

Projeto Ouvidor Jovem  
Setembro 2022  
SUOUVI – CTGM e SMED



## Relatório Ouvidor Jovem – Setembro 2022

O Projeto Ouvidor Jovem, resultado da parceria entre a Subcontroladoria de Ouvidoria - SUOUVI – e a Secretaria Municipal de Educação – SMED – teve a fase de implantação concluída e as primeiras demandas foram registradas no mês de agosto. Criado com o objetivo de ampliar e consolidar ações que visem ao protagonismo juvenil nas escolas, o Projeto tem sido desenvolvido desde 2017 nas nove Regionais Administrativas. Em 2022, uma escola participa por regional.

Os 27 Ouvidores Jovens eleitos no mês de julho tomaram posse em agosto, em suas respectivas escolas. No dia 24/8, aconteceu um treinamento virtual para todos os Ouvidores Jovens e professores referência, abordando temas ligados ao trabalho da Ouvidoria e ao sistema BH Digital, onde aprenderam a registrar as demandas da comunidade escolar. No dia 14/9, os Ouvidores Jovens visitaram o Centro de Operações da Prefeitura de Belo Horizonte - COP, onde foram oferecidos, de uma forma lúdica e prazerosa, esclarecimentos sobre a segurança pública, competências da Guarda Municipal, organização de grandes eventos e sobre a importância do trabalho integrado realizado pelo COP. Os Jovens participaram da dinâmica "COP por um dia", com a simulação das ocorrências recebidas diariamente no Centro de Operações.

No mês de setembro, foram registradas pelo projeto 28 manifestações da comunidade escolar.

A Escola Municipal Carlos Drummond de Andrade, no bairro Letícia, registrou no mês de setembro, foram cadastradas três reclamações sobre merenda escolar, serviço de poda ou supressão de árvore em passeio e comunicação de irregularidade.

A Escola Municipal Oswaldo Cruz, no bairro Jardim América, no mês de setembro, foram cadastradas onze demandas, entre reclamações, sugestões e pedido de orientação. Os assuntos versaram sobre gestão administrativa, consulta médica de saúde da família e comunidade, transporte coletivo e escolas municipais.

A Escola Municipal Padre Edeimar Massote, no bairro Coqueiros, registrou onze demandas no mês de setembro, contendo reclamações, elogios e sugestões. Os assuntos versaram sobre merenda escolar, conservação do prédio e adequação do mobiliário, comunicação de irregularidade e Projeto Ouvidor Jovem.

Nos dias 22 e 23 de setembro, o Projeto esteve presente no evento Estudante Mais Feliz no Parque Municipal Américo René Giannetti. Foi um momento de encontro para celebrar o trabalho e o que tem sido construído em benefício da educação da cidade. Houve atividades diversas nos mais diferentes espaços, uma oportunidade de dar visibilidade às ações da área da Educação e estimular o protagonismo dos estudantes. O Projeto Ouvidor Jovem, que esteve no evento com stand e apoio da equipe da Ouvidoria, registrou três demandas, sendo um elogio e duas reclamações. Os assuntos abordados foram o Projeto Ouvidor Jovem e a comunicação de irregularidade.

Abaixo apresentamos as tabelas das manifestações registradas no mês de setembro pelas escolas participantes do projeto.

## Relatório Ouvidor Jovem EMCD A - AGOSTO/2022

A Escola Municipal Carlos Drummond de Andrade, no bairro Letícia, registrou três demandas.

## Relatório Ouvidor Jovem EMCD A - SETEMBRO/2022

PERÍODO 01/09/2022 a 30/09/2022

Escopo do

Período

Registro na área de Ouvidoria do Sistema BH DIGITAL

### DESDOBRAMENTO POR SERVIÇO

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
Árvore ? Corte ou Supressão de Árvore em Passeios, Praças, Etc	1	33,33%
MERENDA ESCOLAR	1	33,33%
SEM SERVIÇO INDICADO	1	33,33%

### DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
1 A 30 DIAS	0	0,00%
31 A 60 DIAS	0	0,00%
ACIMA DE 60 DIAS	0	0,00%
PENDENTES	3	100,00%

### DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
RECLAMAÇÃO	3	100,00%

### DESDOBRAMENTO POR MEIO DE ENTRADA

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
OUVIDOR JOVEM EMCD A	3	100,00%

### DESDOBRAMENTO POR TIPO DE MANIFESTANTE

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
NOMINAL	2	66,67%
ANÔNIMO	1	33,33%

### DESDOBRAMENTO POR GÊNERO

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
NÃO DESEJO INFORMAR	3	100,00%
FEMININO	0	0,00%
MASCULINO	0	0,00%

### DESDOBRAMENTO POR SITUAÇÃO

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
PROVIDENCIADA	3	100,00%
ENCERRADA	0	0,00%
DILIGENCIADA	0	0,00%

### DESDOBRAMENTO POR RESULTADO

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
-- Ainda não definido --	3	100,00%

## Relatório Ouvidor Jovem EMOC - SETEMBRO/2022

PERÍODO 01/09/2022 a 30/09/2022

Escopo do

Período

Registro na área de Ouvidoria do Sistema BH DIGITAL

### DESDOBRAMENTO POR SERVIÇO

TOTAL	11	100%
GESTÃO ADMINISTRATIVA	8	72,73%
CONSULTA MÉDICA DE SAÚDE DA FAMÍLIA E COMUNIDADE	1	9,09%
RECLAMAÇÃO DE ÔNIBUS (TRANSPORTE COLETIVO)	1	9,09%
ESCOLAS MUNICIPAIS COM ATENDIMENTO À EDUCAÇÃO INFANTIL	1	9,09%

### DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA

TOTAL	11	100%
1 A 30 DIAS	0	0,00%
31 A 60 DIAS	0	0,00%
ACIMA DE 60 DIAS	0	0,00%
PENDENTES	8	72,73%

### DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA

TOTAL	11	100%
RECLAMAÇÃO	8	72,73%
SUGESTÃO	2	18,18%
ORIENTAÇÃO	1	9,09%

### DESDOBRAMENTO POR MEIO DE ENTRADA

TOTAL	11	100%
OUVIDOR JOVEM EMOC	11	100,00%

### DESDOBRAMENTO POR TIPO DE MANIFESTANTE

TOTAL	11	100%
ANONIMO	11	100,00%

### DESDOBRAMENTO POR GÊNERO

TOTAL	11	100%
NÃO DESEJO INFORMAR	8	72,73%
FEMININO	3	27,27%
MASCULINO	0	0,00%

### DESDOBRAMENTO POR SITUAÇÃO

<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
PROVIDENCIADA	2	18,18%
ENCERRADA	3	27,27%
DILIGENCIADAS	6	54,55%

### DESDOBRAMENTO POR RESULTADO

<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
-- Ainda não definido --	8	72,73%
GEROU ORIENTAÇÃO	2	18,18%
DEMANDA ARQUIVADA	1	9,09%

## Relatório Ouvidor Jovem EMPEM - SETEMBRO/2022

PERÍODO 01/09/2022 a 30/09/2022

Escopo do

Período

Registro na área de Ouvidoria do Sistema BH DIGITAL

### DESDOBRAMENTO POR SERVIÇO

TOTAL	11	100%
PROGRAMA OUVIDOR JOVEM	4	36,36%
MERENDA ESCOLAR	4	36,36%
CONSERVAÇÃO DO PRÉDIO, ADEQUAÇÃO, MOBILIÁRIO E FUNCIONAMENTO:	2	18,18%
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES	1	9,09%

### DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA

TOTAL	11	100%
1 A 30 DIAS	1	9,09%
31 A 60 DIAS	0	0,00%
ACIMA DE 60 DIAS	0	0,00%
PENDENTES	10	90,91%

### DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA

TOTAL	11	100%
RECLAMAÇÃO	6	54,55%
ELOGIO	3	27,27%
SUGESTÃO	2	18,18%

### DESDOBRAMENTO POR MEIO DE ENTRADA

TOTAL	11	100%
OUVIDOR JOVEM EMOC	11	100,00%

### DESDOBRAMENTO POR TIPO DE MANIFESTANTE

TOTAL	11	100%
ANONIMO	11	100,00%

### DESDOBRAMENTO POR GÊNERO

TOTAL	11	100%
NÃO DESEJO INFORMAR	0	0,00%
FEMININO	7	63,64%
MASCULINO	4	36,36%



### DESDOBRAMENTO POR SITUAÇÃO

<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
PROVIDENCIADA	9	81,82%
ENCERRADA	1	9,09%
DILIGENCIADAS	1	9,09%

### DESDOBRAMENTO POR RESULTADO

<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>
-- Ainda não definido --	10	90,91%
GEROU ORIENTAÇÃO	2	18,18%
DEMANDA ARQUIVADA	1	9,09%

## Relatório Ouvidor Jovem Itinerante - SETEMBRO/2022

PERÍODO 01/09/2022 a 30/09/2022

Escopo do

Período

Registro na área de Ouvidoria do Sistema BH DIGITAL

### DESDOBRAMENTO POR SERVIÇO

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
PROGRAMA OUVIDOR JOVEM	1	33,33%
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	1	33,33%
SEM SERVIÇO INDICADO	1	33,33%

### DESDOBRAMENTO POR PRAZO DE RESPOSTA

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
1 A 30 DIAS	0	0,00%
31 A 60 DIAS	0	0,00%
ACIMA DE 60 DIAS	0	0,00%
PENDENTES	3	100,00%

### DESDOBRAMENTO POR TIPOLOGIA

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
RECLAMAÇÃO	2	66,67%
ELOGIO	1	33,33%

### DESDOBRAMENTO POR MEIO DE ENTRADA

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
OUVIDOR JOVEM	3	100,00%

### DESDOBRAMENTO POR TIPO DE MANIFESTANTE

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
NOMINAL	2	66,67%
ANÔNIMO	1	33,33%

### DESDOBRAMENTO POR GÊNERO

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
NÃO DESEJO INFORMAR	3	100,00%
FEMININO	0	0,00%
MASCULINO	0	0,00%

### DESDOBRAMENTO POR SITUAÇÃO

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
PROVIDENCIADA	2	66,67%
ENCERRADA	0	0,00%
TRIAGEM	1	33,33%

### DESDOBRAMENTO POR RESULTADO

<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>
-- Ainda não definido --	3	100,00%