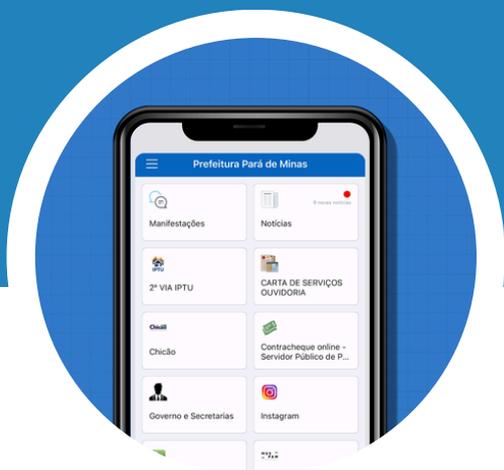


OUVIDORIA MUNICIPAL

Miguel Marinho



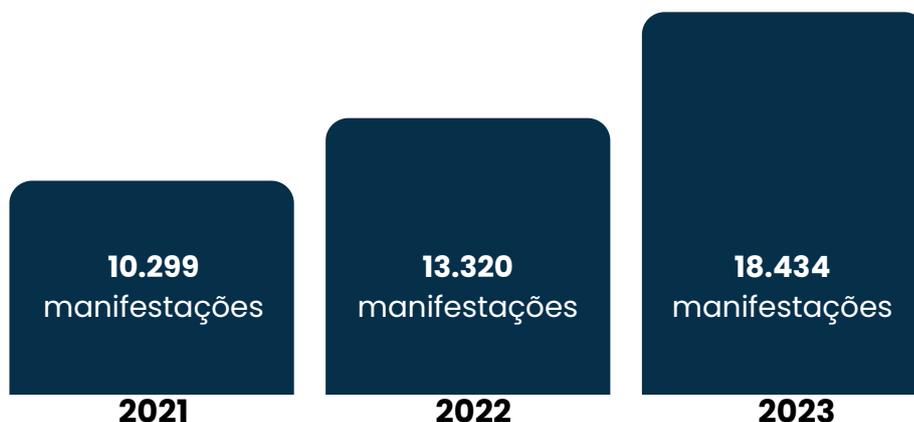
Em 2024, as inovações tecnológicas adotadas pela administração municipal, como o Aplicativo da Prefeitura e o Whatsapp Bot facilitaram e ampliaram o acesso da população aos canais de manifestação do cidadão junto à administração municipal.

Dentre as ações da Ouvidoria Municipal ao longo do ano, há que se destacar ainda a coordenação da criação do Conselho Municipal de Usuários do Serviço Público (COMUSERP), que constitui um significativo avanço para o fortalecimento da participação cidadã junto às ações da administração municipal.

Em 2024, a Ouvidoria Municipal recebeu 16.025 manifestações, das quais 14.152 foram finalizadas, representando uma taxa de resolução de 88,34%;

- 2023: 18.434 manifestações - 100% finalizadas.
- 2022: 13.320 manifestações - 100% finalizadas.
- 2021: 10.299 manifestações - 100% finalizadas.

■ Número de Manifestações



A evolução no número de manifestações ao longo dos últimos quatro anos reflete a maior acessibilidade aos canais de comunicação implementados pela Prefeitura, como o Aplicativo da Prefeitura e o Whatsapp Bot, que centralizam e agilizam o registro das demandas.

A análise comparativa desses números indica redução de 13,07% nas manifestações entre 2023 e 2024 como sendo reflexo das melhorias em serviços públicos essenciais ofertados pela Prefeitura, como iluminação pública e manutenção urbana.

As demandas mais frequentes em 2024 foram:

1. Lâmpada apagada ou piscando: 31,72% (5.083 manifestações).
2. Lote particular com mato alto e sujeira: 6,39% (1.024 manifestações).
3. Buraco em via pública: 4,05% (649 manifestações).
4. Capina em via pública e lote da Prefeitura: 4,00% (641 manifestações).

Em 2023, os motivos mais frequentes foram:

1. Lâmpada apagada ou piscando: 44,64% (8.229 manifestações).
2. Lote particular com mato alto e sujeira: 6,18% (1.140 manifestações).
3. Capina em via pública e lote da Prefeitura: 4,69% (865 manifestações).
4. Buraco em via pública: 4,32% (797 manifestações).

Buraco em via pública: **4,32%**



Capina em via pública e lote da Prefeitura: **4,69%**



Lote particular com mato alto e sujeira: **6,18%**



Lâmpada apagada ou piscando: **44,64%**



2023

Buraco em via pública: **4,05%**



Capina em via pública e lote da Prefeitura: **4,0%**



Lote particular com mato alto e sujeira: **6,39%**



Lâmpada apagada ou piscando: **31,72%**



2024

Análise Comparativa:

- Lâmpada apagada ou piscando: Redução de 3.146 manifestações, representando uma queda de 38,27%, devido à modernização do parque luminotécnico com luminárias de LED;
- Lote particular com mato alto e sujeira: Redução de 116 manifestações, resultado de campanhas educativas e intensificação da fiscalização;
- Capina em via pública e lote da Prefeitura: Queda de 224 manifestações, fruto do aumento nas ações de limpeza urbana;
- Buraco em via pública: Redução de 148 manifestações, reflexo dos esforços contínuos de manutenção viária.

Em 2024, a Ouvidoria Municipal também coordenou a criação do Conselho Municipal de Usuários do Serviço Público, em cumprimento à Lei 13.460. O COMUSERP representa um avanço significativo para o alinhamento entre as demandas da população e as ações do governo, garantindo que os serviços públicos sejam prestados de forma cada vez mais eficiente e transparente.

De caráter consultivo, o COMUSERP tem como principais atribuições o acompanhamento e a avaliação da prestação dos serviços públicos, a proposição de melhorias e a definição de diretrizes para o atendimento ao usuário. O Conselho também vai monitorar a atuação da Ouvidoria Municipal.