

Balanco

SET

2026



OUVIDORIA GERAL
DE SÃO GOTARDO

SÃO
GOTARDO



SUMÁRIO

MENSAGEM DA OUVIDORA	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 Setembro de 2026 por tipo.	9
CANAIS DE ATENDIMENTO	9
Classificação das Manifestações em Setembro de 2026 por canal de atendimento.....	9
TEMAS RECORRENTES (SETEMBRO 2026).....	11
Temas e manifestações por Secretaria / Setor (Setembro 2026).....	13
Secretaria Municipal de Saúde	13
Fiscalização e Posturas	14
Secretaria de Planejamento e Gestão	14
Secretaria Municipal de Educação.....	14
Controladoria.....	14
Secretaria Municipal de Obras Públicas.....	15
Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente	15
CONCLUSÕES	15
Predominância das demandas da Saúde	16
Considerações finais.....	18



MENSAGEM DA OUVIDORA

A Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo reafirma, ao longo de setembro de 2026, seu compromisso com a escuta, o diálogo e a participação da população na Administração Pública.

Cada manifestação registrada representa uma oportunidade de conhecer as necessidades dos cidadãos, identificar situações que podem ser aprimoradas e contribuir para a busca de soluções junto aos setores responsáveis. Da mesma forma, os elogios recebidos demonstram o reconhecimento da população pelo trabalho desenvolvido por servidores e equipes municipais.

A Ouvidoria permanece empenhada em fortalecer os canais de comunicação com a população, garantindo acolhimento, encaminhamento responsável e acompanhamento das demandas apresentadas, sempre com respeito, transparência e compromisso com o interesse público.

Ouvir é o primeiro passo para melhorar. É por meio da participação dos cidadãos que podemos compreender melhor a realidade dos serviços públicos e contribuir para a construção de uma Administração cada vez mais próxima, acessível e comprometida com a população.

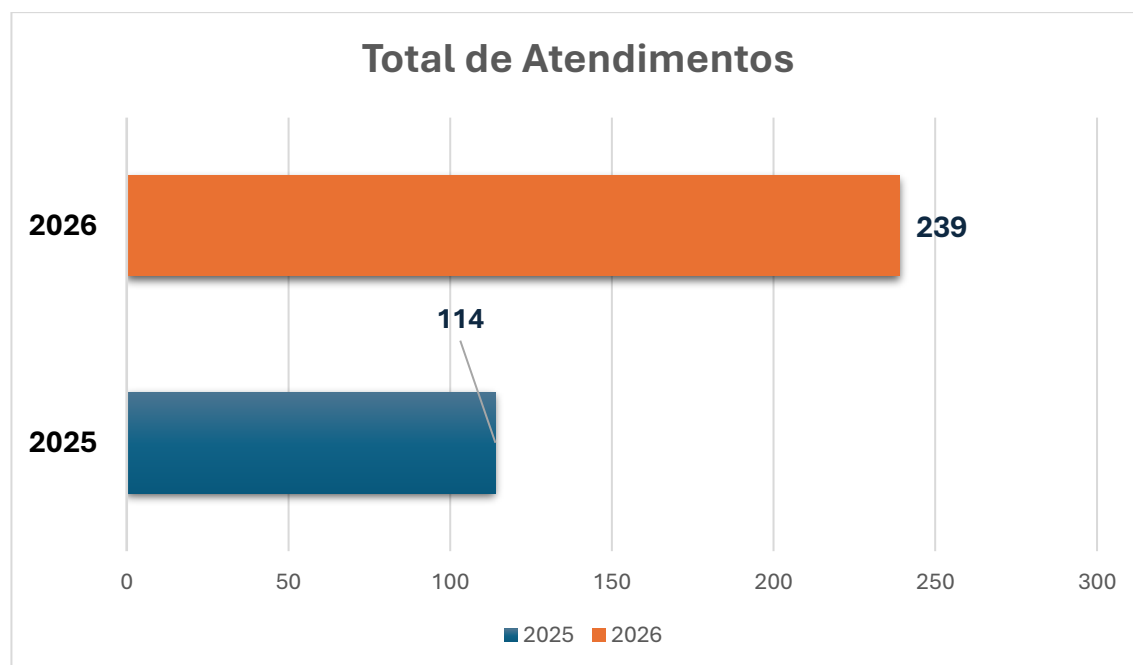
Sabrina Oliveira/ Ouvidora Geral

 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 Setembro.



Crescimento de Atendimentos

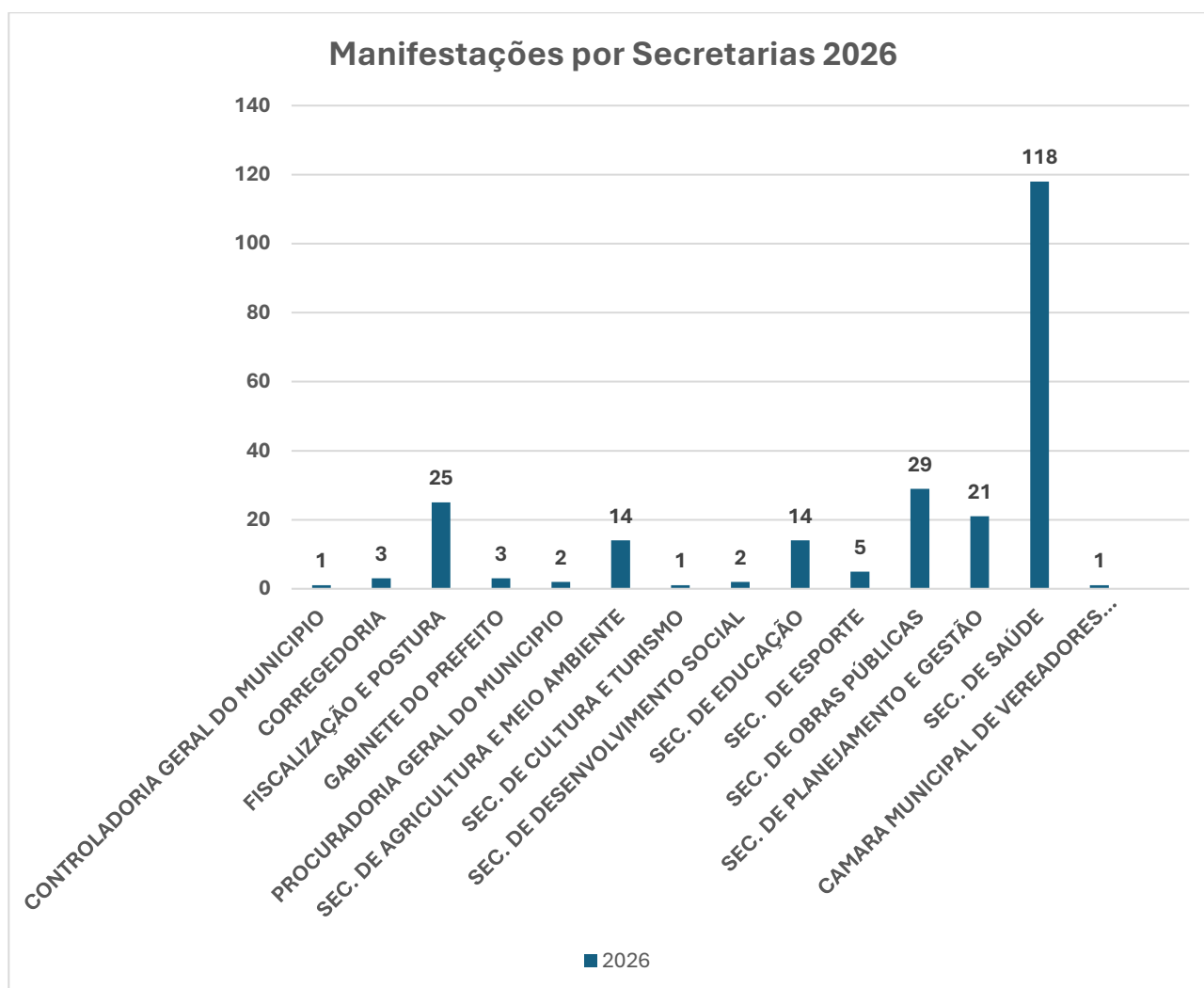
Em **setembro de 2026**, a Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo registrou a abertura de **17 manifestações**, em comparação com **19 manifestações registradas no mesmo período de 2025**. O resultado representa uma **redução de 2 manifestações**, equivalente a uma **queda de 10,5%** em relação a setembro de 2025. Apesar da redução quantitativa observada no período, o número de manifestações permanece significativo e demonstra a continuidade da utilização dos canais da Ouvidoria pela população para registrar solicitações, reclamações, denúncias, elogios e demais demandas relacionadas aos serviços públicos municipais

10,5%

Foi a redução do número de atendimentos registrados em Setembro 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

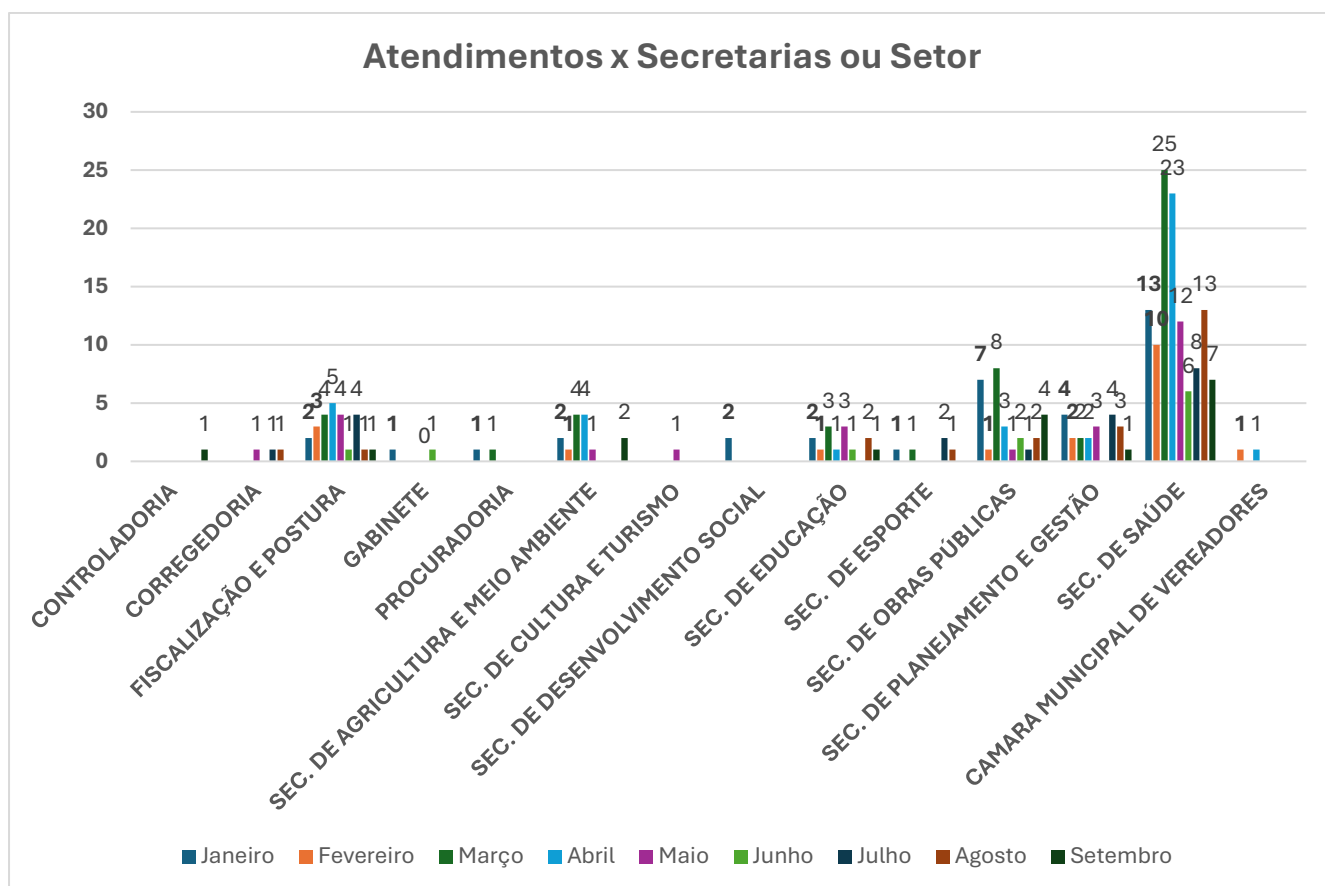
Tempo médio, em dias, entre o registro da manifestação e a resposta final da ouvidoria (2026)

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

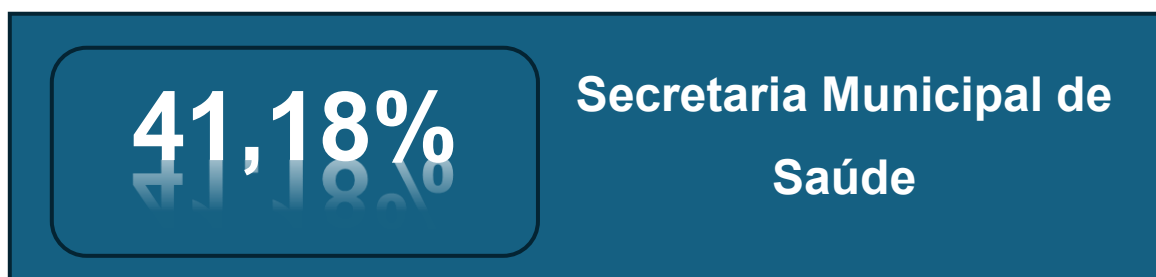


ATENDIMENTOS MENCIAIS (2026)

Comparativo de atendimentos por competência mês a mês.



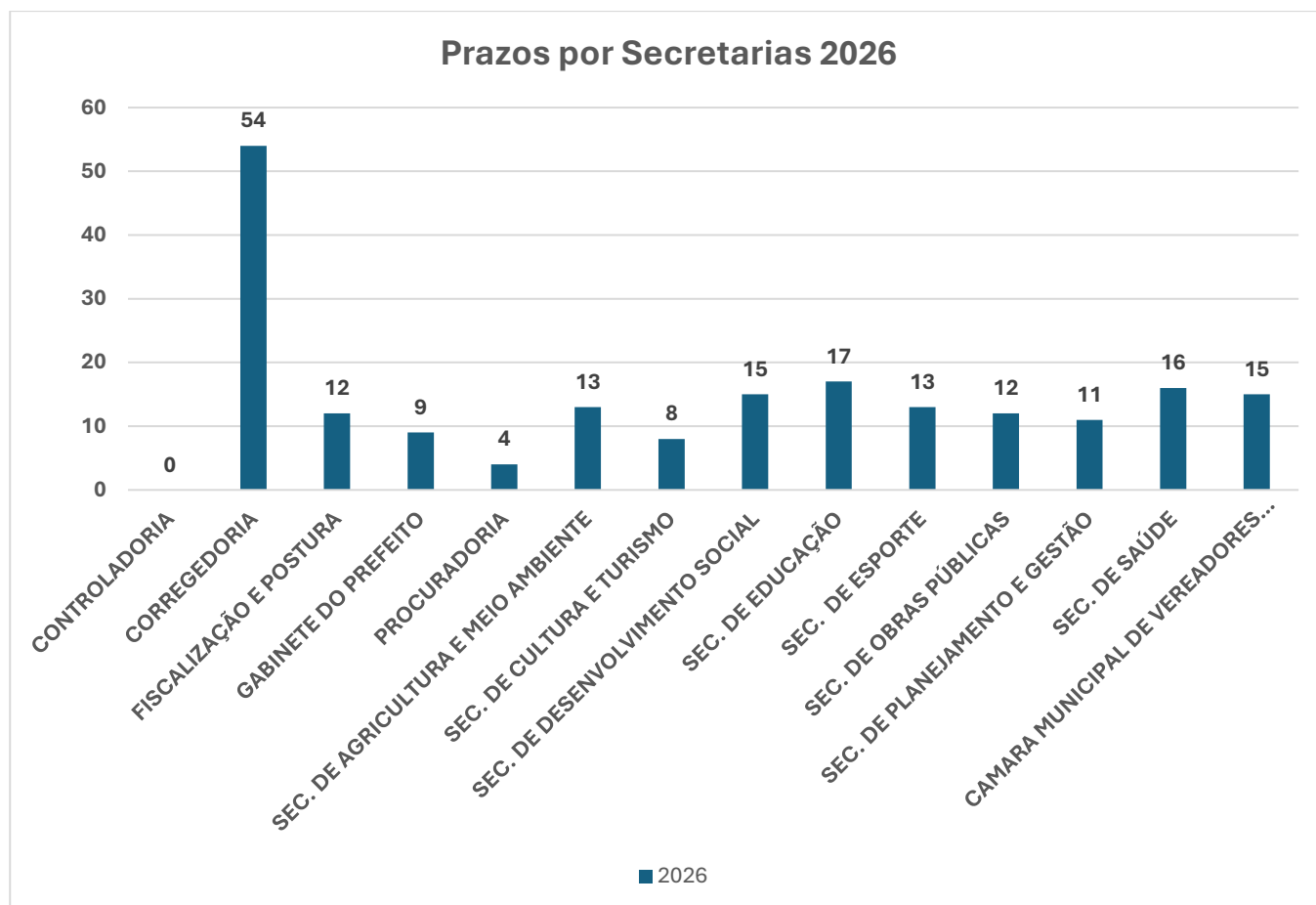
Secretaria com maior número de manifestações:





PRAZOS POR SECRETARIAS (2026)

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



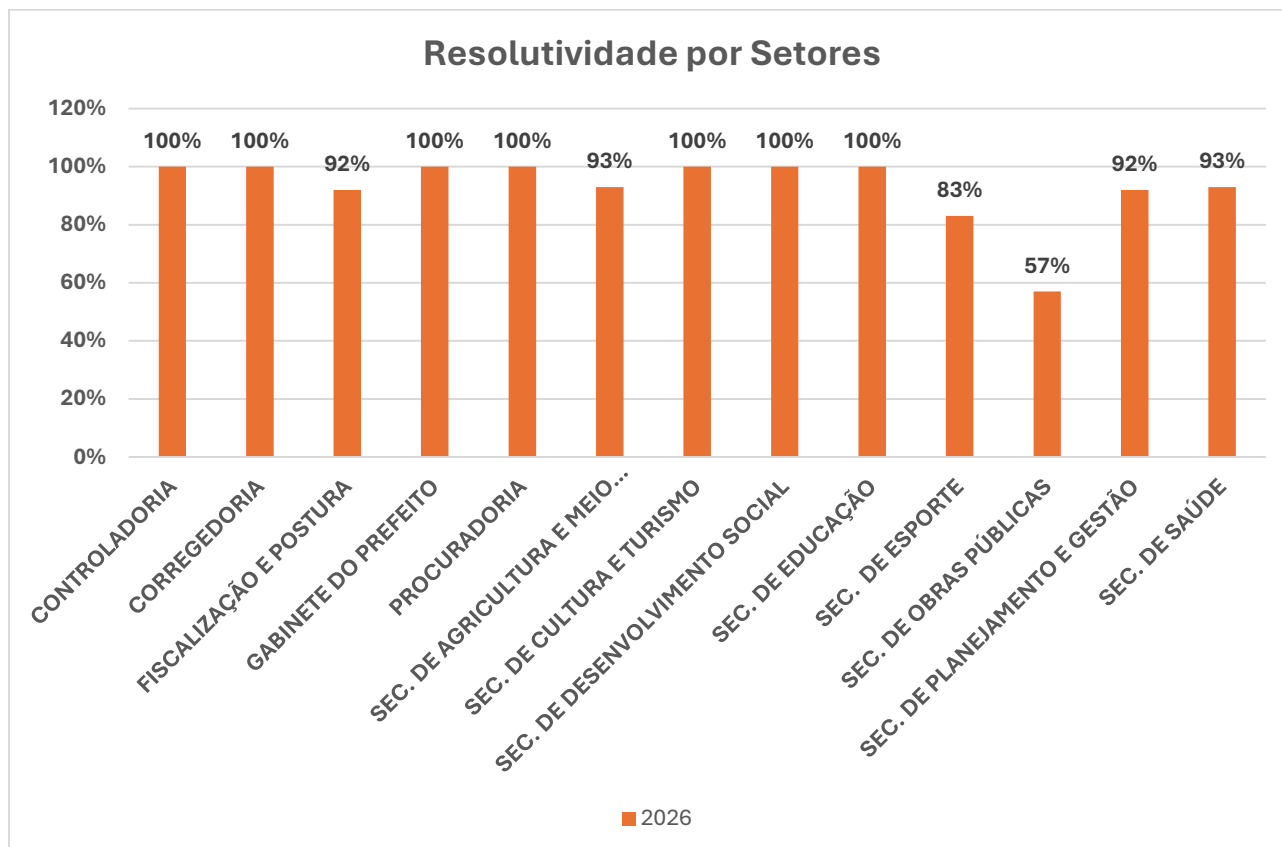
Percentual de Resolutividade no ano de 2026





RESOLUTIVIDADE POR PASTA (%)

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



0,85%

Manifestações abertas por dia

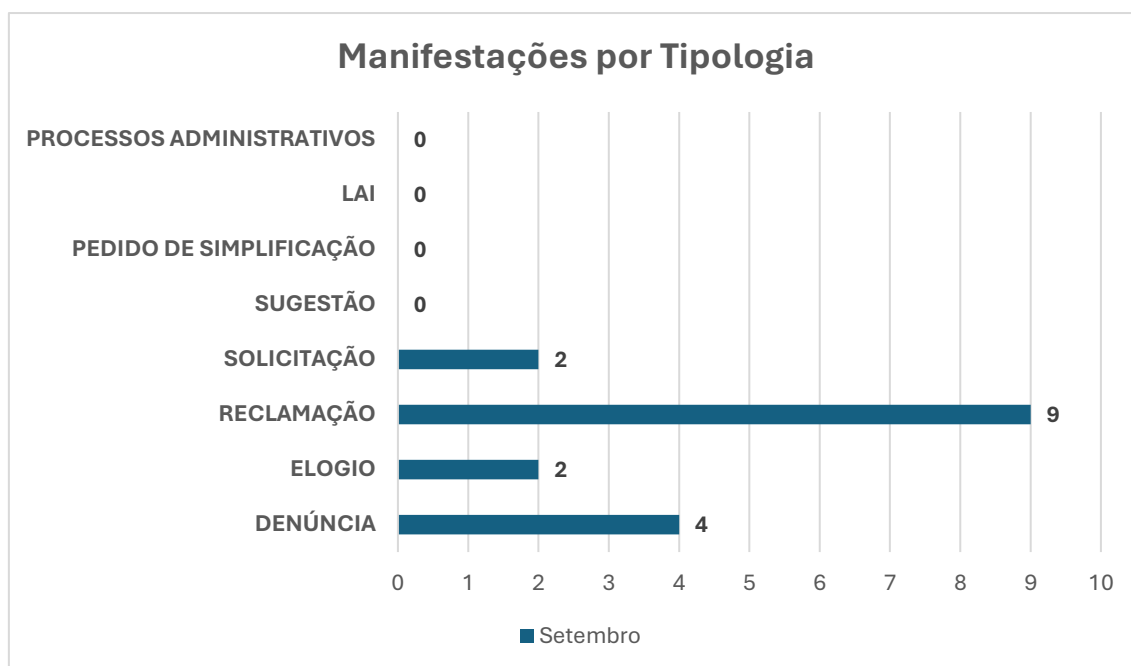
0,45%

Manifestações encerradas por dia



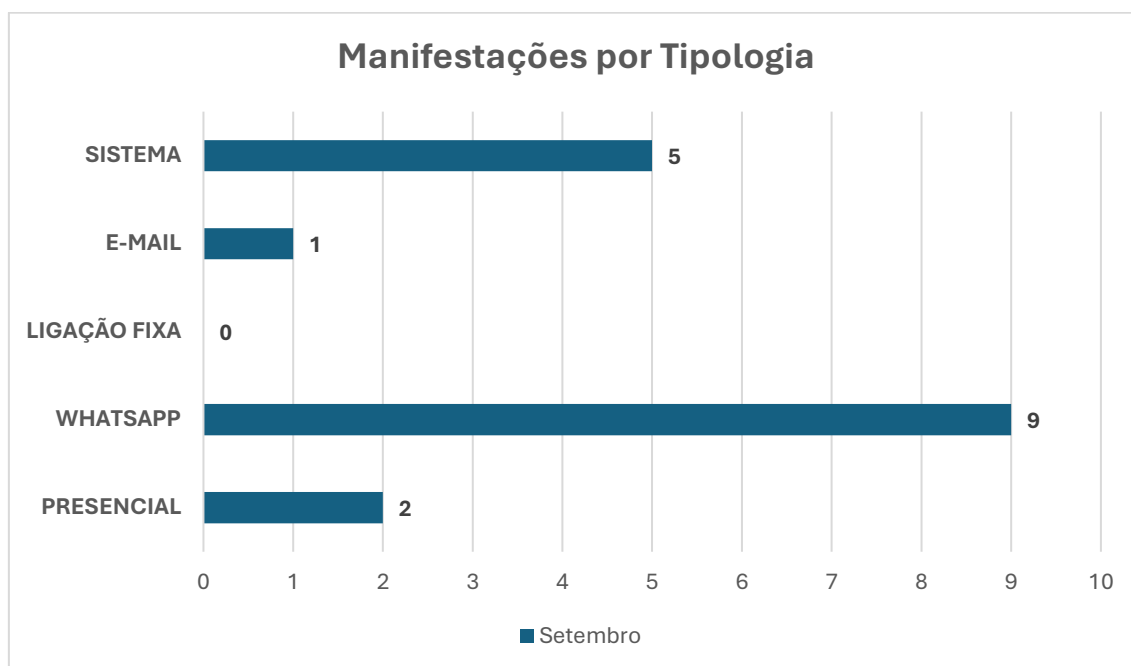
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

Classificação das Manifestações em Setembro de 2026 por tipo.



CANAIS DE ATENDIMENTO

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





Analisando o fluxo de comunicações da Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo no mês de setembro de 2026, observa-se a predominância dos canais digitais 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 9 registros, seguido pelo sistema eletrônico, com 5 registros, pelo atendimento presencial, com 2 registros, e pelo e-mail, com 1 registro.

Esse cenário evidencia a preferência dos cidadãos por meios de comunicação ágeis, acessíveis e de fácil utilização, especialmente o WhatsApp, que concentrou 52,94% das manifestações registradas no período. A utilização do sistema eletrônico, responsável por 29,41% dos registros, também demonstra a importância da manutenção de ferramentas digitais para formalização e acompanhamento das manifestações. Ao mesmo tempo, a permanência do atendimento presencial demonstra que a Ouvidoria continua 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 17 manifestações no mês de setembro de 2026, sendo 9 reclamações, 4 denúncias, 2 elogios e 2 solicitações. As reclamações representaram 52,94% do total, constituindo a principal classificação registrada no período, seguidas pelas denúncias, que corresponderam a 23,53%. Os elogios e as solicitações representaram, individualmente, 11,76% das manifestações.

A distribuição das manifestações demonstra a atuação da Ouvidoria como canal de comunicação entre a população e a Administração Pública, permitindo o registro de reclamações, denúncias, solicitações e manifestações de reconhecimento em relação aos serviços públicos municipais. Os dados também possibilitam identificar as demandas mais recorrentes e os setores que concentram maior volume de manifestações, contribuindo para o acompanhamento das providências administrativas e para o aprimoramento dos serviços prestados.

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. A diversidade dos



canais disponíveis contribui 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 (SETEMBRO 2026)

O mês de Setembro 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 sete registros. As demandas envolveram principalmente questões relacionadas ao atendimento no Complexo Farmacêutico/Farmácia de Alto Custo, ao atendimento e à conduta de profissionais do setor de TFD, à falta de atendimento médico no Pronto Socorro, à demora no atendimento e nos encaminhamentos na UBS São Geraldo, além de denúncias relacionadas ao atendimento na referida unidade e a relatos envolvendo o atendimento de familiares de servidores na Santa Casa de São Gotardo. Também foi registrado elogio à equipe da Saúde Bucal. Os registros demonstram a diversidade das manifestações recebidas pela Ouvidoria na área da saúde, abrangendo reclamações, denúncias e também manifestação de reconhecimento, envolvendo tanto aspectos relacionados à qualidade e ao acesso aos serviços quanto à conduta no atendimento.

A **Secretaria Municipal de Obras Públicas** registrou quatro manifestações no período. As demandas envolveram solicitação relacionada à colocação de areia e materiais de construção sobre calçada, reclamação acerca de problemas de drenagem pluvial, acúmulo de água e danos em calçada, reclamação referente a árvore localizada em lote do Almoxarifado Municipal e reclamação relacionada à iluminação pública na Rua Coronel Fonte Boa, incluindo ausência de retorno às solicitações realizadas. As manifestações demonstram a atuação da Ouvidoria no encaminhamento de demandas



relacionadas à infraestrutura urbana, manutenção dos espaços públicos, drenagem e iluminação pública.

A **Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente** registrou duas manifestações no período. Os registros envolveram reclamação relacionada à falta de coleta de lixo no bairro Mansões do Lago e solicitação referente a veículo abandonado em via pública, na Rua Tupã, bairro Santa Terezinha. As demandas estão relacionadas à prestação de serviços e à organização do espaço urbano, evidenciando a utilização da Ouvidoria para comunicação de situações que interferem diretamente na qualidade de vida e nas condições de uso dos espaços públicos.

A **Controladoria** registrou uma manifestação no período. A demanda foi classificada como reclamação, conforme os registros do mês, demonstrando também a utilização da Ouvidoria como canal para encaminhamento de questões relacionadas às atividades administrativas e de controle do Município.

A **Secretaria Municipal de Educação** registrou uma manifestação, classificada como denúncia, relacionada à possibilidade de utilização de veículo público para fins pessoais. O registro demonstra a atuação da Ouvidoria no recebimento e encaminhamento de denúncias relacionadas à utilização de bens e recursos públicos, possibilitando a análise e adoção das providências administrativas cabíveis pelo setor competente.

A **Fiscalização e Posturas** registrou uma manifestação, classificada como reclamação, relacionada a uma rampa de acesso a garagem com avanço sobre a via pública. A demanda evidencia a atuação da Ouvidoria no encaminhamento de situações relacionadas à ocupação e utilização do espaço público e ao cumprimento das normas municipais de postura.

A **Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão** registrou uma manifestação, classificada como elogio, direcionada à servidora Paula, da Tesouraria. O registro representa uma manifestação de reconhecimento pelo



atendimento prestado pela servidora, demonstrando que a Ouvidoria também constitui espaço para valorização de condutas e serviços considerados satisfatórios pelos cidadãos.

De forma geral, os registros do mês de setembro de 2026 demonstram a diversidade das demandas encaminhadas à Ouvidoria-Geral, abrangendo questões relacionadas à saúde, infraestrutura urbana, limpeza e organização dos espaços públicos, utilização de bens públicos, fiscalização, educação e reconhecimento de servidores. A concentração das manifestações na Secretaria Municipal de Saúde, responsável por 41,18% do total, evidencia a necessidade de acompanhamento contínuo das demandas relacionadas à prestação dos serviços de saúde, sem prejuízo da atenção às demais áreas da Administração Municipal.

Temas e manifestações por Secretaria / Setor (Setembro 2026)

Secretaria Municipal de Saúde

Total das Manifestações em Setembro/2026: 7

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamações relacionadas ao atendimento e à conduta de profissionais	4	57,14%
Elogio à equipe da Saúde Bucal	1	14,29%
Denúncias relacionadas ao atendimento em unidades e serviços de saúde	2	28,57%



Fiscalização e Posturas

Total das Manifestações em Setembro/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamação relacionada à ocupação irregular da via pública	1	100%

Secretaria de Planejamento e Gestão

Total das Manifestações em Setembro/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Elogio à servidora da Tesouraria	1	100%

Secretaria Municipal de Educação

Total das Manifestações em Setembro/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Denúncia sobre possível uso de veículo público para fins pessoais	1	100%

Controladoria

Total das Manifestações em Setembro/2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Manifestação registrada junto à Controladoria	1	100%



Secretaria Municipal de Obras Públicas

Total das Manifestações em Setembro/2026: 4

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamações relacionadas à infraestrutura, drenagem, arborização e iluminação pública	3	75%
Solicitação relacionada à ocupação de calçada com materiais de construção	1	25%

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

Total das Manifestações em Setembro/2026: 2

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reclamação relacionada à coleta de lixo	1	50%
Solicitação relacionada a veículo abandonado em via pública	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 Setembro 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 setembro 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 17 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, educação, meio ambiente 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 setembro de 2026, totalizando 7 dos 17 registros, o que corresponde a 41,18% do total de manifestações do período.

As demandas relacionadas à Saúde envolveram diferentes aspectos da prestação dos serviços públicos, incluindo atendimento à população, conduta de profissionais, acesso e funcionamento de serviços de saúde, atendimento em unidades e serviços especializados. Também foi registrada manifestação de elogio à equipe da Saúde Bucal, demonstrando que a Ouvidoria constitui importante canal tanto para o registro de situações que demandam providências



quanto para o reconhecimento de atendimentos considerados satisfatórios pelos usuários.

Obras Públicas

A Secretaria Municipal de Obras Públicas registrou 4 manifestações, correspondentes a 23,53% do total de registros do mês.

As demandas estiveram relacionadas principalmente a questões de infraestrutura e manutenção urbana, incluindo drenagem pluvial, conservação de calçadas, arborização, iluminação pública e utilização do espaço público, reforçando o papel da Ouvidoria no recebimento e encaminhamento de situações relacionadas às condições da infraestrutura municipal.

Agricultura e Meio Ambiente

A Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente recebeu 2 manifestações, representando 11,76% do total.

As demandas estiveram relacionadas à coleta de lixo e à presença de veículo abandonado em via pública, envolvendo questões de limpeza, organização e manutenção dos espaços urbanos e demonstrando a participação da população na comunicação de situações que afetam o ambiente e a qualidade de vida no Município.

Controladoria

A Controladoria registrou 1 manifestação, correspondente a 5,88% do total. O registro demonstra a utilização da Ouvidoria como canal de comunicação entre o cidadão e os setores responsáveis pelas atividades administrativas e de controle do Município.

Fiscalização e Posturas

A Fiscalização e Posturas recebeu 1 manifestação, representando 5,88% do total.

A demanda esteve relacionada à ocupação da via pública por rampa de acesso a garagem, envolvendo questão relacionada ao uso e à organização do espaço público e à observância das normas municipais de postura.



Educação

A Secretaria Municipal de Educação registrou 1 manifestação, correspondente a 5,88% do total.

A manifestação foi classificada como denúncia e esteve relacionada à possibilidade de utilização de veículo público para fins pessoais, demonstrando a atuação da Ouvidoria no recebimento e encaminhamento de situações envolvendo a utilização de bens públicos.

Planejamento e Gestão

A Secretaria Municipal de Planejamento e Gestão registrou 1 manifestação, equivalente a 5,88% do total.

O registro consistiu em elogio à servidora Paula, da Tesouraria, demonstrando também a utilização da Ouvidoria como instrumento de reconhecimento de servidores e atendimentos considerados positivos pelos cidadãos.

Considerações finais

No mês de setembro de 2026, a Ouvidoria-Geral do Município de São Gotardo registrou 17 manifestações, demonstrando a continuidade da participação da população na utilização dos canais disponibilizados para comunicação com a Administração Pública. Embora tenha sido registrada uma redução de 2 manifestações em comparação com setembro de 2025, quando foram contabilizados 19 registros, a Ouvidoria manteve-se como importante instrumento de escuta e aproximação entre o cidadão e o Poder Público Municipal.

A análise das manifestações demonstra a diversidade das demandas recebidas, com predominância das reclamações, que representaram 52,94% dos registros, seguidas pelas denúncias, solicitações e elogios. Entre os canais de atendimento, o WhatsApp permaneceu como principal meio de comunicação, concentrando 52,94% das manifestações, seguido pelo sistema eletrônico, atendimento presencial e e-mail, reforçando a importância da manutenção de diferentes formas de acesso à Ouvidoria.



Quanto à distribuição por Secretaria e Setor, a Secretaria Municipal de Saúde apresentou a maior concentração de manifestações, com 7 registros, correspondentes a 41,18% do total, seguida pela Secretaria Municipal de Obras Públicas, com 4 registros. As demais manifestações foram distribuídas entre Agricultura e Meio Ambiente, Controladoria, Fiscalização e Posturas, Educação e Planejamento e Gestão, evidenciando a abrangência da atuação da Ouvidoria nas diferentes áreas da Administração Municipal.

As manifestações recebidas no período também demonstram que a Ouvidoria exerce papel relevante não apenas no recebimento de reclamações e denúncias, mas igualmente no encaminhamento de solicitações, no registro de elogios e no acompanhamento das demandas apresentadas pela população. Esse conjunto de informações constitui importante instrumento para identificar necessidades, acompanhar providências administrativas e contribuir para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos municipais.

Dessa forma, os resultados de setembro de 2026 reforçam a importância da Ouvidoria-Geral como espaço democrático de participação social, escuta qualificada e comunicação entre a população e a Administração Pública, contribuindo para maior transparência, melhoria dos serviços e fortalecimento da relação entre o cidadão e o Município de São Gotardo.

Atenciosamente,

Assinado eletronicamente por:
SABRINA LUANA OLIVEIRA SILVA
CPF: ***.138.416-**
Data: 14/10/2026 12:44:38 -03:00



Sabrina Oliveira | Ouvidora-Geral

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



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: HAS2V-ZXM4G-NLUJ7-4BQXY

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

- ✓ SABRINA LUANA OLIVEIRA SILVA (CPF ***.138.416-**) em 14/10/2026 12:44 - Assinado eletronicamente

Endereço IP	Geolocalização
179.189.95.201	Lat: -19,316800 Long: -46,047600
	Precisão: 50000 (metros)
Autenticação	SaoGotardo
Aplicação externa	
O95M3Kov9PkHXGVKQXpmeFcOwleOJdNGwsE9KqtiFFM=	
SHA-256	

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

<https://assinador.silosign.com.br/validate/HAS2V-ZXM4G-NLUJ7-4BQXY>

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

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