

Balanco

ABR 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 (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 Abril de 2026 por tipo.	9
Classificação das Manifestações em Abril 2026 por canal de atendimento.	9
TEMAS RECORRENTES (ABRIL 2026)	10
Temas e manifestações por Secretaria / Setor (ABRIL 2026)	11
Secretaria Municipal de Educação.....	11
Secretaria Municipal de Saúde	12
Secretaria Municipal de Obras Públicas.....	12
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão.....	13
Fiscalização e Posturas	13
Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente	13
A Centralidade da Saúde e a Qualificação da Gestão	14
Infraestrutura Urbana e Zeladoria Municipal	15
Transparência, Fiscalização e Integridade Administrativa	15
Meio Ambiente, Educação e Demandas Pontuais	15
Considerações Finais	16



MENSAGEM DO OUVIDOR

Em abril de 2026, a Ouvidoria Municipal reafirmou seu compromisso com a escuta ativa, a transparência e a eficiência no atendimento à população. O crescimento expressivo das manifestações recebidas demonstra que o cidadão está cada vez mais confiante nos canais institucionais de participação e fiscalização da gestão pública.

Neste período, registramos 40 manifestações, com destaque para a Secretaria de Saúde, responsável por mais da metade das demandas recebidas. As principais manifestações estiveram relacionadas a atendimentos, agendamentos e organização dos serviços, evidenciando a necessidade contínua de fortalecimento da humanização e da eficiência no cuidado com a população.

Outro dado relevante foi a predominância do atendimento via WhatsApp, responsável por 80% dos registros realizados no mês. Esse cenário demonstra que a modernização dos canais de comunicação aproxima o cidadão do poder público, proporcionando mais agilidade, acessibilidade e transparência no registro das demandas.

A Ouvidoria segue pautada pelos princípios constitucionais da Administração Pública — Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência (LIMPE) — atuando de forma técnica, ética e responsável. Cada manifestação recebida representa uma oportunidade de aprimorar os serviços públicos e fortalecer a relação de confiança entre a gestão municipal e a comunidade.

Além de receber reclamações, denúncias, elogios e sugestões, a Ouvidoria trabalha para transformar informações em ações concretas, auxiliando as secretarias na identificação de falhas, no planejamento de melhorias e na construção de políticas públicas mais eficientes e humanizadas.

Seguiremos empenhados em garantir que cada cidadão seja ouvido com respeito, seriedade e compromisso. A participação popular continua sendo fundamental para o fortalecimento da gestão pública e para a construção de uma cidade cada vez mais justa, eficiente e transparente.

Atenciosamente,

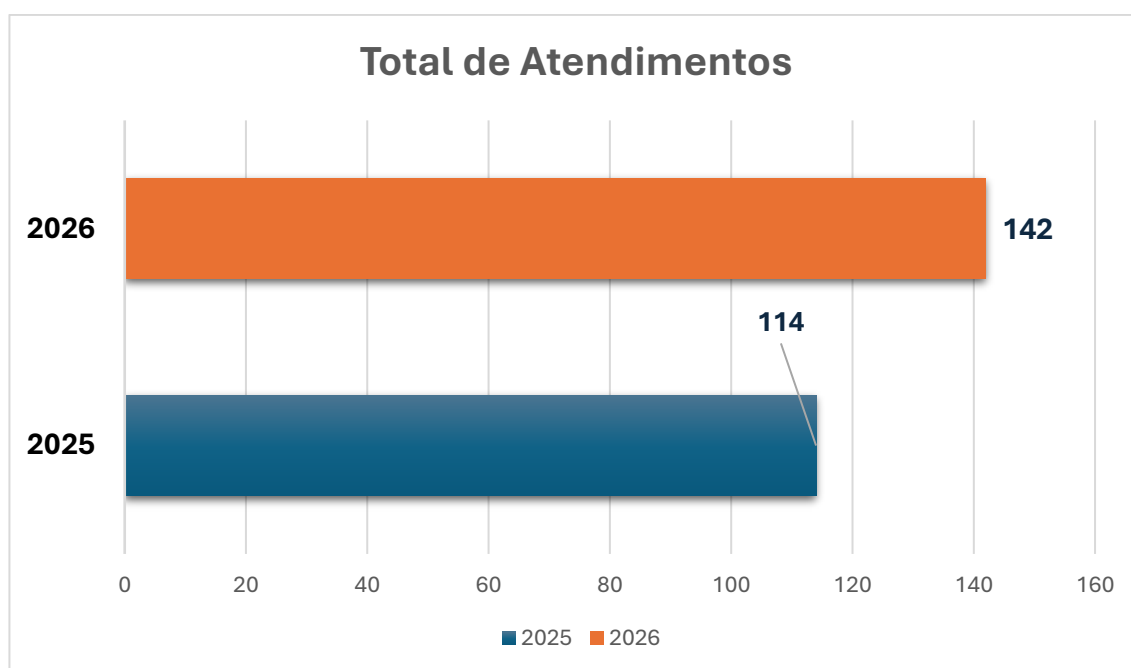
Sabrina Oliveira/ Ouvidora Geral

 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 abril.



Crescimento de Atendimentos

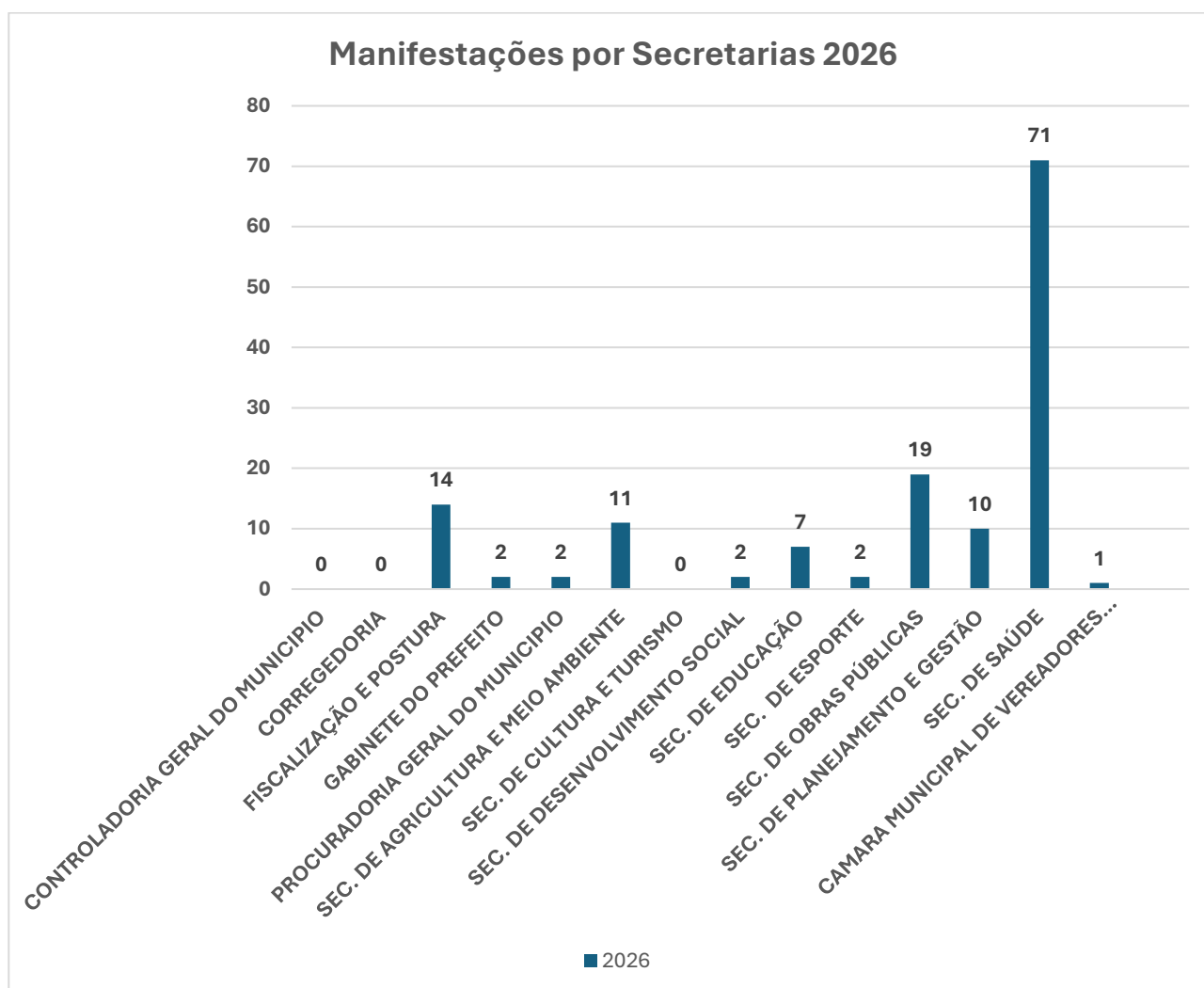
Este dado é para comparação com período anterior, em Abril de 2025 com Abril de 2026.

1233,33%

Foi o crescimento do número de atendimentos registrados em Abril 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)

20

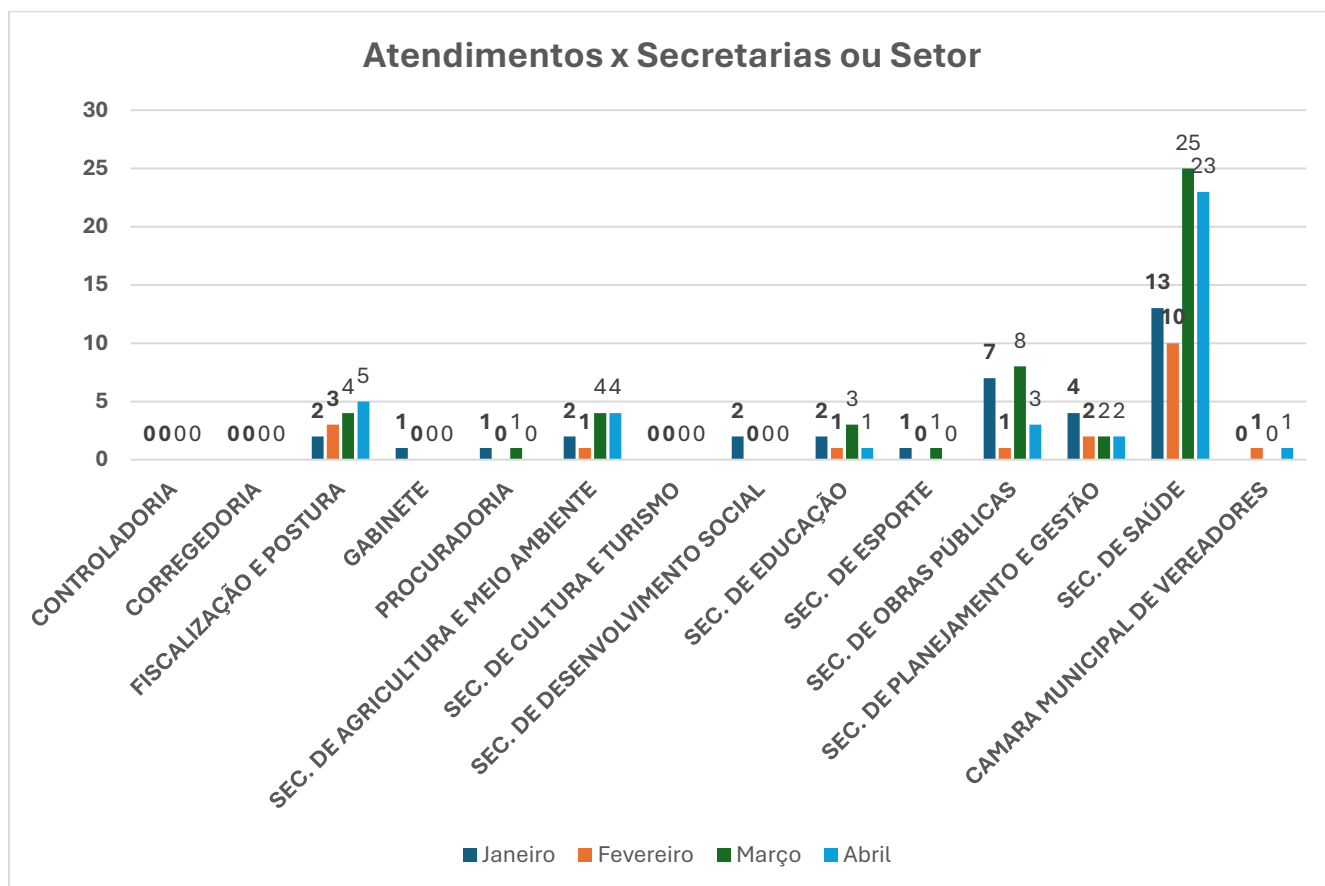
Tempo médio, em dias, entre o registro da manifestação e a resposta final da ouvidoria (2026)

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

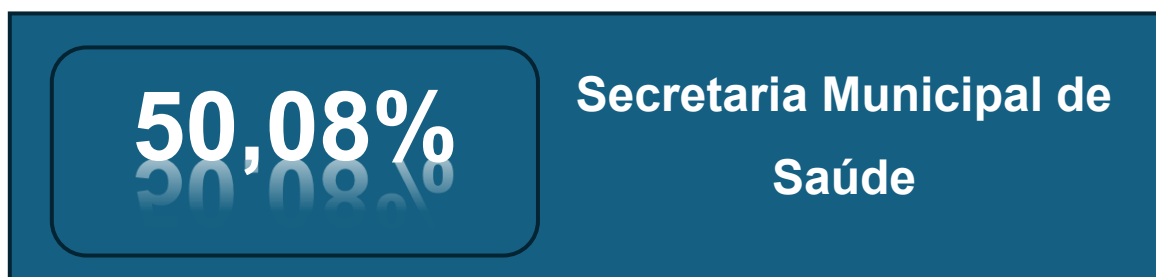


ATENDIMENTOS MENSAIS (2026)

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.



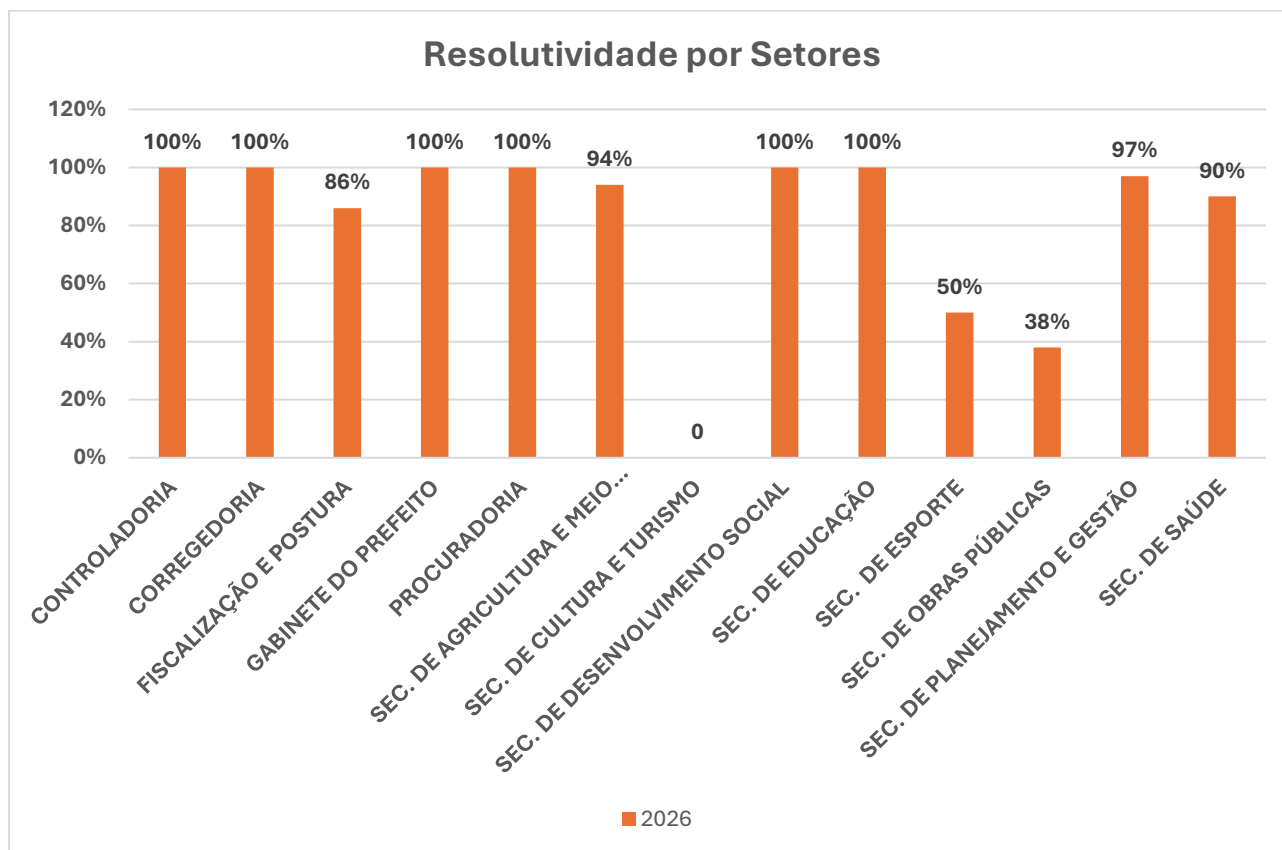
Percentual de Resolutividade no ano de 2026





RESOLUTIVIDADE POR PASTA (%)

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



2,00

Manifestações abertas por dia

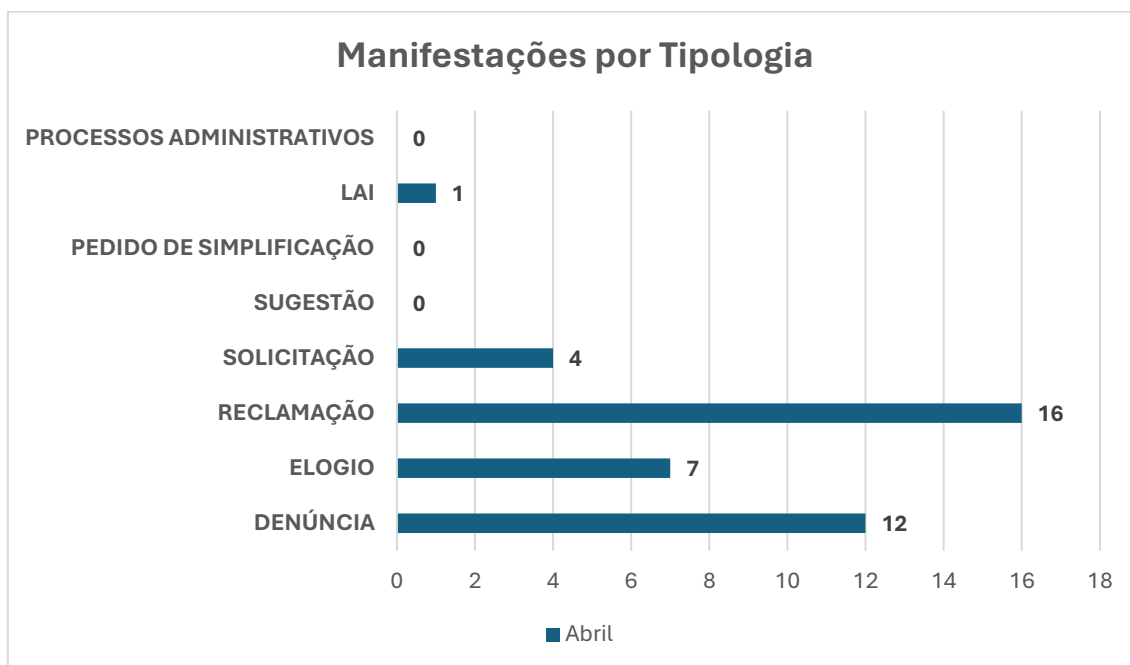
1,30

Manifestações encerradas por dia



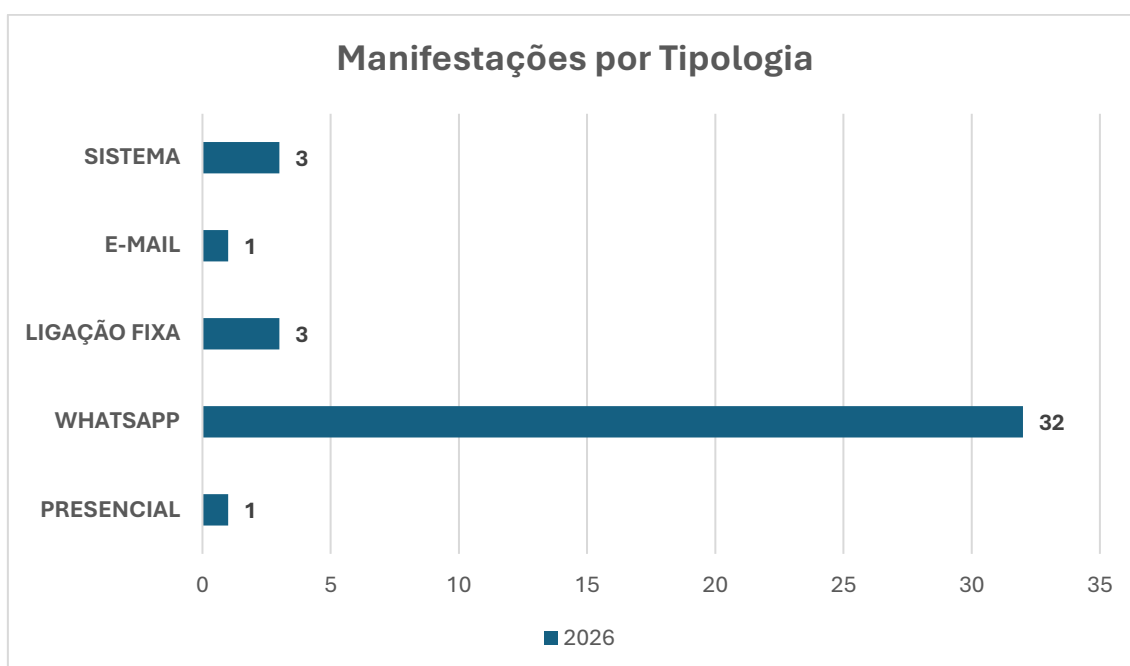
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Classificação das Manifestações em Abril de 2026 por tipo.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Classificação das Manifestações em Abril 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 80% 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 (ABRIL 2026)

O mês de abril de 2026 foi marcado por ampla participação da população junto à Ouvidoria Municipal, reforçando o papel do canal como instrumento de escuta qualificada, controle social e apoio à melhoria contínua dos serviços públicos.

A **Secretaria Municipal de Saúde** concentrou o maior volume de manifestações do período. As principais demandas estiveram relacionadas a reclamações sobre atendimento, agendamento de consultas e organização dos serviços. Também se destacaram registros de elogios aos profissionais e à rede municipal de saúde, além de manifestações envolvendo Vigilância Sanitária e controle de endemias e outros assuntos administrativos. O conjunto das demandas evidencia tanto pontos de atenção quanto reconhecimento por parte dos usuários dos serviços de saúde.

Na **Secretaria Municipal de Obras Públicas**, as manifestações foram direcionadas principalmente à manutenção de estradas e vias públicas, seguidas por solicitações relacionadas à iluminação pública, refletindo a preocupação da população com a infraestrutura urbana e a mobilidade.

A **Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão** registrou demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI), bem como denúncias



envolvendo suposta venda irregular de imóveis, indicando atenção da população quanto à transparência e à regularidade dos atos administrativos.

No âmbito da **Fiscalização e Posturas**, as manifestações foram concentradas em denúncias sobre estabelecimentos irregulares, além de registros relacionados a lotes e imóveis abandonados, reforçando a importância da fiscalização urbana e do ordenamento do território municipal.

A **Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente** recebeu manifestações voltadas principalmente a resíduos e possíveis crimes ambientais, além de outros assuntos pontuais, evidenciando a preocupação da população com a preservação ambiental e a gestão adequada de resíduos.

Na **Secretaria Municipal de Educação**, a manifestação registrada esteve relacionada ao transporte escolar, envolvendo a atuação de motorista de ônibus escolar.

Os dados de abril de 2026 reforçam o papel estratégico da Ouvidoria Municipal como ferramenta de diagnóstico da gestão pública, permitindo identificar demandas prioritárias, orientar ações corretivas e fortalecer a transparência e a eficiência dos serviços prestados à população.

TEMAS E MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA / SETOR (ABRIL 2026)

Secretaria Municipal de Educação

Total das Manifestações em Abril/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Motorista Ônibus escolar	1	100%



Secretaria Municipal de Saúde

Total das Manifestações em Abril/2026: 23

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamações de Atendimento, Agendamento e Organização	9	39,13%
Elogio	7	30,43%
Vigilância Sanitária e controle de endemias	3	13,04%
Outros assuntos	4	17,39%

Secretaria Municipal de Obras Públicas

Total das Manifestações em Abril/2026: 3

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamação de Iluminação Pública	1	33,33%
Manutenção de estradas e vias	2	66,67%



Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

Total das Manifestações em Abril/2026: 2

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
LAI	1	50%
Suposta venda irregular de Imóveis	1	50%

Fiscalização e Posturas

Total das Manifestações em Abril/2026: 5

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Estabelecimento Irregular	3	60%
Lote e Imóvel Abandonado	2	40%

Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente

Total das Manifestações em Abril/2026: 4

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Resíduos e Crimes Ambientais	3	75%
Outros assuntos	1	25%



CONCLUSÕES

O presente Relatório de Ouvidoria, referente ao mês de abril de 2026, evidencia a atuação contínua, técnica e propositiva da Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo, em conformidade com os 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 manteve seu papel institucional como canal permanente de escuta qualificada do cidadão, assegurando o correto recebimento, registro, encaminhamento e acompanhamento das manifestações, bem como a devolutiva aos usuários com transparência, imparcialidade e observância aos prazos estabelecidos.

O fechamento do ciclo de monitoramento de abril de 2026 demonstra um cenário de consolidação da participação social, com a população utilizando cada vez mais os canais oficiais não apenas para solicitações de serviços, mas também como instrumento de controle, avaliação e fiscalização da administração pública.

A Centralidade da Saúde e a Qualificação da Gestão

A Secretaria Municipal de Saúde concentrou o maior volume de manifestações do período, com destaque para questões relacionadas a atendimento, agendamento e organização dos serviços. Ao mesmo tempo, observa-se a presença relevante de elogios aos profissionais e à rede municipal, evidenciando um cenário simultâneo de reconhecimento e de necessidade de aprimoramento contínuo.

As manifestações relacionadas à Vigilância Sanitária e ao controle de endemias reforçam a importância da vigilância permanente em saúde pública,



especialmente no que se refere à prevenção de riscos e à proteção coletiva. Os dados coletados pela Ouvidoria permitem orientar ajustes operacionais, aprimorar fluxos internos e fortalecer a humanização do atendimento.

Infraestrutura Urbana e Zeladoria Municipal

As manifestações vinculadas à Secretaria Municipal de Obras Públicas indicam atenção da população às condições de mobilidade urbana, com destaque para manutenção de estradas e vias e demandas relacionadas à iluminação pública. Esses registros reforçam a necessidade de continuidade das ações de zeladoria urbana, garantindo melhores condições de deslocamento, segurança e qualidade de vida.

Transparência, Fiscalização e Integridade Administrativa

As manifestações direcionadas à Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão evidenciam a relevância da transparência administrativa, especialmente no que se refere à Lei de Acesso à Informação (LAI) e à fiscalização de possíveis irregularidades envolvendo imóveis.

Na área de Fiscalização e Posturas, observa-se a recorrência de denúncias envolvendo estabelecimentos irregulares e imóveis abandonados, reforçando a importância da atuação integrada entre fiscalização, saúde pública e ordenamento urbano.

Esses dados reafirmam o papel da Ouvidoria como instrumento de apoio ao controle administrativo e à integridade da gestão pública.

Meio Ambiente, Educação e Demandas Pontuais

As manifestações registradas na Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente demonstram preocupação da população com a gestão de resíduos e



possíveis impactos ambientais, destacando a relevância das ações de fiscalização e conscientização ambiental.

Na **Secretaria Municipal de Educação**, a manifestação registrada envolvendo o transporte escolar evidencia a importância da atenção contínua à segurança e à qualidade dos serviços prestados aos estudantes da rede municipal.

Considerações Finais

Em suma, abril de 2026 foi um mês de consolidação da escuta institucional e de fortalecimento do diálogo entre o cidadão e a administração pública. Os dados apresentados não apenas refletem demandas operacionais, mas também orientam a tomada de decisão estratégica e o aprimoramento contínuo dos serviços públicos.

No exercício de 2026, reforça-se o compromisso da Ouvidoria-Geral em atuar de forma integrada com as Secretarias Municipais e demais setores da administração, contribuindo para a efetiva aplicação da Carta de Serviços ao Cidadão, instrumento essencial de transparência e organização da gestão pública, em consonância com as orientações dos órgãos de controle.

Nesse contexto, a Ouvidoria se consolida como instância estratégica de governança, fortalecendo a cultura da transparência, da eficiência administrativa e do respeito ao cidadão, ao transformar manifestações em diagnósticos qualificados para o aperfeiçoamento das políticas públicas.

Por fim, o conjunto das ações desenvolvidas em abril de 2026 reafirma uma Ouvidoria atuante, acessível e comprometida com a defesa dos direitos do cidadão, contribuindo de forma direta para uma Administração Pública mais eficiente, transparente e orientada ao interesse público.

Atenciosamente,

Sabrina Oliveira | Ouvidor-Geral

Assinado eletronicamente por:
SABRINA LUANA OLIVEIRA SILVA
CPF: ***.138.416-**
Data: 15/05/2026 16:07:03 -03:00



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



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: 9P9VG-MBPQ3-6W8G5-EEAUN

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

- ✓ SABRINA LUANA OLIVEIRA SILVA (CPF ***.138.416-**) em 15/05/2026 16:07 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
179.189.95.201	Lat: -19,316800 Long: -46,047600
	Precisão: 50000 (metros)
Autenticação	SaoGotardo
Aplicação externa	
95oj5q0ixhT2AlwLSQFWyMYLfjWBWla1Z8pETO3bdtE=	
SHA-256	

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

<https://assinador.silosign.com.br/validate/9P9VG-MBPQ3-6W8G5-EEAUN>

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

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