Prefeitura de

Formiga

Administração com Responsabilidade

2023
RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA MUNICIPAL

Fábio Junio da Silva

Ouvidor Municipal

Daiane Leal Faria

Controladora Municipal

Adriana Costa Prado de Oliveira

Vice-Prefeita

Eugênio Vilela Junior

Prefeito

Missão:

A Ouvidoria Pública tem como principal missão a recepção e encaminhamento de denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos, a realização de investigações, elaboração de relatórios e encaminhamento de recomendações e providências para os órgãos responsáveis.

É importante destacar que a Ouvidoria Pública não tem poderes de investigação ou sanção, mas sim de encaminhar as denúncias e problemas identificados para as autoridades competentes para que sejam tomadas as medidas cabíveis.

Visão

"Ser reconhecida como ferramenta de gestão para melhoria dos serviços públicos, na defesa do interesse social e do zelo na Administração Pública".

APRESENTAÇÃO

Atendendo ao disposto na Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, concernente a participação, proteção e defesa do usuário dos serviços públicos, a Ouvidoria Pública do Município de Formiga, no exercício de suas funções, busca propiciar ao munícipe instrumentos de defesa de seus direitos. Ao ofertar um canal de comunicação ativo da população com a administração pública, espera-se aumentar a qualidade dos serviços prestados bem como dar efetivo valor aos direitos dos usuários dos serviços públicos, nos termos da legislação supracitada. É imprescindível destacar que as Ouvidorias encontram na democracia o campo que precisam para seu fortalecimento e crescimento. Destarte, ela deve ser compreendida como um espaço plural que busca a mediação nas demandas apresentadas pelos munícipes. Ao desempenhar essa tarefa, a Ouvidoria atua como um importante instrumento de gestão, capaz de subsidiar as decisões dos gestores, fornecendo um norte quanto a manutenção e prestação dos serviços públicos. A missão da Ouvidoria não deve se restringir apenas a ouvir os desejos da população formiguense, ela deve ser vista por todos os envolvidos como agente promotor de mudanças, pois é o canal ativo direto do cidadão, e seu pleno funcionamento além de cumprir a função social, ampara e estimula a participação democrática igualitária e a defesa dos usuários do serviço público. Dessa forma, passamos à exposição dos dados gerados pelo setor no ano de 2023:

1. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Pública do Município de Formiga, possui diferentes canais de atendimento ao munícipe, com horário de funcionamento de segunda-feira a sexta-feira, de 8h às 17h, onde s manifestação pode ser registrada pelos seguintes meios:

- ✓ Presencial
- ✓ Telefônico
- ✓ Online

O atendimento presencial é realizado na sede da Prefeitura Municipal de Formiga, na Cel. José Gonçalves do Amarante 30, centro. O contato telefônico pode ser feito através dos números de contato 3329-1802 e 99952-1783 Whatsapp. Já o contato eletrônico é feito via *site* oficial, em *www.formiga.mg.gov.br*, acessando aba "Ouvidoria", onde o munícipe pode cadastrar e consultar sua manifestação.

No ano de 2023 foi criado um aplicativo, visando melhorar a comunicação entre a Administração Pública e os munícipes.

Aqui estão alguns dos benefícios mais importantes:

1. Acessibilidade: um aplicativo torna mais fácil e acessível para as pessoas reportarem problemas e fornecerem feedback à ouvidoria.
2. Eficiência: um aplicativo permite que as pessoas reportem problemas de forma mais rápida e eficiente, o que pode ajudar a resolver questões mais rapidamente.
3. Transparência: um aplicativo pode fornecer um canal de comunicação claro e transparente entre à ouvidoria e os munícipes, o que pode aumentar a confiança e a satisfação dos cidadãos.

O APP está acessível na Play Story.

- O objetivo desse relatório é realizar uma auditoria completa em todas as manifestações existentes, podendo filtrar por mês, ano e Secretaria.

Relatório de Fechamento - 2023

Meses: Janeiro, Fevereiro, Março, Abril, Maio, Junho, Julho, Agosto, Setembro, Outubro, Novembro, Dezembro

INTRODUÇÃO

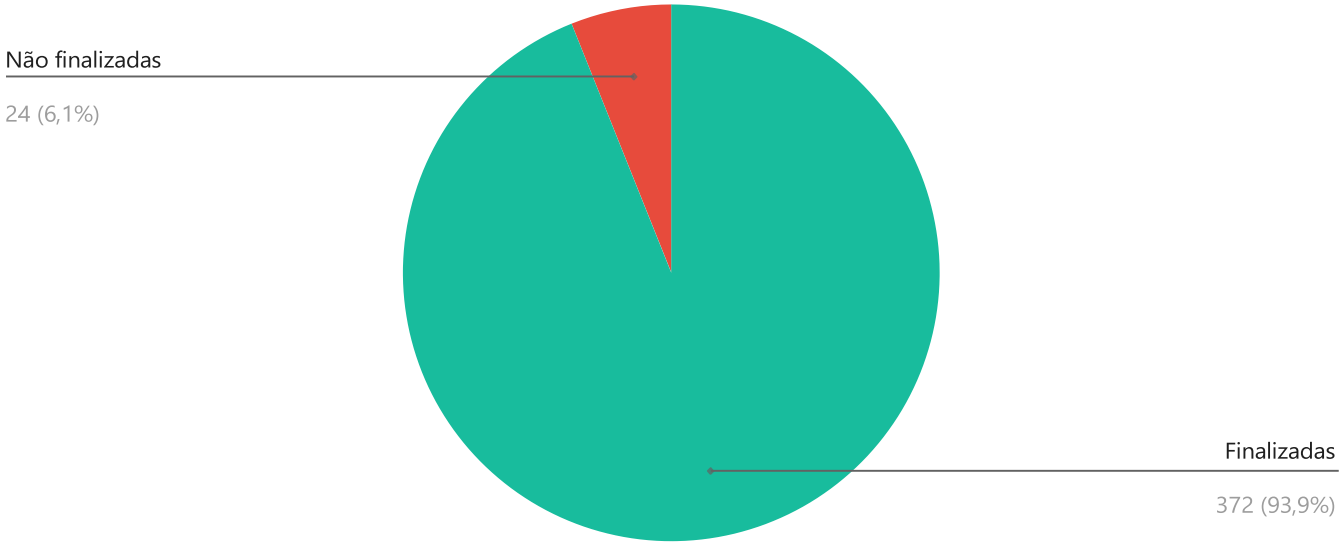
A Ouvidoria tem por finalidade intermediar as relações entre os cidadãos que as demandam e os órgãos ou entidades aos quais pertencem, desenvolvendo a qualidade da comunicação entre eles promovendo a colaboração mútua para o município. Acolhendo solicitações são formuladas manifestações subsidiando as secretarias com informações importantes para constante melhoria dos serviços e da gestão. A ouvidoria recebe a demanda e busca soluções nos setores responsáveis para tomar providências em seus devidos setores.

O presente relatório consiste na descrição sintetizada das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, referente ao ano de 2023, de atendimento ao público, de tratamento e encaminhamento das demandas apresentadas.

Os objetivos desse relatório são fundamentados na Política de Transparência desenvolvida por esta Ouvidoria, ao Governo Municipal e à população em geral.

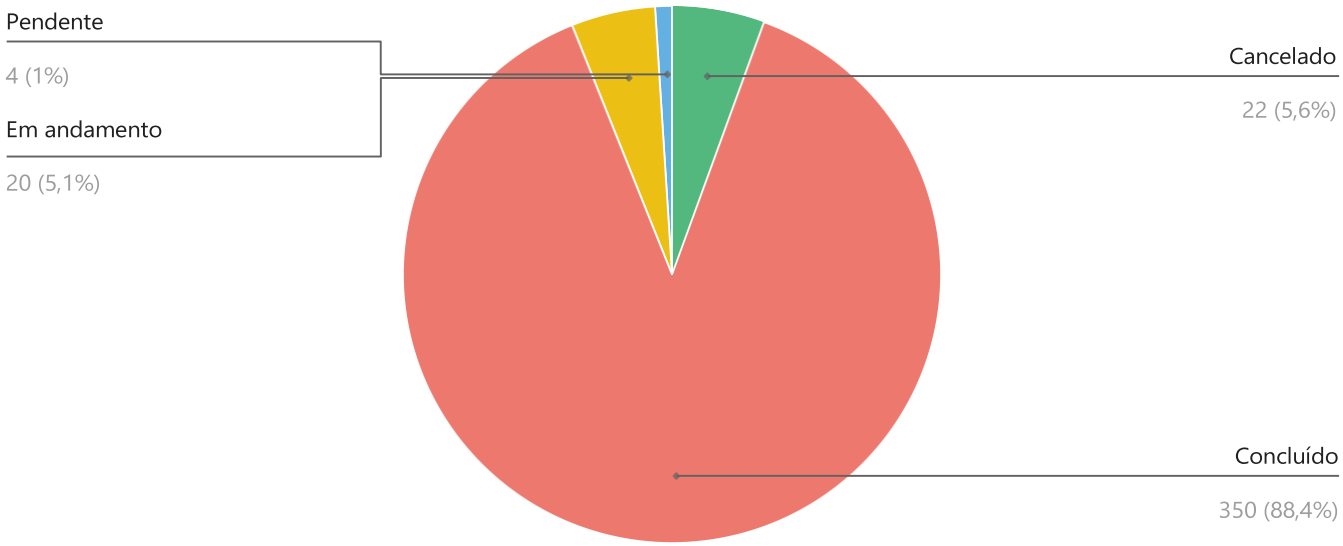
1.0 - **Relatório de eficiência**

1.1 - Percentual de eficiência



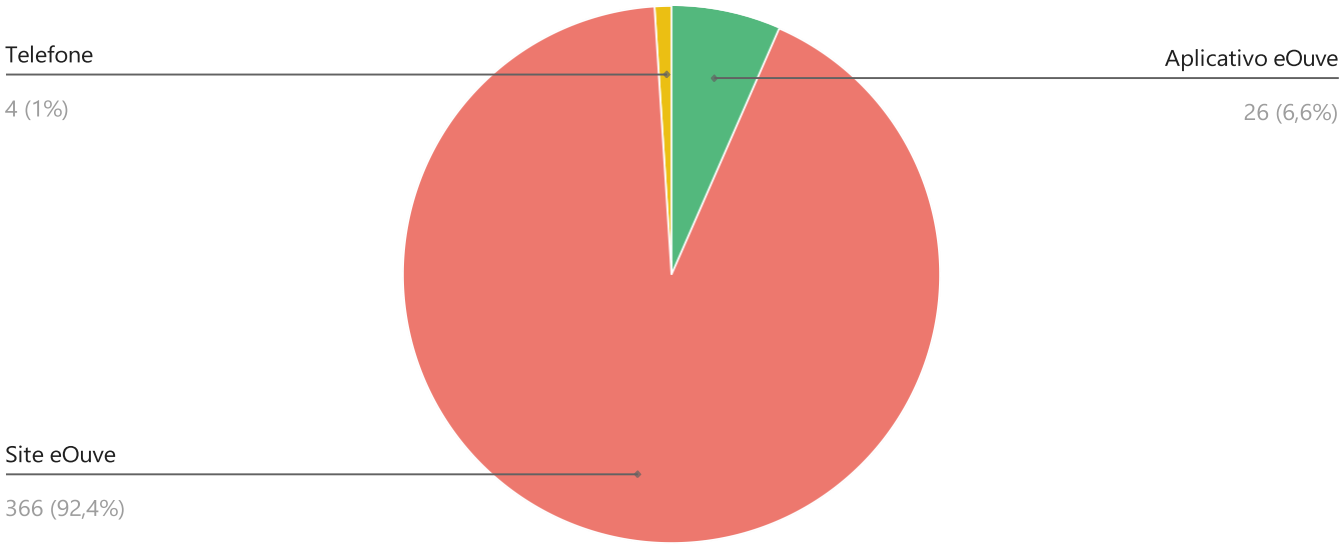
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total de demandas, finalizadas e não finalizadas do ano vigente deste relatório.

1.2 - Percentual por status



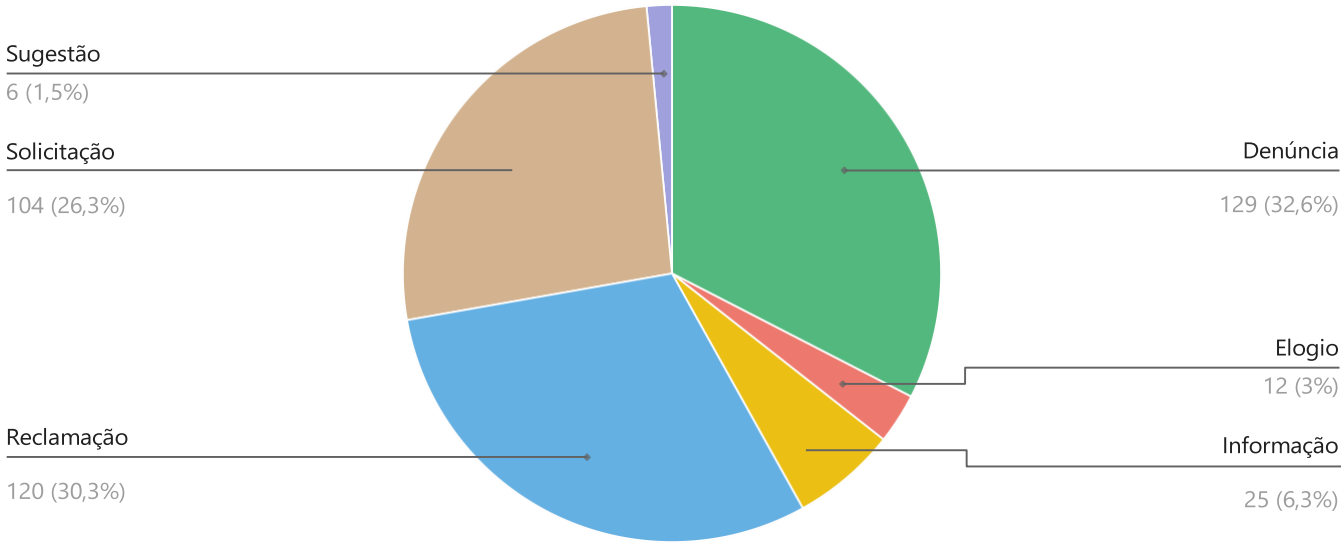
Obs.: Nesse gráfico é possível analisar o percentual e o número total dos status de andamento, das solicitações do ano vigente deste relatório.

1.3 - Percentual por origem dos cadastros

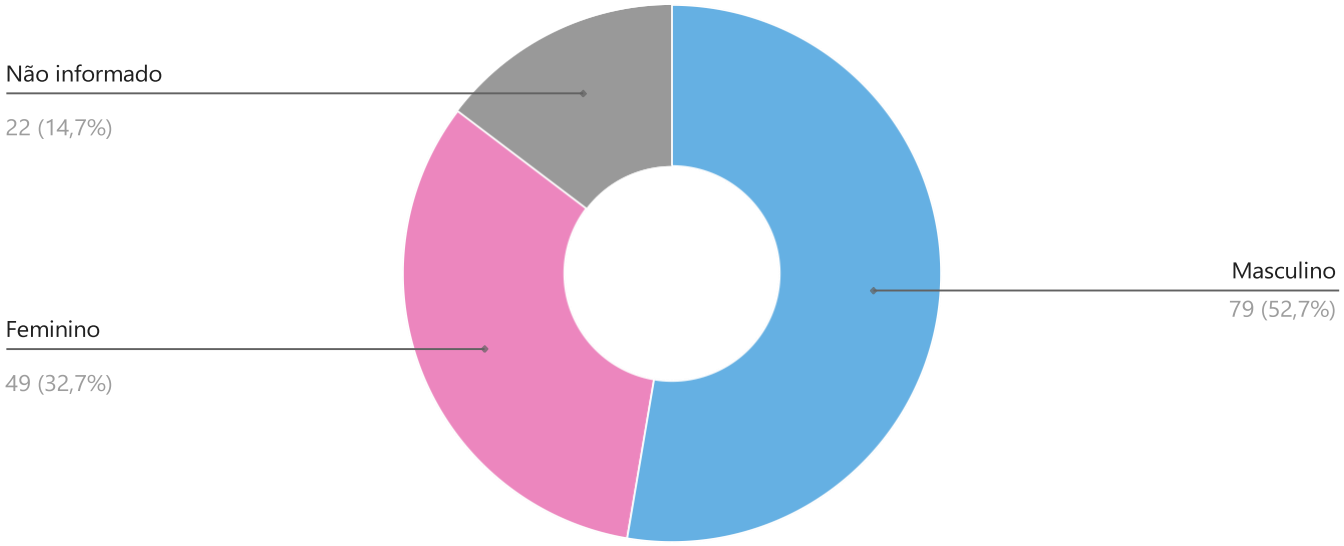


Obs.: Nesse gráfico é possivel analisar o percentual e o número total de origem, das solicitações realizadas pelo munícipe do ano vigente deste relatório.

1.4 - Percentual por categoria

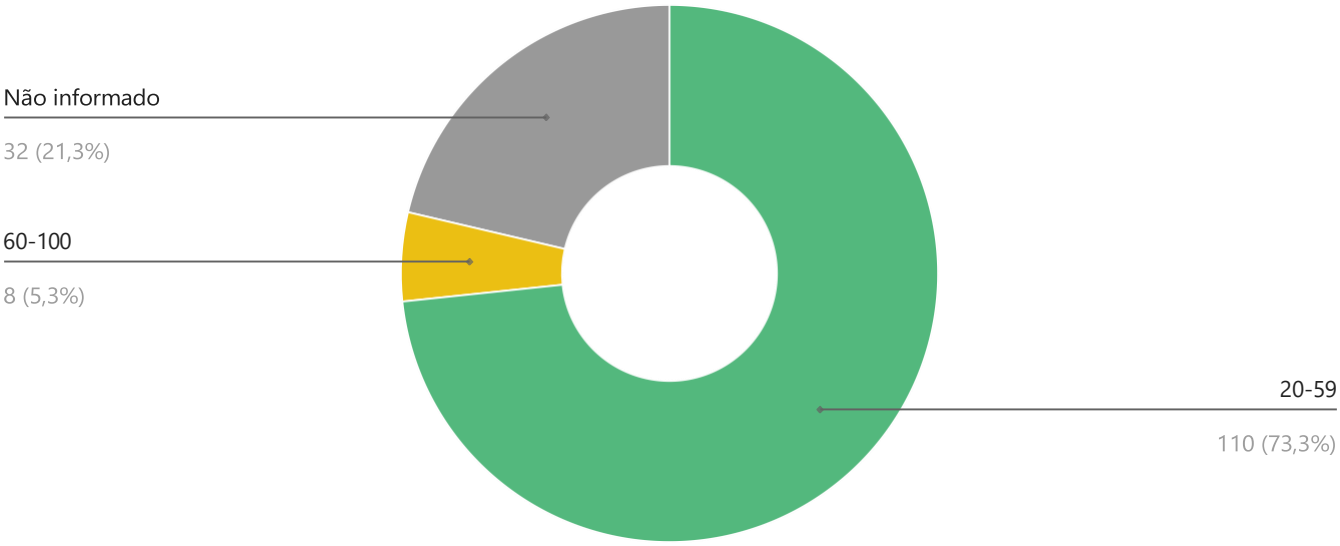


1.5 - Percentual por sexo



Obs.: Nesse gráfico é possivel visualizar o perfil dos sexo das pessoas que se cadastraram na Ouvidoria.

1.6 - Percentual por faixa etária



2.0 – Percentual por secretaria

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Ouvidoria	38	0	6	10	58	0	60	2	174
S.I.M	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SAAE	4	0	0	0	4	0	3	0	11
Secretaria da Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Fazenda	6	0	0	9	9	0	9	0	33
Secretária da Gestão Ambiental	5	0	0	1	2	0	3	0	11
Secretária da Saúde	17	0	2	4	30	0	4	3	60
Secretaria de Desenvolvimento Ecônomico	0	0	0	1	0	0	6	0	7
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana	52	0	0	0	9	0	9	0	70
Secretaria do Desenvolvimento Humano	0	0	4	0	0	0	1	0	5
Solicitar Serviços	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	32,6%	0%	3,03%	6,31%	30,3%	0%	26,3%	1,52%	396

2.1 - Totalizador por secretaria e status

Secretaria	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Denúncia de lote sujo	0	0	3	2	0	0	5
Denúncia de Violência	0	0	0	0	0	0	0
DESFESA CIVIL	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública	0	0	0	1	0	0	1
Obras e Trânsito	0	0	3	10	3	0	16
Ouvidoria	0	0	9	162	2	1	174
S.I.M	0	0	0	1	0	0	1
SAAE	0	0	0	11	0	0	11
Secretaria da Cultura	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Fazenda	0	0	2	29	0	2	33
Secretária da Gestão Ambiental	0	0	0	10	0	1	11
Secretária da Saúde	0	0	5	44	11	0	60
Secretaria de Desenvolvimento Ecônomico	0	0	0	7	0	0	7
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana	0	0	0	66	4	0	70
Secretaria do Desenvolvimento Humano	0	0	0	5	0	0	5
Solicitar Serviços	0	0	0	2	0	0	2
	0%	0%	5,6%	88,4%	5,1%	1,01%	396

3.0 - Relatório dos assuntos

3.1- Totalizador por assunto e categoria

Assunto	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Denúncia de lote sujo - Outros	3	0	0	0	2	0	0	0	5

Denúncia de Violência - Denúncia da Violência Contra a Mulher	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Denúncia de Violência Contra Criança	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Denúncia de Violência Contra Idoso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Denúncia de Violência Contra PCD	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESFESA CIVIL - Imóvel com risco de desabar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESFESA CIVIL - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Acesa Durante o Dia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Intermitente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Não Acende	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Quebrada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Queimada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Outros	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Obras e Trânsito - Bueiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Calçamento solto	0	0	0	0	1	0	0	0	1

Obras e Trânsito - Denúncia contra servidor	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Obras e Trânsito - Esgoto	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Obras e Trânsito - Estrada rural	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Fio solto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Iluminação Pública	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Obras e Trânsito - Interdição de Vias Sem Autorização	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Lâmpada Acessa durante o Dia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Lâmpada de Semáforo Queimada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Lâmpada Piscando	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Lâmpada Queimada	0	0	0	0	1	0	6	0	7
Obras e Trânsito - Obra inacabada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Outros	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Obras e Trânsito - Pavimentação de vias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Pintura de quebra mola	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Placas de identificação de ruas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Semáforo com Defeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Sinalização de Trânsito	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Obras e Trânsito - Transporte Público	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Ouvidoria - Administração	7	0	2	1	16	0	28	1	55
Ouvidoria - Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Depredação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Desenvolvimento Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Educação	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Ouvidoria - Entulhos na Rua	1	0	0	0	0	0	0	0	1

Ouvidoria - Finanças	0	0	0	2	0	0	1	0	3
Ouvidoria - Gabinete	8	0	2	0	10	0	7	1	28
Ouvidoria - Invasão de Aréa Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Meio Ambiente	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Ouvidoria - Obras e Infraestrutura	8	0	0	4	19	0	17	0	48
Ouvidoria - Outros	13	0	2	2	12	0	6	0	35
Ouvidoria - Planejamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Queimadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Saúde	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Ouvidoria - Vandalismo de Bens Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Denúncia	1	0	0	0	0	0	0	0	1
S.I.M - Elogios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Reclamações	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Sugestões	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAAE - Calçamento afundando Vazamento de água	0	0	0	0	0	0	3	0	3
SAAE - Calçamento solto	0	0	0	0	1	0	0	0	1
SAAE - Falta de água	3	0	0	0	3	0	0	0	6
SAAE - Outros	1	0	0	0	0	0	0	0	1
SAAE - Vazamento de esgoto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Cultura - Bibliotecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Cultura - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Declaração de Matrícula	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Histórico Escolar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Servidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Telefone não atende	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Fazenda - Financeiro	2	0	0	5	4	0	1	0	12
Secretaria da Fazenda - Fiscalização de comércio	1	0	0	0	0	0	0	0	1

Secretaria da Fazenda - IPTU	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria da Fazenda - Outros	3	0	0	4	3	0	6	0	16
Secretaria da Fazenda - Telefone não atende	0	0	0	0	2	0	1	0	3
Secretária da Gestão Ambiental - Coleta de Galhos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Córrego	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Criação de aves em área Urbana	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Descarte Clandestino de Resíduos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Lixo seco	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - lixo úmido	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Maus tratos de animais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Outros	4	0	0	0	1	0	1	0	6
Secretária da Gestão Ambiental - Poda de Árvores	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Secretária da Gestão Ambiental - Poda Irregular	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Recolhimento de Animais Mortos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Recolhimento de lixo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Solicitação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Solicitação de Capina/Roçagem	1	0	0	1	0	0	1	0	3
Secretária da Saúde - Denúncia contra servidor	6	0	0	0	10	0	0	0	16
Secretária da Saúde - Foco da Dengue	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Secretária da Saúde - Legislação Covid-19,	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Secretária da Saúde - Não atende telefone	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Secretária da Saúde - Outros	5	0	2	3	14	0	3	2	29
Secretária da Saúde - Reclamação sobre UBS	1	0	0	0	3	0	1	0	5
Secretária da Saúde - Transporte fora de domicilio	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Secretária da Saúde - Vigilância Sanitária	2	0	0	1	1	0	0	0	4
Secretaria de Desenvolvimento Ecônomico - Cópia de documentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Desenvolvimento Ecônomico - Outros	0	0	0	1	0	0	6	0	7
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Fiscalização de Lote Sujo	37	0	0	0	7	0	5	0	49
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Obra inacabada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Ocupação irregular da rua	7	0	0	0	0	0	0	0	7
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Outros	8	0	0	0	2	0	2	0	12
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Regularização de imóvel	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Secretaria do Desenvolvimento Humano - Assistência Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria do Desenvolvimento Humano - Bolsa Família	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria do Desenvolvimento Humano - Outros	0	0	4	0	0	0	1	0	5
Solicitar Serviços - Outros	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	32,6%	0%	3,03%	6,31%	30,3%	0%	26,3%	1,52%	396

4.0 - Totalizador por assunto e status

Assunto	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Denúncia de lote sujo - Outros	0	0	3	2	0	0	5
Denúncia de Violência - Denúncia da Violência Contra a Mulher	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Denúncia de Violência Contra Criança	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Denúncia de Violência Contra Idoso	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Denúncia de Violência Contra PCD	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Outros	0	0	0	0	0	0	0
DESFESA CIVIL - Imóvel com risco de desabar	0	0	0	0	0	0	0
DESFESA CIVIL - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Acesa Durante o Dia	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Intermitente	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Não Acende	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Quebrada	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Queimada	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Outros	0	0	0	1	0	0	1
Obras e Trânsito - Bueiro	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Calçamento solto	0	0	1	0	0	0	1
Obras e Trânsito - Denúncia contra servidor	0	0	0	1	0	0	1
Obras e Trânsito - Esgoto	0	0	0	0	1	0	1
Obras e Trânsito - Estrada rural	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Fio solto	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Iluminação Pública	0	0	0	1	0	0	1
Obras e Trânsito - Interdição de Vias Sem Autorização	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Lâmpada Acessa durante o Dia	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Lâmpada de Semáforo Queimada	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Lâmpada Piscando	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Lâmpada Queimada	0	0	0	7	0	0	7
Obras e Trânsito - Obra inacabada	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Outros	0	0	2	0	0	0	2
Obras e Trânsito - Pavimentação de vias	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Pintura de quebra mola	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Placas de identificação de ruas	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Semáforo com Defeito	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Sinalização de Trânsito	0	0	0	1	1	0	2
Obras e Trânsito - Transporte Público	0	0	0	0	1	0	1
Ouvidoria - Administração	0	0	4	50	0	1	55
Ouvidoria - Agricultura	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Depredação	0	0	0	0	0	0	0

Ouvidoria - Desenvolvimento Social	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Educação	0	0	0	1	0	0	1
Ouvidoria - Entulhos na Rua	0	0	0	1	0	0	1
Ouvidoria - Finanças	0	0	0	3	0	0	3
Ouvidoria - Gabinete	0	0	1	25	2	0	28
Ouvidoria - Invasão de Aréa Pública	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Meio Ambiente	0	0	0	2	0	0	2
Ouvidoria - Obras e Infraestrutura	0	0	0	48	0	0	48
Ouvidoria - Outros	0	0	4	31	0	0	35
Ouvidoria - Planejamento	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Queimadas	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Saúde	0	0	0	1	0	0	1
Ouvidoria - Vandalismo de Bens Públicos	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Denúncia	0	0	0	1	0	0	1
S.I.M - Elogios	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Outros	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Reclamações	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Sugestões	0	0	0	0	0	0	0
SAAE - Calçamento afundando Vazamento de água	0	0	0	3	0	0	3
SAAE - Calçamento solto	0	0	0	1	0	0	1
SAAE - Falta de água	0	0	0	6	0	0	6
SAAE - Outros	0	0	0	1	0	0	1
SAAE - Vazamento de esgoto	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Cultura - Bibliotecas	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Cultura - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Declaração de Matrícula	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Histórico Escolar	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Outros	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Servidor	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Telefone não atende	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Fazenda - Financeiro	0	0	0	10	0	2	12
Secretaria da Fazenda - Fiscalização de comércio	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria da Fazenda - IPTU	0	0	0	1	0	0	1
Secretaria da Fazenda - Outros	0	0	2	14	0	0	16
Secretaria da Fazenda - Telefone não atende	0	0	0	3	0	0	3
Secretária da Gestão Ambiental - Coleta de Galhos	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Córrego	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Criação de aves em área Urbana	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Descarte Clandestino de Resíduos	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Lixo seco	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - lixo úmido	0	0	0	0	0	0	0

Secretária da Gestão Ambiental - Maus tratos de animais	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Outros	0	0	0	6	0	0	6
Secretária da Gestão Ambiental - Poda de Árvores	0	0	0	2	0	0	2
Secretária da Gestão Ambiental - Poda Irregular	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Recolhimento de Animais Mortos	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Recolhimento de lixo	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Solicitação	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Solicitação de Capina/Roçagem	0	0	0	2	0	1	3
Secretária da Saúde - Denúncia contra servidor	0	0	3	4	9	0	16
Secretária da Saúde - Foco da Dengue	0	0	0	3	0	0	3
Secretária da Saúde - Legislação Covid-19,	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Saúde - Não atende telefone	0	0	0	2	0	0	2
Secretária da Saúde - Outros	0	0	1	28	0	0	29
Secretária da Saúde - Reclamação sobre UBS	0	0	0	3	2	0	5
Secretária da Saúde - Transporte fora de domicilio	0	0	0	1	0	0	1
Secretária da Saúde - Vigilância Sanitária	0	0	1	3	0	0	4
Secretaria de Desenvolvimento Ecônomico - Cópia de documentos	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Desenvolvimento Ecônomico - Outros	0	0	0	7	0	0	7
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Fiscalização de Lote Sujo	0	0	0	47	2	0	49
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Obra inacabada	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Ocupação irregular da rua	0	0	0	5	2	0	7
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Outros	0	0	0	12	0	0	12
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Regularização de imóvel	0	0	0	2	0	0	2
Secretaria do Desenvolvimento Humano - Assistência Social	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria do Desenvolvimento Humano - Bolsa Família	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria do Desenvolvimento Humano - Outros	0	0	0	5	0	0	5
Solicitar Serviços - Outros	0	0	0	2	0	0	2
	0%	0%	5,6%	88,4%	5,1%	1,01%	396

5.0 - Relatório dos bairros

5.1 - Totalizador por bairro e categoria

Bairro	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Água Vermelha	3	0	0	0	4	0	0	3	10
Albertos	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Alto da Praia	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Alto dos Pinheiros	1	0	0	0	2	0	5	0	8
Alvorada	0	0	1	0	1	0	2	0	4
Andorinhas	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Areias Brancas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Balbino Ribeiro	1	0	0	0	3	0	1	0	5
Bela Vista	1	0	1	1	6	0	5	1	15
Belvedere	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centenário	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Centro	11	0	1	6	19	0	19	1	57
Cidade da Serra	0	0	1	0	0	0	1	0	2
Cidade Nova	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Del Rey	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito Empresarial D'Carlos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito Industrial Vereador José Luiz Andrade	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Distrito Industrial Vereador José Luiz Andrade II	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dom Couto	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Eldorado	0	0	0	0	2	0	4	0	6
Engenho Serra	3	0	0	0	8	0	1	0	12
Ercio Rocha	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Esplanada do Castelo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Geraldo Veloso	2	0	0	0	2	0	1	0	5
Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim América	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Jardim Califórnia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim das Acácias	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Jardim Elza Dinorah	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Jardim Guanabara	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Minas Gerais	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Jardim Morumbi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Primavera	0	0	0	0	0	0	0	0	0
José Honorato de Castro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lagoa do Fundão	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Lajinha	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Leal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mangabeiras	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Mar de Minas	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Maringá	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Montanhês	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moradas do Engenho	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nossa Senhora Aparecida	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nossa Senhora de Lourdes	2	0	0	0	1	0	1	0	4
Nova Conquista	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nova Vista	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Novo Horizonte	1	0	0	0	5	0	3	0	9
Novo Jardim Alvorada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Novo Santo Antônio	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oliveiras	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouro Branco	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Ouro Negro	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Ouro Verde	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Outros	54	0	6	16	32	0	34	0	142
Padre Remaclo Fóxius	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Palmeiras	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Planalto	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Ponte Vila	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pôr do Sol	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Quartéis	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Quinzinho	3	0	0	0	1	0	2	0	6
Ramiro Batista da Costa	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Recanto da Praia	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Residencial dos Lagos	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Residencial Ouro Negro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rosa Mística	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rosário	4	0	0	0	0	0	5	0	9
Sagrado Coração de Jesus	3	0	1	0	1	0	2	0	7
Santa Luzia	6	0	0	0	3	0	1	0	10
Santa Tereza	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Santana I	3	0	0	0	9	0	3	0	15
Santana II	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Santo Antônio	1	0	0	0	3	0	1	0	5
São Cristóvão	0	0	0	0	0	0	0	0	0
São Geraldo	0	0	0	0	1	0	1	0	2
São Lourenço	0	0	0	0	0	0	0	0	0
São Luiz	3	0	0	0	0	0	0	0	3
São Raimundo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saudade	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Serra Verde	1	0	0	0	0	0	1	0	2
Tino Pereira	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Universitário	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vargem Grande	2	0	0	0	0	0	1	1	4
Vila Bom Pastor	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Vila Carmelita	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Vila Castro	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Vila Didi	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila Esperança	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila Ferreira	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Vila Formosa	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila Imperial	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila Irba	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila Jardim Colorido	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila José Branco	2	0	0	0	1	0	2	0	5
Vila Maria Conceição de Castro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila Maria Cristina	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Vila Nirmatelle	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Vila Padre João da Mata Rodarte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila Santa Maria	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila São Domingos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila São Vicente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vila Souza e Silva	2	0	0	0	2	0	0	0	4
Vista Alegre	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	32,6%	0%	3,03%	6,31%	30,3%	0%	26,3%	1,52%	396

5.2 - Totalizador por bairro e status

Bairro	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Água Vermelha	0	0	1	7	2	0	10
Albertos	0	0	0	1	0	0	1
Alto da Praia	0	0	0	1	0	0	1
Alto dos Pinheiros	0	0	0	8	0	0	8
Alvorada	0	0	0	4	0	0	4
Andorinhas	0	0	0	1	0	0	1
Areias Brancas	0	0	0	0	0	0	0
Balbino Ribeiro	0	0	0	5	0	0	5
Bela Vista	0	0	2	13	0	0	15
Belvedere	0	0	0	0	0	0	0
Centenário	0	0	0	1	0	0	1
Centro	0	0	2	52	1	2	57
Cidade da Serra	0	0	0	2	0	0	2
Cidade Nova	0	0	0	2	0	0	2
Del Rey	0	0	0	0	0	0	0
Distrito Empresarial D'Carlos	0	0	0	0	0	0	0
Distrito Industrial Vereador José Luiz Andrade	0	0	0	0	0	0	0
Distrito Industrial Vereador José Luiz Andrade II	0	0	0	0	0	0	0
Dom Couto	0	0	0	1	0	0	1
Eldorado	0	0	0	3	2	1	6
Engenho Serra	0	0	1	3	8	0	12
Ercio Rocha	0	0	1	1	0	0	2
Esplanada do Castelo	0	0	0	0	0	0	0
Geraldo Veloso	0	0	0	5	0	0	5

Industrial	0	0	0	0	0	0	0
Jardim América	0	0	0	1	0	0	1
Jardim Califórnia	0	0	0	0	0	0	0
Jardim das Acácias	0	0	0	1	0	0	1
Jardim Elza Dinorah	0	0	0	1	0	0	1
Jardim Guanabara	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Minas Gerais	0	0	0	2	0	0	2
Jardim Morumbi	0	0	0	0	0	0	0
Jardim Primavera	0	0	0	0	0	0	0
José Honorato de Castro	0	0	0	0	0	0	0
Lagoa do Fundão	0	0	0	2	0	0	2
Lajinha	0	0	0	1	0	0	1
Leal	0	0	0	0	0	0	0
Mangabeiras	0	0	0	1	0	0	1
Mar de Minas	0	0	0	2	0	0	2
Maringá	0	0	0	1	0	0	1
Montanhês	0	0	0	0	0	0	0
Moradas do Engenho	0	0	0	0	0	0	0
Nossa Senhora Aparecida	0	0	0	0	0	0	0
Nossa Senhora de Lourdes	0	0	0	3	1	0	4
Nova Conquista	0	0	0	0	0	0	0
Nova Vista	0	0	0	0	0	0	0
Novo Horizonte	0	0	0	8	1	0	9
Novo Jardim Alvorada	0	0	0	0	0	0	0
Novo Santo Antônio	0	0	0	0	1	0	1
Oliveiras	0	0	0	0	0	0	0
Ouro Branco	0	0	0	1	0	0	1
Ouro Negro	0	0	1	1	0	0	2
Ouro Verde	0	0	0	0	0	0	0
Outros	0	0	7	135	0	0	142
Padre Remaclo Fóxius	0	0	0	0	0	0	0
Palmeiras	0	0	0	1	1	0	2
Planalto	0	0	0	1	0	0	1
Ponte Vila	0	0	0	0	0	0	0
Pôr do Sol	0	0	0	1	0	0	1
Quartéis	0	0	0	1	0	0	1
Quinzinho	0	0	1	5	0	0	6
Ramiro Batista da Costa	0	0	0	2	0	0	2
Recanto da Praia	0	0	0	1	0	0	1
Residencial dos Lagos	0	0	0	1	1	0	2
Residencial Ouro Negro	0	0	0	0	0	0	0
Rosa Mística	0	0	0	0	0	0	0
Rosário	0	0	2	7	0	0	9
Sagrado Coração de Jesus	0	0	0	7	0	0	7
Santa Luzia	0	0	0	9	1	0	10
Santa Tereza	0	0	0	2	0	0	2
Santana I	0	0	0	15	0	0	15

Santana II	0	0	0	1	0	0	1
Santo Antônio	0	0	0	5	0	0	5
São Cristóvão	0	0	0	0	0	0	0
São Geraldo	0	0	2	0	0	0	2
São Lourenço	0	0	0	0	0	0	0
São Luiz	0	0	1	2	0	0	3
São Raimundo	0	0	0	0	0	0	0
Saudade	0	0	0	0	1	0	1
Serra Verde	0	0	0	2	0	0	2
Tino Pereira	0	0	0	0	0	0	0
Universitário	0	0	0	0	0	0	0
Vargem Grande	0	0	0	3	0	1	4
Vila Bom Pastor	0	0	0	1	0	0	1
Vila Carmelita	0	0	0	2	0	0	2
Vila Castro	0	0	0	0	0	0	0
Vila Didi	0	0	0	0	0	0	0
Vila Esperança	0	0	0	0	0	0	0
Vila Ferreira	0	0	0	1	0	0	1
Vila Formosa	0	0	0	0	0	0	0
Vila Imperial	0	0	0	0	0	0	0
Vila Irba	0	0	0	0	0	0	0
Vila Jardim Colorido	0	0	0	0	0	0	0
Vila José Branco	0	0	0	5	0	0	5
Vila Maria Conceição de Castro	0	0	0	0	0	0	0
Vila Maria Cristina	0	0	0	1	0	0	1
Vila Nirmatelle	0	0	0	1	0	0	1
Vila Padre João da Mata Rodarte	0	0	0	0	0	0	0
Vila Santa Maria	0	0	0	0	0	0	0
Vila São Domingos	0	0	0	0	0	0	0
Vila São Vicente	0	0	0	0	0	0	0
Vila Souza e Silva	0	0	1	3	0	0	4
Vista Alegre	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	5,6%	88,4%	5,1%	1,01%	396

6.0 - Relatório das unidades

6.1 - Totalizador por unidade e categoria

Unidade	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Agua Empossada	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Bueiro Entupido	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Caixa D'água Vazando	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrada Rural	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Falta de Água	0	0	0	0	1	0	0	0	1
IPTU	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Lâmpada não Acende	1	0	0	0	1	0	10	0	12
Limpeza de bueiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pavimentação	0	0	0	0	5	0	3	0	8
Semáforo Apagado	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Show	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Solicitação de Poste	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Telefone não Atende	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Telefone não atende	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transporte Escolar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vazamento de Água	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vazamento de Esgoto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	32,0%	0%	2,9%	6,4%	31,0%	0%	26,8%	1,43%	30

6.2 - Totalizador por unidade e status

Unidade	Aberto	Agendado	Cancelado	Concluído	Em andamento	Pendente	Total
Agua Empossada	0	0	0	1	0	0	1
Bueiro Entupido	0	0	0	0	0	0	0
Caixa D'água Vazando	0	0	0	0	0	0	0
Estrada Rural	0	0	0	1	0	0	1
Falta de Água	0	0	0	1	0	0	1
IPTU	0	0	0	2	0	0	2
Lâmpada não Acende	0	0	0	12	0	0	12
Limpeza de bueiro	0	0	0	0	0	0	0
Pavimentação	0	0	2	6	0	0	8
Semáforo Apagado	0	0	0	0	0	0	0
Show	0	0	0	0	0	0	0
Solicitação de Poste	0	0	0	2	0	0	2
Telefone não Atende	0	0	0	3	0	0	3
Telefone não atende	0	0	0	0	0	0	0
Transporte Escolar	0	0	0	0	0	0	0
Vazamento de Água	0	0	0	0	0	0	0
Vazamento de Esgoto	0	0	0	0	0	0	0
	0%	0%	5,6%	88,51%	4,93%	0,99%	30

7.0 - Relatório de manifestações sigilosas por categorias

Secretaria	Denúncia	Doação	Elogio	Informação	Reclamação	Simplifique	Solicitação	Sugestão	Total
Denúncia de lote sujo - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Denúncia da Violência Contra a Mulher	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Denúncia de Violência Contra Criança	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Denúncia de Violência Contra Idoso	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Denúncia de Violência Contra PCD	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denúncia de Violência - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DESFESA CIVIL - Imóvel com risco de desabar	0	0	0	0	0	0	0	0	0

DESFESA CIVIL - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Acesa Durante o Dia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Intermitente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Não Acende	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Quebrada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Lâmpada Queimada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iluminação Pública - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Bueiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Calçamento solto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Denúncia contra servidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Esgoto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Estrada rural	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Fio solto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Iluminação Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Interdição de Vias Sem Autorização	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Lâmpada Acessa durante o Dia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Lâmpada de Semáforo Queimada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Lâmpada Piscando	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Lâmpada Queimada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Obra inacabada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Pavimentação de vias	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Pintura de quebra mola	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Placas de identificação de ruas	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Obras e Trânsito - Semáforo com Defeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Sinalização de Trânsito	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Obras e Trânsito - Transporte Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Administração	0	0	0	0	2	0	3	0	5
Ouvidoria - Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Depredação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Desenvolvimento Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Educação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Entulhos na Rua	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Finanças	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Gabinete	2	0	0	0	6	0	1	0	9
Ouvidoria - Invasão de Aréa Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Meio Ambiente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Obras e Infraestrutura	1	0	0	0	2	0	2	0	5
Ouvidoria - Outros	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Ouvidoria - Planejamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Queimadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Saúde	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ouvidoria - Vandalismo de Bens Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Elogios	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Reclamações	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S.I.M - Sugestões	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAAE - Calçamento afundando Vazamento de água	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAAE - Calçamento solto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAAE - Falta de água	0	0	0	0	2	0	0	0	2
SAAE - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAAE - Vazamento de esgoto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Cultura - Bibliotecas	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Secretaria da Cultura - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Declaração de Matrícula	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Histórico Escolar	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Servidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Educação - Telefone não atende	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Fazenda - Financeiro	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Secretaria da Fazenda - Fiscalização de comércio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Fazenda - IPTU	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria da Fazenda - Outros	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Secretaria da Fazenda - Telefone não atende	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Coleta de Galhos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Córrego	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Criação de aves em área Urbana	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Descarte Clandestino de Resíduos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Lixo seco	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - lixo úmido	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Maus tratos de animais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Poda de Árvores	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Poda Irregular	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Secretária da Gestão Ambiental - Recolhimento de Animais Mortos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Recolhimento de lixo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Solicitação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Gestão Ambiental - Solicitação de Capina/Roçagem	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Saúde - Denúncia contra servidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Saúde - Foco da Dengue	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Saúde - Legislação Covid-19,	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Saúde - Não atende telefone	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Saúde - Outros	1	0	0	1	0	0	0	0	2
Secretária da Saúde - Reclamação sobre UBS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Saúde - Transporte fora de domicilio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretária da Saúde - Vigilância Sanitária	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Desenvolvimento Ecônomico - Cópia de documentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Desenvolvimento Ecônomico - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Fiscalização de Lote Sujo	4	0	0	0	1	0	1	0	6
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Obra inacabada	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Ocupação irregular da rua	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Secretaria de Fiscalização e	2	0	0	0	0	0	0	0	2

Regulamentação Urbana - Outros									
Secretaria de Fiscalização e Regulamentação Urbana - Regularização de imóvel	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria do Desenvolvimento Humano - Assistência Social	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria do Desenvolvimento Humano - Bolsa Família	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Secretaria do Desenvolvimento Humano - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitar Serviços - Outros	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	32,7%	0%	2,94%	6,3%	30,53%	0%	26,12%	1,5%	37

Dados do Zap Cidadão

Secretaria	Tipo de Solicitação	Resp	Em aberto	Qtd
Regulação Urbana	LOTE SUJO	54	6	60
Obras e Trânsito	MELHORIA EM VIA PÚBLICA	2		2
Obras e Trânsito	CALÇAMENTO SOLTO	12	1	13
Fazenda	IPTU	60		60
Obras e Trânsito	PLACA DE IDENTIFICAÇÃO			
Obras e Trânsito	CALÇA/PAVIMENTAÇÃO	6	1	7
Desinvolvimento Economico	SINE	3		3
Obras e Trânsito	LAMPADA QUEIMADA	90	6	96
Gestão Ambiental	LIMPEZA UBS	2		2
Educação e Esportes	ACADEMIA			
Gestão Ambiental	CRIAÇÃO DE AVES	1		1
Desinvovimento Economico	INFORMAÇÃO MEI	1		1
Procuradoria	PROCOM	1		1
Desinvolvimento Economico	RH			
Obras e Transito	ÁGUA FLUVIAL	6	1	7
Obras e Transito	Tapa buraco	18	2	20
Saúde	Endemias	5		5
Controladoria	Ouvidoria	92	6	97
Gestão Ambiental	Capina de ruas	31	2	33
Gestão Ambiental	Lote da prefeitura	1		1
Gestão Ambiental	Limpeza de corrego	3		3
Obras e Transito	Trânsito	1		1
Desinvovimento Economico	Processo Seletivo	5		5
Gestão Ambiental	Coleta de lixo úmido	10		10
Gestão Ambiental	Coleta de lixo seco	5		5

Educação e Esportes	Tel Educação não atende			
Desinvovimento Humano	Cemintério	2		2
Gestão Ambiental	Animais solto	7		7
Gestão Ambiental	Desmatamento	1		1
Saúde	Foco de dengue	3		3
Obras e Transito	Transporte público	3	1	3
SAAE	Buraco SAAE	4		4
Obras e Transito	Falta poste			0
Obras e Transito	Placa de trânsito	4		4
Meio Ambiente	Poda de arvore	8	1	9
SAAE	Desabastecimento de água 1	9	1	10
Obras e Transito	Limpeza de bueiro	1		1
SAAE	Vazamento de Esgoto	6		6
Fazenda	ITBI	10		10
Cultura	Carnaval			
Obras e Transito	Mata-burro	2		2
Gabinete	Leis			0
Obras e Transito	Veiculo em local inrregular 1	3		3
Gestão Ambiental	Telefone setor de limpeza 1			2
Gestão Ambiental	Corte de arvore			0
Regulação Urbana	Aprovação de projeto			0
Gestão Ambiental	Limpeza de rio			0
Saúde	Tele saúde não atende	4		4
Gabinete	Sinal de TV	1		1
Educação e Esportes	Vagas de cresche	1		1
Fazenda	Alvará	12	1	13
Fazenda	Tel fazenda não atende	25		25
SAAE	Tel SAAE não atende	3		3
Obras e Trânsito	Iluminação na praia			
Desinvolvimento Humano	Bolsa Familia			
Obras e Trânsito	Lampada acessa			
Cultura	Show e Eventos	1	1	2
Gestão Ambiental	Descarte de lixo inregula	2		2
Controladoria	Informação de telefone			0
Obras e Trânsito	Rodoviaria luz queimada			0
Regulação Urbana	Alterar endereço IPTU			1
Obras e Trânsito	Estrada rural	3		3
Obras e Trânsito	Sinalização de via			0
Regulação Urbana	Entulho na via	11		11
Obras e Trânsito	Queimadas	2		2
Regulação Urbana	Alteração de endereço			0
SAAE	Vazamento de agua	4		4
Fazenda	ISS	7	1	8
Desinvolvimento Economico	CONCURSO	4		4
Saúde	Vacina			0
Gabinete/ Defesa Civil	Desmoronamento de via	1		1
Educação e Esportes	Transporte escolar		1	1
Educação e Esportes	Matricula escolar	5		5
Gestão Ambiental	Caçamba de lixo	2		2
Gestão Ambiental	Lixo via publica	5		5
Obras e Trânsito	Braço de poste	1		1
Obras e Trânsito	Melhoria de trânsito	1		1
Gestão Ambiental	Lotes da prefeitura	1		1

SAAE	Telef saae não atende	1		1
Gestão Ambiental	Placa Proibido jogar lixo	1		1
Fazenda	Certidao negativa	9	1	10
Gestão Ambiental	Limpeza de praças	2		2
Gestão Ambiental	Maus Tratos de animais	1		1
Fazenda	Nata Fiscal	9		9
Saúde	Vacinação	1		1
Saúde	UPA	1		1
Obras e Trânsito	Água Pluvial	1		1
Obras e Trânsito	Telefone Rodoviaria	1		1
Fazenda	Requerimento	2	1	3
Saúde	Farmácia Municipal	2		2
Fazenda	CIP	4	1	5
Educação e Esportes	Tel Educação não atende	1		1
Gestão Ambiental	Cadastro de imoveis	1		1
Gabinte Municipal	Administração	2		2
Regulação Urbana	Habite-se	1		1
Obras e Trânsito	Ponte Estrada rural	1		1
Gabinete Municipal	Junta Militar	2		2
Desinvolvimento Humano	Passe livre p/ Idosos	1		1
Regulação Urbana	Ferro Velho	1		1
Regulação Urbana	Inscrição de imóvel	1		1
Desinvolvimento Economico	Telefone RH não atende	1		1
Obras e Trânsito	Poste de Iluminação	1		1
Desinvolvimento Humano	Bolsa Familia	1		1
Gestão Ambiental	Code Vida	1		1
Obras e Trânsito	Acessibilidade		1	1
SAAE	Tampa Esgoto solta	2		2
Regulação Urbana	Uso indevido de calçadas	1		1
Obras e Trânsito	Sinal de Trânsito apagado	3		3
Obras e Trânsito	Manutenção em bueiro	1		1
Gestão Ambiental	Limpeza de Vias	2		2
Saúde	Solicitação de Cirurgia	1		1
SAAE	Conta de água	3		3
Obras e Trânsito	Veiculo da Prefeitura	2		2
Obras e Trânsito	Acessibilidade	1		1
Saúde	Vacina animais	1		1
Gestão Ambiental	Lixo Eletrónico	1		1
Obras e Trânsito	Solicitação de poste	1		1
Desinvolvimento Economico	Casa Popular	1		1
Gabinete Municipal	Defesa Civil	1		1
Controladoria	Denúncia cintra servidor	1		1
Fazenda	Inscrição Municipal	1		1
Desinvolvimento Humano	Cras	2		2
Gestão Ambiental	Praia Popular	1		1
Obras e Trânsito	Bueiro Entupido	2		2
Gestão Ambiental	Aterro sanitário	1		1
Desinvolvimento Humano	Casa Lar - Abrigo	1		1
Regulação Urbana	Escritura de imovel	1		1
Educação e Esportes	Transporte escolar	1		1
Procuradoria	Procon	1		1
Desinvolvimento Economico	Licitação	1		1
Desinvolvimnto Humano	Funeraria Municipal	1		1

Obras e Trânsito	Pedido de quebra molas	1		1
Obras e Trânsito	Guarita/ Passagem de nivel	2		2
Saúde	Transporte fora domicilio	1		1
Obras e Trânsito	Banheiro rodoviaria	1		1

Conclusão

Através desse relatório, a Ouvidoria Formiga demonstra a sua atuação exercendo o canal de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, direcionando aos departamentos responsáveis.
Salientamos que todas as providências adotadas pela administração referente às ocorrências, entraram no cronograma de trabalho, dentre elas, uma de imediata solução e outras de acordo com o cronograma de cada departamento.
Com estas informações, finalizamos e colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento ou informação adicional.

Ouvidoria Pública do Município de Formiga

O Sistema de Ouvidoria eOuve foi construído a partir de pesquisas sobre usabilidade e acessibilidade. Usabilidade para o ouvidor encontrar a informação que deseja da melhor forma, e de um jeito mais fácil e intuitivo, e acessibilidade para incluir cidadãs e cidadãos com deficiências no uso de produtos, serviços e informações disponibilizados pela Prefeitura/Ouvidoria na internet.
Seguindo padrões internacionais como o World Content Accessibility Guide (WCAG) e o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e- MAG) estabelecido federalmente pela Portaria nº 03, de 07 de Maio de 2007, o Sistema de Ouvidoria eOuve deseja assim oferecer um melhor acesso a rede de informações em formatos alternativos e inclusivos.
A acessibilidade no Sistema de Ouvidoria eOuve está inserida na programação HTML das páginas e é automaticamente identificada por programas de leitura de tela como o Jaws e o Voiceover. Além disso, é possível controlar o tamanho das letras nas páginas e o contraste das cores por meio de botões localizados na barra de acessibilidade do Portal.
Leis e decretos sobre acessibilidade:

Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004 - Regulamenta as leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às
pessoas que especifica, e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.
Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009 - Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007.
Decreto nº 7.724, de 16 de Maio de 2012 - Regulamenta a lei que dispõe sobre o acesso a informações.

Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015 - Art. 63: É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis,
conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente. § 1o Os sítios devem conter símbolo de acessibilidade em destaque.
A partir desta quinta-feira, 20 de abril, o cidadão formiguense tem um novo canal online para contato direto com a Ouvidoria Municipal. A ferramenta “e-Ouve”, que é interligada ao “APP FORMIGA”, é mais um investimento do Executivo. A população poderá relatar situações problemáticas e apresentar solicitações, elogios e sugestões referentes aos serviços disponibilizados pela Administração Municipal.
Por meio desse novo canal, a Ouvidoria receberá e formalizará as demandas dos cidadãos. Ele proporcionará mais autonomia para o morador, que enviará mensagens diretamente à Ouvidoria Municipal. Tudo será registrado de maneira oficial e, ao final de determinado período, os dados serão anexados ao Relatório Final do setor.

AÇÕES DA OUVIDORIA NO ANO DE 2023

Para encerrar as atividades alusivas ao “Setembro Amarelo”, na manhã desta quinta-feira, 28 de setembro, a Administração Municipal, por meio dos setores de Corregedoria e Ouvidoria, realizou um encontro com os servidores das secretarias de Gestão Ambiental e Obras e Trânsito.

O evento, que tratou sobre a saúde mental, ocorreu na Escola Municipal de Artes Maestro Zezinho (Emart). A abertura do encontro foi feita pela vice-prefeita, Adriana Prado, que enfatizou a importância da valorização da vida em todas as suas áreas. Em seguida, os psicólogos Luís Carlos Meneses e Diogo Damocles, e a assistente social Mirielly Costa, que são servidores, conversaram com os presentes sobre os cuidados com a saúde psíquica.

Durante o encontro, a Corregedora do Município, Layla Sousa, e o Ouvidor Municipal, Fábio Junio, apresentaram os trabalhos realizados nestes setores da Administração, que são, também, preparados para dar suporte aos servidores.

O evento teve o apoio das secretarias de Saúde e Desenvolvimento Humano.

Na segunda-feira, 26 de junho, o ouvidor da Administração Municipal, Fábio Júnio da Silva, e o procurador municipal adjunto, Lucas Chaves Mascarenhas, participaram, em Divinópolis, de um evento promovido pelo Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça do Patrimônio Público e pela Coordenadoria Regional de Defesa do Patrimônio Público do Centro Oeste de Minas Gerais.

A atividade contou com a participação de promotores de justiça de diversas cidades da região, que desenvolveram um diálogo de aproximação institucional, ressaltando a importância da estruturação das ouvidorias municipais e da adesão ao Termo de Cooperação Técnica da implantação da rede de ouvidorias.

Foi ministrada, durante o evento, uma capacitação para a implantação do setor de ouvidoria nos municípios. O momento foi conduzido pela ouvidora do Ministério Público e promotora de justiça, Dra. Nádia Estela Ferreira Mateus, que convidou o ouvidor do Executivo formiguense para apresentar o trabalho desenvolvido no Município, destacando que a Ouvidoria da Prefeitura de Formiga implantou, recentemente, um aplicativo que proporciona mais autonomia para os cidadãos encaminharem suas demandas.

egional
Centro
Oeste
EMG

5. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Em face do relatório elaborado bem como a análise dos dados, pontua-se que a administração pública municipal recebeu no ano de 2023 o equivalente 695 manifestações. Nos termos do inciso IV, artigo 15, da Lei 13.460/2017, apresentamos algumas das providências adotadas pela Administração Pública ao longo do ano de 2022:

Devido ao grande número de reclamações em relação à iluminação pública, a Administração Municipal realizou a modernização do Parque de Iluminação Pública de Formiga com a substituição das lâmpadas já existentes por luminárias do tipo "LED". A modernização acarretou maior eficiência energética, já que este tipo de lâmpada possui um sistema mais moderno e eficaz, produzindo maior luminosidade nas vias públicas com a utilização de menor potência, gerando, invariavelmente, economia aos cofres públicos.

Como consequência, temos uma redução considerável no número de reclamações e solicitações de troca de lâmpadas de 792, como apontado no relatório de 2022, para 108 solicitações como aponta o presente relatório. Uma expressiva redução de 86,36%.

Um outro tema que recebeu atenção especial da Administração Municipal foi o problema dos lotes sujos. O atual relatório revelou que houve 60 denúncias sobre essa questão. Buscando responsabilizar os proprietários e conscientizá-los sobre a necessidade de tomar as devidas precauções, a Secretaria de Habitação iniciou o processo de notificação dos responsáveis. Caso não ocorra a limpeza e o cercamento conforme exigido pela legislação municipal, multas serão aplicadas.

A Administração Municipal planeja nomear estagiários para atender às necessidades da Secretaria de Fazenda, incluindo a alta demanda de ligações telefônicas. É evidente que o índice de reclamações sobre esse assunto permanece elevado, com 25 reclamações registradas em 2023, em comparação com 24 reclamações em 2022.

Em Formiga, durante a gestão atual em 2023, aproximadamente 43 ruas foram pavimentadas e outros 18 logradouros receberam obras de recapeamento. A pavimentação de ruas não apenas proporciona mais conforto e qualidade de vida à população, mas também melhora as condições

de limpeza, o que contribui para a redução de enchentes e alagamentos. Além disso, as ruas pavimentadas aumentam a segurança, reduzem o desgaste de veículos particulares e de transporte público, e promovem uma melhor mobilidade, corrigindo imperfeições nas vias que poderiam causar acidentes. Essas melhorias também geram economia no transporte de pessoas e mercadorias.

6. CONCLUSÃO

A Ouvidoria Pública Municipal tem como objetivo principal garantir a transparência e eficiência dos serviços públicos municipais, oferecendo um canal de comunicação eficiente entre a população e a prefeitura. A partir dos dados coletados, pode-se concluir que a Ouvidoria tem sido eficaz na solução de demandas e na melhoria dos serviços prestados ao cidadão. No entanto, ainda há espaço para melhorias, como aumentar a divulgação do serviço e aprimorar o processo de acompanhamento das demandas apresentadas. A Ouvidoria Pública Municipal é fundamental para a construção de uma cidade mais justa e democrática.