



RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL Nº.0001/2025

Encaminhado ao Gabinete do Prefeito – A/C Sra. Ana Clara

Data: 13 de maio de 2025

Responsável: Robson Alves Ferreira – Ouvidor Geral do Município

Prezada Sra. Ana Clara,

Cumprimentando-a cordialmente, apresento, por meio deste, relatório de manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de São Gotardo no período recente, com o intuito de contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos prestados por esta municipalidade.

Manifestações Recebidas:

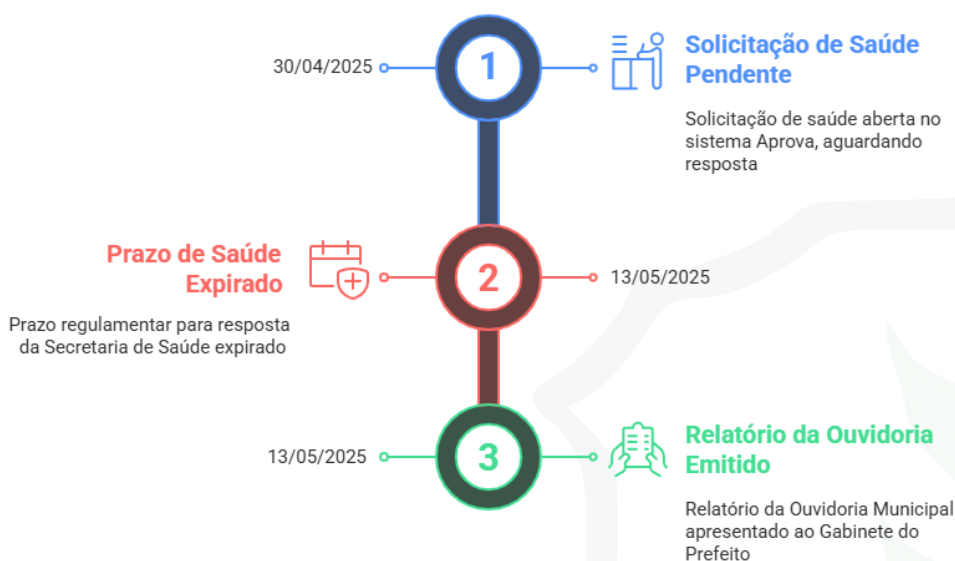
- **02 reclamações** relativas a **lotes urbanos em estado de abandono**;
- **02 reclamações** envolvendo a empresa **ARX – Coleta de Resíduos Sólidos**, sendo **01 referente à conduta verbalmente agressiva** de servidor da empresa contra munícipe;
- **01 reclamação** referente à **Secretaria Municipal de Saúde**;
- **01 reclamação** relativa a serviços da **Secretaria de Obras na zona rural**;
- **02 reclamações** direcionadas ao atendimento e estrutura do **CAC – Centro de Atendimento ao Cidadão**.

Distribuição de Reclamações Recebidas



**Situações com resposta pendente ou insatisfatória:**

- **Secretaria Municipal de Saúde:** até a presente data **não houve manifestação oficial** quanto ao memorando protocolado e tampouco houve movimentação no sistema Aprova em relação à solicitação aberta no dia **30/04/2025**. Cabe destacar que o **prazo regulamentar encerra-se em 13/05/2025**, demandando especial atenção à necessidade de resposta formal no prazo legal.
- **Secretaria de Obras:** houve manifestação por meio de resposta ao memorando enviado. No entanto, o conteúdo foi considerado **genérico e insatisfatório**, pois **não apresentou datas, cronogramas ou informações objetivas** que permitam uma resposta adequada ao solicitante, conforme exigem os preceitos legais e os princípios da transparência administrativa.

Principais Marcos do Relatório da Ouvidoria Municipal de São Gotardo**Considerações finais:**

Diante do exposto, esta Ouvidoria solicita atenção redobrada dos secretários municipais quanto aos **prazos de resposta** e à **qualidade das informações prestadas** em retorno às manifestações dos cidadãos. Reforçamos a necessidade de



que tais respostas sejam completas, contendo: **datas, cronogramas, esclarecimentos técnicos e documentos comprobatórios**, sempre que aplicável.

Nosso objetivo comum é tornar a Ouvidoria um canal legítimo e eficaz de escuta e resposta ao cidadão, fortalecendo a credibilidade da gestão pública e promovendo melhorias concretas nos serviços ofertados à população de São Gotardo.

Certo de contar com a habitual compreensão e apoio, coloco-me à disposição para esclarecimentos adicionais.

Solicitações Adicionais:

- Marketing:

1. Site

- 1.1 Incluir a Ouvidoria no Acesso Rápido em posições iniciais, com link para a página da ouvidoria item 1.3.



- 1.2 Criar Vídeo demonstrativo de acesso externo para inclusão de solicitação à ouvidoria pelo cidadão com a comunicação Autoatendimento 24 horas 7 dias por semana. O vídeo será colocado na página da ouvidoria no site da prefeitura item 1.3.



1.3 Criar a página da ouvidoria: <http://saogotardo.mg.gov.br/ouvidoria>



FALE COM A OUVIDORIA:



AUTOATENDIMENTO 24 HORAS

A Ouvidoria Municipal de São Gotardo agora conta com autoatendimento digital: você pode registrar sua manifestação de forma rápida e segura acessando o portal saogotardo.aprova.com.br. Veja o vídeo com o passo a passo e saiba como utilizar esse serviço com facilidade.

Solicitação >>



HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda à Sexta das 12h às 17h



ouvidoria@saogotardo.mg.gov.br



(34) 3676-0800



(34) 3676-0800



Prefeitura Municipal de São Gotardo
R. Profa. Maria Coeli Franco, 13 - Centro, São Gotardo - MG



2. Redes Sociais

2.1 Criativos Instagram:

- 2.1.1 Fale com a Ouvidoria;
- 2.1.2 Canais de comunicação;
- 2.1.3 Horário de atendimento;
- 2.1.4 Autoatendimento 24 horas / 7 dias por semana;
- 2.1.5 Ouvidoria x LGPD (Sigilo x Confiabilidade);

3. Chatbot Whatsapp

- 3.1 Criação e programação do Chatbot da ouvidoria visando automatizar demandas e facilitar o trabalho do ouvidor;

- Secretarias:

- 1. Reforçar junto às secretarias a importância e compromisso da Ouvidoria, solicitar junto a elas o cumprimento dos prazos legais;

A Ouvidoria Municipal de São Gotardo é um canal essencial de diálogo entre a população e a Administração Pública. Para que esse elo seja eficiente e respeitado, é indispensável o cumprimento rigoroso dos prazos legais e regimentais por parte das secretarias, bem como a apresentação de respostas completas, consistentes e fundamentadas.

As manifestações recebidas – sejam reclamações, denúncias, solicitações ou sugestões – representam demandas legítimas da sociedade. Para atendê-las com a devida seriedade, é fundamental que as secretarias forneçam informações claras, contendo **dados objetivos, cronogramas de execução, prazos realistas, justificativas técnicas** e, sempre que possível, **documentos comprobatórios**.

Respostas genéricas, evasivas ou entregues fora do prazo prejudicam a credibilidade da Ouvidoria e, por consequência, de toda a Administração Pública. Além disso, dificultam o atendimento ao cidadão, minam a confiança institucional e podem gerar a reabertura de processos, retrabalho e desgaste junto à população.

Reforçamos, portanto, a necessidade de **compromisso e colaboração ativa** das secretarias para que a Ouvidoria continue sendo um instrumento legítimo de **transparência, participação social e melhoria da gestão pública**.

Atenciosamente,
Robson Alves Ferreira
Ouvidor Geral do Município de São Gotardo