

RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL Nº.0008/2025

São Gotardo, 05 de janeiro de 2026.

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 DEZEMBRO 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 DEZEMBRO / 2025

Direcionamento das Manifestações

Total: 10 Manifestações Recebidas:

- **03** direcionadas à **Secretaria de Saúde;**
- **01** direcionada à **Secretaria de Obras Públicas;**
- **01** direcionada à **Secretaria de Planejamento e Gestão;**
- **01** direcionada à **Secretaria de Educação;**
- **04** direcionadas à **Corregedoria (PAD);**

Distribuição de Manifestações por Departamentos:





Tipos de Manifestações Recebidas:

- **06** manifestações de **Denúncias**;
- **03** manifestações de **Reclamação**;
- **01** manifestações de **Solicitação**;
- **00** manifestação de **Elogio**;



Demandas Recebidas por Mídia:

- **01** manifestação recebida **Presencialmente**;
- **01** manifestações recebida por **Telefone**;
- **08** manifestações recebidas através do **Whatsapp**;



Demandas por Resultados:

- **06** manifestações **Solucionadas**;
- **04** manifestações **Em Andamento**;
- **00** manifestações **Não Solucionadas**;



Ranking das manifestações Secretarias/Autarquias – 2025

- **42** manifestações recebidas **Secretaria de Saúde;**
- **22** manifestações recebidas **Secretaria de Obras Públicas;**
- **14** manifestações recebidas **Coordenação de Fiscalização e Postura;**
- **10** manifestações recebidas **Gabinete do Prefeito;**
- **11** 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;**
- **03** manifestações recebidas **Secretaria de Educação.**
- **04** manifestações recebidas **Corregedoria.**

Distribuição de Manifestações por Secretaria





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

O relatório referente ao mês de DEZEMBRO 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 10 manifestações, distribuídas entre denúncias, reclamações, solicitações e elogios, com predominância de denúncias (60%). 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 36,84% 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 06 foram integralmente atendidas, representando 60,00% 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 ainda estão em tramitação por serem Processos Administrativos e terem prazo maior (até 180 dias), representando 40%.

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 **dezembro 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 dezembro de 2025, a Ouvidoria registrou **manifestações com elevado grau de criticidade**, envolvendo principalmente:

- Risco sanitário e de biossegurança na Hemodiálise;
- Assédio Moral;
- Importunação Sexual;

Classificação dos Principais Teores das Manifestações:

Saúde Pública

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

- a) Denúncia de importunação sexual de servidor exercendo a profissão de técnico de radiografia;
- b) Assédio Moral de servidor do TFD contra outro servidor do setor.

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 dezembro 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.

Atenciosamente,

Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral

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