



RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL Nº.0002/2025

São Gotardo, 4 de julho 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 junho 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 JUNHO / 2025

Direcionamento das Manifestações

Total: 18 Manifestações Recebidas:

- **05** direcionadas à **Secretaria de Saúde;**
- **04** direcionadas à **Secretaria de Obras Públicas;**
- **03** direcionadas ao **Gabinete do Prefeito;**
- **03** direcionadas à **Coordenação de Fiscalização e Postura;**
- **01** direcionada à **Secretaria de Esportes;**
- **01** direcionada à **Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente;**
- **01** direcionada à **Secretaria de Planejamento e Gestão;**

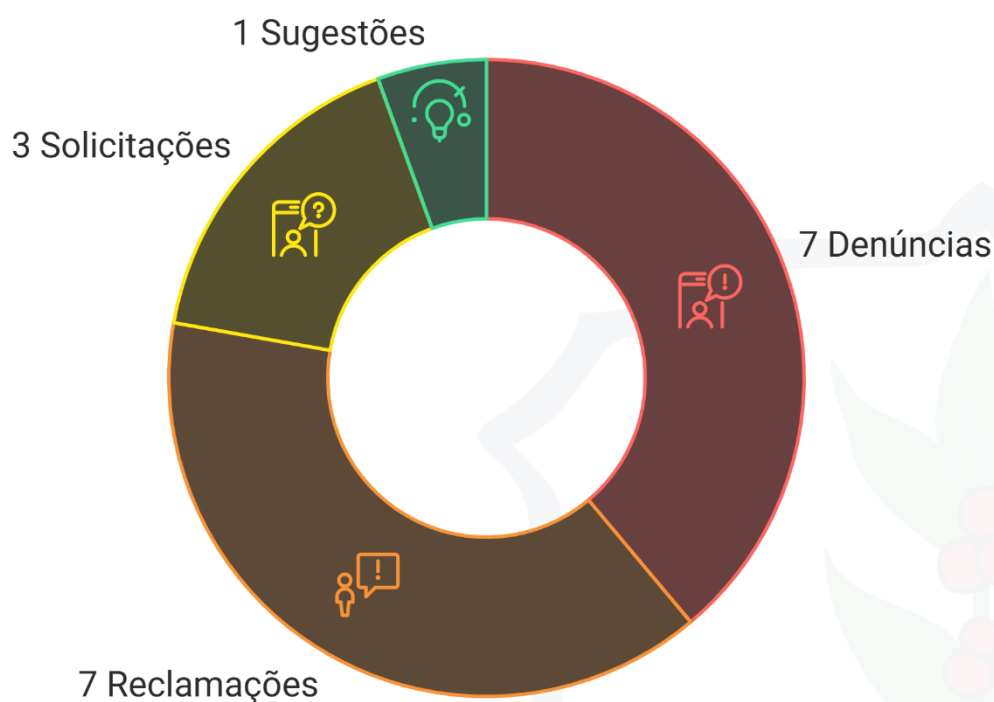
Departamento	Reclamações
 Secretaria de Saúde	5
 Secretaria de Obras Públicas	4
 Gabinete do Prefeito	3
 Coordenação de Fiscalização e Postura	3
 Secretaria de Esportes	1
 Agricultura e Meio Ambiente	1
 Planejamento e Gestão	1



Tipos de Manifestações Recebidas:

- **07** manifestações de **Denúncias**;
- **07** manifestações de **Reclamação**;
- **03** manifestações de **Solicitação**;
- **01** manifestação de **Sugestão**;

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PROCESSO

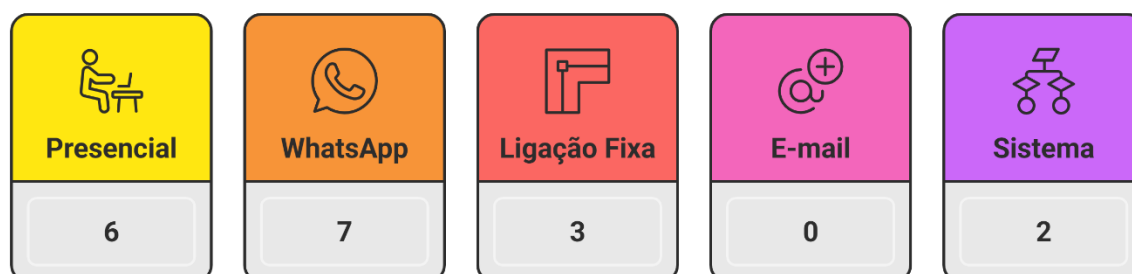




Demandas Recebidas por Mídia:

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

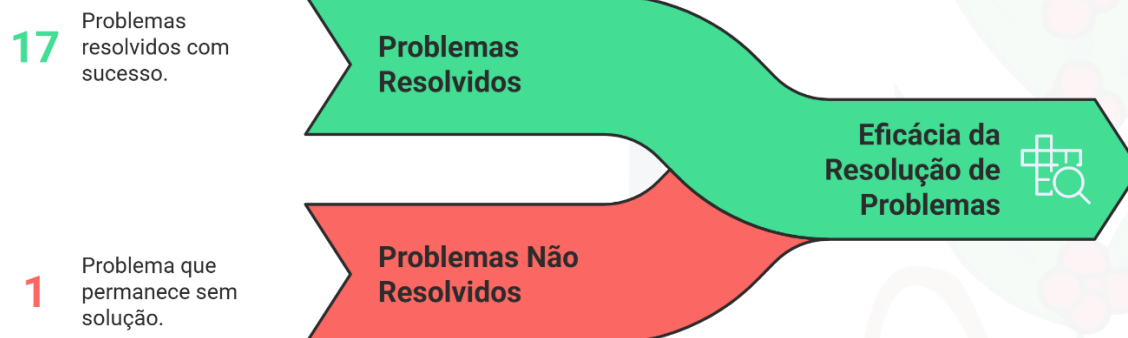
Canal de Comunicação Utilizado



Demandas por Resultados:

- **17** manifestações **Solucionadas**;
- **01** manifestação **Não Solucionada**;

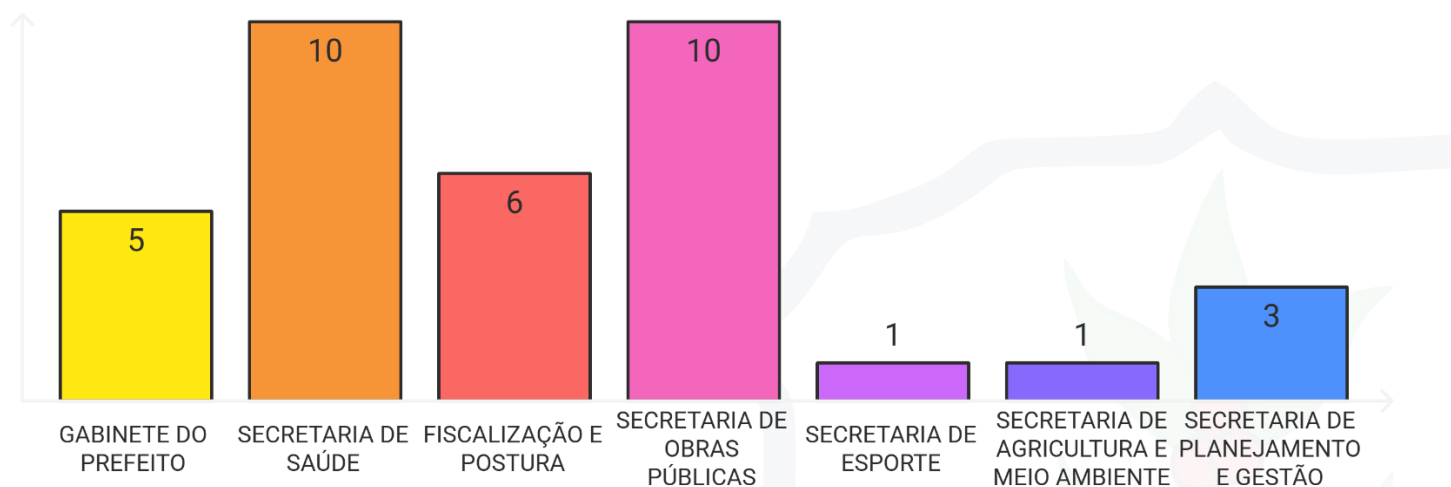
Demandas por Resultados





Ranking das manifestações Secretarias/Autarquias - 2025

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



Ranking das Manifestações Secretarias/Autarquias 2025

**Situações com prazos prescritos ou insatisfatórios:****Total: 05 Manifestações**

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

Status das Reclamações**Resposta
Insatisfatória****01****Prazo Expirado****04****Insatisfatório ou Não Resolvido:****164-25-SGT-OUV – Secretaria de Saúde****Prazo de Resposta Expirado:****158-25-SGT-OUV – Secretaria de Obras Públicas****166-25-SGT-OUV – Secretaria de Obras Públicas****169-25-SGT-OUV – Secretaria de Obras Públicas****174-25-SGT-OUV – Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente**



Destaques:

1. Durante o mês de junho de 2025, a Ouvidoria Municipal de São Gotardo registrou manifestações distribuídas em denúncias (esgoto irregular, queimada irregular, violação de dados e favorecimento em processo seletivo), reclamações (lotes vagos com mato e lixo, dificuldade no agendamento de consultas, falta de varrição de ruas, manutenção de vias), solicitações (manutenção de academia ao ar livre, redutores de velocidade, contestação tributária) e sugestões (repintura de sinalização). Os temas se concentraram em limpeza urbana, meio ambiente, saúde, trânsito e regularização fundiária, 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. Ainda durante o mês de junho de 2025, a Ouvidoria Municipal de São Gotardo registrou uma demanda não solucionada pela Secretaria de Saúde, por meio da Coordenação de Zoonoses, referente à solicitação de recolha de um cão agressivo que circulava em via pública e oferecia riscos à população. A Secretaria informou a impossibilidade de recolhimento do animal em razão da ausência de local adequado para abrigá-lo, destacando a inexistência de canil municipal ou centro de controle de zoonoses, o que impossibilitou uma solução efetiva e imediata para o caso, mesmo diante do risco relatado pelos cidadãos e da necessidade de proteção ao bem-estar animal e à segurança da comunidade. Sobre a necessidade do cumprimento dos prazos legais de resposta, destaca-se:

3. A Ouvidoria Geral do Município de São Gotardo ressalta a importância do 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.

4. No mês de junho de 2025, foram identificados prazos expirados, o retorno dentro do prazo legal é essencial para garantir a transparência, a confiança no serviço público e o direito de resposta ao cidadão que confia seus relatos e solicitações ao canal de Ouvidoria, sendo ainda um indicador de qualidade e eficiência da gestão pública perante os órgãos de controle interno e externo.



Reforçamos, portanto, a necessidade de atenção aos prazos, priorizando as respostas às demandas pendentes para que possamos manter a boa comunicação com o cidadão, evitar reincidências e fortalecer a credibilidade institucional, atendendo de forma respeitosa os princípios da legalidade e eficiência.

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 01/06/2025 à 30/06/2025

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

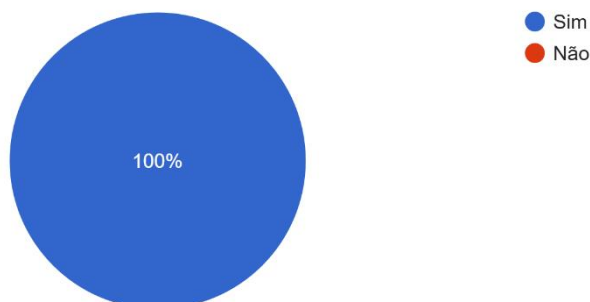
Perguntas:

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.



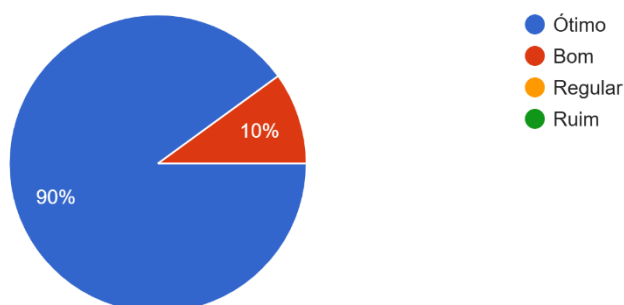
A sua solicitação foi atendida?

10 respostas



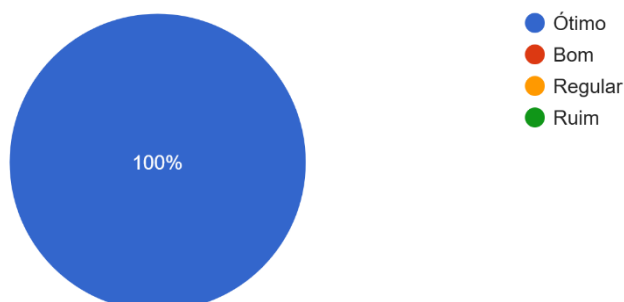
Como você avalia o serviço oferecido para registro de denúncias, reclamações, e demais solicitações?

10 respostas



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

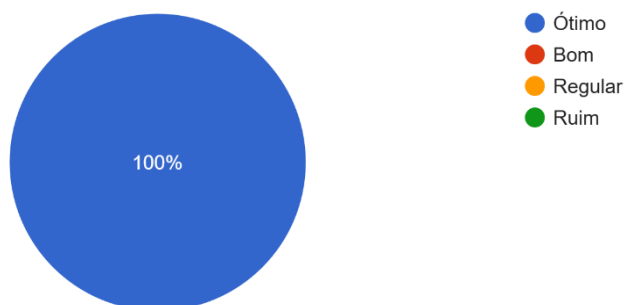
10 respostas





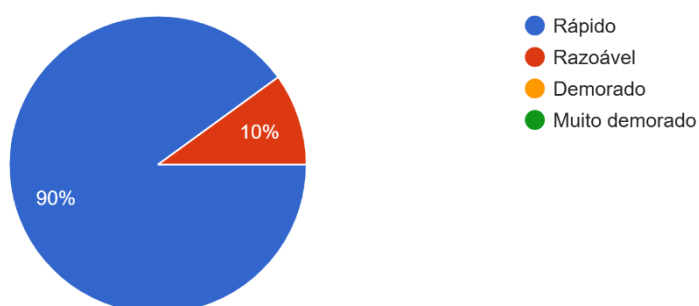
Como você avalia o atendimento do servidor da Ouvidoria Geral de São Gotardo?

10 respostas



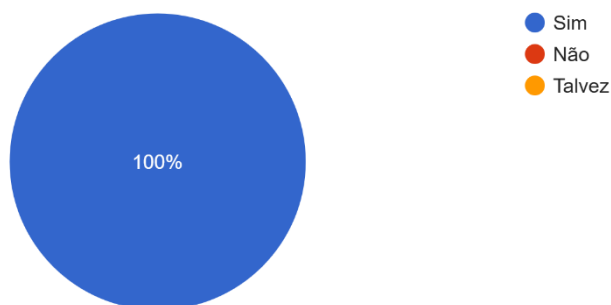
Como você avalia o prazo de atendimento da Ouvidoria para solucionar a sua manifestação?

10 respostas



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

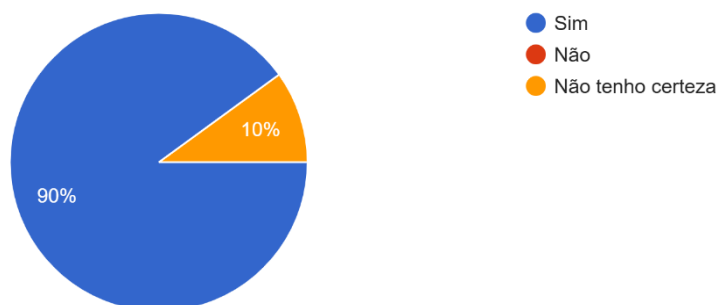
10 respostas





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

10 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.

7 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. 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.

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



Projetos da Ouvidoria em Andamento:

- Criação da Carta de Serviço ao Cidadão.

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de transparência ativa previsto pela Lei Federal nº 13.460/2017 (art. 7º), que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Ela é um documento que informa ao cidadão de forma clara e acessível sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos de atendimento e os padrões de qualidade estabelecidos.

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, art. 7º, § 1º, a Carta de Serviços deve informar, no mínimo:

- Os serviços oferecidos;
- Os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços;
- As etapas para processamento dos serviços;
- O prazo para a prestação dos serviços;
- Os locais e formas para o usuário apresentar manifestação sobre a prestação do serviço;
- Os mecanismos de consulta para que o usuário acompanhe o andamento do serviço solicitado.

A elaboração e publicação da Carta de Serviços ao Usuário é obrigatória para todos os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, incluindo os municípios.

Sua importância se destaca por:

Fortalecer a transparência pública e o acesso à informação;

Empoderar o cidadão, permitindo que conheça seus direitos e os serviços a que tem acesso;

- Organizar os fluxos de trabalho internos, melhorando a eficiência e padronizando o atendimento;
- Aumentar a confiança do cidadão na administração pública, por saber o que esperar dos serviços;

Esse documento foi assinado por Robson Alves Ferreira. Para validar o documento e suas assinaturas acesse

<https://assinador.sitesign.com.br/validar/EFPXID-YFQ3H-8PEV2/YDMDA>

saogotardo@saogotardo.mg.gov.br

(34) 3671-7244

saogotardo.mg.gov.br



- Prevenir reclamações, por definir prazos, etapas e responsabilidades;
- Atender exigências de órgãos de controle externo e auditorias;
- Ser ferramenta essencial para ouvidorias e controle social, facilitando a fiscalização pelos cidadãos e órgãos competentes.

Benefícios para o usuário e para o município:

Para o usuário:

- Maior previsibilidade e segurança jurídica no acesso aos serviços;
- Economia de tempo e recursos ao saber antecipadamente a documentação e etapas necessárias;
- Facilidade em acompanhar prazos e etapas de solicitações;
- Fortalecimento de sua cidadania por meio do controle social.

Para o município:

- Organização e padronização dos serviços prestados;
- Redução de filas, reclamações e retrabalhos;
- Instrumento de gestão e monitoramento dos serviços;
- Melhoria contínua no atendimento;
- Cumprimento das normas legais, evitando penalidades em auditorias.

A Carta de Serviços ao Usuário não é apenas uma formalidade, mas um instrumento obrigatório de transparência e compromisso com a cidadania. Ela é essencial para:

- Informar, orientar e proteger o usuário;
- Melhorar a qualidade dos serviços públicos;
- Facilitar o trabalho das ouvidorias;
- Fortalecer a gestão pública eficiente, transparente e focada no cidadão.

Sua implementação deve ser prioridade em todos os órgãos municipais, sendo revisada periodicamente para manter-se atualizada, atendendo a Lei nº 13.460/2017 e os princípios constitucionais da eficiência, legalidade e publicidade.



RELATÓRIO SOBRE A ELABORAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – SÃO GOTARDO/MG

Em cumprimento ao disposto na Lei Federal nº 13.460/2017, que torna obrigatória a elaboração, manutenção e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria Geral do Município de São Gotardo, em conjunto com o Controle Interno, vem promovendo a coleta de informações junto às Secretarias e Setores Municipais para a composição do referido documento, fundamental para o fortalecimento da transparência, da gestão e do controle social.

No **dia 28/05/2025**, foi emitido o Memorando nº 207-25-SGT-MEM, que **solicitou formalmente a todas as Secretarias e setores municipais o preenchimento do anexo enviado**, contendo as informações necessárias (serviços prestados, prazos, documentos exigidos, etapas de execução e canais de atendimento), visando à elaboração da Carta de Serviços ao Usuário.

Encerrado o prazo inicial, identificou-se pendência das seguintes Secretarias/Setores:

- Secretaria de Cultura e Turismo
- Secretaria de Desenvolvimento Social
- Secretaria de Esporte
- Secretaria de Educação
- Secretaria de Planejamento e Gestão
- Secretaria de Saúde

Diante disso, foi emitido **novo Memorando nº 391-25-SGT-MEM, concedendo prazo adicional de 30 (trinta) dias corridos para a entrega das informações solicitadas**, reafirmando a obrigatoriedade legal e a importância estratégica deste documento para a gestão municipal e atendimento ao cidadão.



Até a data de fechamento deste relatório, todas as Secretarias listadas acima enviaram as informações solicitadas, à exceção da Secretaria Municipal de Saúde, que permanece pendente no fornecimento dos dados necessários para a elaboração final da Carta de Serviços ao Usuário.

Diante da pendência da **Secretaria Municipal de Saúde**, **solicita-se prioridade no atendimento à demanda**, a fim de garantir que o Município de São Gotardo conclua sua Carta de Serviços em conformidade com a Lei nº 13.460/2017, fortalecendo a relação de confiança entre o cidadão e a gestão pública.

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,

Assinado eletronicamente por:
Robson Alves Ferreira
CPF: ***.635.216-**
procurador
Data: 08/07/2025 12:34:02 -03:00

siló

Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral

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



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: EFPXD-YFQJH-8PEV2-YDWDA

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ Robson Alves Ferreira - procurador (CPF ***.635.216-**) em 08/07/2025 12:34 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
179.189.95.201	Lat: -19,314485 Long: -46,047390
	Precisão: 1338 (metros)
Autenticação	ouvidoria@saogotardo.mg.gov.br
Email verificado	
nuy4qRAmftkeHsOcSa+ovdZh+EnzAi4b5cKPyrYv2hs=	
SHA-256	

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://assinador.silosign.com.br/validate/EFPXD-YFQJH-8PEV2-YDWDA>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://assinador.silosign.com.br/validate>