



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO
EXERCÍCIO 2024

Lagoa Santa – 2025



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

I – Manifestações recebidas

No período de 1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024, foram registradas 628 manifestações. Esses registros refletem o engajamento da população na comunicação de demandas, sugestões, reclamações e elogios, demonstrando a importância dos canais de participação social na promoção da transparência e no aprimoramento dos serviços públicos.

II – Motivos das Manifestações

As manifestações registradas ao longo de 2024 abrangeram uma ampla variedade de temas que refletem as diferentes demandas, preocupações e interesses da população. Entre os principais motivos citados pelos cidadãos estão questões relacionadas ao acesso à informação, agendamentos — incluindo consultas médicas —, conduta de agentes públicos, assistência social e em saúde, agricultura familiar, fornecimento de água e alimentação animal. Também foram abordados temas como educação básica e superior, saneamento, infraestrutura urbana, habitação, lazer, segurança, benefícios sociais, concursos, políticas de combate à desigualdade, denúncias de irregularidades, e condutas inadequadas como assédio moral e sexual. Além disso, manifestações trataram de áreas específicas como meio ambiente, cultura, turismo, esporte, transporte, tributos, telecomunicações, previdência, e transparência pública, evidenciando a diversidade das preocupações sociais e o papel fundamental dos canais de ouvidoria como instrumento de participação cidadã e controle social. Foram observados os seguintes motivos referentes às manifestações registradas:

- Acesso à informação
- Agendamento
- Agendamento de Consultas
- Agente Público
- Agricultura Familiar
- Água
- Alimentação Animal
- Animais



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

- Assistência à Criança e ao Adolescente
- Assistência à Pessoa com Deficiência
- Assistência Farmacêutica (Medicamento)
- Assistência Hospitalar e Ambulatorial
- Assistência Social
- Assédio moral
- Assédio sexual
- Atendimento
- Atendimento Básico
- Auditoria
- Auxílio
- Benefício
- Benefícios Sociais
- Bibliotecas
- Biodiversidade
- Cadastro
- Cadastro Único
- Certidões e Declarações
- Cirurgia
- Combate a Epidemias
- Combate à desigualdade
- Comercio externo
- Concurso
- Conduta Docente
- Conduta Ética
- Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde
- Corrupção
- Curso Técnico
- Dados Pessoais - LGPD
- Defesa Civil
- Defesa e vigilância sanitária
- Denúncia Crime
- Denúncia de irregularidades de servidores
- Discriminação
- Educação Básica
- Educação Superior
- Energia Elétrica
- Esporte Comunitário
- Fiscalização do Estado
- Gestão em Saúde



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

- Habitação Rural
- Habitação Urbana
- Informações processuais
- Infraestrutura Urbana
- Lazer
- Legislação
- Licitações
- Matrículas
- MEI - Microempreendedor Individual
- Multa
- Normas e Fiscalização
- Orçamento
- Outros em Administração
- Outros em Comércio e serviços
- Outros em Comunicações
- Outros em Economia e Finanças
- Outros em Educação
- Outros em Esporte e Lazer
- Outros em Habitação
- Outros em Meio Ambiente
- Outros em Saúde
- Outros em Segurança e Ordem Pública
- Outros em Saneamento
- Outros em Trabalho
- Outros em Transporte
- Outros em Urbanismo
- Ouvidoria
- Ouvidoria Interna
- Patrimônio
- Policiamento
- Preservação e Conservação Ambiental
- Previdência Básica
- Produto de Origem Animal
- Programa Bolsa Família
- Proteção e Benefícios ao Trabalhador
- Receita Federal
- Recursos Humanos
- Recursos Humanos em Saúde
- Relações de Trabalho
- Saneamento Básico Urbano
- Saúde Suplementar



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

- Serviços e Sistemas
- Serviços Públicos
- Serviços Urbanos
- Sistema Financeiro
- Telecomunicações
- Trânsito
- Transparência
- Transporte Rodoviário
- Tributos
- Turismo

III - Análise dos Pontos Recorrentes

A presença de temas recorrentes nas manifestações recebidas pela ouvidoria demonstra a importância desse canal como instrumento estratégico de escuta e melhoria da gestão pública. Por meio da análise dessas manifestações, é possível identificar padrões de demandas e insatisfações da população em áreas como saúde, educação, serviços urbanos, atendimento, habitação, entre outros. A atuação da ouvidoria permite não apenas o encaminhamento das solicitações aos setores responsáveis, mas também a identificação de falhas estruturais e a proposição de soluções que contribuam para a melhoria contínua dos serviços públicos. Dessa forma, a ouvidoria se consolida como um elo fundamental entre o cidadão e a administração, promovendo a transparência, o controle social e a efetividade das políticas públicas. Foram identificados os seguintes pontos recorrentes:

- Atendimento
- Serviços Urbanos
- Infraestrutura Urbana
- Outros em Saúde /Consulta/Tratamento/Exame/Cirurgia em Saúde.
- Certidões e Declarações
- Acesso à informação
- Ouvidoria
- Habitação Urbana
- Tributos



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

- Educação Básica / Outros em Educação
- Cadastro
- Normas e Fiscalização
- Recursos Humanos
- Serviços Públicos
- Denúncia de irregularidades de servidores / Assédio moral / Conduta Ética / Corrupção

IV – Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas

A Administração Pública, em resposta às manifestações, implementou a digitalização de processos, com o objetivo de reduzir a burocracia e ampliar a eficiência dos serviços prestados. Também promoveu a capacitação contínua dos servidores, com foco na qualificação do atendimento ao cidadão e na incorporação de práticas inovadoras.

Para facilitar o acesso aos serviços públicos, foram disponibilizados canais de orientação ao cidadão. No âmbito da gestão interna, destacam-se a atuação da Comissão Permanente de Assédio, voltada à mediação e à resolução não contenciosa de casos de assédio moral, bem como das Comissões de Sindicância e de Processo Administrativo Disciplinar, responsáveis por assegurar a integridade e a legalidade no serviço público.

Na área da saúde, a população conta com serviços como marcação de consultas e exames, fornecimento de medicamentos e a execução do programa *Chegar Bem*, que visa ampliar o acesso e a atenção à saúde.

A Prefeitura também realiza ações permanentes de manutenção viária, execução de obras, iluminação pública, limpeza urbana e controle de zoonoses, garantindo a infraestrutura e o bem-estar da população.

O município promove processos seletivos e concursos públicos para o provimento de cargos efetivos, assegurando a transparência e a meritocracia na gestão de pessoal. Além disso, exerce o controle e a fiscalização do



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

transporte público e das vias municipais, visando assegurar a qualidade, regularidade e segurança dos serviços.

O setor de fiscalização atua de forma integrada no cumprimento das normas e legislações municipais, por meio de vistorias, apuração de denúncias e ações de ordenamento urbano, contribuindo para a manutenção da ordem pública e a garantia do interesse coletivo.

O município adota ainda práticas de transparência pública, garantindo o acesso da população às informações institucionais, financeiras e administrativas, em conformidade com a legislação vigente e os princípios da gestão responsável.

Laís Cesar Jardim
Ouvidora-Geral do Município
Matrícula 285003