

Relatório Anual 2022

Ouvidoria Geral do Município de Nova Lima

Introdução

O presente relatório tem como objetivo informar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria Geral do Município durante ano de 2022: projetos, manifestações, denúncias, elogios, informações, reclamação e sugestões dos cidadãos referentes aos serviços prestados pelo município e retorná-los com uma resposta.

Foram desenvolvidos os projetos “Programa de Apoio às Associações de Bairro”, que tem como objetivo instruir as lideranças que queiram constituir entidades representativas em seus bairros e auxiliar na organização e regularização das instituições já existentes. “Ouvidor Mirim”, de caráter educativo, teve a participação dos estudantes da rede municipal de ensino, tendo como piloto as escolas municipais David Finlay e Rubem Costa Lima. As manifestações coletadas durante o projeto foram encaminhadas às secretarias responsáveis para tomada de providências.

E a “Ouvidoria Ativa”, que foi realizado nas UBSs e na UPA, através de uma pesquisa que busca captar a percepção do usuário sobre a qualidade do serviço público prestado na saúde do município. E também com os servidores que atuam nas unidades, visando cruzar a opinião do usuário com a sugestão dos profissionais, de forma a definir prioridades e possíveis melhorias a serem adotadas nos fluxos e processos de trabalho.

Na plataforma eOuve foi acrescentada a ferramenta pesquisa de satisfação, pois além de ser mais um canal de diálogo com o cidadão, coleta avaliações do serviço prestado pela Ouvidoria e das secretarias que respondem às demandas dos munícipes.

Canais de Comunicação

Para registro de manifestações, reclamações, denúncias, sugestões ou elogios:

Aplicativo: eOuve - <https://eouve.com.br>

Site: novalima.mg.gov.br

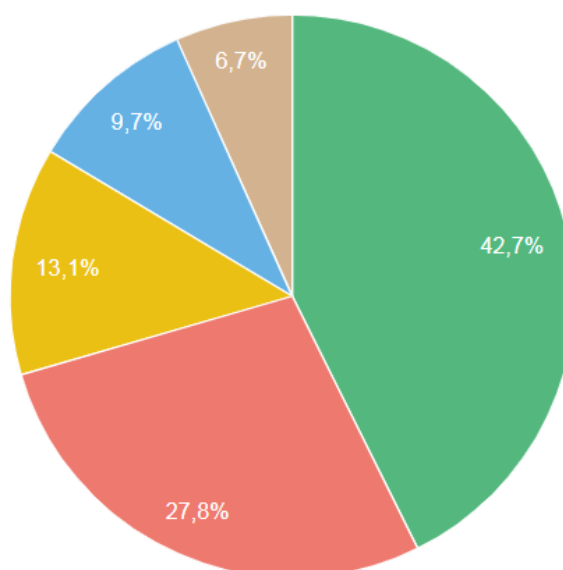
E-mail: ouvidoria@pnl.mg.gov.br

Tel.: 3542-5980 / 98773-1172 / 98899-1217

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

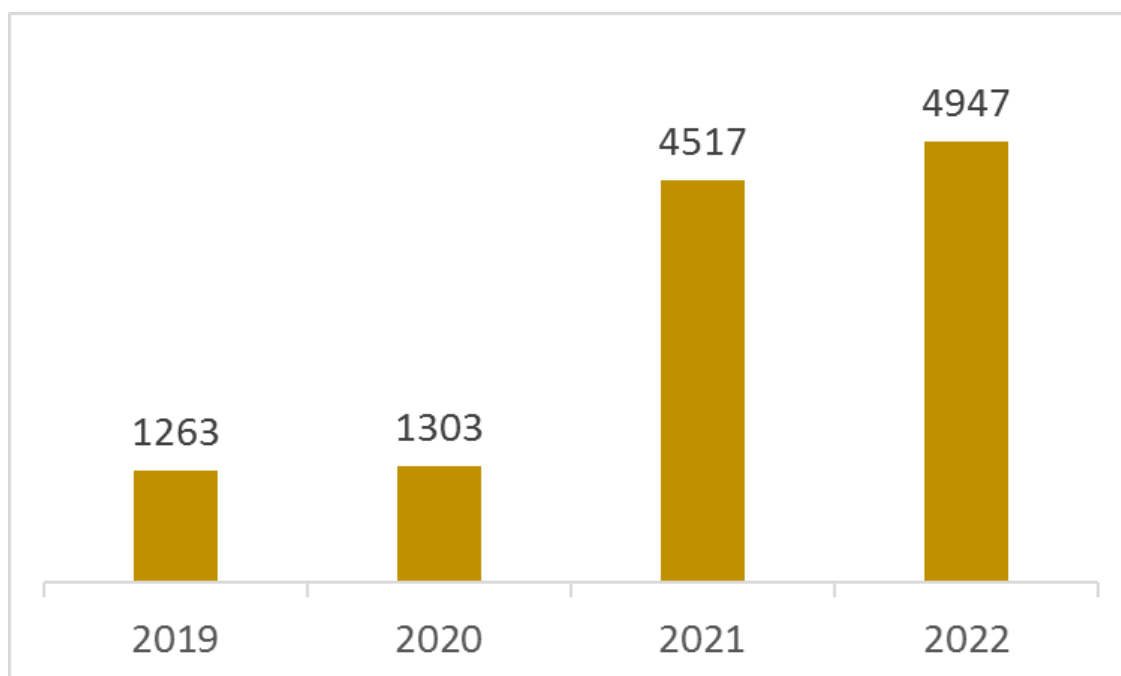
O gráfico abaixo apresenta o percentual dos canais de comunicação utilizados durante o ano.

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



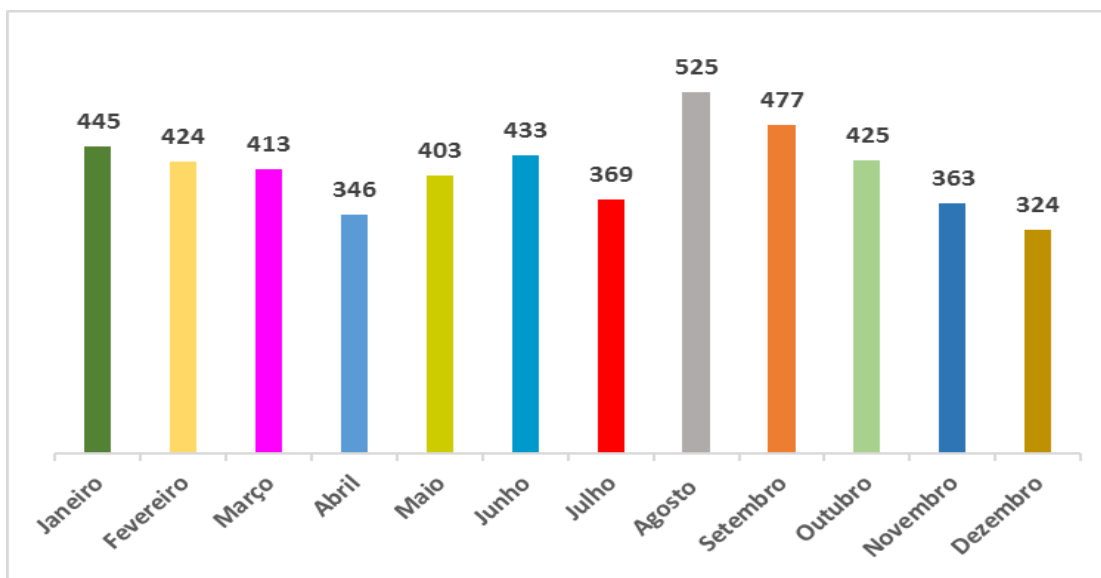
Histórico de Manifestações

Neste comparativo é possível verificar o crescimento das demandas nos últimos quatro anos. Em 2019 foram abertas 1263, 2020 foram 1303, enquanto 2021 foram 4517. Já em 2022, houve o registro de 4947 manifestações no mesmo período, indicando que o cidadão nova-limense tem utilizado a Ouvidoria como canal de interlocução com a Administração Municipal.



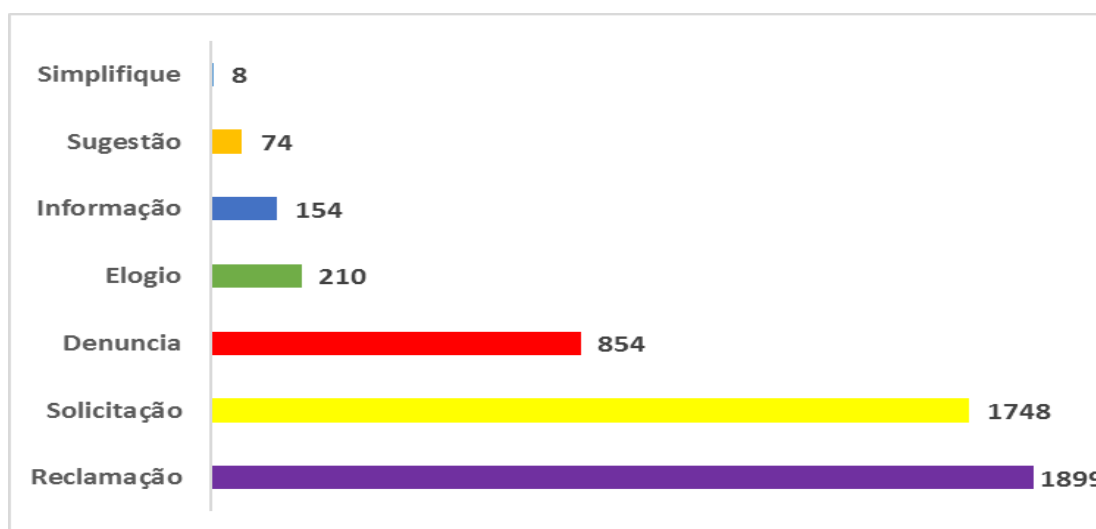
Evolução das Manifestações

O gráfico a seguir demonstra a quantidade de demandas cadastradas por mês durante o ano de 2022.



Percentual por Tipologia

O gráfico abaixo representa a quantidade de manifestações recebidas por cada tipologia em 2022.





NOVA LIMA
prefeitura

Total de demandas realizadas por cada secretaria

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
ADMINISTRAÇÃO	24	0	3	13	68	0	40	5	153
CHEFE DE GABINETE DO PREFEITO	0	0	1	0	2	0	2	2	7
COMEVEC	1	0	0	0	3	0	0	0	4
COMUNICAÇÃO	0	0	1	1	3	0	0	0	5
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICIPIO	0	0	1	0	0	0	0	0	1
COVID	0	0	0	3	4	0	0	0	7
CULTURA	4	0	1	1	13	0	14	1	34
DEFESA CIVIL	20	0	0	3	17	0	42	0	82
DESENVOLVIMENTO ECONOMICO	6	0	2	1	5	0	13	0	27
DESENVOLVIMENTO SOCIAL	78	0	13	8	82	1	50	4	236
DIREITOS HUMANOS	2	0	0	0	1	0	0	0	3
EDUCAÇÃO	59	0	14	11	112	0	71	7	274
ESPORTE E LAZER	2	0	3	1	8	0	31	1	46
FAZENDA	5	1	23	40	115	1	146	0	331
GABINETE DO PREFEITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GABINETE DO VICE PREFEITO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GOVERNO	1	0	0	0	0	0	21	4	26
GUARDA CIVIL MUNICIPAL	75	0	3	5	37	0	40	1	161
HABITAÇÃO	3	0	0	3	7	0	17	1	31
MEIO AMBIENTE	138	0	0	8	92	0	50	0	288
NORDESTE (Honório Bicalho e Região)	0	0	1	1	1	0	2	0	5
NOROESTE (Jardim Canada e Região)	9	0	0	2	30	0	15	1	57
NORTE (Vila da Serra e Região)	2	0	5	1	6	0	3	0	17
OBRAS e SERVIÇOS URBANOS	63	0	12	13	436	2	665	13	1.204
OUVIDORIA	21	0	9	10	38	0	84	4	166
POLÍTICA URBANA	176	2	5	12	161	1	134	3	494
PROCURADORIA	7	0	0	0	9	1	15	0	32
SAÚDE	140	1	112	14	548	2	156	12	985
SERVIÇOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TRÂNSITO	11	0	1	1	59	0	95	8	175
TRANSPORTE	6	0	0	1	39	0	35	7	88
TURISMO	1	0	0	1	3	0	3	0	8
Total	17,30%	0,08%	4,24%	3,11%	38,40%	0,16%	35,30%	2,00%	4.947

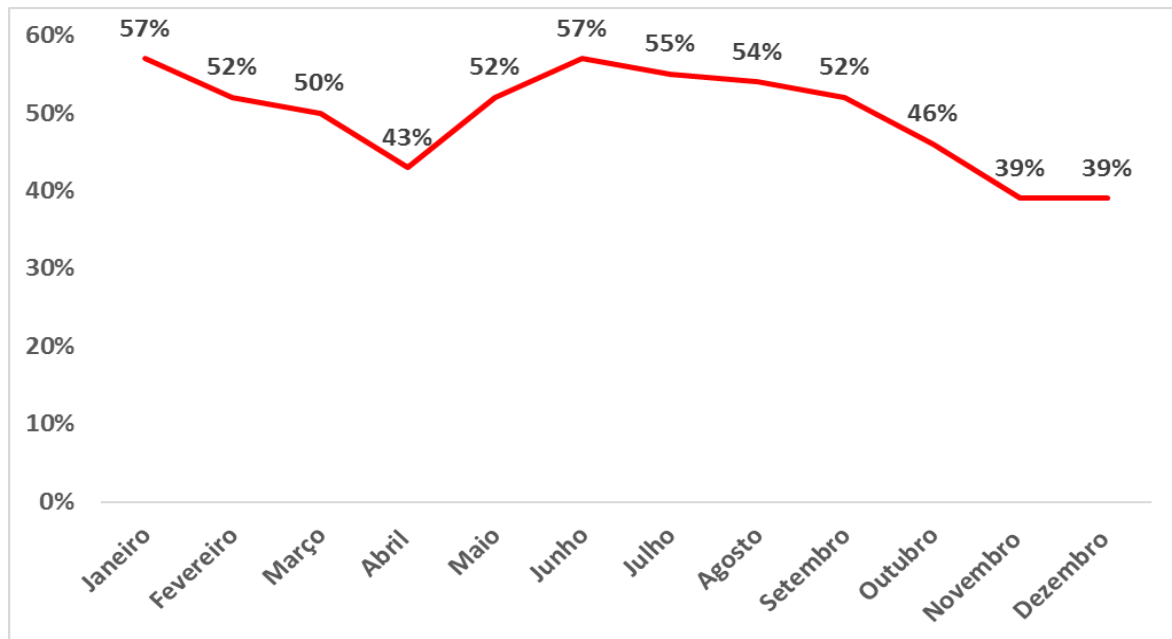


Percentual de Resolutividade

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.

Resolutividade prazo 30 dias

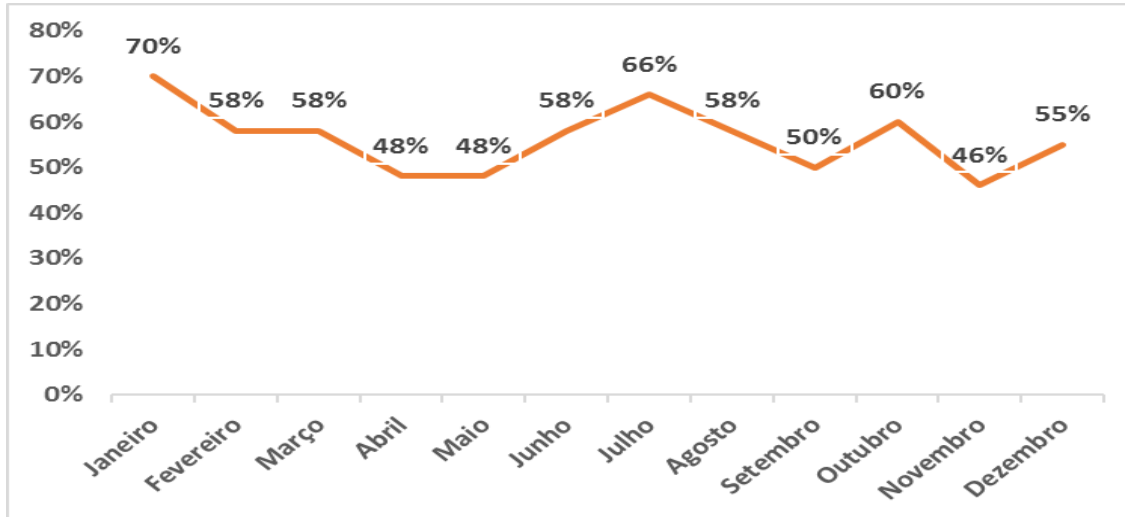


$$R = \frac{\text{Demandas encerradas dentro do prazo} \times 100}{\text{Total de demandas} + \text{demandas pendentes fora do prazo}}$$

Total de demandas + demandas pendentes fora do prazo



Resolutividade prazo 10 dias



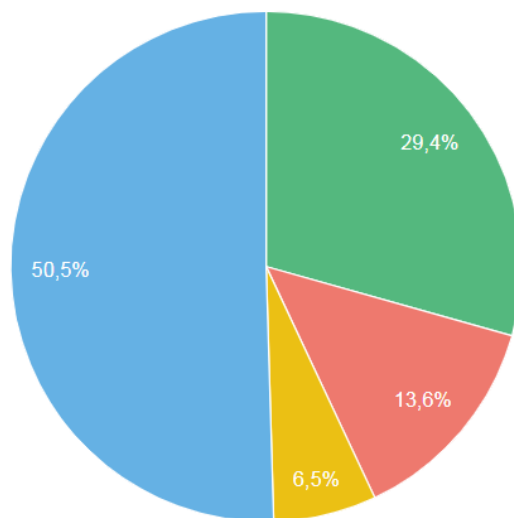
Demandas encerradas dentro do prazo X 100

R =

Total de demandas

Feedbacks

● Positivo ● Negativo ● Sem contato com Solicitante ● Sem opinião



Os retornos dos cidadãos quanto a efetividade dos serviços prestados está acima da expectativa, uma vez que alguns munícipes não atendem o telefone quando a Ouvidoria retorna com as respostas ou não respondem aos e-mails com a solicitação do feedback.

Ouvidor SUS

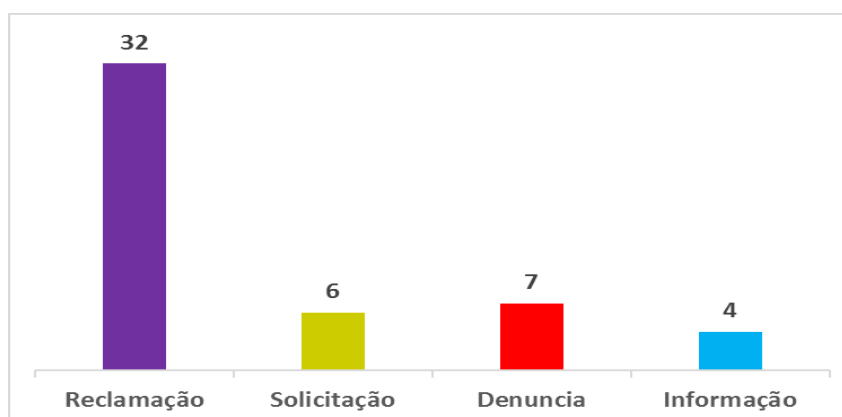
A Ouvidoria Geral do Município é credenciada na Ouvidoria SUS do Ministério da Saúde, possibilitando um diálogo com os usuários do serviço público de saúde e as instituições prestadoras de serviços.

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.

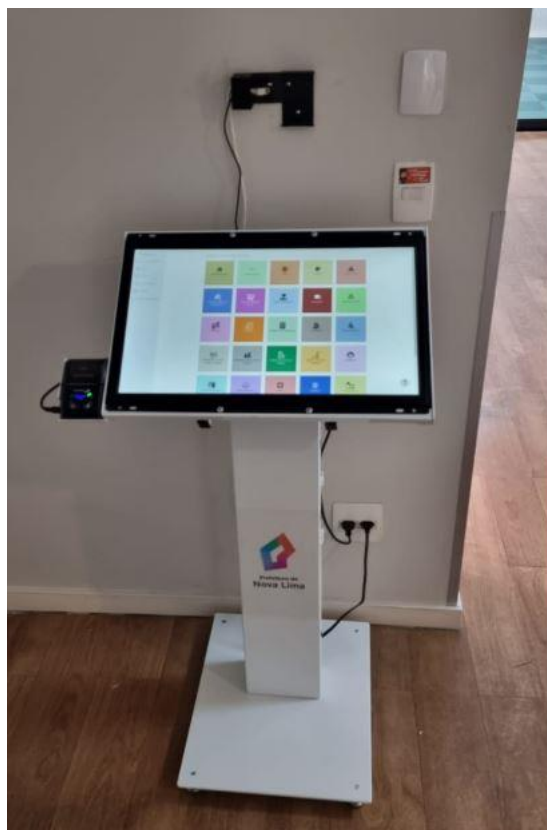
ANO	DEMANDAS ABERTAS	CONCLUÍDAS
2020	41	30
2021	87	83
2022	49	64
Total:	177	177

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



Implantação do Totem

Em agosto, foi implantado nas regionais Norte (unidade Vila da Serra), Nordeste (unidade Honório Bicalho) e Noroeste (unidade Jardim Canadá) um totem de autoatendimento do sistema eOuve. Com isso, os cidadãos registram suas manifestações e enviam para a Ouvidoria de uma forma rápida, prática e segura.





NOVA LIMA
prefeitura

Conclusão

A Ouvidoria passou por uma 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.

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

Nova Lima, 06 de janeiro de 2023.