

OUVIDORIA MUNICIPAL

Relatório
Trimestral
2024

1º trimestre

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.

Sumário

Apresentação.....	04
Ouvidoria em números.....	06
Canais de comunicação.....	11

Apresentação

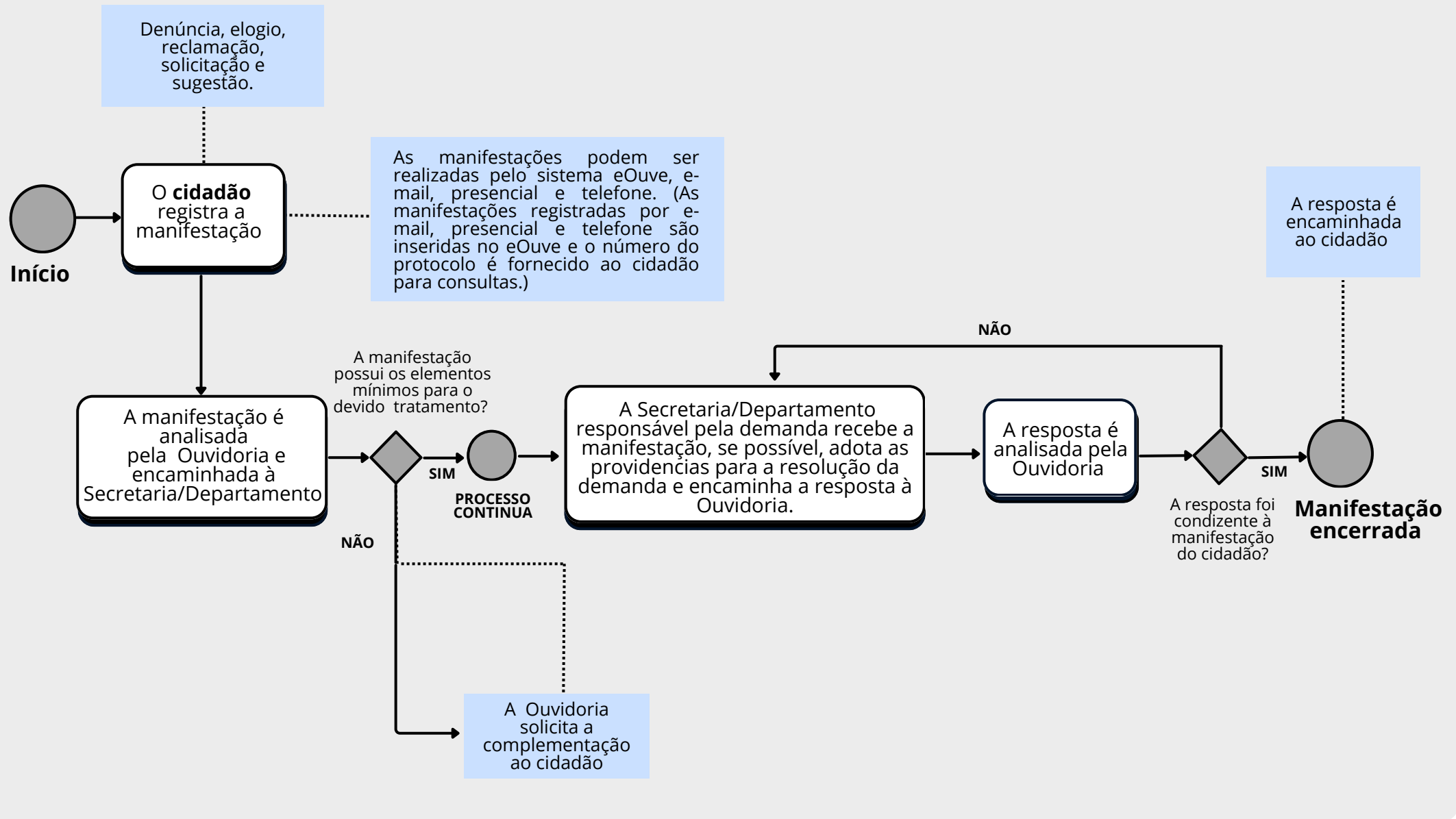
A Ouvidoria do Município de Curvelo apresenta o relatório estatístico referente ao 1º Trimestre de 2024.

No 1º trimestre de 2024, a Ouvidoria Municipal registrou um total de 396 manifestações, o que evidencia o compromisso da população em colaborar com a melhoria dos serviços públicos. Estas manifestações foram recebidas e tratadas por meio dos sistemas integrados Fala.BR e eOuve, que facilitam o registro, acompanhamento e resposta das demandas dos cidadãos, garantindo agilidade e transparência no atendimento.

Este relatório apresenta uma análise detalhada das manifestações recebidas, oferecendo uma visão ampla dos temas mais recorrentes, dos canais de atendimento utilizados, além de indicar possíveis áreas de melhoria para o aprimoramento dos serviços públicos.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso em continuar trabalhando como um elo de comunicação confiável e eficaz entre a administração pública e a sociedade, contribuindo para um governo mais participativo e responsável.

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



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

Ouvidoria em Números

Conforme demonstrado no **Gráfico 01**, no primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 396 manifestações. Destas, 344 foram consideradas tratáveis, enquanto 52 foram classificadas como não tratáveis e, conseqüentemente, canceladas.

As manifestações não tratáveis foram excluídas da análise por apresentarem um dos seguintes motivos: duplicidade de manifestação, falta de clareza, insuficiência de dados para análise, anonimato sem possibilidade de pedido de complementação, ou conteúdo impróprio.

Este relatório se concentra exclusivamente nas 344 manifestações tratáveis, proporcionando uma análise detalhada dos dados para a melhoria dos serviços públicos.

Nos três primeiros meses de 2024 houve variação no número de manifestações tratáveis recebidas pela Ouvidoria, conforme representado no **Gráfico 02**. Em janeiro foram registradas 91 manifestações tratáveis. Em fevereiro o número aumentou significativamente para 148 manifestações, representando o maior volume do trimestre. Já em março houve uma redução, com 105 manifestações tratáveis recebidas. Esses dados refletem flutuações mensais na demanda e serão analisados mais detalhadamente no relatório.

GRÁFICO 01: total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no 1º trimestre de 2024.

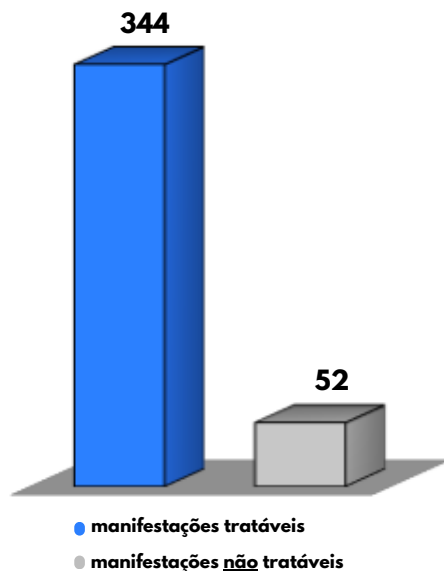
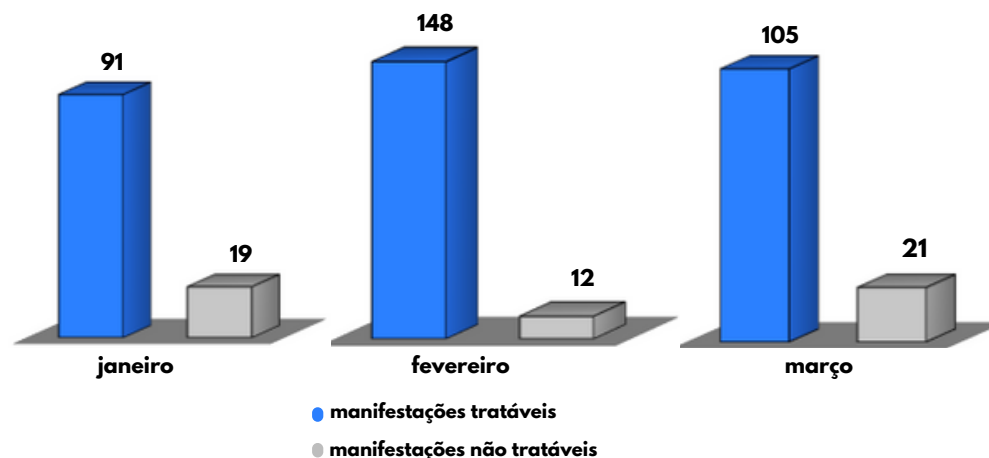
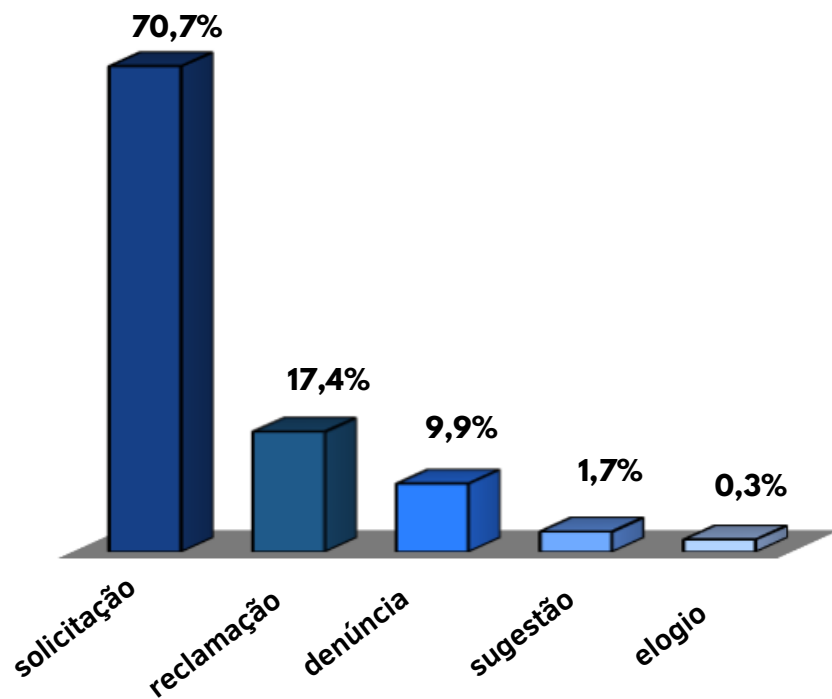


GRÁFICO 02: manifestações recebidas em cada mês do 1º trimestre.



No 1º trimestre a tipologia mais recebida na Ouvidoria foi “Solicitação”, com representatividade de 70,7%, seguido de “Reclamação”, com 17,4%. Elogio foi o tipo menos registrado, com percentual de 0,3%. No **Gráfico 03** é possível visualizar o percentual de todas as tipologias do período.

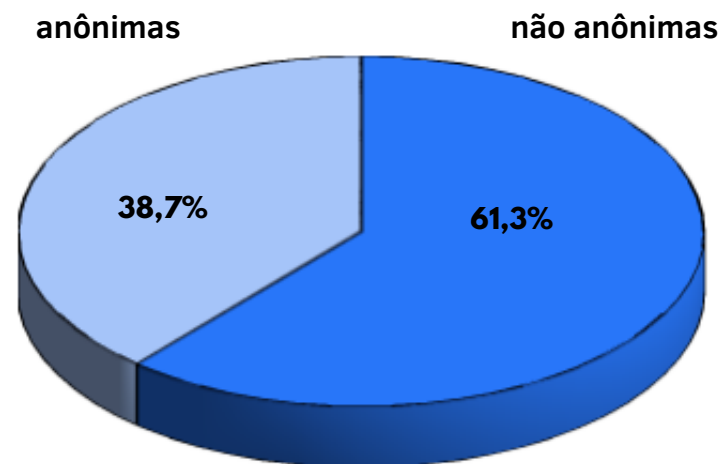
GRÁFICO 03: tipologia das manifestações recebidas durante o 1º trimestre.



Em relação a identificação dos manifestantes, é demonstrado no **Gráfico 04**, que 61,3% dos manifestantes forneceram dados pessoais para o registro da manifestação, e, 38,7% registraram de forma anônima.

A manifestação anônima é acolhida pela Ouvidoria sem nenhuma identificação do cidadão, logo não é possível o encaminhamento da resposta. Porém, quando há elementos mínimos para verificação da manifestação, a mesma é analisada e encaminhada a unidade responsável para providências que se mostrem necessárias.

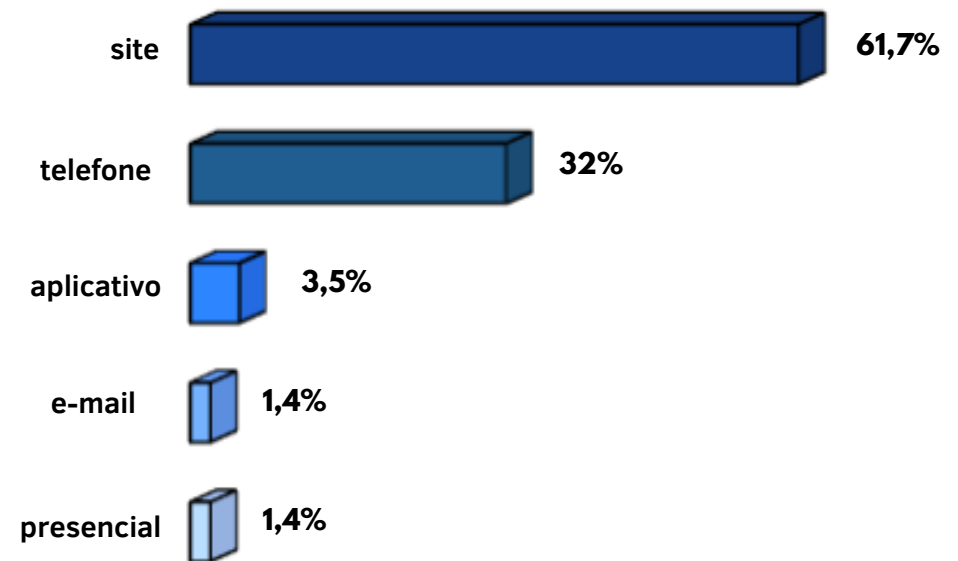
GRÁFICO 04: identificação dos manifestantes no registro da manifestação no 1º trimestre





No **Gráfico 05** são representados os canais de comunicação utilizados pelos cidadãos para o registro de manifestações na Ouvidoria Municipal. O canal mais utilizado no 1º trimestre foi o site, com 61,7%, seguido de manifestações registradas por telefone, 32%.

GRÁFICO 05: canais de comunicação utilizados para registro de manifestações no 1º trimestre.



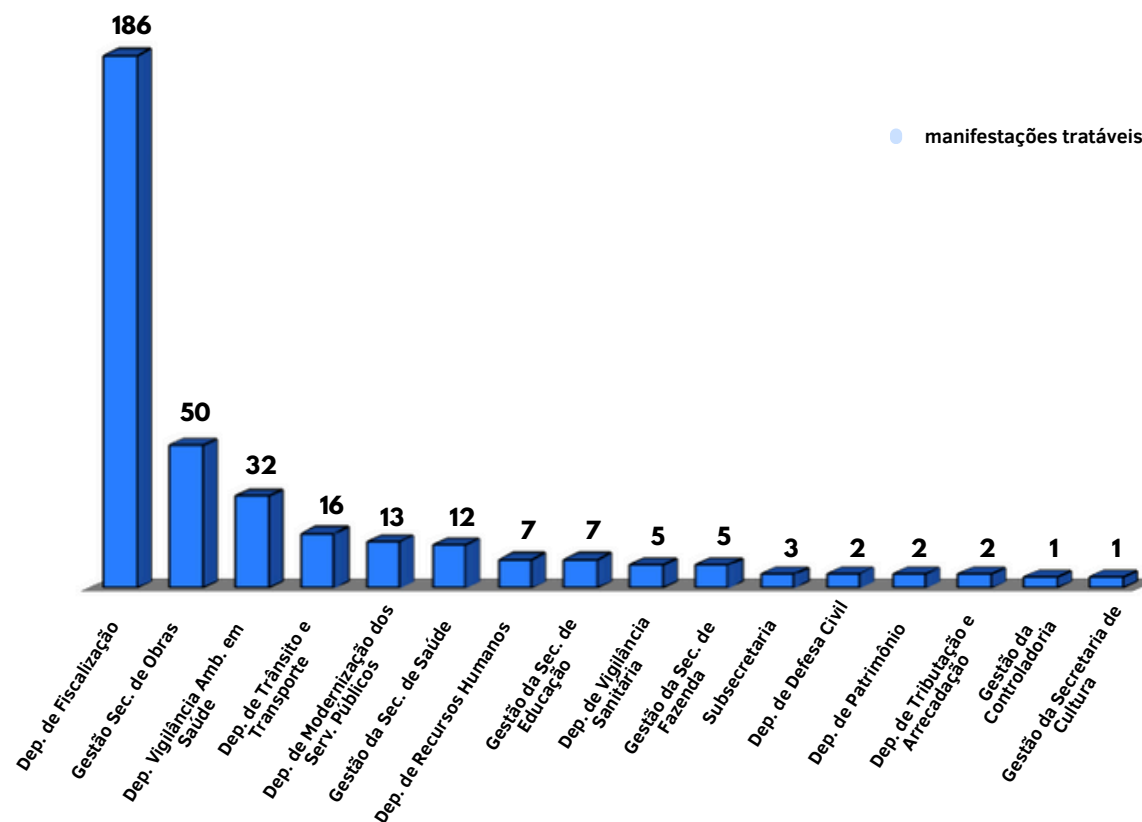
A **Tabela 01** demonstra a quantidade de manifestações demandadas a cada Secretaria Municipal. A Secretaria de Fazenda recebeu 190 manifestações, o que corresponde a 55,2% do total de 344 manifestações tratáveis do 1º trimestre.

TABELA 01: quantidade de manifestações registradas por Secretaria.

Secretaria	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Assessoria de Assuntos Estratégicos	5	6	7	18
Controladoria do Município	8	3	1	12
Secretaria de Administração	0	14	7	21
Secretaria de Cultura	0	1	0	1
Secretaria de Educação	1	4	2	7
<u>Secretaria de Fazenda</u>	<u>61</u>	<u>74</u>	<u>55</u>	<u>190</u>
Secretaria de Obras	6	27	18	51
Secretaria de Saúde	10	19	15	44
Total	91	148	105	344

Conforme apresentado no **Gráfico 6**, o Departamento de Fiscalização, Gestão da Secretaria de Obras e o Departamento de Vigilância Ambiental em Saúde, foram os setores mais demandados no 1º trimestre. Considerando o total recebido ao longo do 1º trimestre, 344 manifestações tratáveis, esses setores representam, respectivamente, 54,1%, 14,5% e 9,3%.

GRÁFICO 06: manifestações recebidas por setor.



conforme apresentado na **Tabela 02**, o assunto mais recorrente do 1º trimestre foi a “Fiscalização de Lotes”, seguido de Focos de Aedys Aegypti.

TABELA 02: manifestações recebidas por setor.

Assuntos das manifestações	quantidade
Fiscalização de lotes	170
Focos de aedys aegypti	25
Limpeza Urbana	12
Infraestrutura Urbana	11
Outros em Trânsito	10
Conduta de Servidor	9
Serviços Urbanos	9
Fiscalização de Obras	8
Animais	5
Manutenção de Estradas Vicinais	5
Obstrução de Passeio	5
Transporte Público	5
Troca de Lâmpadas	5
Comércio	4
Outros em Fiscalização	4
Outros em Saúde	4
Parques e Jardins	4
Pavimentação Asfáltica	4
Sinalização de Ruas	4
Atendimento	3
Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia Em Saúde	3
Benefícios Sociais	2
Bens Patrimoniais	2
Criação de Animais da Zona Urbana	2

Energia Elétrica	2
Escola Municipal	2
Fiscalização de Trânsito	2
Tributação e Arrecadação	2
Outros em Transporte	2
Certidões e Declarações	1
Concurso	1
Dados Pessoais - LGPD	1
Dados Pessoais – LGPD	1
Defesa e Vigilância Sanitária	1
Direitos Humanos	1
ESF	1
Fumacê	1
Outros em Administração	1
Outros em Controle Interno	1
Outros em Meio Ambiente	1
Outros em Obras	1
Outros em Saneamento	1
Outros em Secretaria de Fazenda	1
Patrimônios Culturais	1
Processo Seletivo	1
Servidor Público	1
Recursos Humanos	1
Vistorias da Defesa Civil	2
Total	344

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>);
- Aplicativo eOuve;
- E-mail: ouvidoria@curvelo.mg.gov.br;
- Telefone: (38) 3722-3267; e
- Presencial (endereço: Avenida Dom Pedro II, 487, Centro, 2º andar).



PREFEITURA 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