

# RELATÓRIO ANUAL

Ouvidoria Municipal  
de Curvelo

2022





## Missão

É missão da Ouvidoria do Município de Curvelo/MG ouvir, registrar, encaminhar e acompanhar as demandas, atuando como canal direto de comunicação entre o cidadão e a administração.



## Visão

Ser referência em confiança, eficiência e satisfação ao fazer a interlocução do cidadão com a Administração Pública.



## Valores

Para cumprimento de sua missão, a Ouvidoria do Município de Curvelo/MG age de acordo com os seguintes valores: regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia

“

**" Às vezes só  
precisamos de  
alguém que nos ouça.  
Que não nos julgue,  
que não nos  
subestime,  
que não nos analise.  
Apenas nos ouça."**

# SUMÁRIO

1. Apresentação .....	05
2. Ouvidoria em números .....	06
2.1. Manifestações recebidas .....	06
2.2. Manifestações recebidas mês a mês .....	08
2.3. Manifestações arquivadas .....	09
2.4. Identificação dos manifestantes .....	09
2.5. Manifestações por canais de entrada .....	10
2.6. Manifestações por Secretaria .....	11
2.7. Assuntos mais demandados .....	14
3. Tempo médio para respostas ao cidadão .....	15
4. Capacitações e Eventos .....	16
5. Conclusão .....	18
6. Canais de Comunicação .....	19

# 1. APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria do Município de Curvelo apresenta seu Relatório Anual, relativo às atividades desempenhadas no exercício de 2022. Ressaltamos que a Ouvidoria é um instrumento autêntico da democracia participativa, no qual o cidadão pode se expressar por meio de elogios, reclamações, sugestões, solicitações de serviços e informações atinentes a esfera municipal.

O acesso à Ouvidoria é assegurado pela plataforma digital Fala. Br, desenvolvida pela Controladoria Geral da União. Os interessados em registrar manifestações, também podem fazer contato por telefone e e-mail. Destacamos que, apesar de ainda não possuímos espaço físico próprio para a Ouvidoria, foram realizados atendimentos presenciais aos cidadãos, previamente agendados, nas dependências da Controladoria Municipal.

Todas as informações apresentadas neste relatório, tem origem no banco de dados gerado pelo Sistema da Ouvidoria - Fala.BR e complementadas com planilhas de monitoramento interno da Ouvidoria Municipal de Curvelo.

Os dados apresentados demonstram onde estão localizadas as maiores demandas referentes ao Município de Curvelo. Lembramos que é através da participação do cidadão na Ouvidoria que a Administração Pública é capaz de corrigir falhas, sanar as necessidades da população, implementar melhorias e dar continuidade aos serviços oferecidos à população.

As informações do relatório serão apresentadas por infográficos, gráficos e tabelas, de modo a tornar o relatório dinâmico e de fácil compreensão para a população.

Ante o exposto, convidamos a leitura do Relatório Anual.

## 2.OUVIDORIA EM NÚMEROS

---



### 2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As manifestações recebidas pela Ouvidoria podem ser tipificadas em:

- **Acesso à Informação:** solicitação de acesso a informações públicas;
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno;
- **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração Municipal, observados os procedimentos e protocolos específicos de cada órgão/entidade; e
- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

Conforme o gráfico que se segue, no ano de 2022, foram recebidas **824 (oitocentos e vinte e quatro)** manifestações na Ouvidoria Municipal, das quais, 742(setecentos e quarenta e duas) manifestações foram tratadas e 82 (oitenta e duas) foram arquivadas.

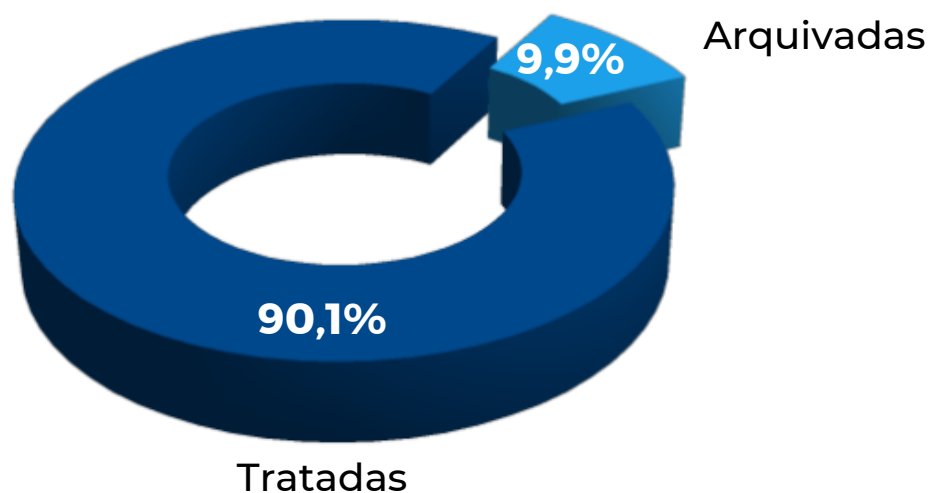


Gráfico 1

No ano de 2022, o tipo de manifestação mais registrada no sistema da Ouvidoria Municipal foi a Comunicação, com representatividade de 41,5%, do total das que foram recebidas, seguida de Solicitações, 20,4%, Reclamação, 17,9%, Denúncia, 13,2%, Acesso à Informação, 3,7%, Sugestão, 1,8% e Elogio, 1,5%.

Destaca-se que "Comunicações" são as manifestações cadastradas de maneira anônima.



Gráfico 2

Considera apenas as manifestações Respondidas e Em tratamento.

## 2.2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS MÊS A MÊS

Conforme apresentado no Gráfico 3, os meses de janeiro, fevereiro e março foram os meses com maior número de manifestações recebidas na Ouvidoria.

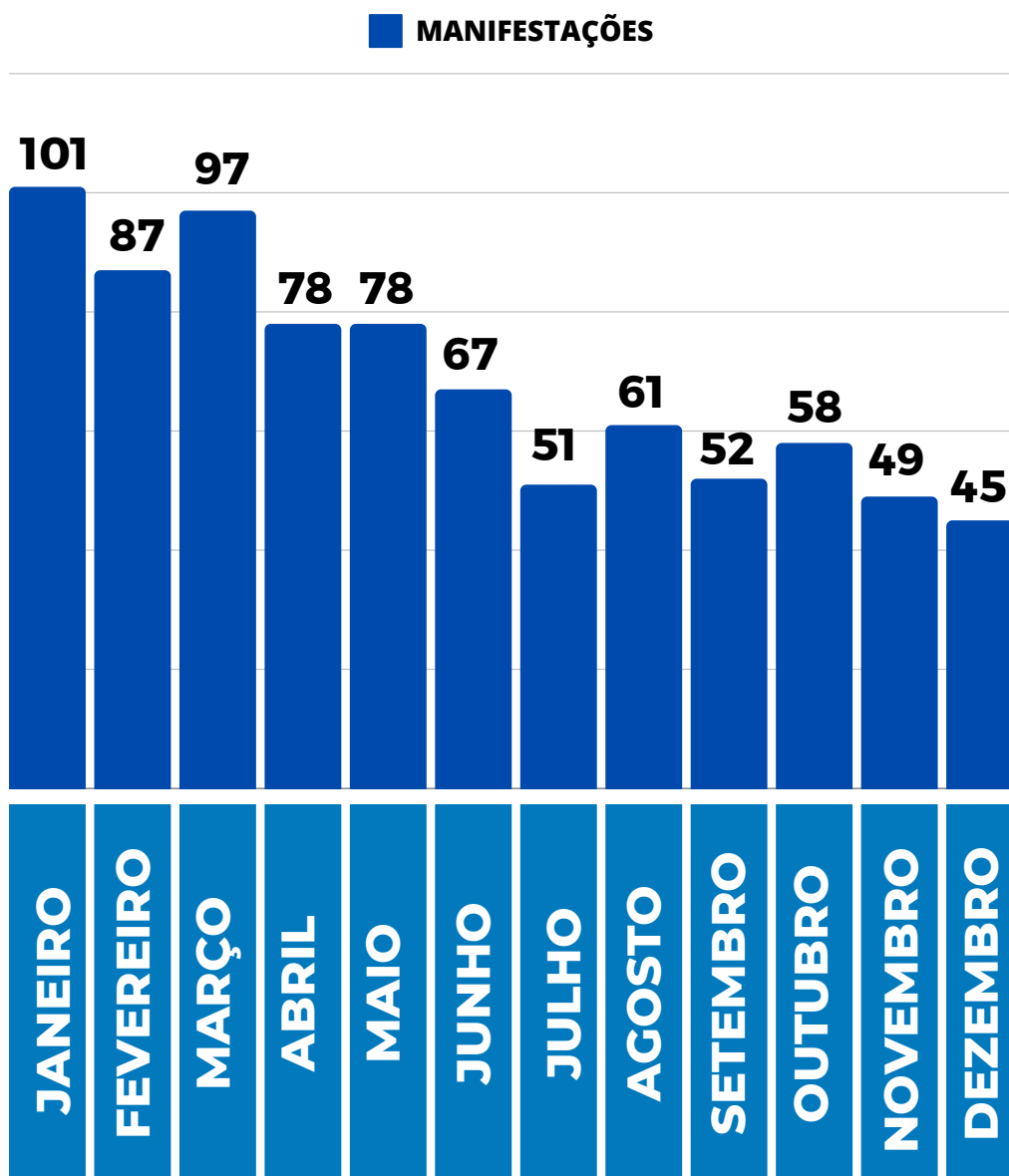


Gráfico 3



## 2.3. MANIFESTAÇÕES ARQUIVADAS

Das 824 manifestações recebidas na Ouvidoria, 82 foram arquivadas. Os motivos para arquivamento das manifestações são: duplicidade da manifestação; falta de clareza e insuficiência de dados; falta de urbanidade, manifestação imprópria/inadequada; e perda de objeto.

**MOTIVOS  
DOS  
ARQUIVAMENTOS**



- Duplicidade da manifestação  
18%
- Falta de clareza/insuficiência de dados  
70%
- Manifestação imprópria/inadequada  
7%
- Perda de objeto  
5%

Infográfico 1

## 2.4. IDENTIFICAÇÃO DOS MANIFESTANTES

O Infográfico 2 demonstra que das 824 manifestações recebidas, 41,5% dos cidadãos, não quiseram se identificar, o que representa 342 manifestações.

**41,5%**

**ANÔNIMAS**

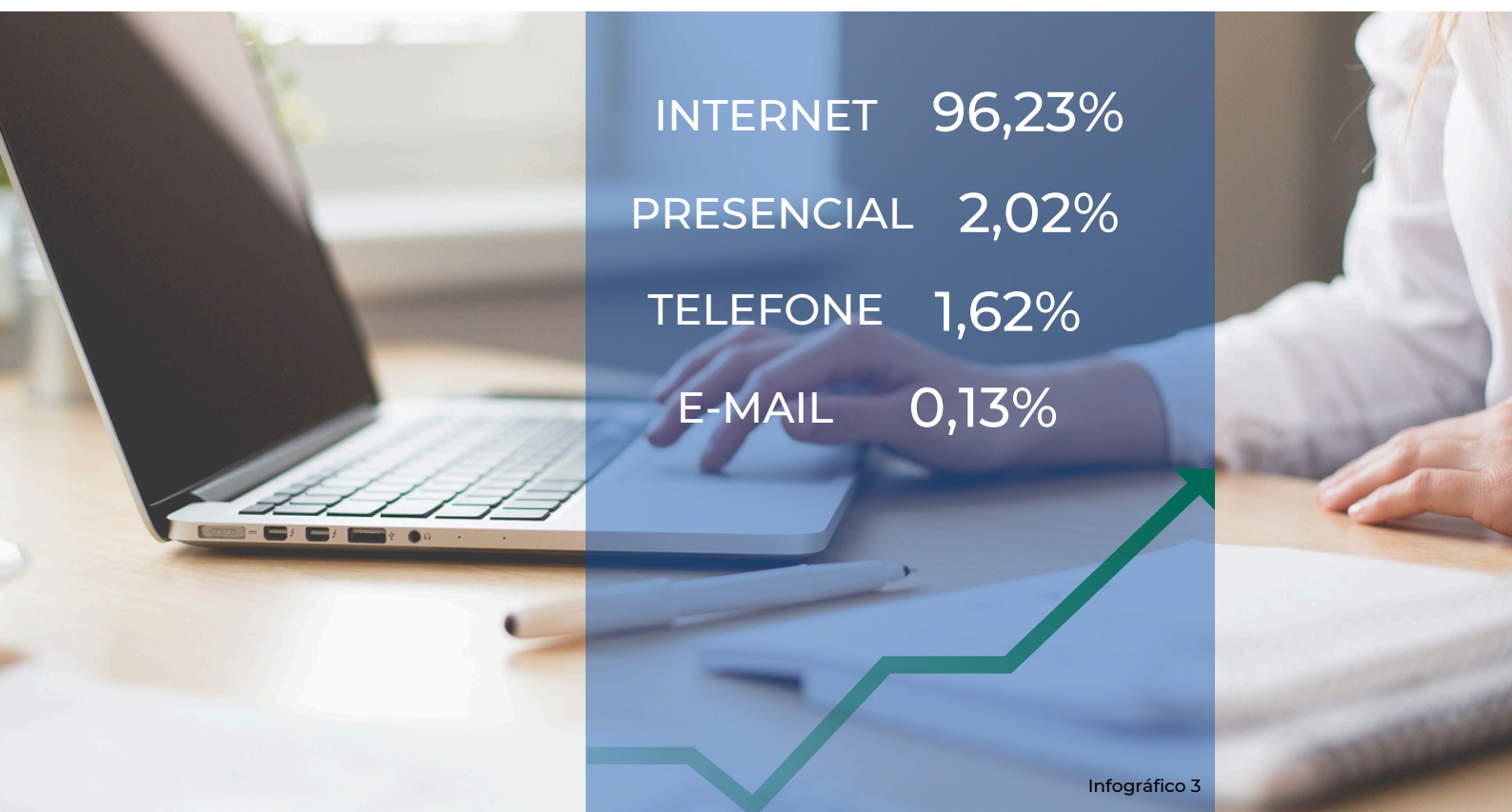
**58,5%**

**IDENTIFICADAS**

Infográfico 2

## 2.5. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

O Infográfico 3 demonstra os canais utilizados pelos cidadãos para registro de manifestações na Ouvidoria Municipal, no ano de 2022. Salientamos que a Ouvidoria Municipal ainda não possui instalações físicas, o que explica 96,23% das manifestações terem sido registradas de forma digital. Contudo, foram realizados atendimentos presenciais, previamente agendados pelos cidadãos, nas dependências da Controladoria Municipal, o que representou 2,02% do número total de manifestações. Também, foram recebidas manifestações por telefone e e-mail.



## 2.6. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA

O gráfico 4 representa a distribuição de manifestações por Secretarias demandadas. Nota-se que das 742 manifestações tratáveis, 42,9% (340 manifestações) foram encaminhadas para a Secretaria de Fazenda, seguido da Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos, com percentual de 14,6% (116 manifestações).

Cabe ressaltar que uma única manifestação pode ser demandada para várias Secretarias, o que justifica os números maiores de manifestações em sua totalidade.

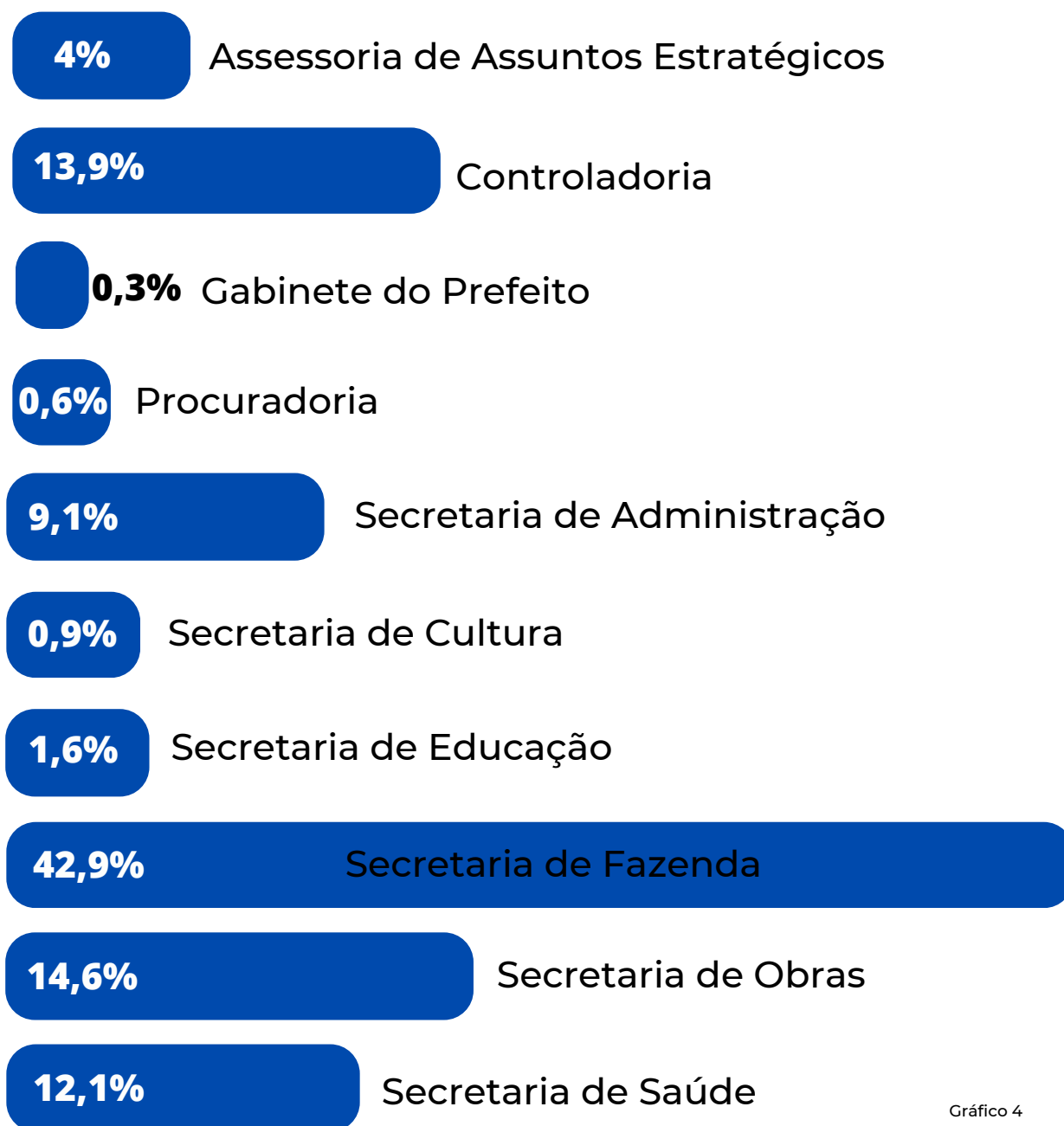


Gráfico 4

Nos gráficos abaixo são demonstrados, especificamente, as manifestações demandadas às Secretarias, contabilizadas mês a mês.

**ASSESSORIA DE ASSUNTOS ESTRATÉGICOS**

TOTAL: 32 MANIFESTAÇÕES

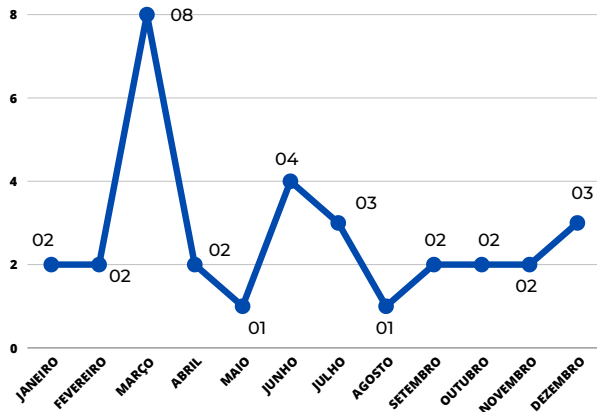


Gráfico 5

**CONTROLADORIA**

TOTAL: 110 MANIFESTAÇÕES

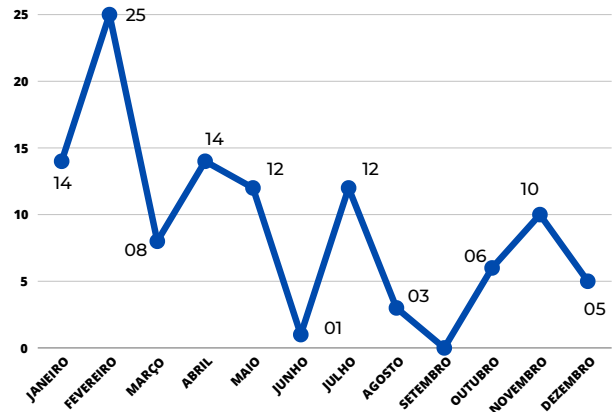


Gráfico 6

**GABINETE**

TOTAL: 02 MANIFESTAÇÕES

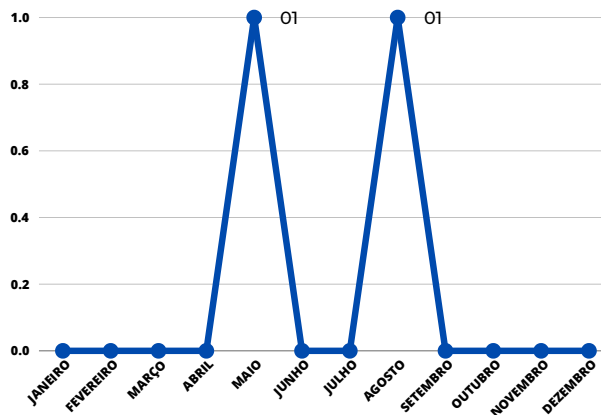


Gráfico 7

**PROCURADORIA**

TOTAL: 05 MANIFESTAÇÕES

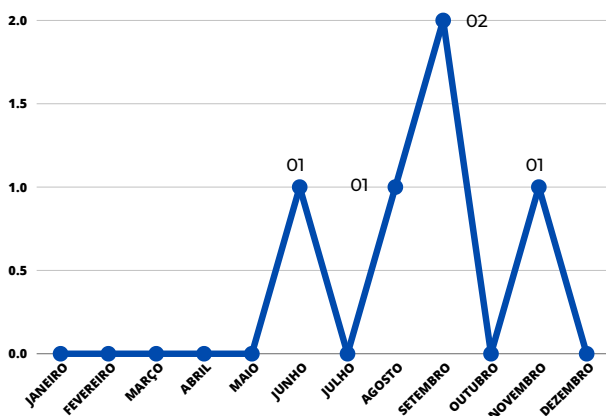


Gráfico 8

**SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO**

TOTAL: 72 MANIFESTAÇÕES

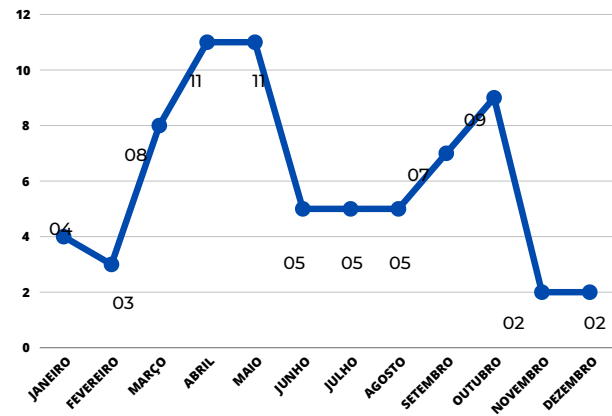


Gráfico 9

### SECRETARIA DE CULTURA

TOTAL: 07 MANIFESTAÇÕES

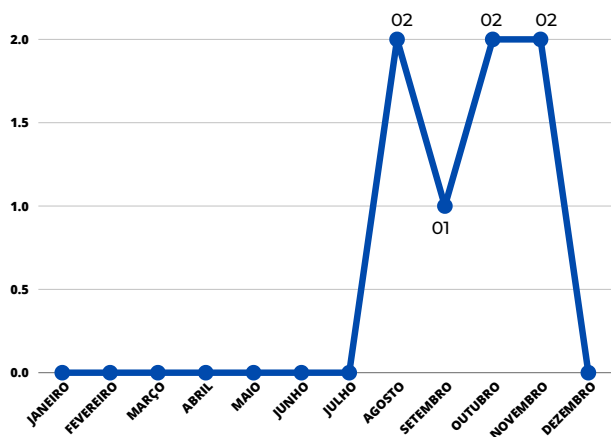


Gráfico 10

### SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

TOTAL: 13 MANIFESTAÇÕES

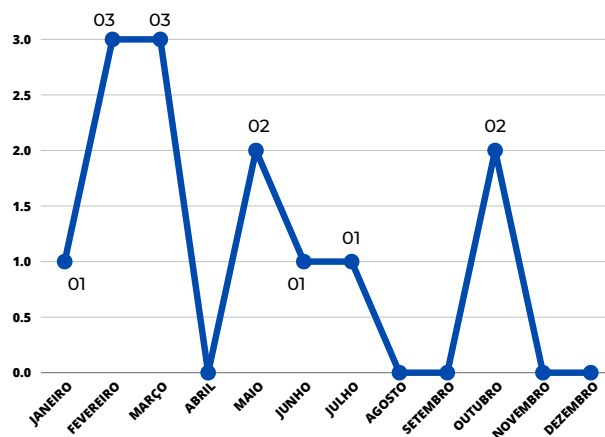


Gráfico 11

### SECRETARIA DE FAZENDA

TOTAL: 340 MANIFESTAÇÕES

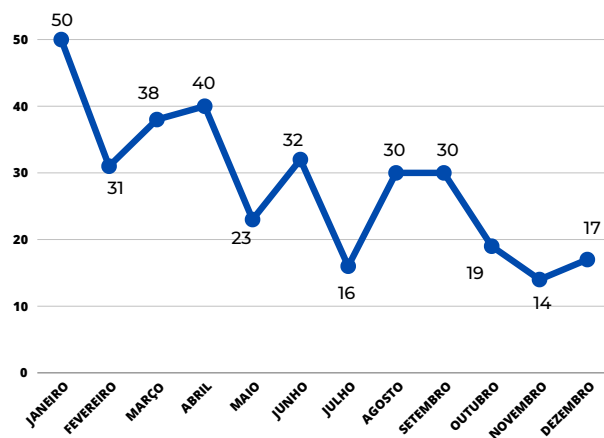


Gráfico 12

### SECRETARIA DE OBRAS

TOTAL: 117 MANIFESTAÇÕES

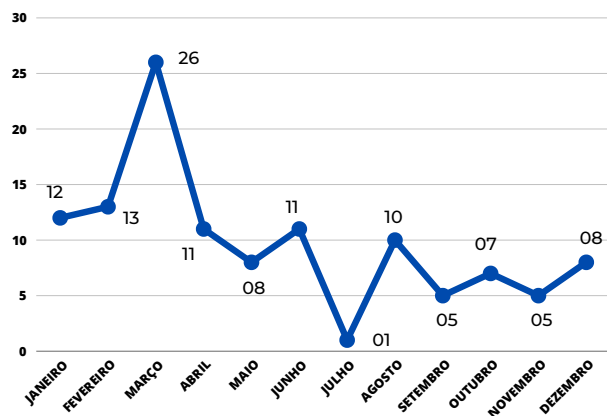


Gráfico 13

### SECRETARIA DE SAÚDE

TOTAL: 96 MANIFESTAÇÕES

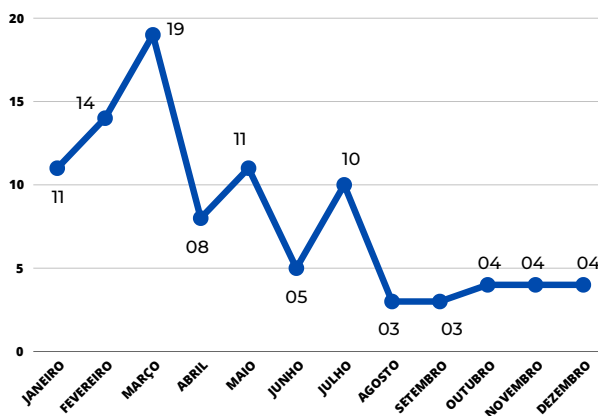


Gráfico 14

## 2.7. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O gráfico 15 demonstra os 10 assuntos mais demandados às Secretarias, no ano de 2022.

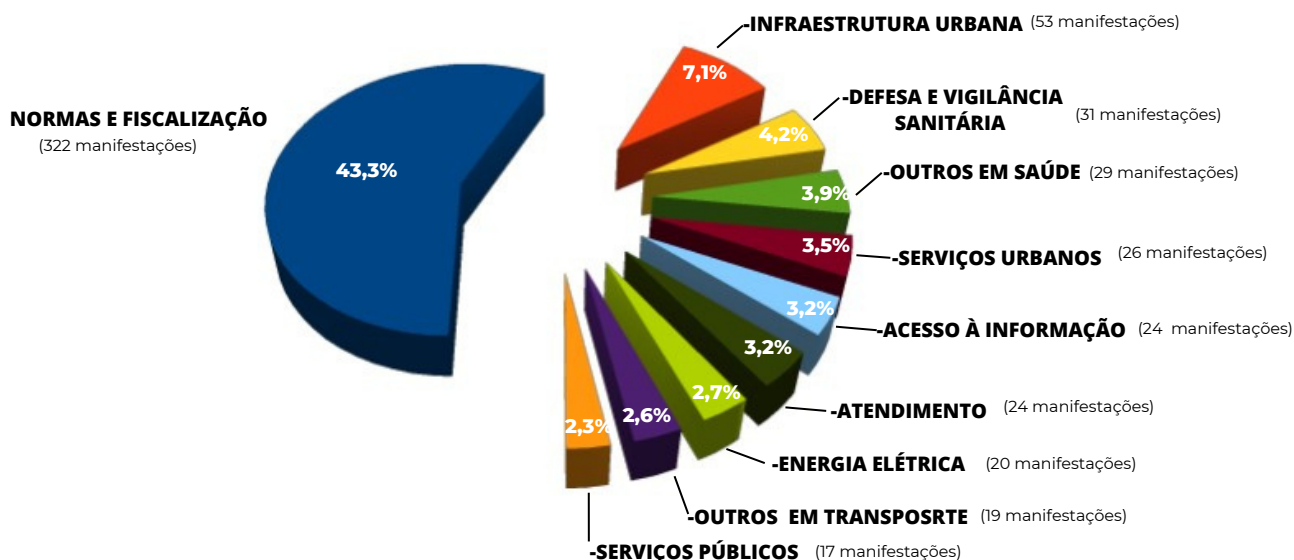


Gráfico 15

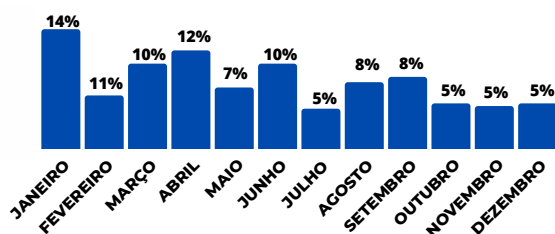


Gráfico 16

### 1º NORMAS E FISCALIZAÇÃO

Dentro do assunto "Normas e Fiscalização", o subassunto mais recorrente foi a denúncia de imóveis encobertos de vegetação. Nota-se que o mês de Janeiro, foi o mês com a maior demanda referente ao tema, com percentual de 14%.

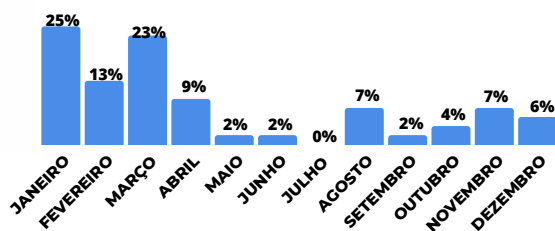


Gráfico 17

### 2º INFRAESTRUTURA URBANA

Dentro do assunto "Infraestrutura Urbana", o subassunto mais recorrente foi a solicitação de recapeamentos de diversos logradouros do município. Nota-se que o mês de Janeiro, foi o mês com a maior demanda referente ao tema, com percentual de 25%.

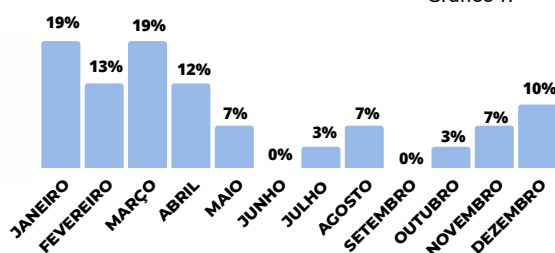


Gráfico 18

### 3º DEFESA E VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Dentro do assunto "Defesa e Vigilância Sanitária", o subassunto mais recorrente foi a comunicação de locais com possíveis focos do Aedes Aegypti. Nota-se que os meses de Janeiro e Março, foram os meses com as maiores demandas referente ao tema, com percentual de 19%.

### 3. TEMPO MÉDIO PARA RESPOSTAS AO CIDADÃO

Conforme preceitua a Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, a ouvidoria deverá responder às manifestações, de forma conclusiva, em até 30 dias contados a partir do seu recebimento. Esse prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.

Conforme o gráfico 18, o tempo médio para resposta ao cidadão, em 2023, foi de 23 dias, sendo que, no mês de maio, o tempo médio para resposta ao cidadão foi de apenas 17 dias. Em contrapartida, no mês de junho, o tempo médio para resposta foi de 27 dias.

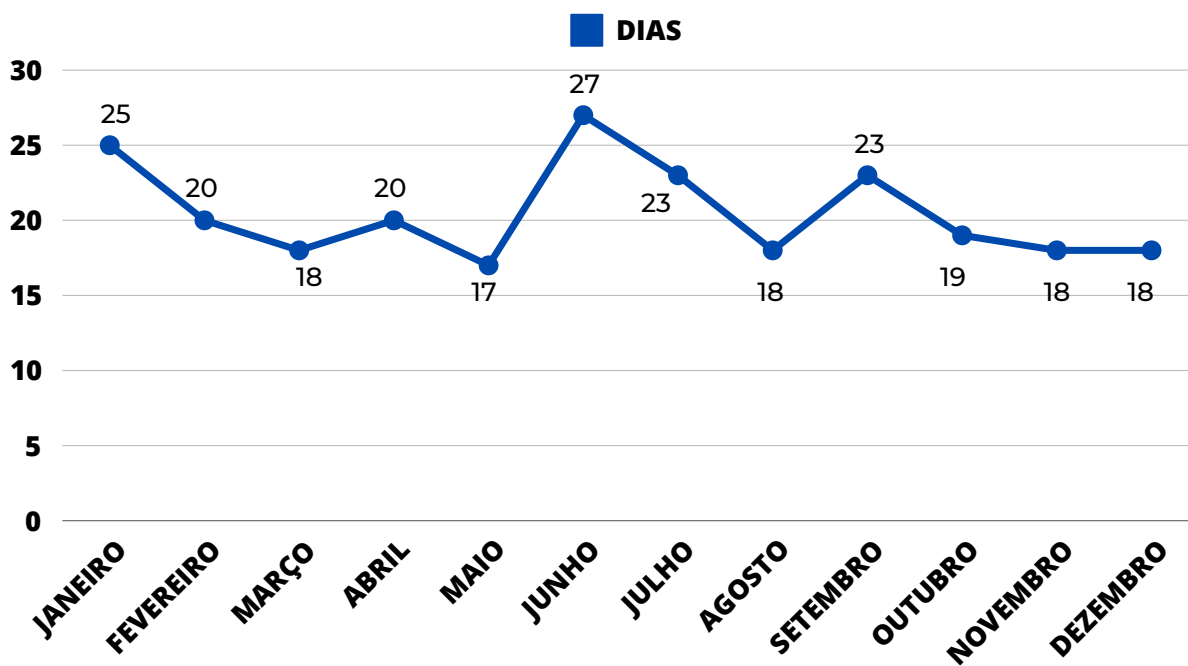


Gráfico 19

## 4. CAPACITAÇÕES E EVENTOS

---



- » Apresenta-se, a seguir, a relação de treinamentos e eventos que a Ouvidoria Municipal participou ao longo de 2022.
- » Treinamento sobre a **Lei de Acesso à Informação** - 22 a 24/03/2023 - realizado pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU).(virtual)
- » Treinamento sobre a **Proteção ao Denunciante** - 18 a 20/05/2023 - realizado pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU).(virtual)
- » Treinamento sobre a **Avaliação de Serviços** - 28 a 30/06/2023 - realizado pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU).(virtual)



- » Treinamento sobre a Proteção de Dados Pessoais - 26 a 28/07/2023 - realizado pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU).(virtual)
  
- » Treinamento sobre a Implementação da Lei Geral da Proteção de Dados Pessoais - 25 a 27/10/2023 - realizado pelo Programa de Formação Continuada em Ouvidorias (Profoco), desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio da Ouvidora-Geral da União (OGU).(virtual)
  
- » Ouvidoria Itinerante - 2º Edição do Integração -28/05/2022.
  
- » Ouvidoria Itinerante -Manhã da Família - Comunidade da Estiva -22/10/2022.
  
- » Ouvidoria Itinerante - Família na Escola - Escola Carmelita Arrieiro -26-11/2022.

## 5. CONCLUSÃO

---

Os dados apresentados neste relatório visaram demonstrar as principais demandas registradas pelos cidadãos, ao longo do exercício de 2022, e, conseqüentemente, apontam quais serviços prestados pela Administração Pública, devem ser implementados e/ou aprimorados para melhor atendimento ao cidadão.

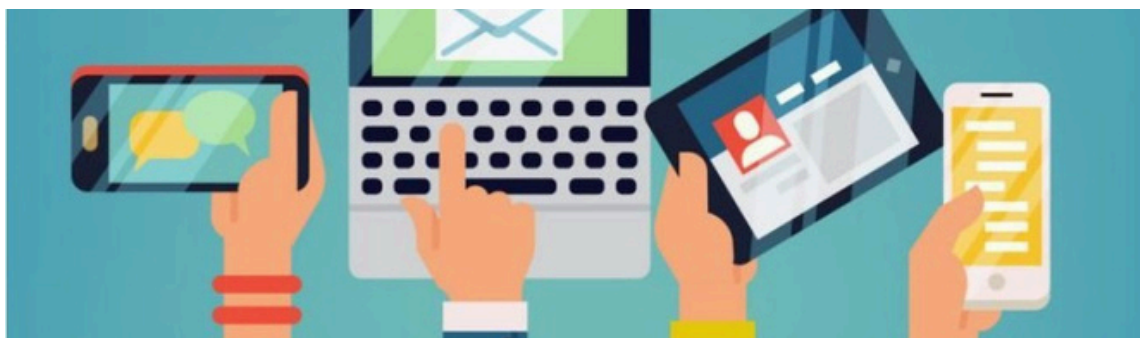
Ressalta-se que a Ouvidoria Municipal tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora e mediadora, entre o cidadão e a Prefeitura Municipal de Curvelo.

Assim, o objetivo é que a Ouvidoria, avance na melhoria do trabalho realizado, atuando conjuntamente com as Secretarias Municipais e seus respectivos Departamentos, a fim de aprimorar os serviços públicos, por meio da participação ativa dos cidadãos.

Os dados apresentados no relatório foram colhidos entre os dias 01/01/2022 à 31/12/2022.

## 6. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

---



O cidadão pode registrar sua manifestação junto à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de atendimento:

- Internet (<https://curvelo.mg.gov.br/ouvidoria>);
- *E-mail*: [ouvidoria@curvelo.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@curvelo.mg.gov.br)
- Telefone: (38) 3722-2984



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
CURVELO

**Luiz Paulo Glória Guimarães**

Prefeito

**Gustavo Nascimento**

Vice - Prefeito

**Higor Magid Lauer de Castro Vieira**

Controlador do Município

**Carla da Silva Lacerda**

Ouvidora Municipal

Av. Dom Pedro II, 487 – Centro -Curvelo – Minas Gerais

CEP: 35790-273 | Tel: (38) 3722 - 3267

[www.curvelo.mg.gov.br](http://www.curvelo.mg.gov.br)