

Balanco

FEV
2026



OUVIDORIA GERAL
DE SÃO GOTARDO

SÃO
GOTARDO



SUMÁRIO

MENSAGEM DO OUVIDOR	3
ATENDIMENTOS ANUAIS.....	4
Crescimento de Atendimentos	4
MANIFESTAÇÕES EM 2026 (por secretaria ou setor).....	5
ATENDIMENTOS MENSAIS (2026)	6
Comparativo de atendimentos por competência mês a mês.....	6
Secretaria com maior número de manifestações:	6
PRAZOS POR SECRETARIAS (2025 x 2026)	7
Percentual de Resolutividade no ano de 2026	7
RESOLUTIVIDADE POR PASTA (%).....	8
Manifestações abertas por dia.....	8
Manifestações encerradas por dia	8
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	9
Classificação das Manifestações em 2025 e 2026 por tipo.	9
CANAIS DE ATENDIMENTO	10
Classificação das Manifestações em 2025 e 2026 por canal de atendimento.	10
TEMAS RECORRENTES (JANEIRO E FEVEREIRO 2026)	11
1. Infraestrutura e Obras (Secretaria de Obras Públicas).....	11
2. Fiscalização e Posturas (Lotes Vagos)	11
3. Saúde Pública (Secretaria de Saúde)	12
4. Meio Ambiente (Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente).....	12
5. Gestão e Atendimento (Câmara Municipal / Planejamento)	12
Temas e manifestações por Secretaria / Setor (FEVEREIRO 2026).....	13
Secretaria Municipal de Saúde	13
Obras Públicas	13
Planejamento e Gestão	14
Fiscalização e Posturas	14
Agricultura e Meio Ambiente.....	14
Educação	15
Câmara Municipal dos Vereadores (Encaminhamento)	15



MENSAGEM DO OUVIDOR

Em 2026, a Ouvidoria de São Gotardo deixou de ser apenas um canal de escuta para se tornar uma ferramenta de ação direta. Provamos que, quando o cidadão fala, a Prefeitura responde com resultados. Foi através dessa união que o Departamento de Fiscalização e Posturas pôde identificar e interditar bares irregulares e insalubres, locais que desrespeitavam a saúde pública e a tranquilidade das nossas famílias.

Nossa meta é uma só: eficiência máxima. Estamos aqui para servir sob o rigor dos princípios do LIMPE.

Legalidade e Moralidade: Agimos estritamente dentro da lei e com ética inabalável. Se está errado, nós tratamos, solicitamos e buscamos corrigir.

Impessoalidade e Publicidade: O tratamento é igual para todos e a transparência é nossa obrigação. Você tem o direito de saber como o seu imposto é investido.

Eficiência: Buscamos o padrão de excelência que São Gotardo merece, buscando sempre contribuir no corte de desperdícios e agilizando cada demanda que chega até nós.

Nossos novos indicadores de gestão e o monitoramento contínuo não são apenas números; são a garantia de que nenhuma reclamação ficará sem resposta. Seguimos nos capacitando para ouvir com atenção e agir com firmeza. A Ouvidoria reafirma seu compromisso: ser o elo entre a sua voz e a solução que a cidade precisa. Ouvidoria Municipal: Sua voz é o nosso guia. A lei é o nosso limite. A eficiência é o nosso objetivo.

Atenciosamente,

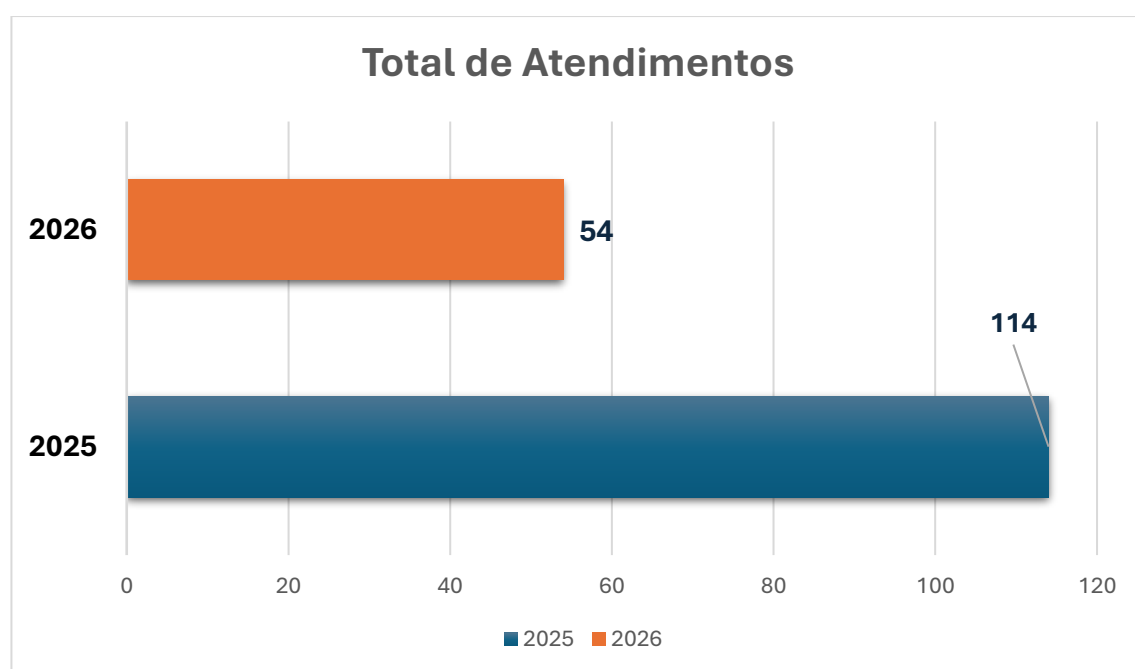
Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral

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



ATENDIMENTOS ANUAIS

Número de atendimentos efetuados pela Ouvidoria, abrangendo desde o registro das manifestações até o acompanhamento dos processos e a resposta final ao cidadão. Dados de 2026 até o mês de fevereiro.



Crescimento de Atendimentos

Este dado é para comparação com período anterior, em Janeiro de 2025 ainda não estava instaurado a Ouvidoria no município. Como não tivemos demandas dado a implementação da Ouvidoria no mês de Abril do ano de 2025, o crescimento foi considerado de 100%. O dado será atualizado em Abril de 2026.

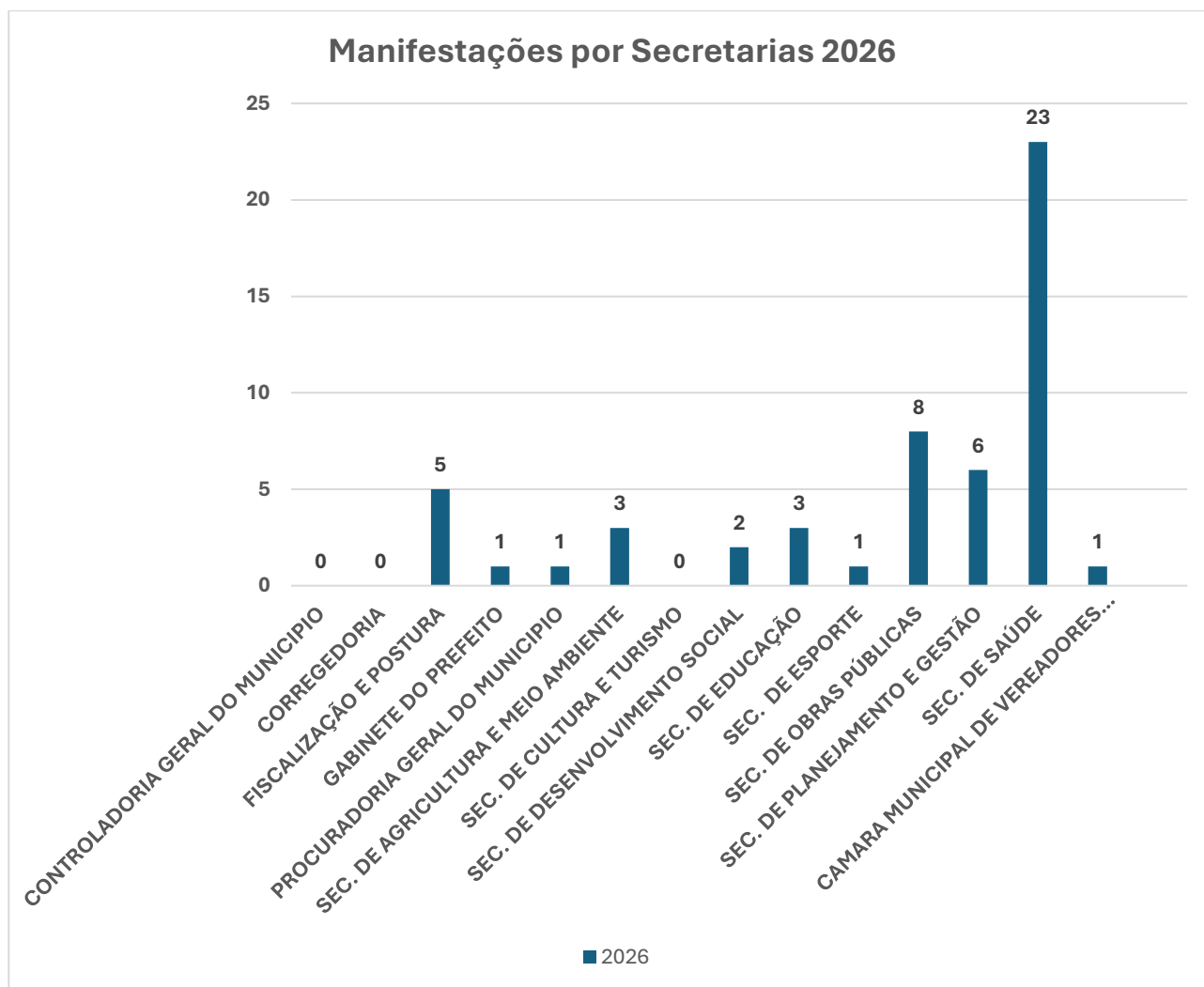
100%

Foi o crescimento do número de atendimentos registrados em Fevereiro de 2026 em comparação ao mesmo período de 2025.



MANIFESTAÇÕES EM 2026 (por secretaria ou setor)

OUVIDORIA GERAL
DE SÃO GOTARDO



15

Tempo médio, em dias, entre o registro da manifestação e a resposta final da ouvidoria (2026)

15

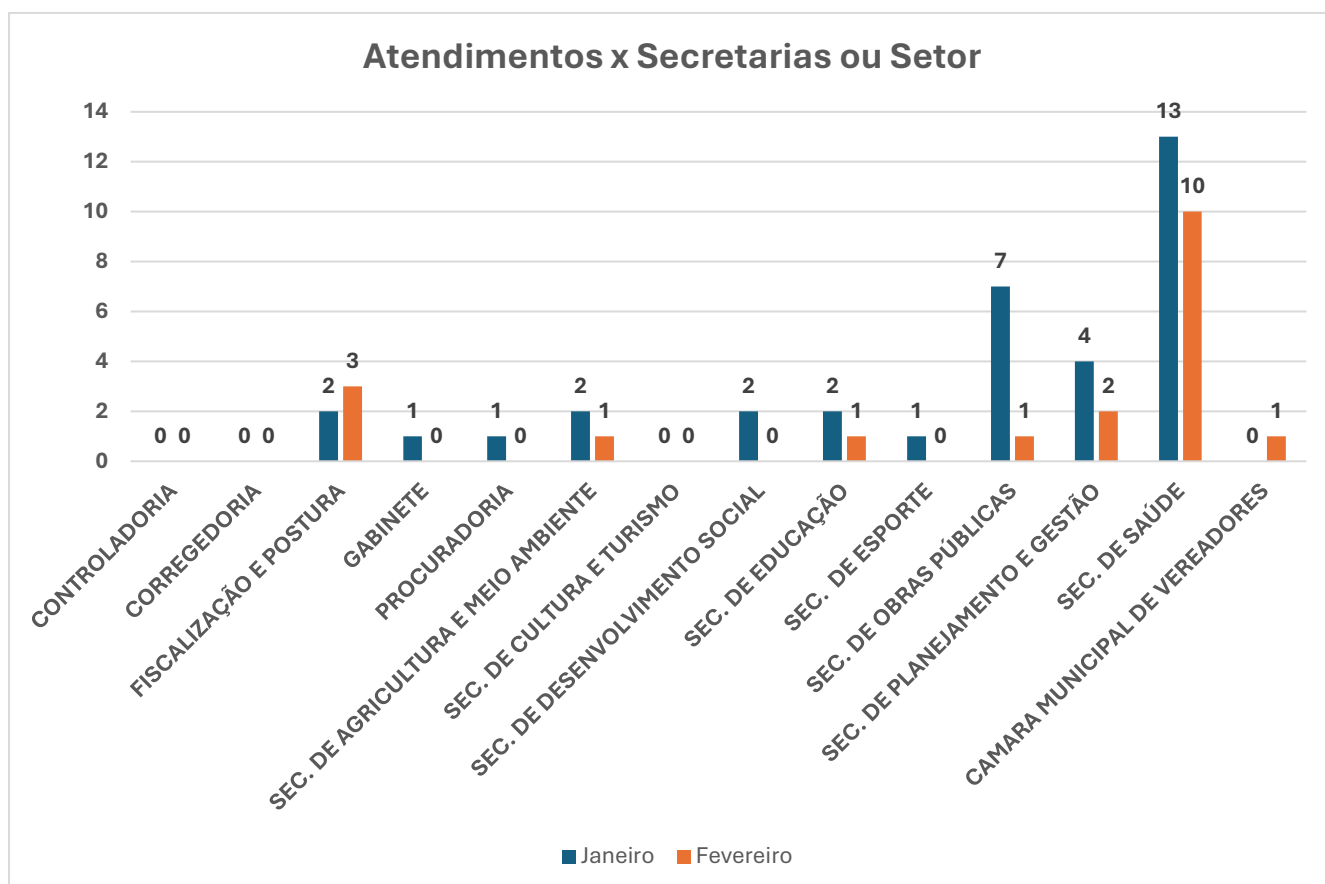
Tempo médio, em dias, entre o registro da manifestação e a resposta final da ouvidoria (2026)

Prazo máximo permitido pelo Decreto Municipal 261/2025 é de 15 dias prorrogáveis por igual período.

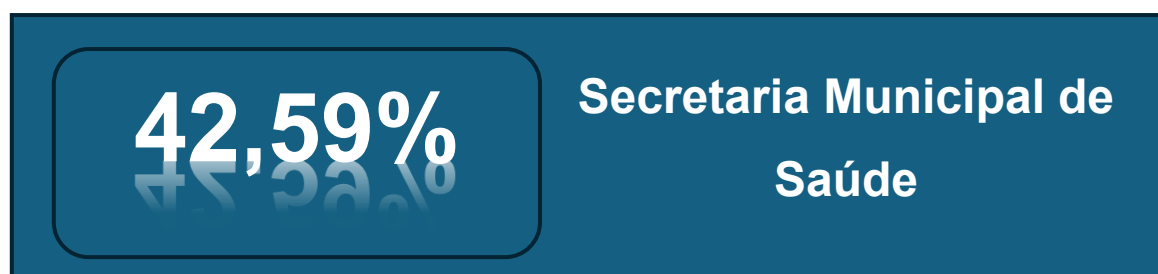


ATENDIMENTOS MENSAIS (2026)

Comparativo de atendimentos por competência mês a mês.



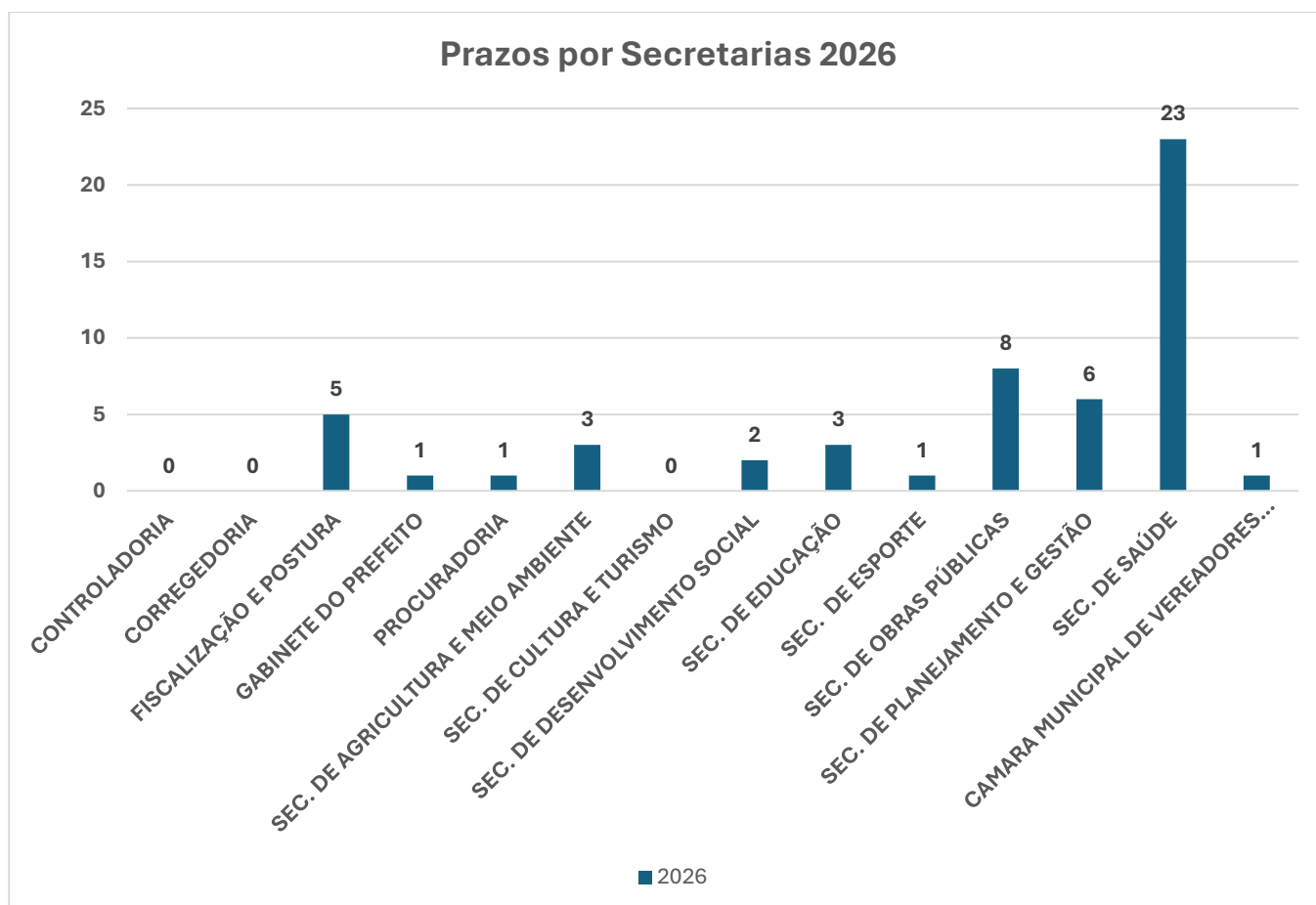
Secretaria com maior número de manifestações:





PRAZOS POR SECRETARIAS (2026)

Comparativo entre prazos de respostas, em dias, por pasta ou setor de governo no ano de 2026.



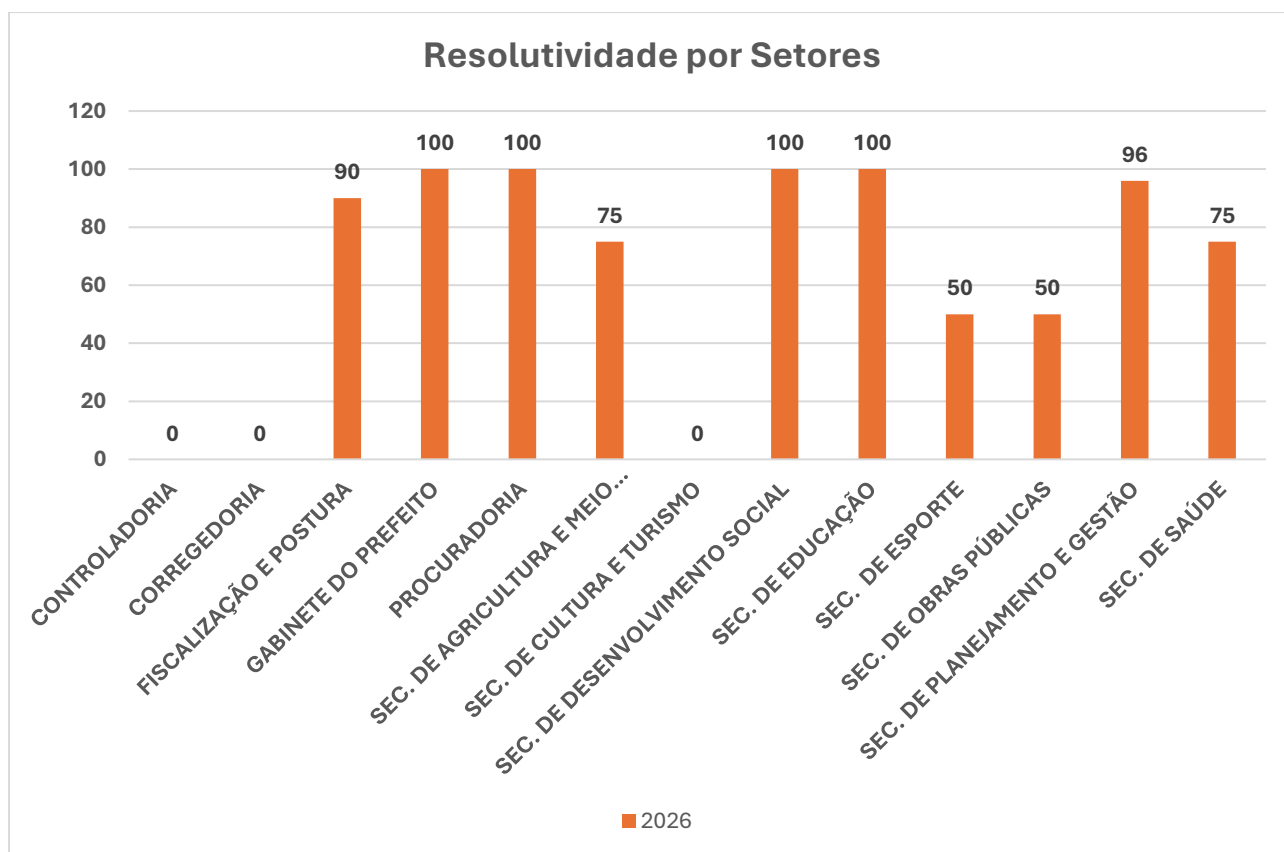
Percentual de Resolutividade no ano de 2026





RESOLUTIVIDADE POR PASTA (%)

Comparativo entre as secretarias municipais ou setores municipais com relação à resolução, em percentual, das manifestações registradas.



1,42

Manifestações abertas por dia

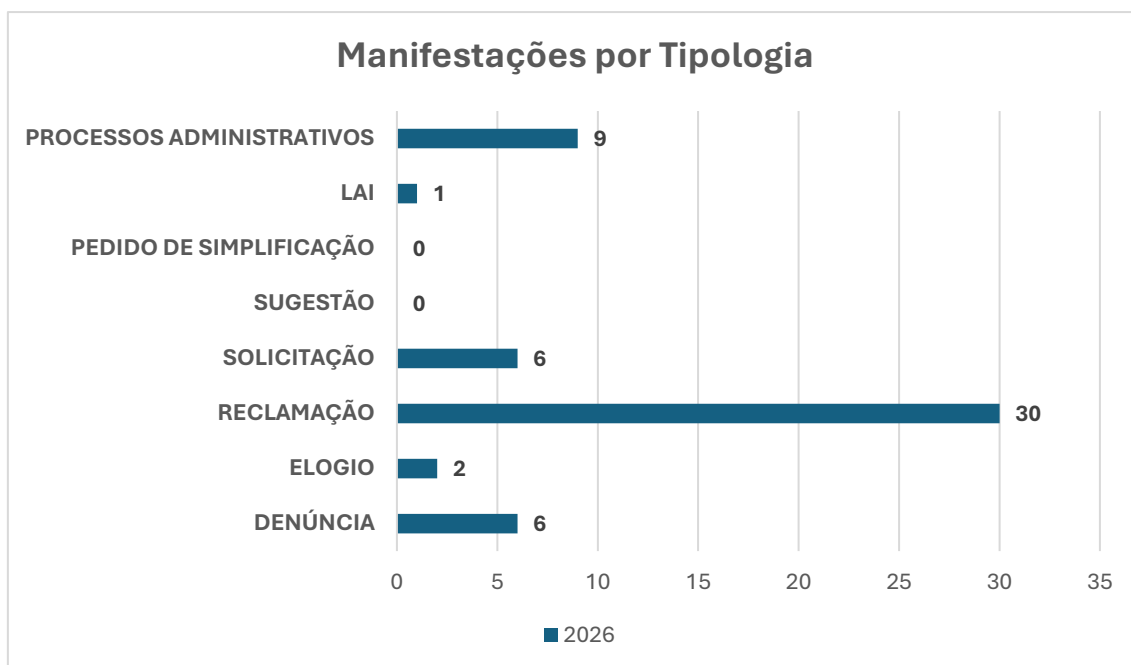
1,18

Manifestações encerradas por dia



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

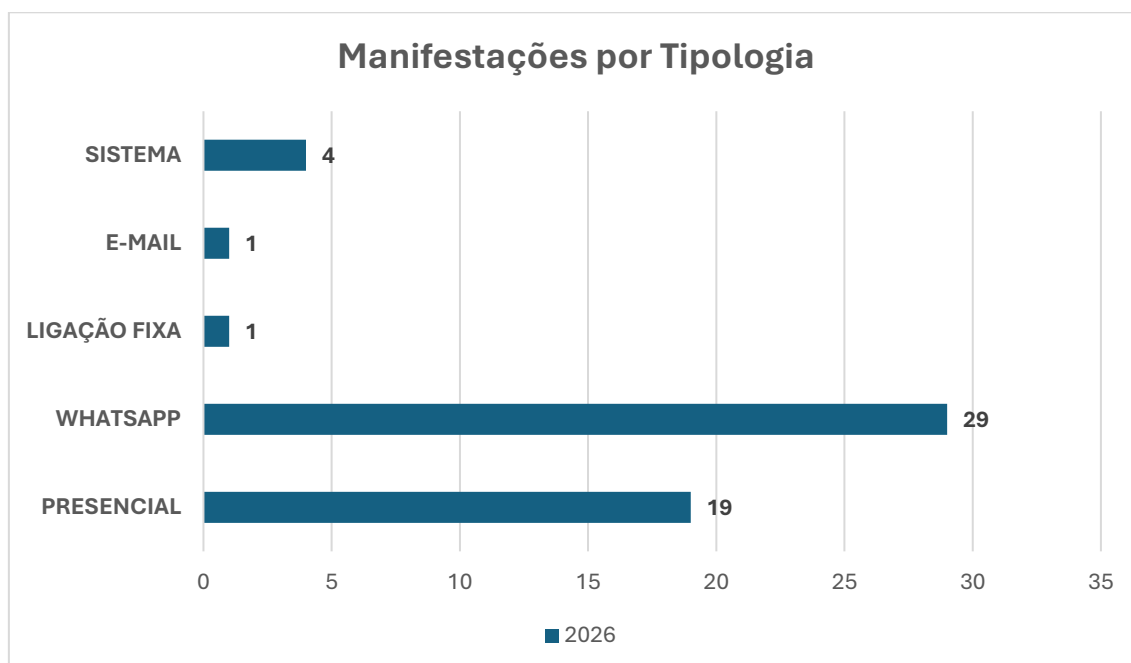
Classificação das Manifestações em 2026 por tipo.





CANAIS DE ATENDIMENTO

Classificação das Manifestações em 2026 por canal de atendimento.



Analisando o fluxo de comunicações da Ouvidoria Municipal de São Gotardo em 2026, observa-se uma clara hegemonia dos canais digitais instantâneos sobre os métodos tradicionais de interlocução. Essa predominância não apenas reflete o comportamento social contemporâneo, mas também redefine a dinâmica de resposta da administração municipal.

A predominância do WhatsApp em 2026 (que somou mais de 53,7% do volume identificado nos dados detalhados) sugere que a Ouvidoria de São Gotardo atua hoje como uma "Ouvidoria de Bolso". O baixo uso dos sistemas oficiais e do e-mail indica que, para o cidadão, a eficácia do serviço está ligada à desburocratização do acesso.



TEMAS RECORRENTES (JANEIRO E FEVEREIRO 2026)

No primeiro bimestre, as manifestações na Ouvidoria Municipal de São Gotardo concentraram-se majoritariamente em demandas de Infraestrutura e Obras e Fiscalização de Lotes, refletindo as necessidades sazonais do início do ano (período de chuvas e crescimento de vegetação).

Com base nos registros de abertura, os principais temas foram:

1. Infraestrutura e Obras (Secretaria de Obras Públicas)

Este foi o tema de maior volume no período. As demandas estiveram ligadas diretamente à manutenção urbana e rural:

Manutenção Asfáltica: Diversos pedidos de operação tapa-buracos e pavimentação.

Limpeza Urbana e Resíduos: Reclamações sobre a regularidade da coleta de lixo, acúmulo de entulhos e necessidade de varrição.

Estradas Rurais: Solicitações de patrolamento e reparos em vias de acesso à zona rural, impactadas pelas chuvas.

Drenagem: Demandas sobre redes pluviais e bueiros.

2. Fiscalização e Posturas (Lotes Vagos)

O setor apresentou alta reincidência em função das condições climáticas do bimestre:

Abandono de Lotes: Manifestações frequentes sobre mato alto em terrenos baldios e falta de limpeza por parte dos proprietários.

Saúde e Pragas: Relatos de infestação de animais peçonhentos (escorpiões) e acúmulo de lixo, gerando riscos à saúde pública nos bairros.



3. Saúde Pública (Secretaria de Saúde)

Embora expressiva, a saúde ocupou o terceiro lugar em volume de assuntos específicos neste início de ano:

Atendimento e Conduta: Questionamentos sobre o comportamento de profissionais em unidades de saúde.

Exames e Consultas: Demandas por agendamentos e maior agilidade em procedimentos especializados.

Medicamentos: Solicitações de verificação de disponibilidade na farmácia municipal.

Transporte: Reclamações pontuais sobre a logística das vans para tratamento fora do domicílio.

4. Meio Ambiente (Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente)

Foco em questões de zeladoria e segurança ambiental:

Veículos Abandonados: Pedidos de retirada de carcaças e carros abandonados em vias públicas.

Poda e Arborização: Solicitações de intervenção em árvores com risco de queda ou obstrução.

5. Gestão e Atendimento (Câmara Municipal / Planejamento)

As demandas de gestão neste bimestre concentraram-se em:

Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC): Reclamações sobre a estrutura de atendimento e serviços prestados pela Câmara.

Modernização: O acompanhamento de protocolos via sistema eletrônico e solicitações administrativas internas.



TEMAS E MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA / SETOR (FEVEREIRO 2026)

Secretaria Municipal de Saúde

Total das Manifestações em Fevereiro/2026: 10

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamações de Atendimento, Agendamento e Organização	4	40%
PAD – SECRETARIA DE SAÚDE	5	50%
Elogio	1	10%

Obras Públicas

Total das Manifestações em Fevereiro/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamação de Iluminação Pública	1	100%



Planejamento e Gestão

Total das Manifestações em Fevereiro/2026: 2

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Solicitação de Acesso a Informação	1	50%
Elogio Recursos Humanos	1	50%

Fiscalização e Posturas

Total das Manifestações em Fevereiro/2026: 3

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Bar Irregular	1	25%
Lote e Imóvel Abandonado	2	75%

Agricultura e Meio Ambiente

Total das Manifestações em Fevereiro/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamação da Coleta de Lixo	1	100%



Educação

Total das Manifestações em Fevereiro/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamação Supervisor da Creche Bairro Saturnino	1	100%

Câmara Municipal dos Vereadores (Encaminhamento)

Total das Manifestações em Fevereiro/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Denuncia contra servidora do CAC.	1	100%



CONCLUSÕES

O presente Relatório de Ouvidoria, referente ao mês de **fevereiro de 2026**, evidencia a atuação contínua, técnica e propositiva da **Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo**, em estrita observância aos princípios e diretrizes estabelecidos pela **Lei Federal nº 13.460, de 20 de junho de 2017**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Ao longo do período analisado, a Ouvidoria exerceu seu papel institucional como **canal permanente de escuta qualificada do cidadão**, promovendo a adequada recepção, registro, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações recebidas, bem como assegurando a devolutiva aos usuários, com transparência, imparcialidade e respeito aos prazos legais.

Destaca-se o papel da Corregedoria, que registrou 5 aberturas de Processos Administrativos Disciplinares (PAD), evidenciando um período de forte atuação no controle interno e na apuração de condutas. Na Saúde, as demandas mantiveram-se focadas na organização do atendimento e agendamento de transporte e consultas, pontos que requerem atenção contínua para a melhoria do fluxo ao cidadão.

Setores como Obras e Meio Ambiente apresentaram demandas pontuais sobre iluminação pública e coleta de resíduos, respectivamente.

Conclui-se que o mês de fevereiro foi marcado por uma alta incidência de demandas de natureza administrativa e de fiscalização de pessoal. O cumprimento dos prazos e a resolutividade das demandas apresentadas seguem sendo o foco desta Ouvidoria, visando garantir a transparência e a eficiência na prestação dos serviços públicos municipais.

No exercício de 2026, reforça-se o compromisso da Ouvidoria-Geral em atuar de forma **integrada e colaborativa com as Secretarias Municipais e demais setores**, especialmente no que se refere à **manutenção, atualização e efetiva aplicação da Carta de Serviços ao Cidadão**, instrumento obrigatório e



essencial para a transparência administrativa, conforme orientações e exigências do **Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais – TCE/MG**.

Nesse contexto, a Ouvidoria se consolida como instância estratégica de governança, capaz de subsidiar a gestão pública com informações qualificadas, promover a melhoria contínua dos serviços e fortalecer a cultura do diálogo, da legalidade e da responsabilidade administrativa.

Por fim, o conjunto das ações desenvolvidas no mês de janeiro de 2026 demonstra uma Ouvidoria **atuante, acessível e comprometida com a defesa dos direitos do cidadão**, reafirmando seu papel fundamental na construção de uma Administração Pública mais eficiente, transparente e orientada ao interesse público.

Atenciosamente,

Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral

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