

RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL Nº.0002/2025

São Gotardo, 4 de agosto de 2025.

Responsável: Robson Alves Ferreira – Ouvidor Geral do Município

Prezados(as) cidadãos(ãs) de São Gotardo,

Com os mais cordiais cumprimentos, a Ouvidoria Geral do Município de São Gotardo apresenta o **Relatório Mensal referente ao mês de julho de 2025**, em cumprimento ao compromisso com a **transparência, a responsabilidade pública e a participação cidadã**.

Este relatório visa prestar contas de forma clara e objetiva à sociedade sobre as **demandas recebidas, os atendimentos realizados, os processos instaurados e os encaminhamentos promovidos junto às secretarias municipais**, destacando os números, as naturezas das manifestações e os principais temas que impactam o dia a dia da nossa comunidade.

Ressaltamos que a Ouvidoria é **um canal seguro e protegido, que atua como ponte entre o cidadão e a gestão pública**, garantindo o direito de todos serem ouvidos e obterem respostas fundamentadas dentro dos prazos legais, conforme estabelece a **Lei Federal nº 13.460/2017** (Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos).

Agradecemos a confiança dos cidadãos que utilizaram nossos canais durante este mês, bem como o empenho das secretarias e servidores públicos que colaboraram para a solução das demandas apresentadas, demonstrando que a **Ouvidoria não é um setor punitivo, mas sim um instrumento de diálogo, participação e melhoria contínua da gestão pública**.

Contamos sempre com a participação ativa de cada munícipe, pois juntos construímos uma **São Gotardo mais justa, eficiente e transparente**.

Desejamos uma excelente leitura e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

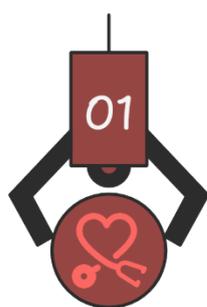
DESTAQUES DE JULHO / 2025

Direcionamento das Manifestações

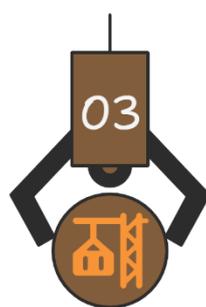
Total: 09 Manifestações Recebidas:

- 01 direcionadas à **Secretaria de Saúde**;
- 03 direcionadas à **Secretaria de Obras Públicas**;
- 01 direcionada ao **Gabinete do Prefeito**;
- 02 direcionada à **Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente**;
- 02 direcionada à **Secretaria de Planejamento e Gestão**;

Manifestações por Secretaria



**Secretaria
de Saúde**



**Secretaria
de Obras
Públicas**



**Gabinete do
Prefeito**



**Agricultura e
Meio
Ambiente**



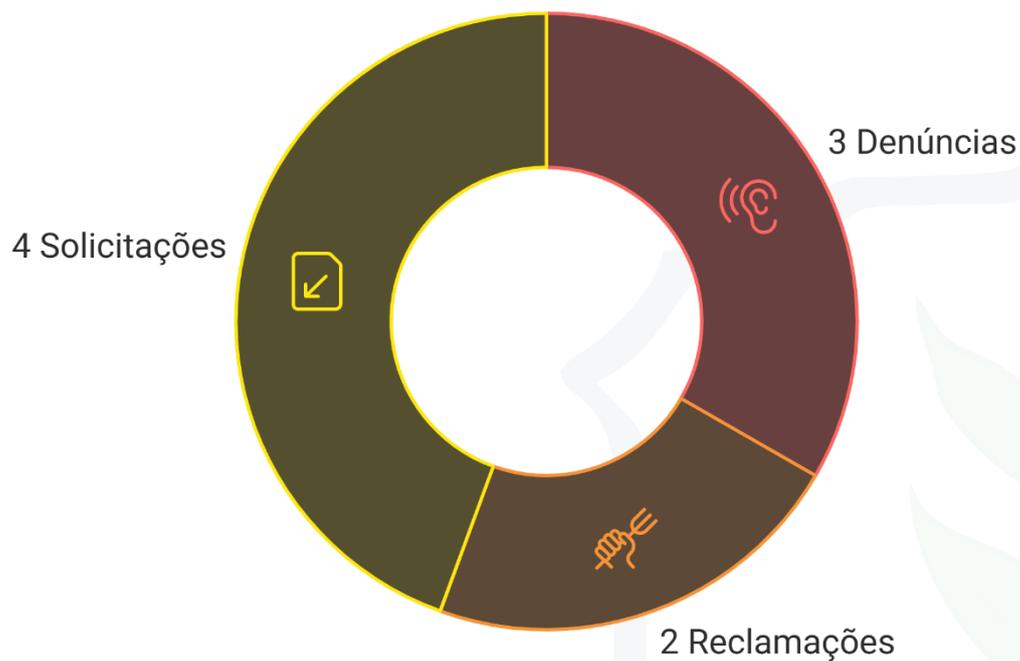
**Planejamento
e Gestão**



Tipos de Manifestações Recebidas:

- **03** manifestações de **Denúncias**;
- **02** manifestações de **Reclamação**;
- **04** manifestações de **Solicitação**;
- **0** manifestação de **Sugestão**;

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PROCESSO





Demandas Recebidas por Mídia:

- **06** manifestações recebidas **Presencialmente**;
- **07** manifestações recebidas através do **Whatsapp**;
- **03** manifestações recebidas através de **Ligação**;
- **02** manifestações recebidas através do **Sistema**;

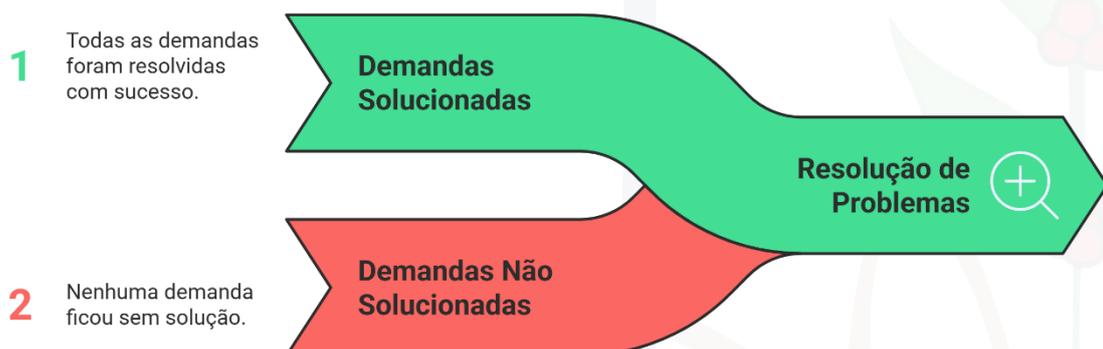
Canal de Comunicação Utilizado



Demandas por Resultados:

- **09** manifestações **Solucionadas**;
- **00** manifestação **Não Solucionada**;

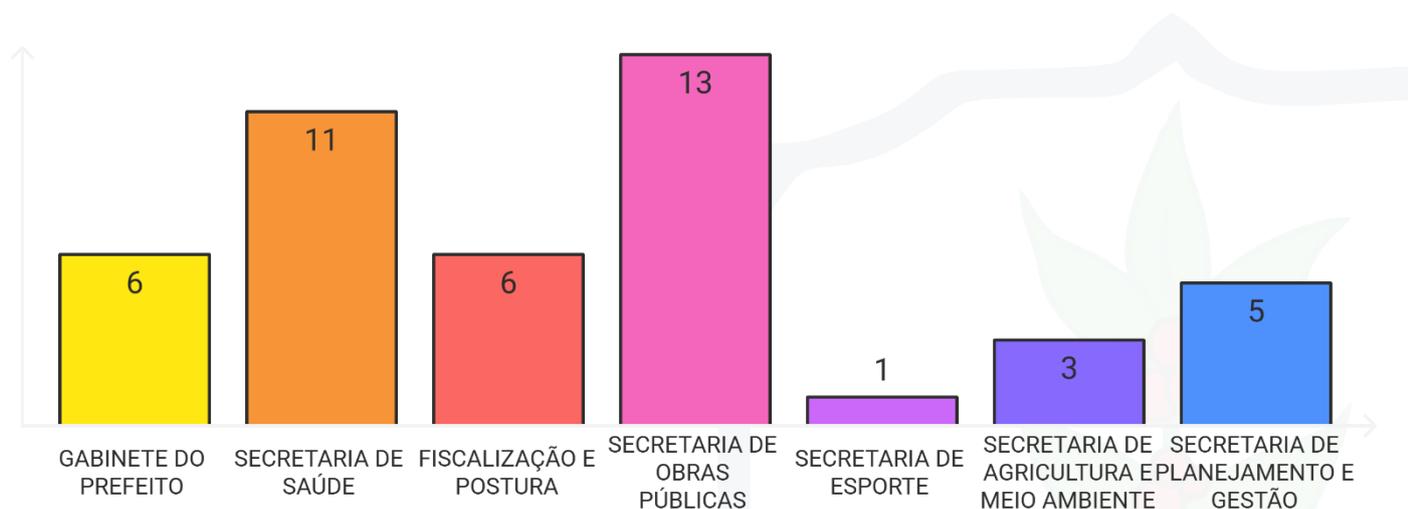
Eficiência na Resolução de Demandas



Ranking das manifestações Secretarias/Autarquias – 2025

- **11** manifestações recebidas **Secretaria de Saúde;**
- **13** manifestações recebidas **Secretaria de Obras Públicas;**
- **06** manifestações recebidas **Coordenação de Fiscalização e Postura;**
- **06** manifestações recebidas **Gabinete do Prefeito;**
- **05** manifestações recebidas **Secretaria de Planejamento e Gestão;**
- **01** manifestação recebida **Secretaria de Esporte;**
- **03** manifestações recebida **Secretaria de Agricultura e Meio**

Ambiente;



Ranking de Manifestações de Secretarias/Autarquias 2025



Situações com prazos prescritos ou insatisfatórios:

Total: 00 Manifestações

- **00** manifestações recebidas com prazo de resposta **Prescrito**;
- **00** manifestação recebidas **Sem Solução ou Resposta Insatisfatória**

Status das Reclamações

**Resposta
Insatisfatória**

01



Prazo Expirado

04

Destaques:

1. Durante o mês de julho de 2025, a Ouvidoria Municipal de São Gotardo registrou manifestações distribuídas em denúncias (violação de dados (LGPD), crime ambiental com queimadas irregulares), reclamações (lotes vagos com mato e lixo, dificuldade no agendamento de consultas, falta de varrição de ruas, desconto em juros e multas em impostos), solicitações (trânsito e sinalização viária, recolhimento de cães soltos). Os temas se concentraram em limpeza urbana, meio ambiente, saúde e trânsito, refletindo as necessidades cotidianas do município e o compromisso da Ouvidoria em atuar para a resolução e encaminhamento das demandas em diálogo com as secretarias competentes.

2. No mês de julho de 2025, a Ouvidoria Municipal de São Gotardo não registrou demandas não solucionadas pelas Secretarias.

3. A Ouvidoria Geral do Município de São Gotardo agradece às Secretarias pelo cumprimento dos prazos no mês de julho e ressalta a importância de tal cumprimento rigoroso dos prazos legais estabelecidos para resposta às manifestações encaminhadas a cada secretaria, conforme prevê a Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos) e demais normativos aplicáveis.

A Ouvidoria permanece à disposição para alinhamentos necessários, prezando sempre pela cooperação institucional e melhoria contínua dos serviços prestados à população de São Gotardo.



Relatório de Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria Municipal de São Gotardo – Período Acumulado 2025

Perguntas realizadas através do Google Forms, enviadas apenas aos solicitantes (usuários) após a conclusão dos processos na Ouvidoria.

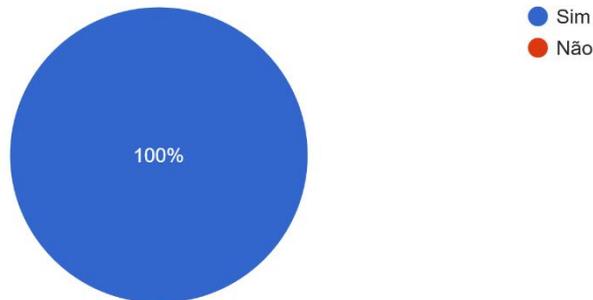
Perguntas:

1. A sua solicitação foi atendida?
2. Como você avalia o serviço oferecido para registro de denúncias, reclamações, e demais solicitações?
3. Como você qualifica o tratamento e o interesse demonstrados pelo servidor que te atendeu?
4. Como você avalia o atendimento do servidor da Ouvidoria Geral de São Gotardo?
5. Como você avalia o prazo de atendimento da Ouvidoria para solucionar a sua manifestação?
6. Você entraria em contato novamente com a Ouvidoria e recomendaria para conhecidos?
7. Você acha que a Ouvidoria contribuiu para a melhoria da prestação dos serviços públicos?
8. Último campo livre para o usuário deixar um comentário.



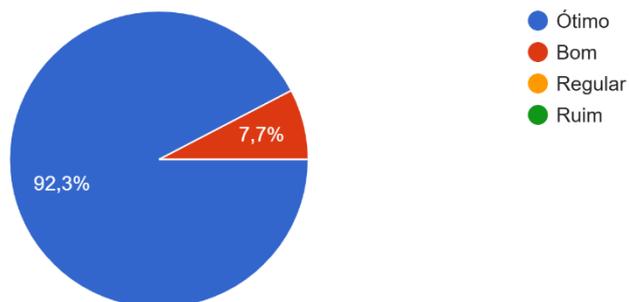
A sua solicitação foi atendida?

13 respostas



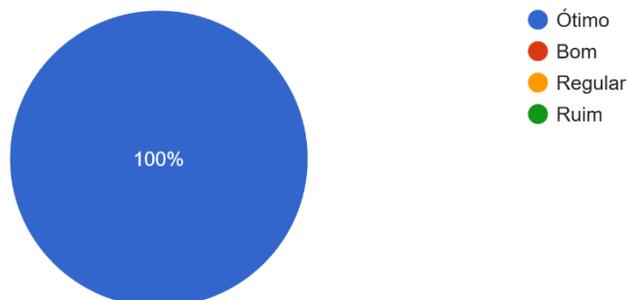
Como você avalia o serviço oferecido para registro de denúncias, reclamações, e demais solicitações?

13 respostas



Como você qualifica o tratamento e o interesse demonstrados pelo servidor que te atendeu?

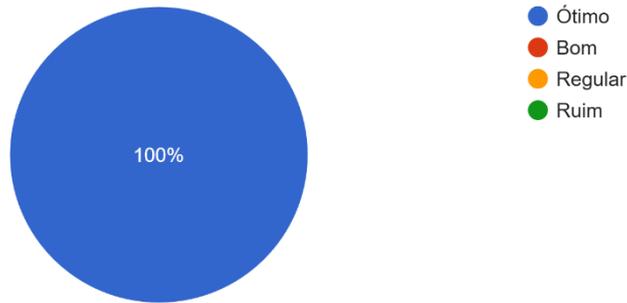
13 respostas





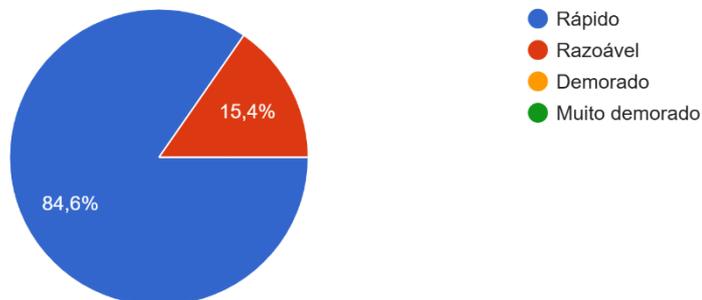
Como você avalia o atendimento do servidor da Ouvidoria Geral de São Gotardo?

13 respostas



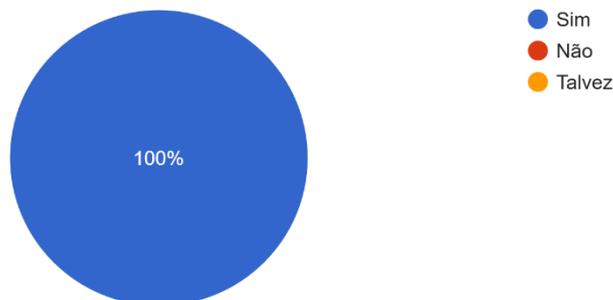
Como você avalia o prazo de atendimento da Ouvidoria para solucionar a sua manifestação?

13 respostas



Você entraria em contato novamente com a Ouvidoria e recomendaria para conhecidos?

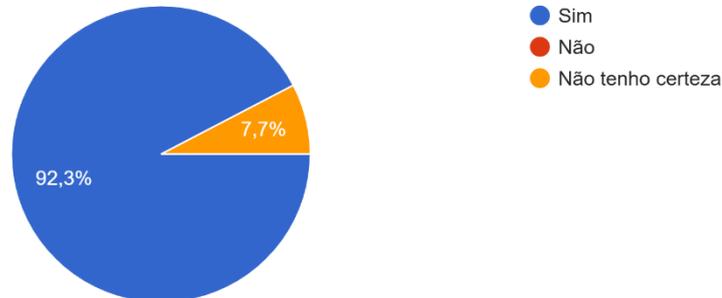
13 respostas





Você acha que a Ouvidoria contribuiu para a melhoria da prestação dos serviços públicos?

13 respostas



Obrigado por participar! Sua opinião é muito importante para nós. Deixe aqui suas críticas, sugestões ou elogios para que a Ouvidoria possa prestar um serviço de excelência ao cidadão.

9 respostas

muito atenciosos no atendimento e atenderam meu pedido de arrumar os buracos na rua, parabéns ao prefeito pela iniciativa de ter ouvidoria aqui

Solicitei acesso a informações e fui prontamente atendido. Fiquei surpreso com a educação e solicitude. parabéns ao prefeito.

Serviço muito prático, obrigado!

Gostei muito, para o crescimento da cidade foi uma excelente ideia a ouvidoria
Parabens

Serviço ótimo. Estão de parabéns 🍌

Fui atendida com presteza e cordialidade. Minha demanda foi atendida integralmente e o atendente se dispôs a procurar informações adicionais otimizando o atendimento.

Excelente profissional 🍌🍌

O Canal é muito importante para que o cidadão possa expressar e ser ouvido a suas solicitações e ter um serviço de excelência como todos gostariam de ter.

No meu caso fiz a reclamação por não achar justo o Transporte de uma Van(Placa-QXH-1757) que não traz conforto algum aos pacientes em tratamento oncológico em Barretos.

Acho que essa Van placa sitada a cima tem que ser revisto para as viagens a Barretos.

Desde já agradeço pela atenção. 🙏

se n fosse a ouvidoria eu estaria apertada sem dinheiro mas consegui tirar minha identidade e sacar aposentadoria



Apoio da Ouvidoria na Implementação do Sistema NotPaper

Durante o mês de julho de 2025, a Ouvidoria Municipal teve participação ativa no processo de implantação do sistema eletrônico de processos administrativos NotPaper (www.notpaper.com.br), contribuindo diretamente para a modernização da gestão documental do Município.

A Ouvidoria tem auxiliado na estruturação dos fluxos internos, orientação aos novos usuários, adaptação das rotinas dos setores ao ambiente digital e mapeamento de procedimentos para serem automatizados na plataforma. Além do suporte técnico inicial, a Ouvidoria vem atuando como ponto de apoio permanente para dúvidas operacionais, contribuindo para o uso adequado, simplificado e padronizado da ferramenta por todas as secretarias.

Essa colaboração tem permitido maior integração entre os setores, agilidade nos trâmites, transparência e segurança nas comunicações internas, reforçando o compromisso institucional com a melhoria da gestão pública e inovação tecnológica.

A Ouvidoria permanece à disposição para orientações e acompanhamento das Secretarias e Setores para a conclusão deste trabalho, reafirmando nosso compromisso com a transparência e o respeito ao cidadão.

São Gotardo, Minas Gerais, 4 de julho de 2025.

Atenciosamente,

Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral

 ouvidoria@saogotardo.mg.gov.br |  (34) 3676-0800