

RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL Nº.0005/2025

São Gotardo, 08 de outubro 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 setembro 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 SETEMBRO / 2025

Direcionamento das Manifestações

Total: 19 Manifestações Recebidas:

- **10** direcionadas à **Secretaria de Saúde;**
- **02** direcionadas à **Secretaria de Educação;**
- **03** direcionada à **Secretaria de Planejamento e Gestão;**
- **03** direcionada à **Coordenação de Fiscalização e Postura;**
- **01** direcionada ao **Gabinete do Prefeito;**

Distribuição de Manifestações

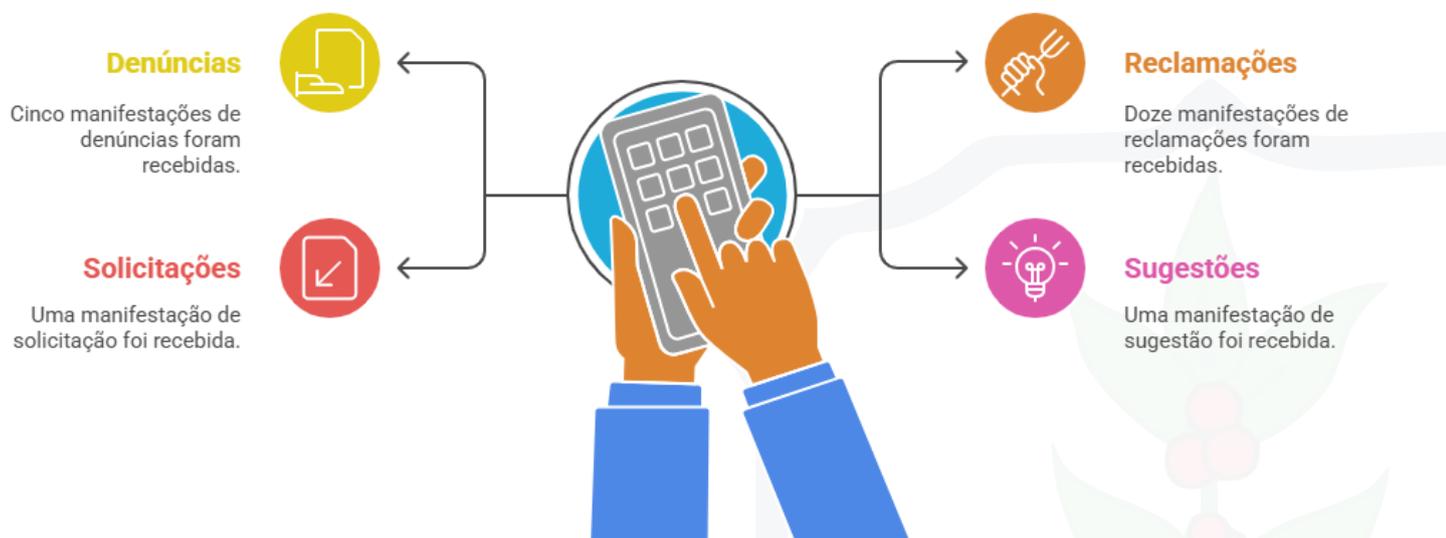




Tipos de Manifestações Recebidas:

- **05** manifestações de **Denúncias**;
- **12** manifestações de **Reclamação**;
- **01** manifestação de **Sugestão**;
- **01** manifestação de **Solicitação**;

Tipos de Manifestações





Demandas Recebidas por Mídia:

- **03** manifestações recebidas **Presencialmente**;
- **01** manifestações recebida por **Telefone**;
- **06** manifestações recebidas através do **Whatsapp**.

Manifestações Recebidas



Demandas por Resultados:

- **17** manifestações **Solucionadas**;
- **02** manifestação **Não Solucionadas**;



Ranking das manifestações Secretarias/Autarquias – 2025

- **26** manifestações recebidas **Secretaria de Saúde;**
- **15** manifestações recebidas **Secretaria de Obras Públicas;**
- **10** manifestações recebidas **Coordenação de Fiscalização e Postura;**
- **07** manifestações recebidas **Gabinete do Prefeito;**
- **09** manifestações recebidas **Secretaria de Planejamento e Gestão;**
- **04** manifestações recebida **Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente;**
- **01** manifestação recebida **Secretaria de Esporte;**
- **02** manifestações recebidas **Secretaria de Educação.**





Situações com prazos prescritos ou insatisfatórios:

Total: 04 Manifestações

Setor	Status	Dias
Secretaria de Obras	Fora do Prazo	2 dias
Secretaria de Saúde	Fora do Prazo	6 dias
Secretaria de Planejamento	Fora do Prazo	5 dias
Gabinete	Fora do Prazo	15 dias

RELATÓRIO DA RESULTADOS SISTEMA DE GESTÃO NOTPAPER

A adoção do sistema NotPaper representa um marco na gestão administrativa municipal, garantindo:

Digitalização e organização centralizada dos fluxos.

Economia de recursos e sustentabilidade.

Maior transparência e rastreabilidade documental.

A Ouvidoria desempenhou e continuará desempenhando papel fundamental nesse processo ao:

Auxiliar os servidores na utilização da ferramenta.

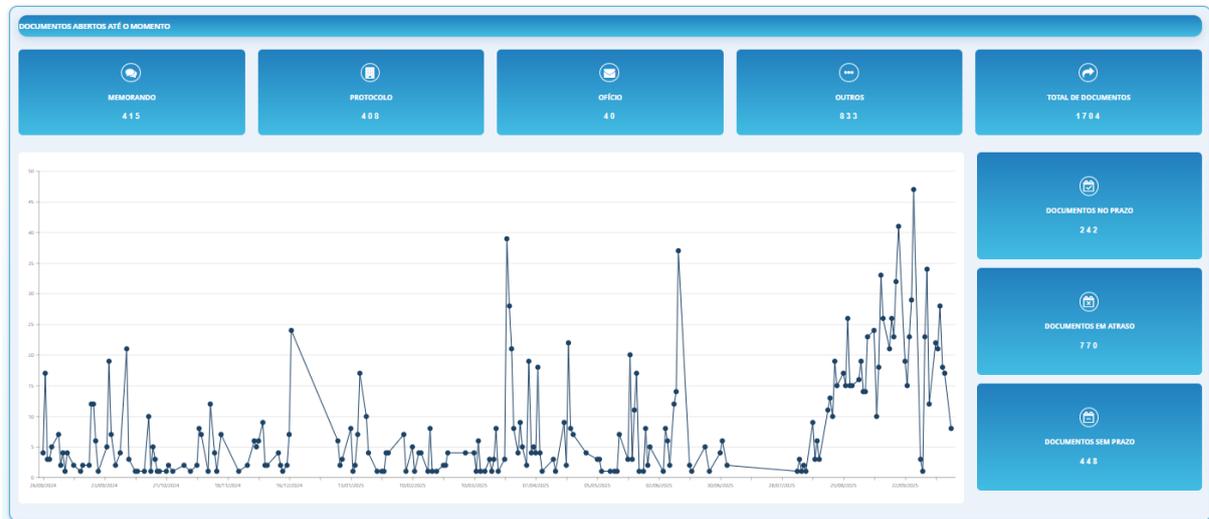
Realizar treinamentos e orientações.

Mapear fluxos específicos das secretarias.

Propor ajustes e incluir novos processos de acordo com a demanda das secretarias, setores ou da própria população.



Documentos e Gestão de Prazos



Segundo os painéis do sistema:

Total de documentos abertos: 1.704

Memorandos: 415

Protocolos: 408

Ofícios: 40

Outros: 833

Cumprimento de prazos:

Documentos no prazo: 242

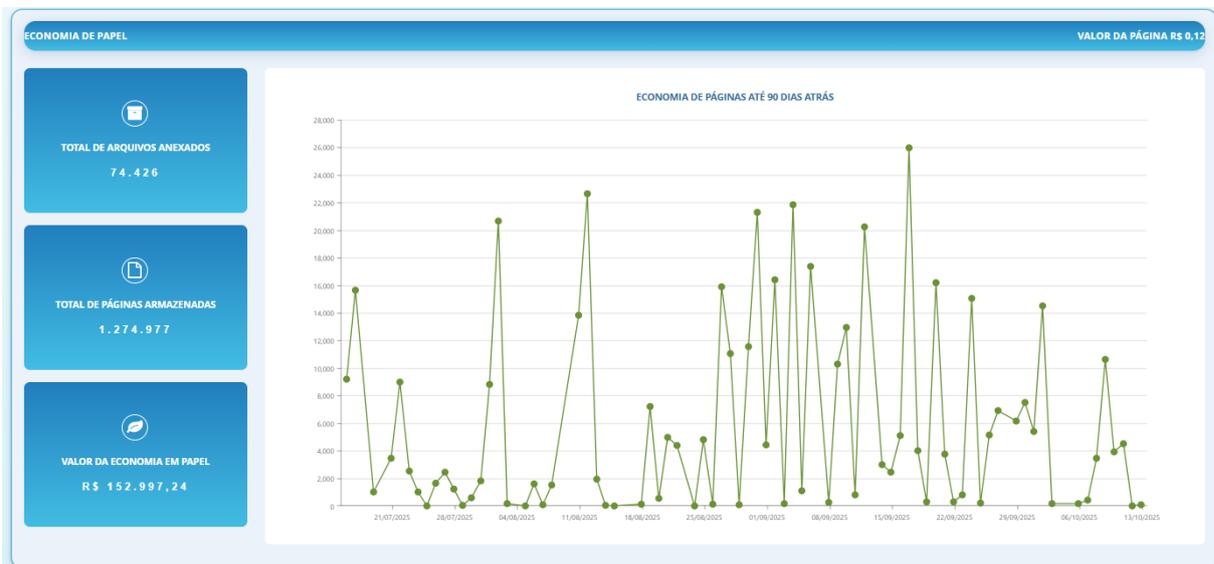
Documentos em atraso: 770

Documentos sem prazo: 448

📌 **Análise:** O número elevado de documentos em atraso (770) demanda reforço nas rotinas de acompanhamento e resposta, papel em que a Ouvidoria pode atuar como mediadora e orientadora junto às secretarias.



Economia de Papel e Sustentabilidade



Com a implantação do sistema digital, os resultados de agosto/2025 considerando os últimos 90 dias foram:

Total de arquivos anexados: 74.426

Total de páginas armazenadas: 1.274.977

Economia em papel: R\$ 152.997,24

Valor de referência da página: R\$ 0,12

✦ **Análise:** A economia gerada demonstra não apenas redução de custos, mas também impacto positivo ambiental, alinhado às práticas de sustentabilidade e modernização da gestão pública.

Fluxos Mais Utilizados (últimos 90 dias)

Memorando (433)

Memorando V1 (39)

Protocolo (181)

Memorando – versão antiga (119)

Ouvidoria (38)

Formulário (2)

Circular (10)

Categorias:

Recursos Humanos (4)

Tecnologia da Informação (2)

Protocolo (2)

Jurídico (2)

Processo Administrativo, Fiscalização e Posturas e Desenvolvimento Social (1 cada)

📌 **Análise:** O memorando é o fluxo mais utilizado, confirmando sua importância na rotina administrativa. A categoria Atendimento Social foi a mais demandada, o que evidencia maior interação entre a população e os serviços públicos nessa área.

Conclusão e Recomendações sobre o Notpaper:

Os resultados demonstram evolução significativa na gestão documental e na atuação da Ouvidoria. Entretanto, recomenda-se:

1. **Reforçar o acompanhamento de prazos**, reduzindo o número de documentos em atraso.
2. **Ampliar treinamentos sobre o NotPaper**, assegurando maior aderência dos servidores.
3. **Valorizar os resultados de economia de papel**, comunicando-os à população como ação de sustentabilidade e eficiência administrativa.

ANÁLISE E CONCLUSÃO – RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA GERAL – SETEMBRO/2025

O relatório referente ao mês de setembro de 2025 apresenta um panorama consistente da atuação da Ouvidoria Geral do Município de São Gotardo, evidenciando o fortalecimento das práticas de transparência, escuta ativa e controle social na administração pública municipal.

No período analisado, foram registradas 19 manifestações, distribuídas entre denúncias, reclamações, solicitações e sugestões, com predominância de reclamações (63%). Esse dado reflete a confiança crescente da população na Ouvidoria como canal legítimo de diálogo e resolução de conflitos entre o cidadão e a administração pública.

A Secretaria Municipal de Saúde continua sendo o setor com maior número de manifestações, representando mais da metade do total recebido, o que demonstra tanto o alto volume de demandas do setor quanto a sensibilidade dos serviços de saúde junto à população. Observa-se ainda que os temas mais recorrentes envolvem acesso a consultas, conduta de servidores, funcionamento do TFD e atendimento nas UBSs, reforçando a importância de aprimorar fluxos internos, capacitação humanizada e comunicação entre usuários e equipes.

Outros setores, como Planejamento e Gestão, Educação e Fiscalização e Posturas, também receberam manifestações relevantes, especialmente relacionadas à infraestrutura urbana, conduta funcional e condições de atendimento.

Em relação ao resultado das manifestações, destaca-se que 17 foram integralmente atendidas, representando 89% de resolutividade, indicador positivo que demonstra o comprometimento das secretarias e coordenadorias na prestação de respostas claras, fundamentadas e dentro dos prazos legais previstos na Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei da Ouvidoria).

Por outro lado, 2 manifestações permaneceram não atendidas, sendo uma por alteração legislativa municipal que retirou a obrigatoriedade de manutenção de calçadas pelos proprietários, e outra por ausência de comprovação documental da Secretaria de Saúde quanto à efetiva realização de atendimento, o que reforça a importância de melhorar o registro e a rastreabilidade dos atos administrativos.

Em síntese, o mês de setembro demonstrou efetividade e maturidade institucional na atuação da Ouvidoria, que se consolida como instrumento estratégico de gestão participativa e de aprimoramento dos serviços públicos.

Recomenda-se:

Manter o acompanhamento contínuo dos setores com maior volume de manifestações, especialmente a Secretaria de Saúde;

Reforçar junto às secretarias a obrigatoriedade de envio de comprovações documentais nas respostas encaminhadas;

Ampliar a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria, promovendo maior acesso da população;

Elaborar relatórios temáticos trimestrais para análise qualitativa das manifestações e proposição de melhorias setoriais.

Assim, conclui-se que a Ouvidoria Geral do Município vem cumprindo de forma satisfatória seu papel de mediação entre o cidadão e a gestão pública, fortalecendo a transparência, a accountability e o controle social como pilares da boa governança municipal.

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

Perguntas:

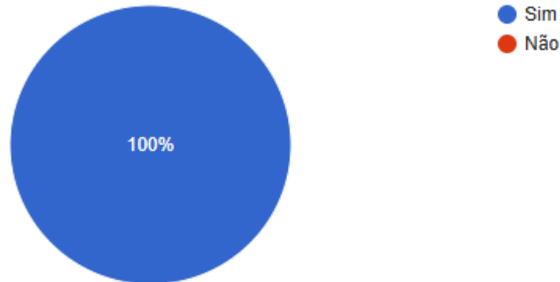
1. A sua solicitação foi atendida?
2. Como você avalia o serviço oferecido para registro de denúncias, reclamações, e demais solicitações?
3. Como você qualifica o tratamento e o interesse demonstrados pelo servidor que te atendeu?
4. Como você avalia o atendimento do servidor da Ouvidoria Geral de São 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?

Copiar gráfico

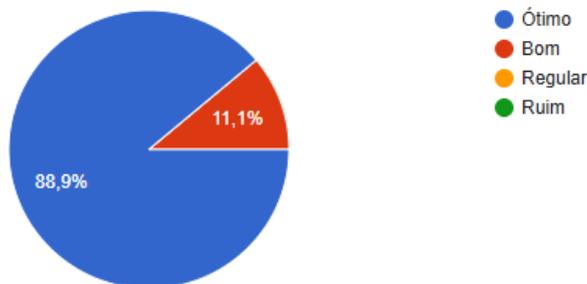
18 respostas



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

Copiar gráfico

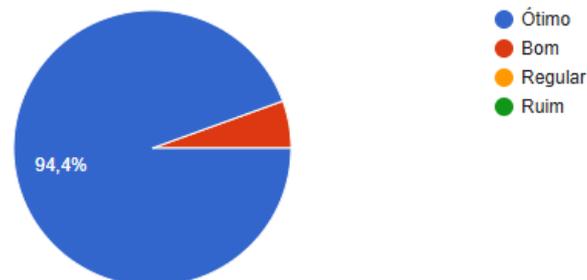
18 respostas



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

Copiar gráfico

18 respostas

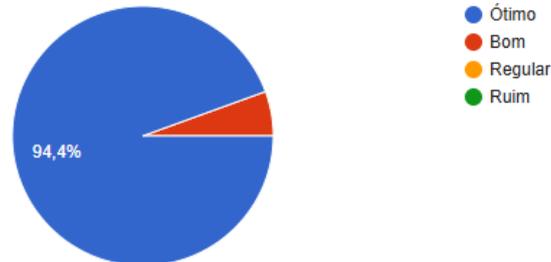




Como você avalia o atendimento do servidor da Ouvidoria Geral de São Gotardo?

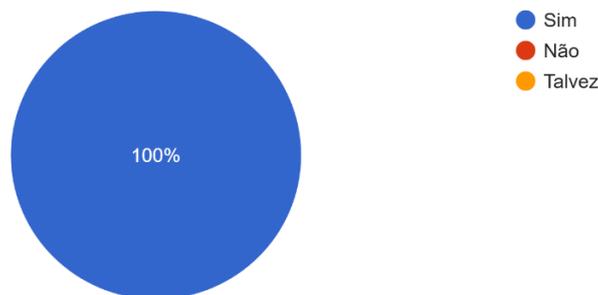
18 respostas

Copiar gráfico



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

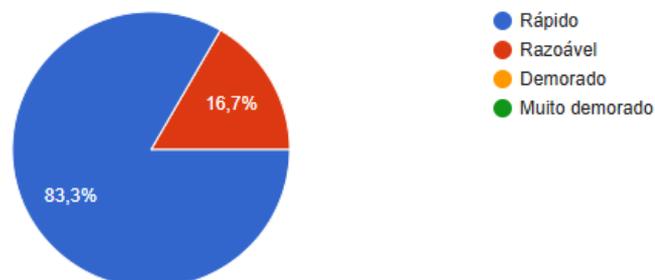
15 respostas



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

18 respostas

Copiar gráfico

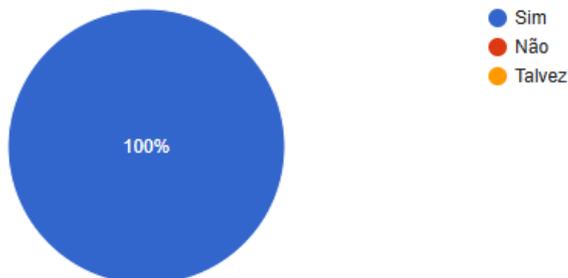




Você entraria em contato novamente com a Ouvidoria e recomendaria para conhecidos?

Copiar gráfico

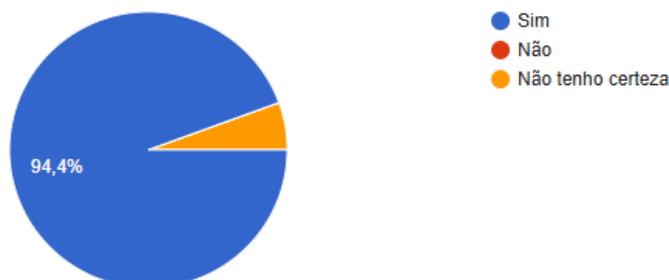
18 respostas



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

Copiar gráfico

18 respostas



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. 🙏



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.

12 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!

Boa tarde. Tô aqui pra agradecer. Já saiu as consultas pra mim, do Mateus, que tava parada, saiu. Graças a Deus, eu consultei hoje, ela amanhã vai fazer o RAIO-X, semana que vem, ele já vai fazer a consulta dele em Patos, mas ficou faltando do Mateus Braia, que é o meu neto, que fica comigo, e aí não me mandou dele. Mas aí como dele às vezes vai demorar mais um pouquinho, não sei, aí eu já tô agradecendo vocês, acredito que a dele também deve sair até semana que vem. Muito obrigada, viu? Bom trabalho pra vocês. Ta valendo o trabalho de vocês, foi muito bom.

No meu caso, era o lixo não era recolhido a quase uma semana e a resposta inicial foi: passa todos os dias na sua rua. Antes de responder isso, acho que o ideal é verificar por si se a informação é verdadeira. Segundo retorno foi: não é mais a prefeitura que faz a coleta de lixo. Ok, mas ela é responsável pela fiscalização desse serviço. Terceiro retorno, que foi hoje, me encaminharam um áudio de um homem meio que dando um risinho, dizendo que estava tudo limpinho, como que se a minha solicitação não tivesse fundamento. Se tivessem ido ontem, quando informei sobre o caso, teriam verificado por si. Mas, pelo menos, o problema foi resolvido. Fica aí então uma sugestão para evitar que outras pessoas se sintam zombadas

Gostei do serviço prestado de vocês.

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

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, 11 de outubro de 2025.

Atenciosamente,

Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral

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