



**ATENDE
CIDADÃO**

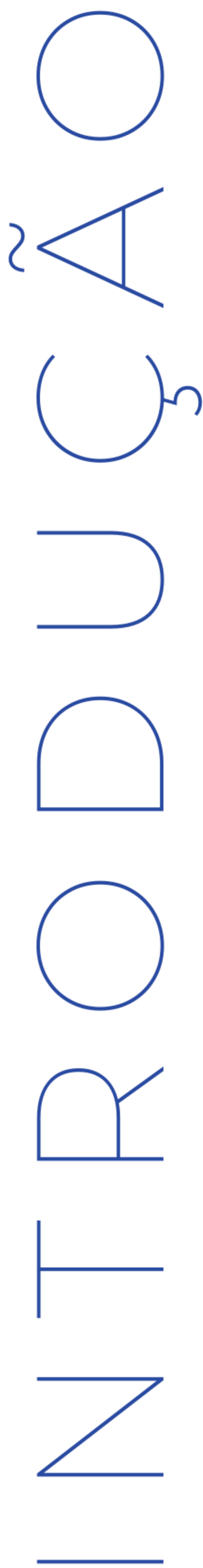
RELATÓRIO ANUAL 2023



**Prefeitura de
Maripá de Minas**
www.maripademinas.mg.gov.br



Adm. 2021/2024



A Prefeitura de Maripá de Minas, em seu compromisso contínuo com a transparência, eficiência e proximidade com seus cidadãos, tem a honra de apresentar o relatório anual da ferramenta "Atende Cidadão". Desde a sua implementação, esta ferramenta inovadora demonstrou ser um pilar fundamental em nossa administração, transformando a forma como interagimos com a população e como atendemos às suas necessidades.

Até o momento, registramos um total de 1.408 atendimentos através da plataforma, abrangendo uma ampla gama de serviços e consultas. Este número não apenas reflete a eficácia da ferramenta, mas também a crescente confiança e envolvimento dos nossos cidadãos no processo de governança.

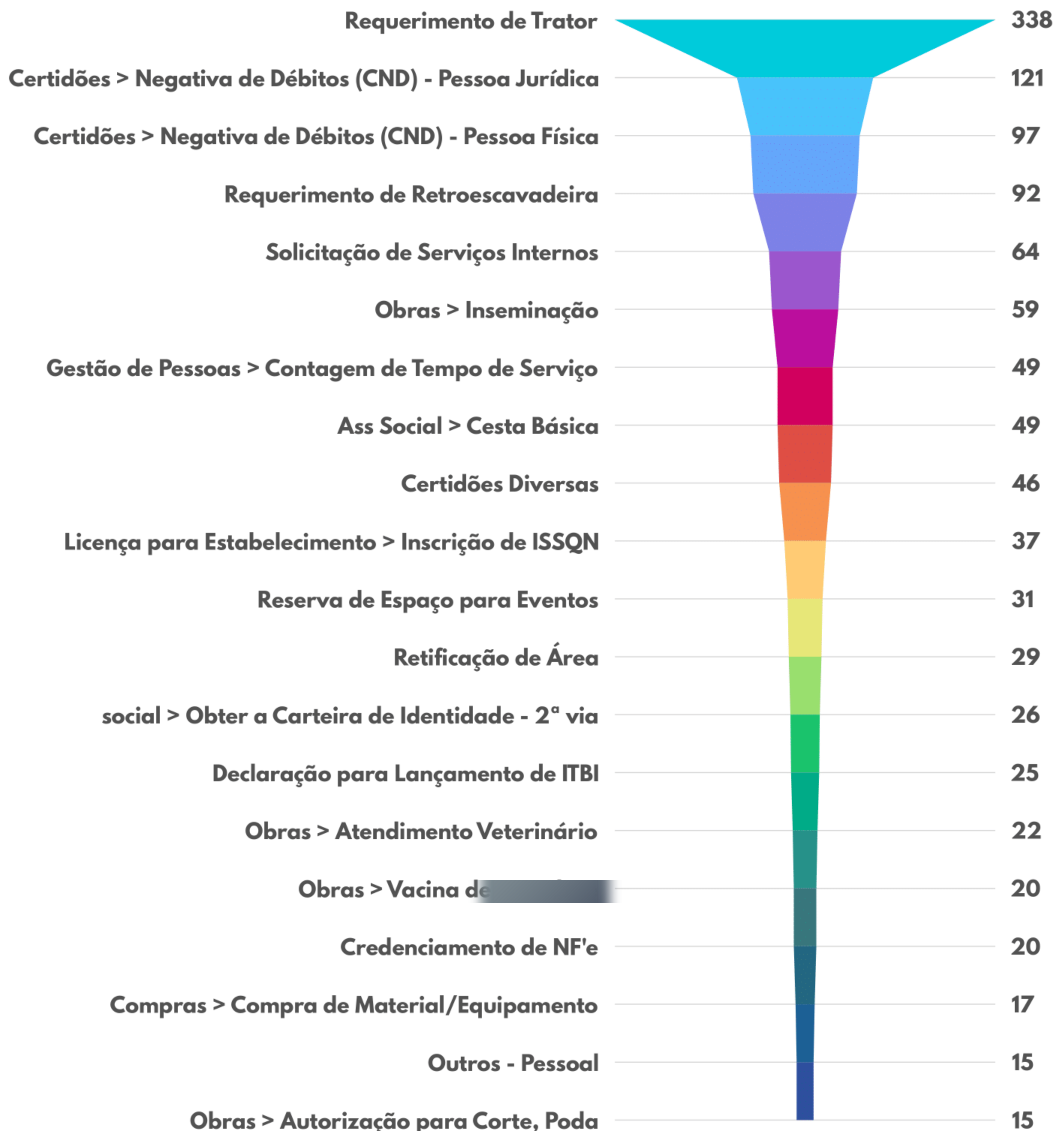
O "Atende Cidadão" não é apenas uma plataforma de atendimento; é um reflexo do nosso compromisso com a inovação e a melhoria contínua dos serviços públicos. Através dela, estamos não só atendendo às demandas cotidianas, mas também cumprindo com diversas leis federais, incluindo, mas não se limitando, a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e a Lei do Governo Digital (Lei nº 14.129/2021). Essas leis fortalecem a transparência, a participação cidadã e a eficiência da administração pública, alinhando Maripá de Minas com as melhores práticas de governança digital no país.

Este relatório é um testemunho do nosso compromisso não apenas com o cumprimento das obrigações legais, mas, mais importante, com o atendimento eficiente, transparente e responsivo às necessidades dos nossos cidadãos. É um retrato vivo do nosso trabalho e dedicação para construir uma Maripá de Minas mais conectada, participativa e aberta.



OS 20 MAIS CATEGORIAS DE ATENDIMENTO

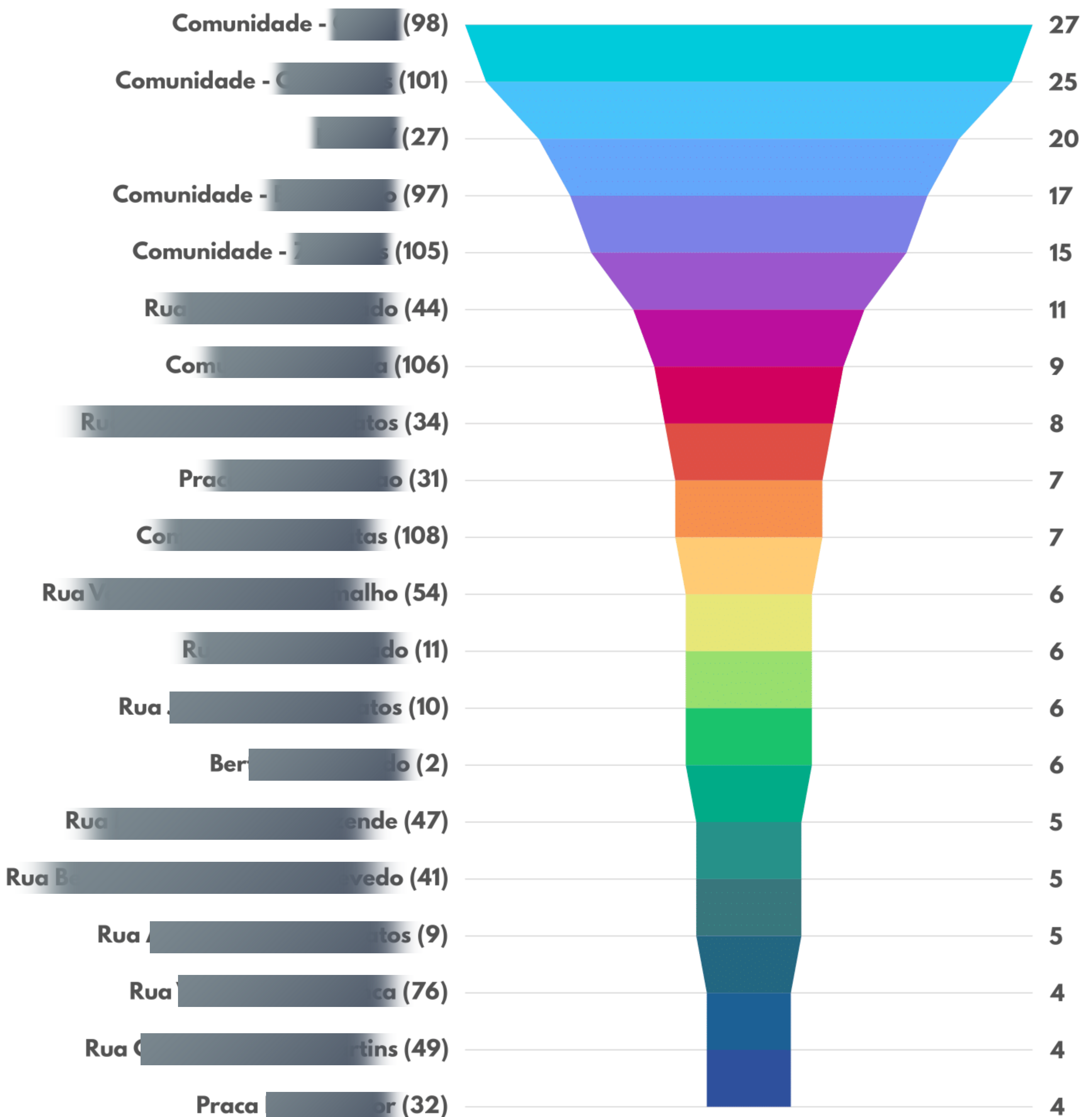
Este resumo apresenta os 20 principais tipos de atendimentos realizados em 2023 pela ferramenta "Atende Cidadão" da Prefeitura de Maripá de Minas. Este levantamento destaca as áreas de maior demanda dos cidadãos e serve como indicativo para a eficácia e abrangência da plataforma. Ele reflete as necessidades e interesses da comunidade, funcionando como um guia para a avaliação e melhoria dos serviços municipais. Este relatório não só quantifica os atendimentos, mas também mostra como essas interações influenciam o futuro de Maripá de Minas.





AS 20 MAIS LOCALIDADES DE ATENDIMENTO

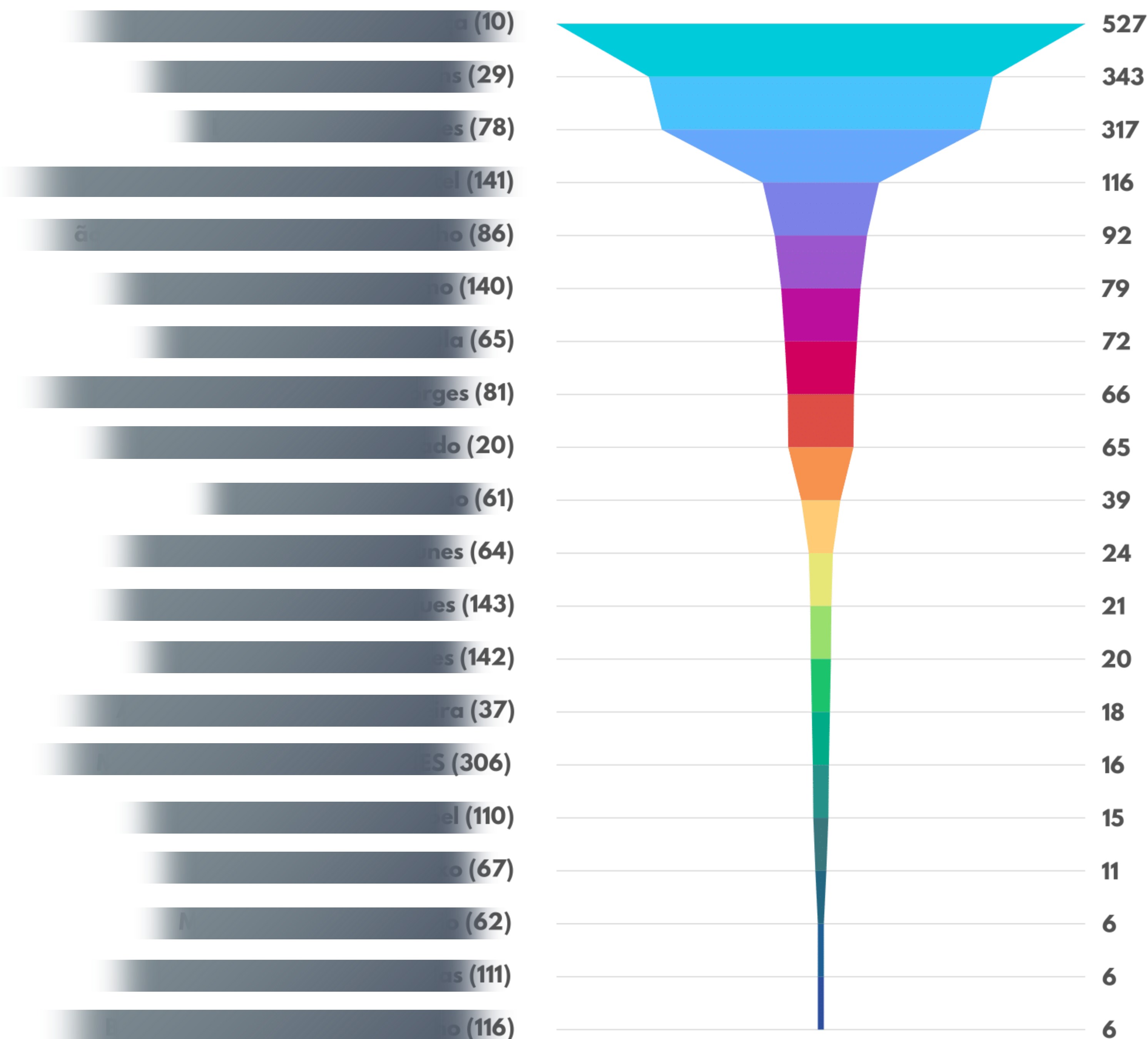
Este relatório destaca as 20 localidades de Maripá de Minas que mais registraram atendimentos através da plataforma "Atende Cidadão" em 2023. Ele reflete a distribuição geográfica dos atendimentos, fornecendo insights sobre as necessidades específicas de cada região. Essa análise ajuda a entender o impacto dos serviços e políticas públicas municipais em diferentes áreas, evidenciando tanto os sucessos quanto as necessidades de melhorias. Esse levantamento reforça o compromisso da Prefeitura em atender eficientemente todas as regiões, promovendo um atendimento equitativo e eficaz para toda a população de Maripá de Minas.





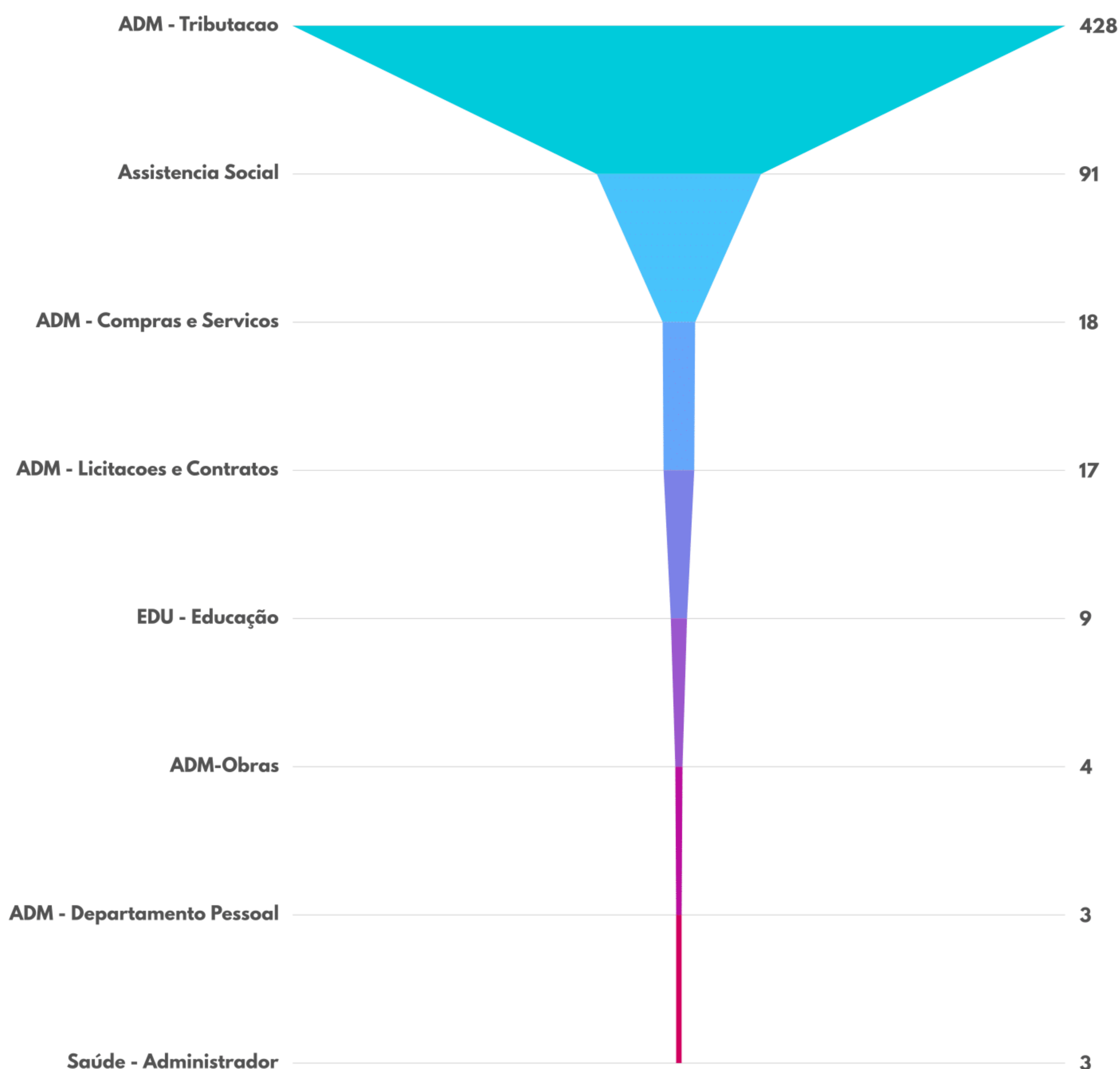
RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO DOS SERVIDORES EXEMPLARES DE MARIPÁ DE MINAS EM 2023

Este relatório celebra os 20 servidores públicos da Prefeitura de Maripá de Minas que mais se destacaram em 2023 pela quantidade de atendimentos realizados através da ferramenta "Atende Cidadão". Estes servidores exemplificam dedicação, eficiência e responsabilidade, contribuindo significativamente para fortalecer a relação entre o governo e a população. Seu trabalho não só atendeu, mas muitas vezes superou as expectativas dos cidadãos, elevando o padrão de atendimento e eficiência na cidade. A Prefeitura expressa profunda gratidão e reconhecimento a esses servidores, verdadeiros pilares da comunidade, cujo empenho molda o presente e o futuro de Maripá de Minas.



ANÁLISE QUANTITATIVA DOS ATENDIMENTOS DOS SETORES DA PREFEITURA DE MARIPÁ DE MINAS EM 2023

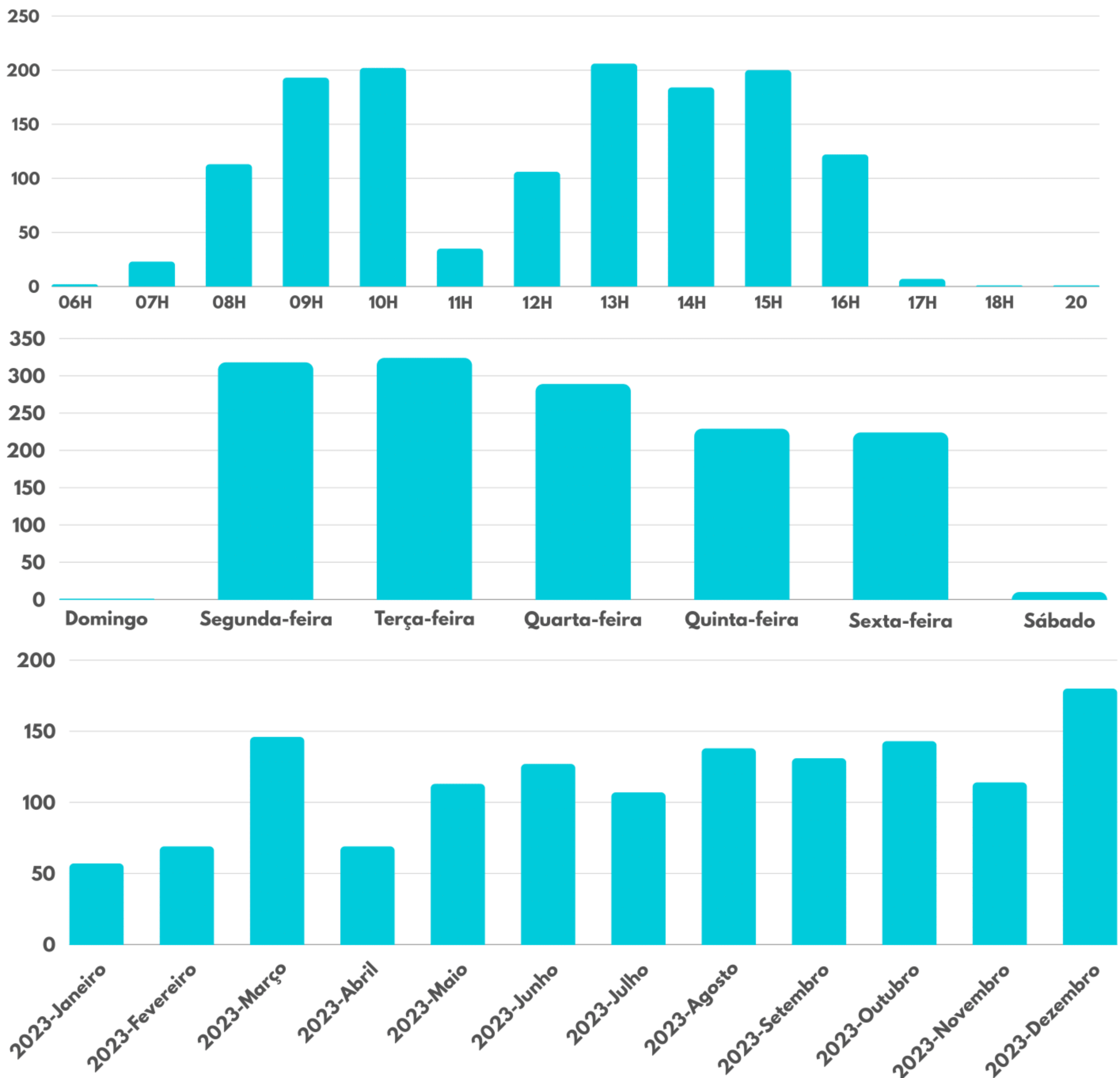
Este relatório apresenta um panorama do desempenho dos setores da Prefeitura de Maripá de Minas em 2023, destacando a quantidade de atendimentos realizados por cada um, conforme registrado pela ferramenta "Atende Cidadão". Ele aborda setores como gestão urbana, saúde, educação e serviços sociais, demonstrando a contribuição de cada um no atendimento das demandas da comunidade. Este levantamento quantitativo reflete o esforço e empenho dos setores da Prefeitura em responder às necessidades dos cidadãos de Maripá de Minas, servindo também como uma referência para planejamentos e melhorias futuras na administração municipal.





ANÁLISE DOS PADRÕES DE DEMANDA NA FERRAMENTA 'ATENDE CIDADÃO': HORÁRIOS, DIAS E MESES DE MAIOR ATIVIDADE EM 2023

Este relatório analisa os horários, dias da semana e meses em que a ferramenta "Atende Cidadão" da Prefeitura de Maripá de Minas registrou o maior volume de chamados em 2023. Revela os horários de pico durante o dia, os dias da semana com mais atividade e os meses com maior número de solicitações. Esta análise ajuda a Prefeitura a entender melhor quando os cidadãos mais utilizam a plataforma, permitindo otimizar a alocação de recursos e melhorar a resposta às demandas da comunidade. Esse entendimento dos padrões de demanda é fundamental para aprimorar a eficácia e eficiência dos serviços municipais ao longo do ano.





Conclusão do Relatório Anual da Ferramenta 'Atende Cidadão' - Prefeitura de Maripá de Minas



Após uma análise detalhada do uso da ferramenta "Atende Cidadão" em 2023, estamos orgulhosos em compartilhar conclusões significativas que refletem o compromisso contínuo da Prefeitura de Maripá de Minas com a eficiência, transparência e responsividade no atendimento às necessidades da nossa comunidade.



Neste ano, observamos uma demanda consistente e crescente de chamados, distribuídos de forma equilibrada ao longo dos meses, com um pico notável em março. Os dados mostram que a maior parte dos chamados foi realizada nos horários da manhã, especialmente entre 9h e 10h, e durante os dias úteis da semana, com uma concentração mais alta nas terças e quartas-feiras.



Entre os grupos de atendimento, o setor de "ADM - Tributação" se destacou com o maior número de chamados, seguido pela "Assistência Social", evidenciando áreas de alta interação com a população. No que tange às localizações, a distribuição geográfica dos chamados indica um alcance abrangente da ferramenta, cobrindo diversas comunidades e regiões da cidade.



Os dados por categoria de atendimento mostram que as solicitações mais frequentes foram para "Requerimento de Trator" e "Certidões Negativas de Débitos", destacando as necessidades específicas da população e os serviços mais procurados.



Este relatório, reforçado pelos dados e análises detalhadas, é um testemunho da vitalidade e eficácia da plataforma "Atende Cidadão". Ele não apenas reflete a dedicação dos nossos servidores públicos e a eficiência dos nossos setores, mas também aponta para áreas onde podemos melhorar e expandir nossos serviços.



À medida que avançamos, esses insights serão inestimáveis na orientação de nossas estratégias e no aprimoramento da nossa capacidade de atender prontamente às necessidades dos cidadãos de Maripá de Minas. Estamos comprometidos em utilizar essas informações para continuar proporcionando um serviço público de qualidade, transparente e acessível para todos.



EXPANDINDO O USO DA FERRAMENTA 'ATENDE CIDADÃO' PARA UMA GESTÃO PÚBLICA MAIS EFICIENTE E SUSTENTÁVEL

À medida que a Prefeitura de Maripá de Minas continua a avançar em direção a uma gestão mais eficiente e sustentável, a expansão do uso da ferramenta "Atende Cidadão" para todos os setores da prefeitura torna-se não apenas uma oportunidade, mas uma necessidade. Esta plataforma, já bem-sucedida em áreas específicas, possui potencial para transformar radicalmente a forma como a administração municipal opera, trazendo benefícios significativos em termos de eficiência, transparência e sustentabilidade.

Uma das funcionalidades mais promissoras da "Atende Cidadão" é a assinatura eletrônica, que permite a execução de processos e a aprovação de documentos de forma totalmente digital. Esta tecnologia não só agiliza as operações internas, mas também é um passo crucial para alcançarmos o objetivo de zero papel, reduzindo significativamente o impacto ambiental da prefeitura.

A implementação plena da "Atende Cidadão" em todos os setores requer um plano interno cuidadosamente elaborado, que inclua a capacitação dos funcionários, a adaptação dos processos existentes e a definição de novos prazos e metas. Este plano deve ser orientado por uma visão clara dos benefícios a longo prazo, tais como a melhoria na qualidade do atendimento ao cidadão, a redução de custos operacionais e o avanço na preservação ambiental.

É fundamental que a prefeitura defina etapas e prazos claros para a implementação total da plataforma. O processo deve começar com a integração gradativa em setores ainda não abrangidos, acompanhada de uma avaliação contínua para ajustar e melhorar o sistema conforme necessário. A transição para um modelo de gestão totalmente digital é uma jornada que requer comprometimento, mas os resultados prometem transformar Maripá de Minas em um exemplo de eficiência e inovação no setor público.

Portanto, conclamamos a todos os setores da Prefeitura de Maripá de Minas a abraçarem esta oportunidade de modernização e a trabalharem juntos para a implementação completa da ferramenta "Atende Cidadão". Com este esforço conjunto, podemos alcançar um governo mais eficiente, transparente e sustentável, estabelecendo um novo padrão de excelência na administração pública.