

Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental

Relatório Anual de Gestão

Exercício - 2023



Controladoria-Geral



UBERABA
GOVERNO MUNICIPAL



FICHA TECNICA

PREFEITA

Elisa Gonçalves de Araújo

Chefe de Gabinete

Caio Presotto

Controladora Geral do Município

Júnia Cecília Camargo de Oliveira

Controladora Adjunta

Ana Cristina de Paula e Silva Castro

Chefe Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental

Maurício Moreira da Silva Júnior

Chefe Seção de Prevenção e Combate à Corrupção

Melina Bawden Costa e Silva

Agente Administrativo

Gustavo Alexandre Costa



Portal da Ouvidoria https://portal.uberaba.mg.gov.br/secretaria_paginas/249/1



E-mail ouvidoria.cgm@uberaba.mg.gov.br



Telefone (34) 3318-0454 / (34) 3318-0253 / (34) 3318-0249 / 156



Atendimento Presencial Av. Dom Luíz Maria de Santana, 141
Santa Marta, Uberaba - MG, 38061-080



1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Uberaba tem o prazer de apresentar o Relatório de Gestão da Ouvidoria para o ano de 2023. Este documento, elaborado em conformidade com o Decreto nº 2.887 de 21 de dezembro de 2018 e a Lei 13.460/2017, tem como objetivo principal fornecer uma visão transparente e detalhada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do ano. Nele, analisamos tanto Quantitativa quanto Qualitativamente as manifestações registradas pelos cidadãos de Uberaba, refletindo sobre os avanços e desafios enfrentados pela Administração Pública Municipal.

Nossa Ouvidoria, um espaço vital de cidadania e diálogo, continua a funcionar como um canal essencial de interlocução entre a população e os diversos Órgãos da Administração Pública. Através das manifestações recebidas, somos capazes de detectar padrões, identificar demandas sazonais e pontos de fragilidade, servindo assim como um instrumento crucial para a integração efetiva da Administração Pública com a comunidade.

O ano de 2023 trouxe desafios únicos e oportunidades de crescimento. Com base nas manifestações, pudemos identificar áreas que exigiam atenção especial e adaptar nossas estratégias para atender melhor às necessidades dos cidadãos de Uberaba.

Este relatório não apenas documenta nossos esforços e realizações, mas também destaca como a participação ativa dos cidadãos pode efetivamente contribuir para a melhoria contínua da gestão pública.

Agradecemos desde já a todos que contribuíram para o trabalho da Ouvidoria em 2023, seja por meio de suas manifestações ou participação direta. Esperamos que este relatório ofereça uma visão abrangente e esclarecedora da nossa atuação e reafirme nosso compromisso contínuo com a transparência, responsabilidade e melhoria dos serviços públicos em nossa cidade.

2. O DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GOVERNAMENTAL

2.1. BREVE HISTÓRICO

Através da *Lei 11.570, de 2013*, a qual incluiu o inciso “V” do artigo 7º da *Lei Municipal 11.570 de 2017*, criou-se a Ouvidoria Geral do Município de Uberaba/MG, sendo conceituada como uma Instância De Controle E Participação Social, responsável por interagir com os cidadãos, possuindo o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos à população.

Com a publicação da *Lei nº 12.206, em 01 de junho de 2015*, dispoendo sobre a alteração da estrutura organizacional da Administração Direta do Município de Uberaba, a Ouvidoria passou a integrar o Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental, compondo a Controladoria Geral do Município.

Com a publicação do *Decreto Municipal nº 2.887, de 2018*, restou regulamentada a Carta de Serviços ao Usuário e a participação da Ouvidoria no serviço público municipal.

Além disso, por meio do *Decreto nº 4.788 de 2019*, foram estabelecidas salvaguardas de proteção à identidade do denunciante de ilícitos ou irregularidades contra a administração pública municipal. O decreto normatiza, de maneira clara e específica, como deve ser feito o tratamento da informação pessoal.

2.2. O DEPARTAMENTO

O Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental da Prefeitura de Uberaba desempenha um papel crucial no estabelecimento de uma administração pública aberta, responsiva e eficiente. Como um pilar essencial da governança municipal, este departamento atua como um elo vital entre os cidadãos e o governo, assegurando que as vozes dos moradores de Uberaba sejam ouvidas, consideradas e respondidas de maneira eficaz.

Atualmente, o Departamento está localizado à **Av. Dom Luiz Maria Santana, 141 - Santa Marta - CEP: 38061-080, no Centro Administrativo da Prefeitura Municipal de Uberaba.**



2. O DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GOVERNAMENTAL

2.3. PRINCIPAIS FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

2.3.1. Interlocução com o Cidadão e Papel Distinto dos SAC's

O Departamento serve como ponto de contato para os cidadãos expressarem suas preocupações, sugestões, críticas e elogios sobre os serviços públicos através de suas manifestações.

Importante destacar que a Ouvidoria Municipal desempenha um papel fundamental na Administração Pública, que vai além das funções tradicionalmente associadas a um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Enquanto um SAC foca principalmente no atendimento direto e imediato às solicitações ou reclamações específicas, a ouvidoria tem um escopo mais amplo e estratégico, atuando principalmente na inércia da administração.

A ouvidoria não se limita apenas ao atendimento de demandas pontuais. Sua função inclui a análise profunda das causas subjacentes às questões levantadas pelos cidadãos, buscando soluções estruturais e de longo prazo. Atua como agente de mudança dentro da Administração Municipal, identificando padrões de problemas e propondo melhorias nos processos e políticas públicas.

Uma de suas principais funções é monitorar a inércia da Administração, ou seja, identificar e agir em situações onde há falta de resposta, atrasos ou ineficiências nos serviços públicos.

Enquanto o SAC tende a ser reativo, respondendo a questões à medida que surgem, a ouvidoria é proativa, buscando identificar e resolver problemas sistêmicos que afetam a comunidade.

A ouvidoria tem um enfoque mais estratégico, preocupando-se com a melhoria contínua dos serviços públicos e a eficácia da administração como um todo.

2.3.2. Transparência Governamental

Este canal não apenas garante transparência e responsabilidade, mas também fortalece a confiança dos cidadãos na gestão pública, ao demonstrar que suas vozes são ouvidas e valorizadas.

Além de atender às manifestações, o departamento também se dedica a aumentar a transparência governamental, garantindo que informações importantes estejam disponíveis e acessíveis ao público.

2. O DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GOVERNAMENTAL

2.3. PRINCIPAIS FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

2.3.3. Análise e Resposta das Demandas

A Ouvidoria Municipal desempenha um papel crucial na gestão de demandas dos cidadãos. Uma parte fundamental desse processo envolve o tratamento adequado das manifestações, incluindo a análise, resposta e, quando necessário, o encaminhamento para órgãos competentes.

Cada demanda recebida é inicialmente analisada para determinar sua natureza e a área de competência relacionada. Este passo inicial é essencial para compreender o contexto e a essência da questão apresentada. Quando as demandas estão dentro do escopo de atuação da ouvidoria e requerem apenas esclarecimentos ou soluções que podem ser fornecidas internamente, elas são tratadas diretamente pela equipe da ouvidoria.

Em casos onde a ouvidoria não detém a competência necessária para análise ou resolução completa da demanda, ou quando a questão necessita de intervenção especializada, as demandas são encaminhadas aos Órgãos ou Departamentos específicos dentro da Administração Municipal que possuem a expertise e autoridade para lidar com o assunto. Este encaminhamento é feito de maneira transparente e responsável, garantindo que as demandas sejam tratadas adequadamente.

O encaminhamento correto assegura que cada questão seja tratada pelo Órgão mais capacitado, melhorando a eficiência e a eficácia das respostas fornecidas. Ao direcionar as demandas para os locais apropriados, a ouvidoria contribui para uma melhor utilização dos recursos e competências dentro da Administração Municipal.

2.3.4. Melhoria Contínua dos Serviços Públicos

A melhoria contínua dos Serviços Públicos é um processo dinâmico e constante, essencial para atender às expectativas em evolução dos cidadãos e às demandas de uma sociedade moderna. A ouvidoria municipal desempenha um papel crucial neste processo, agindo como um catalisador para mudanças e aprimoramentos nos serviços oferecidos pela Administração Pública.

Através da análise de manifestações e tendências, a ouvidoria pode identificar padrões recorrentes que indicam necessidades de mudanças ou aprimoramentos nos Serviços Públicos. A ouvidoria utiliza as informações coletadas para recomendar melhorias específicas nos serviços e processos da Administração Municipal.

2. O DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GOVERNAMENTAL

2.4. DESAFIOS E PERSPECTIVAS

2.4.1. Adaptação às Tecnologias Emergentes

A adaptação às tecnologias emergentes é crucial para a modernização e a eficiência dos Serviços Públicos. Com o rápido avanço tecnológico, a Administração Municipal enfrenta o desafio contínuo de integrar novas ferramentas e plataformas para melhorar a prestação de serviços e a interação com os cidadãos.

Empregar plataformas interativas e redes sociais é essencial para aumentar o engajamento e participação cidadã, oferecendo canais mais dinâmicos e diretos de comunicação.

A incorporação de tecnologias emergentes não apenas melhora a eficiência dos Serviços Públicos, mas também aumenta a transparência, a responsabilidade e a satisfação dos cidadãos. Ao permanecer ágil e adaptável às novas tecnologias, a Administração Municipal assegura a sua relevância e eficácia no cenário contemporâneo.

2.4.2. Expansão da Consciência e Participação Cívica

A expansão da consciência e participação cívica é essencial para fortalecer a Democracia e promover uma Gestão Pública mais eficaz e inclusiva.

Este processo envolve educar e envolver os cidadãos nos assuntos municipais, incentivando uma maior interação entre a comunidade e a Administração Pública.

Expandir a consciência e participação cívica é um passo crucial para construir uma comunidade mais informada, engajada e responsável. Ao encorajar uma maior interação entre os cidadãos e a Gestão Pública, cria-se um ambiente propício para o desenvolvimento de políticas mais eficazes, inclusivas e representativas das necessidades da população.

2.4.3. Fortalecimento da Transparência Ativa e Passiva

O fortalecimento da Transparência Ativa e Passiva é fundamental para promover a confiança e a responsabilidade na Administração Pública. Esta abordagem assegura que os cidadãos tenham acesso fácil e direto às informações do Governo e possam se envolver de forma efetiva na fiscalização e no diálogo com as autoridades municipais.

Além disso, a Transparência Ativa e Passiva empodera os cidadãos, fornecendo-lhes as ferramentas necessárias para entender, questionar e influenciar as políticas e ações governamentais.

2. O DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA E TRANSPARÊNCIA GOVERNAMENTAL

2.4. DESAFIOS E PERSPECTIVAS

2.4.3. Fortalecimento da Transparência Ativa e Passiva

Importante destacar, que estas práticas fortalecem a democracia, incentivando uma cidadania mais informada e participativa e promovendo um ambiente de confiança e colaboração entre os cidadãos e o Governo.

O fortalecimento da Transparência Ativa e Passiva é um pilar essencial para uma Administração Pública eficiente e confiável. Ao adotar essas abordagens, os Governos Municipais não apenas cumprem com suas obrigações legais e éticas, mas também cultivam um relacionamento mais aberto, transparente e cooperativo com a população que servem.

2.5. CONCLUSÃO SOBRE O DEPARTAMENTO

Em resumo, o Departamento de Ouvidoria e Transparência Governamental é um componente fundamental da Prefeitura de Uberaba, desempenhando um papel significativo na promoção da Governança Participativa, na resposta efetiva às necessidades da comunidade e na construção de uma Administração Pública mais transparente e responsiva.

Desde já agradecemos, e aproveitamos para disponibilizar os canais disponíveis ao cidadão.



-  **Portal da Ouvidoria** https://portal.uberaba.mg.gov.br/secretaria_paginas/249/1
-  **E-mail** ouvidoria.cgm@uberaba.mg.gov.br
-  **Telefone** (34) 3318-0454 / (34) 3318-0253 / (34) 3318-0249 / 156
-  **Atendimento Presencial** Av. Dom Luíz Maria de Santana, 141
Santa Marta, Uberaba - MG, 38061-080



3. AS MANIFESTAÇÕES

3.1. DEFINIÇÃO E IMPORTÂNCIA

Manifestações na ouvidoria municipal referem-se a qualquer forma de comunicação formal em que os cidadãos expressam suas opiniões, preocupações, reclamações, sugestões ou elogios relacionados aos serviços e operações da administração pública. Estas manifestações são componentes vitais para a democracia participativa, servindo como um canal direto entre a população e o governo local. Elas permitem que as vozes dos cidadãos sejam ouvidas e consideradas nas tomadas de decisão e na melhoria dos serviços públicos.

3.2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

3.2.1. Denúncia

Comunica a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

3.2.2. Elogio

Demonstra reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora.

3.2.3. Reclamação

Demonstra a insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de para dar entrada em pedido e não consegue;

3.2.4. Solicitação

Serve para pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema;

3.2.5. Sugestão

Registra ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

3. AS MANIFESTAÇÕES

3.3. FLUXO E PROCESSAMENTO



RECEBIMENTO

Através dos canais de atendimento, qualquer pessoa, identificada ou não, poderá enviar manifestações à Prefeitura Municipal de Uberaba. Depois de recebidas as manifestações, serão encaminhadas ao Ouvidor Municipal.



ANÁLISE/ENCAMINHAMENTO

Ouvidor irá analisar a manifestação e caso não seja caso de arquivamento ou não possa ser resolvida de imediato, encaminhará ao órgão competente.



ACOMPANHAMENTO

Encaminhado ao órgão competente, a Ouvidoria acompanha a tramitação para fiscalizar o cumprimento dos prazos. Visando dar maior transparência, caso o cidadão se identifique, é gerado número de protocolo para consulta dos andamentos da manifestação.



RESPOSTA/ENCERRAMENTO

Após o órgão competente responder a manifestação, é novamente encaminhado ao Ouvidor, que caso entenda estar correta, remeterá o parecer ao manifestante.

4. DADOS E ESTATÍSTICAS

A seção de “Dados e Estatísticas” é fundamental para entender as tendências e padrões nas manifestações recebidas pela ouvidoria. Este segmento analisa os números coletados ao longo do período, proporcionando insights valiosos sobre o volume, tipos e resolução das demandas, assim como sobre os principais temas abordados pelos cidadãos. Essa análise permite à administração municipal ajustar suas políticas e procedimentos de acordo com as necessidades e preocupações da população.

4.1. VISÃO GERAL

Em 2023, a ouvidoria municipal registrou um total de 481 manifestações. Este número é indicativo da participação ativa dos cidadãos nos processos municipais, refletindo sua disposição em se comunicar e engajar com a administração pública, o que demonstra a confiança depositada no órgão de ouvidoria.

Como demonstrado, 378 casos foram respondidos, correspondendo a 78,59% do total. Este alto percentual demonstra uma eficiência significativa da ouvidoria em lidar com as manifestações de maneira conclusiva, assim como o aumento da maturidade do manifestante em utilizar o canal de registro.

MANIFESTAÇÕES 2023		481
Respondidas	Arquivadas	Em Tratamento
378	80	23
Dentro do Prazo	Fora do Prazo	Prazo Médio
100%	0%	20 dias
Secretaria	Secretaria Municipal de Educação (SEMED)	
Assunto	Temas gerais da Secretaria de Educação	

Isso indica que a maioria das preocupações dos cidadãos foram atendidas de maneira satisfatória, sem a necessidade de arquivamento. Demandas são arquivadas quando encerramos a manifestação sem o envio de resposta ao usuário. As causas mais comuns são a falta de urbanidade, de clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto ou manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento. Verifica-se que foram arquivados 80 casos, ou seja, 16,63% do total.

Por fim, destacamos 23 casos que permaneceram em tratamento, o que corresponde a 4,78% do total. Esse número reflete as manifestações que ainda estão em processo de análise ou resolução. A proporção relativamente baixa de casos em tratamento é positiva, indicando um processamento eficiente das demandas. Apenas permaneceram as manifestações cadastradas próximas ao final do ano.

4. DADOS E ESTATÍSTICAS

Verifica-se também, a eficiência no cumprimento dos prazos, visto que 100% das manifestações foram tratadas dentro do prazo estabelecido, o que é um indicativo excelente de eficiência e comprometimento da ouvidoria em atender prontamente às demandas dos cidadãos. Ainda destacamos, que o prazo médio de 20 dias para resposta é um indicador chave da agilidade da ouvidoria. Comparado com padrões e metas internas, esse prazo pode representar um bom desempenho, dependendo do contexto e complexidade das manifestações.

O Foco das demandas e Secretaria foi voltado à Secretaria de Educação, sendo que na maioria dos registros, houve envolvimento direto de servidores públicos questionando sobre políticas educacionais, cargos públicos, assim como denúncia de outros agentes públicos.

Quanto às variações sazonais, tivemos o pico de manifestações em novembro o que pode ser influenciado por fatores sazonais específicos, como o fim do ano letivo, planejamento para o próximo ano ou eventos específicos nesse período.

Isso indica que a maioria das preocupações dos cidadãos foram atendidas de maneira satisfatória, sem a necessidade de arquivamento.

Demandas são arquivadas quando encerramos a manifestação sem o envio de resposta ao usuário. As causas mais comuns são a falta de urbanidade, de clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto ou manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento. Verifica-se que foram arquivados 80 casos, ou seja, 16,63% do total.

Por fim, destacamos 23 casos que permaneceram em tratamento, o que corresponde a 4,78% do total. Esse número reflete as manifestações que ainda estão em processo de análise ou resolução. A proporção relativamente baixa de casos em tratamento é positiva, indicando um processamento eficiente das demandas. Apenas permaneceram as manifestações cadastradas próximas ao final do ano.

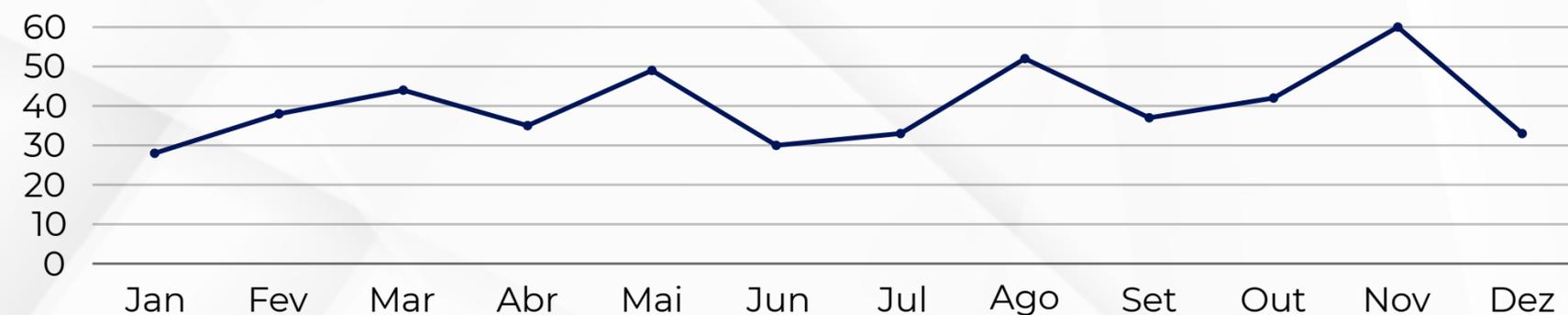
O quadro geral das manifestações de 2023 na ouvidoria municipal reflete um desempenho positivo, com altas taxas de resolução, eficiência no cumprimento dos prazos e um foco significativo em questões educacionais. O monitoramento contínuo dessas tendências e a atenção às variações sazonais são cruciais para garantir a manutenção e a melhoria da qualidade dos serviços oferecidos aos cidadãos.

4. DADOS E ESTATÍSTICAS

4.2. VISÃO POR TÓPICOS ESPECÍFICOS

DEMANDA SAZONAL

Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
28	38	44	35	49	30	33	52	37	42	60	33
5,82%	7,90%	9,15%	7,28%	10,19%	6,24%	6,86%	10,81%	7,69%	8,73%	12,47%	6,86%



Tendências Sazonais

A variação ao longo dos meses sugere a influência de fatores sazonais nas manifestações, destacando a importância de um planejamento estratégico para alocar recursos de maneira eficaz em períodos de alta demanda. A **média** de manifestações em 2023 foi de **40 manifestações mensais**.

Menor Demanda Sazonal

Janeiro apresentou a menor quantidade de manifestações, com apenas **5,82%** do total, o que pode ser atribuído ao período de férias e à redução das atividades administrativas.

Pico de Manifestações

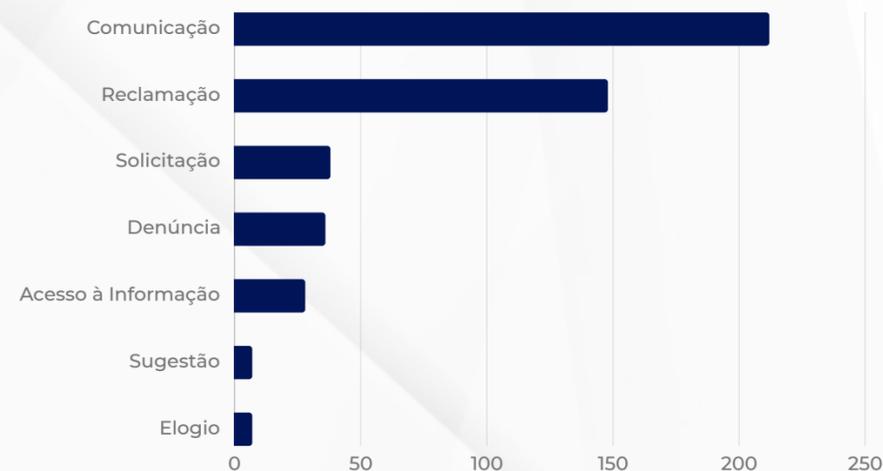
Novembro foi o mês com a maior quantidade de manifestações, representando **12,47%** do total anual. Isso pode estar associado a fatores específicos desse período, como o encerramento do ano letivo, alterações na Secretaria de Educação e outros eventos sazonais.

4. DADOS E ESTATÍSTICAS

4.2. VISÃO POR TÓPICOS ESPECÍFICOS

DEMANDAS POR TIPOLOGIA

Comunicação	212 (44,54%)
Reclamação	148 (31,09%)
Solicitação	38 (7,98%)
Denúncia	36 (7,56%)
Acesso à Informação	28 (5,88%)
Sugestão	07 (1,47%)
Elogio	07 (1,47%)



Comunicação como principal tipologia

A tipologia "Comunicação" foi a mais frequente, representando quase metade das manifestações. A comunicação de irregularidade, descrita no art. 23, § 2º, do Decreto nº 9.492/2018, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não se configurar uma manifestação no conceito adotado pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar.

Isso indica que a maioria dos manifestantes prefere não se identificar ao relatar algum fato passível de identificação.

Reclamações Significativas

As reclamações constituíram uma parcela considerável das manifestações, sugerindo áreas em que os serviços municipais podem necessitar de melhorias ou maior atenção.

Diversidade nas Manifestações

A variedade de tipologias reflete um amplo espectro de interações entre os cidadãos e a administração municipal, abrangendo desde pedidos de informação e sugestões até reclamações e elogios. Ainda existe grande confusão por parte do demandante pela escolha da tipologia adequada a se utilizar.

Conclusão quanto a tipologia

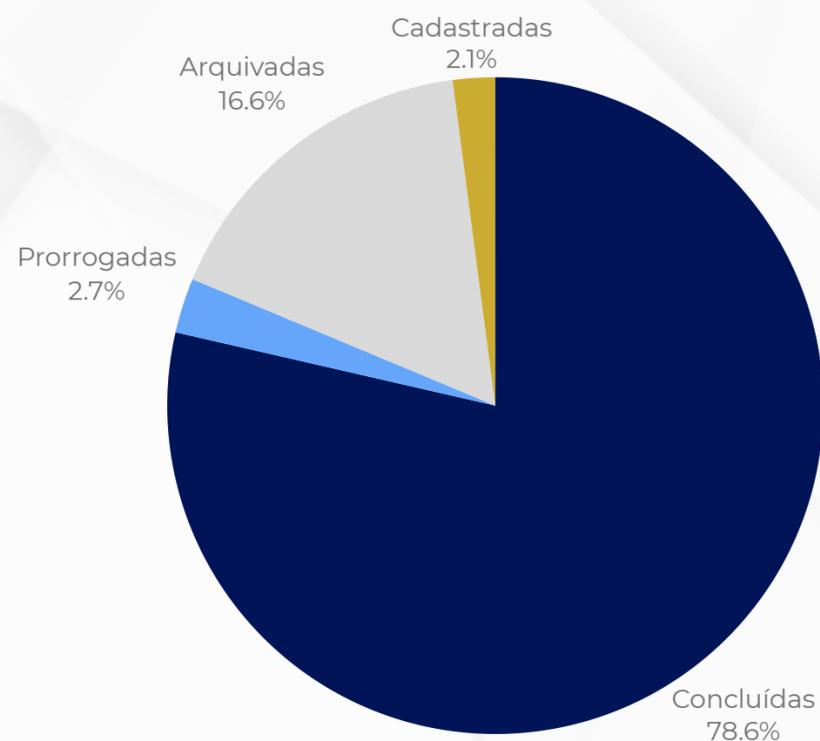
Este relatório evidencia a importância de entender as diferentes categorias de manifestações para melhor responder às necessidades e expectativas dos cidadãos. A predominância da tipologia "Comunicação" destaca a necessidade de dar maior segurança ao cidadão que pretende manifestar pelos canais de ouvidoria. As reclamações significativas apontam para áreas que podem requerer atenção especial ou melhorias nos serviços municipais. A ouvidoria deve continuar a promover um ambiente que encoraje uma variedade de feedbacks, incluindo sugestões e elogios, para aprimorar continuamente a gestão municipal.

4. DADOS E ESTATÍSTICAS

4.2. VISÃO POR TÓPICOS ESPECÍFICOS

SITUAÇÃO DAS DEMANDAS AO FINAL DO EXERCÍCIO DE 2023

Concluídas	378(78,59%)	Arquivadas	80(16,63%)
Prorrogadas	13(02,70%)	Cadastradas	10(02,08%)



Alta Efetividade nas Conclusões

A predominância de casos concluídos demonstra a eficiência da ouvidoria em resolver as demandas dos cidadãos. Um total de **78,59% das manifestações concluídas indica um forte compromisso com a resolução eficaz e oportuna das questões apresentadas.**

Manifestações Arquivadas

Representando **16,63%** do total, as demandas arquivadas podem incluir aquelas que foram consideradas fora do escopo de atuação da ouvidoria, resolvidas sem necessidade de ação adicional, ou que não tinham fundamento suficiente para prosseguir.

Demandas Prorrogadas

A prorrogação de **2,70%** das manifestações sugere casos que exigiram mais tempo e recursos para serem adequadamente abordados, talvez devido à sua complexidade ou necessidade de investigações adicionais.

Casos Recém-Cadastrados

As 10 manifestações cadastradas ao final do ano, representando **2,08%** do total, indicam demandas que entraram no sistema recentemente e que ainda não foram processadas ou avaliadas.

4. DADOS E ESTATÍSTICAS

4.2. VISÃO POR TÓPICOS ESPECÍFICOS

DEMANDAS POR SECRETARIA

Secretaria de Educação - SEMED

A SEMED lidera com o maior número de manifestações, indicando que a educação é uma área de alta prioridade e interesse para os cidadãos e servidores. Isso pode refletir preocupações com a infraestrutura escolar, políticas educacionais, relações entre servidores, assim como outros aspectos.

Além disso, verifica-se que na maioria dos registros, ocorre o envolvimento direto de servidores públicos, os quais questionam sobre políticas educacionais, cargos públicos e relatam fatos envolvendo irregularidades de outros agentes públicos.

Questões Sociais e de Saúde em Destaque

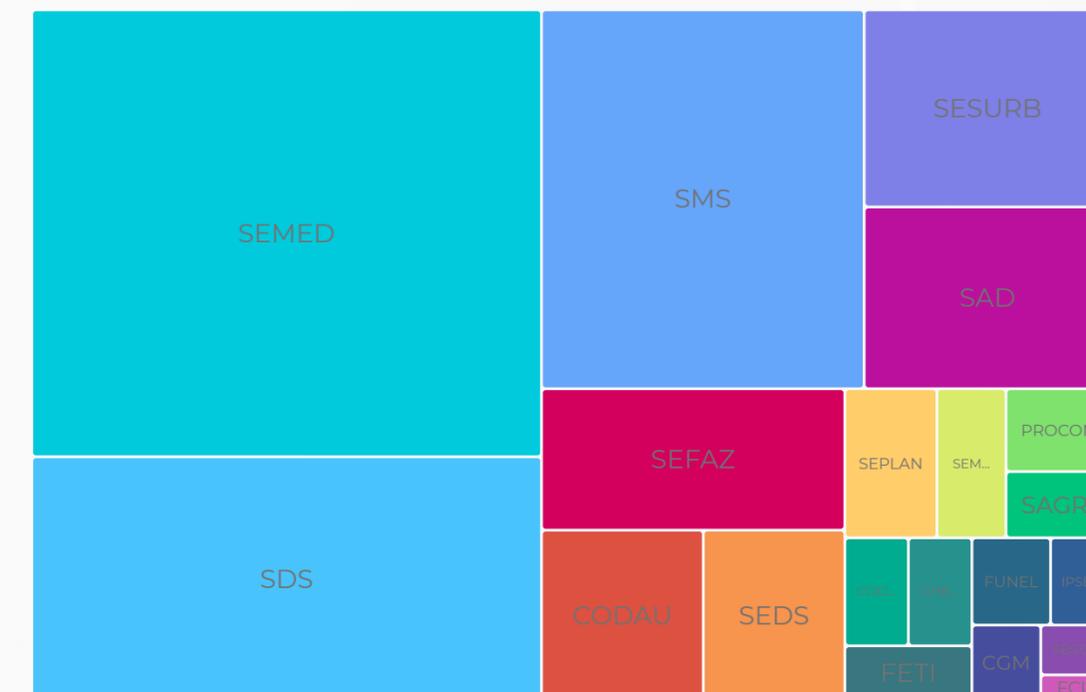
A SDS e a SMS também receberam um número significativo de manifestações, destacando a importância de questões sociais e de saúde para a comunidade. Isso pode incluir temas como bem-estar social, serviços de saúde pública, políticas de saúde, entre outros.

Serviços Urbanos e Administração

SESURB e SAD, seguidas de perto pela SEFAZ, mostram preocupações com os serviços urbanos, gestão administrativa e questões fiscais. Estas podem incluir temas como manutenção urbana, infraestrutura, serviços administrativos e questões tributárias.

Conclusão sobre as Secretarias

Este relatório ressalta as áreas de maior foco e preocupação entre os cidadãos, servindo como um guia para onde os esforços e recursos podem ser mais necessários. As demandas dirigidas à SEMED, SDS e SMS indicam uma necessidade contínua de atenção e melhorias em educação, bem-estar social e saúde. A atenção dada às secretarias de Serviços Urbanos, Administração e Fazenda enfatiza a importância da manutenção da infraestrutura urbana, da eficiência administrativa e da gestão fiscal. A ouvidoria municipal deve continuar a trabalhar em estreita colaboração com estas secretarias para abordar as preocupações dos cidadãos de maneira eficaz e melhorar continuamente os serviços municipais.



4. DADOS E ESTATÍSTICAS

4.2. VISÃO POR TÓPICOS ESPECÍFICOS

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Assuntos envolvendo a Secretaria de Educação - SEMED

Estas manifestações incluem uma variedade de questões relacionadas à educação, abrangendo discussões entre servidores, sugestões sobre a política de educação, questões envolvendo mudanças de cargos e posições dentro da SEMED e outros.

As numerosas manifestações relacionadas à educação refletem preocupações significativas com a qualidade da gestão educacional e políticas públicas, destacando que a grande maioria é registrada pelo próprio servidor da pasta, o que sugere a realização de palestras e treinamentos aos mesmos.

Irregularidades Servidores Públicos

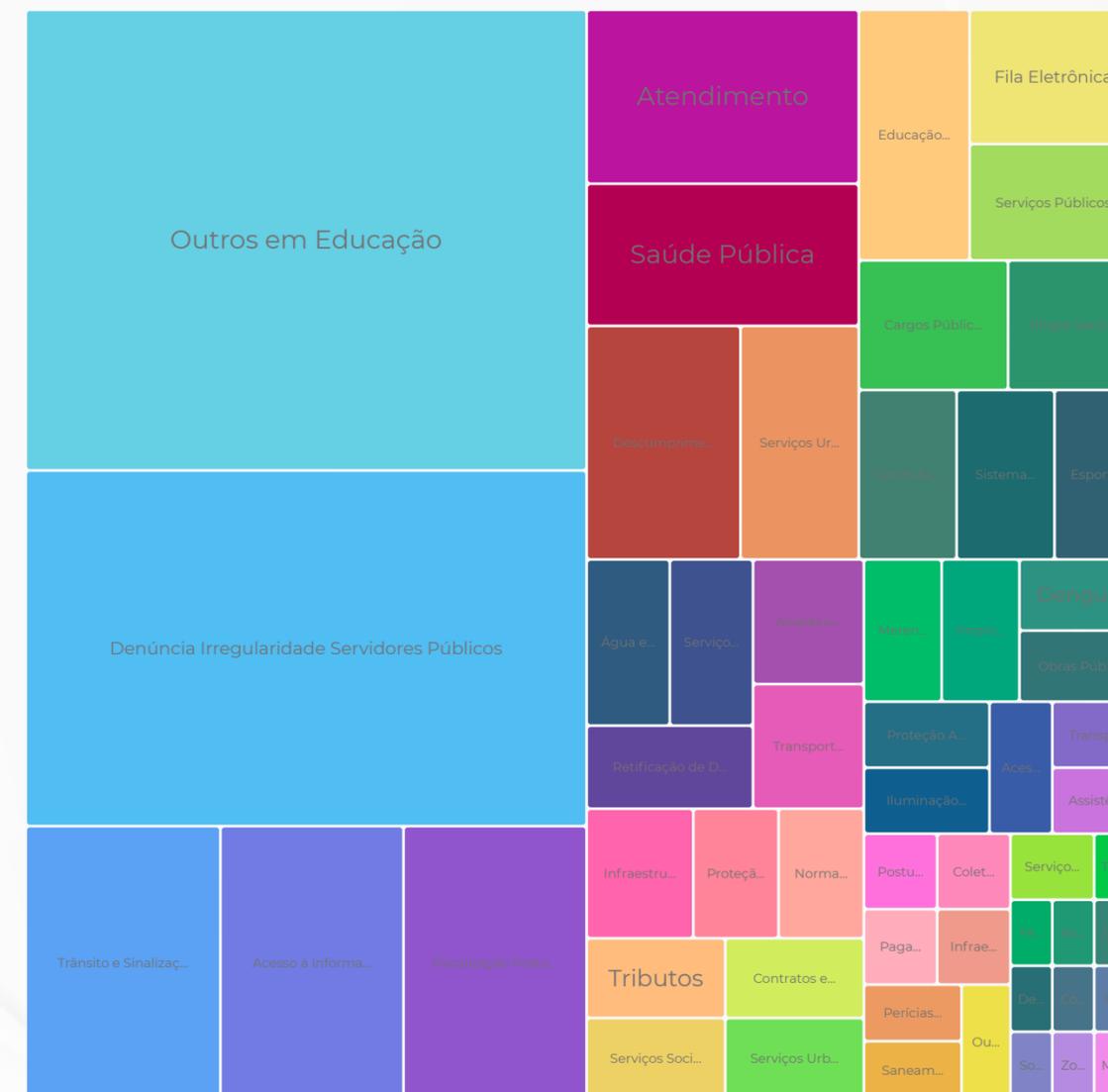
Preocupações sobre a conduta e integridade dos servidores públicos, incluindo possíveis atos de corrupção, abuso de poder ou negligência, assim como carga horária, lotação, requisitos de cargos, etc. As denúncias indicam uma necessidade constante de monitoramento e fiscalização da conduta dos servidores, reforçando a importância de manter padrões éticos elevados.

Trânsito e Sinalização

Questões relacionadas à segurança no trânsito, eficiência da sinalização viária e gestão do fluxo de tráfego. As demandas nessa área sugerem a necessidade de revisão e melhoria nas políticas e infraestruturas de trânsito para garantir a segurança e eficiência.

Fiscalização de Posturas

Demandas por fiscalização das normas municipais, incluindo regulamentações urbanísticas e de posturas, perturbação do sossego, etc. Estes temas apontam para a necessidade de fortalecer as ações de fiscalização e melhorar a segurança ao cidadão.





4. DADOS E ESTATÍSTICAS

4.2. VISÃO POR TÓPICOS ESPECÍFICOS

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Atendimento

A temática envolve a qualidade do atendimento ao público nos serviços municipais, com foco na eficiência e cortesia, assim como atendimento telefônico. A qualidade do atendimento é um indicador crucial da eficácia dos serviços municipais e impacta diretamente na satisfação dos cidadãos. As manifestações apontam para a necessidade de uma abordagem holística que englobe treinamento de funcionários, revisão de processos e investimento em tecnologia, visando aprimorar continuamente a experiência do usuário nos serviços públicos.

Questões envolvendo Saúde Pública

Aspectos relacionados à qualidade dos serviços de saúde pública, demora excessiva na fila eletrônica, atendimento odontológico, acessibilidade e gestão de unidades de saúde. As questões levantadas indicam a necessidade de atenção contínua à gestão e à qualidade dos serviços de saúde pública.

Serviços Urbanos - Capina / Poda / Tapa Buraco

Capina e Poda: Demandas relacionadas à manutenção regular de áreas verdes, parques e espaços públicos. Questões comuns incluem a frequência e a qualidade da capina e da poda, bem como a remoção de resíduos resultantes desses serviços.

Reparos de Buracos (Tapa Buraco): Manifestações focadas na manutenção e reparo das vias públicas, com ênfase na rapidez e eficácia dos serviços de tapa buraco, essenciais para a segurança e conforto no trânsito.

A manutenção regular e eficiente de espaços públicos, estradas e sistemas de iluminação é fundamental para a qualidade de vida urbana e a satisfação dos cidadãos.

Conclusão Assuntos

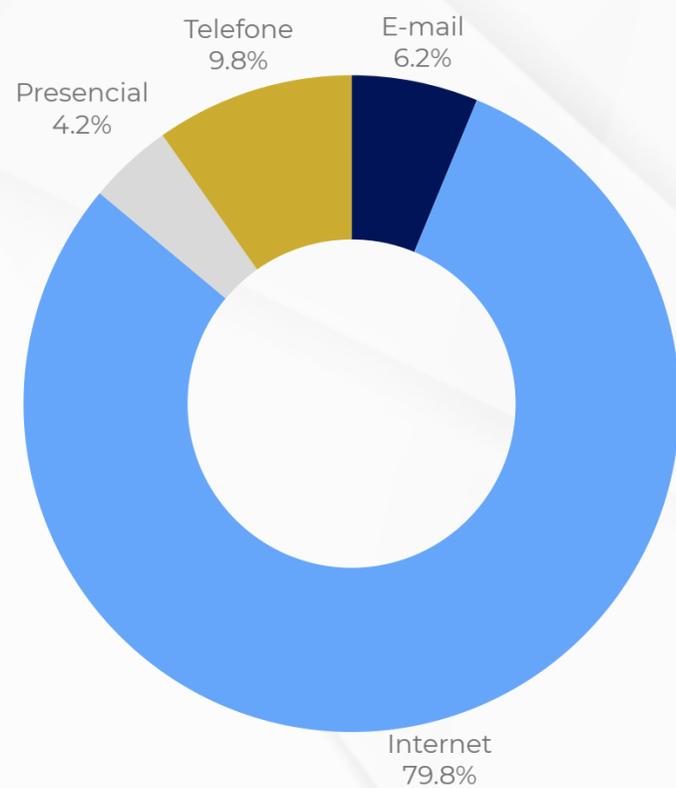
Ressaltamos as áreas de maior preocupação para os cidadãos em 2023, servindo como um guia para ações futuras. As demandas em educação, integridade dos servidores, gestão do trânsito, transparência, fiscalização de posturas, qualidade de atendimento, saúde pública e serviços urbanos requerem atenção contínua e esforços de melhoria por parte da administração municipal. A compreensão dessas questões é crucial para desenvolver políticas e estratégias mais eficazes, visando melhorar a qualidade de vida dos cidadãos e a eficiência dos serviços públicos.

4. DADOS E ESTATÍSTICAS

4.2. VISÃO POR TÓPICOS ESPECÍFICOS

CANAIS MAIS UTILIZADOS PARA REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES

Internet - Fala.BR	384(79,83%)	Telefone	47(09,70%)
Email	30(06,24%)	Presencial	20(04,16%)



Predominância da Internet

A Internet foi, de longe, o meio mais utilizado para registrar manifestações, evidenciando a preferência dos cidadãos por soluções digitais e por questões de privacidade, ressaltando a importância de manter um portal online acessível, intuitivo e eficiente.

Uso Moderado do Telefone

O telefone continua sendo um canal relevante, especialmente para aqueles que preferem ou necessitam de interação direta ou não têm acesso fácil à Internet.

Manifestações por Email e Presenciais

Embora em menor número, as manifestações por e-mail e presenciais são significativas, indicando que uma parcela da população ainda prefere ou necessita desses métodos tradicionais de comunicação.



5. CONCLUSÃO

Ao finalizar este relatório anual de gestão da ouvidoria municipal, refletimos sobre um ano de interações significativas, desafios enfrentados e progressos realizados. Em 2023, a ouvidoria desempenhou um papel vital como ponte entre a administração municipal e os cidadãos, evidenciando o compromisso contínuo com a transparência, a responsabilidade e a melhoria dos serviços públicos.

A análise dos dados e estatísticas revelou um aumento na participação cidadã, com um total de **481 manifestações** abordando uma variedade de assuntos, desde educação e serviços urbanos até a qualidade do atendimento e a gestão de trânsito. A predominância de manifestações via internet destacou a crescente preferência por soluções digitais, ao mesmo tempo em que ressaltou a importância de manter diversos canais de comunicação.

As secretarias mais demandadas, como a SEMED, SDS, SMS, SESURB e SAD refletiram as preocupações e necessidades mais prementes da população, enfatizando a importância de uma atenção contínua e ações direcionadas nessas áreas. A ouvidoria respondeu a essas demandas com eficácia, como demonstrado pelo alto percentual de casos concluídos e pela rápida resposta média às manifestações.

Este relatório destaca o compromisso da ouvidoria em ouvir ativamente e responder às necessidades da comunidade. As realizações de 2023 não apenas refletem o trabalho árduo e a dedicação da equipe da ouvidoria, mas também reforçam a importância de uma gestão municipal aberta, receptiva e adaptável. Olhando para o futuro, a ouvidoria se compromete a continuar aprimorando seus serviços, garantindo que as vozes dos cidadãos sejam ouvidas e que suas preocupações sejam atendidas, promovendo assim uma gestão municipal mais eficaz, responsiva e inclusiva.

"A Ouvidoria é capaz de transformar problemas individuais em soluções para a coletividade, almejando sempre a excelência do serviço público."



Controladoria-Geral



UBERABA
GOVERNO MUNICIPAL