

OUVIDORIA MUNICIPAL

Relatório
Trimestral
2024

2º 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.....	13

Apresentação

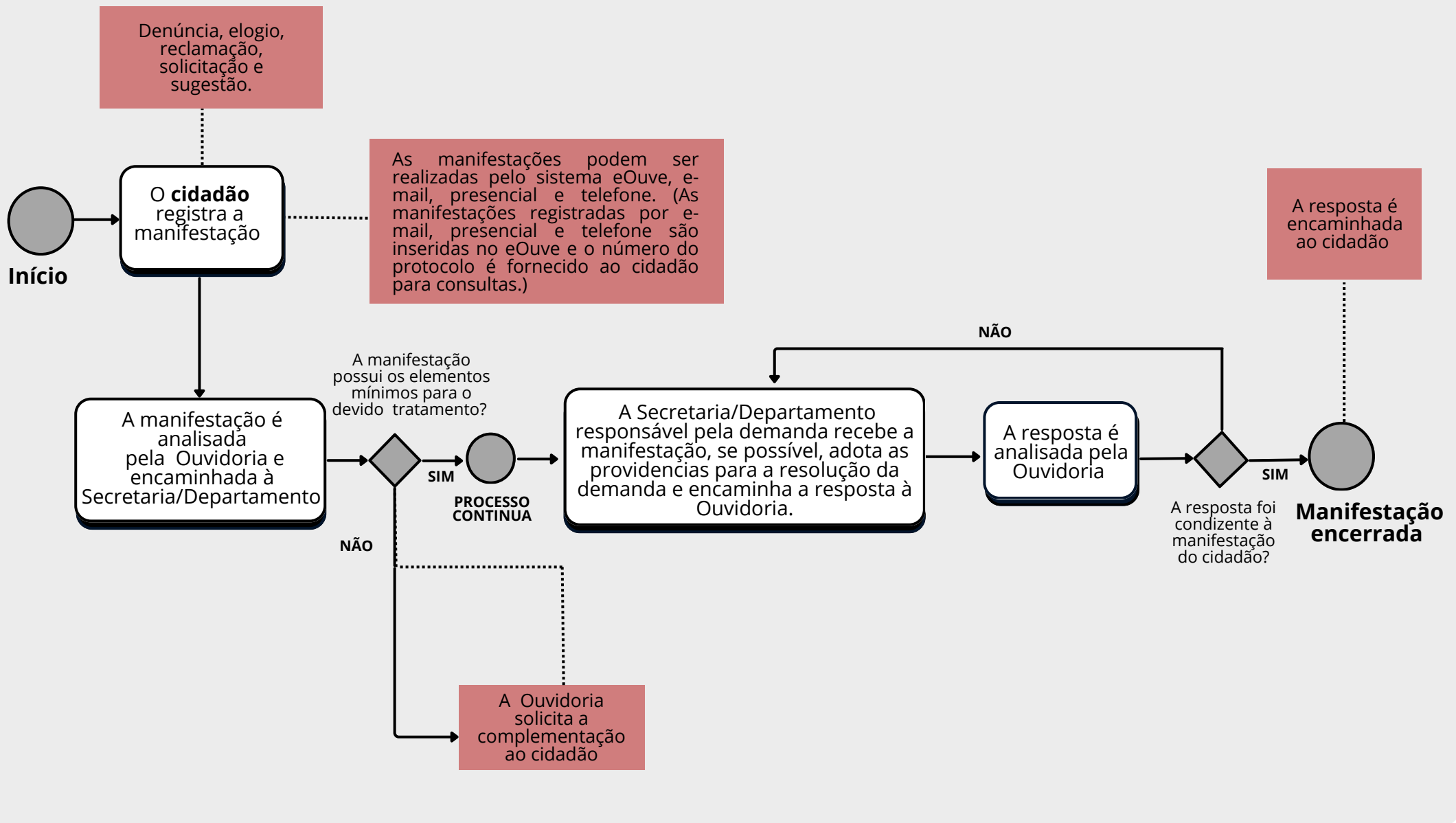
A Ouvidoria do Município de Curvelo apresenta o relatório estatístico referente ao 2º Trimestre de 2024.

No 2º trimestre de 2024, a Ouvidoria Municipal recebeu 370 manifestações, o que demonstra o engajamento da população em contribuir para a melhoria dos serviços públicos. Todas as manifestações foram recebidas e tratadas por meio do sistema eOuve, que agiliza o registro, acompanhamento e resposta das demandas dos cidadãos, assegurando transparência e eficiência 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 segundo trimestre de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 370 manifestações. Destas, 263 foram consideradas tratáveis, enquanto 107 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 263 manifestações tratáveis, proporcionando uma análise detalhada dos dados para a melhoria dos serviços públicos.

No segundo trimestre houve variação no número de manifestações tratáveis recebidas pela Ouvidoria, conforme representado no **Gráfico 02**. Em abril foram registradas 108 manifestações tratáveis. Em maio o número diminuiu para 98 manifestações. Em junho houve uma redução significativa, com registro de 57 manifestações tratáveis, sendo o mês com menor fluxo de manifestações do 2º trimestre. Esses dados refletem flutuações mensais na demanda e serão analisados mais detalhadamente no relatório.

GRÁFICO 01: total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no 2º trimestre de 2024.

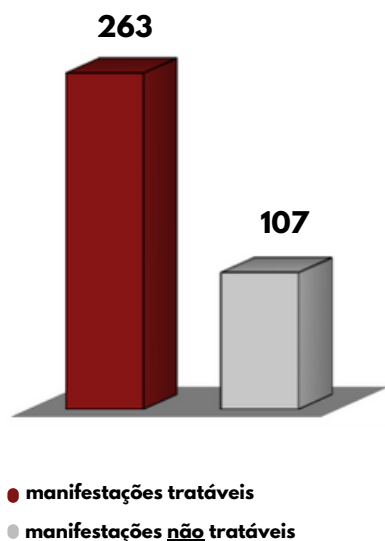
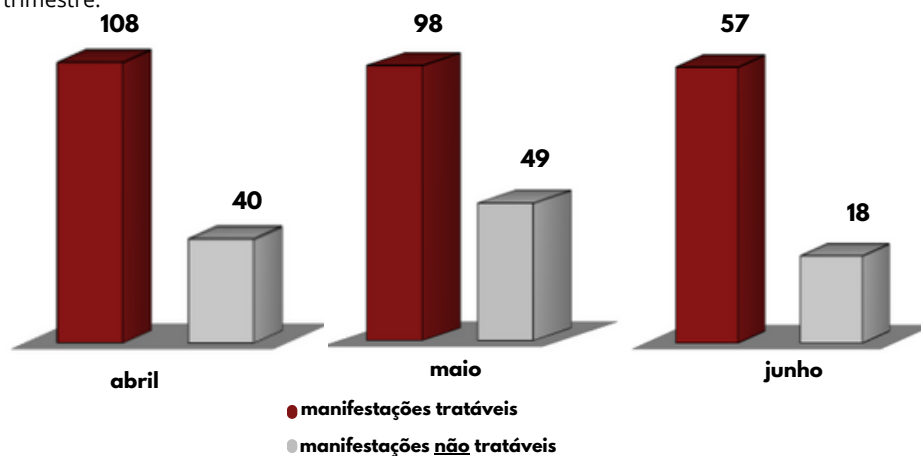


GRÁFICO 02: manifestações recebidas em cada mês do 2º trimestre.



No primeiro trimestre de 2024 foram registradas 344 manifestações tratáveis, enquanto no segundo trimestre foram contabilizadas 263 manifestações. Isso representa uma redução significativa no número de manifestações registradas entre os dois períodos.

Portanto, houve uma redução de aproximadamente **23,55%** no número de manifestações tratáveis registradas do primeiro para o segundo trimestre de 2024. Os principais motivos para redução nas manifestações podem estar relacionados a:

1- Prevenção de problemas recorrentes: A identificação e a correção de problemas recorrentes podem ter resultado na redução de manifestações, já que a causa principal de reclamações foi solucionada de forma definitiva;

2- Aumento da satisfação do usuário: A implementação de melhorias nos serviços oferecidos pode ter gerado maior satisfação dos usuários;

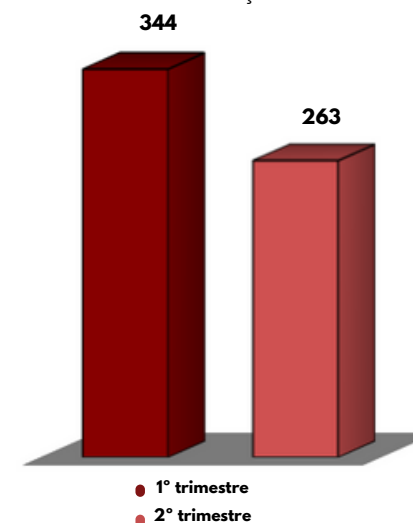
3- Melhoria nos processos internos: Quando os processos internos são otimizados, há maior eficiência na resolução de questões. Isso pode reduzir a necessidade de os usuários formalizarem suas reclamações ou sugestões na Ouvidoria, já que os problemas são resolvidos com mais rapidez e eficácia em outras etapas; e

4- Aprimoramento da comunicação: Se a organização investiu em melhorar a comunicação com o público, fornecendo informações mais claras e acessíveis, isso pode ter reduzido a confusão ou dúvidas que normalmente resultam em manifestações.

TABELA 01: quantidade de manifestações registradas por trimestre

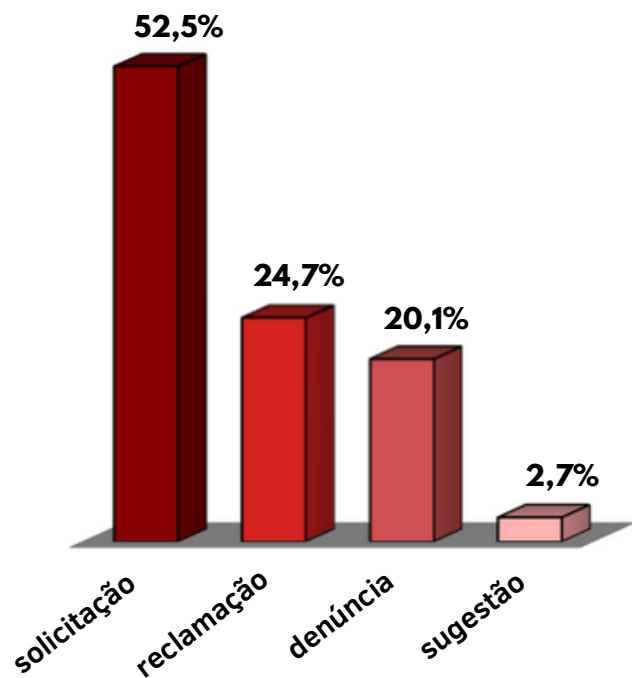
	1º TRIMESTRE			2º TRIMESTRE		
	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho
nº de manifestações	91	148	105	108	98	57
total	344			263		
Redução de 23,55% no registro de manifestações						

GRÁFICO 04: manifestações recebidas no 1º e 2º trimestre.



No 2º trimestre a tipologia mais recebida na Ouvidoria foi “Solicitação”, com representatividade de 52,5%, seguida de “Reclamação”, com 24,7%, Sugestão foi o tipo menos registrado, com percentual de 0,3%. No **Gráfico 04** é possível visualizar o percentual de todas as tipologias do período.

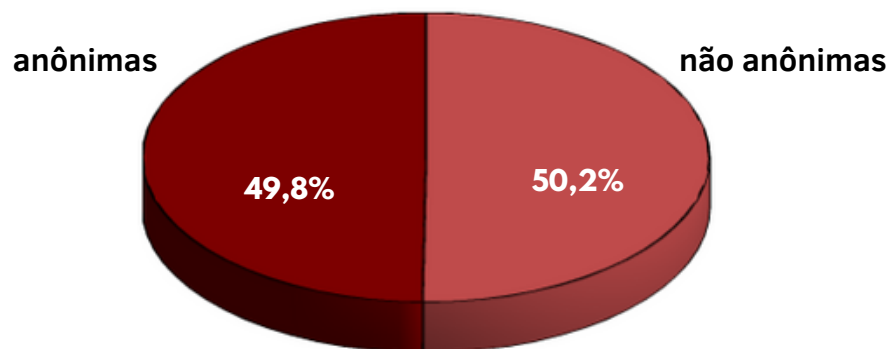
GRÁFICO 04: tipologia das manifestações recebidas durante o 2º trimestre.



Em relação a identificação dos manifestantes é demonstrado no **Gráfico 05** que 50,2% destes forneceram dados pessoais para o registro da manifestação, e, 49,8% registraram de forma anônima.

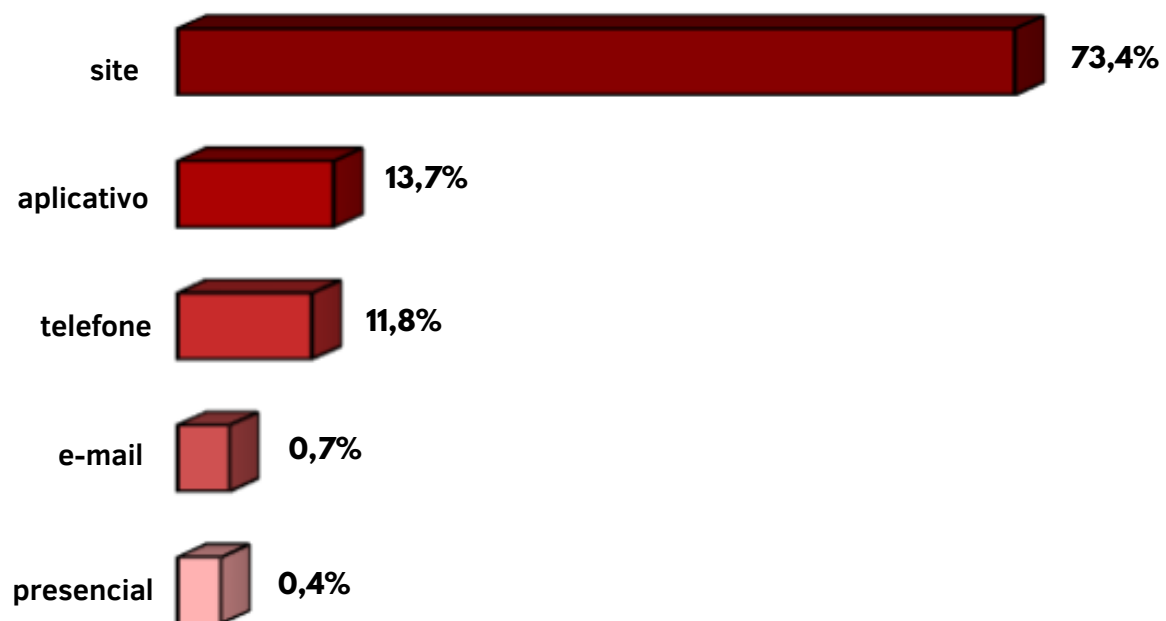
A manifestação anônima é acolhida pela Ouvidoria sem nenhuma identificação do cidadão, logo não é possível o encaminhamento da resposta. Porém, quando há elementos mínimos para verificação da manifestação, a mesma é analisada e encaminhada a unidade responsável para providências que se mostrem necessárias.

GRÁFICO 05: identificação dos manifestantes no 2º 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 2º trimestre foi o site, com 73,4%, seguido de manifestações registradas por aplicativo, 13,7%.

GRÁFICO 05: canais de comunicação utilizados para registro de manifestações no 2º trimestre.



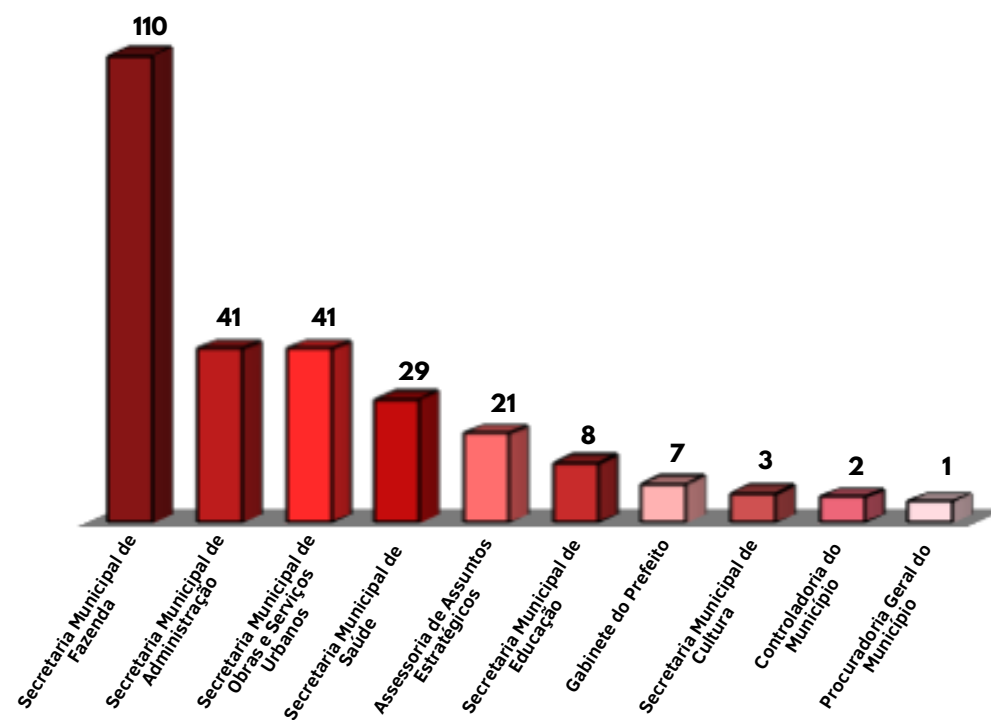
A **Tabela 02** demonstra a quantidade de manifestações demandadas a cada departamento/setor. O Departamento de Fiscalização recebeu 38,02% do total de 263 manifestações tratáveis do 2º trimestre.

TABELA 02: quantidade manifestações registradas por Secretaria.

Departamento/Setor	Abril	Mai	Junho	Total
Departamento de Defesa Civil	2	1	0	3
Departamento de Fiscalização	52	34	14	100
Dep. de Gerência de Controle	2	0	0	2
Departamento de Modernização dos Serviços Públicos	4	4	4	12
Departamento de Patrimônio	1	0	1	2
Departamento de Recursos Humanos	7	5	3	15
Departamento de Trânsito	4	11	3	18
Departamento de Vigilância Ambiental em Saúde	2	3	1	6
Departamento de Vigilância Vigilância Sanitária	3	1	1	5
Gestão da Procuradoria Geral do Município	0	1	0	1
Gestão da Sec. de Administração	0	3	2	5
Gestão da Secretaria de Cultura	0	0	3	3
Gestão da Secretaria de Educação	2	1	5	8
Gestão da Sec. de Fazenda	3	2	5	10
Gestão da Secretaria de Obras	14	18	9	41
Gestão da Secretaria de Saúde	6	9	3	18
Gestão do Gabinete	1	3	1	5
Subsecretaria de Comunicação	1	1	0	2
Subsecretaria de Políticas Sociais	4	1	2	7
Total	108	98	57	263

Conforme apresentado no **Gráfico 6**, a Secretaria Municipal de Fazenda, Secretaria Municipal de Administração e Secretaria Municipal de Obras foram as secretarias mais demandadas no 2º trimestre, com representatividade de 41,8%, 15,6% e 15,6%, respectivamente.

GRÁFICO 06: manifestações recebidas por Secretaria.



Conforme apresentado na **Tabela 03**, o assunto mais recorrente do 2º trimestre foi a “Fiscalização de Lotes”, seguido de Limpeza Urbana.

TABELA 03: assuntos das manifestações.

Assuntos	quantidade
Fiscalização de Lotes	60
Limpeza Urbana	22
Sinalização de Ruas	14
Outros em Fiscalização	11
Comércio	10
Obstrução de Passeio	10
Fiscalização de Obras	9
Outros em Saúde	8
Concurso	7
Animais	6
Atendimento	6
Parques e Jardins	6
Troca de Lâmpadas	6
Denúncia de Irregularidade de Servidor	5
ESF	5
Infraestrutura Urbana	5
Outros em Administração	5
Pavimentação Asfáltica	5
Processo Seletivo	5
Outros em Gabinete do Prefeito	4
Transporte Público	4
Certidões	3
Creche	3
Eventos Culturais	3
Informações	3

Outros em Trânsito	3
Manutenção de Estradas Vicinais	3
Água Servida	2
Bens Patrimoniais	2
Cadastro	2
Criação de Animais da Zona Urbana	2
Incêndios	2
Outros em Controle Interno	2
Rede Elétrica	2
Servidor Público	2
Tributação e Arrecadação	2
Biblioteca Pública	1
Conduta de Servidor	1
Direitos Humanos	1
Fiscalização de Trânsito	1
Outros em Assistência Social	1
Outros em Educação	1
Outros em Fazenda	1
Outros em Procuradoria	1
Outros em Recursos Humanos	1
Outros em Vigilância Ambiental em Saúde	1
Pronto Atendimento	1
Regularização Fundiária	1
Tfd	1
Vistorias da Defesa Civil	1
Total	263

CENTRO



68
MANIFESTAÇÕES



principais
assuntos

- fiscalização de lotes;
- outros em fiscalização;
- outros em saúde;
- atendimento; e
- comércio.

BELA VISTA



20
MANIFESTAÇÕES



principais
assuntos



principais
assuntos

- fiscalização de lotes;
- obstrução de passeio ; e
- outros em trânsito.

SANTA RITA



15
MANIFESTAÇÕES



principais
assuntos

- fiscalização de lotes; e
- infraestrutura urbana.

Durante o 2º trimestre, o bairro que registrou o maior número de manifestações de ouvidoria foi o **Centro**, representando

25,9% do total de manifestações recebidas. Este dado reflete a concentração de demandas e questões levantadas pelos moradores e frequentadores da região central, possivelmente devido à sua posição estratégica e fluxo intenso de pessoas.

Além disso, o relatório também apresenta uma análise dos principais assuntos mais recorrentes nos bairros com maior número de manifestações, permitindo uma visão clara das demandas específicas de cada localidade. Os dados são fundamentais para a gestão pública, pois oferecem *insights* valiosos para o direcionamento das ações e o aprimoramento dos serviços prestados.

SANTA CRUZ



14
MANIFESTAÇÕES



principais
assuntos

- fiscalização de lotes; e
- limpeza urbana.

SANTA FILOMENA



10
MANIFESTAÇÕES



principais
assuntos

- fiscalização de lotes; e
- limpeza urbana.

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