

## RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL Nº.0004/2025

**São Gotardo, 11 de setembro 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 agosto 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 AGOSTO / 2025

### Direcionamento das Manifestações

**Total: 07 Manifestações Recebidas:**

- **05** direcionadas à **Secretaria de Saúde;**
- **01** direcionada à **Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente;**
- **01** direcionada à **Coordenação de Fiscalização e Postura;**





### Tipos de Manifestações Recebidas:

- **02** manifestações de **Denúncias**;
- **03** manifestações de **Reclamação**;
- **01** manifestação de **Sugestão**;
- **01** manifestação de **Elogio**;





### Demandas Recebidas por Mídia:

- **01** manifestações recebidas **Presencialmente**;
- **06** manifestações recebidas através do **Whatsapp**;



### Demandas por Resultados:

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



### Ranking das manifestações Secretarias/Autarquias – 2025

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



**Situações com prazos prescritos ou insatisfatórios:**

**Total: 00 Manifestações**



## 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:

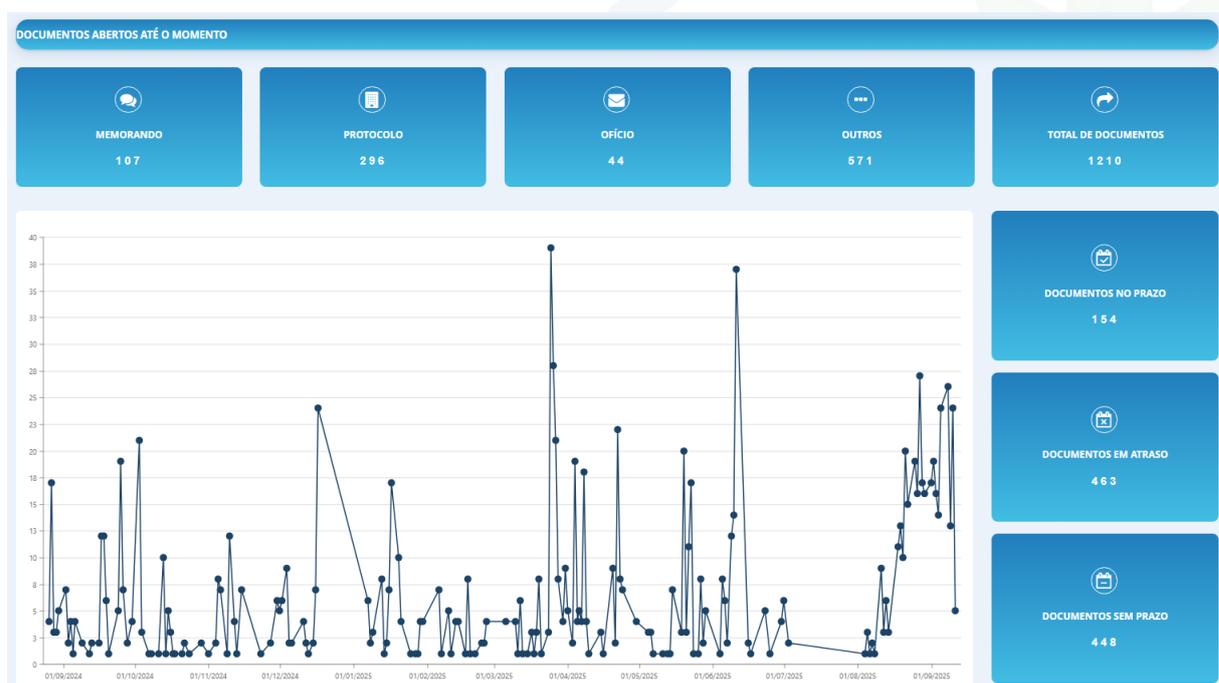
Auxiliar os servidores na utilização da ferramenta.

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: 1.210

Memorandos: 107

Protocolos: 296

Ofícios: 44

Outros: 571

Cumprimento de prazos:

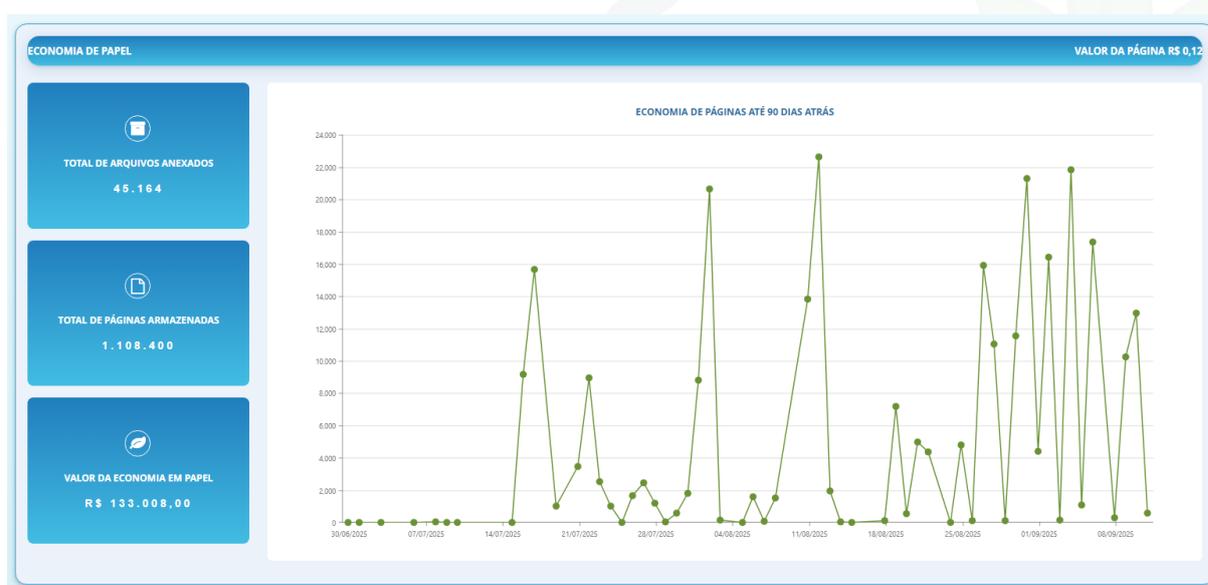
Documentos no prazo: 154

Documentos em atraso: 463

Documentos sem prazo: 448

📌 **Análise:** O número elevado de documentos em atraso (463) 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: 45.164

Total de páginas armazenadas: 1.108.400

**Economia em papel: R\$ 133.008,00**

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 (105)

Memorando V1 (79)

Protocolo (75)

Memorando – versão antiga (62)

Ouvidoria (23)

Formulário (9)

Ofício (7)

Circular (5)

### **Categorias:**

Atendimento Social (3)

Tecnologia da Informação (2)

Impostos e Taxas (2)

Protocolo, Jurídico, Fiscalização 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. **Aprofundar o diálogo com a Secretaria de Saúde**, dado o volume de manifestações recebidas.
4. **Valorizar os resultados de economia de papel**, comunicando-os à população como ação de sustentabilidade e eficiência administrativa.

Este relatório apresenta um panorama detalhado das atividades da Ouvidoria no mês de agosto de 2025, considerando os dados registrados no sistema e os indicadores fornecidos pela nova plataforma NotPaper. O objetivo é agrupar as informações por secretaria/setor, destacar os resultados alcançados e evidenciar a importância da implementação do novo sistema de gestão documental.

1. Durante o mês de agosto de 2025, as manifestações recebidas pela Ouvidoria refletem diferentes aspectos da relação entre a população e a Administração Pública, abrangendo demandas de infraestrutura urbana, saúde, meio ambiente, transporte e atendimento ao cidadão. No mês de agosto de 2025, a Ouvidoria Municipal de São Gotardo não registrou demandas não solucionadas pelas Secretarias.

#### **Meio Ambiente e Fiscalização Urbana:**

Lixo e Bares no Bairro Boa Esperança;  
Denúncia de reincidência de queimada irregular.

📌 **Análise:** Há recorrência de problemas relacionados ao manejo de resíduos sólidos e práticas irregulares no meio ambiente. Isso evidencia fragilidades na fiscalização e necessidade de maior presença do poder público em áreas específicas do município.

#### **Saúde – Estrutura, Atendimento e Insumos**

Sugestão de melhoria – Comunicação das normas e exigências da unidade de saúde;

Conduta inadequada na recepção do Pronto Socorro;

Falta de tiras para medição de glicose – direito do paciente diabético no SUS.

✦ **Análise:** O setor de saúde concentra grande parte das manifestações, que apontam: Necessidade de melhorar a comunicação institucional com os usuários.

Problemas de atendimento humanizado, com relatos de condutas inadequadas. Falta de insumos essenciais, comprometendo o direito de pacientes a um tratamento adequado e contínuo.

### **Transporte e Condições de Serviço do TFD.**

Reclamação sobre condições inadequadas de veículo

Elogios aos motoristas da saúde – pacientes em tratamento de câncer

✦ **Análise:** O transporte ligado à saúde apresenta dois extremos: Reclamações referentes à precariedade de veículos, o que sugere necessidade de renovação da frota ou manutenção preventiva mais eficiente principalmente no que tange a percepção de conforto. Reconhecimento positivo aos motoristas, reforçando a importância do atendimento humanizado no transporte de pacientes em situação delicada.

### **Considerações Gerais:**

A maior parte das solicitações envolve saúde e bem-estar, tanto em aspectos críticos (insumos, conduta, comunicação) quanto em reconhecimentos positivos (elogios). O meio ambiente e a fiscalização urbana também aparecem como área de demanda, com foco em irregularidades recorrentes.

O transporte municipal, especialmente no contexto da saúde, apresenta desafios de infraestrutura, mas também pontos fortes relacionados à equipe.

### **Recomendações:**

1. **Saúde:** fortalecer a gestão de insumos, ampliar capacitações em atendimento humanizado e melhorar canais de comunicação com usuários.



2. **Meio Ambiente/Fiscalização:** intensificar ações preventivas e educativas contra queimadas e manejo irregular de lixo, além de reforçar a fiscalização em pontos críticos.
3. **Transporte:** adotar programa de manutenção preventiva da frota e valorizar publicamente os servidores elogiados, estimulando boas práticas.

### **Conclusão:**

As manifestações recebidas pela Ouvidoria fornecem insumos relevantes para a formulação de políticas públicas. O destaque recai sobre a **saúde**, como setor mais sensível, mas os dados também revelam necessidades estruturais em **meio ambiente, transporte e fiscalização urbana**. A valorização dos elogios mostra a importância de reconhecer boas práticas, fortalecendo a confiança entre população e gestão pública.

A Ouvidoria Geral do Município de São Gotardo agradece às Secretarias pelo cumprimento dos prazos no mês de agosto 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.



## **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.**

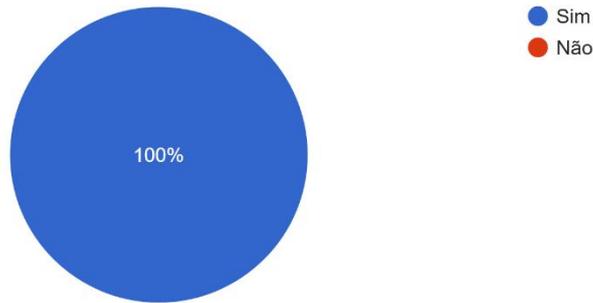
### **Perguntas:**

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.



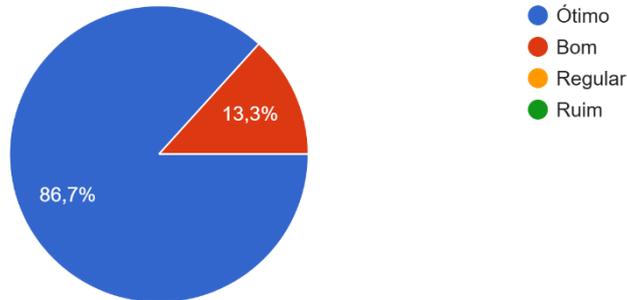
### A sua solicitação foi atendida?

15 respostas



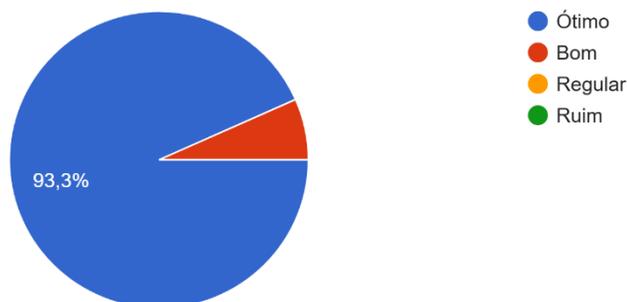
### Como você avalia o serviço oferecido para registro de denúncias, reclamações, e demais solicitações?

15 respostas



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

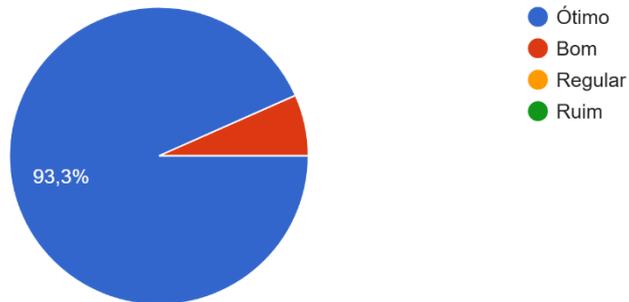
15 respostas





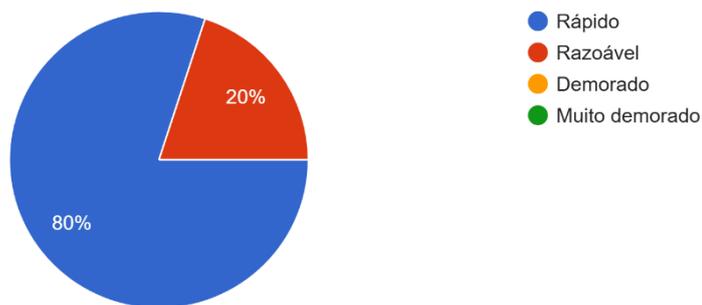
### Como você avalia o atendimento do servidor da Ouvidoria Geral de São Gotardo?

15 respostas



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

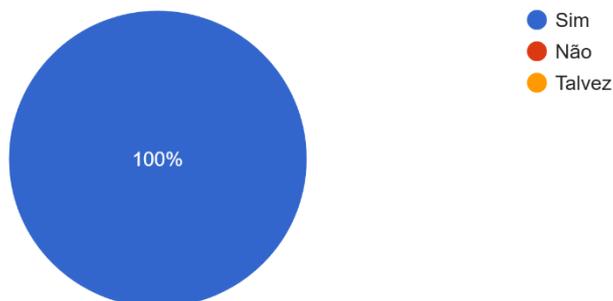
15 respostas





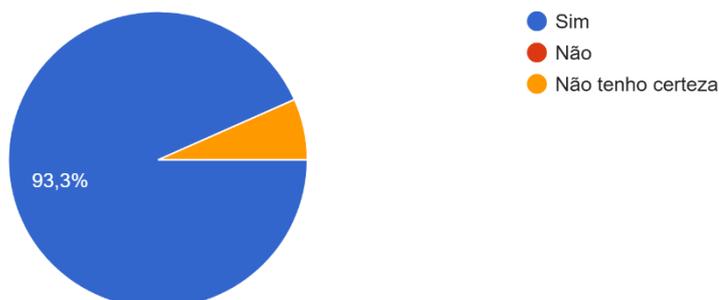
Você entraria em contato novamente com a Ouvidoria e recomendaria para conhecidos?

15 respostas



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

15 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.

10 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!

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 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 setembro de 2025.**

**Atenciosamente,**

---

**Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral**

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