



RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL Nº.0007/2025

São Gotardo, 07 de dezembro 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 NOVEMBRO 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.



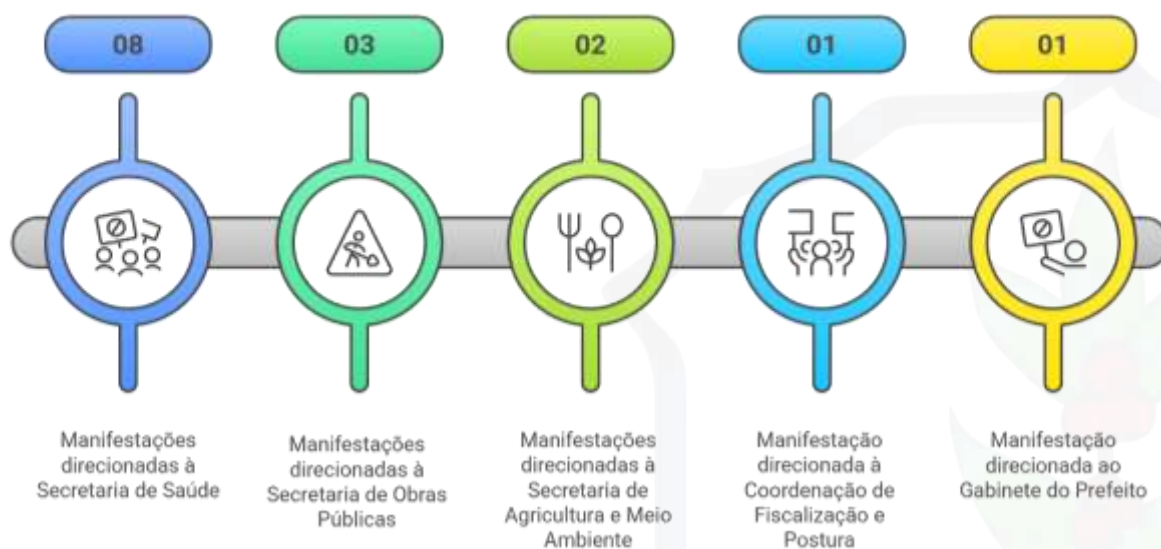
DESTAQUES DE NOVEMBRO / 2025

Direcionamento das Manifestações

Total: 15 Manifestações Recebidas:

- **08** direcionadas à **Secretaria de Saúde;**
- **03** direcionadas à **Secretaria de Obras Públicas;**
- **02** direcionada à **Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente;**
- **01** direcionada à **Coordenação de Fiscalização e Postura;**
- **01** direcionada ao **Gabinete do Prefeito;**

Distribuição de Manifestações por Departamento





Tipos de Manifestações Recebidas:

- **02** manifestações de **Denúncias**;
- **10** manifestações de **Reclamação**;
- **01** manifestações de **Solicitação**;
- **02** manifestação de **Elogio**;

Manifestações da Ouvidoria



Demandas Recebidas por Mídia:

- **02** manifestações recebidas **Presencialmente**;
- **02** manifestações recebida por **Telefone**;
- **11** manifestações recebidas através do **Whatsapp**;



Demandas por Resultados:

- **11** manifestações **Solucionadas**;
- **04** manifestação **Não Solucionadas**;





Ranking das manifestações Secretarias/Autarquias – 2025

- **39** manifestações recebidas **Secretaria de Saúde;**
- **21** manifestações recebidas **Secretaria de Obras Públicas;**
- **14** manifestações recebidas **Coordenação de Fiscalização e Postura;**
- **10** manifestações recebidas **Gabinete do Prefeito;**
- **10** manifestações recebidas **Secretaria de Planejamento e Gestão;**
- **06** 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.**

Ranking das manifestações Secretarias/Autarquias – 2025





Situações com prazos prescritos ou insatisfatórios:

Total: 04 Manifestações

Setor	Status	Dias
(02) Secretaria de Obras	Fora do Prazo	29 dias

Setor	Status	Dias
(02) Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	Não Resolvido	15

Os seguintes processos não foram respondidos pela Secretaria de Obras Públicas: 2025.10.16.160505.84798 Solicitação de manutenção asfáltica e dificuldade de contato. E o processo 2025.10.15.140550.82511 Reclamação – Rede pluvial aberta na Rua Tabelião João Fonte Boa, nº 350 – Centro;

Dois processos não atendidos são da Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente, sobre remoção de veículos abandonados em vias públicas por falta de pátio ou local adequado para alocar com segurança e controle. Recomendamos que o município regularize esta pendência para seguir recolhendo veículos abandonados com segurança e rastreabilidade.

RELATÓRIO DE RESULTADOS SISTEMA DE GESTÃO NOTPAPER

A ouvidoria realizou um treinamento para apresentar e testar o fluxo de solicitação de diárias no Notpaper, dia 11/11/2025, contribuindo para a celeridade deste processo interno, dando maior transparência e segurança para os solicitantes, seguimos aguardando as alterações solicitadas a fim de implementar mais este fluxo no sistema NotPaper.



Documentos e Gestão de Prazos



Segundo os painéis do sistema:

Total de documentos abertos: 1.821

Memorandos: 1159

Protocolos: 341

Ofícios: 3

Outros: 318

Cumprimento de prazos:

Documentos no prazo: 220

Documentos em atraso: 1187

Documentos sem prazo: 19



Economia de Papel e Sustentabilidade



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

Total de arquivos anexados: 108.543

Total de páginas armazenadas: 1.439.378

Economia em papel: R\$ 172.725,36

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 (899)

Protocolo (226)

Memorando – versão antiga (11)

Ouvidoria (4)

Formulário (5)



Categorias:

Recursos Humanos (4)

Tecnologia da Informação (3)

Protocolo (2)

Jurídico (2)

Desenvolvimento Social (1)

Conclusão e Recomendações sobre o Notpaper:

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.
4. **Implementar** mais fluxos administrativos de todas as secretarias.



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

O relatório referente ao mês de NOVEMBRO 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 15 manifestações, distribuídas entre denúncias, reclamações, solicitações e elogios, com predominância de reclamações (66,67%). 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 53,33% do total recebido, o que demonstra tanto o alto volume de demandas do setor quanto a sensibilidade dos serviços de saúde junto à população.

Em relação ao resultado das manifestações, destaca-se que 11 foram integralmente atendidas, representando 73,33% 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), e, apenas 4 não foram solucionadas, representando 26,67%, um aumento considerável comparado ao último relatório. A Ouvidoria enviou então um memorando interno informando sobre a obrigatoriedade do cumprimento dos prazos de resposta, tendo em vista que 2 destes processos não solucionados não foram respondidos e 2 não puderam ser solucionados por ausência de pátio para os veículos apreendidos no município.

O presente Relatório Analítico Mensal tem por finalidade apresentar a **análise qualitativa dos teores das manifestações** recebidas e tratadas pela Ouvidoria-Geral

do Município de São Gotardo no mês de **novembro de 2025**, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460/2017 e no Decreto Municipal nº 261/2025.

O documento consolida reclamações, denúncias individuais e coletivas, bem como demandas recorrentes, permitindo à Administração identificar fragilidades nos serviços públicos e subsidiar ações corretivas e preventivas.

No mês de novembro de 2025, a Ouvidoria registrou **manifestações com elevado grau de criticidade**, envolvendo principalmente:

- prestação de serviços de saúde;
- gestão administrativa interna;
- conduta de servidores;
- serviços urbanos e infraestrutura;
- riscos sanitários e violação de protocolos.

Observou-se **reincidência temática** em determinados setores, indicando falhas estruturais e necessidade de intervenção gerencial mais efetiva.

Classificação dos Principais Teores das Manifestações:

Saúde Pública

A área da Saúde concentrou as manifestações mais sensíveis e críticas, destacando-se:

a) Transporte Fora do Domicílio (TFD)

Reclamações recorrentes sobre atrasos no pagamento de diárias, mesmo sendo verba de natureza antecipatória;

Relatos de motoristas utilizando recursos próprios para custear alimentação e despesas durante viagens;

Acúmulo e retenção de diárias na coordenação do setor;

Falhas no preenchimento de diárias e prestações de contas;

Indícios de reincidência administrativa, já apontados em processos anteriores;



Relatos de tratamento inadequado e intimidação, com menção a suposta orientação para não utilizar a Ouvidoria.

Análise da Ouvidoria:

Apesar das justificativas apresentadas pela Secretaria e pelo Controle Interno quanto à variação dos prazos, os dados técnicos e os memorandos da Controladoria evidenciam falhas reiteradas na origem do processo, especialmente no preenchimento, organização e envio tempestivo das diárias, impactando diretamente os servidores que dependem do recurso para exercer suas funções.

b) Hemodiálise – Denúncia Coletiva

Foram recebidos relatos simultâneos por diversos canais, caracterizando denúncia coletiva, com alto risco sanitário:

Envio de roupas de cama utilizadas na hemodiálise para lavagem domiciliar pelos próprios pacientes;

Pacientes imunossuprimidos expostos a risco elevado de infecção;

Possível descumprimento de protocolos de biossegurança;

Relatos de uso inadequado de vestimentas por profissionais e circulação de pessoas não autorizadas nas áreas de tratamento.

Análise da Ouvidoria:

Trata-se de manifestação de alta criticidade, envolvendo risco à vida e à saúde, exigindo apuração imediata, adoção de medidas urgentes e rigor no cumprimento das normas sanitárias.

c) Conduta de servidores da Saúde

Foram registradas reclamações sobre:



Atendimento inadequado e desrespeitoso em unidade de saúde;
Situações de humilhação, constrangimento e tratamento incompatível com os princípios da dignidade da pessoa humana;
Impacto emocional relevante em usuários em situação de vulnerabilidade.

Análise da Ouvidoria:

As manifestações indicam fragilidade no acolhimento e na postura profissional, demandando capacitação, orientação e acompanhamento das equipes.

Obras Públicas e Serviços Urbanos

As manifestações direcionadas à Secretaria de Obras envolveram principalmente:

Falta de atendimento telefônico (Almoxarifado e Setor de Obras);
Demora na retirada de resíduos em vias públicas;
Reclamações sobre qualidade de serviços de tapa-buracos e manutenção asfáltica;
Necessidade de vistoria técnica e correção de serviços executados de forma inadequada.

Análise da Ouvidoria:

Embora os serviços tenham sido, em sua maioria, posteriormente executados, os relatos demonstram falhas de comunicação, acesso e atendimento ao cidadão, além de problemas na qualidade inicial das intervenções.

Reincidências e Pontos Críticos Identificados

Durante o mês de novembro, a Ouvidoria identificou:

Reincidência de reclamações no setor de TFD, envolvendo os mesmos fluxos e agentes;
Fragilidade no controle e padronização de procedimentos administrativos;



Comunicação interna ineficiente entre setores;
Impacto direto das falhas administrativas sobre servidores e usuários dos serviços públicos;
Necessidade de maior rastreabilidade e transparência nos processos.

Providências Adotadas pela Ouvidoria

Ao longo do mês, a Ouvidoria:

Formalizou despachos de reclamação e denúncias coletivas;
Acionou Secretarias e a Controladoria-Geral;
Exigiu apurações formais, relatórios técnicos e planos de correção;
Reforçou a proteção aos denunciantes contra retaliações;
Acompanhou respostas, orientações administrativas e medidas corretivas;
Promoveu o encerramento dos processos após confirmação de solução ou adoção de providências.

Considerações Finais

O mês de novembro de 2025 evidenciou que a Ouvidoria tem sido um canal essencial de escuta ativa, especialmente para:

servidores em situação de vulnerabilidade administrativa;
pacientes e familiares expostos a riscos sanitários;
cidadãos afetados por falhas de atendimento e prestação de serviços.

As manifestações analisadas apontam a necessidade de:

fortalecimento da gestão de processos;
padronização de fluxos administrativos;
capacitação contínua de servidores;
cumprimento rigoroso de normas sanitárias e legais;
cultura institucional de respeito ao usuário e ao servidor.



A Ouvidoria-Geral reafirma seu compromisso com a transparência, a legalidade, a proteção dos manifestantes e a melhoria contínua dos serviços públicos municipais. 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.

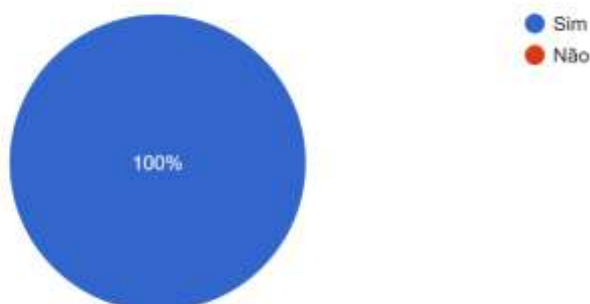
Perguntas:

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.



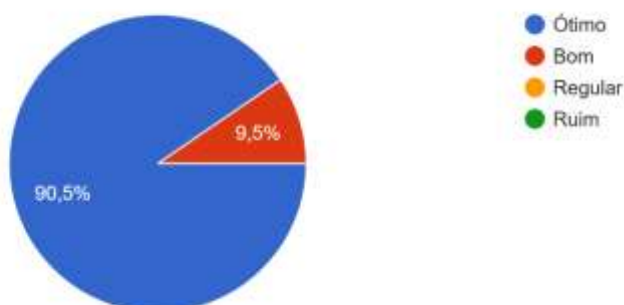
A sua solicitação foi atendida?

21 respostas



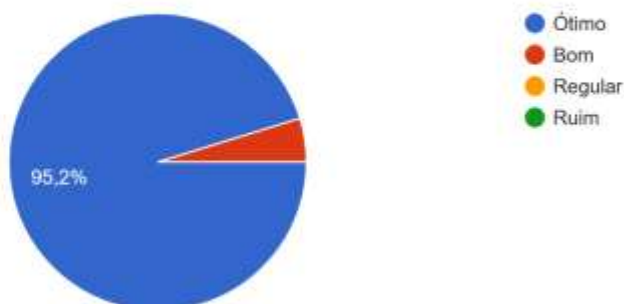
Como você avalia o serviço oferecido para registro de denúncias, reclamações, e demais solicitações?

21 respostas



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

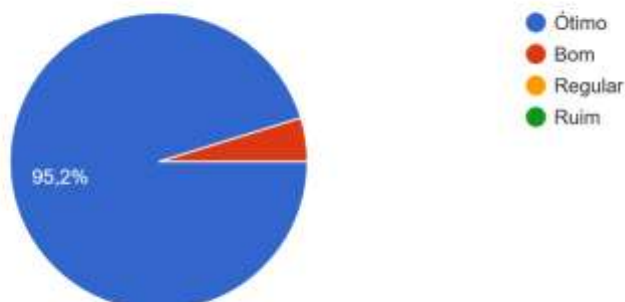
21 respostas





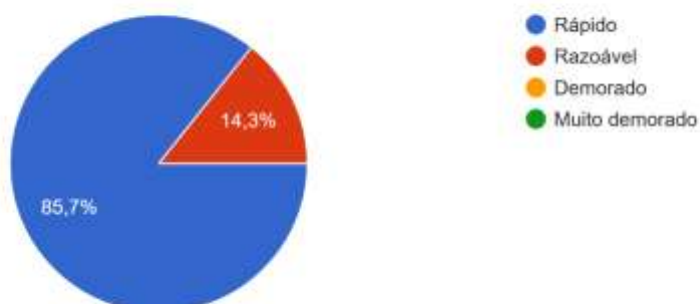
Como você avalia o atendimento do servidor da Ouvidoria Geral de São Gotardo?

21 respostas



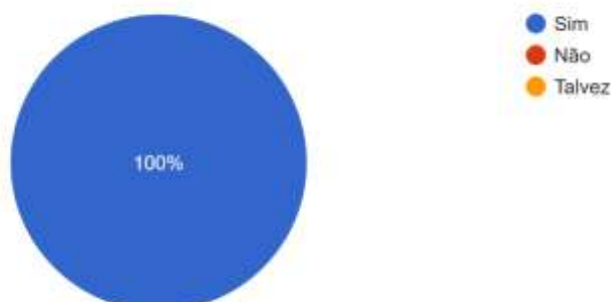
Como você avalia o prazo de atendimento da Ouvidoria para solucionar a sua manifestação?

21 respostas



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

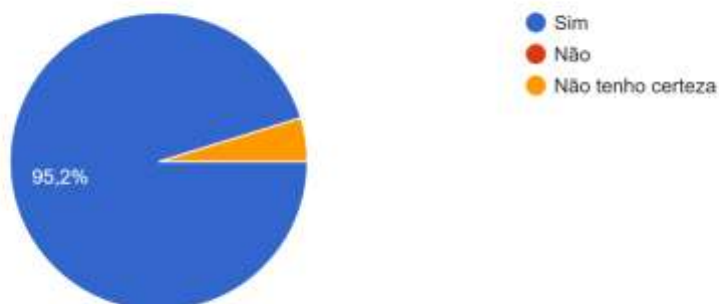
21 respostas





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

21 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 RAI-O-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 🍌🍌

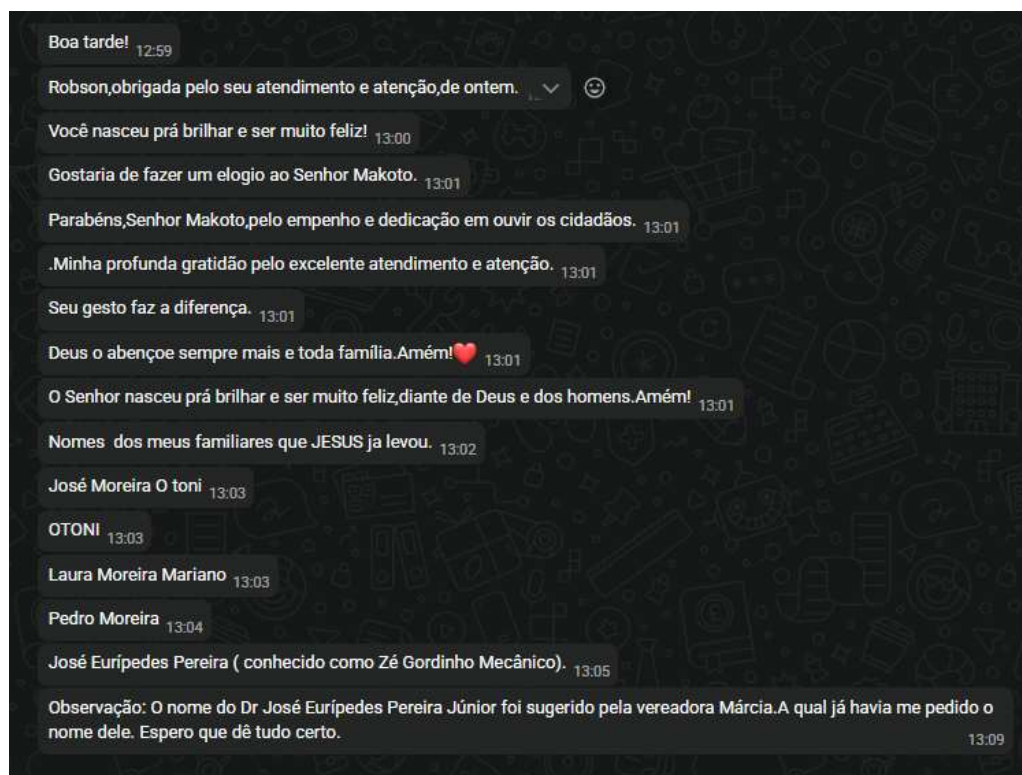
O Canal é muito importante para que o cidadão possa expressar e ser ouvido a suas solicitações e ter um serviço de excelência como todos gostariam de ter.

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 situada 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, 15 de dezembro de 2025.

Atenciosamente,

Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral

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