

Balanço

AGO 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 AGOSTO de 2026 por tipo.	9
CANAIS DE ATENDIMENTO	9
Classificação das Manifestações em AGOSTO de 2026 por canal de atendimento.	9
TEMAS RECORRENTES (AGOSTO 2026).....	10
Temas e manifestações por Secretaria / Setor (AGOSTO 2026)	13
Secretaria Municipal de Saúde	13
Fiscalização e Posturas	13
Secretaria de Planejamento e Gestão	14
Secretaria Municipal de Esporte	14
Secretaria Municipal de Obras Públicas.....	14
Secretaria Municipal de Educação	15
CONCLUSÕES	15
Predominância das demandas da Saúde	16
Considerações finais.....	18



MENSAGEM DA OUVIDORA

A Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo apresenta o Relatório de Ouvidoria referente ao mês de agosto de 2026, reafirmando seu compromisso com a escuta ativa da população e com o fortalecimento da participação social na Administração Pública Municipal.

Durante o período, foram registradas 23 manifestações, envolvendo diferentes áreas e serviços públicos municipais. Cada manifestação representa uma forma de participação do cidadão na gestão pública, seja para apresentar uma reclamação, solicitar providências ou informações, registrar uma denúncia ou reconhecer positivamente o trabalho realizado pelos servidores e pelos serviços municipais.

A Ouvidoria exerce papel fundamental como elo entre o cidadão e a Administração Pública, recebendo as manifestações, realizando sua análise e encaminhando-as aos setores competentes para conhecimento, esclarecimento e adoção das providências cabíveis. Dessa forma, contribui para que as demandas da população sejam efetivamente consideradas na gestão municipal.

Mais do que um canal de registro, a Ouvidoria é um espaço de diálogo, transparência e construção conjunta. As manifestações recebidas permitem identificar situações que necessitam de atenção, acompanhar respostas dos setores responsáveis e também reconhecer iniciativas e serviços que atendem de forma positiva às necessidades da população.

Seguimos trabalhando para fortalecer uma Ouvidoria cada vez mais acessível, transparente e comprometida com o cidadão, transformando a participação da população em instrumento de melhoria contínua dos serviços públicos e de aperfeiçoamento da gestão municipal.

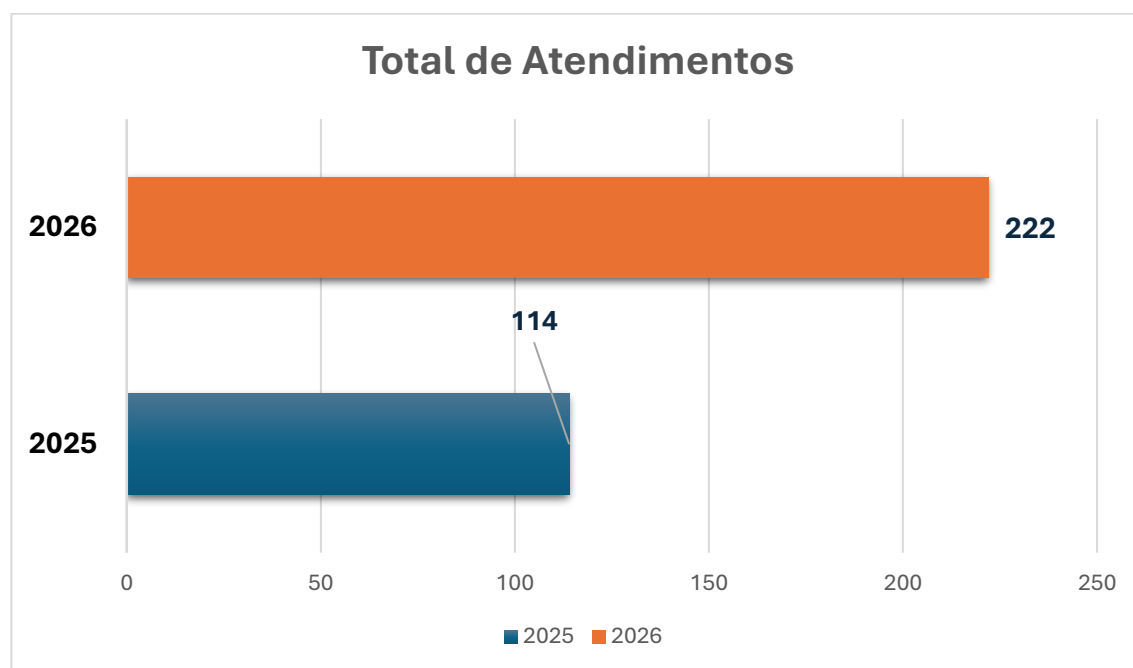
Sabrina Oliveira/ Ouvidora Geral

 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 Janeiro 2026 até o mês de Agosto.



Crescimento de Atendimentos

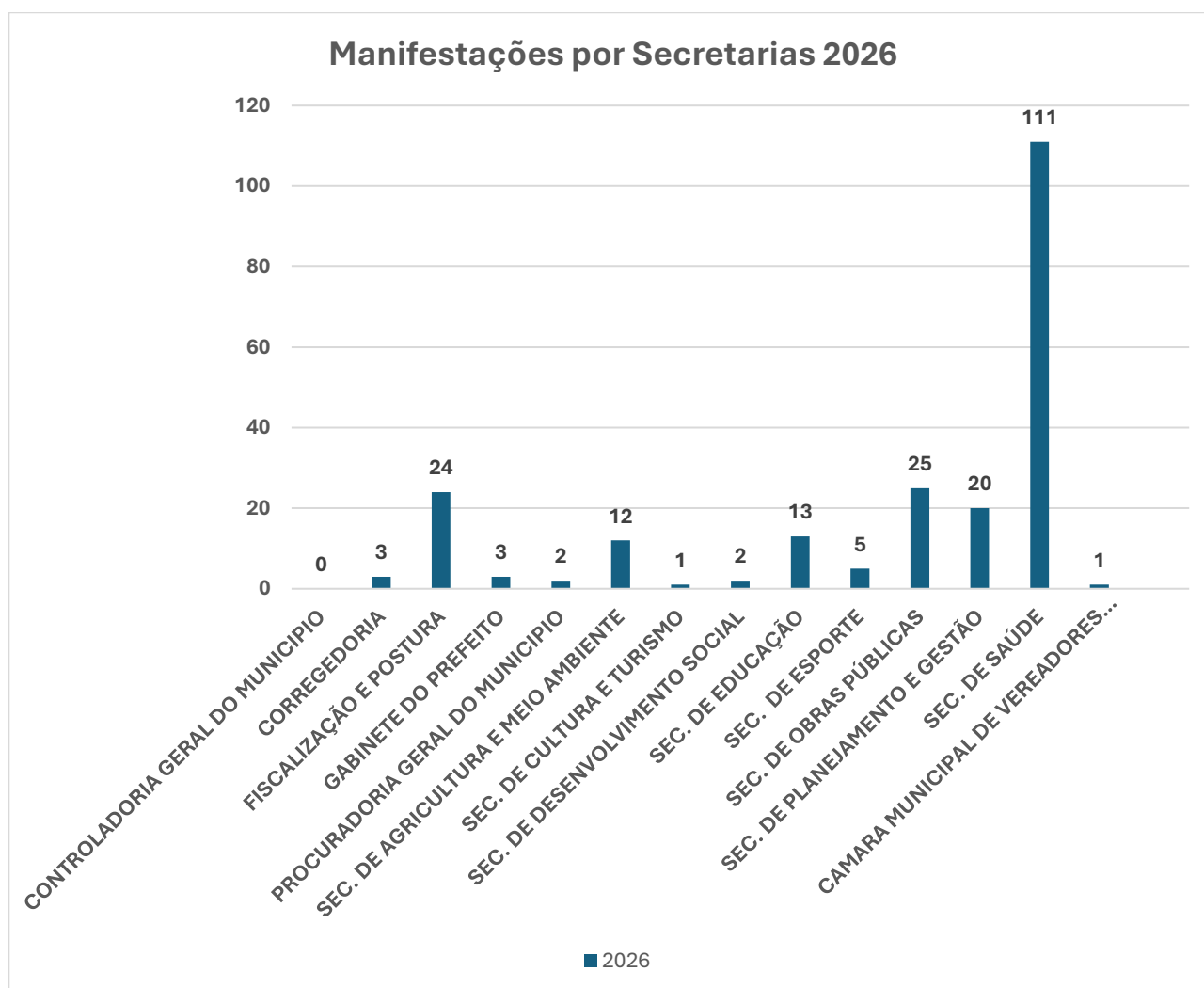
Em AGOSTO de 2026, a Ouvidoria-Geral registrou a abertura de 23 manifestações, em comparação com 11 manifestações no mesmo período de 2025, representando um aumento de 12 manifestações, equivalente a 109,1%. O resultado demonstra um **crescimento expressivo na demanda registrada pela Ouvidoria** em relação ao mesmo mês do exercício anterior, evidenciando um maior volume de manifestações recebidas e formalizadas no período.

109,1%

Foi o crescimento do número de atendimentos registrados em Agosto 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

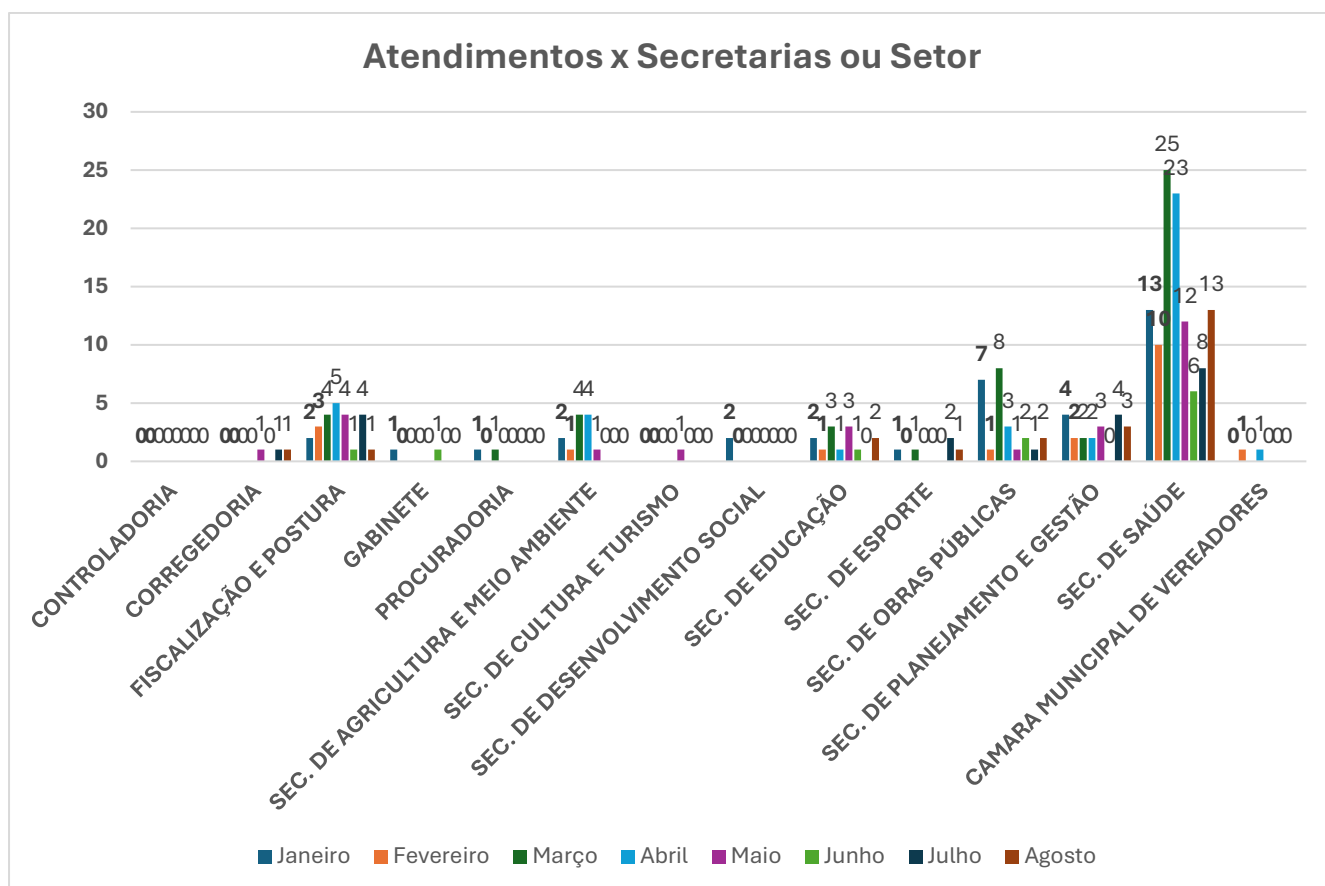
Tempo médio, em dias, entre o registro da manifestação e a resposta final da ouvidoria (2026)

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

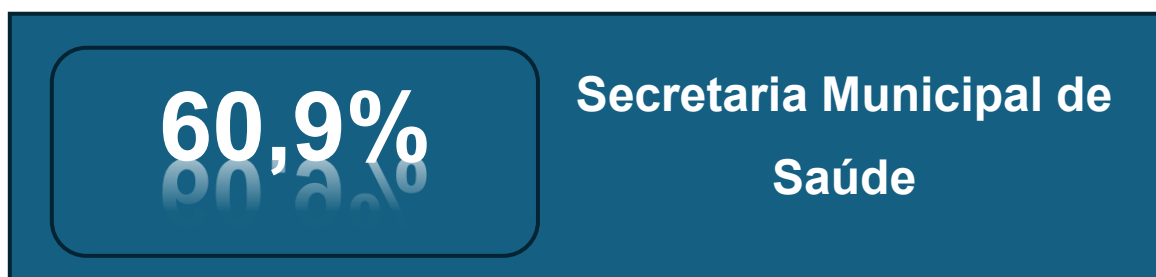


ATENDIMENTOS MENSAIS (2026)

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.



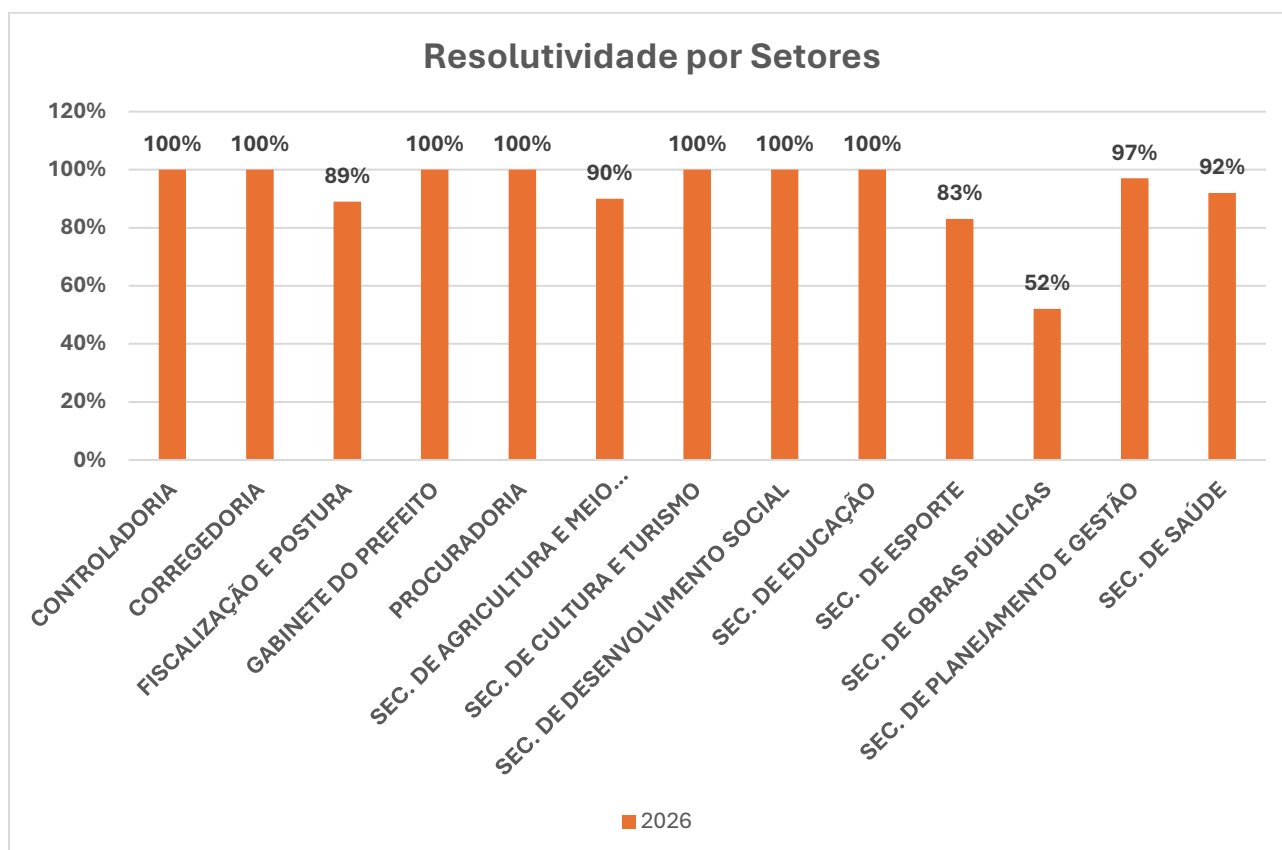
Percentual de Resolutividade no ano de 2026





RESOLUTIVIDADE POR PASTA (%)

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



1,09%

Manifestações abertas por dia

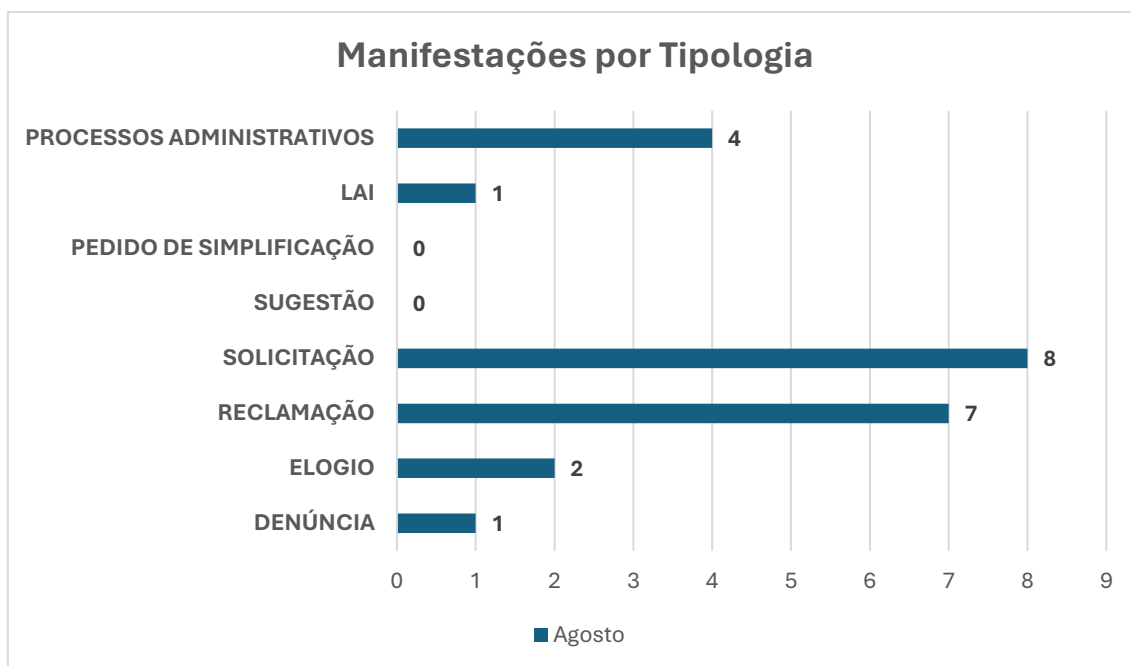
0,47%

Manifestações encerradas por dia



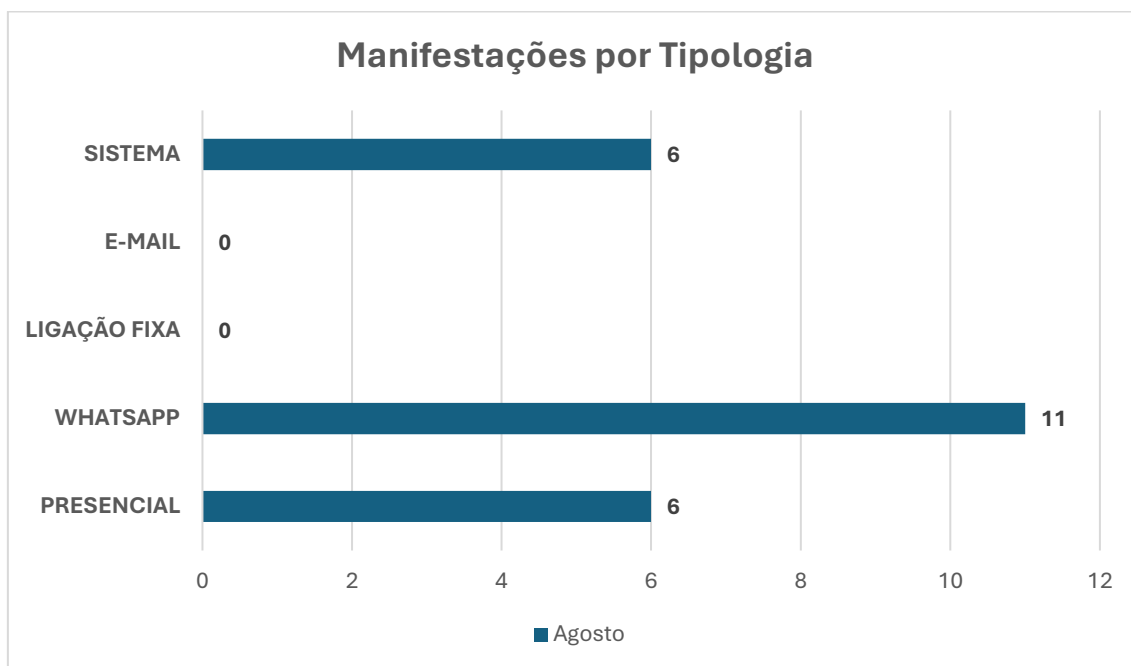
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Classificação das Manifestações em AGOSTO de 2026 por tipo.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Classificação das Manifestações em AGOSTO de 2026 por canal de atendimento.





Analisando o fluxo de comunicações da Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo no mês de agosto de 2026, observa-se a predominância dos canais digitais e do atendimento direto como principais meios de interação entre o cidadão e a Administração Pública. O WhatsApp destacou-se como o principal canal de entrada das manifestações, com 11 registros, seguido pelo atendimento presencial e pelo sistema eletrônico, ambos com 6 registros. A ligação fixa e o e-mail não registraram manifestações no período.

Esse cenário evidencia a preferência dos cidadãos por meios de comunicação ágeis, acessíveis e de fácil utilização, especialmente o WhatsApp, que concentrou a maior parte dos atendimentos realizados no período. Ao mesmo tempo, a utilização do atendimento presencial e do sistema eletrônico demonstra que a Ouvidoria permanece acessível por diferentes formas de atendimento, possibilitando ao cidadão escolher o meio mais adequado às suas necessidades.

No que se refere à tipologia das manifestações, foram registradas 23 manifestações no mês de agosto de 2026, sendo 8 solicitações, 7 reclamações, 2 elogios, 1 denúncia, 1 manifestação classificada como Lei de Acesso à Informação – LAI e 4 processos administrativos. Não foram registradas sugestões ou pedidos de simplificação no período. A diversidade das manifestações demonstra a atuação da Ouvidoria como canal de comunicação entre a população e a Administração Pública, permitindo o registro de demandas, críticas, reconhecimentos, denúncias, pedidos de acesso à informação e o acompanhamento de processos administrativos.

Os dados do período reforçam, portanto, a importância da manutenção de canais diversificados de atendimento, com destaque para o WhatsApp como principal meio de comunicação utilizado pelos cidadãos, contribuindo para uma Ouvidoria cada vez mais acessível, próxima da população e voltada à facilitação do relacionamento entre o Poder Público e a sociedade.

TEMAS RECORRENTES (AGOSTO 2026)

O mês de AGOSTO de 2026 foi marcado pela continuidade da participação da população junto à Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo, reafirmando seu papel como importante instrumento de diálogo entre o cidadão



e a Administração Pública, contribuindo para o fortalecimento da transparência, do controle social e do acompanhamento dos serviços públicos municipais.

A **Secretaria Municipal de Saúde** concentrou o maior número de manifestações do período, totalizando quatorze registros. As demandas envolveram principalmente questões relacionadas ao atendimento e à conduta de profissionais, dificuldades de acesso e acompanhamento em saúde, segurança nas unidades, além de demandas administrativas e elogios a servidores. Os registros demonstram a diversidade das manifestações recebidas pela Ouvidoria na área da saúde, abrangendo tanto relatos sobre situações que necessitam de apuração e providências quanto o reconhecimento de atendimentos e serviços considerados satisfatórios pela população.

A **Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão** registrou duas manifestações no período. Os registros envolveram solicitação de acesso a atos, normas e documentos relacionados ao ISS/ISSQN, abrangendo o período de 2019 a 2026, e solicitação de medidas de segurança viária na Avenida das Rosas. As manifestações demonstram a atuação da Ouvidoria no encaminhamento de demandas relacionadas tanto ao acesso a informações e documentos administrativos quanto a questões de segurança e organização viária.

A **Secretaria Municipal de Obras Públicas** registrou duas manifestações no período. As demandas envolveram o encaminhamento de abaixo-assinado apresentado por moradores da zona rural, relacionado à alteração de estrada, e reclamação sobre manutenção e instalação de equipamentos de academia ao ar livre no Bairro Geraldo Marques. Os registros estiveram relacionados principalmente à infraestrutura pública, manutenção de espaços e equipamentos e às condições de vias utilizadas pela população.

A **Secretaria Municipal de Esporte** registrou uma manifestação no período, referente à solicitação de manutenção do parque infantil localizado no Parque dos Ipês. A demanda está relacionada à conservação e manutenção de



espaços públicos destinados ao lazer e à prática de atividades recreativas pela população.

A **Secretaria Municipal de Educação** registrou duas manifestações no período. Os registros envolveram reclamação sobre as condições de funcionamento e infraestrutura do CMEI Jeito de Criança e solicitação de informações referente à possível cobrança relacionada ao Festival Folclórico de 2026, realizado pela Escola Municipal Professor Balena. As demandas demonstram a presença de manifestações relacionadas tanto às condições estruturais das unidades de ensino quanto a questões administrativas e financeiras vinculadas às atividades escolares.

A **Coordenação de Fiscalização e Posturas** registrou uma manifestação no período, referente à solicitação de limpeza e manutenção de lotes vagos localizados no Residencial Garcia. A demanda está relacionada à conservação de terrenos, limpeza urbana e fiscalização de imóveis e espaços que possam representar impactos para a população e para o ordenamento urbano.

De forma geral, os registros de Agosto de 2026 demonstram a diversidade das demandas apresentadas pela população, com predominância de manifestações relacionadas à área da saúde, seguidas por questões envolvendo planejamento e gestão, obras públicas, educação, esporte e fiscalização e posturas. Os temas abrangem atendimento e conduta de profissionais, segurança nas unidades de saúde, infraestrutura, manutenção de espaços públicos, acesso a informações administrativas, segurança viária, condições das unidades educacionais e conservação de lotes. A distribuição dos registros reforça a importância da Ouvidoria-Geral do Município como instrumento de participação social, possibilitando o recebimento, registro, encaminhamento e acompanhamento das manifestações apresentadas pela população junto aos setores competentes.



Temas e manifestações por Secretaria / Setor (AGOSTO 2026)

OUVIDORIA GERAL
DE SÃO GOTARDO

Secretaria Municipal de Saúde

Total das Manifestações em AGOSTO/2026: 14

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Solicitações de abertura de Processo Administrativo para apuração de fatos	5	35,71%
Elogios a servidores e ao atendimento prestado	2	14,29%
Reclamações relacionadas ao atendimento e à conduta de profissionais	2	14,29%
Questões administrativas relacionadas ao TFD e aos motoristas da Saúde	2	14,29%
Dificuldades de atendimento e acompanhamento em saúde	1	7,14%
Segurança e ocorrências nas unidades de saúde	1	7,14
Sigilo de informações de saúde	1	7,14

Fiscalização e Posturas

Total das Manifestações em AGOSTO/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
------	------------	-------------------------------



Limpeza e manutenção de lotes vagos	1	100%
-------------------------------------	---	------

Secretaria de Planejamento e Gestão

Total das Manifestações em AGOSTO/2026: 3

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Solicitação de acesso a atos, normas e documentos administrativos relacionados ao ISS/ISSQN e IPTU	2	75%
Solicitação de medidas de segurança viária	1	25%

Secretaria Municipal de Esporte

Total das Manifestações em AGOSTO/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Suposta utilização irregular de diárias e deslocamento de servidores para evento esportivo	1	50%

Secretaria Municipal de Obras Públicas

Total das Manifestações em AGOSTO/2026: 2

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
------	------------	-------------------------------



Limpeza e manutenção de lotes vagos	1	50%
Manutenção de equipamentos e espaços públicos	1	50%

Secretaria Municipal de Educação

Total das Manifestações em AGOSTO/2026: 2

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Infraestrutura e condições de funcionamento de unidade escolar	1	50%
Solicitação de informações relacionada a atividade escolar	1	50%

Os quadros apresentam a distribuição das manifestações por Secretaria/Setor e por tema, permitindo visualizar as principais demandas registradas pela Ouvidoria no mês de AGOSTO de 2026. A análise dessas informações auxilia na identificação dos assuntos mais recorrentes e subsidia a adoção de medidas para o aprimoramento dos serviços públicos municipais.

CONCLUSÕES

O presente Relatório de Ouvidoria, referente ao mês de agosto de 2026, evidencia a continuidade da atuação técnica, imparcial e propositiva da Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo, em conformidade com os princípios estabelecidos pela Lei Federal nº 13.460/2017 e pelo Decreto Municipal nº 261/2025, reafirmando seu papel como instrumento de participação social, transparência e aperfeiçoamento da gestão pública.

Durante o período, foram registradas 23 manifestações, abrangendo diferentes tipos de demandas, incluindo solicitações, reclamações, denúncias e



elogios. As manifestações encaminhadas envolveram principalmente questões relacionadas à saúde, planejamento e gestão, fiscalização e posturas, esporte e obras públicas, demonstrando a diversidade dos assuntos apresentados pela população.

A Ouvidoria manteve o recebimento, registro, encaminhamento e acompanhamento das manifestações junto aos setores competentes, contribuindo para o fortalecimento do diálogo entre a população e a Administração Municipal e possibilitando o encaminhamento das demandas para análise e adoção das providências cabíveis.

De modo geral, os registros do período reforçam a importância da Ouvidoria-Geral como canal de participação social e instrumento de apoio à gestão pública, permitindo identificar demandas recorrentes, acompanhar situações apresentadas pelos cidadãos e contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos municipais.

Predominância das demandas da Saúde

A Secretaria Municipal de Saúde concentrou o maior número de manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral do Município no mês de agosto de 2026, totalizando 14 dos 23 registros, **o que corresponde a 60,87% do total de manifestações do período.**

As demandas relacionadas à Saúde envolveram diferentes aspectos da prestação dos serviços públicos, incluindo atendimento à população, acompanhamento de pacientes, funcionamento das unidades de saúde, questões administrativas e demais situações relacionadas aos serviços oferecidos pela rede municipal. Também foram registradas manifestações de elogio, demonstrando que a Ouvidoria constitui importante canal tanto para o registro de situações que demandam providências quanto para o reconhecimento de serviços e atendimentos considerados satisfatórios pelos usuários.

Planejamento e Gestão



A Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão registrou 3 manifestações, correspondentes a 13,04% do total de registros do mês.

As demandas encaminhadas ao setor envolveram questões de natureza administrativa e solicitações relacionadas à organização e aos serviços da Administração Municipal, demonstrando a atuação da Ouvidoria também como instrumento de acesso a informações e de comunicação entre o cidadão e a gestão pública.

Educação

A Secretaria Municipal de Educação recebeu 2 manifestações, representando 8,70% do total.

As demandas estiveram relacionadas a questões envolvendo a prestação dos serviços educacionais e situações referentes ao ambiente escolar, evidenciando a participação da comunidade na comunicação de necessidades e solicitações relacionadas à educação municipal.

Obras Públicas

A Secretaria Municipal de Obras Públicas registrou 2 manifestações, correspondentes a 8,70% do total.

As demandas estiveram relacionadas a questões de infraestrutura, manutenção e conservação de vias e espaços públicos, reforçando o papel da Ouvidoria no recebimento e encaminhamento de solicitações relacionadas às condições da infraestrutura municipal.

Esporte

A Secretaria Municipal de Esporte registrou 1 manifestação, representando 4,35% do total de registros.

A demanda esteve relacionada às atividades e aos serviços vinculados ao setor esportivo municipal.

Fiscalização e Posturas

A Fiscalização e Posturas recebeu 1 manifestação, correspondente a 4,35% do total.



A demanda esteve relacionada a questões de fiscalização e ordenamento urbano, demonstrando a utilização da Ouvidoria como canal para comunicação de situações que necessitam de análise e eventual atuação do setor competente.

Considerações finais

O presente Relatório de Ouvidoria, referente ao mês de agosto de 2026, evidencia a continuidade da atuação técnica, imparcial e propositiva da Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo, em conformidade com os princípios estabelecidos pela Lei Federal nº 13.460/2017 e pelo Decreto Municipal nº 261/2025, reafirmando seu papel como instrumento de participação social, transparência, controle social e aperfeiçoamento da gestão pública.

Durante o período, foram registradas 23 manifestações, distribuídas entre as Secretarias Municipais de Saúde, Educação, Obras Públicas, Planejamento e Gestão, Esporte e o setor de Fiscalização e Posturas. As manifestações apresentadas pelos cidadãos contemplaram diferentes naturezas, incluindo reclamações, solicitações, denúncias e elogios, refletindo a diversidade das demandas encaminhadas à Administração Pública Municipal.

A Secretaria Municipal de Saúde concentrou o maior número de manifestações, com 14 registros, correspondentes a 60,87% do total, seguida pela Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão, com 3 manifestações (13,04%), pelas Secretarias de Educação e Obras Públicas, com 2 manifestações cada (8,70%), e pelos setores de Esporte e Fiscalização e Posturas, com 1 manifestação cada (4,35%).

A atuação da Ouvidoria durante o período compreendeu o recebimento, registro, análise e encaminhamento das manifestações aos setores competentes, possibilitando que as demandas apresentadas pela população fossem submetidas à apreciação dos responsáveis e que os cidadãos recebessem os devidos retornos acerca das providências e esclarecimentos pertinentes.



Os registros analisados demonstram a importância da Ouvidoria como canal de comunicação entre a população e o Poder Público Municipal, permitindo identificar necessidades, dificuldades, sugestões e avaliações dos serviços públicos, além de contribuir para o acompanhamento das providências adotadas pelos setores responsáveis.

Dessa forma, a Ouvidoria-Geral reafirma seu compromisso com a escuta qualificada da população, a transparência, a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da participação social, utilizando as manifestações recebidas como subsídio para o aprimoramento da Administração Pública Municipal..

Atenciosamente,

Assinado eletronicamente por:
SABRINA LUANA OLIVEIRA SILVA
CPF: ***.138.416-**
Data: 23/09/2026 15:23:27 -03:00



Sabrina Oliveira | Ouvidora-Geral

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



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: 57R9M-983XF-L6BP6-HYFCZ

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

- ✓ SABRINA LUANA OLIVEIRA SILVA (CPF ***.138.416-**) em 23/09/2026 15:23 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
179.189.95.201	Lat: -19,316800 Long: -46,047600
	Precisão: 50000 (metros)
Autenticação	SaoGotardo
Aplicação externa	
Q6xPBL7Jq1kQN+bUcd/UHOKmvO0nuKRJRJuSdGIOkLY=	
SHA-256	

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

<https://assinador.silosign.com.br/validate/57R9M-983XF-L6BP6-HYFCZ>

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

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