

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2025

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ABAETÉ – MG

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório Anual de Gestão apresenta o panorama das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município de Abaeté no exercício de 2025.

Nomeado por meio do Decreto Municipal nº 031/2025, o servidor **Rossini Curi Gontijo** coordenou as ações de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal no período de **14 de janeiro a 31 de dezembro de 2025**.

O documento tem como objetivo demonstrar os canais de atendimento disponibilizados à população, a classificação das manifestações recebidas e os principais indicadores de desempenho, consolidando-se como instrumento de **transparência, controle social e prestação de contas**.

2. CONCEITO E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município atua como o principal canal de comunicação direta entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, pautando-se nos princípios constitucionais da **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência**.

Mais do que um espaço destinado ao recebimento de críticas, sugestões e solicitações, a Ouvidoria configura-se como importante mecanismo de **escuta ativa e aperfeiçoamento da gestão pública**, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população.

3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Em conformidade com o disposto na **Lei Federal nº 13.460/2017**, as manifestações registradas na Ouvidoria Geral foram classificadas da seguinte forma:

- **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços públicos ou à conduta de agentes públicos;
- **Denúncia:** comunicação de indícios de irregularidade ou de prática de ato ilícito;
- **Elogio:** manifestação de reconhecimento ou satisfação quanto à qualidade do serviço ou do atendimento prestado;
- **Sugestão:** proposição de ideias ou melhorias para os serviços públicos;

- **Solicitação:** pedido de providências, informações ou serviços;
- **Comunicação de Irregularidade:** manifestações anônimas envolvendo denúncias ou reclamações.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Geral do Município disponibilizou à população os seguintes canais de atendimento:

- **Portal da Ouvidoria** (a partir de agosto de 2025):
sistema.mjweb.com.br/Ouvidoria/
- **Telefone (Fale Conosco):** (37) 3541-4148
- **E-mail:** ouvidoria@abaete.mg.gov.br
- **Atendimento Presencial:**
Praça Juscelino Kubitschek, Sala 02 – Centro
Horário de funcionamento: das **08h às 12h** e das **13h às 17h**

5. DADOS ESTATÍSTICOS E INDICADORES

Indicadores Gerais

Indicador	Total
Total de Manifestações Recebidas	169
Total de Manifestações Atendidas/Concluídas	155
Manifestações em Acompanhamento	14
Tempo Médio de Atendimento	20 dias

Distribuição por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação Quantidade Percentual (%)

Reclamação	98	57,99%
Solicitação	59	34,91%
Denúncia	5	2,96%
Sugestão	3	1,78%

Tipo de Manifestação Quantidade Percentual (%)

Elogio	4	2,37%
TOTAL	169	100%

6. MANIFESTAÇÕES RECORRENTES

No exercício de 2025, os assuntos mais recorrentes nas manifestações encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município foram:

1. Dúvidas e solicitações de informações referentes ao **IPTU**;
2. Reclamações relacionadas ao **atendimento em setores específicos da Administração Municipal**;
3. Demandas relativas a **serviços urbanos**, tais como coleta de lixo, poda de árvores e iluminação pública;
4. Solicitações referentes à **manutenção de terrenos particulares**, especialmente em razão de mato alto e acúmulo de sujeira.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Com base na análise das manifestações registradas ao longo de 2025, a Ouvidoria Geral do Município apresenta as seguintes recomendações para o exercício de 2026:

- **Agilidade Setorial:** fortalecimento da comunicação entre as secretarias municipais e a Ouvidoria, com o envio tempestivo de informações, respostas e deliberações;
- **Cumprimento de Prazos:** observância rigorosa dos prazos legais para resposta às manifestações, preservando a credibilidade institucional;
- **Uso Estratégico das Informações:** utilização dos dados consolidados neste relatório como ferramenta de apoio à tomada de decisões, priorizando investimentos e melhorias nos setores mais demandados pela população.

Abaeté, 31 de dezembro de 2025.

Rossini Curi Gontijo

Ouvidor Geral do Município