



OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL 2023

18.434

Manifestações
registradas

17.018

Manifestações
finalizadas

38,4%

De crescimento em
manifestações em
relação a 2022.

CRESCIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

2021: **10.299** manifestações registradas,
100% finalizadas.

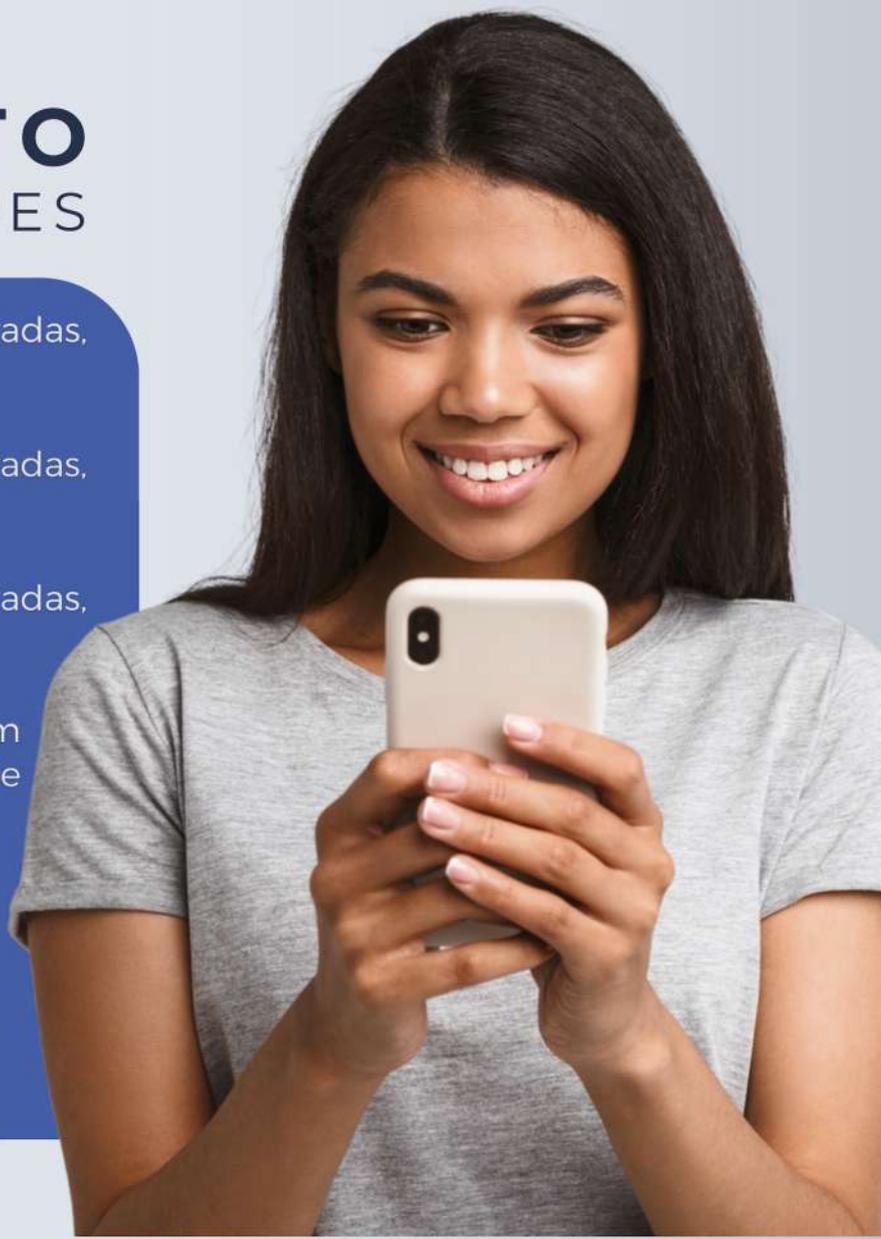
2022: **13.320** manifestações registradas,
100% finalizadas.

2023: **18.434** manifestações registradas,
das quais **17.018** foram finalizadas.

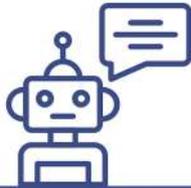
Comparando os anos, observamos um
crescimento expressivo no registro de
manifestações na Ouvidoria:

2022 registrou um aumento de
29.3% em relação a 2021.

2023 apresentou um crescimento
de **38,4%** em relação a 2022.



WHATSAPP BOT



Além de trazer agilidade à Ouvidoria, o Whatsapp Bot permitiu o registro imediato de manifestações, simplificando o processo, além de oferecer informações sobre contatos anteriores.

A automatização também redirecionou recursos humanos para tarefas mais complexas e estratégicas, promovendo uma dinâmica operacional mais eficiente.

ANÁLISE GERAL DAS DEMANDAS

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Em 2023, a demanda com maior número de registros na Ouvidoria Municipal foi Lâmpada apagada ou piscando, com 8.395 manifestações (cerca de 45% do total). Diante disso, visando a melhoria na prestação desses serviços à população, a Prefeitura encerrou o contrato com a empresa responsável por ele e iniciou licitação para a contratação de nova prestadora do serviço. O processo seguiu os trâmites legais, chegando ao fim no final de janeiro, com a assinatura do contrato que permitirá à Prefeitura a conservação dos mais de 16 mil pontos de iluminação existentes nas zonas urbana e rural do Município.

Paralelamente a essa iniciativa, a Prefeitura segue em outra frente de trabalho em favor da melhoria da iluminação pública: a troca de lâmpadas de vapor de mercúrio e de sódio por modernas luminárias de LED. O serviço, que começou pelas principais ruas e avenidas da cidade, segue progressivamente, chegando a várias regiões da cidade. Diversos bairros, dentre os quais Padre Libério, Walter Martins, Seringueiras, São Paulo, Cecília Meireles, Serra Verde, Jardim das Piteiras, Jardim Beatriz, Dom Bosco, Patafufo, Recanto da Lagoa, União e Califórnia já foram contemplados. Em breve, o serviço será estendido a outros pontos da cidade e da zona rural.



PALAVRA DO OUVIDOR

A implementação bem-sucedida do Aplicativo da Prefeitura de Pará de Minas em 2021 representou um marco crucial para a gestão municipal. Esse sistema centralizado, gerenciado pela Ouvidoria, unificou as demandas de todas as secretarias, promovendo eficiência operacional e melhor atendimento ao cidadão.

O lançamento do Whatsapp Bot em 2023 revolucionou ainda mais a interação do cidadão com a Prefeitura, com a comunicação automatizada via Whatsapp, 24 horas por dia, sete dias por semana.

Integrado ao Aplicativo da Prefeitura, o Whatsapp Bot centraliza as manifestações em uma base de dados única, permitindo que cada secretaria gerencie suas demandas de forma eficaz. Essa abordagem integrada reflete o compromisso contínuo da Prefeitura com a eficiência e a modernização dos serviços públicos.

2023 foi um ano de aperfeiçoamento de nossos serviços. Além da inovação representada pelo Bot no atendimento virtual pela Ouvidoria, em busca de oportunidades de capacitação da nossa equipe e, conseqüentemente, de melhorias no atendimento à população, participamos do 26º Congresso Brasileiro de Ouvidores, em Brasília. De lá, trouxemos experiências que já foram incorporadas aos nossos processos de trabalho, aprimorando nosso trabalho.

Seguimos na missão de ouvir o cidadão e alcançarmos maior resolutividade para suas demandas. Para isso, contamos com a manifestação da população em um de nossos diversos canais de comunicação.

Estamos à disposição!

MIGUEL MARINHO

DEFESA CIVIL

A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil (COMPDEC), institucionalizada em 2022, demonstrou notável melhoria. O investimento em uma equipe qualificada e na frota de veículos resultou em 303 manifestações registradas, evidenciando o compromisso em aprimorar o atendimento aos munícipes.



APP DA PREFEITURA

Durante o ano de 2023, observamos um aumento considerável no uso do aplicativo da Prefeitura, passando de 7.013 usuários em 2022 para cerca de **9 mil usuários**. Isso representa um crescimento expressivo de **28,33%** no número de usuários, evidenciando a crescente aceitação e adoção da plataforma pelos cidadãos. Esse aumento não apenas reflete a eficácia do aplicativo, mas também sugere uma resposta positiva da comunidade em relação às iniciativas de modernização e facilidade de acesso aos serviços públicos oferecidos pelo Município. A melhoria contínua na experiência do usuário, juntamente com as inovações implementadas, contribuiu para consolidar o aplicativo como uma ferramenta essencial para a interação entre a administração e os cidadãos.

GUARDA CIVIL MUNICIPAL

O setor "CECOM - Centro de Comunicação da Guarda Civil Municipal" recebeu 2.071 manifestações, evidenciando o valoroso serviço prestado pela Guarda Civil. Diante do aumento da demanda, um novo concurso foi realizado, conforme o edital 01/2023. A estrutura da GCM também foi reforçada com a aquisição de veículos e motos, além de coletes balísticos.



8234 - LÂMPADA APAGADA OU PISCANDO



Durante o ano, a manutenção da iluminação pública foi terceirizada até outubro, quando o contrato encerrou. Houve **161 reclamações** de atrasos e baixa qualidade. Em resposta, a administração municipal optou por não renovar o contrato, iniciando um novo processo licitatório (Pregão 052/2023 PRC 228/2023) para contratar serviços de manutenção corretiva e preventiva da iluminação pública.

2071 - CECOM - CENTRO DE COMUNICAÇÃO DA GUARDA CIVIL MUNICIPAL

A *Guarda Civil Municipal* desempenha papel crucial na preservação da ordem e segurança. O Centro de Comunicação da GCM (CECOM) registrou e atendeu **2071 demandas** em 2023, destacando-se Patrulhamento Preventivo, Fiscalização de Trânsito e Patrulhamento Escolar. Essas atividades evidenciam o compromisso da GCM em manter a ordem, promover segurança nas vias e garantir um ambiente seguro para o aprendizado. O atendimento eficiente reforça a importância estratégica da GCM na prevenção de ocorrências e na promoção da segurança comunitária, ressaltando a integração crucial entre a população e a GCM para uma cidade mais segura.

864 - CAPINA EM VIA PÚBLICA E LOTE DA PREFEITURA

De acordo com alguns especialistas, os dias chuvosos, intercalados com dias muito quentes, acabam por acelerar o crescimento do mato, que cresce segundo alguns estudos de 2 a 5 cm por dia. Como solução para esta demanda, foi firmado o **Contrato 178/2021 com a empresa PCK Construtora**, sendo o objeto a execução completa de serviço público de limpeza urbana no município, incluindo equipe de capina e equipe multitarefa.

1136 - LOTE PARTICULAR COM MATO ALTO E SUJEIRA

Durante o período chuvoso, recebemos um grande volume de manifestações relacionadas a lotes particulares com vegetação alta e sujeira. Todas as denúncias foram notificadas conforme a legislação vigente. Destacamos o desempenho exemplar da **Fiscalização Ambiental**, que notificou e, quando necessário, autuou os proprietários de lotes em condições inadequadas. Esse comprometimento assegura a aplicação eficaz das normativas, contribuindo para a manutenção adequada do ambiente urbano em conformidade com as exigências legais..

797 - BURACO EM VIA PÚBLICA

Os buracos nas vias são causados pela interação da água com o tráfego. A água penetra no asfalto, afrouxando o solo, que, com o tráfego constante, forma buracos. O período chuvoso inicial do ano contribui para esse processo. A Secretaria de Obras e Infraestrutura, por meio do Contrato 116/2023 com a ECR - Empresa de Construção e Conservação Rodoviária LTDA, realiza *operações tapa-buracos* ao longo do ano para manter ruas e avenidas em boas condições, especialmente após chuvas intensas.



295 - REMOÇÃO DE MATERIAL INSERVÍVEL - SOFÁ, GUARDA ROUPA, COLCHÃO, ETC

A Secretaria de Agronegócio, Desenvolvimento Rural e Meio Ambiente criou a *Rota Resíduos Inservíveis* para atender à demanda de forma planejada. A rota está disponível no QRcode.



213 - FOCO DE DENGUE

A manifestação trata de "*possíveis focos de dengue*", sujeitos à confirmação durante a fiscalização. Diante de indícios de criadouros, a fiscalização notifica o proprietário, seguindo procedimentos legais. Após, é feita uma vistoria para confirmar a resolução do problema.



186 - LIMPEZA E MANUTENÇÃO DE BUEIRO

A demanda surge devido ao entupimento dos bueiros causado pelo volume de chuva, que arrasta sedimentos, além do descarte irregular de lixo e materiais de construção em vias públicas. Para resolver esse problema, foram realizadas diversas ações, incluindo a *construção de drenagens pluviais* em locais como a Avenida Ronaldo de Castro Alves, Rua Itabira e no Centro da cidade. Essas iniciativas visam melhorar o escoamento da água e reduzir os problemas decorrentes do acúmulo de sedimentos e do descarte inadequado de resíduos.



181 - SINALIZAÇÃO E PINTURA DE VIA PÚBLICA

A sinalização de trânsito é crucial para orientar os usuários e garantir um trânsito seguro. O Departamento de Trânsito realiza intervenções, como *pintura de vias e instalação de placas*. O Conselho Municipal de Trânsito participa ativamente na análise de melhorias para o trânsito da cidade, visando aprimorar a segurança e eficiência viária.



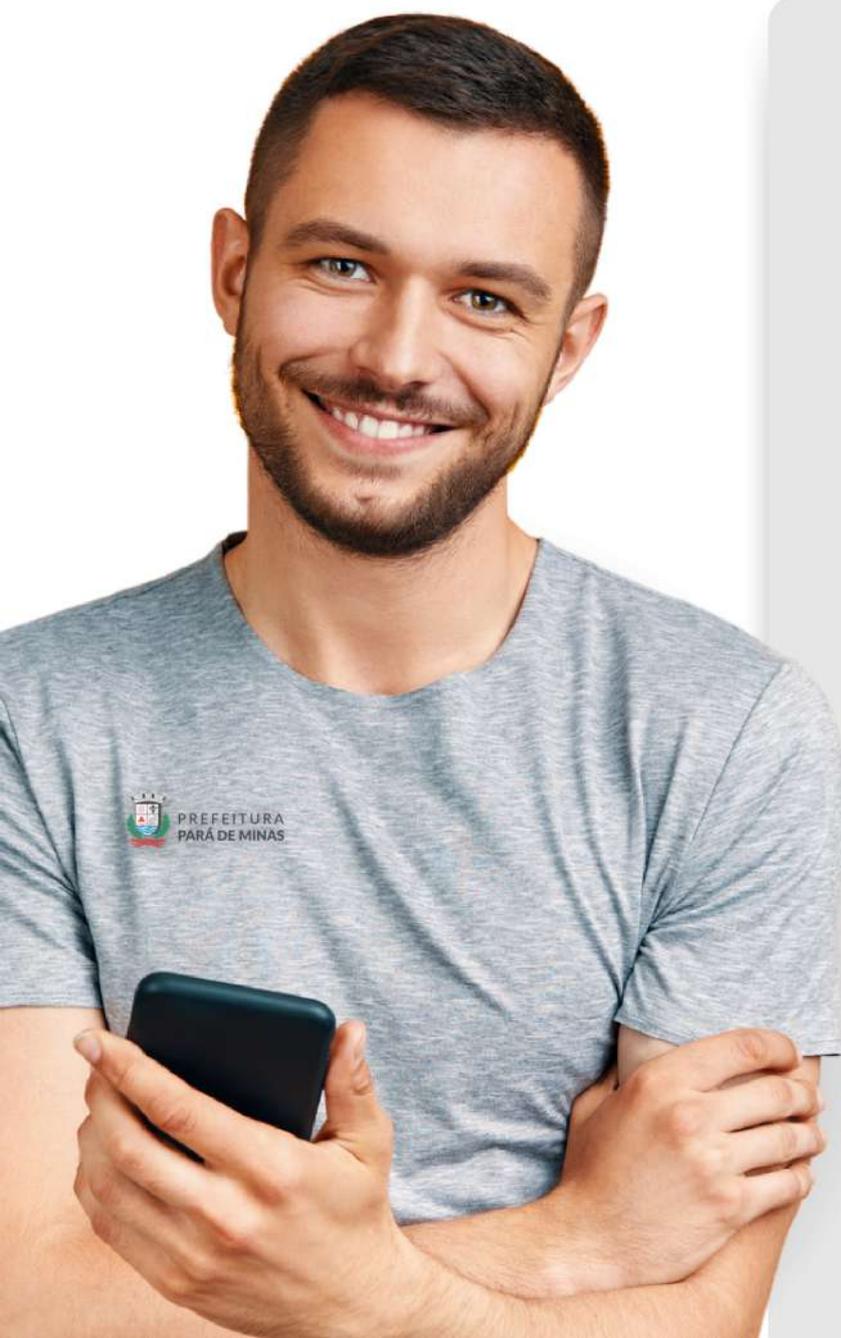
179 - PATROAMENTO DE ESTRADA RURAL

Anualmente, a Secretaria de Obras e Infraestrutura realiza o patrolamento das estradas rurais. Devido à crescente demanda, várias delas serão asfaltadas. Recentemente, concluímos 2,4 km de asfalto na estrada de Gorduras, *melhorando a mobilidade e impulsionando o desenvolvimento*. A estrada de acesso à comunidade de Limas do Pará também será asfaltada. Destaco a parceria com a empresa TCM Terraplenagem, Construções e Máquinas LTDA., que através do contrato 199/2022 presta serviço de manutenção, restauração, conservação e melhorias nas estradas vicinais do município. Essas ações visam aprimorar a infraestrutura e a qualidade de vida nas áreas rurais.



OPORTUNIDADE DE MELHORIA: FERRAMENTA DE SERVIÇO DO APP

Diante do crescimento contínuo da demanda ao longo de 2023, é claro que a incorporação de novas tecnologias, como o Bot do WhatsApp, é essencial. A implementação desse bot trouxe benefícios significativos, incluindo maior agilidade no atendimento. Para continuar avançando nesse caminho, identificamos a necessidade de *desenvolver um aplicativo* dedicado aos servidores envolvidos na resolução de demandas das Secretarias e Ouvidoria. Esse aplicativo, integrado ao sistema gestor de manifestações, permitirá a apresentação digital de *Ordens de Serviço* em vez de impressas. Essa integração simplificará o acesso às informações e contribuirá para a eficiência dos processos. Além disso, a digitalização das Ordens de Serviço resultará em economia para o município, alinhando-se à nossa busca contínua por otimização e agilidade nas operações. Em um contexto mais amplo, Pará de Minas está se consolidando como uma Smart City, sempre acompanhando as novas tecnologias para proporcionar serviços mais *eficientes e conectados* à comunidade.



ELOGIOS

A Ouvidoria tem recebido um **aumento significativo de elogios**, destacando a importância dessa interação positiva. Esses elogios não apenas reconhecem o esforço dedicado à melhoria dos serviços públicos, mas também fortalecem a **confiança** e a **comunicação** entre a administração municipal e a comunidade. O crescente número de elogios reflete o impacto positivo das ações implementadas, reforçando o compromisso da Ouvidoria em atender eficazmente às demandas da população e promover uma **gestão transparente e eficiente**.

65 ELOGIOS

2021

58 ELOGIOS

2022

117 ELOGIOS

2023

ALGUNS **ELOGIOS** RECEBIDOS

Protocolo: **20231672824826297** | 04/01/2023

"Bom dia! Venho por meio deste, agradecer à todos os envolvidos pela limpeza do lote que pertence à Prefeitura e fica localizado ao lado da minha residência. Gratidão pelo atendimento a minha solicitação. Abraços!"



Protocolo: **20231674218618594** | 20/01/2023

Bom dia! Gostaria de elogiar o atendimento e atenção do funcionário Noel Júnior da gestão fazendária, pelo empenho e profissionalismo em resolver a minha demanda que estava em aberto desde 2019. Obrigada!!

Protocolo: **20231685124586777** | 25/05/2023

"Obrigado com a atenção da área da Cultura a pessoa idosa. O Coral Encantar, Vozes da Terceira Idade, teve a oportunidade de ir a Belo Horizonte, assistir um Musical no "Palácio das Artes". Foi na última quarta-feira."

Protocolo: **20231692619738165** | 21/08/2023



Parabéns pelo cuidado e com paciente, achei muito legal do Dr Werner fazer um desenho para auxiliar o paciente idoso como tomar os remédios!! Muito fofo!

Protocolo: **20231694699720397** | 14/09/2023

"O evento Expoconecta Agro está muito top. Organização perfeita. A prefeitura está de parabéns"

Protocolo: **20231700237976768** | 17/11/2023



"A iluminação de led, ficou ótima, a rua tá clarinha, transmite mais segurança e as crianças brincam mais tranquilas. Até pra minha cachorrinha idosa de 11 anos que está ficando cega, os passeios noturno ficaram melhores com a claridade das lâmpadas ela consegue andar melhor, sem se perder. Muuuuuuito obrigada!"

AGORA VOCÊ TEM VOZ!



NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



App da Prefeitura

Disponível na App Store e Google Play



Telefone Fixo

(37) 3233 - 5655 | Ramal 2055 e 2056



Presencial

Prefeitura de Pará de Minas, 2º andar



Whatsapp Bot da Ouvidoria

(37) 99979 - 5428 | QRcode abaixo



Converse com o **Bot do Whatsapp** e formalize sua manifestação!