



RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL Nº.0006/2025

São Gotardo, 07 de novembro 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 outubro 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.



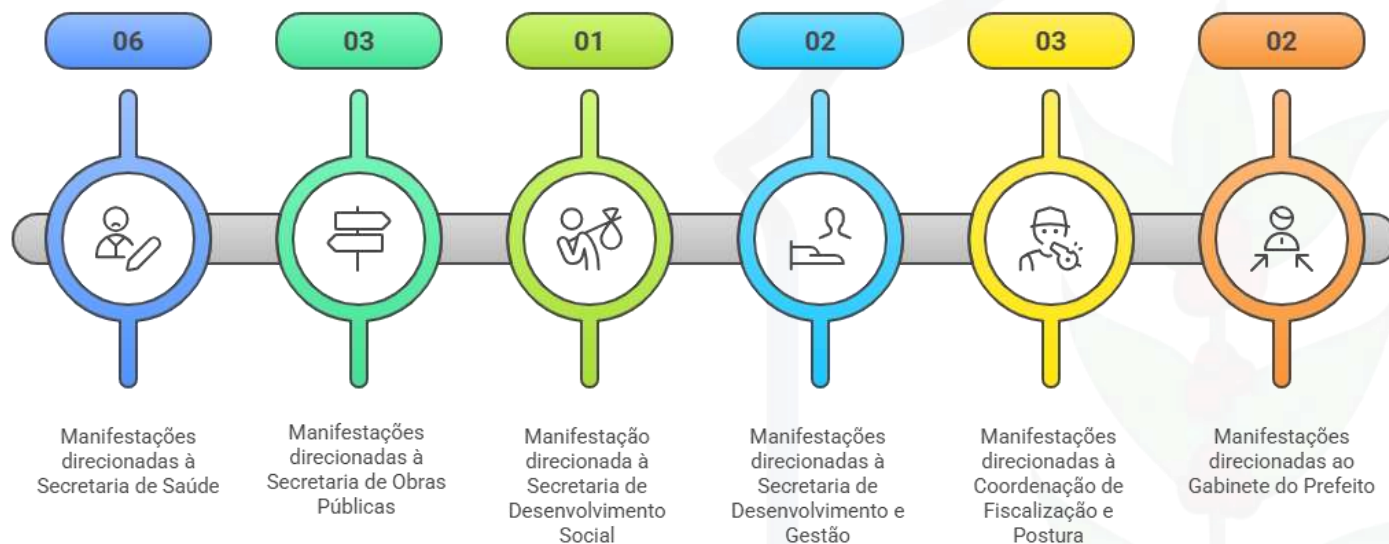
DESTAQUES DE OUTUBRO / 2025

Direcionamento das Manifestações

Total: 17 Manifestações Recebidas:

- **06** direcionadas à **Secretaria de Saúde;**
- **03** direcionadas à **Secretaria de Obras Públicas;**
- **01** direcionada à **Secretaria de Desenvolvimento Social;**
- **02** direcionada à **Secretaria de Desenvolvimento e Gestão;**
- **03** direcionada à **Coordenação de Fiscalização e Postura;**
- **02** direcionada ao **Gabinete do Prefeito;**

Distribuição de Manifestações por Departamento



Tipos de Manifestações Recebidas:

- **04** manifestações de **Denúncias**;
- **07** manifestações de **Reclamação**;
- **03** manifestações de **Solicitação**;
- **01** manifestação de **Sugestão**;
- **01** manifestação de **Elogio**;
- **01** manifestação de **Lei de Acesso à Informação**;

Manifestações da Ouvidoria



Demandas Recebidas por Mídia:

- **02** manifestações recebidas **Presencialmente**;
- **02** manifestações recebida por **Telefone**;
- **12** manifestações recebidas através do **Whatsapp**;
- **01** manifestação recebida através de e-mail.



Demandas por Resultados:

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





Ranking das manifestações Secretarias/Autarquias – 2025

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





Situações com prazos prescritos ou insatisfatórios:

Total: 03 Manifestações

Setor	Status	Dias
Secretaria de Obras	Fora do Prazo	15 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: 687

Protocolos: 255

Ofícios: 3

Outros: 297

Cumprimento de prazos:

Documentos no prazo: 256

Documentos em atraso: 675

Documentos sem prazo: 19

✦ **Análise:** O número elevado de documentos em atraso (675) 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: 91.590

Total de páginas armazenadas: 1.361.544

Economia em papel: R\$ 163.385,28

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 (617)

Memorando V1 (37)

Protocolo (214)

Memorando – versão antiga (53)

Ouvidoria (9)

Formulário (4)



Circular (1)

Categorias:

Recursos Humanos (4)

Tecnologia da Informação (3)

Protocolo (2)

Jurídico (2)

Desenvolvimento Social (1)

✦ **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 – OUTUBRO/2025

O relatório referente ao mês de outubro 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 17 manifestações, distribuídas entre denúncias, reclamações, solicitações e sugestões, com predominância de reclamações (41%). 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 36% 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.

Em relação ao resultado das manifestações, destaca-se que todas foram integralmente atendidas, representando 100% 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).

Em 16 de outubro de 2025, foi emitido o Memorando Circular nº 012/2025 – OUV/PMMGSG, encaminhado pela Ouvidoria-Geral do Município a todas as secretarias municipais, à Procuradoria-Geral, à Controladoria-Geral e ao Gabinete do Prefeito. O documento teve como objetivo reforçar a obrigatoriedade do cumprimento dos prazos legais para respostas às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria,

especialmente aquelas registradas por meio do Sistema Fala.BR e do Sistema Municipal de Ouvidoria (NotPaper).

A ação foi motivada por comunicação oficial da Controladoria-Geral da União (CGU), que alertou sobre recursos pendentes de resposta e reiterou o prazo máximo de cinco dias úteis para atendimento, conforme o art. 15, parágrafo único, da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação). A CGU também destacou que o descumprimento desses prazos pode configurar ilícito administrativo, sujeitando o agente público às sanções previstas em lei.

O memorando reforçou que as solicitações devem ser respondidas em até 15 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 mediante justificativa formal, e que recursos e pedidos de reconsideração devem ter resposta em até 5 dias úteis. Além disso, destacou a responsabilidade individual de cada secretaria pela emissão das respostas dentro do prazo, com comunicação obrigatória via sistema oficial e assinatura do responsável.

Foram também apresentadas as medidas internas que a Ouvidoria adotará em caso de descumprimento, incluindo:

Notificação ao cidadão sobre a ausência de resposta e a secretaria responsável;

Comunicação formal à CGU e à Controladoria-Geral do Município;

Registro da falha administrativa no sistema de Ouvidoria;

ncaminhamento de orientação ao cidadão sobre alternativas de recurso.

A emissão do Memorando Circular nº 012/2025 reforça o compromisso da Ouvidoria com a transparência, a eficiência e o cumprimento das normas legais, reafirmando o papel do órgão como instrumento de controle social e de fortalecimento da gestão pública participativa.



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

Durante o mês de outubro de 2025, a Ouvidoria-Geral do Município, em parceria com a Controladoria-Geral, iniciou a criação do Manual de Planejamento e Gestão Estratégica voltado às secretarias municipais. O objetivo principal é orientar, instruir e apoiar tecnicamente os gestores públicos na construção de planos estratégicos claros, documentados e alinhados aos princípios de eficiência, inovação e transparência na administração pública local.

A iniciativa surgiu após identificação, durante treinamento técnico promovido pela Controladoria-Geral, da ausência de planos de gestão formalizados por parte de diversas secretarias. Verificou-se que, embora muitos secretários possuísem diretrizes e metas de trabalho, essas práticas existiam apenas de forma verbal ou mental, sem registro sistematizado que possibilitasse acompanhamento, avaliação e integração entre as áreas da administração.

O Manual de Planejamento e Gestão Estratégica busca padronizar o processo de planejamento municipal, oferecendo ferramentas práticas e metodologias aplicáveis à realidade das secretarias, com foco em:

- Definição de objetivos, metas e indicadores de desempenho;
- Planejamento orçamentário e execução estratégica de ações;
- Monitoramento de resultados e prestação de contas;
- Fomento à cultura de gestão baseada em evidências e resultados;
- Promoção da transparência e do controle social sobre as políticas públicas.

Com esta ação, a Ouvidoria e a Controladoria reforçam o compromisso com o aperfeiçoamento da governança municipal, contribuindo para uma gestão mais estruturada, planejada e alinhada aos princípios da boa administração pública.



Durante o mês de novembro de 2025, a Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo apresentou proposta para regulamentação do fornecimento de declarações de comparecimento aos cidadãos que estiverem presentes em órgãos públicos municipais, seja para tratamento médico, acompanhamento de pacientes, participação em reuniões, solicitações de documentos ou quaisquer outros atendimentos oficiais.

A sugestão surgiu a partir de diversas manifestações recebidas pela Ouvidoria, relatando dificuldades e recusas injustificadas por parte de servidores e setores em emitir o referido documento, o que gerava transtornos aos cidadãos, especialmente no âmbito trabalhista e escolar.

Diante da relevância do tema e da necessidade de garantir segurança jurídica e padronização dos procedimentos, a proposta foi encaminhada à Procuradoria-Geral do Município, que elaborou e formalizou a Instrução Normativa nº 06/2025, posteriormente aprovada pelo Prefeito Municipal, Sr. Makoto Sekita.

A normativa estabelece como obrigatória a emissão da declaração de comparecimento a qualquer munícipe que compareça aos órgãos da administração pública municipal, desde que devidamente registrado o motivo da presença.

Com esta medida, a Prefeitura de São Gotardo, por meio da Ouvidoria-Geral e da Procuradoria-Geral do Município, reforça o compromisso com os direitos dos cidadãos, a transparência administrativa e a padronização dos atendimentos públicos, promovendo maior respeito e eficiência no relacionamento entre o poder público e a população.

Ao final reiteramos as recomendações de:

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.

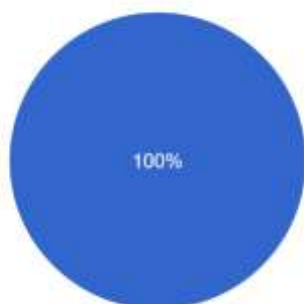
Perguntas:

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?

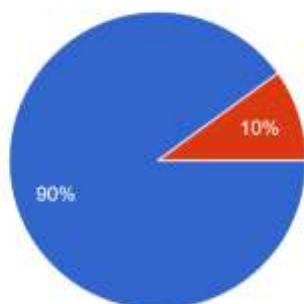
20 respostas



● Sim
● Não

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

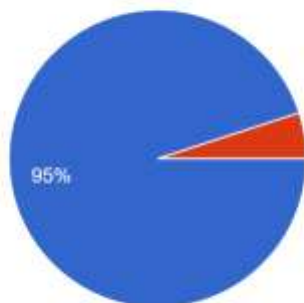
20 respostas



● Ótimo
● Bom
● Regular
● Ruim

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

20 respostas

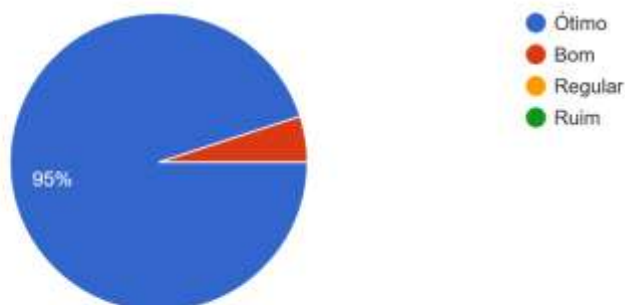


● Ótimo
● Bom
● Regular
● Ruim



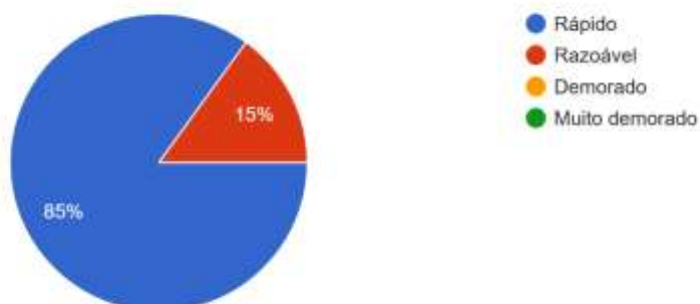
Como você avalia o atendimento do servidor da Ouvidoria Geral de São Gotardo?

20 respostas



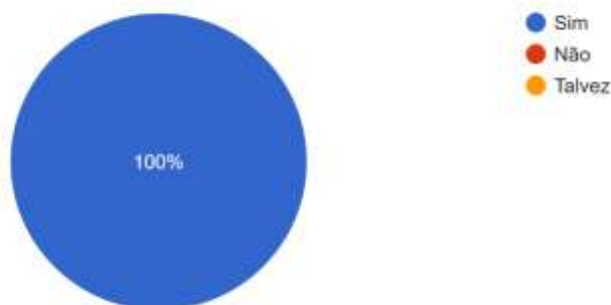
Como você avalia o prazo de atendimento da Ouvidoria para solucionar a sua manifestação?

20 respostas



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

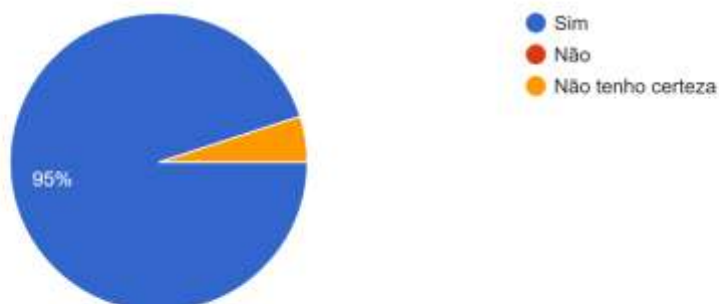
20 respostas





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

20 respostas



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

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. 🙏



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 RAIÓ-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 verídica. 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.

PARABÉNS AO SERVIDOR ROBSON PELA EMPATIA, AGILIDADE NOSSA PREFEITURA PRECISA DE MAIS SERVIDORES CAPACITADO E ESCLARECIDO IGUAL A ELE ENCANTADA COM 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, 07 de novembro de 2025.

Atenciosamente,

Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral

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