

Relatório Anual 2021

Ouvidoria Geral do Município de Nova Lima

Introdução

A Ouvidoria Geral do Município de Nova Lima tem como missão promover a interlocução entre o cidadão e a administração, atendendo com máxima qualidade no serviço público, de forma em que a população possa se sentir satisfeita e ter suas necessidades atendidas. Cumprimos com efetividade nossos valores: ética, transparência, universalidade, respeito, presteza e integração, fazendo com que todos os munícipes sejam tratados com atenção. O objetivo deste relatório é informar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria nos meses de janeiro a dezembro de 2021: manifestações, denúncias, elogios, informações, reclamações, simplifique!, sugestões e críticas dos cidadãos referentes aos serviços prestados pelo município e posteriormente retorná-los com uma resposta.

Canais de Comunicação

Aplicativo eOuve

No mês de agosto foi lançado o eOuve, uma ferramenta moderna e de uso intuitivo. Essa nova plataforma de tecnologia da informação tornou a experiência dos cidadãos mais fácil e dinâmica, além de expandir o canal de atendimento através do aplicativo, disponível nas versões *Android* e *IOS*.

Com design moderno, linguagem clara e objetiva, o eOuve alcançou uma adesão positiva dos cidadãos e com isso gerou um aumento do número de acessos diários ao sistema e consequentemente das demandas.

Demais canais de comunicação

Além do aplicativo, a Ouvidoria possui os seguintes canais de atendimento:

Site: novalima.mg.gov.br

E-mail: ouvidoria@pnl.mg.gov.br

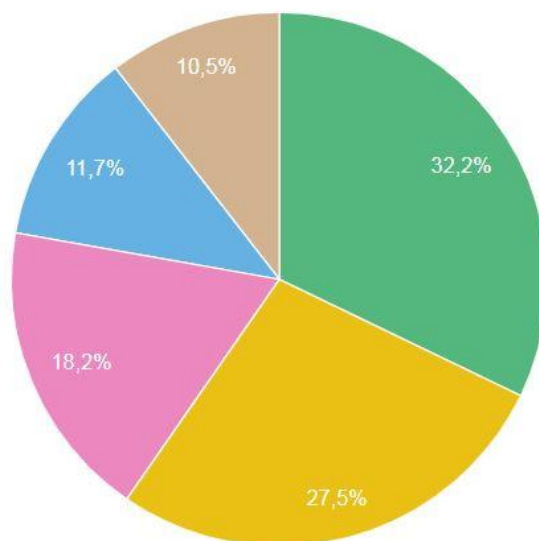
Telefone: 3542-5980 / 98773-1172 / 98899-1217

Presencial: Rua Scott, 69 A, Centro - Nova Lima (segunda a sexta-feira, das 8h às 17h)

<https://eouve.com.br>

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

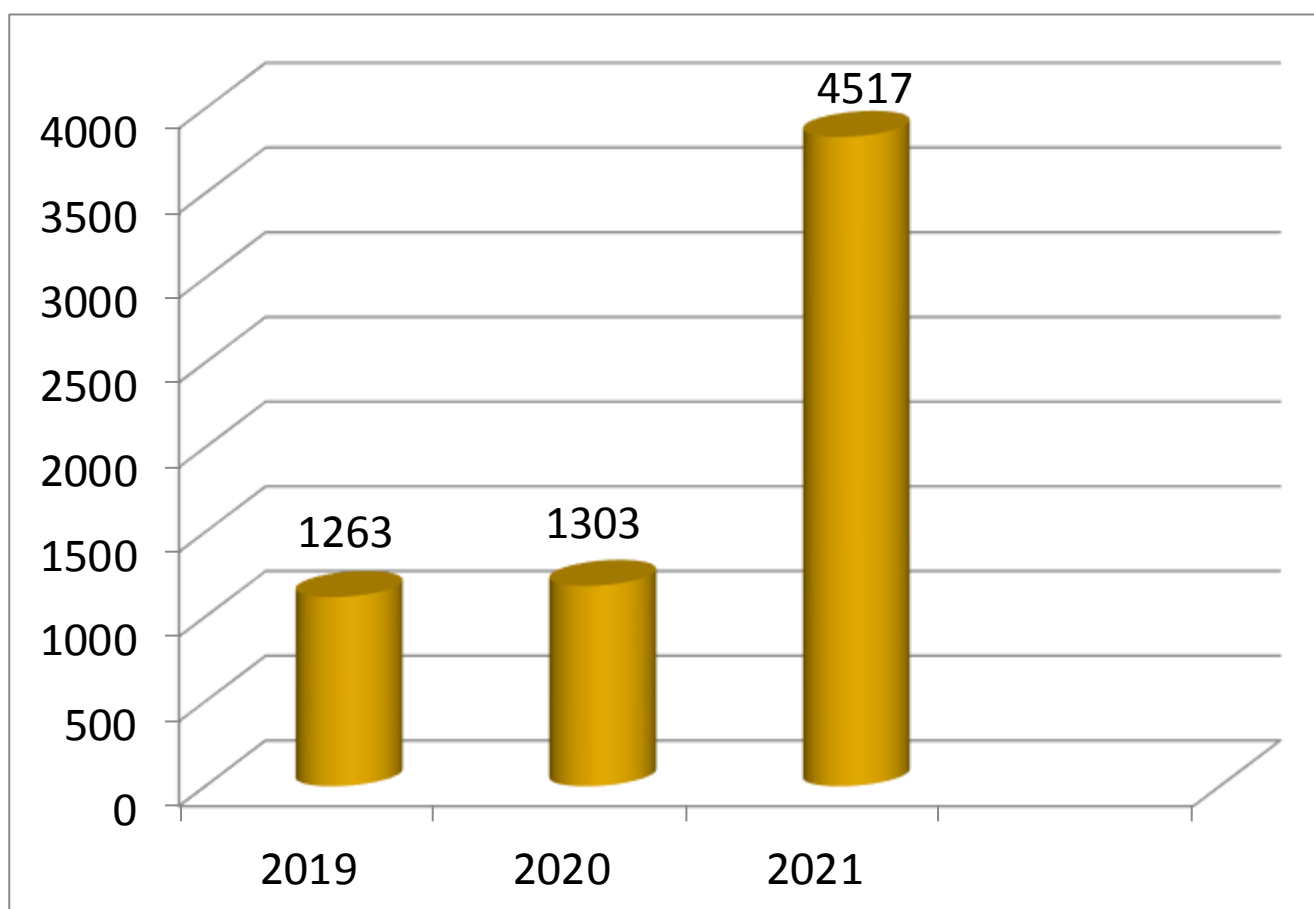
● Importação ● Telefone ● Aplicativo eOuve ● E-mail ● Site eOuve



No gráfico acima o item “Importação” (32,2%) refere-se à transferência de demandas do sistema de gestão antigo (TAG) para o sistema atual (eOuve).

Histórico de Manifestações

Neste comparativo é possível verificar o crescimento das demandas nos últimos anos. Em 2019 foram abertas 1263, enquanto 2020 foram 1303. Já em 2021, houve o registro de 4517 manifestações no mesmo período, indicando que cidadão nova-limense tem utilizado mais a Ouvidoria como canal de interlocução com a Administração Municipal.

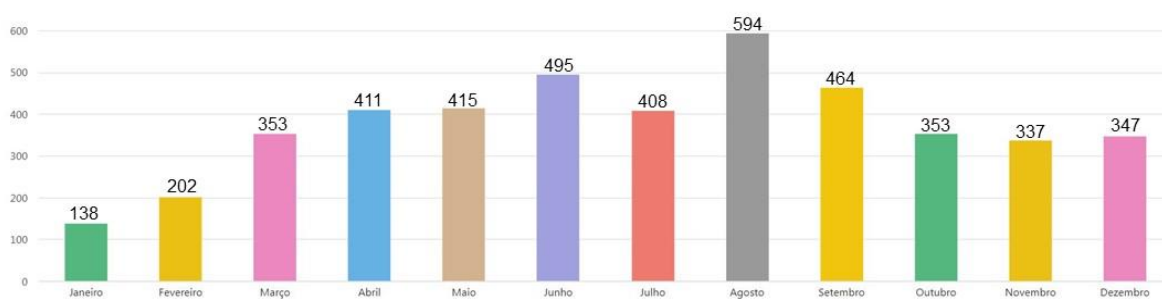




NOVA LIMA
prefeitura

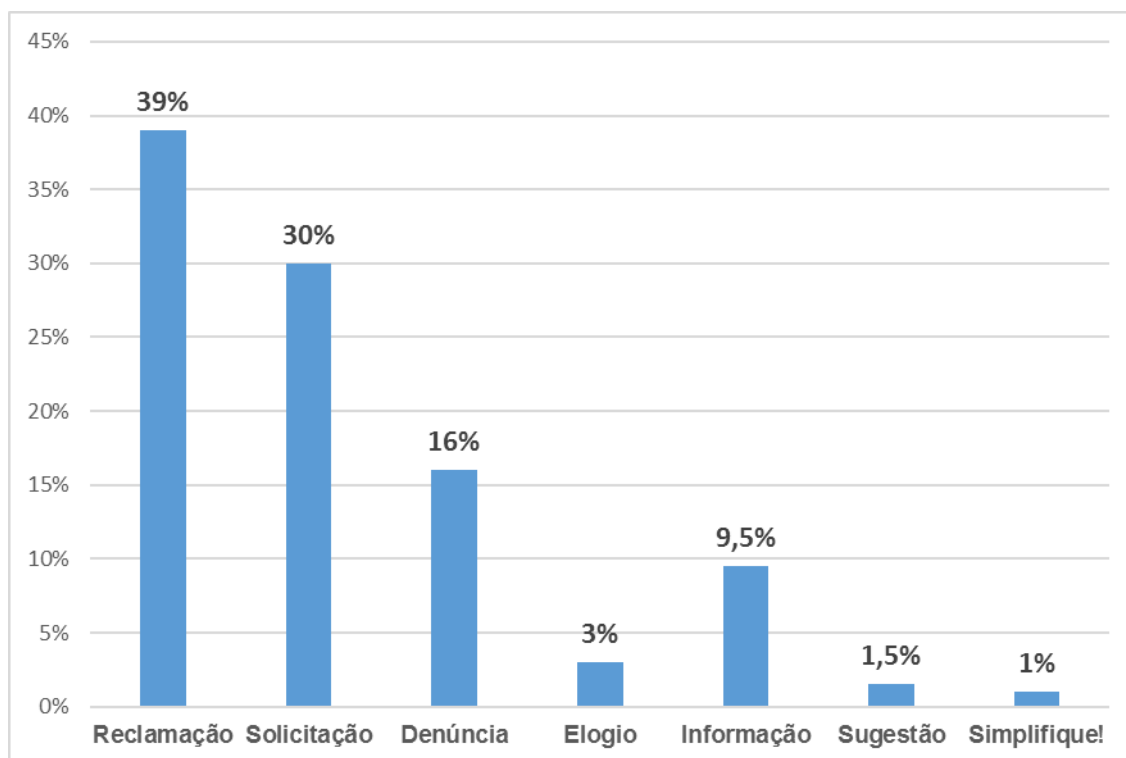
Evolução das Manifestações

O gráfico a seguir demonstra a quantidade de demandas cadastradas por mês durante o ano de 2021.





Percentual por Tipologia





Total de demandas realizadas por cada secretaria

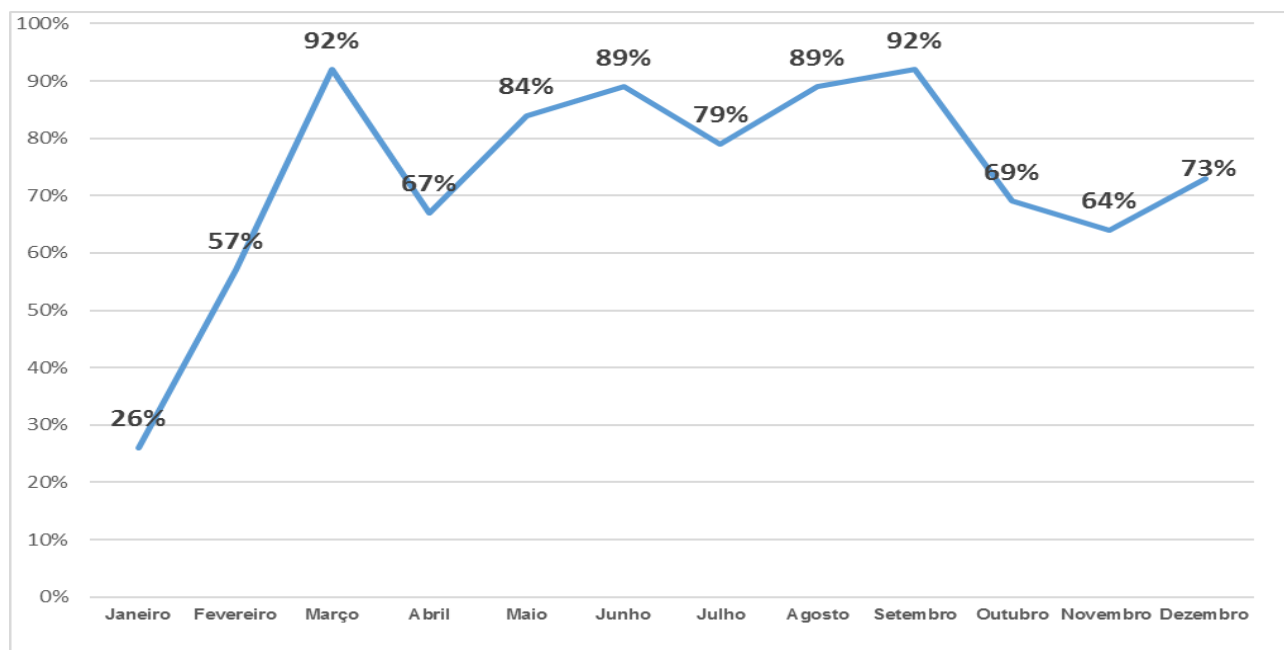
Secretaria	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique!	Solicitação	Sugestão	Total	Porcentagem
Administração	6	3	11	39	1	35	1	96	2,13
Comunicação	2	1	6	2	0	9	3	23	0,51
Controladoria	1	0	0	0	0	2	0	3	0,07
Cultura	0	0	4	4	0	6	1	15	0,33
Defesa Civil	2	0	0	3	0	10	0	15	0,33
Desenv. Econômico	0	4	2	5	0	2	1	14	0,31
Desenv. Social	20	9	10	74	0	31	0	144	3,19
Educação	28	2	12	69	0	22	3	136	3,01
Esporte e Lazer	1	2	3	5	0	12	2	25	0,55
Fazenda	144	14	148	526	0	374	8	1.214	26,88
Governo	3	3	1	9	0	3	1	20	0,44
Habitação	0	0	2	5	0	9	0	16	0,35
Meio Ambiente	49	1	7	62	0	31	4	154	3,41
Nordeste (Honório Bicalho e Região)	1	0	1	1	0	1	0	4	0,09
Noroeste (Jardim Canadá e Região)	46	1	6	60	0	46	1	160	3,54
Norte (Vila da Serra e Região)	1	1	3	3	0	5	1	14	0,31
Obras	38	3	25	286	0	277	5	634	14,04
Ouvidoria	91	4	130	42	0	70	4	341	7,55
Planejamento	16	3	11	54	0	67	2	153	3,39
Procuradoria	7	1	6	13	0	15	0	42	0,93
Saúde	158	92	37	358	1	230	9	885	19,59
Segurança e Mobilidade Urbana	119	1	13	144	0	116	13	406	8,99
Turismo	0	0	1	2	0	0	0	3	0,07
TOTAL:	733	145	439	1766	2	1373	59	4517	100

Percentual de Resolutividade

Para acompanhar os resultados, desenvolvemos índices que permitem contribuir com a eficácia dos serviços prestados mensalmente pela Ouvidoria.

Dentre eles, percentual de manifestações respondidas no prazo de 30 dias, percentual de manifestações respondidas no prazo de 10 dias, percentual de *feedbacks* positivos/negativos dos usuários, entre outros.

Houve um crescimento no indicador de resolução das demandas em até 30 dias. Como consequência dos meses anteriores, em janeiro de 2020 apenas 26% das manifestações eram respondidas dentro do prazo previsto em lei. Com os esforços da Ouvidoria, conseguimos elevar esses indicadores e atualmente 73% das demandas são encerradas neste período.



Ouvidor SUS

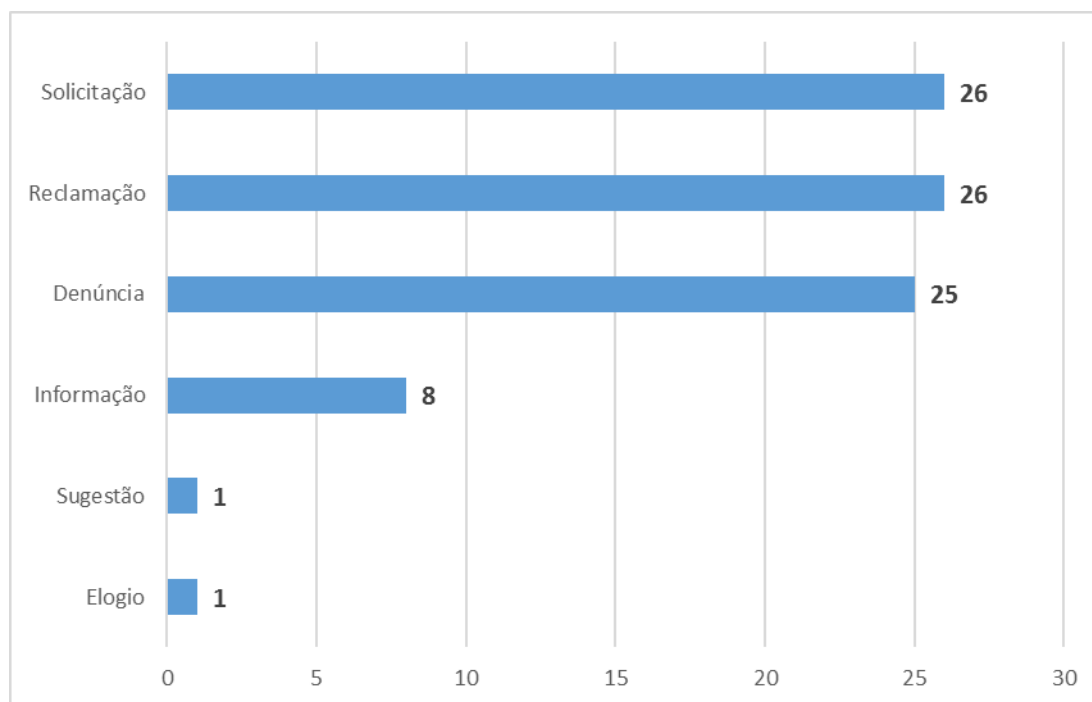
A Ouvidoria Geral do Município foi recredenciada à Ouvidoria SUS do Ministério da Saúde, possibilitando um diálogo com os usuários do serviço público de saúde e as instituições prestadoras de serviços.

As pessoas que querem abrir uma demanda relacionada ao atendimento do Sistema Único de Saúde - SUS, podem ligar para o telefone 136 ou preencher o formulário no Portal Ouvidor SUS.

Comparativo anual das demandas Ouvidor SUS

ANO	DEMANDAS ABERTAS	CONCLUÍDAS EM 2021
2020	41	30
2021	87	83
Total:	128	113

O gráfico abaixo apresenta as tipologias cadastradas no Ouvidor SUS durante o ano.



Implantação do Simplifique!

Em novembro, a Ouvidoria Geral do Município ofereceu aos cidadãos mais uma opção nos atendimentos: o Simplifique!

A nova ferramenta, aderida também pelas Ouvidorias Federais e Estaduais, visa desburocratizar o acesso ao serviço público e melhorar os processos internos que afetam diretamente os munícipes. A Ouvidoria encaminha a manifestação ao gestor da secretaria responsável para avaliar o que pode ser feito, melhorando os processos da Prefeitura.

Rede Nacional de Ouvidorias

O município aderiu no mês de maio à Rede Nacional de Ouvidorias, que é coordenada pela Ouvidoria Geral da União e consiste em um fórum de integração das Ouvidorias Públicas. O objetivo é a participação social e a garantia dos direitos dos cidadãos aos serviços públicos, com ações desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A Ouvidoria também inseriu no Programa de Fortalecimento das Ouvidorias - Profort, que tem como intuito apoiar toda a rede na execução das atividades, além do aperfeiçoamento da gestão de processos; o uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para melhorar o tratamento das manifestações dos cidadãos; o intercâmbio de informações e de experiências entre as ouvidorias, além de capacitações e cursos.

Ouvidoria Ativa

A Ouvidoria Ativa é uma iniciativa das Ouvidorias Estadual e Municipal através de um projeto piloto que irá percorrer todas as Unidades Básicas de Saúde - UBS's de Nova Lima para identificar pontos de melhoria do serviço prestado.

A Ouvidoria do Estado realiza entrevista com os servidores públicos através de um questionário que visa compilar opinião e sugestão dos profissionais da saúde. Já a equipe da Ouvidoria Municipal realiza pesquisa com os usuários que são atendidos nas UBS's e também abre manifestação aqueles que desejarem.

Ao final do projeto, será entregue um relatório com os resultados tanto para a Prefeitura quanto para o governo estadual, para que ambos definam prioridades e melhorias a serem adotadas.

A primeira edição aconteceu no bairro Jardim Canadá, na UBS da rua Dresden e teve boa participação dos profissionais e dos munícipes. E todas as UBS's receberão a visita do projeto em 2022.

Conclusão

Em um ano de gestão, a Ouvidoria passou por uma profunda transformação em busca da melhoria na qualidade dos serviços prestados aos usuários, com implantação de alta tecnologia que facilitou o acesso a abertura e o acompanhamento das demandas.

Certos de que ao buscar a Ouvidoria, o cidadão já tentou outros recursos em primeira instância, entendemos a importância do acolhimento e principalmente da entrega de soluções e respostas conclusivas ao manifestante de forma clara e no menor prazo possível.

Nos meses de janeiro e fevereiro foi realizado uma reestruturação nos processos internos da Ouvidoria: treinamento com a equipe e com os servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações; redefinição dos fluxos das manifestações dentro dos órgãos do Governo e definição das metas de trabalho.

Além disso, foi feita uma força tarefa para a conclusão de todas as demandas pendentes desde 2019 e com o devido retorno ao cidadão.

Com a redução no tempo de respostas das demandas, melhoria na qualidade das conclusões apresentadas e com o lançamento da plataforma eOuve, percebemos um expressivo aumento de abertura de protocolos.

Isso demonstra que estamos no caminho certo para atingir o objetivo de consolidar a Ouvidoria como exercício da cidadania e controle social.

Nova Lima, 05 de janeiro de 2022.