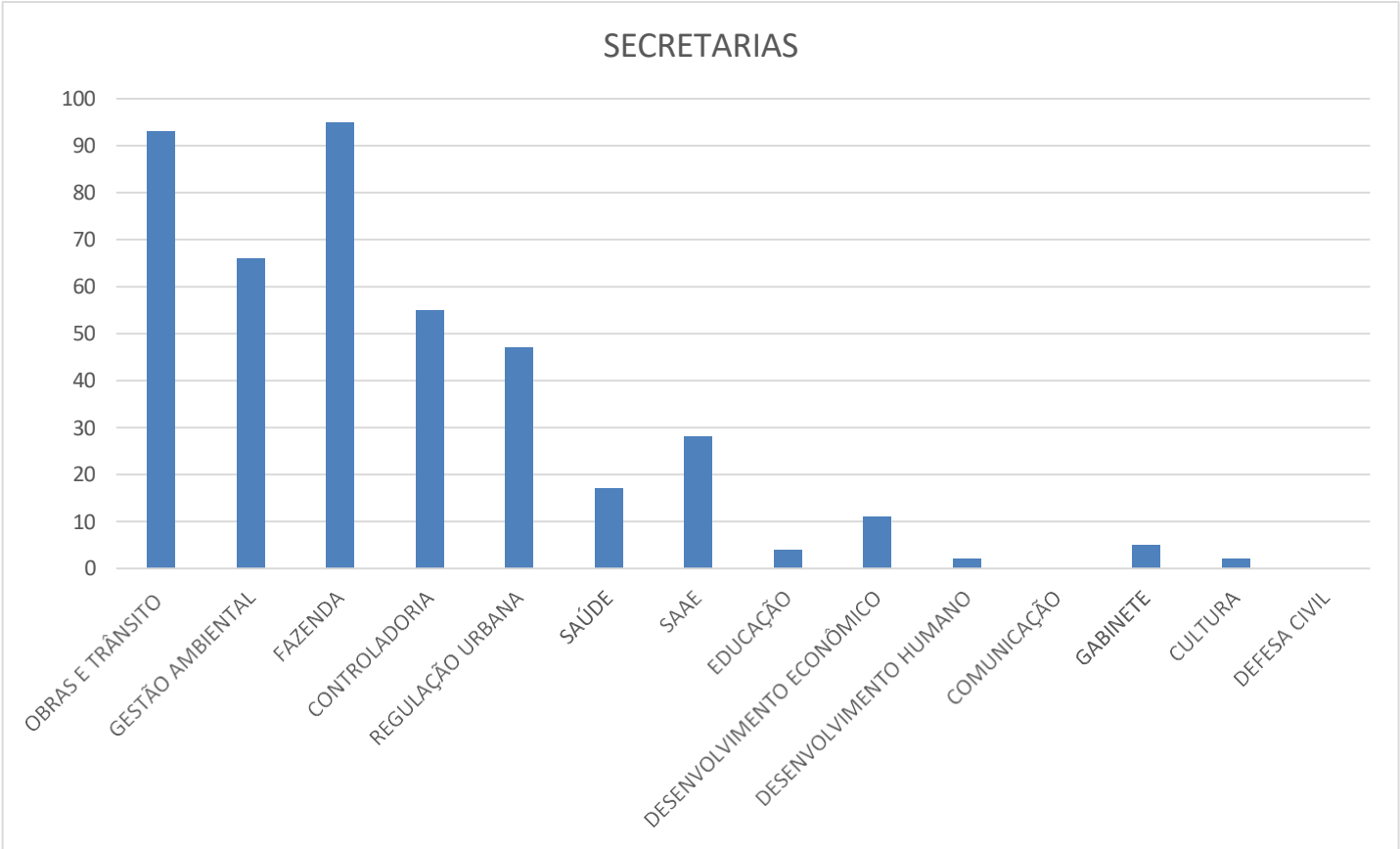
Tipo de Solicitação	Resp	Em aberto	Qtd
LOTE SUJO	34	1	35
MELHORIA EM VIA PÚBLICA	1	0	1
CALÇAMENTO SOLTO	7	1	8
IPTU	47	0	47
PLACA DE IDENTIFICAÇÃO	0	0	0
CALÇA/PAVIMENTAÇÃO	3	1	4
SINE	3	0	3
LAMPADA QUEIMADA	50	1	51
LIMPEZA UBS	1	0	1
ACADEMIA	0	0	0
CRIAÇÃO DE AVES	0	0	0
INFORMAÇÃO MEI	1	0	1
PROCOM	1	0	1
RH	0	0	
ÁGUA PLUVIAL	3	1	4
Tapa buraco	10	2	12
Endemias	4	0	4
Ouvidoria	54	1	55
Capina de ruas	10	1	11
Lote da prefeitura	1	0	1
Limpeza de correço	1	0	1
Trânsito	0	0	
Processo Seletivo	2	0	2
Coleta de lixo úmido	6	0	6
Coleta de lixo seco	4	0	4
Tel Educação não atende	0	0	
Cemintério	0	0	0
Animais solto	6	0	6
Desmatamento	1	0	1
Foco de dengue	1	0	1
Transporte público	0	1	1
Buraco SAAE	4	0	4
Falta poste	0	0	0
Placa de trânsito	1	0	1
Poda de arvore	5	1	6
Desabastecimento de água 1	8	1	9
Limpeza de bueiro	0	0	0
Vazamento de Esgoto	4	0	4
ITBI	5	0	5
Carnaval	0	0	0

Mata-burro	0	0	0
Leis	0	0	0
Veiculo em local irregular 1	0	0	0
telefone setor de limpeza 1	0	0	2
Corte de arvore	0	0	0
Aprovação de projeto	0	0	0
Limpeza de rio	0	0	0
tele saúde não atende	4	0	4
Sinal de TV	0	0	0
Vagas de creche	0	0	0
Alvará	8	0	8
Tel fazenda não atende	20	0	20
Tel SAAE não atende	2	0	2
Iluminação na praia	0	0	
Bolsa Familia	0	0	0
Lampada acesa	0	0	0
Show e Eventos	1	1	2
Descarte de lixo irregula	0	0	0
Informação de telefone	0	0	0
Rodoviaria luz queimada	0	0	0
Alterar endereço IPTU	0	0	1
Estrada rural	3	0	3
Sinalização de via	0	0	0
Entulho na via	6	0	6
Queimada	1	0	1
Alteração de endereço	0	0	0
Vazamento de agua	3	0	3
ISS	4	1	5
CONCURSO	4	0	4
Vacina	0	0	0
Desmoronamento de via	1	0	1
transporte escolar	0	1	1
matricula escolar	2	0	2
tapa de esgoto	0	1	1
lixo via publica	2	0	2
braço de poste	1	0	1
melhoria de trânsito	1	0	1
lotes da prefeitura	1	0	1
telef saae não atende	1	0	1
Placa Proibido jogar lixo	1	0	1
Certidao negativa	4	0	4
Limpeza de praças	1	0	1
Maus Tratos de animais	1	0	1
Nata Fiscal	7	0	7
Vacinação	1	0	1
UPA	1	0	1
Água Pluvial	1	0	1
Telefone Rodoviaria	1	0	1
Requerimento	1	0	1
Farmácia Municipal	1	0	1
CIP	4	0	4

Tel Educação não atende	1	0	1
Cadastro de imoveis	1	0	1
Administração	2	0	2
Habite-se	1	0	1
Ponte Estrada rural	1	0	1
Junta Militar	2	0	2
Passe livre p/ Idosos	1	0	1
Ferro Velho	1	0	1
Inscrição de imóvel	1	0	1
Telefone RH não atende	1	0	1
Poste de Iluminação	1	0	1
Bolsa Familia	1	0	1
Code Vida	1	0	1
Acessibilidade	0	1	1
Tampa Esgoto solta	1	0	1
Uso indevido de calçadas	1	0	1
Sinal de Trânsito	2	0	2
Manutenção em bueiro	1	0	1
Limpeza de Vias	1	0	1
Solicitação de Cirurgia	1	0	1
Conta de água	1	0	1
Veiculo da Prefeitura	2	0	2
Acessibilidade	1	0	1
Vacina animais	1	0	1
Lixo Eletrônico	1	0	1
Solicitação de poste	1	0	1

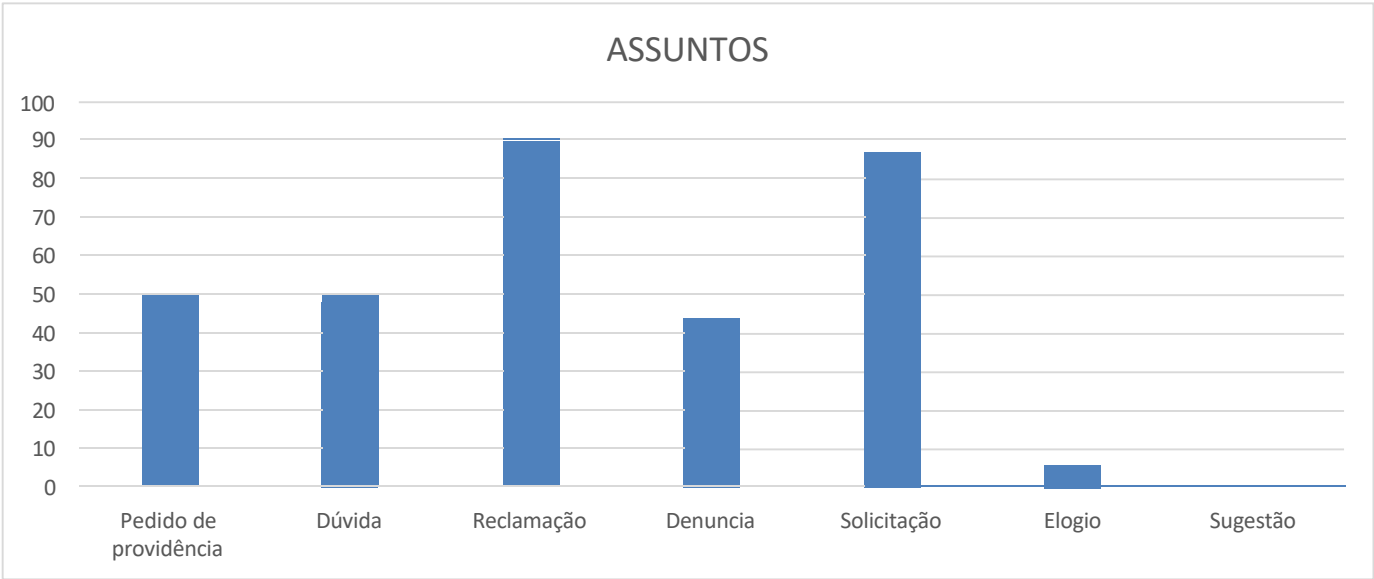
Reclamações/sugestões por secretaria:

Secretaria	QTD
OBRAS E TRÂNSITO	93
GESTÃO AMBIENTAL	66
FAZENDA	95
CONTROLADORIA	55
REGULAÇÃO URBANA	47
SAÚDE	17
SAAE	28
EDUCAÇÃO	4
DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	11
DESENVOLVIMENTO HUMANO	2
COMUNICAÇÃO	0
GABINETE	5
CULTURA	2
DEFESA CIVIL	0
PROCURADORIA	1



Reclamações/sugestões por assunto:

Assunto	QTD
Pedido de providência	49
Dúvida	48
Reclamação	91
Denuncia	44
Solicitação	87
Elogio	6
Sugestão	2
Pedido de informação	82



Ouvidoria Municipal Solicita Totem para Melhorar Atendimento no SAAE

Atenta às necessidades dos cidadãos e visando organizar os atendimentos na recepção do Serviço Autônomo de Água e Esgoto (SAAE), a Ouvidoria Municipal solicitou à direção da autarquia a instalação de um totem de automação de senhas, que já está em pleno funcionamento.

O equipamento eletrônico contribui para uma melhor organização do atendimento ao público, reduzindo o tempo de espera e direcionando, de forma ágil e eficiente, os cidadãos aos servidores responsáveis, especialmente aqueles que têm direito a atendimento prioritário.



Convencional

A048

Guichê

1

A047

Guichê: 2

A045

Guichê: 1

A046

Guichê: 2

A044

Guichê: 1

NÃO FAREMOS XEROX PARA
O USUÁRIO.

FAVOR PROVIDENCIAR AS
CÓPIAS ANTES DO
ATENDIMENTO.

Sugestões de melhoria do
Serviço de Atendimento ao
Usuário (SAU) são bem-vindas e
devem ser encaminhadas para o
Setor de Qualidade do Serviço
ao Usuário (SQSU).

CAPACITAÇÃO:

No dia 6 de setembro de 2024, o Ouvidor Municipal, Fábio Junio da Silva, juntamente com o Coordenador de Comunicação, Marcelo Pereira Ramos, participaram do evento em comemoração aos 20 anos da Ouvidoria-Geral do Estado.

O evento contou com palestras nacionais e internacionais, ministradas por renomados especialistas, como o diretor da FTI Consulting, Marcelo Zenkner; o diretor de Compliance da Cemig, Daniel Lança; a ex-Ouvidora-Geral do Estado, Célia Pitchon; o Provedor de Justiça Adjunto de Angola, Aguinaldo Cristóvão; e o corregedor da Procuradoria-Geral Federal, Gilberto Waller Júnior.

Em seu discurso, a Ouvidora-Geral do Estado, Simone Deoud, ressaltou o compromisso da Ouvidoria-Geral com a promoção da cidadania ativa e participativa, visando concretizar ações em benefício do cidadão mineiro.



Conclusão

Por meio deste relatório, a Ouvidoria do Município de Formiga apresenta sua atuação como um canal efetivo de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal. Nosso papel é receber, analisar e encaminhar reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios aos departamentos responsáveis, garantindo uma interlocução transparente e eficiente.

A Ouvidoria Municipal desempenha um papel essencial na promoção da cidadania e da melhoria dos serviços públicos. Entre suas principais funções, destacam-se:

- **Receber e registrar manifestações:** Acolhendo demandas dos cidadãos e assegurando que sejam devidamente documentadas.
- **Encaminhar e acompanhar:** Direcionar as manifestações aos setores competentes e monitorar o cumprimento das respostas e soluções.
- **Propor melhorias:** Com base nas informações recebidas, sugerir ações que contribuam para a qualidade dos serviços públicos.
- **Garantir transparência:** Manter a comunicação clara e acessível, reforçando a confiança da população na gestão pública.

No período analisado, todas as providências adotadas pela administração em relação às demandas foram incorporadas ao cronograma de trabalho dos setores responsáveis. Algumas questões foram solucionadas de forma imediata, enquanto outras estão sendo tratadas de acordo com as prioridades estabelecidas no planejamento de cada departamento.

Com estas informações, reafirmamos nosso compromisso em promover uma gestão pública participativa e eficiente, que valorize a voz do cidadão. A Ouvidoria Pública do Município de Formiga permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos ou informações adicionais que se façam necessários.

