



Prefeitura Municipal de
RIBEIRÃO DAS NEVES
Administração 2025-2028

RELATÓRIO

2025

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE
RIBEIRÃO DAS NEVES



Prefeitura Municipal de Ribeirão das Neves

Túlio Martins Raposo- Prefeito

Secretaria Municipal de Governo e Relacionamento com o Cidadão

Erik Lucas da Fonseca - Secretário

Ouvidoria Geral do Município

Gislene José Eustáquio Silva- Ouvidora

Em Provérbios 18:13 lemos: “Responder antes de ouvir é tolice e vergonha” Esse ensinamento reforça a importância de uma escuta verdadeira, paciente e consciente, que não se limita ao ato de ouvir, mas que busca compreender com profundidade antes de qualquer resposta ou decisão.



SUMÁRIO

1. Introdução.....	04
2. Manifestações Recebidas Ouvidoria.....	05
3. Formas de Registros.....	06
4. Manifestação por categorias- tipologia.....	07
5. Prazos.....	08
6. Ranking dos assuntos mais demandados na Ouvidoria e possíveis sugestões.....	09 e 10
7. Ações da Ouvidora.....	11
8. Reclame aqui.....	12
9. Conclusão.....	12 e 13
10. Referências.....	13 e 14



1. INTRODUÇÃO

Em atendimento ao disposto na Lei nº 13.460/2017 e na legislação municipal vigente, a Ouvidoria Geral do Município apresenta o Relatório Anual referente ao exercício de 2025, consolidando as principais informações, indicadores e análises relacionadas às manifestações registradas ao longo do período.

O presente relatório reúne dados quantitativos e qualitativos extraídos dos sistemas oficiais de atendimento, evidenciando o volume de manifestações recebidas, os canais de acesso utilizados pelos cidadãos, a classificação das demandas, sua distribuição por secretarias e o desempenho quanto ao cumprimento dos prazos legais de resposta.

A análise dos registros permitiu identificar as áreas mais demandadas pela população, com destaque para os serviços de saúde, manutenção urbana e atendimento ao cidadão, além de apontar fragilidades e oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos. Também são apresentadas as principais ações desenvolvidas pela Ouvidoria no período, voltadas à ampliação do acesso, à promoção da transparência e ao fortalecimento da participação social.

Este documento tem como finalidade subsidiar a Administração Municipal na tomada de decisões estratégicas, contribuindo para o aprimoramento contínuo das políticas públicas e para o fortalecimento da relação entre o poder público e a sociedade.

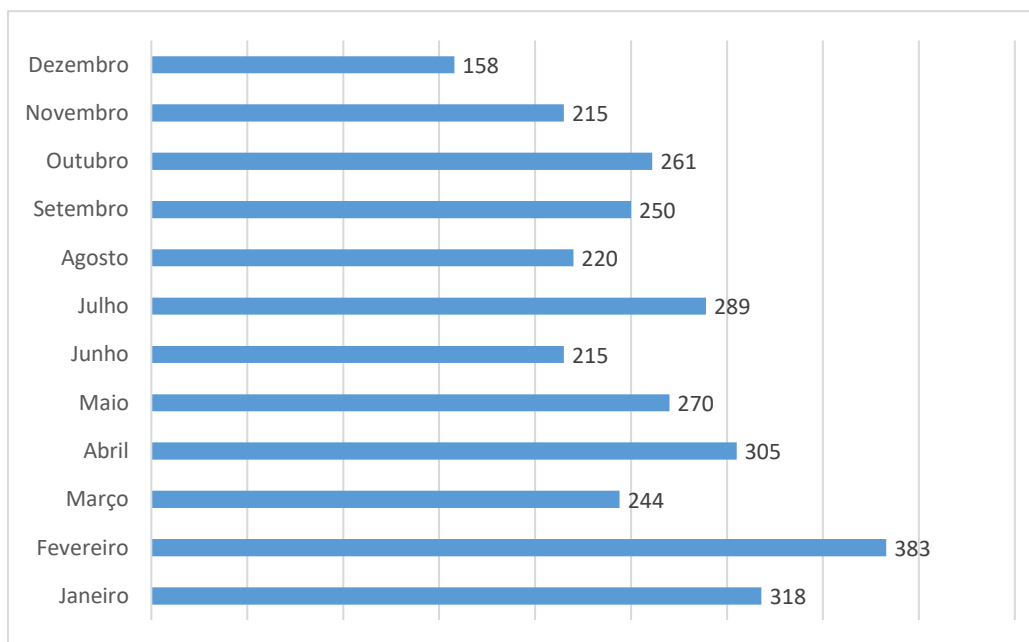
Dessa forma, **o relatório consolida-se não apenas como instrumento de prestação de contas, mas como ferramenta de gestão, orientada à melhoria da qualidade dos serviços públicos e à promoção de uma administração mais eficiente, transparente e participativa.**



2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

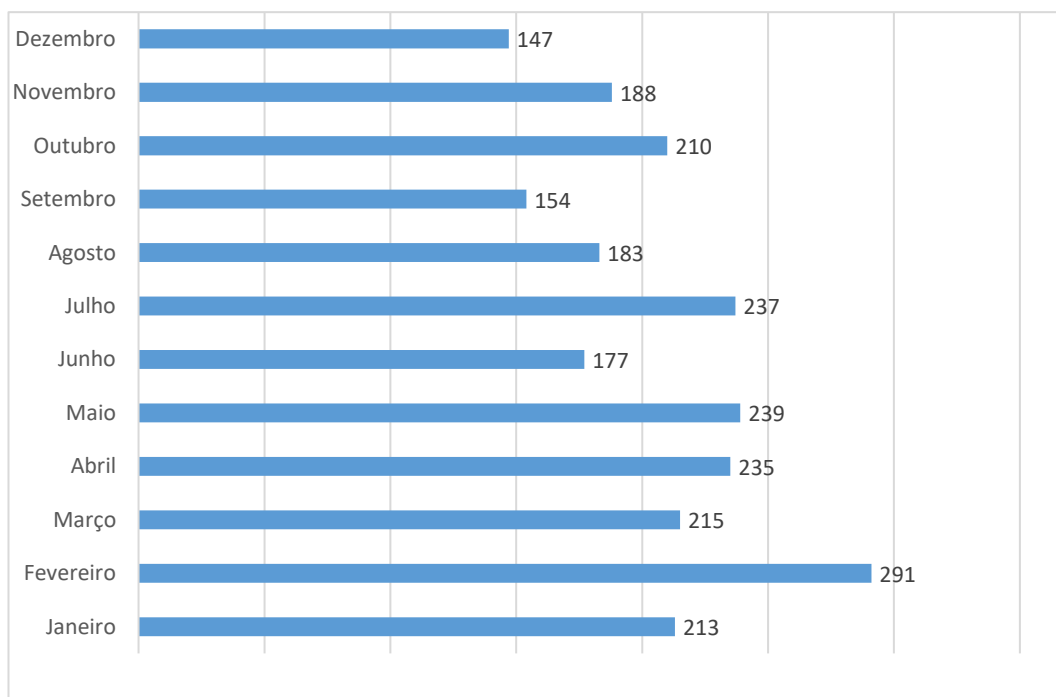
Em 2025, foram registradas um total de 5.641 **manifestações**, sendo que, 2.489 manifestações registradas no sistema digital **OUVIDOR SUS** e 3.128 no Sistema Fala BR, conforme demonstram os gráficos 01 e 02.

Gráfico 01



Fonte: Banco de dados sistema digital Ouvidor SUS

Gráfico 02



Fonte: Banco de dados sistema digital Fala BR



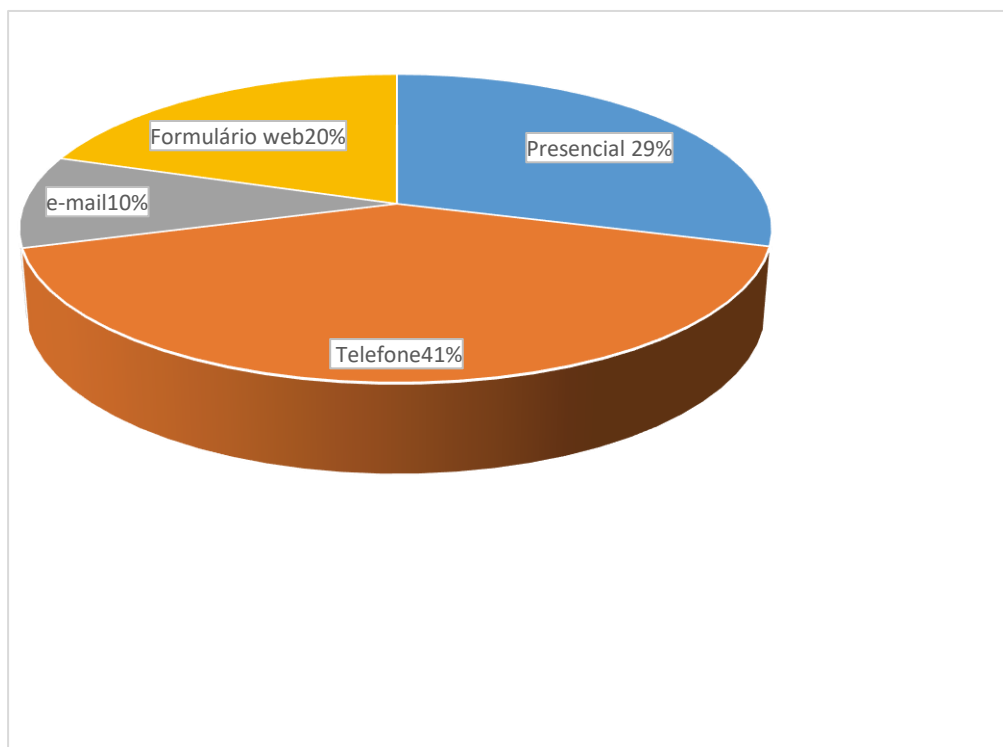
3. FORMAS DE REGISTROS

Observa-se que a **maior parte dos manifestantes opta pelo registro de suas demandas por meio do canal eletrônico**, evidenciando a consolidação das plataformas digitais como principal meio de acesso à Ouvidoria.

Entretanto, **no que se refere às demandas relacionadas à área da saúde, verifica-se uma preferência significativa pelo atendimento presencial**. Tal comportamento revela um aspecto fundamental: diante de questões que envolvem saúde, o cidadão busca não apenas a resolução de sua demanda, mas também acolhimento, escuta qualificada e a segurança de ser compreendido de forma direta e humanizada.

Esse cenário **reforça a importância de se garantir um atendimento sensível, acessível e eficiente, especialmente nos serviços presenciais**, de modo a atender às expectativas da população e assegurar a efetividade da atuação da Ouvidoria.

Gráfico 03



Fonte: Banco de dados sistema digital Fala Br

Fonte: Banco de dados sistema digital OUVIDOR SUS

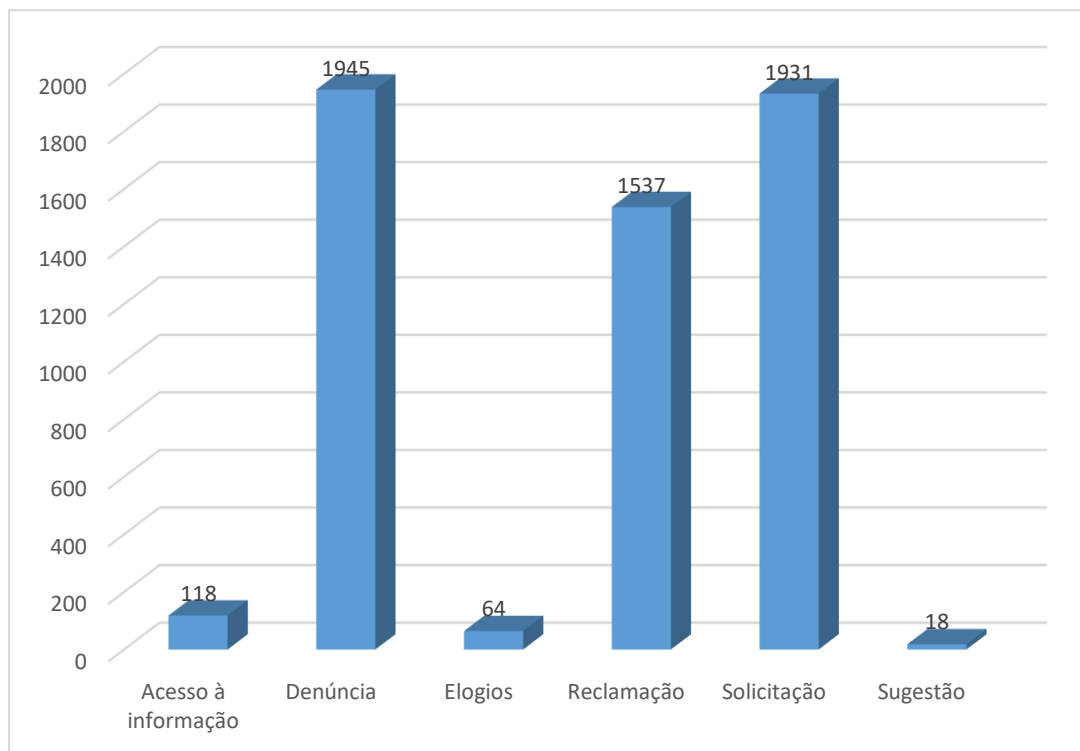


4. MANIFESTAÇÃO POR CATEGORIAS- tipologia

Ao analisar a tipologia das manifestações recebidas, **observa-se uma distinção significativa conforme a área temática envolvida. Para as secretarias como Educação, Assistência Social, Tributos, Administração e demais áreas administrativas, a maioria das manifestações classificam-se como denúncias e reclamações.**

Em contrapartida, **quando se trata da área da Saúde, a tipologia predominante é de solicitações.** Nesses casos, os cidadãos buscam, sobretudo, acesso a serviços, agendamentos, informações sobre atendimentos médicos e encaminhamentos, o que demonstra uma postura mais voltada à busca de solução do que à crítica ou denúncia.

Gráfico 04



Fonte: Banco de dados sistema digital FALABR

Fonte: Banco de dados sistema digital OUVIDOR SUS



5. PRAZO DE RESPOSTA

Apesar dos avanços, o **cumprimento dos prazos legais ainda se apresenta como um desafio para a OGM**. Nos últimos meses, temos intensificado os esforços de conscientização junto aos setores responsáveis, destacando a importância do atendimento tempestivo como um fator essencial para a credibilidade e a eficiência da gestão pública.

Contudo, conforme evidenciado no gráfico 05, **ainda são necessários maiores esforços por parte das Secretarias**, especialmente no que se refere à observância dos prazos legais para resposta às manifestações. **O não cumprimento desses prazos pode gerar impactos negativos à imagem institucional da gestão, além de comprometer a confiança da população nos canais de participação dos cidadãos.**

Gráfico 5



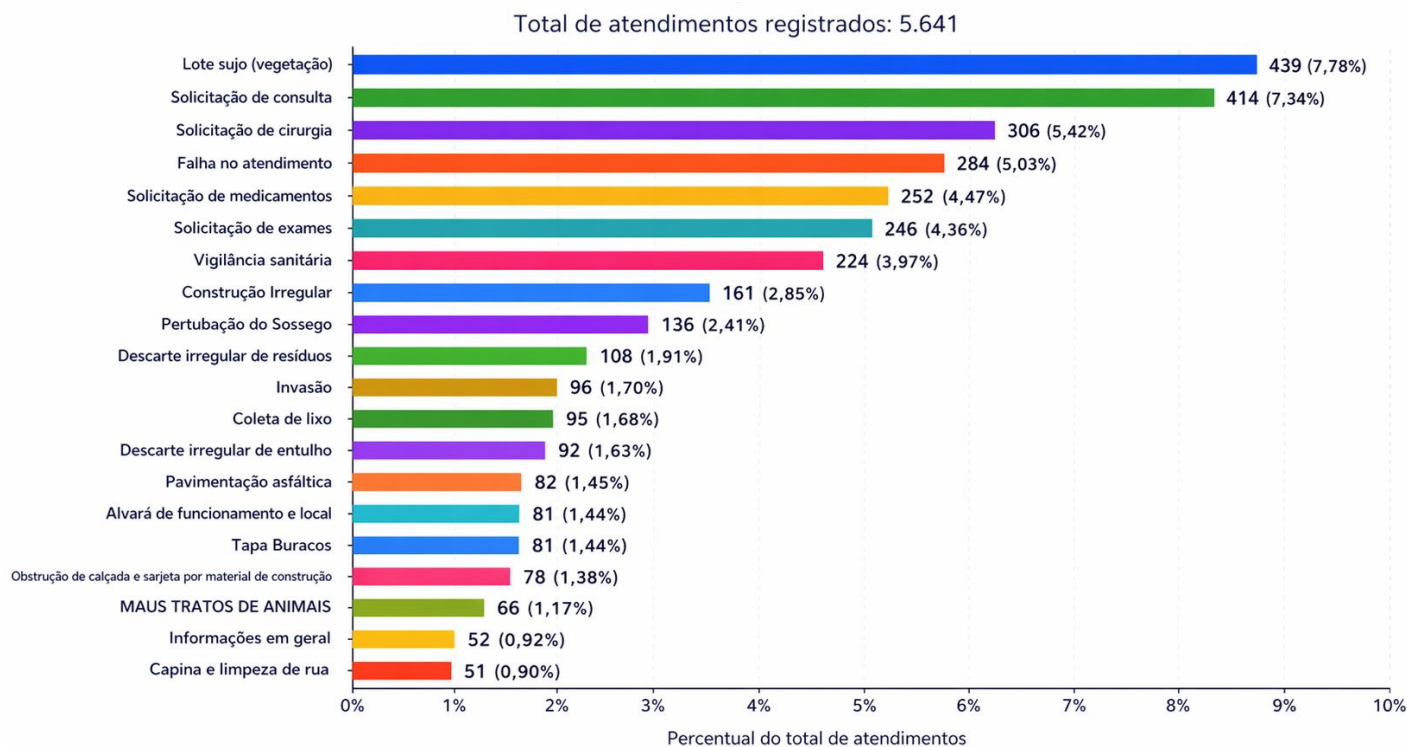
Fonte: Banco de dados sistema da Ouvidoria geral do Município de Ribeirão das Neves-MG.



6- RANKING DOS ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA OUVIDORIA E POSSÍVEIS SUGESTÕES

Abaixo será apresentado análise das demandas mais recorrentes no ano de 2025 e possíveis encaminhamentos.

Gráfico 6



A análise das manifestações registradas na Ouvidoria evidencia os principais problemas enfrentados pela população, permitindo identificar prioridades para a gestão pública.

Verifica-se que as demandas de maior incidência se concentram na área de manutenção urbana e serviços essenciais. Destaca-se, de maneira expressiva, a ocorrência **de registros relacionados a lote sujo (vegetação), que totalizam 439 manifestações**. Esse dado aponta para a necessidade de intensificação de ações de conscientização da população, aliadas à atuação mais efetiva do poder público na manutenção e limpeza das áreas públicas.

Em seguida, observam-se elevados **números de solicitações de consulta (414) e de cirurgia (306)**, evidenciando significativa pressão sobre os serviços de saúde. Ainda nesse setor, destacam-se as **demandas por medicamentos (252), exames (246) e ações de vigilância sanitária (224)**, o que reforça a urgência de ampliação, qualificação e maior resolutividade no atendimento à população.



Outro aspecto identificado refere-se às **falhas no atendimento, que somam 284 registros**. Esse indicador revela insatisfação quanto à qualidade e à eficiência dos serviços prestados, **signalizando a necessidade de revisão de processos internos, capacitação contínua dos servidores** e garantia do pleno funcionamento dos canais de comunicação. **Ressalta-se, nesse contexto, que o atendimento público deve ser pautado pelos princípios da imparcialidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência ao cidadão.**

No campo da infraestrutura urbana, **sobressaem demandas relacionadas à construção irregular (161), perturbação do sossego (136), descarte irregular de resíduos (108), invasão (96) e coleta de lixo (95)**. Tais registros **evidenciam preocupações tanto com a atuação fiscalizatória quanto com a organização e convivência no espaço urbano.**

Embora em menor volume, demandas como **capina e limpeza de ruas (51), solicitações de informações (52) e denúncias de maus-tratos a animais (66)** também merecem atenção, **uma vez que impactam diretamente a qualidade de vida da população e a percepção sobre a eficiência dos serviços públicos.**

Diante desse cenário, conclui-se que as principais prioridades da gestão pública devem concentrar-se em:

- Fortalecimento da atenção à saúde, com ampliação do acesso a consultas, cirurgias, exames e medicamentos;
- Melhoria dos serviços de limpeza urbana e do manejo de resíduos;
- Aumento da eficiência e da qualidade no atendimento ao cidadão;
- Intensificação da fiscalização urbana e do ordenamento do espaço público.

A adoção de medidas estratégicas nessas áreas será fundamental para promover melhorias concretas na qualidade de vida da população e fortalecer a confiança nos serviços públicos.



7-AÇÕES DA OUVIDORIA

No exercício de suas atribuições institucionais, a Ouvidoria de Ribeirão das Neves desenvolveu e participou de ações voltadas ao fortalecimento da cidadania, à ampliação do acesso aos serviços públicos e à promoção da escuta qualificada da população. Tais iniciativas refletem o compromisso com a transparência, a participação social e a melhoria contínua da gestão pública. Entre as iniciativas, destacam-se o Mutirão Cidadão, a participação na Semana Nacional de Trânsito e a realização de escuta ativa em unidade escolar.

No âmbito municipal, a Ouvidoria intensificou sua atuação por meio da participação em eventos locais, como a 86.º Festa de Agosto, ações no projeto Prefeitura no Bairro (Botafogo e Urca), Ouvidoria Itinerante no CAIC e o 2.º Feirão de Empregos, aproximando-se da população e ampliando os canais de atendimento.

Já em nível externo, participou de reuniões da Rede Ouvir-MG, encontros técnicos e do Seminário Nacional de Ouvidorias, além de ações itinerantes em Belo Horizonte, fortalecendo a integração institucional, a capacitação técnica e a melhoria contínua dos serviços prestados à sociedade.

Gráfico 7





8-RECLAME AQUI

Por fim, mas não menos importante, destaca-se os registros no site **Reclame Aqui**, onde foi registrada o quantitativo de **50 (cinquenta) registros** devidamente tratados, evidenciando o volume de demandas acolhidas e o compromisso contínuo com a escuta, o encaminhamento e a busca de soluções para as questões apresentadas pela população.

Ressalta-se, que o Município recebeu a nota **6,5**, resultado que reflete o cenário atual das manifestações recebidas e o nível de satisfação dos cidadãos no período dos 12 meses.

Esse conjunto de informações reforça a importância do aprimoramento constante dos processos de atendimento e da adoção de estratégias voltadas à melhoria da qualidade dos serviços prestados, **com foco na maior eficiência, resolutividade e fortalecimento da confiança do cidadão na Ouvidoria.**

Gráfico 8



<https://www.reclameaqui.com.br/area-da-empresa>

9-CONCLUSÃO

A Ouvidoria Geral do Município, no exercício de 2025, reafirmou seu papel como instrumento essencial de participação social, transparência e aprimoramento da gestão pública. Por meio da escuta qualificada das manifestações dos cidadãos, é possível identificar demandas recorrentes, mapear fragilidades nos serviços prestados e subsidiar a Administração Municipal na adoção de medidas corretivas e preventivas.

A análise dos dados apresentados neste relatório evidencia que as principais demandas se concentram **nas áreas de saúde, manutenção urbana e atendimento ao cidadão**, demonstrando a necessidade de fortalecimento dessas políticas públicas, com foco na ampliação do acesso, na melhoria da qualidade dos serviços e na eficiência do atendimento prestado à população.



Verifica-se, ainda, **que o cumprimento dos prazos legais de resposta permanece como um desafio a ser superado, exigindo o comprometimento contínuo das secretarias municipais no aperfeiçoamento dos fluxos internos e na priorização do atendimento tempestivo às manifestações.** Tal medida é fundamental para o fortalecimento da credibilidade institucional e para a consolidação da confiança da população nos canais de participação social.

Destacam-se, também, as ações desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do período, especialmente aquelas voltadas à aproximação com a população, que contribuíram significativamente para a ampliação do acesso à informação, o incentivo à participação cidadã e o fortalecimento do diálogo entre o poder público e a sociedade.

Dessa forma, conclui-se que a Ouvidoria ultrapassa sua função tradicional de canal de recebimento de manifestações, consolidando-se como instrumento estratégico de gestão, capaz de gerar informações qualificadas para a tomada de decisões e de contribuir diretamente para o aperfeiçoamento das políticas públicas.

Por fim, reafirma-se o compromisso da Ouvidoria Geral do Município com a promoção da transparência, da eficiência administrativa e da melhoria contínua dos serviços públicos, sempre orientada pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, em benefício de toda a população.

10-REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei Nº12.527, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação (LAI). Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.

- BRASIL. Lei Nº13.460, de 26 de junho de 2017. - Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

- BRASIL. Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).



- RIBEIRÃO DAS NEVES. Decreto N°166/2022, de 04 de novembro de 2022. Regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal nº13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos na Administração Pública, e dá outras Providências.

-<https://falabr.cgu.gov.br/>

-<https://acesso.saude.gov.br/>