

RELATÓRIO ANUAL 2023



◆ **OUVIDORIA MUNICIPAL DE CURVELO**

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

“

“O ato de ouvir exige humildade de quem ouve.
E a humildade está nisso: saber, não com a cabeça,
mas com o coração, que é possível que o outro veja
mundos que nós não vemos.”

Rubem Alves

SUMÁRIO

1. Apresentação	04
2. Ouvidoria em números	06
2.1. Manifestações recebidas	06
2.2. Identificação dos manifestantes	08
2.3. Manifestações recebidas mês a mês	09
2.4. Manifestações por canais de entrada	10
2.5. Manifestações por secretarias	11
2.6. Manifestações por órgãos e departamentos	12
2.7. Assuntos mais demandados	13
2.8. Top 3 assuntos mais demandados pelos munícipes	14
3. Tempo médio para respostas ao cidadão	15
4. Conclusão	16
5. Canais de Comunicação	17

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Município de Curvelo apresenta seu Relatório Anual referente às atividades desempenhadas no exercício de 2023. Ressaltamos que a Ouvidoria Municipal é um instrumento autêntico da democracia participativa, onde o cidadão pode se expressar por meio de elogios, reclamações, sugestões, solicitações de serviços e informações relacionadas à esfera municipal.

O acesso à Ouvidoria pelos interessados em registrar manifestações é assegurado pela plataforma digital Fala. Br, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União, bem como através do 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 são oriundas do banco de dados gerado pelo Sistema da Ouvidoria - Fala.BR, complementadas por planilhas de monitoramento interno da Ouvidoria Municipal de Curvelo. Esses dados têm como objetivo demonstrar as áreas com maior demanda no Município de Curvelo.

A participação ativa do cidadão na Ouvidoria permite que a Administração Pública identifique e corrija falhas, atenda às necessidades da população, implemente melhorias e mantenha a continuidade dos serviços prestados. A Ouvidoria atua como um canal essencial de comunicação entre o cidadão e a prefeitura, promovendo transparência, eficiência e responsabilidade na gestão pública.

Destacamos que a ouvidoria tem como função receber, encaminhar e acompanhar, até a resposta, as manifestações recebidas. Na Figura 01 apresentamos o fluxo de tramitação de uma manifestação, de seu registro até a resposta final.

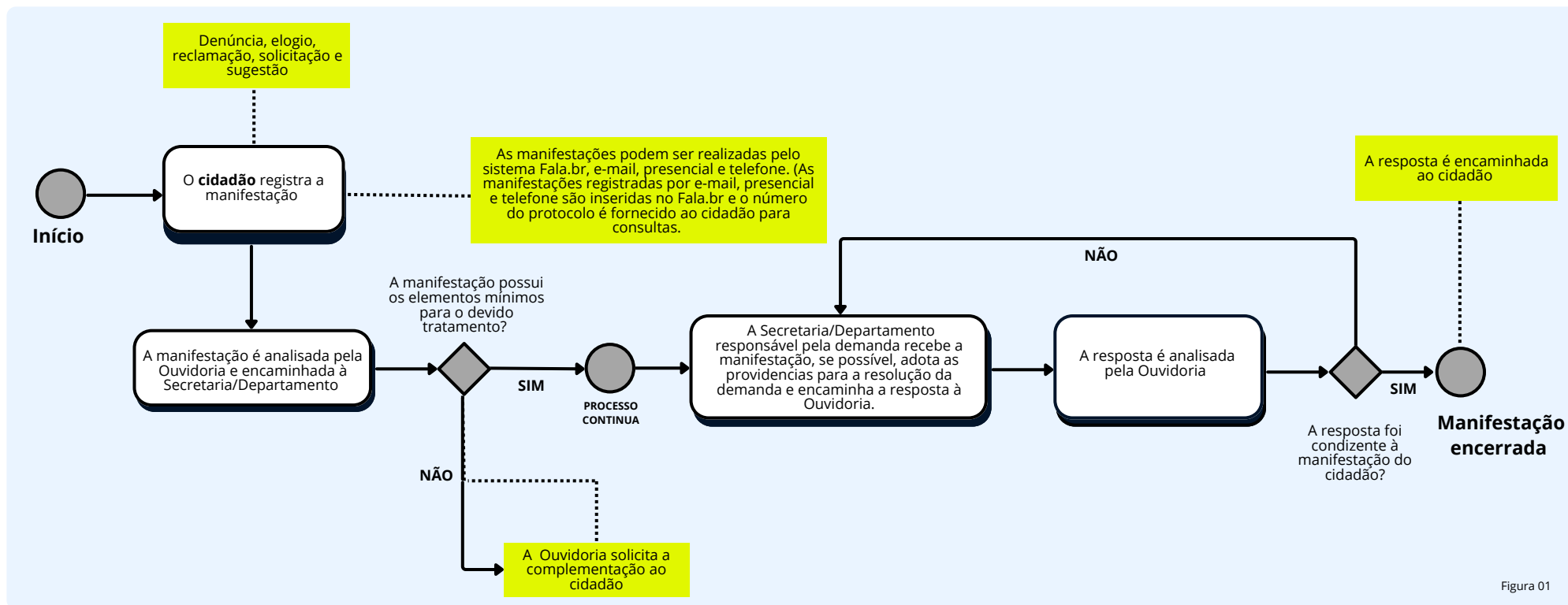


Figura 01

As informações deste relatório serão demonstradas por meio de infográficos e gráficos, de modo a tornar o relatório dinâmico e de fácil compreensão para a população.

Ante o exposto, convidamos a todos para a leitura do Relatório Anual da Ouvidoria Municipal.

2. OUVIDORIA EM NÚMEROS



2.1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são 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 2023, foram recebidas 930 (novecentos e trinta) manifestações na Ouvidoria Municipal, das quais, 758(setecentos e cinquenta e oito) manifestações foram tratadas e 172(cento e setenta e duas) foram arquivadas.



Gráfico 1

O tipo de manifestação mais registrada no sistema da Ouvidoria Municipal foi a Comunicação, com representatividade de 31,6% do total recebido, seguida de Solicitações, 30,6%, Denúncia, 16,2%, Reclamação, 14,4%, Acesso à Informação, 4,9%, Sugestão, 2% e Elogio, 0,3%.

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

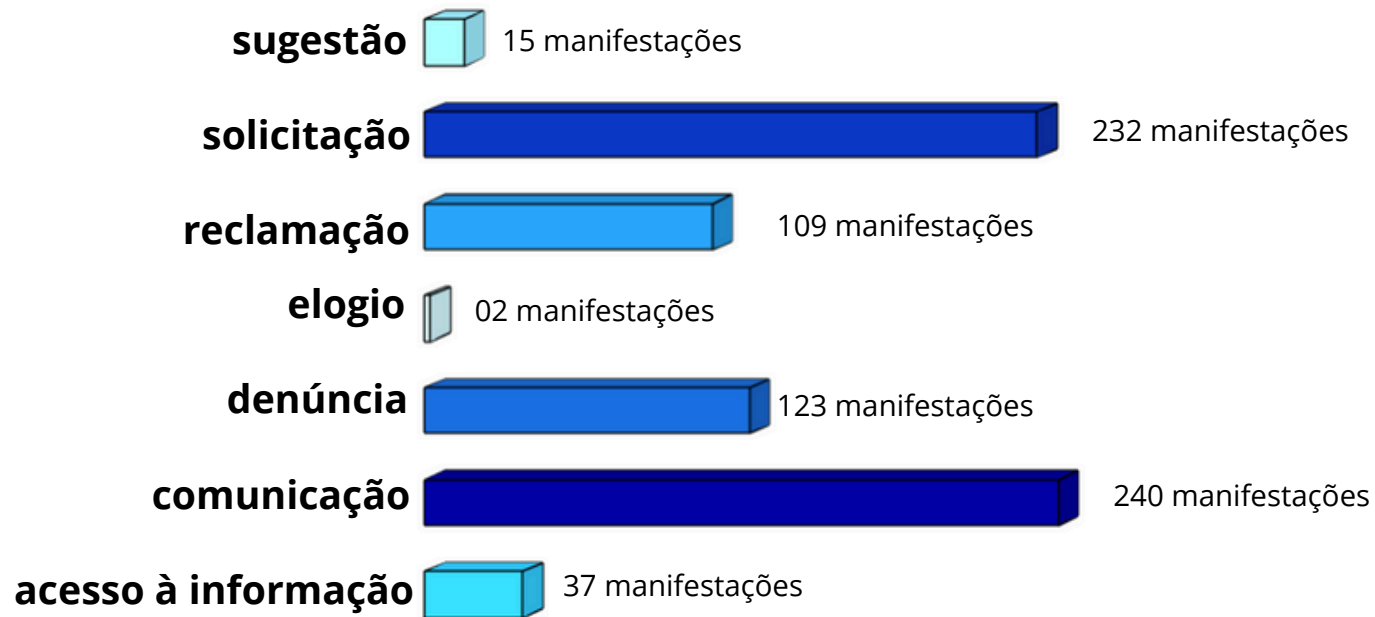


Gráfico 2

Considera apenas as manifestações tratadas.

2.2. IDENTIFICAÇÃO DOS MANIFESTANTES



Infográfico 1

2.3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS MÊS A MÊS

Em 2022, a ouvidoria recebeu um total de 824 manifestações. No ano de **2023**, esse número aumentou para **930 manifestações**. Isso representa um crescimento de aproximadamente 12,9%. Este aumento indica maior participação e engajamento dos cidadãos no uso dos canais de ouvidoria, refletindo uma crescente conscientização e busca por soluções e melhorias nos serviços prestados.

Ao comparar as manifestações recebidas pela ouvidoria nos anos de 2022 e 2023, observamos variações mensais, vejamos:

- Janeiro manteve-se estável com 101 registros em ambos os anos;
- Fevereiro e março de 2023 apresentaram aumentos notáveis, com 110 e 151 manifestações, respectivamente;
- Abril, maio e junho de 2023 tiveram reduções em relação a 2022;
- Julho e agosto registraram aumentos ligeiros;
- Setembro e dezembro de 2023 mostraram crescimentos significativos, com 83 e 87 manifestações, respectivamente; e
- Outubro teve uma queda, e novembro apresentou um aumento moderado.

No geral, houve um aumento no total anual de manifestações, indicando maior engajamento dos cidadãos.

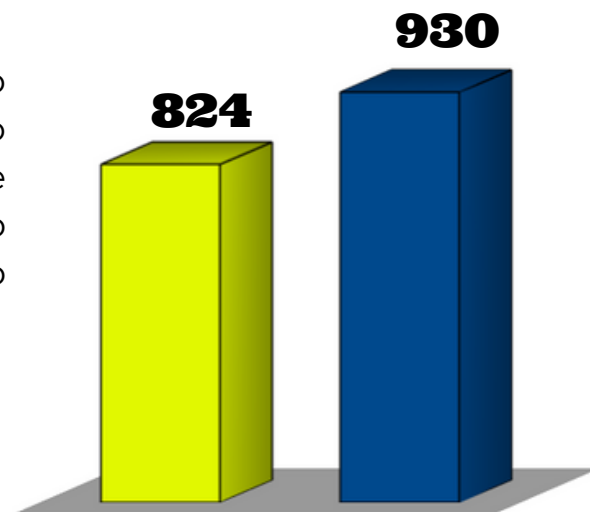


Gráfico 3

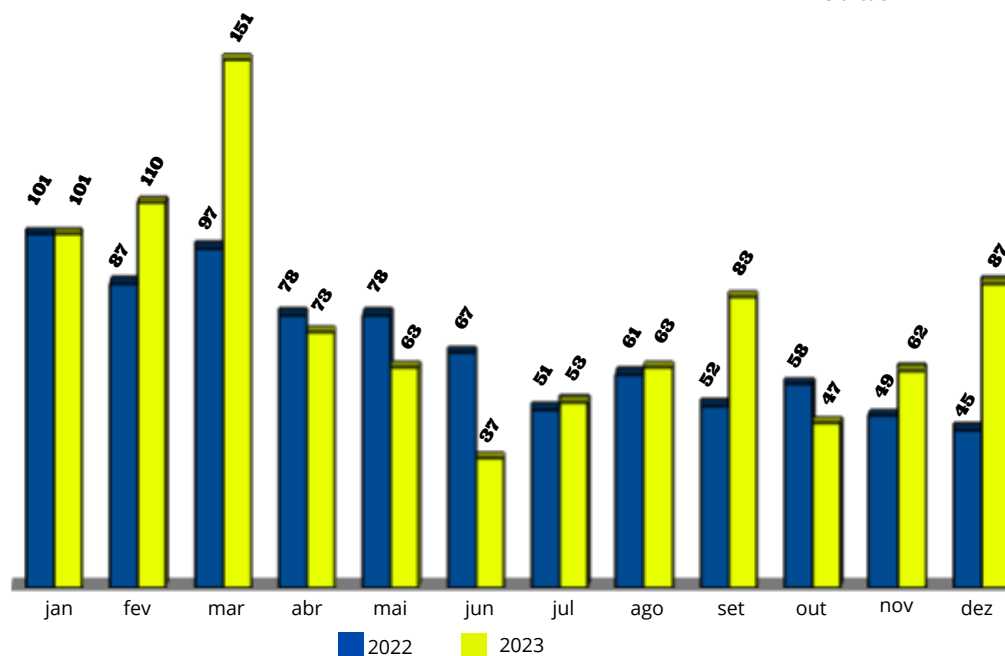


Gráfico 4

2.4. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ENTRADA

O Infográfico 2 demonstra os canais utilizados pelos cidadãos para registro de manifestações na Ouvidoria Municipal no ano de 2023. Salientamos que a Ouvidoria Municipal ainda não possui instalações físicas, o que explica 84% 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 1,3% do número total de manifestações. Também, foram recebidas manifestações por telefone, e-mail e carta.

INTERNET	84%(636)
TELEFONE	12,5%(95)
PRESENCIAL	1,3%(10)
E-MAIL	0,9%(07)
OUTROS	1,2%(09)
CARTA	0,1%(01)

Infográfico 2

2.5. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIAS

O gráfico 5 representa a distribuição de manifestações por Secretarias demandadas. Nota-se que das 758 manifestações tratáveis, 46,5% (387 manifestações) foram encaminhadas para a Secretaria de Fazenda, seguido da Controladoria (respondidas diretamente pela Ouvidoria Municipal, sem encaminhamento para unidade), com percentual de 15,3% (127 manifestações).

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

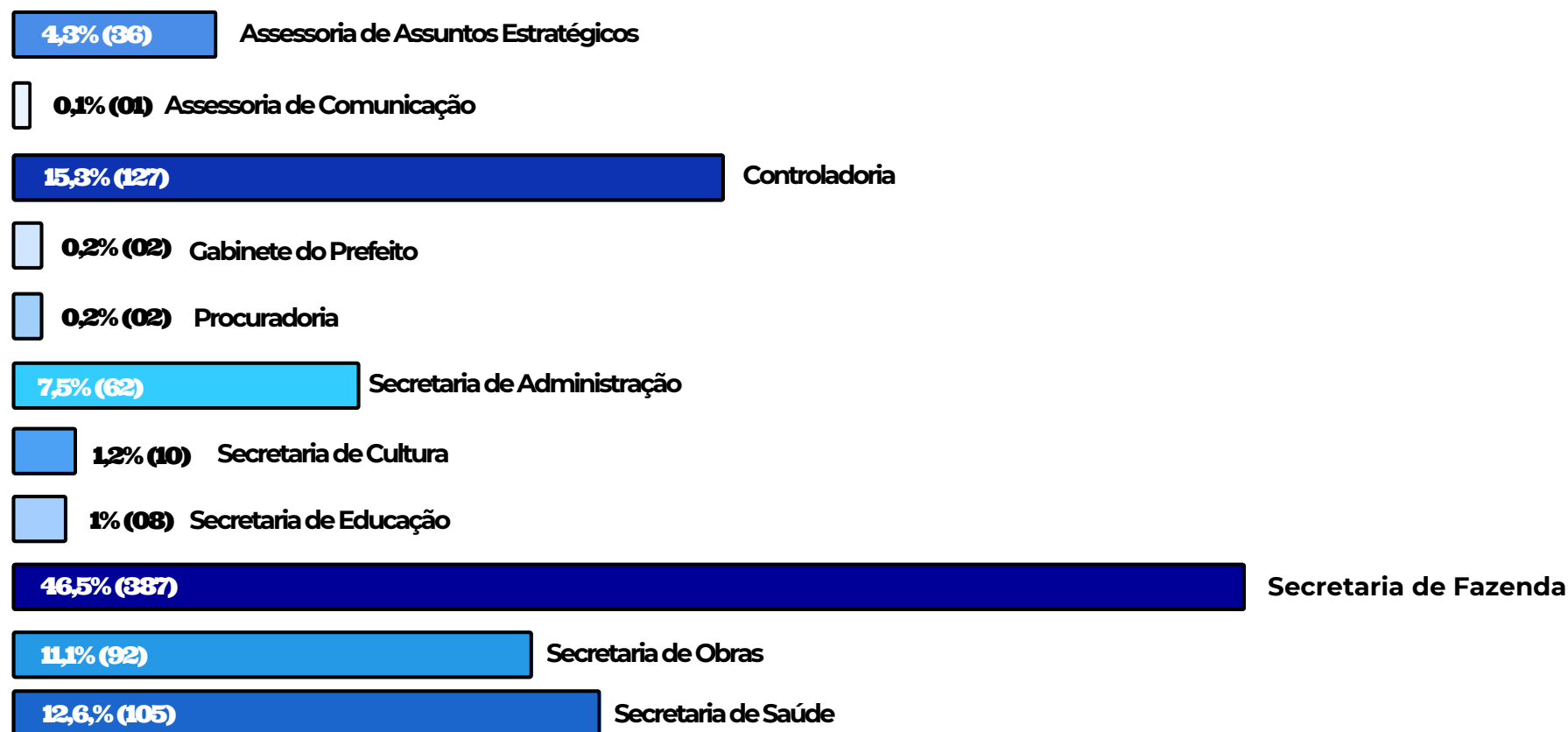


Gráfico 5

2.6. MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃOS E DEPARTAMENTOS

No gráfico seguinte são apresentados os quantitativos de manifestações por órgãos e departamentos da Prefeitura Municipal de Curvelo.

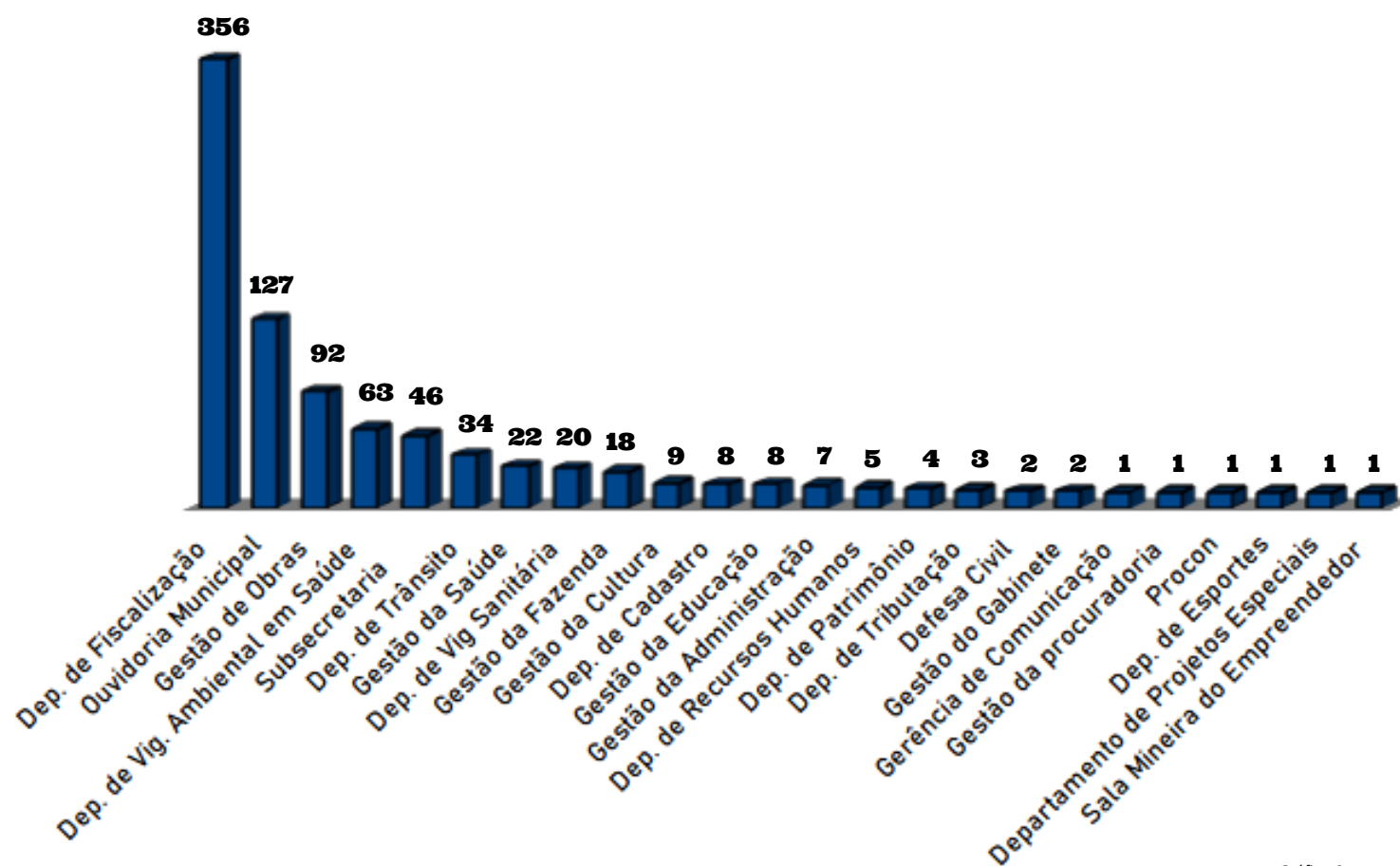


Gráfico 6

2.7. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

O gráfico 7 demonstra os 10 assuntos mais demandados às Secretarias, no ano de 2023.

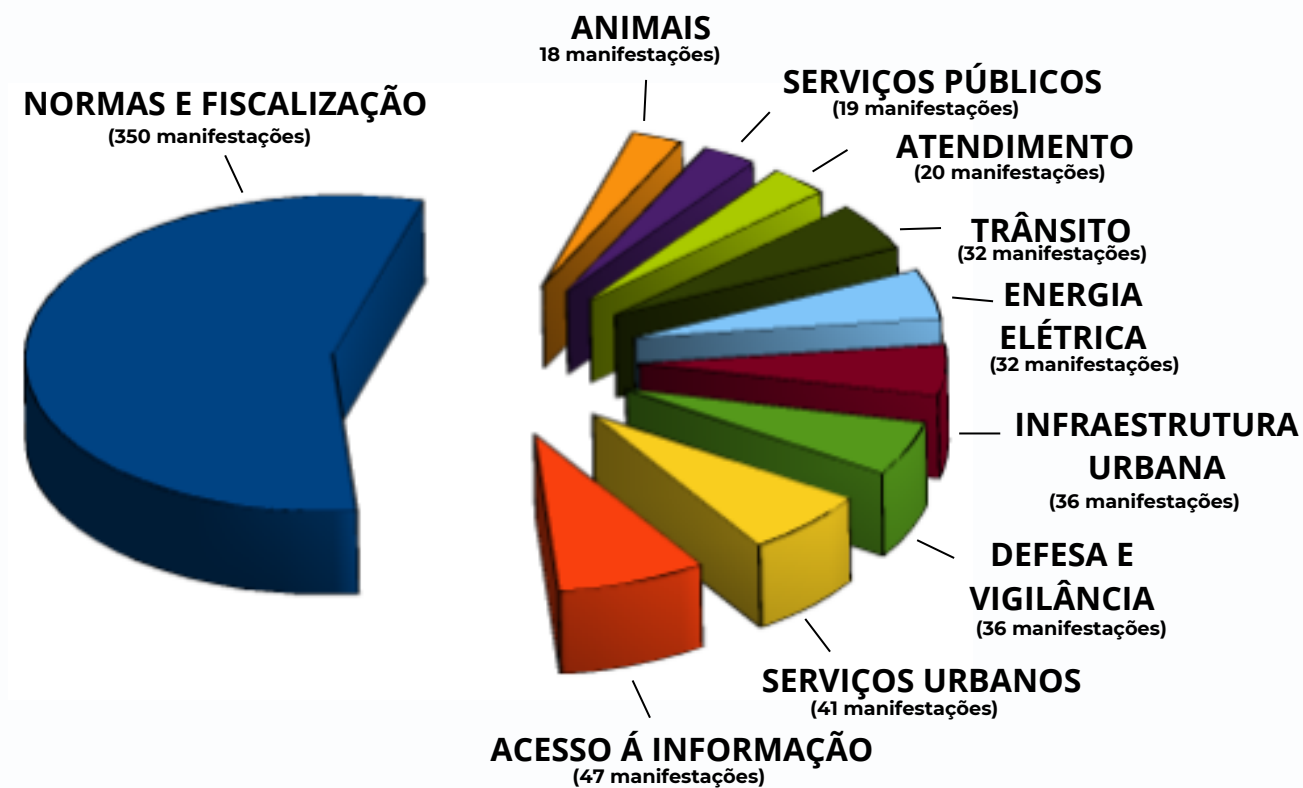


Gráfico 7

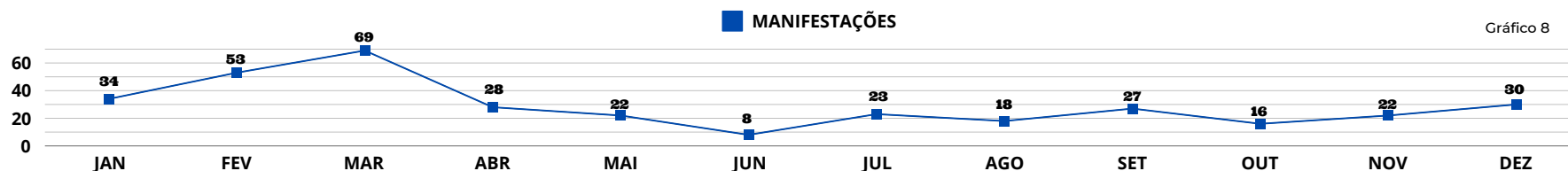
2.8. TOP 3 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS PELOS MUNICÍPIES

1º

NORMAS E FISCALIZAÇÃO

Em primeiro lugar, com um total de 350 manifestações, estão normas e fiscalização. Este tópico inclui solicitações e reclamações relacionadas à aplicação de regulamentações municipais, fiscalização de atividades comerciais, controle urbano e denúncias de imóveis encobertos de vegetação, dentre outros aspectos que garantem a ordem e o cumprimento das leis locais.

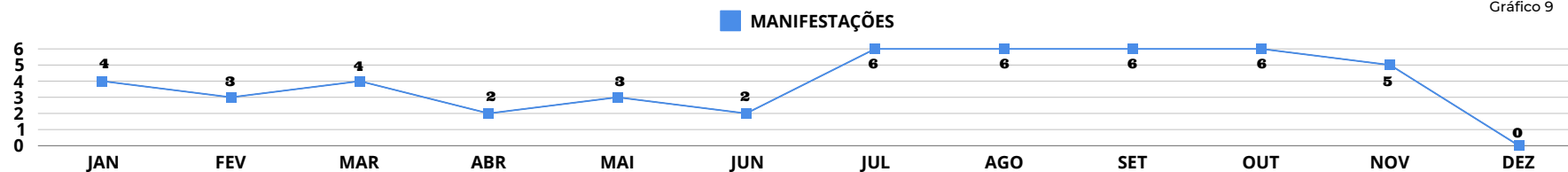
Nota-se que o mês de Março, foi o mês com a maior demanda referente ao tema.



2º

ACESSO À INFORMAÇÃO

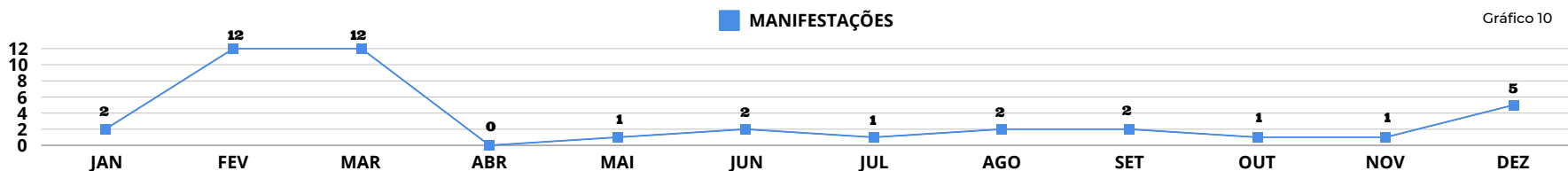
O segundo assunto mais demandado, com 47 manifestações, é o acesso à informação. Os cidadãos têm buscado cada vez mais informações sobre ações, projetos e decisões da administração pública. Este tema abrange pedidos de transparência em relação a gastos públicos, andamento de obras, políticas públicas, e outros dados que permitem à população acompanhar e avaliar o trabalho da gestão municipal.



3º

SERVIÇOS URBANOS

Por fim, em terceiro lugar, com 41 manifestações, estão os serviços urbanos. As reclamações e solicitações nesta categoria incluem questões como manutenção de vias públicas, limpeza urbana, coleta de lixo e outros serviços essenciais que impactam diretamente a qualidade de vida dos habitantes da cidade. Nota-se que os meses de Fevereiro e Março, foram os meses com as maiores demandas referente ao tema.



3. TEMPO MÉDIO PARA RESPOSTAS AO CIDADÃO

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

Conforme o gráfico 11, o tempo médio de resposta ao cidadão em 2023 foi de 23 dias. No mês de abril, o tempo médio de resposta ao cidadão foi de apenas 17 dias. Em contrapartida, nos meses de março e junho, o tempo médio de resposta foi de 27 dias.

23 dias

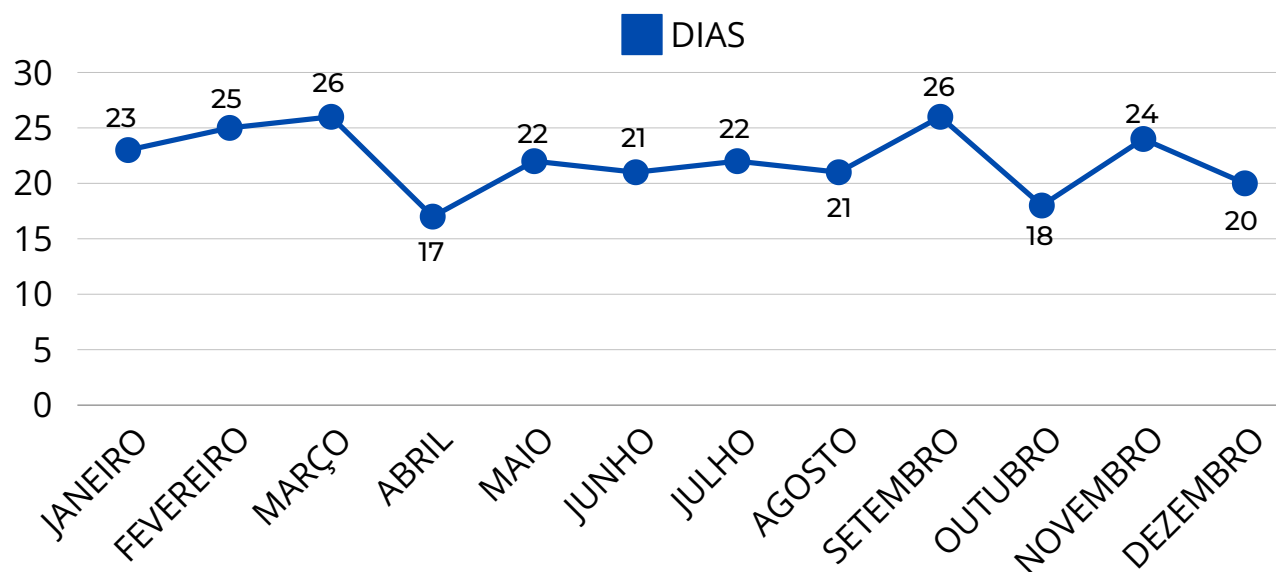


Gráfico 11

4. CONCLUSÃO

O objetivo deste relatório foi apresentar uma análise detalhada das interações registradas ao longo do período de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023. Através desta análise, buscamos identificar padrões, tendências e áreas de melhoria para garantir que os serviços prestados estejam alinhados com as expectativas e necessidades da população.

Observamos um total de 930 manifestações durante o ano de 2023, um aumento significativo em comparação com as 824 manifestações registradas em 2022. Este crescimento de aproximadamente 12,9% indica um maior engajamento dos cidadãos na utilização dos canais de ouvidoria, refletindo a crescente conscientização sobre a importância de expressar suas preocupações e buscar soluções através deste meio.

A análise mensal revelou variações nas manifestações, destacando meses com aumentos consideráveis, como março e setembro, e meses com reduções, como abril e junho. Esses dados são fundamentais para direcionar ações e aprimorar a eficácia das respostas às demandas dos cidadãos.

Em suma, este relatório reitera o compromisso da ouvidoria em promover a transparência, a eficiência e a melhoria contínua dos serviços públicos, garantindo que a voz dos cidadãos seja ouvida e respeitada.

4. 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
- Telefone: (38) 3722-3267



PREFEITURA MUNICIPAL DE
CURVELO

Luiz Paulo Glória Guimarães

Prefeito

Gustavo Nascimento

Vice - Prefeito

Higor Magid Lauar 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