



DOCUMENTO INSTITUCIONAL DE APRESENTAÇÃO PÚBLICA

Relatório Anual da Ouvidoria Geral do Município

Exercício 2025 — Araxá, Minas Gerais

Transparência, escuta cidadã e melhoria dos serviços públicos

Nossa gente em primeiro lugar

Ouvidoria como instrumento de participação, controle social e aprimoramento da gestão.

Araxá, Minas Gerais



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA 2025

Apresentação à comunidade

A Ouvidoria Geral, do Poder Executivo do Município de Araxá – MG, apresenta seu Relatório Anual de Gestão, relativo às atividades desempenhadas no exercício de 2025, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e com o Decreto Municipal nº 2.818/2025.

Este relatório objetiva fornecer uma visão transparente e detalhada das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município ao longo do ano de 2025, analisando dados estatísticos, quantitativos e qualitativos com base nas manifestações registradas, no atendimento ao cidadão, na proposição de melhorias internas, na promoção da transparência e no aprimoramento dos serviços e da gestão.

A finalidade do documento é permitir que o cidadão e a gestão conheçam o cenário geral da atuação da Ouvidoria no exercício de 2025, suas ações realizadas e o modo como a participação ativa dos cidadãos contribui para a melhoria contínua da gestão pública municipal.

2025

Exercício analisado pelo relatório anual de gestão.

1.470

Manifestações registradas no período analisado.

WhatsApp

Principal porta de entrada das manifestações.

Araxá

Transparência, controle social e melhoria contínua dos serviços públicos.

Síntese Executiva 2025

Síntese quantitativa das manifestações em 2025



Síntese quantitativa dos principais indicadores do relatório.

Escuta cidadã

Transparência

Controle social

Eficiência

Resposta ao usuário

Sumário institucional

Apresentação

Papel Institucional da Ouvidoria

Base Legal e Regulatória

Manifestações

Quantidade de Manifestações Recebidas

Quantidade de Manifestações por Tipologia

Tempo Médio de Resposta por Tipologia

Áreas Mais Demandadas

Manifestações por Porta de Entrada

Principais Demandas Recebidas

Considerações Finais

Observações e Canais de Atendimento

Apresentação

A Ouvidoria Geral do Município de Araxá apresenta este relatório como instrumento de transparência ativa, prestação de contas e fortalecimento da comunicação entre o cidadão e o Poder Executivo Municipal.

O documento reúne as principais atividades desempenhadas no exercício de 2025, com abordagem institucional sobre o papel da Ouvidoria, sua base normativa, as manifestações recebidas, os canais de entrada, as áreas demandadas e as considerações sobre o aprimoramento do serviço público.

Papel Institucional da Ouvidoria

A Ouvidoria Pública atua na defesa dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços, no estabelecimento dos seus deveres e na prevenção de conflitos. Sua função institucional é garantir uma avaliação justa e imparcial das demandas, viabilizando um canal direto entre o cidadão e a administração pública.

Entre suas principais atribuições estão receber, analisar e encaminhar manifestações como denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios referentes aos serviços públicos prestados. Também é essencial acompanhar o andamento das manifestações e garantir que sejam respondidas dentro dos prazos estabelecidos.

No cumprimento de sua missão, a Ouvidoria exerce papel estratégico em uma gestão pública participativa, fornecendo subsídios estruturados ao Poder Público para a melhoria da qualidade dos serviços prestados e para a satisfação do cidadão.

Base Legal e Regulatória

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

Artigo 9º da Lei Federal nº 13.460/2017. As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Lei nº 15.298, de 06 de agosto de 2004. Cria a Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais e dá outras providências.

Decreto nº 47.528, de 12 de novembro de 2018. Regulamenta a prevenção e a punição do assédio moral no Poder Executivo estadual.

Decreto nº 48.582, de 03 de março de 2023. Dispõe sobre procedimentos e medidas de proteção à identidade do denunciante de ilícito ou irregularidade.

Decreto Estadual nº 48.613, de 28 de abril de 2023. Dispõe sobre a organização da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais.

Decreto nº 49.053, de 11 de junho de 2025. Regulamenta, no âmbito do Poder Executivo estadual, capítulos da Lei Federal nº 13.460/2017 relativos à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Decreto Municipal nº 2.818, de 10 de junho de 2025. Dispõe sobre o Código de Ética, Conduta e Integridade do agente público e da alta administração municipal de Araxá, o programa de Governança, Integridade e Compliance e a regulamentação da Lei Municipal nº 8.085/2023.

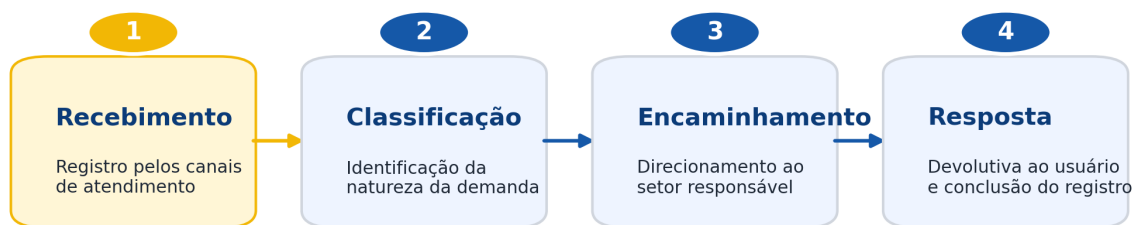
Manifestações

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria representam uma fonte relevante de informação para a administração pública, pois demonstram demandas, percepções, dúvidas, reclamações e sugestões da população sobre os serviços municipais.

As manifestações funcionam como instrumento de participação social, qualificação da gestão e melhoria contínua dos serviços prestados à comunidade.

Fluxo institucional das manifestações

Ouvidoria 2024



Resultado esperado

Registros individuais são transformados em informação qualificada para a gestão pública, fortalecendo a participação social e a melhoria contínua dos serviços municipais.

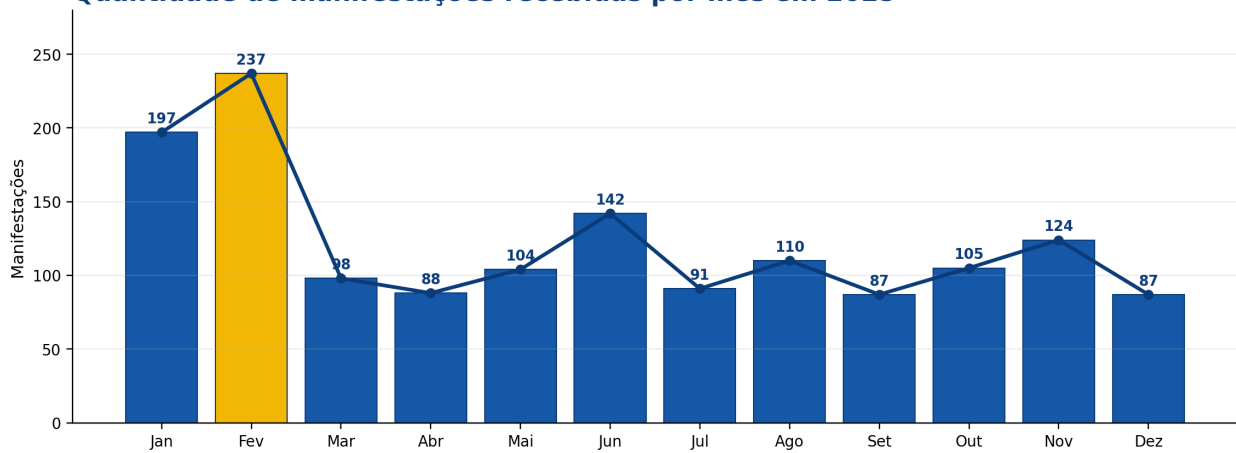
Fluxo institucional de recebimento, classificação, encaminhamento e resposta das manifestações.

Quantidade de Manifestações Recebidas

O relatório anual organiza os registros recebidos no exercício de 2025 e apresenta informações quantitativas que permitem acompanhar o volume de atendimento da Ouvidoria no período.

Os dados sistematizados auxiliam a gestão no acompanhamento de tendências, no planejamento de ações corretivas e na identificação de oportunidades de aprimoramento dos fluxos internos de atendimento.

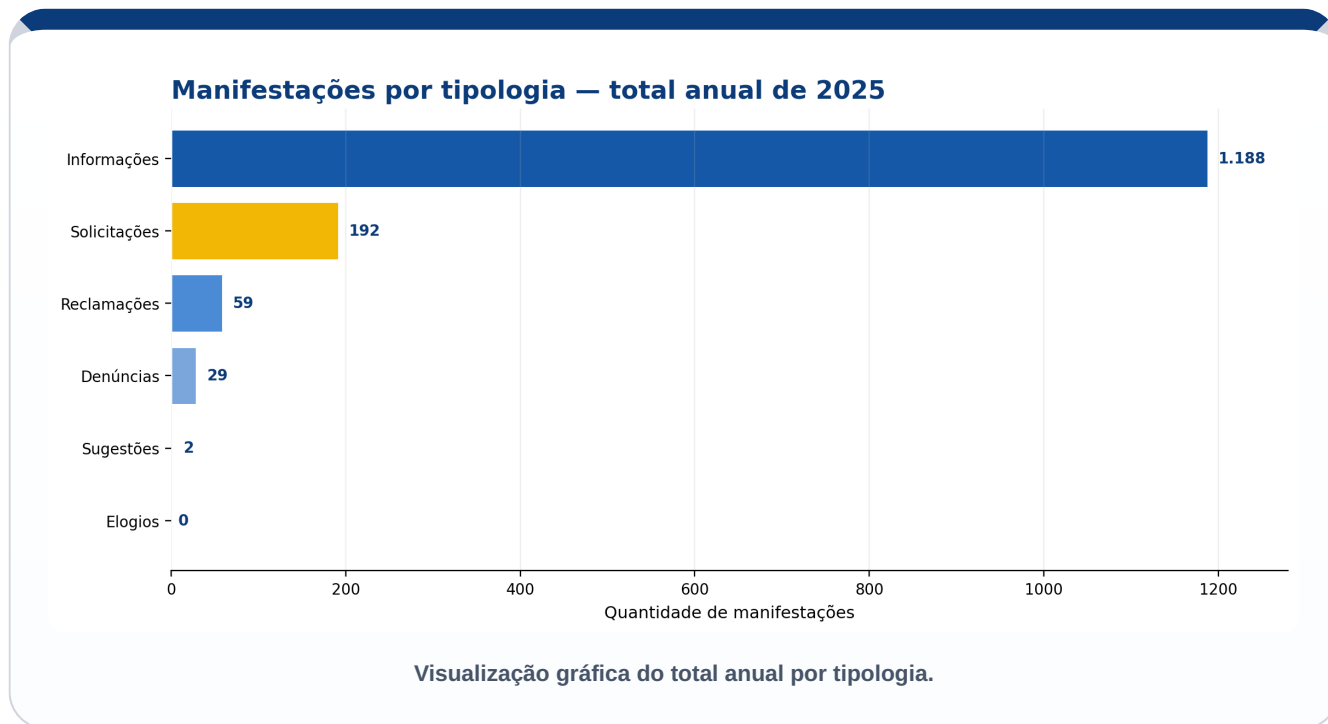
Quantidade de manifestações recebidas por mês em 2025



Evolução mensal das manifestações recebidas em 2025.

Quantidade de Manifestações Recebidas por Tipologia

A classificação por tipologia permite compreender a natureza das manifestações recebidas e orientar a priorização das respostas institucionais.



QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR TIPOLOGIA

| 2025 | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL |
|--------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|-----------|-------------|
| Denúncias | 3 | 3 | 0 | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 0 | 7 | 1 | 29 |
| Elogios | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Informações | 184 | 183 | 86 | 66 | 89 | 80 | 80 | 62 | 70 | 102 | 106 | 80 | 1188 |
| Reclamações | 2 | 34 | 0 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 59 |
| Solicitações | 8 | 17 | 12 | 12 | 10 | 59 | 6 | 46 | 10 | 2 | 9 | 1 | 192 |
| Sugestões | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| Total | 197 | 237 | 98 | 88 | 104 | 142 | 91 | 110 | 87 | 105 | 124 | 87 | 1470 |

Tabela original de quantitativo de manifestações recebidas por tipologia em 2025.

Tempo Médio de Resposta por Tipologia

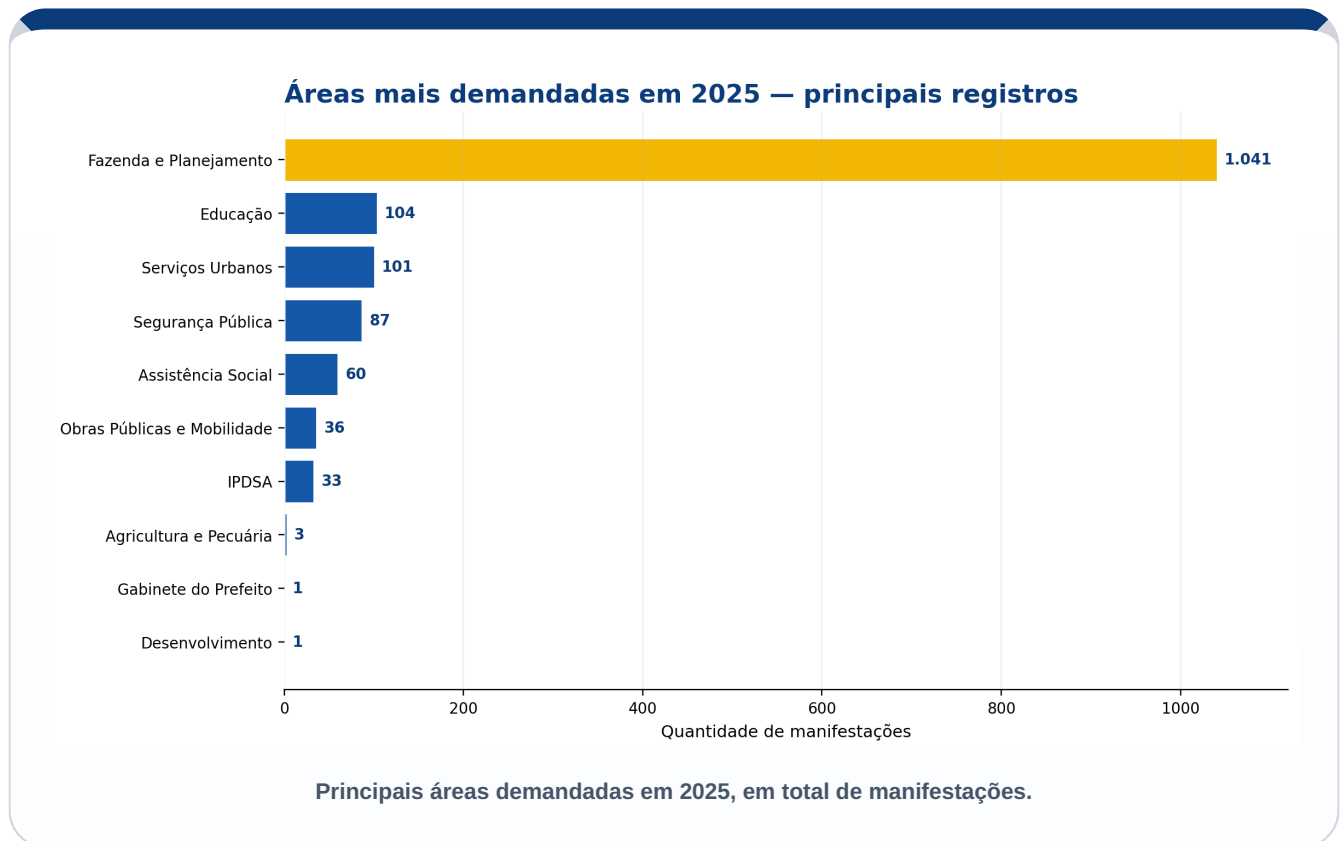
A resposta conclusiva às manifestações recebidas deve observar o prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

O acompanhamento do tempo médio de resposta é fundamental para assegurar previsibilidade, eficiência administrativa e respeito ao usuário do serviço público.



Áreas Mais Demandadas

A identificação das áreas mais demandadas contribui para o direcionamento das ações de gestão, permitindo reconhecer setores que concentram maior volume de manifestações e que podem demandar ajustes de fluxo, comunicação ou atendimento.



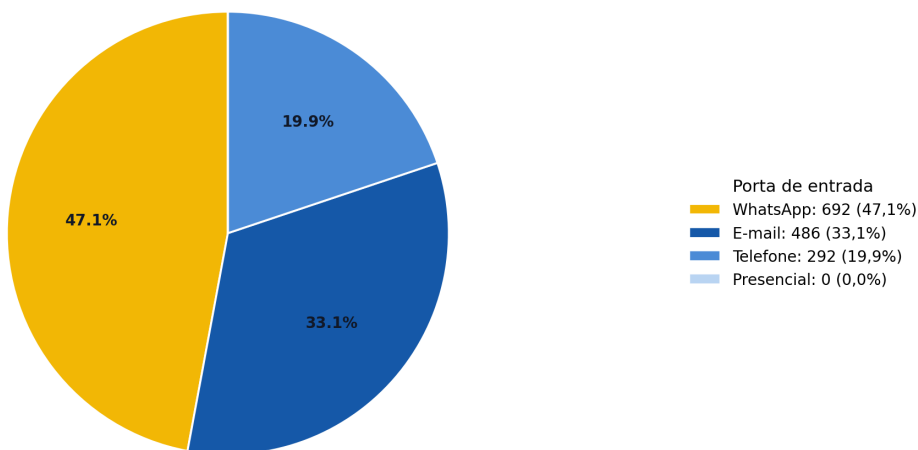
| 2025 | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL |
|--------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|-----------|-------------|
| Gabinete do Prefe | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Gabinete do Vice- | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Agricultura e Pecu | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| Assistência Social | 26 | 22 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 60 |
| Controladoria Ger | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Desenvolvimento | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Educação | 30 | 62 | 0 | 1 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 | 1 | 104 |
| Esporte | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| Fazenda e Planeja | 104 | 125 | 70 | 62 | 90 | 115 | 72 | 81 | 70 | 80 | 92 | 80 | 1041 |
| FCAA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FCCB | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Gestão | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Governo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Inovação e Tecnol | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| IPDSA | 11 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 5 | 8 | 0 | 33 |
| IPREMA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Obras Públicas e M | 3 | 5 | 2 | 6 | 2 | 7 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 0 | 36 |
| Procuradoria Gera | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Serviços Urbanos | 15 | 20 | 11 | 9 | 1 | 8 | 5 | 6 | 4 | 8 | 10 | 4 | 101 |
| Segurança Pública | 8 | 3 | 5 | 7 | 6 | 10 | 9 | 20 | 6 | 7 | 6 | 0 | 87 |
| Turismo | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| TOTAL | 197 | 237 | 98 | 88 | 104 | 142 | 91 | 110 | 87 | 105 | 124 | 87 | 1470 |

Tabela original de secretarias demandadas em 2025.

Quantitativo de Manifestações por Porta de Entrada

O acompanhamento por porta de entrada permite avaliar os canais utilizados pelo cidadão para acessar a Ouvidoria, contribuindo para o aperfeiçoamento do atendimento presencial, telefônico, eletrônico e demais meios de comunicação disponíveis.

Distribuição das manifestações por porta de entrada em 2025



Distribuição percentual das manifestações por porta de entrada.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES POR PORTA DE ENTRADA

| 2025 | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO | TOTAL |
|-------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|-----------|-------------|
| E-mail | 47 | 46 | 40 | 34 | 22 | 47 | 86 | 36 | 31 | 36 | 40 | 21 | 486 |
| Presencial | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Telefone | 44 | 62 | 10 | 0 | 10 | 0 | 0 | 24 | 20 | 31 | 52 | 39 | 292 |
| WhatsApp | 106 | 129 | 48 | 54 | 72 | 95 | 5 | 50 | 36 | 38 | 32 | 27 | 692 |
| Total | 197 | 237 | 98 | 88 | 104 | 142 | 91 | 110 | 87 | 105 | 124 | 87 | 1470 |

Tabela original de quantitativo de manifestações recebidas por porta de entrada em 2025.

Principais Demandas Recebidas

As principais demandas recebidas pela Ouvidoria representam oportunidades de diagnóstico institucional. Cada registro contribui para a compreensão das expectativas do cidadão e para a formulação de respostas administrativas mais adequadas.

A análise qualitativa das demandas fortalece o papel da Ouvidoria como instância de mediação, acolhimento, encaminhamento e monitoramento das manifestações.

Considerações Finais

Os dados apresentados neste relatório evidenciam a atuação permanente e estruturada da Ouvidoria Geral do Município no ano de 2025, com 1.470 manifestações registradas e tratadas pelos canais institucionais de atendimento. Cada manifestação recebida é também uma oportunidade de aprendizado e evolução, tanto para os serviços públicos quanto para o fortalecimento da própria Ouvidoria.

A Ouvidoria foi além do acolhimento de demandas. Expandiu-se com iniciativas estratégicas, melhorias nos fluxos internos, articulações intersetoriais e valorização da escuta ativa e qualificada ao cidadão, baseada na empatia, no respeito e na eficiência.

Com foco no tratamento adequado das manifestações, a Ouvidoria reafirma seu compromisso contínuo com a transparência, o controle social e a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

Observações e Canais de Atendimento

A Ouvidoria Geral do Município de Araxá mantém canais de comunicação para atendimento ao cidadão, com funcionamento em horário administrativo e atendimento por meios presenciais, telefônicos e eletrônicos.

| Canal | Informação |
|---------------------|---|
| Funcionamento | 08:00h às 17:00h |
| Endereço | Rua Domingos Di Mambro nº 850, Bairro Vila Silvéria — Araxá Center Shopping, espaço UAI, Unidade de Atendimento Integrado |
| Telefone e WhatsApp | (34) 3668-0503 / WhatsApp (34) 99257-0900 |
| E-mail | ouvidoria@araxa.mg.gov.br |

Responsáveis institucionais: Bruno Borges de Almeida, Controlador e Auditor Geral do Município; Rossana Mara Borges Fagundes, Ouvidora Geral do Município.

Layout institucional preparado com base no documento Word disponibilizado pelo usuário e no padrão visual aprovado anteriormente para a Prefeitura Municipal de Araxá.



Nossa gente em primeiro lugar

Relatório Anual da Ouvidoria Geral do Município de Araxá — instrumento de transparência, escuta cidadã, controle social e melhoria contínua dos serviços públicos.

Araxá, Minas Gerais • Exercício 2025