

RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DA OUVIDORIA - 2025

Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí

Relatório Anual da Gestão da Ouvidoria Municipal,
elaborado pela Ouvidoria Municipal, referente ao
exercício de 2025.

SANTA RITA DO SAPUCAÍ - MG

2026

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	3
2 DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	4
2.1 DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL	4
2.2 DOS SERVIDORES DESIGNADOS PARA A OUVIDORIA MUNICIPAL	5
2.3 DA ESTRUTURA PARA FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL	5
2.3.1 Dos Canais de Acesso	6
3 DA REGULAMENTAÇÃO DA LEI FEDERAL 13.460	7
4 DOS SERVIÇOS OFERTADAS PELA OUVIDORIA	7
4.1 DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	7
4.2 DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	8
4.3 DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS	9
4.3.1 Das Manifestações Recebidas	10
4.3.2 Das manifestações por Canais de Atendimento	10
4.3.3 Das Manifestações por Secretaria Municipal	11
4.3.4 Dos Assuntos Abordados nas Manifestações	11
4.3.5 Dos Pontos Recorrentes	13
4.4 DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO – SIC	14
4.4.1 Das Solicitações Recebidas	14
4.4.2 Da Classificação e Desclassificação de Documentos, Dados e Informações	15
5 PLANEJAMENTO DAS AÇÕES PARA O ANO DE 2025	16
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	16

1 APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí apresenta os resultados do exercício de 2024, em cumprimento ao que estabelece o inciso II do art. 14 e art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que *“dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.”*, transcritos abaixo.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - **elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.**

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Ainda, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí visa atender os art. 28, 29 e 30 da Lei Complementar Municipal nº 138, de 30 de agosto de 2023, que *“dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências”*.

Art. 28. A Ouvidoria Municipal deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 29. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I. o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II. os motivos das manifestações;

III. a análise dos pontos recorrentes; e

IV. as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 30. O relatório de gestão será:

I. encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de Ouvidoria; e

II. disponibilizado integralmente na internet.

A Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí fornece informações para o Governo Municipal além de ser um canal direto com a população e o Poder Executivo.

Por meio deste documento, serão apresentadas as informações produzidas no canal da Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí, prezando pela elaboração de um relatório de gestão que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

A responsabilidade pela elaboração do presente relatório é das servidoras **Fânia Aparecida Nora Abdala Ribeiro e Maria Lúcia Viana Salgado**, responsáveis pela Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí, designadas para comporem e ocuparem os cargos da Ouvidoria, gestão 205/2027, cujos dados aqui constantes foram extraídos do sistema utilizado pela Ouvidoria no que

tange as demandas recebidas no exercício de 2025, observando a política de sigilo e confidencialidade, tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório.

Ressalta-se que este documento deverá indicar o número de manifestações recebidas no ano anterior; os motivos das manifestações; a análise dos pontos recorrentes; e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. Assim, objetiva proporcionar transparência aos resultados, constituindo-se num importante instrumento de gestão.

2 DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

Importante ressaltar que, o art. 6º da Lei Complementar Municipal nº 138, *“instituiu a **Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí**, prevista nas Leis Complementares nº 116 e 117, de 08 de janeiro de 2021, o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.”*.

Anteriormente as atividades relativas à Ouvidoria Municipal limitavam-se ao encaminhamento de manifestações por e-mail, telefone e pessoalmente, embora houvesse irrestrita atenção aos preceitos estabelecidos da Lei de Acesso à Informação e Lei das Ouvidorias, não havia um sistema usado para centralizar essas manifestações. Foi com essa preocupação que a Administração Pública Municipal buscou assinar sancionou a Lei Complementar Municipal nº 138.

2.1 DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Lei Complementar Municipal nº 138 em seu art. 9º estabelece as competências da Ouvidoria Municipal de Santa Rita do Sapucaí.

Art. 9º. Compete à Ouvidoria Municipal de Santa Rita do Sapucaí:

- I.** atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II.** receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Santa Rita do Sapucaí ou agentes públicos;
- III.** diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso II deste artigo;
- IV.** cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- V.** receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

VI. manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

VII. manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciante;

VIII. elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais e encaminhar ao Prefeito Municipal;

IX. realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Municipal;

X. comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI. resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XII. atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XIII. garantir respostas conclusivas aos usuários; e

XIV. promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

XV. organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

2.2 DOS SERVIDORES DESIGNADOS PARA A OUVIDORIA MUNICIPAL

Conforme art. 31 da Lei Complementar Municipal nº 138, “a *Estrutura da Ouvidoria Municipal* deverá ser composta por no mínimo 2 (dois) servidores públicos municipais, efetivos ou ocupantes de cargo em comissão, designados através de Portaria Municipal, para exercerem a função de Ouvidor Municipal.”.

Diante dos fatos, no exercício de 2025, foram designados para comporem a Estrutura da Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí – MG, os seguintes servidores públicos municipais.

NOME	Período	Portaria
Fânia Aparecida Nora Abdala Ribeiro	10/03/2025 a 09/03/2027	5.822/2025
Maria Lúcia Viana Salgado	10/03/2025 a 09/03/2027	5.822/2025

Ressalta-se que, a Portaria nº 5.822, de 10 de março de 2025, que “designa membros da Ouvidoria Municipal e dá outras providências”, está disponível em <https://arquivos.pmsrs.mg.gov.br/wp-content/uploads/2025/07/Portaria-N%C2%B05.822.pdf?>.

2.3 DA ESTRUTURA PARA FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Importante ressaltar que, conforme art. 35 da Lei Complementar Municipal nº 138, a Ouvidoria Municipal deverá contar com a seguinte estrutura mínima:

I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;

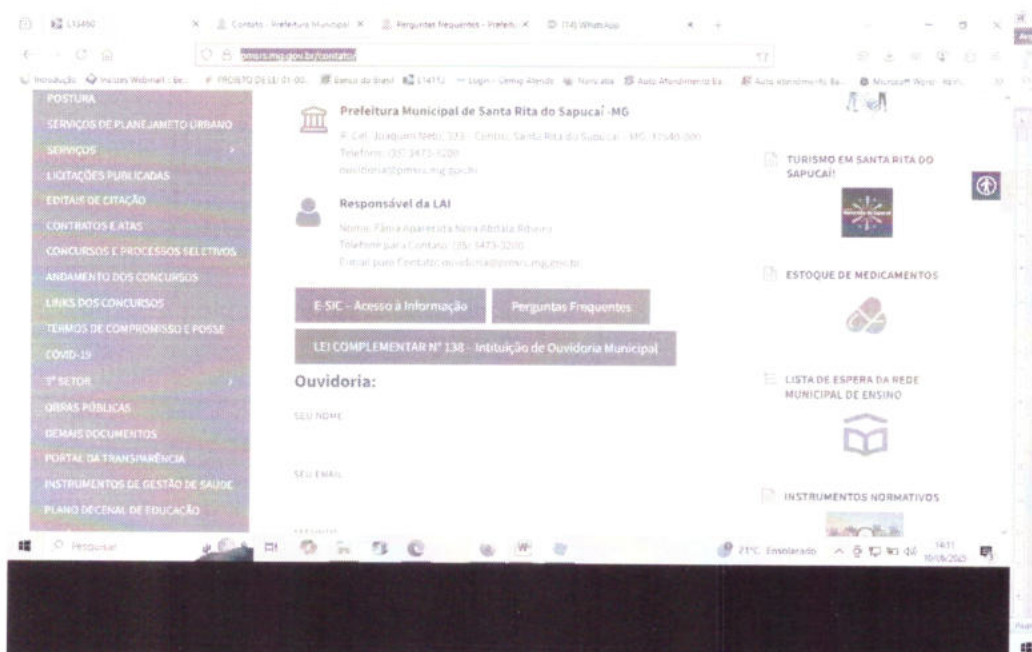
II. Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta Lei, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a. acesso via internet;
- b. geração automática de protocolo;
- c. meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- III. controles e registros de acesso;
- IV. meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas

recebidas; e

V. número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria Municipal.

Diante dos fatos, foi disponibilizada na página da Ouvidoria Municipal (<https://pmsrs.mg.gov.br/contato/>), as informações referentes ao local físico para o atendimento presencial (Inciso I do art. 35), o número de telefone e e-mail com destinação única ao Serviço de Ouvidoria Municipal (Inciso V do art. 35) e Sistema informatizado com formulário próprio para registrar as manifestações dos usuários (Incisos II, III e IV), conforme abaixo.



2.3.1 Dos Canais de Acesso

Qualquer cidadão pode enviar sua manifestação por meio dos seguintes canais de comunicação:

- ✓ Telefone: **(35) 3473-3200**;
- ✓ Portal da Ouvidoria: **<https://pmsrs.mg.gov.br/contato/>**;
- ✓ E-mail: **ouvidoria@pmsrs.mg.gov.br**;
- ✓ Atendimento Presencial: **Rua Cel. Joaquim Neto, 333, Centro – Santa Rita do Sapucaí-MG - De Segunda a Sexta. Horário: 8 h às 11 h 30 min e 13 h às 16 h 30 min.**



3 DA REGULAMENTAÇÃO DA LEI FEDERAL 13.460

O Município de Santa Rita do Sapucaí “regulamentou os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017”, através do art. 1º da Lei Complementar Municipal nº 138, de 30 de agosto de 2023, que “dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências”.

Importante ressaltar que, a Lei Complementar Municipal nº 138, de 30 de agosto de 2023 encontra-se publicada no site do Município de Santa Rita do Sapucaí, na página da Ouvidoria Municipal, no seguinte endereço eletrônico: <https://pmsrs.mg.gov.br/contato/>.

4 DOS SERVIÇOS OFERTADAS PELA OUVIDORIA

Importante ressaltar que, conforme a Lei Complementar Municipal nº 138, de 30 de agosto de 2023, a Ouvidoria Municipal de Santa Rita do Sapucaí possuem 4 (quatro) serviços:

- ✓ Carta de Serviços ao Usuário;
- ✓ Avaliação dos Serviços Prestados;
- ✓ Manifestações dos Usuários; e
- ✓ Serviço de Informação do Cidadão – SIC.

4.1 DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

“A **Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí** deverá elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”, em atendimento aos art. 38, 39, 40 e 41 da Lei Complementar Municipal nº 138, de 30 de agosto de 2023.

A Carta de Serviços ao Usuário de Santa Rita do Sapucaí foi elaborada, por cada Secretaria Municipal, de acordo com a Estrutura Administrativa do Município de Santa Rita do Sapucaí, instituída pela Lei Complementares nº 116, de 08 de janeiro de 2021, que “institui a Estrutura Organizacional do



Município de Santa Rita do Sapucaí e dá outras providências”, e suas alterações posteriores, onde os serviços estão listados por Secretarias e setores, indicando-se as divisões e áreas que são responsáveis por gerenciar a prestação de cada serviço.

Importante destacar que os serviços, horários e locais de atendimento descritos nesta Carta poderão ser eventualmente modificados em função das necessidades demandadas, bem como que de acordo com o §4º do art.7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, a Carta de Serviços será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Importante ressaltar que, as Cartas de Serviços ao Usuário do Município de Santa Rita do Sapucaí são publicadas na página <https://pmsrs.mg.gov.br/documento-categoria/carta-de-servicos-ao-usuario/>.

No exercício de 2025, foram publicadas as seguintes Cartas de Serviços ao Usuário.

Secretaria	Setor
Procuradoria Geral do Município	PROCON
Secretaria Municipal de Governo	Ouvidoria e e-SIC; Gabinete do Prefeito; Defesa Civil
Secretaria Municipal de Segurança Pública, Transporte, Trânsito, Rodoviário e Mobilidade Urbana	Secretaria
Controladoria Interna	Controladoria Interna

Diante dos fatos, os responsáveis pela Ouvidoria Municipal colocará no Planejamento para o exercício de 2025, a elaboração da Carta de Serviços aos Usuários, como atividade prioritária e conclusão de todas as Secretarias.

4.2 DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Conforme art. 26 Lei Complementar Municipal nº 138,

Art. 26. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I. satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II. qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III. cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV. quantidade de manifestações de usuários;
- V. medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.”

Ainda, *“a pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano ou quando a Administração Municipal julgar necessário e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.”* conforme art. 27 da Lei Complementar Municipal nº 138.

Finalmente, o Município de Santa Rita do Sapucaí efetuou 2 (duas) avaliação dos serviços prestados, em atendimento aos art. 26 e 27 da Lei Complementar Municipal nº 138, no exercício de 2025:

- ✓ Programa Nacional da Alimentação Escolar (PNAE), no 2º semestre de 2025, disponível em < <https://pmsrs.mg.gov.br/documento-categoria/resultado-de-pesquisa-de-satisfacao/> >;
- ✓ Programa Nacional do Transporte Escolar (PNATE), no 2º Semestre de 2025, disponível em < <https://pmsrs.mg.gov.br/documento-categoria/resultado-de-pesquisa-de-satisfacao/> >;

Assim, para cumprimento da legislação vigente, recomenda-se que, no exercício de 2025 aumente a quantidade de avaliação dos serviços prestados.

4.3 DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

A Ouvidoria Municipal recebe, analisa e encaminhar as manifestações diretamente ao Prefeito Municipal ou às Secretarias Municipais para que possam ser apreciadas e tomadas às providências necessárias, se assim entenderem, no intuito de promover a transparência e a lisura no processo manifestado pelo cidadão, visando à eficiência e a eficácia do processo.

Depois da mensagem ser examinada e respondida, a Ouvidoria Municipal comunica o parecer ao manifestante, funcionando como um canal mais humano de interlocução com o público.

Todas as demandas, sejam presenciais ou por meio da internet ou por e-mail ou por meio de ligação telefônica, devem ser cadastradas por esta Ouvidoria no site da Prefeitura Municipal, tendo como objetivo acompanhar o quantitativo de demandas, gerar número de protocolo e armazená-las eletronicamente, tanto a manifestação, quanto a resposta apresentada.

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, e de acordo com o art. 1º da Lei Complementar Municipal nº 138, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal são classificadas em:

- ✓ **Reclamação:** Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- ✓ **Denúncia:** Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- ✓ **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido.
- ✓ **Sugestão:** Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública.



- ✓ **Solicitação:** Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública e/ou informações a respeito.
- ✓ **Comunicação de irregularidade:** Denúncias e Reclamações registradas de forma anônima.

4.3.1 Das Manifestações Recebidas

O Quadro abaixo apresenta as Manifestações recebidas no período de 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025, pela Ouvidoria do Município de Santa Rita do Sapucaí, perfazendo um total de **8.108 (oito mil, cento e oito) manifestações**.

Tipo	Presencial	Não Presencial (Telefone, Internet e e-mail	Total
Denúncia	04	10	14
Solicitação	7.814	150	7.964
Reclamação	02	65	67
Sugestão	00	61	61
Comunicação	00	00	00
Elogio	00	02	02
Total	7.820	288	8.108

As manifestações recebidas no exercício de 2025 e classificadas conforme art. 15 da Lei Complementar nº 138, sejam presencial, por telefone, pela internet ou por e-mail, são:

- ✓ Denúncias: **14**.
- ✓ Solicitações: **7.964**;
- ✓ Reclamações: **68**;
- ✓ Sugestão: **61**;
- ✓ Comunicações: **00**;
- ✓ Elogio: **02**.

4.3.2 Das manifestações por Canais de Atendimento

Dentre os canais mais utilizados para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do exercício de 2025, o mais utilizado pela população foi o presencial, através de protocolo no Setor de Protocolo da Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos, com um total de 7.820 (sete mil, oitocentos e vinte) manifestações, representando assim o percentual de 96,45% das demandas recebidas.

4.3.3 Das Manifestações por Secretaria Municipal

O Quadro abaixo mostra as manifestações presenciais da Ouvidoria Municipal para cada Secretaria, durante o ano de 2025.

Secretaria	Denúncia	Solicitação	Reclamação	Sugestão	Comunicação	Elogio	Total
Controladoria Interna	00	01	00	00	00	00	01
Procuradoria Geral do Município	01	63	00	00	00	00	64
Secretaria Municipal de Administração, Recursos Humanos e Finanças	00	4.019	01	00	00	00	4.020
Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária, Abastecimento e Meio Ambiente	00	248	00	00	00	00	248
Secretaria Municipal de Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento Econômico	00	00	00	00	00	00	00
Secretaria Municipal de Cultura, Esporte, Lazer e Turismo	00	55	00	00	00	00	55
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	00	10	00	00	00	00	10
Secretaria Municipal de Educação	01	242	01	00	00	00	244
Secretaria Municipal de Governo	00	2.519	00	00	00	00	2.519
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos	02	417	00	00	00	00	419
Secretaria Municipal de Saúde	00	38	00	00	00	00	38
Secretaria Municipal de Segurança Pública, Trânsito, Transporte, Rodoviário e Mobilidade Urbana	00	202	00	00	00	00	202
Total	4	7.814	2	0	0	0	7.820

4.3.4 Dos Assuntos Abordados nas Manifestações

Segue-se no Quadro abaixo a Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações presenciais durante o exercício de 2025.

Descrição da Solicitação	Quantidade
Emissão de Nota Fiscal Avulsa	1488
Aprovação de Planta/Projeto	1267
Autorização/Alvará para Eventos	524
Alteração/Atualização de Dados Cadastrais	341
Contagem de Tempo/PPP	237
Numeração	210
Documento em Anexo	190
Habite-se e Averbação	185
Poda e Corte de Árvores	173
Enquadramento Plano de Carreira do Magistério	154
Limpeza ou Manutenção de Vias Públicas	150
Solicitação de Férias Regulamentares/cancelamento	145
Análise de Pagamento/ atualização de contrato	120
Avaliação de ITBI/IPTU	116
Baixa de Cadastramento	103
Remedição de Área	103
Renovação de Alvará de Funcionamento	99
Utilização de Vaga de Curta Duração	95
Restituição	89





Prescrição de Dívida	86
Mudança de local de Trabalho	83
Interdição/Fechamento de Rua	80
Certidão Negativa de Débitos para Regularidade	78
Declaração para RH/cópia de documentos	77
Prorrogação de posse /Recurso processo seletivo	76
Solicitação de Mudanças de Plantas	72
Exoneração	63
Declaração Funcional	57
Manutenção/Troca	56
Isenção de IPTU/TAXA/ITBI	51
Cadastramento de Empresa	49
Vistoria /Confirmação Justificativa	49
Cópia de Processo	47
Certidão Negativa de Débitos para Inventário	44
Viabilidade	39
Cancelamento de Nota Fiscal	38
Certidão de Cadastramento Imobiliário	38
Recurso de Multas	33
Desmembramento /anexação	32
Solicitação de Equipamentos	31
Limpeza de Terreno/Multa	31
Cancelamento de Débitos	30
Instituição de Condomínio	30
REURB/Informações Urbanísticas	29
Licença com Remuneração/Doença	26
Solicitação Contagem de Férias Prêmio/Regulamentares	25
Relatório Médico	25
Certidão de Área Construída	24
Utilização do Espaço Público	24
Solicitação de Dívidas	23
Filiação ao Sindicato	23
Retificação/Revisão de IPTU	22
Certidão de Demolição /E Alvará	22
Retificação de Área	21
Translado jazigo	20
Reavaliação de ITBI/IPTU	19
Transferência de Veículo e Ponto de Táxi	18
Cancelamento de Alvará	18
Solicitação de Quinquênio	17
Solicitação de Férias Prêmio	17
Fiscalização e Recolocação de Bloquete	17
Protocolo de Ofício	16
Certidão de Uso do Solo /impacto de vizinhança	16
Certificado de Posse de Jazigo e para Construção	16
Área Construída IPTU	15
Pedido de Licença Sem Remuneração	15
Colocação de placa Redutores	15
Certidão de Débitos	14
Estágio Probatório	13
Inscrição Para o Conselho Multidisciplinar	13
Redução de Carga Horária/Declaração.	12
Retorno Licença Sem Remuneração	12
Solicitação de Abertura de Asfalto	12



Processo administrativo	11
Solicitação de Cópia	11
Certidão de Instituição	10
Solicitação de Valores	10
Solicitação, Fiscalização e Informação	10
Solicitação de Translado	10
Mudança de Endereço para IPTU/Certidão	9
Restituição de ISS Reavaliação	9
Desfiliação ao Sindicato	9
Revalidação de Documentos	8
Certidão negativa p/medicamentos	8
Renovação de Alvará	7
Pensão por Morte /Vacância	7
Parcelamento	7
Instalação de Vaga	7
Solicitação de Lei para Mudança de Endereço	5
Solicitação da Planta e Proprietário do Imóvel	5
Pagamento de Férias	5
Solicitação de Declaração	5
Solicitação de Medicamentos/Aparelhos	5
Ficha Espelho de IPTU	4
Solicitação de Exoneração	4
Certidão para fins de Aposentadoria	3
Não Renovação de Contrato	3
Desconto Proporcional	3
Autorização para Trator Roçadeira	3
Autorização para Estacionar Veículo para descarga	3
Solicitação de LTCAT e CTC	2
Solicitação de Folha de Ponto	2
Licença ambiental	2
Certidão de Área Construída	2
Retirada de Abelhas/Animais	2
Desconto de Viagens	1
Cancelamento de IPTU	1
Assinatura de Responsável para confrontação de terreno	1
Anuência de Fazenda	1
Ressarcimento	1
Resposta Formal ou Digitada	1
Solicitação de Veículo para Escola	1
Restos de Materiais de Obras	1
Serviço Negado	1
Denúncia diretamente para Posturas	1
Denúncia	1
Solicitação de Opção de Vencimento Conselho Tutelar	0
Renúncia de Membro de Conselho	0
Total:	7.820

4.3.5 Dos Pontos Recorrentes

Quanto aos motivos e pontos recorrentes referentes às manifestações recebidas, apresentou a seguinte situação:

✓ Emissão de Nota Fiscal Avulsa;

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí

Rua Cel. Joaquim Neto, 333, Centro | CEP: 37536-074 | Santa Rita do Sapucaí - Minas Gerais - Brasil
Telefone: +55 (35) 3473.3200

✓ Aprovação de Planta/Projeto.

Importante ressaltar que, a Administração Pública Municipal já estuda a possibilidade de ofertar esse serviço, diretamente na WEB, buscando otimizar os processos, principalmente da “Aprovação de Plantas/Projetos”, para melhorar os indicadores do Governo Digital e ofertar melhorias ao cidadão Santarritense.

4.4 DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO – SIC

Até 31 de dezembro de 2025, o Município de Santa Rita do Sapucaí não regulamentou a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que *“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.”*

Entretanto, foi disponibilizado no site e no Portal da Transparência do Município o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, presencialmente, na sala da Ouvidoria, ou através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), através do site www.pmsrs.mg.gov.br ou <https://santaritasapucaipm.sgpcloud.net:18079/Transparencia/>.

Por meio do canal do SIC, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar solicitação de informação para a Prefeitura, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente.

Importante salientar que, a Ouvidoria Municipal tem como objetivo regulamentar a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no exercício de 2025.

Finalmente, os gráficos e informações abaixo mencionadas encontram-se disponíveis em <https://santaritasapucaipm.sgpcloud.net:18079/Transparencia/>.

4.4.1 Das Solicitações Recebidas

Durante o exercício de 2025 ocorreram 5 (cinco) solicitações de informação ao cidadão (SIC) recebida através do SIC, sendo que:

✓ Atendidas: **03;**

✓ A Atender: **02.**

Importante ressaltar que, das solicitações atendidas, 1 (uma) foi Indeferida, pois foi solicitada em duplicidade.

O quadro abaixo apresenta as ocorrências do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) por canal de apresentação.

Local do Atendimento	Total
Presencial	00
Telefone	00



Internet (e-SIC)	05
E-mail	00
Total	05

Quanto ao sexo dos solicitantes dos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), foram:

- ✓ Feminino: **03**;
- ✓ Masculino: **02**; e
- ✓ Não identificado: **00**.

Em relação à idade dos solicitantes, O Quadro abaixo traz as informações referentes ao ano de 2025.

Secretaria	Total
Solicitantes com idade até 20 anos	00
Solicitantes com idade de 21 a 30 anos	01
Solicitantes com idade de 31 a 40 anos	03
Solicitantes com idade de 41 a 50 anos	00
Solicitantes com idade de 51 a 60 anos	00
Solicitantes com mais de 60 anos	00
Solicitante com idade não informada	01
Total	05

4.4.2 Da Classificação e Desclassificação de Documentos, Dados e Informações

Abaixo, apresenta-se o rol das informações classificadas, em cada grau de sigilo e o rol das informações desclassificadas no âmbito do Município de Santa Rita do Sapucaí, no exercício de 2025 (01/01/2025 a 31/12/2025).

Grau	Classificada	Desclassifica	Total
1. Pessoal	0	0	0
2. Sigilosa	0	0	0
2.1. Ultrasecreta	0	0	0
2.2. Secreta	0	0	0
2.3. Reservada	0	0	0

Importante ressaltar que, na página do E-sic, disponível em <<https://santaritasapucaipm.sgpcloud.net:18079/Transparencia/>>, informa que ***“no ano de 2025 nenhuma informação foi classificada ou desclassificada com um grau de sigilo”***.

Ainda, na página <> disponibiliza-se, mensalmente, Lista de Documentos Classificados-Desclassificados em cada Grau, através de Declarações assinadas pelo Controlador Interno do Município de Santa Rita d Sapucaí – MG.

5 PLANEJAMENTO DAS AÇÕES PARA O ANO DE 2026

As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

Porém, as prioridades da Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí serão pautadas no cumprimento das legislações relativas à Transparência Pública, tais como:

- ✓ Concluir a Elaboração da Carta de Serviços aos Usuários, das secretarias faltantes;
- ✓ Regulamentação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que “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.”;
- ✓ Dar continuidade nas avaliações dos serviços prestados realizadas em 2025, no Programa Nacional da Alimentação Escolar (PNAE) e Programa Nacional do Transporte Escolar (PNATE);
- ✓ Realizar avaliação dos serviços prestados, principalmente no serviço de **Transporte Público**, e para outros serviços, quando necessário; e
- ✓ Implantar Caixas de Sugestões nos Órgãos Públicos Municipais com maior volume de atendimento à população.

O Quadro abaixo apresenta o Cronograma de Atividades da Ouvidoria Municipal de Santa Rita do Sapucaí – MG, para o ano de 2026.

Atividade Planejada	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Finalização da Elaboração da Carta de Serviços aos Usuários												
Regulamentação da Lei Federal nº 12.527												
Realização de avaliação dos serviços prestados												
Melhorar as publicações no Portal da Transparência												

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí segue, desde a sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor ao cidadão santarrintense.

Outro ponto a ser melhorando e aperfeiçoando, é a conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria Municipal, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal.

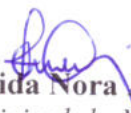
Após acompanhamento e análise constante das manifestações, por parte desta Ouvidora Geral, consideramos pertinente sinalizar as seguintes sugestões:

- ✓ Para que este trabalho continue cumprindo com o seu propósito é necessário que todas as Secretarias Municipais apoiem a Ouvidoria Municipal no tocante ao cumprimento dos prazos e na imediata diligência se constatada possibilidade de irregularidade, para que tudo transcorra de forma satisfatória a todos os usuários.
- ✓ Que seja observado o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta, uma vez que a ausência de retorno (positivo ou negativo) resulta em descrédito do cidadão em relação à prestação de serviços da Administração Pública.

Assim, para ano de 2026 a perspectiva é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal, mesmo com a troca de Gestão.

Finalmente, acompanhar a regulamentação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que “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.”, onde a minuta do Decreto Municipal encontra-se na Procuradoria Geral do Município para análise jurídica desde de junho de 2025.

Santa Rita do Sapucaí, 30 de janeiro de 2026.



Fânia Aparecida Nora Abdala Ribeiro

Responsável pela Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí



Maria Lúcia Viana Salgado

Responsável pela Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí