

Balanço

MAR 2026



**OUVIDORIA GERAL
DE SÃO GOTARDO**

**SÃO
GOTARDO**



SUMÁRIO

MENSAGEM DO OUVIDOR	3
ATENDIMENTOS ANUAIS.....	3
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 (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 2026 por tipo.	9
CANAIS DE ATENDIMENTO	10
Classificação das Manifestações em 2026 por canal de atendimento.	10
TEMAS RECORRENTES (MARÇO 2026)	11
1. Saúde Pública:.....	11
2. Infraestrutura e Obras:	11
3. Gestão de Pessoas e Processos Seletivos:.....	11
Temas e manifestações por Secretaria / Setor (MARÇO 2026)	12
Secretaria Municipal de Saúde	12
Secretaria Municipal de Esporte	12
Secretaria Municipal de Obras Públicas.....	13
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão.....	13
Fiscalização e Posturas	13
Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente	14
Secretaria Municipal de Educação	14
1. O Desafio da Saúde e a Resposta Institucional.....	15
2. Zeladoria Urbana e Sustentabilidade	16
3. Integridade e Ética no Serviço Público.....	16
4. Considerações Finais.....	16



MENSAGEM DO OUVIDOR

Em março de 2026, a Ouvidoria de São Gotardo reafirmou seu papel como o radar da eficiência municipal. Não trabalhamos apenas com estatísticas; trabalhamos com a realidade de cada cidadão. Prova disso foi o aumento de 250% nas demandas de Saúde, um indicador que não nos assusta, mas nos convoca à ação. Através dessa participação recorde, pudemos identificar gargalos nos agendamentos e nos atendimentos dos PSFs, transformando cada reclamação em um plano de metas para humanizar o cuidado com a nossa gente.

Nossa meta é uma só: eficiência máxima. Estamos aqui para servir sob o rigor dos princípios do LIMPE. Legalidade e Moralidade: Agimos com rigor ético inabalável. Neste mês, diante de uma denúncia de maus-tratos a animal envolvendo um servidor no Esporte, agimos imediatamente para que a lei seja cumprida e a moralidade administrativa preservada. O respeito à vida e à ética é inegociável. Impessoalidade e Publicidade: Seja na fiscalização de lotes sujos na Rua Maceió ou na regulação de exames, o tratamento é igual para todos. A transparência é nossa obrigação: o cidadão tem o direito de ver sua demanda ser tratada com seriedade e sem privilégios. Eficiência: Em março, focamos na agilidade. Ao mapearmos que 75% das queixas de Postura eram sobre terrenos baldios, direcionamos o foco para prevenir focos de dengue e animais peçonhentos, atacando o problema na raiz e desafogando nosso sistema de saúde. Nossos novos indicadores de gestão e o monitoramento em tempo real garantem que nenhuma voz seja silenciada. Seguimos nos capacitando para ouvir com empatia e agir com a firmeza que a gestão pública exige. A Ouvidoria reafirma seu compromisso: ser o elo indestrutível entre a sua necessidade e a solução definitiva.

Ouvidoria Municipal: Sua voz é o nosso guia. A lei é o nosso limite. A eficiência é o nosso objetivo.

Atenciosamente,

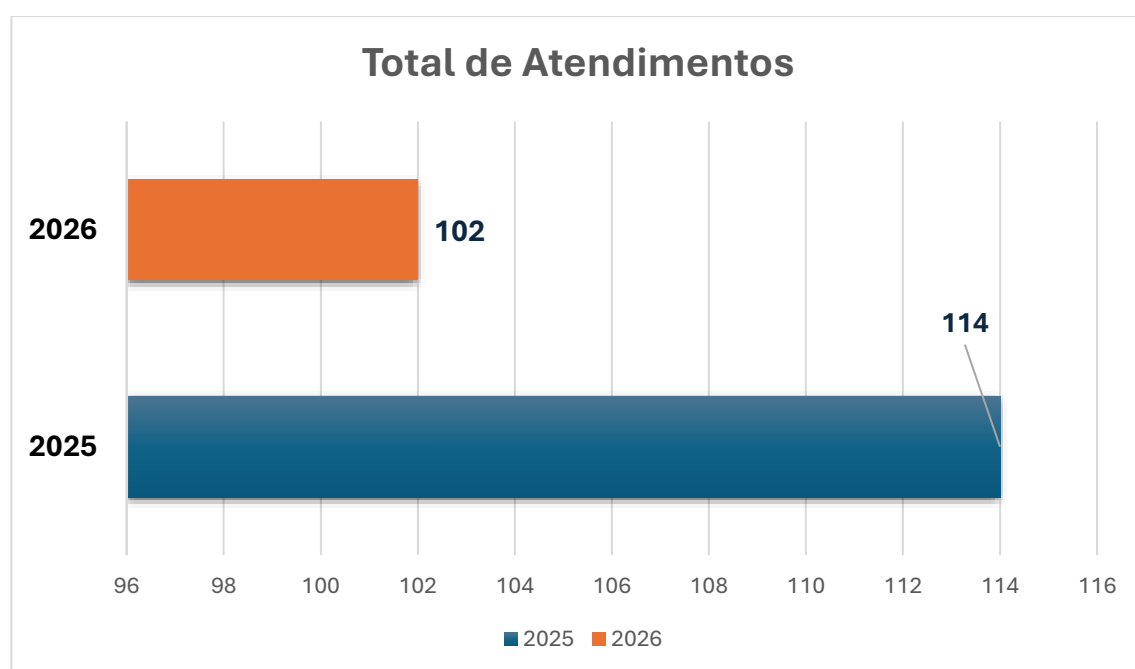
Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral

 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 março.



Crescimento de Atendimentos

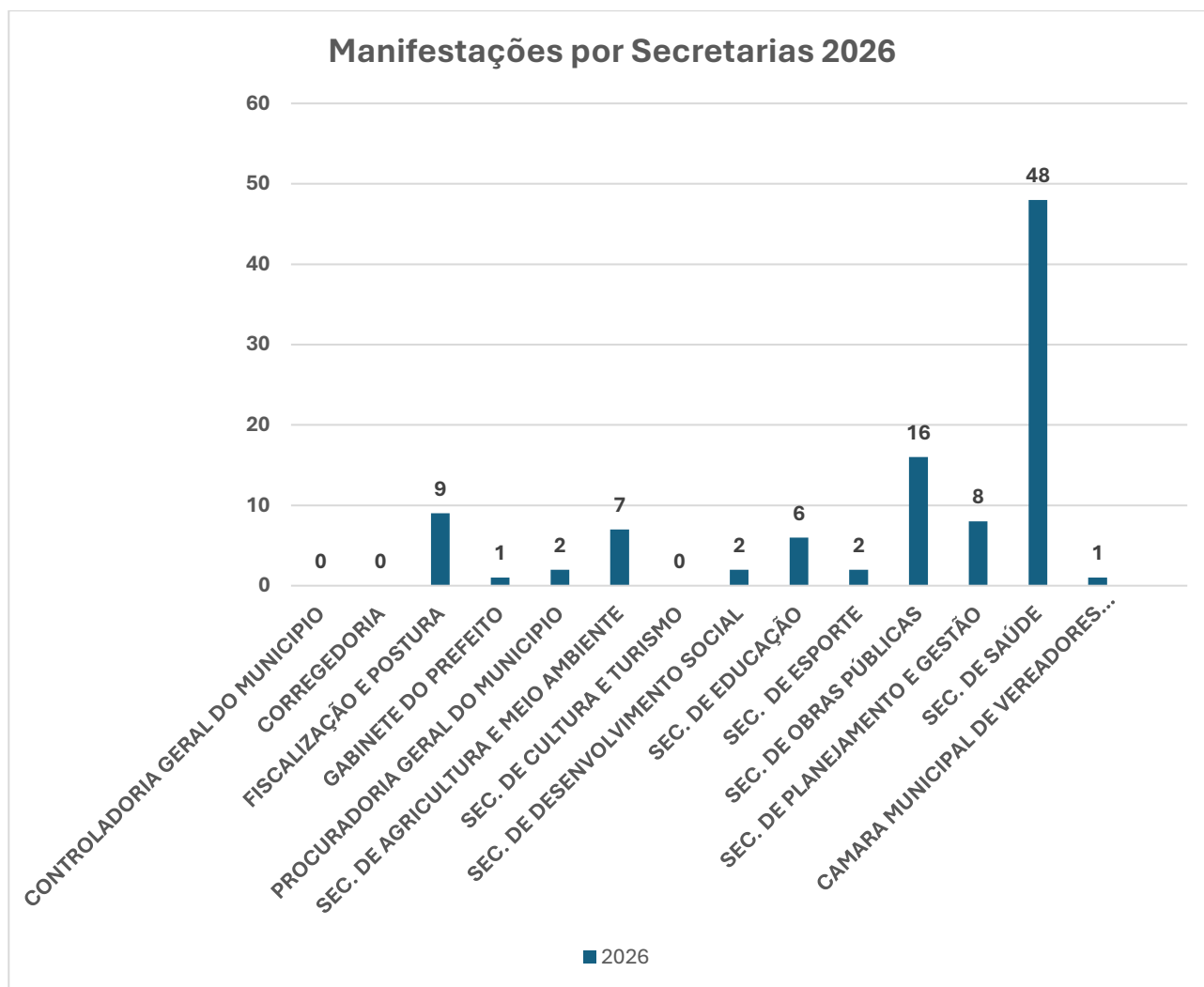
Este dado é para comparação com período anterior, em Março de 2025 ainda não estava instaurado a Ouvidoria no município. Como não tivemos demandas dado a implementação da Ouvidoria no mês de Abril do ano de 2025, o crescimento foi considerado de 100%. O dado será atualizado em Abril de 2026.

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)



15

Tempo médio, em dias, entre o registro da manifestação e a resposta final da ouvidoria (2025)

16

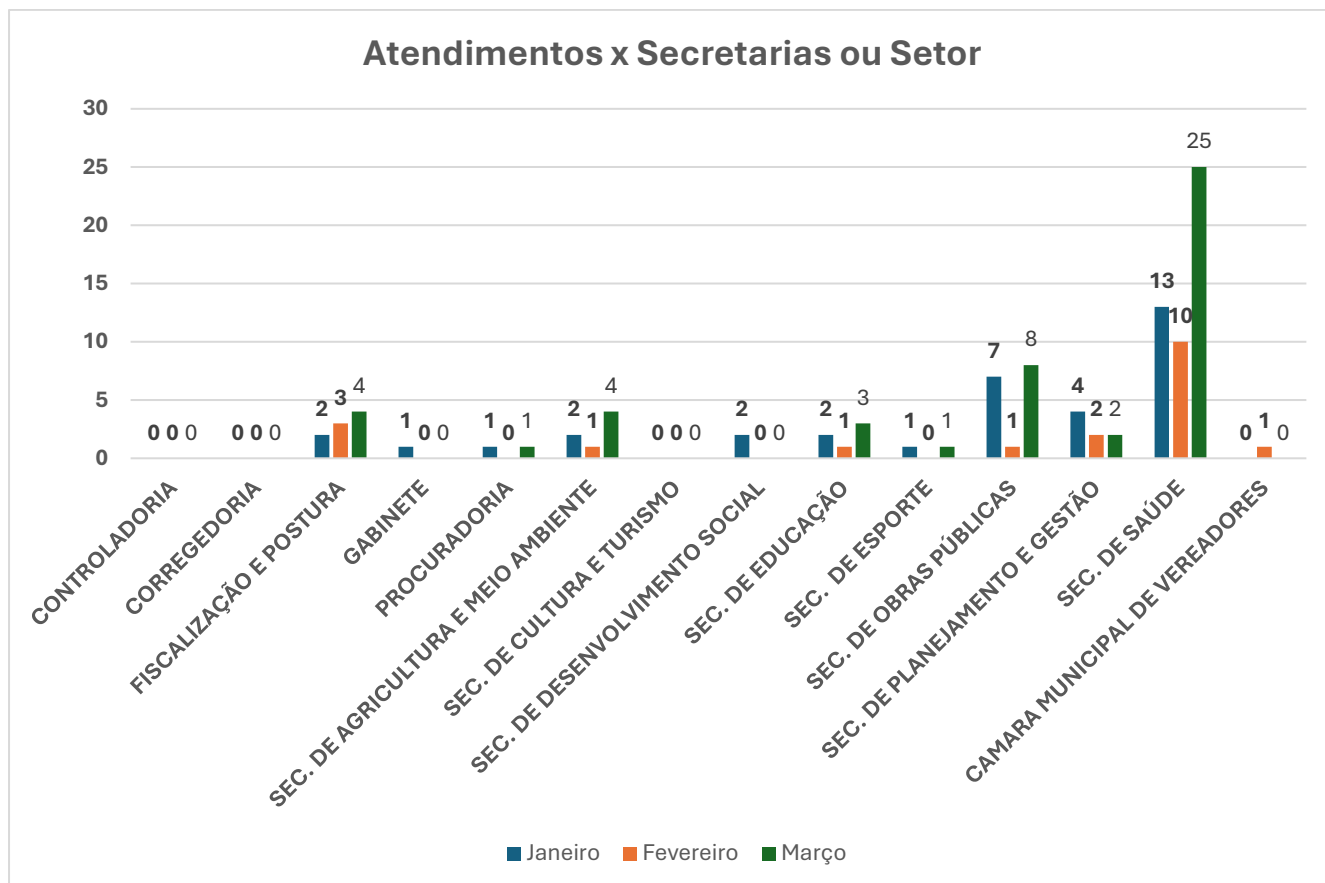
Tempo médio, em dias, entre o registro da manifestação e a resposta final da ouvidoria (2026)

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

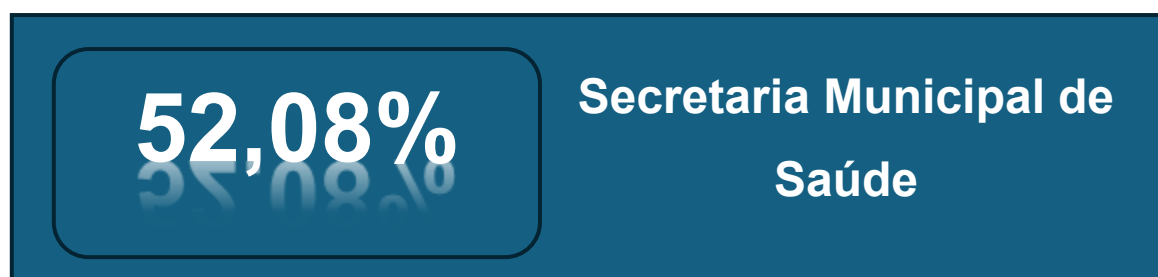


ATENDIMENTOS MENSAIS (2026)

Comparativo de atendimentos por competência mês a mês.



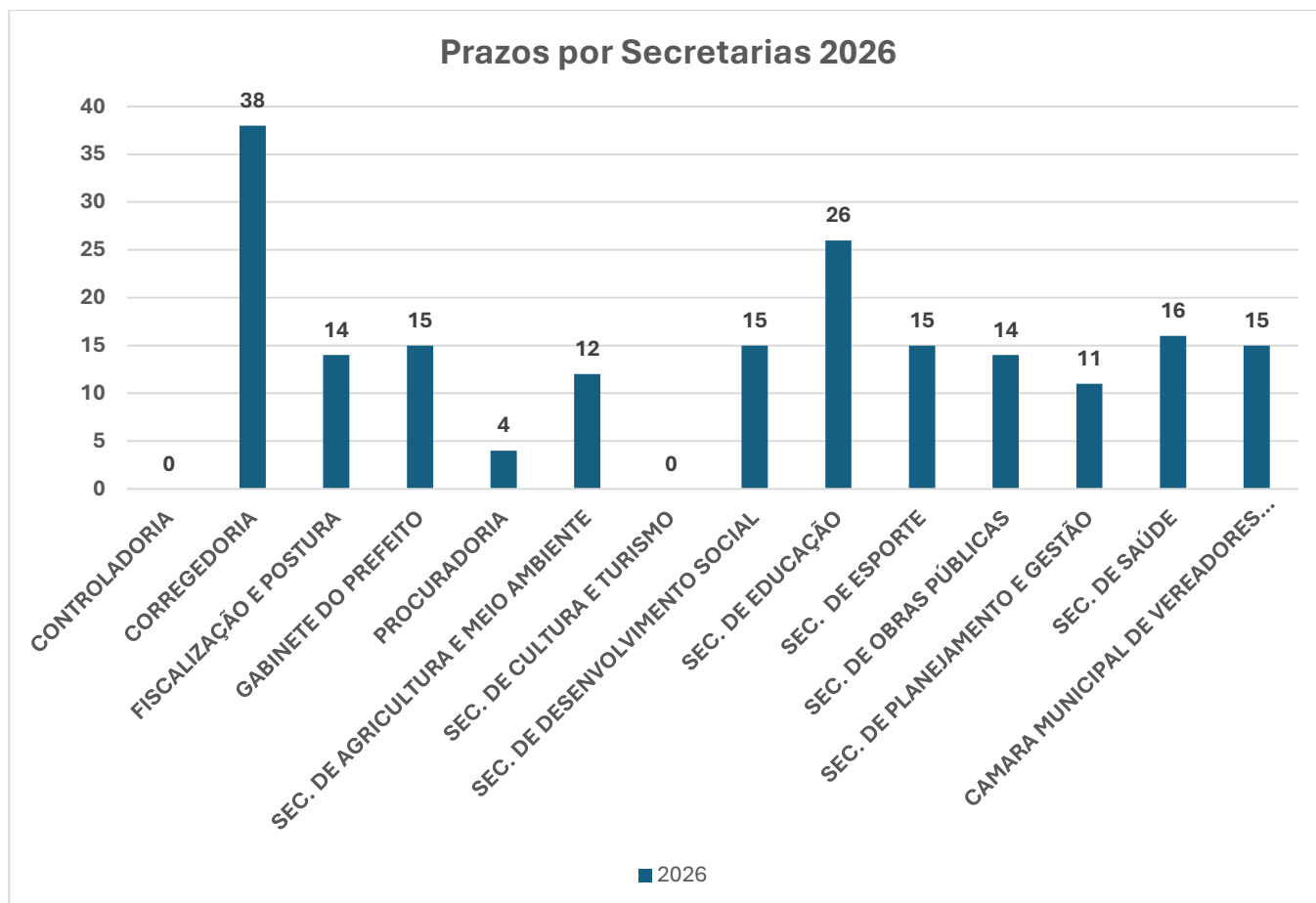
Secretaria com maior número de manifestações:





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.



1,70

Manifestações abertas por dia

1,25

Manifestações encerradas por dia



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

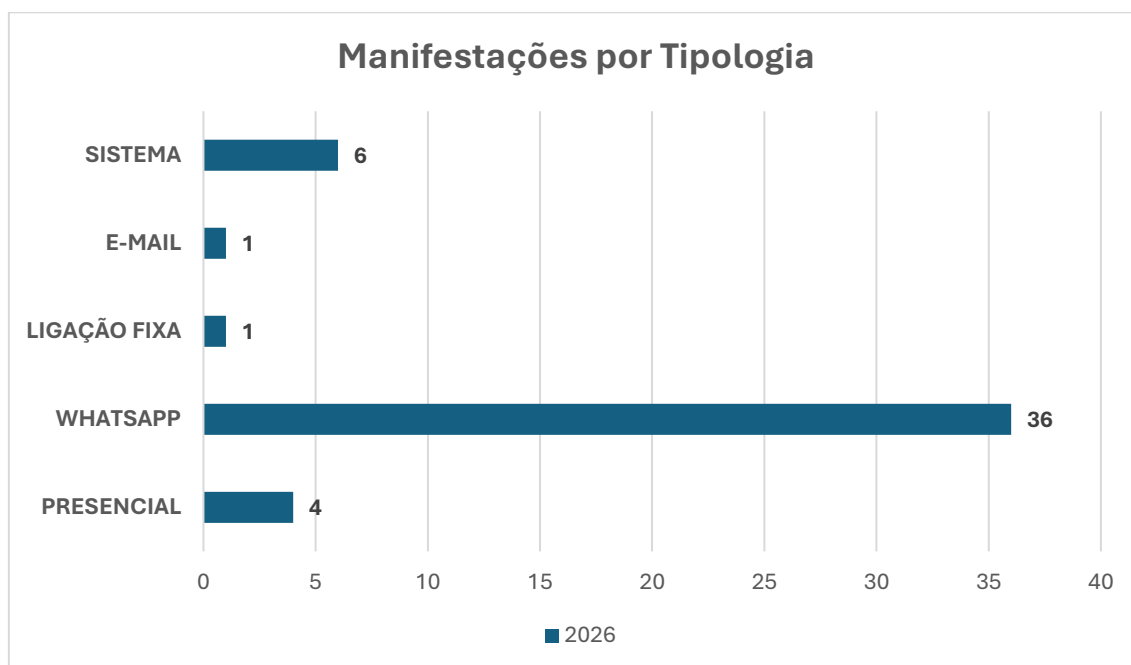
Classificação das Manifestações em 2026 por tipo.





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 (MARÇO 2026)

O mês de março de 2026 consolidou-se como um período de intensa atividade consultiva e de fiscalização por parte dos cidadãos. A análise volumétrica das manifestações, segmentada pela coluna Assunto e cruzada com a Secretaria/Setor Acionado, revela os seguintes pontos críticos:

As demandas distribuíram-se de forma heterogênea, com foco expressivo em infraestrutura urbana e gestão de resíduos. No entanto, o dado estatístico mais relevante do período concentra-se na Secretaria de Saúde.

Ponto de Atenção Crítica: Observamos um aumento exponencial de 250% nas demandas vinculadas à Saúde em comparação ao mês de fevereiro de 2026.

Este crescimento não indica necessariamente uma queda na qualidade do serviço, mas sim uma maior vigilância social e a utilização da Ouvidoria como canal prioritário para temas sensíveis, como a regulação de exames, transporte de pacientes e a gestão do pronto-socorro. O registro dessas demandas é fundamental para a identificação de gargalos operacionais e para o embasamento de respostas institucionais perante órgãos de controle, como o Ministério Público. Ao isolarmos a coluna Assunto, os tópicos que dominaram o debate público e administrativo no mês foram:

- 1. Saúde Pública:** Gestão de insumos, fluxos de atendimento e denúncias sobre irregularidades sanitárias específicas.
- 2. Infraestrutura e Obras:** Demandas relacionadas à manutenção de vias e andamento de reformas estruturais.
- 3. Gestão de Pessoas e Processos Seletivos:** Consultas sobre nomeações e transparência em editais vigentes no município.



TEMAS E MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA / SETOR (MARÇO 2026)

OUVIDORIA GERAL
DE SÃO GOTARDO

Secretaria Municipal de Saúde

Total das Manifestações em Março/2026: 25

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamações de Atendimento, Agendamento e Organização	10	40%
Gestão, Fiscalização e Administração	3	12%
Elogio	6	24%
Vigilância Sanitária e controle de endemias	2	8%
Outros assuntos	4	16%

Secretaria Municipal de Esporte

Total das Manifestações em Março/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Denúncia de maus tratos animais contra servidor	1	100%



Secretaria Municipal de Obras Públicas

Total das Manifestações em Março/2026: 8

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamação de Iluminação Pública	3	37,5%
Manutenção de estradas e vias	1	12,5%
Outros assuntos	1	12,5%
Processos Administrativos	3	37,5%

Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

Total das Manifestações em Março/2026: 2

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Administração Geral e Recursos Humanos	2	100%

Fiscalização e Posturas

Total das Manifestações em Março/2026: 4

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Poluição Sonora	1	25%



Lote e Imóvel Abandonado	3	75%
--------------------------	---	-----

Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente

Total das Manifestações em Março/2026: 4

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Resíduos e Crimes Ambientais	2	50%
Outros assuntos	2	50%

Secretaria Municipal de Educação

Total das Manifestações em Março/2026: 3

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Corpo Docente e Atendimentos	1	33,33%
Outros assuntos	2	66,66%



CONCLUSÕES

O presente Relatório de Ouvidoria, referente ao mês de **março 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.

Com base no cruzamento final de dados e no incidente crítico relatado na pasta de Esportes, estruturei uma conclusão robusta para o Relatório de Março/2026. Este texto foi desenhado para transmitir autoridade, transparência e responsabilidade extrema, alinhado à sua posição de Vice-Prefeito.

O fechamento do ciclo de monitoramento de março de 2026 revela um cenário de amadurecimento do controle social em São Gotardo. O volume total de manifestações reflete uma população ativa, que utiliza os canais oficiais não apenas para a solicitação de serviços, mas como ferramenta de fiscalização ética e administrativa.

1. O Desafio da Saúde e a Resposta Institucional

O aumento atípico de 250% nas demandas da Secretaria de Saúde em relação a fevereiro é o dado estatístico mais relevante do período. Este fenômeno exige uma leitura estratégica: embora o volume pressione a gestão, ele fornece o diagnóstico preciso de que o Atendimento em Unidades (45,45%) é o ponto de maior sensibilidade para o cidadão. A Administração recebe esses dados como um plano de ação prioritário, utilizando as reclamações sobre



agendamentos e conduta médica como balizadores para auditorias internas e ajustes de fluxo nas UBSs e PSFs.

2. Zeladoria Urbana e Sustentabilidade

As pastas de Obras, Fiscalização e Meio Ambiente somaram esforços no combate aos problemas sazonais. A concentração de 75% das queixas de fiscalização em limpeza de lotes demonstra a preocupação da comunidade com a saúde pública (prevenção de endemias) e segurança. A integração desses dados permitirá à prefeitura intensificar as notificações e multas, garantindo que o direito individual à propriedade não se sobreponha ao direito coletivo a uma cidade limpa e segura.

3. Integridade e Ética no Serviço Público

Um ponto de atenção isolado, porém de alta gravidade, foi registrado na Secretaria de Esportes. A denúncia de maus-tratos a animal por servidor no exercício de suas funções é tratada por esta Ouvidoria com tolerância zero.

Ação Estratégica: O caso já foi encaminhado aos órgãos competentes para apuração rigorosa. Esta gestão reitera que a conduta do servidor público deve ser pautada pelo respeito e pela ética em todas as suas dimensões. O incidente, embora pontual, reforça a necessidade de programas de treinamento e reciclagem sobre bem-estar animal e conduta institucional.

4. Considerações Finais

Em suma, Março/2026 foi um mês de exposição de gargalos e reafirmação de valores. A gestão municipal, sob a ótica da transparência total, não ignora os números: nós os transformamos em metas. A Ouvidoria cumpre seu papel de ser o "ouvido atento" do Gabinete, garantindo que a voz do cidadão de São Gotardo resulte em melhorias concretas na ponta, especialmente na



humanização dos atendimentos e na preservação do patrimônio e da ética pública.

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 Março 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,

Assinado eletronicamente por:
Robson Alves Ferreira
CPF: ***.635.216-**
Data: 23/04/2026 12:46:20 -03:00



Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral

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



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: L9NWE-HMLYE-8LE2X-TPDBQ

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ Robson Alves Ferreira (CPF ***.635.216-**) em 23/04/2026 12:46 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
179.189.95.201	Lat: -19,354900 Long: -46,113000
	Precisão: 12042 (metros)
Autenticação	SaoGotardo
Aplicação externa	
In6wcaoYZRhKkKojhEHFFAtmZQs2d13TNX+x6zQKMOY=	
SHA-256	

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://assinador.silosign.com.br/validate/L9NWE-HMLYE-8LE2X-TPDBQ>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://assinador.silosign.com.br/validate>