

Balanço

MAI 2026



**OUVIDORIA GERAL
DE SÃO GOTARDO**

The background of the page is a composite image. The top right shows an aerial view of a densely populated city with many houses and a prominent white church with a tall steeple. The bottom half of the page features a large 3D monument on a hillside. The monument consists of the word 'SÃO' in large white letters, followed by 'GOTARDO' in even larger white letters. A large red heart shape is placed over the 'O' in 'SÃO'. In the background of the monument, there is a blue lake and green trees under a clear sky.

**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 Maio de 2026 por tipo.	9
CANAIS DE ATENDIMENTO	9
Classificação das Manifestações em Maio 2026 por canal de atendimento.....	9
TEMAS RECORRENTES (ABRIL 2026)	10
Temas e manifestações por Secretaria / Setor (Maio 2026)	12
Secretaria Municipal de Saúde	12
Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão.....	13
Secretaria Municipal de Obras Públicas.....	13
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo	13
Secretaria Municipal de Educação	14
Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente	14
Fiscalização e Posturas	14
CONCLUSÕES	15
Considerações Finais.....	18

MENSAGEM DO OUVIDOR

A Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo apresenta o Relatório Mensal de Atividades referente ao mês de maio de 2026, reafirmando seu compromisso com a escuta ativa, transparência e fortalecimento da participação cidadã na Administração Pública.

Durante o período, a Ouvidoria atuou como canal permanente de comunicação entre a população e o Município, realizando o recebimento, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações apresentadas pelos cidadãos, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos.

As manifestações registradas demonstram a diversidade das demandas da população, abrangendo áreas essenciais como saúde, infraestrutura, educação, meio ambiente, fiscalização urbana e atendimento administrativo. Cada manifestação recebida representa uma importante fonte de informação para identificar necessidades, aprimorar procedimentos e apoiar a tomada de decisões pelos setores responsáveis.

A Ouvidoria destaca que sua atuação vai além do recebimento de reclamações, funcionando como instrumento estratégico de gestão, controle social e aproximação entre o cidadão e o Poder Público. Sugestões, solicitações, elogios e denúncias contribuem para o aperfeiçoamento das políticas públicas e para a construção de uma Administração mais eficiente, transparente e participativa.

A participação da população é fundamental para o fortalecimento da gestão pública. Por meio das manifestações recebidas, a Ouvidoria contribui para transformar as demandas dos cidadãos em informações qualificadas, promovendo melhorias e fortalecendo a qualidade dos serviços prestados.

Agradecemos a todos os cidadãos que utilizaram os canais oficiais da Ouvidoria e colaboraram para o desenvolvimento de uma gestão cada vez mais acessível, responsável e comprometida com o interesse público.

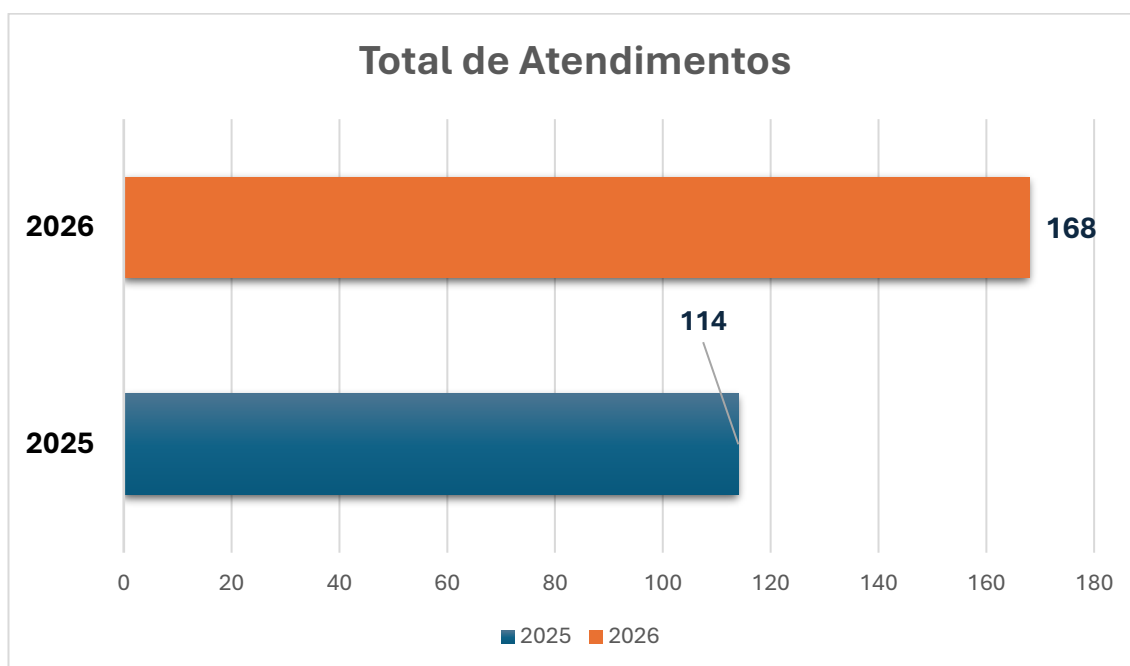
Atenciosamente,

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 Maio.



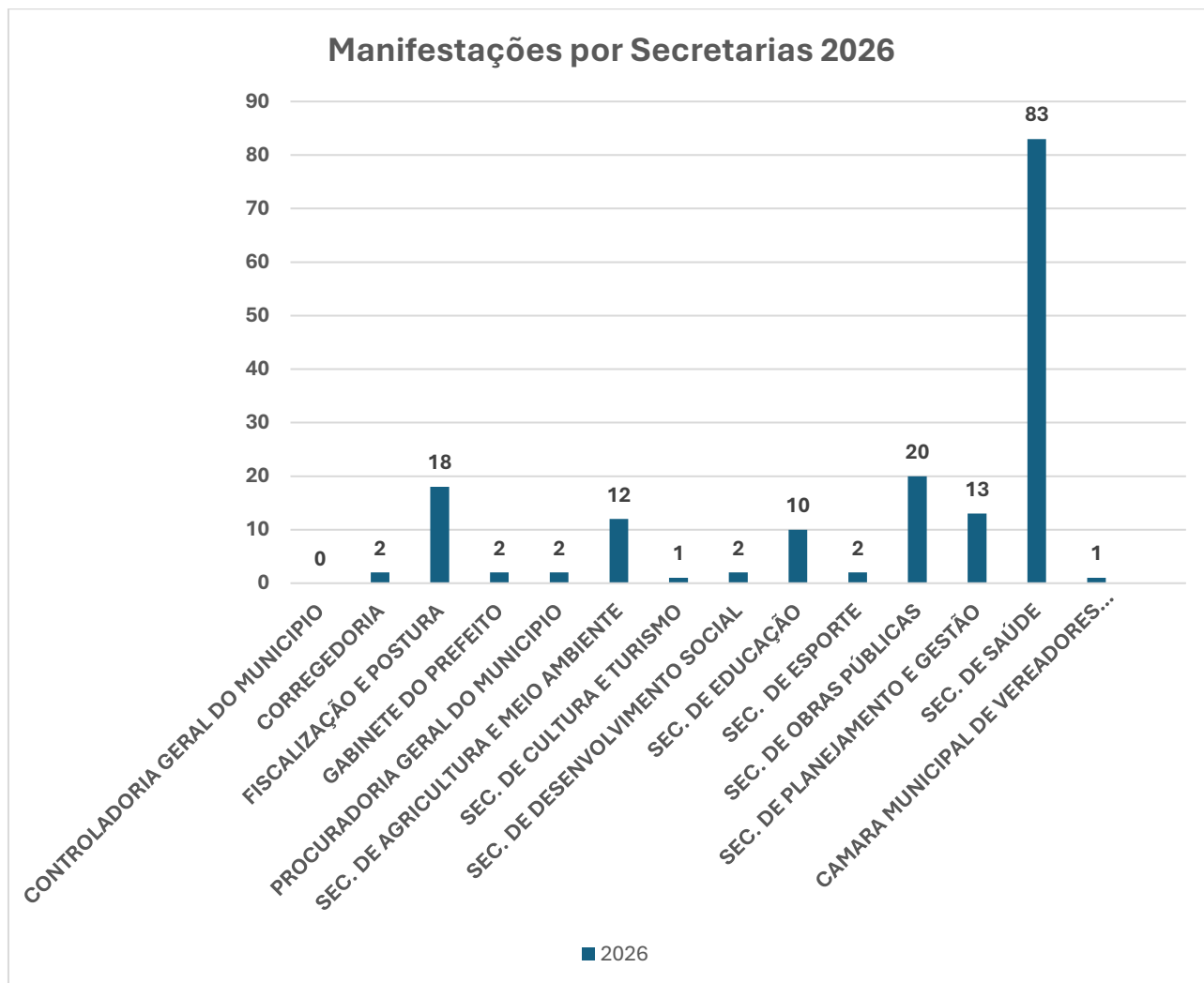
Crescimento de Atendimentos

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

73,33%

Foi o crescimento do número de atendimentos registrados em Maio 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)

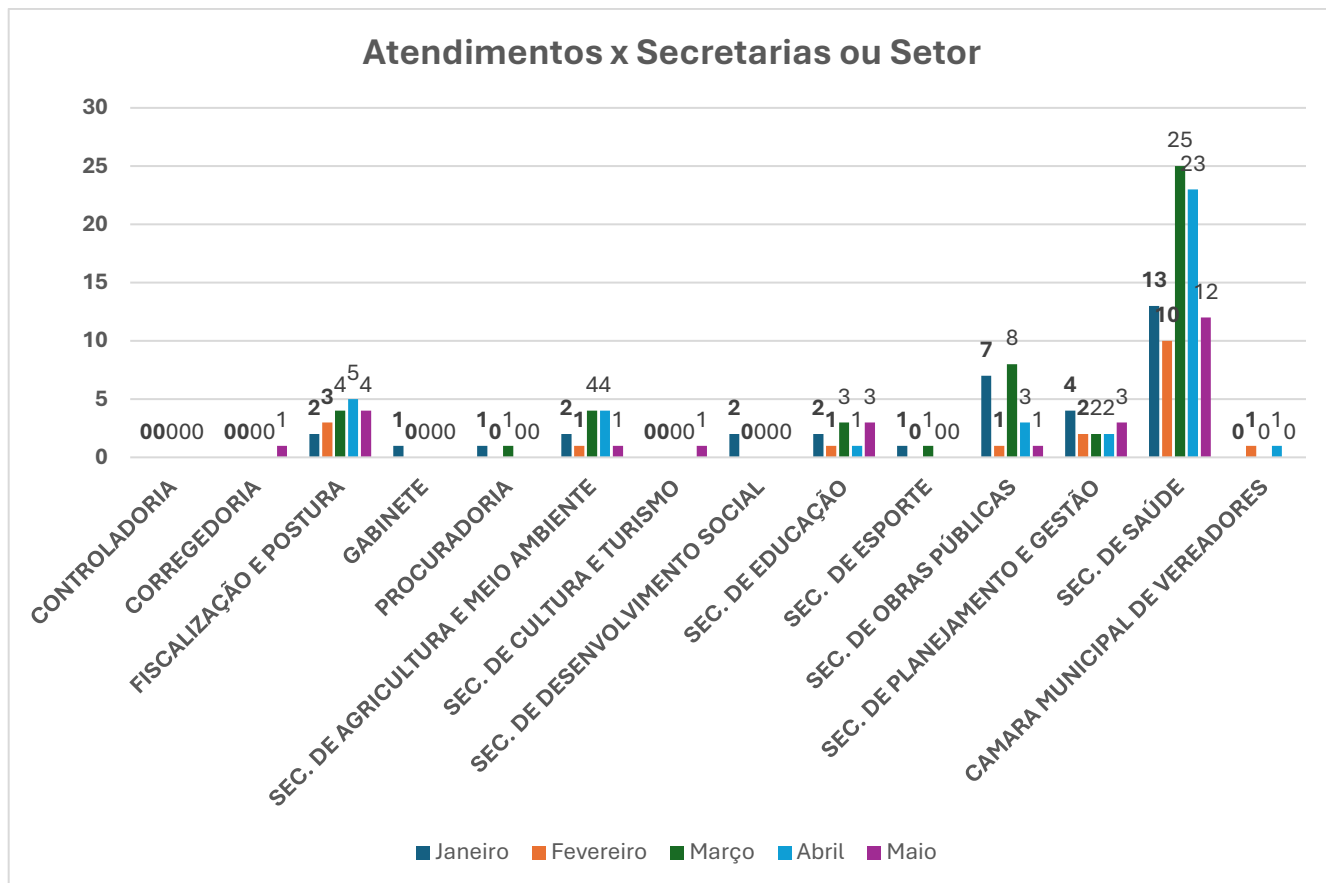
17

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

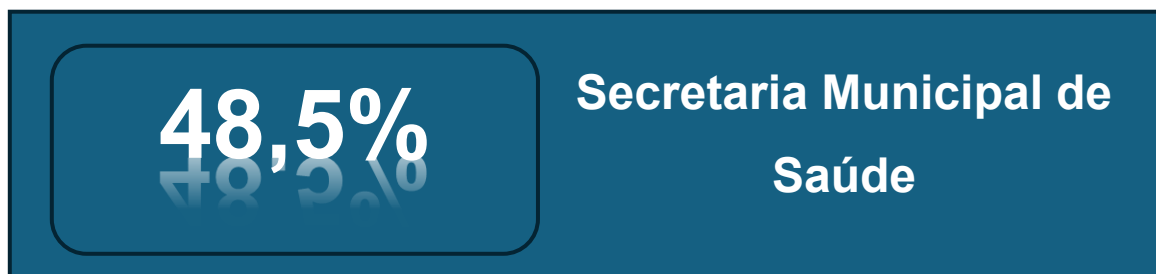
Prazo máximo permitido pelo Decreto Municipal 261/2025 é de 15 dias prorrogáveis por igual período.

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.

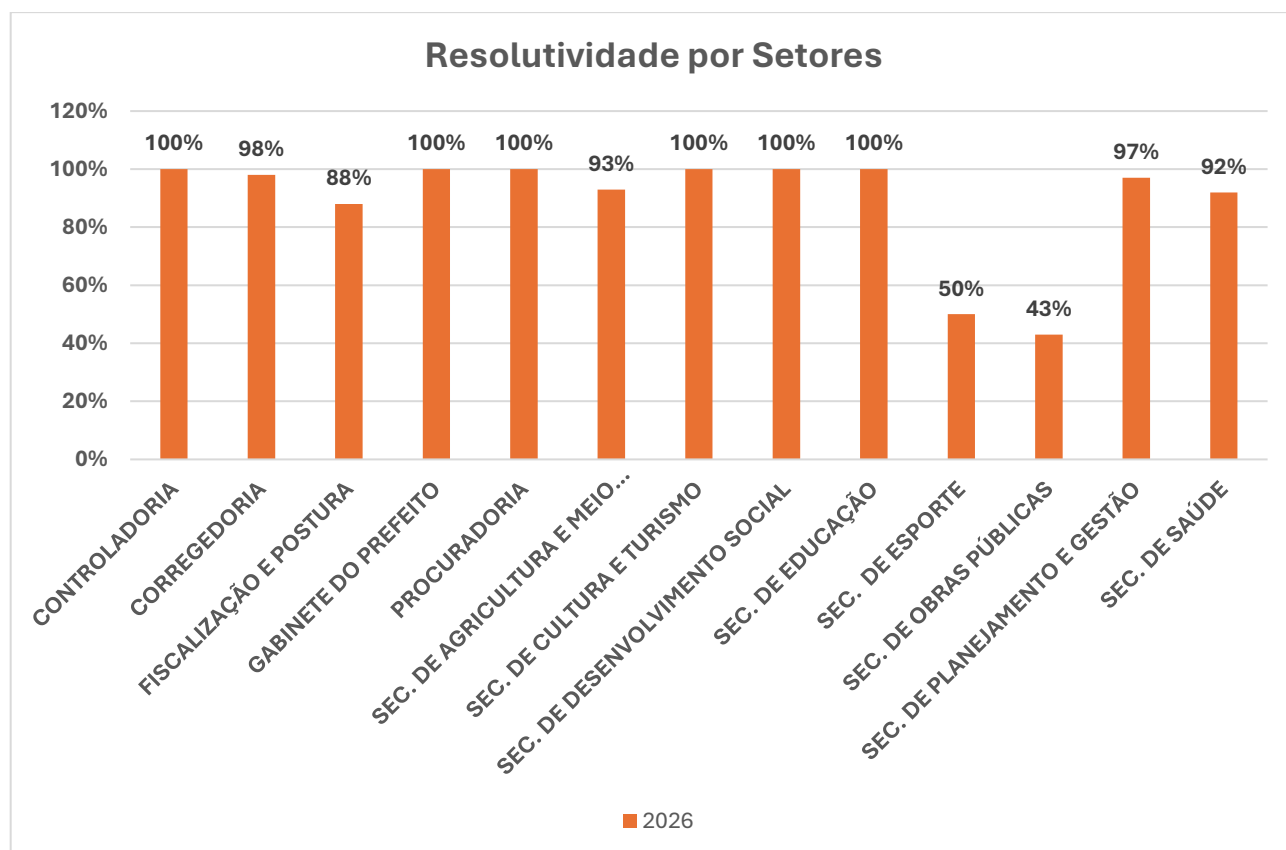


Percentual de Resolutividade no ano de 2026



RESOLUTIVIDADE POR PASTA (%)

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



1,63

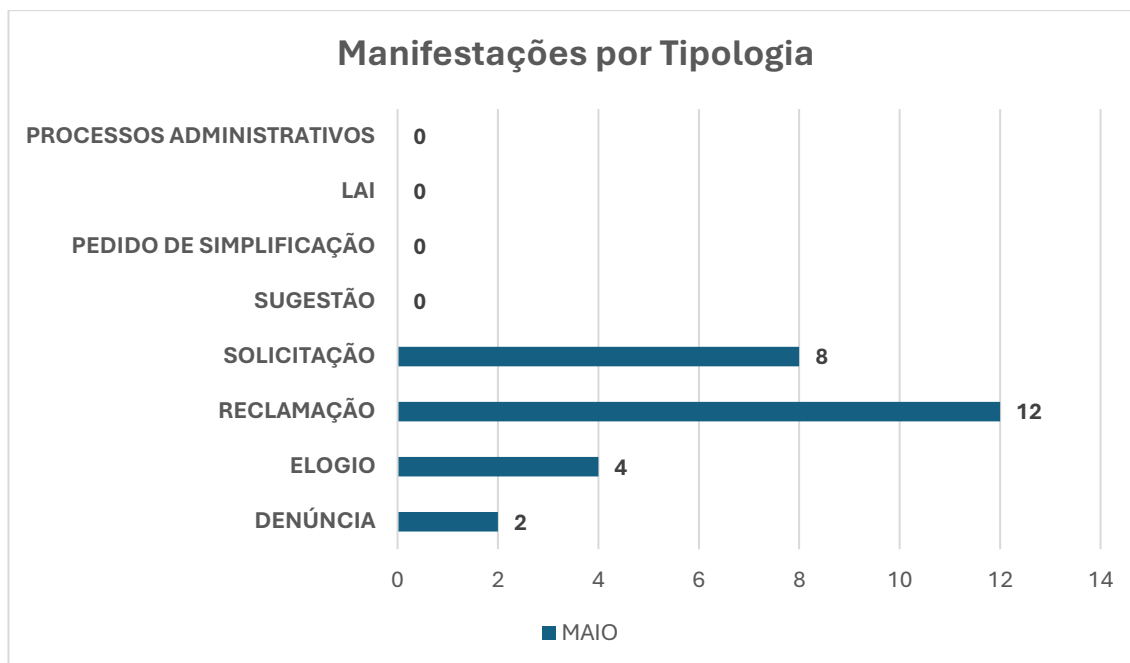
Manifestações abertas por dia

1,5

Manifestações encerradas por dia

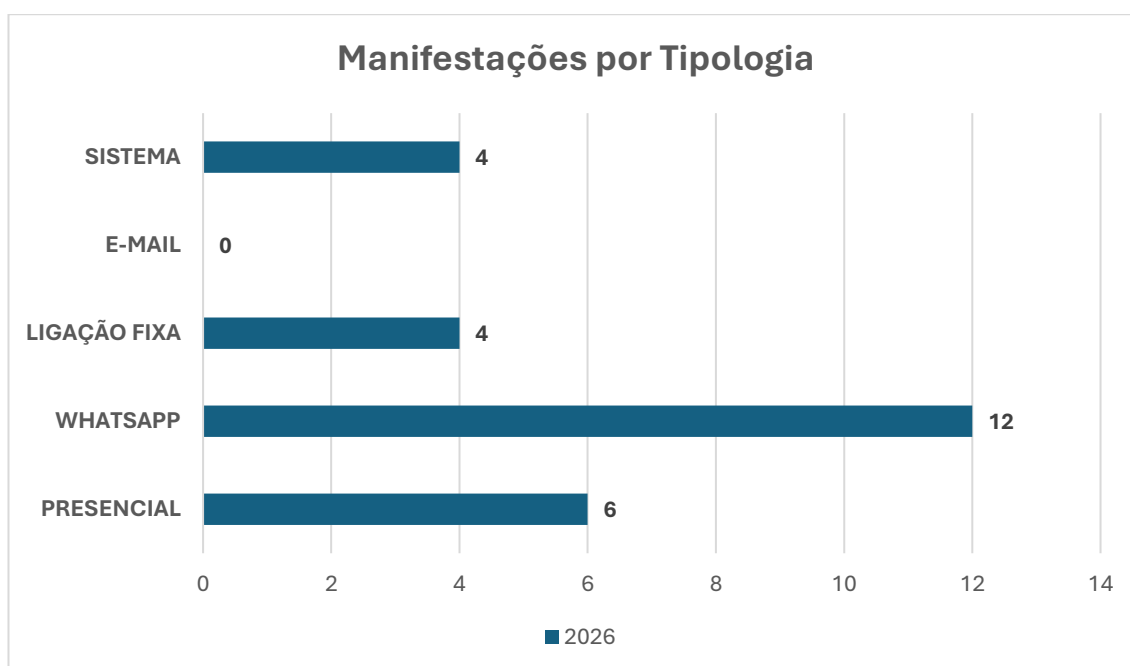
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Classificação das Manifestações em Maio de 2026 por tipo.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Classificação das Manifestações em Maio 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 46,15% 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 maio de 2026 foi marcado pela participação da população junto à Ouvidoria Municipal, reforçando a importância do canal como instrumento de diálogo, transparência, controle social e aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Município.

A **Secretaria Municipal de Saúde** concentrou o maior volume de manifestações do período. As demandas registradas envolveram principalmente questões relacionadas ao atendimento nas unidades de saúde, funcionamento das UBS, acesso a consultas médicas e acompanhamento de pacientes. Também foram registradas reclamações envolvendo dificuldades no acesso a medicamentos de alto custo e insumos da Farmácia Básica, além de manifestações relacionadas ao Tratamento Fora do Domicílio (TFD) e à conduta de servidores e prestadores de serviços. O período também contou com registros de elogios aos atendimentos realizados na Santa Casa, UPA e unidades do Programa Saúde da Família, demonstrando o reconhecimento dos usuários quanto à atuação das equipes de saúde.

Na **Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão**, as manifestações estiveram relacionadas ao atendimento prestado pelo setor de Tributação, com registro de elogio à servidora responsável pelo atendimento ao cidadão. Também

foram apresentadas demandas administrativas envolvendo revisão de cálculos funcionais e análise de questões relacionadas a contratos administrativos, evidenciando a atuação da Ouvidoria como canal de encaminhamento e acompanhamento das demandas internas e externas da Administração Pública.

Na **Secretaria Municipal de Obras Públicas**, foi registrada manifestação relacionada à limpeza urbana e manutenção de via pública, refletindo a preocupação da população com a conservação dos espaços públicos e a infraestrutura municipal.

A **Secretaria Municipal de Educação** recebeu manifestações envolvendo o transporte escolar municipal, incluindo denúncia sobre possível uso irregular de veículo oficial, além de solicitações de esclarecimentos e informações relacionadas ao edital de bolsas de estudos do CESG.

No âmbito da **Secretaria Municipal de Cultura e Turismo**, houve registro de reclamação referente ao atendimento prestado por servidores do setor, demonstrando a importância da qualidade no atendimento ao cidadão nos serviços públicos municipais.

A **Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente** recebeu manifestação relacionada ao descarte irregular de resíduos e possíveis riscos à segurança e ao meio ambiente no Parque dos Ipês, reforçando a atenção da população quanto à preservação ambiental e à correta gestão de resíduos.

A **Fiscalização e Posturas** registrou demandas relacionadas principalmente à manutenção e limpeza de imóveis, lotes com mato alto, descarte e queima irregular de vegetação, além de reclamações envolvendo perturbação do sossego e ocupação de via pública por estabelecimento comercial. Também foram encaminhadas situações envolvendo imóveis abandonados e possíveis riscos à saúde pública, destacando a importância da fiscalização urbana e do ordenamento municipal.

Os dados de maio de 2026 reforçam o papel estratégico da Ouvidoria Municipal na identificação das necessidades da população, contribuindo para o direcionamento das ações dos setores responsáveis, melhoria dos serviços públicos e fortalecimento da transparência e participação cidadã.

Temas e manifestações por Secretaria / Setor (Maio 2026)

Secretaria Municipal de Saúde

Total das Manifestações em Maio/2026: 12

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamações relacionadas a atendimento, funcionamento de unidades e acesso a consulta	4	33,33%
Elogios ao atendimento prestado pelas equipes de saúde	3	25%
Reclamações relacionadas a medicamentos, insumos e Farmácia	2	16,67%
Denúncias envolvendo conduta de servidores/prestadores e possível irregularidade em serviços	2	16,67%
Solicitações administrativas e acompanhamento de demandas de saúde	1	8,33%

Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão

Total das Manifestações em Maio/2026: 3

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Elogio referente ao atendimento prestado pelo setor de Tributação	1	33,33%
Reclamação/Requerimento administrativo sobre revisão funcional e vencimentos	1	33,33%
Solicitação de apuração administrativa referente a contrato municipal	1	33,33%

Secretaria Municipal de Obras Públicas

Total das Manifestações em Maio/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamação de limpeza urbana e manutenção de via pública	1	100%

Secretaria Municipal de Cultura e Turismo

Total das Manifestações em Maio/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamação referente ao atendimento prestado por servidores do setor	1	100%

Secretaria Municipal de Educação

Total das Manifestações em Maio/2026: 3

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamação sobre possível irregularidade no transporte escolar municipal	1	33,33%
Solicitação de esclarecimentos sobre Edital de Bolsas de Estudos do CESC	2	66,67%

Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente

Total das Manifestações em Maio/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamação sobre descarte irregular de lixo e risco ambiental	1	100%

Fiscalização e Posturas

Total das Manifestações em Maio/2026: 4

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamações relacionadas a lotes, imóveis abandonados e falta de limpeza	3	75%
Reclamação sobre perturbação do sossego e ocupação de via pública	1	25%

CONCLUSÕES

O presente Relatório de Ouvidoria, referente ao mês de maio de 2026, evidencia a atuação contínua, técnica e estratégica da Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo, em conformidade com os princípios 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.

Durante o período analisado, a Ouvidoria manteve seu papel institucional como instrumento de escuta qualificada da população, garantindo o recebimento, registro, encaminhamento e acompanhamento das manifestações apresentadas pelos cidadãos, promovendo a interlocução entre usuários e os diversos setores da Administração Municipal.

O mês de maio de 2026 demonstra a consolidação da Ouvidoria como canal de participação social, utilizado não apenas para apresentação de reclamações e solicitações, mas também para reconhecimento de boas práticas, registro de elogios, encaminhamento de denúncias e contribuição para o aprimoramento dos serviços públicos.

Saúde Pública: Maior Volume de Demandas e Aperfeiçoamento dos Serviços

A Secretaria Municipal de Saúde concentrou o maior volume de manifestações do período, evidenciando a relevância dos serviços de saúde na percepção da população. As demandas estiveram principalmente relacionadas ao atendimento nas unidades de saúde, funcionamento das UBS, acesso a consultas médicas, acompanhamento de pacientes e organização dos serviços.

Também foram registradas manifestações envolvendo dificuldades relacionadas ao fornecimento de medicamentos de alto custo, disponibilidade de insumos na Farmácia Básica e questões envolvendo tratamentos específicos, demonstrando a necessidade de acompanhamento permanente dos fluxos de atendimento e assistência aos usuários.

Além das demandas de melhoria, destacaram-se registros de elogios direcionados aos atendimentos realizados pela Santa Casa, UPA e equipes do Programa Saúde da Família, demonstrando o reconhecimento da população quanto ao comprometimento dos profissionais da rede municipal de saúde.

As denúncias e reclamações relacionadas à conduta de servidores, prestadores de serviços e possível utilização irregular de veículo oficial reforçam a importância dos mecanismos de controle, apuração e melhoria contínua da gestão pública.

Gestão Administrativa, Transparência e Atendimento ao Cidadão

As manifestações direcionadas à Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão evidenciam a importância da transparência, eficiência administrativa e qualidade no atendimento ao cidadão.

O registro de elogio referente ao atendimento prestado pelo setor de Tributação demonstra a valorização dos serviços públicos quando prestados com agilidade e cordialidade. Também foram apresentadas demandas administrativas envolvendo revisão de vencimentos e carreira funcional, além de solicitação de apuração relacionada a contrato administrativo, reforçando o papel da Ouvidoria como canal de acompanhamento das relações entre Administração e sociedade.

Infraestrutura Urbana e Manutenção dos Espaços Públicos

As manifestações relacionadas à Secretaria Municipal de Obras Públicas estiveram voltadas à limpeza urbana e manutenção de via pública, demonstrando a atenção da população quanto às condições dos espaços urbanos.

Esses registros reforçam a necessidade de continuidade das ações de zeladoria municipal, manutenção preventiva e atendimento às demandas relacionadas à infraestrutura, mobilidade e qualidade de vida da população.

Educação, Transporte Escolar e Serviços à Comunidade

Na Secretaria Municipal de Educação, as manifestações envolveram questões relacionadas ao transporte escolar municipal, incluindo apontamento sobre possível irregularidade na utilização de veículo oficial, além de solicitações de informações e esclarecimentos referentes ao edital de bolsas de estudos do CESG.

As demandas reforçam a importância da transparência dos processos públicos e do acompanhamento contínuo dos serviços ofertados aos estudantes da rede municipal.

Fiscalização Urbana, Meio Ambiente e Ordenamento Municipal

No âmbito da Fiscalização e Posturas, houve predominância de manifestações relacionadas à limpeza de lotes, imóveis abandonados, descarte irregular de resíduos, queima de vegetação e possíveis riscos à saúde pública. Também foram registradas ocorrências envolvendo perturbação do sossego e ocupação de via pública por estabelecimento comercial.

Essas demandas evidenciam a necessidade de atuação integrada entre fiscalização urbana, saúde pública e demais setores responsáveis, contribuindo para o ordenamento territorial e a preservação da qualidade de vida da população.

A Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente recebeu manifestação relacionada ao descarte irregular de resíduos no Parque dos Ipês, demonstrando a preocupação dos cidadãos com a preservação ambiental, segurança e correta gestão dos espaços públicos.

Cultura, Atendimento Público e Qualidade dos Serviços

A Secretaria Municipal de Cultura e Turismo registrou manifestação referente ao atendimento prestado por servidores do setor, reforçando a importância da melhoria contínua da relação entre Administração Pública e cidadãos.

A qualidade do atendimento ao usuário permanece como fator essencial para o fortalecimento da confiança da população nos serviços públicos municipais.

Considerações Finais

Em síntese, maio de 2026 representa mais um período de fortalecimento da participação cidadã e da atuação da Ouvidoria-Geral do Município como instrumento de transparência, controle social e aprimoramento da Administração Pública.

Os dados analisados demonstram que as manifestações recebidas não representam apenas registros individuais, mas importantes indicadores de gestão, capazes de orientar decisões administrativas, identificar necessidades coletivas e contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos à população.

No exercício de 2026, a Ouvidoria-Geral reafirma seu compromisso em atuar de forma integrada com as Secretarias Municipais e demais setores da Administração, fortalecendo a cultura da escuta ativa, transparência, eficiência e respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

A atuação da Ouvidoria permite transformar manifestações em informações estratégicas para a gestão municipal, promovendo maior aproximação entre governo e sociedade e contribuindo para uma Administração Pública cada vez mais acessível, eficiente e orientada ao interesse público.



Por fim, o conjunto das ações desenvolvidas em maio de 2026 reafirma uma Ouvidoria atuante, participativa e comprometida com o cidadão, consolidando-se como ferramenta essencial de governança, melhoria dos serviços públicos e fortalecimento da democracia participativa.

Atenciosamente,

Sabrina Oliveira | Ouvidor-Geral

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