

Balanco

JAN
2026



OUVIDORIA GERAL
DE SÃO GOTARDO

❤️ SÃO
GOTARDO



SUMÁRIO

MENSAGEM DO OUVIDOR	4
ATENDIMENTOS ANUAIS.....	5
Crescimento de Atendimentos	5
MANIFESTAÇÕES 2025 X 2026 (por secretaria ou setor)	6
ATENDIMENTOS MENSAIS (2026)	7
Comparativo de atendimentos por competência mês a mês.....	7
Secretaria com maior número de manifestações:	7
PRAZOS POR SECRETARIAS (2025 x 2026)	8
Percentual de Resolutividade no ano de 2026	8
RESOLUTIVIDADE POR PASTA (%).....	9
Manifestações abertas	9
por dia útil (2026)	9
Manifestações encerradas por	9
dia útil (2026)	9
TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES	10
Classificação das Manifestações em 2025 e 2026 por tipo.	10
CANAIS DE ATENDIMENTO	11
Classificação das Manifestações em 2025 e 2026 por canal de atendimento.	11
TEMAS RECORRENTES (2025)	12
1. Saúde Pública (Secretaria de Saúde).....	12
2. Infraestrutura e Obras (Secretaria de Obras Públicas).....	12
3. Fiscalização e Posturas (Lotes Vagos).....	13
4. Meio Ambiente (Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente).....	13
Temas e manifestações por Secretaria / Setor (2026).....	14
Secretaria Municipal de Saúde	14
Corregedoria.....	15
Obras Públicas	16
Planejamento e Gestão	17
Fiscalização e Posturas.....	18
Desenvolvimento Social.....	19
Agricultura e Meio Ambiente	20
Gabinete do Prefeito	21



Procuradoria Geral.....	22
Educação	23
Esporte	24
SOLUÇÕES PROPOSTAS.....	25
1. Diagnóstico de Vulnerabilidades Identificadas	25
1.1 Secretaria Municipal de Saúde	25
2. Outros Pontos de Atenção – Vulnerabilidades Secundárias.....	26
2.1 Secretaria Municipal de Obras	26
2.2 Corregedoria – Processos Administrativos.....	26
3. Propostas de Soluções e Medidas Preventivas	26
3.1 Secretaria Municipal de Saúde	27
3.2 Secretaria Municipal de Obras e Planejamento.....	27
3.3 Gestão Administrativa Geral	27
CONCLUSÕES.....	28



MENSAGEM DO OUVIDOR

O ano de 2025 foi marcado por intensos trabalhos e implementação da Ouvidoria Municipal de São Gotardo, com foco na qualificação dos atendimentos e no aprimoramento dos serviços públicos ofertados à população.

Em 2026 a Ouvidoria pretende continuar atuando de forma estratégica na articulação permanente com as secretarias municipais, promovendo o alinhamento de fluxos, o aprimoramento da comunicação interna e a maior efetividade no encaminhamento e tratamento das manifestações dos cidadãos.

Destaca-se também a adoção de novos indicadores de acompanhamento e avaliação, voltados à melhoria da gestão, à transparência dos processos e ao monitoramento contínuo da qualidade das respostas ofertadas. Tais instrumentos possibilitam a visão mais qualificada das demandas recebidas e subsidiam ações corretivas e preventivas por parte da administração municipal.

Nosso objetivo segue sendo o de elevar ainda mais o padrão dos serviços prestados e para tal a Ouvidoria participa ativamente de cursos, capacitações e atividades formativas, voltadas ao aperfeiçoamento técnico, à escuta ativa qualificada e às boas práticas de gestão pública e controle social.

Desta forma, a Ouvidoria reafirma seu compromisso com a promoção da cidadania, a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da relação entre o cidadão e a administração municipal, consolidando-se como um importante instrumento de participação social e apoio à gestão.

Atenciosamente,

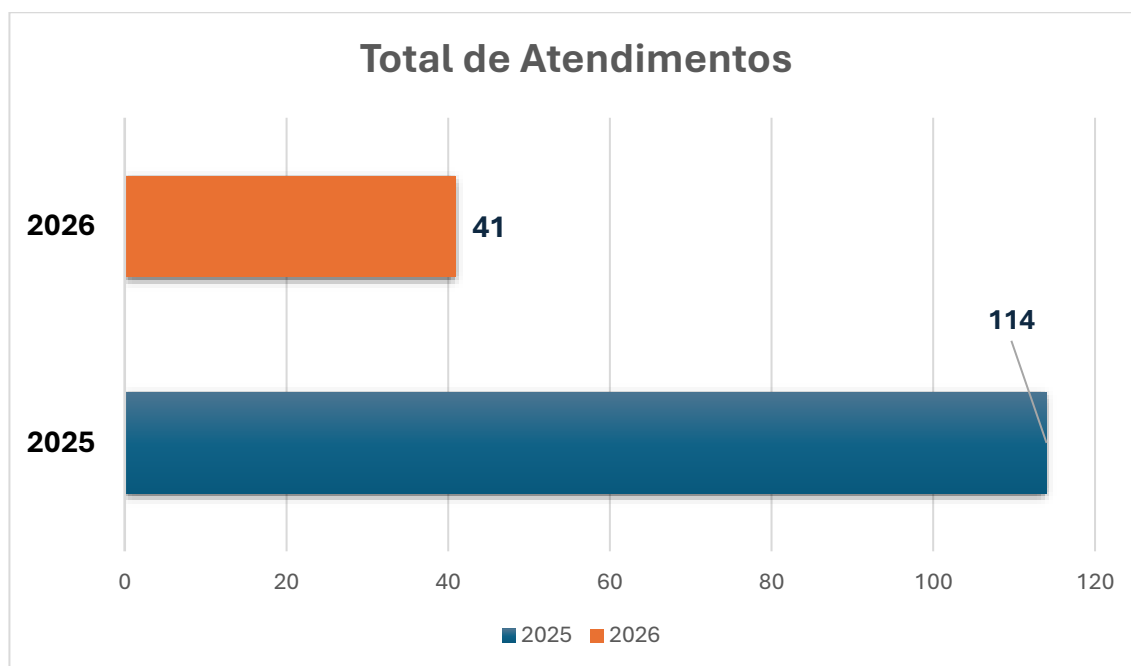
Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral

[✉ ouvidoria@saogotardo.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@saogotardo.mg.gov.br) | [☎ \(34\) 3676-0800](tel:(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.



Crescimento de Atendimentos

Este dado é para comparação com período anterior, como não tivemos demandas em 2024 dado a implementação da Ouvidoria no ano de 2025, o crescimento foi considerado de 100%. O dado será atualizado ao término de 2026 em comparação de 2025 x 2026.

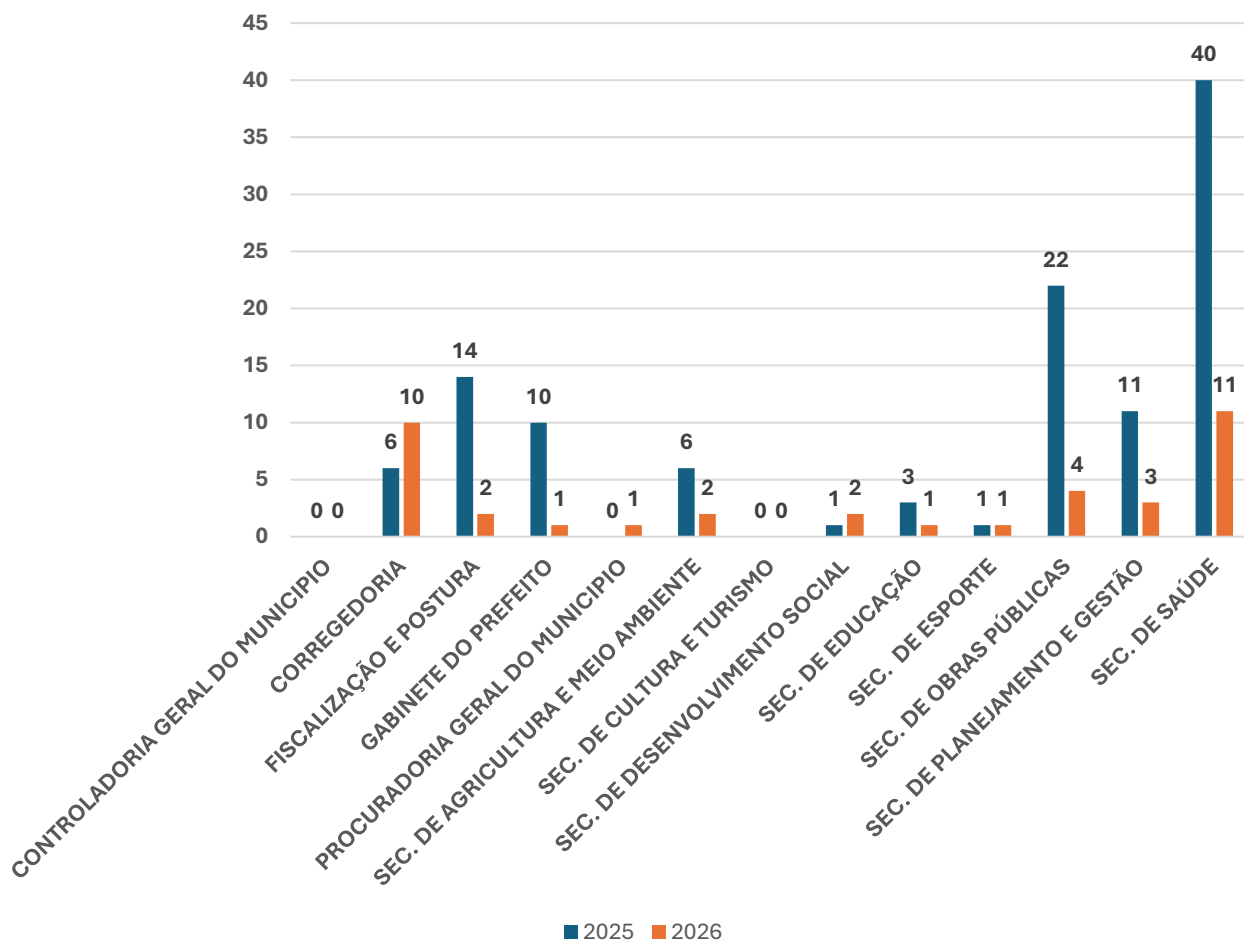
100%

Foi o crescimento do número de atendimentos registrados em 2025 em comparação ao mesmo período de 2024.



MANIFESTAÇÕES 2025 X 2026 (por secretaria ou setor)

Manifestações por Secretarias 2025 x 2026



15

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

14

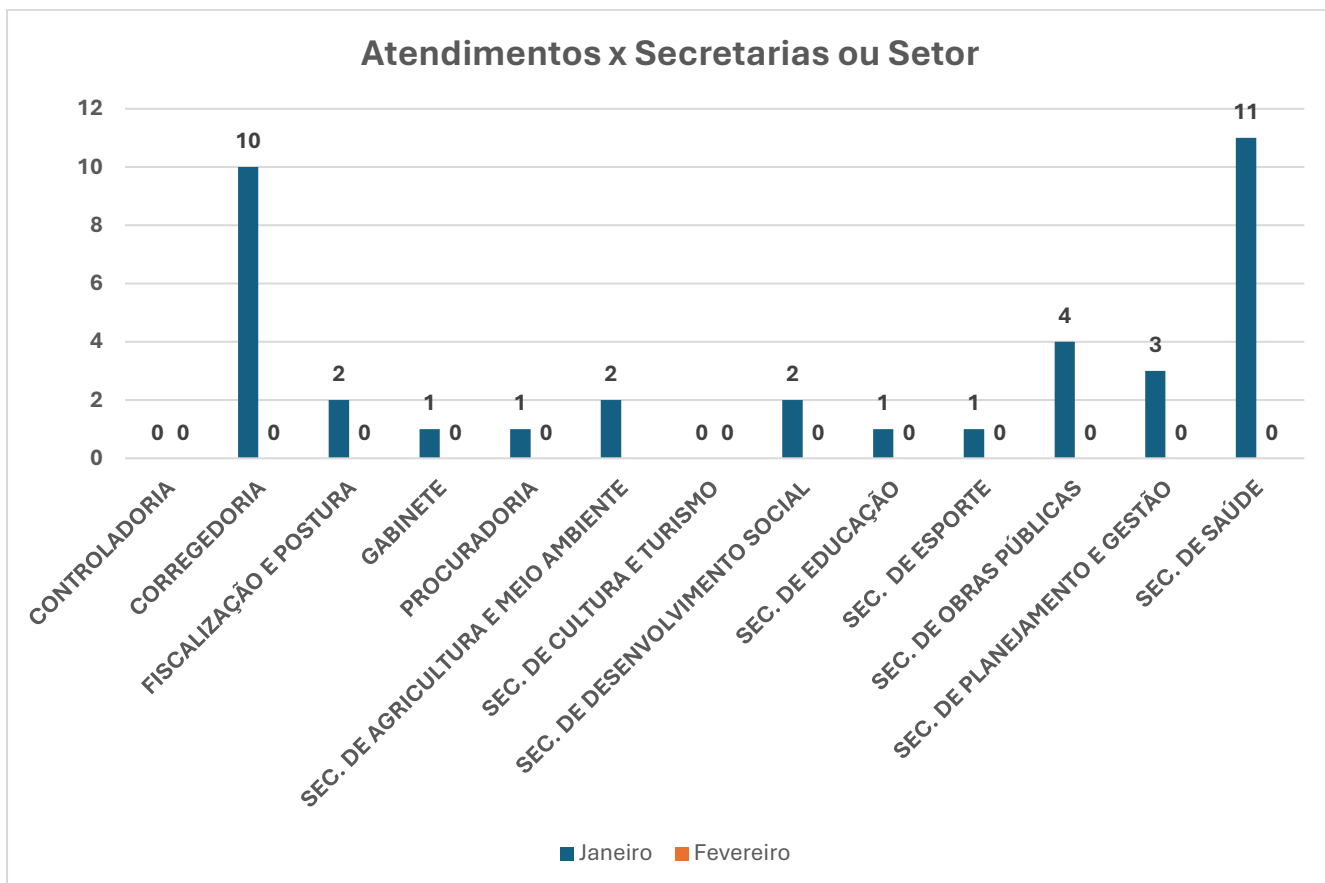
Tempo médio, em dias, entre o registro da manifestação e a resposta final da ouvidoria (2026)

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

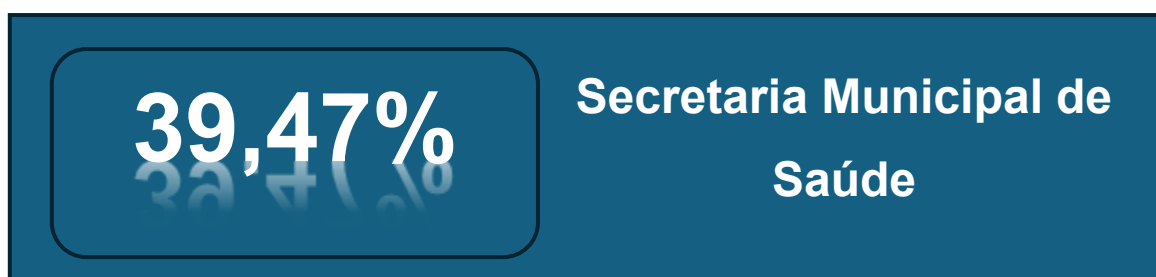


ATENDIMENTOS MENSAIS (2026)

Comparativo de atendimentos por competência mês a mês.



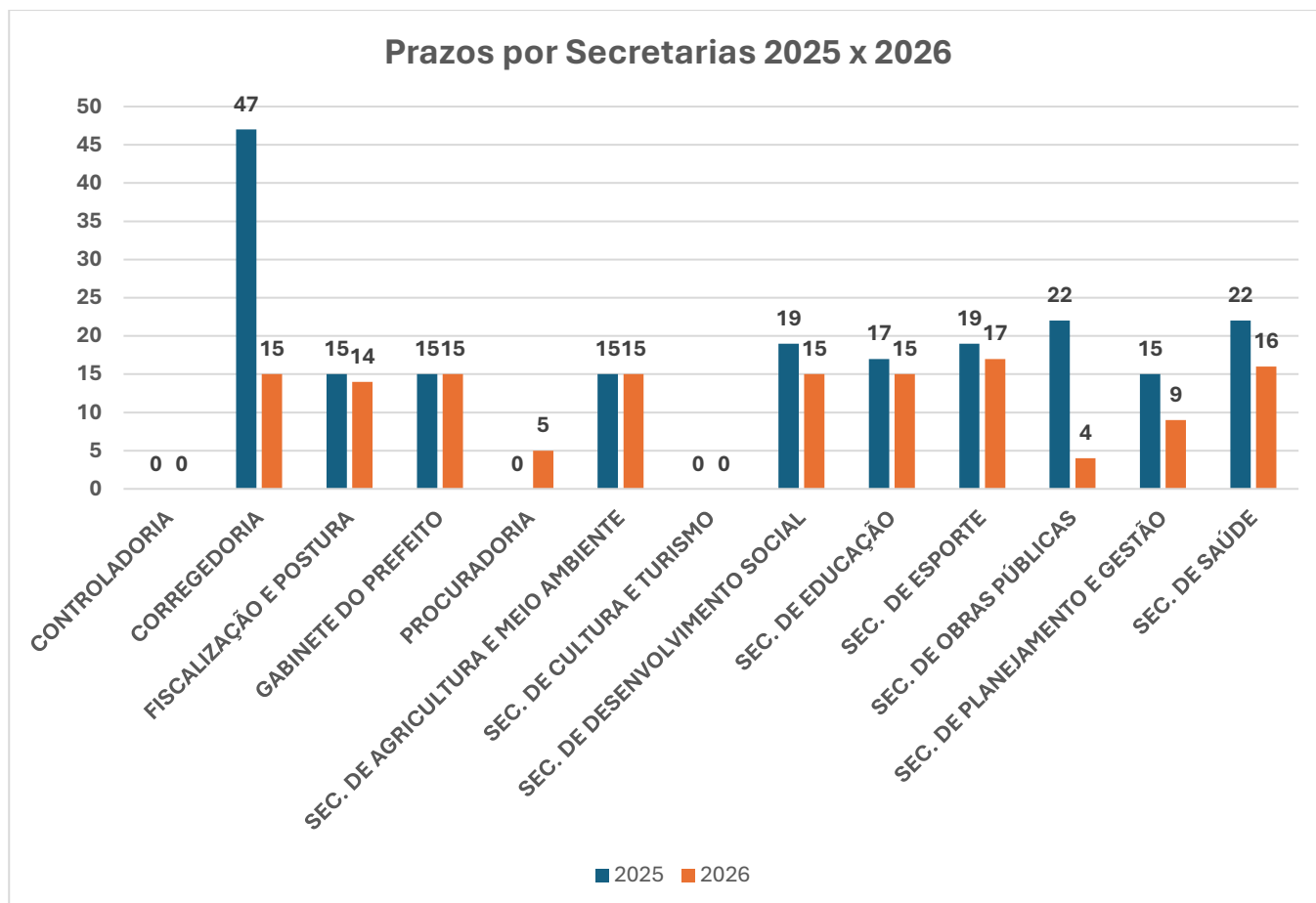
Secretaria com maior número de manifestações:





PRAZOS POR SECRETARIAS (2025 x 2026)

Comparativo entre prazos de respostas, em dias, por pasta ou setor de governo nos anos de 2025 e 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.



1,81

Manifestações abertas
por dia útil (2026)

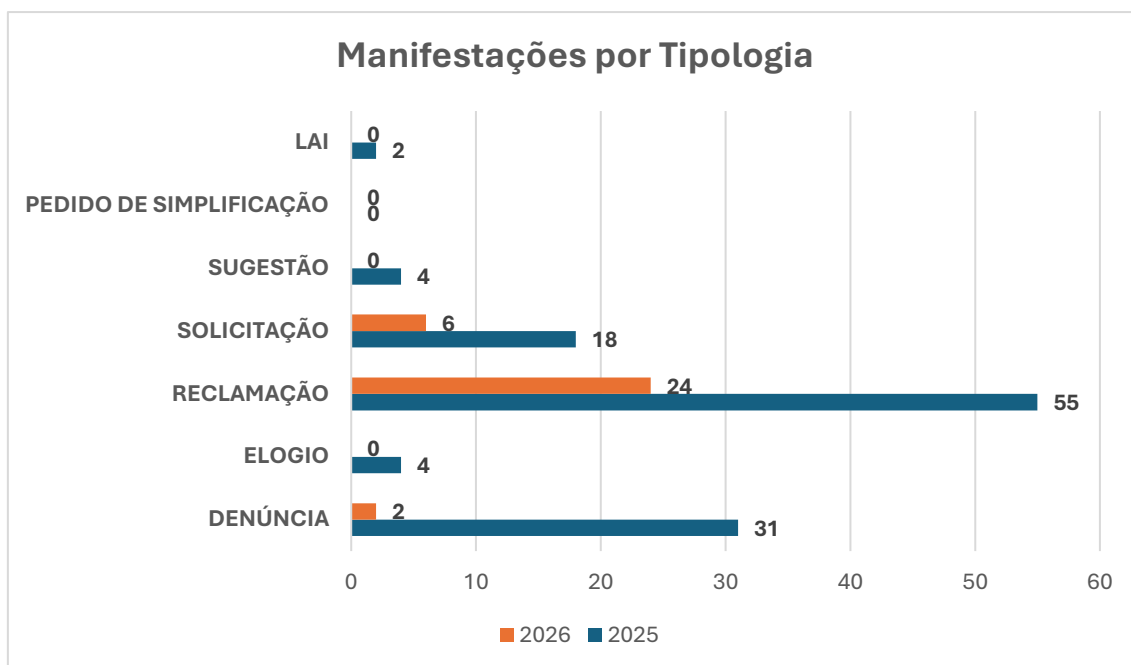
0,95

Manifestações encerradas por
dia útil (2026)



TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

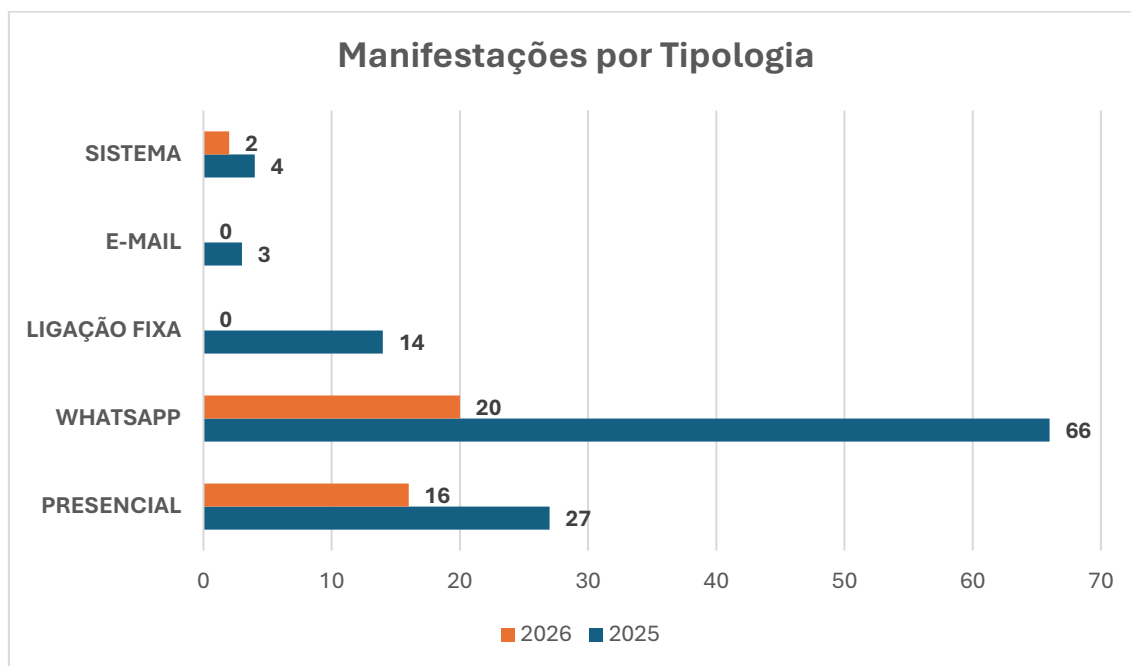
Classificação das Manifestações em 2025 e 2026 por tipo.





CANAIS DE ATENDIMENTO

Classificação das Manifestações em 2025 e 2026 por canal de atendimento.



Analisando o fluxo de comunicações da Ouvidoria Municipal de São Gotardo em 2025, 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 2025 (que somou mais de 55% 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 (2025)

No ano de 2025, os temas recorrentes nas manifestações da Ouvidoria Municipal de São Gotardo concentraram-se principalmente em demandas de saúde, infraestrutura urbana e fiscalização de terrenos.

Com base nos relatórios mensais e no consolidado anual, os principais temas foram:

1. Saúde Pública (Secretaria de Saúde)

Este foi o tema mais frequente ao longo do ano. As principais queixas e solicitações incluíram:

Atendimento e Conduta: Reclamações sobre a conduta de servidores e profissionais em postos de saúde e no hospital.

Agendamentos e Exames: Demandas por maior agilidade em consultas especializadas, exames e cirurgias.

Medicamentos: Solicitações relativas à disponibilidade de remédios na farmácia municipal.

Transporte de Pacientes: Reclamações sobre o conforto e a logística das vans que transportam pacientes para tratamento em outras cidades (como Barretos).

2. Infraestrutura e Obras (Secretaria de Obras Públicas)

Com 22 manifestações, as demandas de obras e manutenção urbana foram constantes:

Manutenção Asfáltica: Pedidos de tapa-buracos e pavimentação em diversas ruas e bairros.

Limpeza Urbana: Reclamações sobre a falta de varrição de ruas e acúmulo de entulhos em áreas públicas.



Estradas Rurais: Solicitações de reparos e manutenção em vias de acesso à zona rural.

Drenagem Pluvial: Problemas com redes pluviais abertas ou danificadas.

Coleta de Resíduos Sólidos: Embora as reclamações sobre a empresa ARX (responsável pela coleta) apareçam no início do ano, o tema permaneceu relevante, envolvendo tanto a regularidade da coleta quanto a conduta dos funcionários da empresa.

3. Fiscalização e Posturas (Lotes Vagos)

Este setor recebeu manifestações focadas quase inteiramente em:

Abandono de Lotes: Reclamações sobre lotes urbanos com mato alto, acúmulo de lixo e descarte irregular de resíduos.

Pragas Urbanas: Infestação de escorpiões e animais peçonhentos decorrentes da falta de limpeza de terrenos.

4. Meio Ambiente (Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente)

As demandas ambientais (6 manifestações) focaram em:

Queimadas: Denúncias de queimadas irregulares em propriedades particulares e áreas urbanas.

Veículos Abandonados: Solicitações para remoção de carros abandonados em vias públicas.

5. Gestão e Atendimento (CAC – Câmara Municipal de Vereadores e NotPaper – implementado pela Secretaria de Planejamento e Gestão)

Centro de Atendimento ao Cidadão (CAC): Reclamações pontuais sobre o atendimento e estrutura física.



Modernização (NotPaper): O uso do novo sistema eletrônico para agilizar processos e solicitações de diárias foi um tema de gestão recorrente nos últimos meses do ano.

TEMAS E MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA / SETOR (2026)

Secretaria Municipal de Saúde

Total das Manifestações em 2026: 11

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Atendimento no PSF / Consultas Pediátricas	1	9,09%
Conduta de motorista no exercício da função	1	9,09%
Atendimento na Farmácia de Alto Custo	1	9,09%
Recusa de atendimento (Capelinha dos Abaetés)	1	9,09%
Reembolso de TFD (Tratamento Fora do Domicílio)	1	9,09%
Outros 6 assuntos específicos (1 cada)	6	54,55%



Corregedoria

Total das Manifestações em 2026: 10

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
PAD – SECRETARIA DE OBRAS	3	30%
PAD – SECRETARIA DE SAÚDE	4	40%
PAD – SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	2	20%
PAD – SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	1	10%



Obras Públicas

Total das Manifestações em 2026: 4

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Manutenção em lote público (mato alto)	1	25%
Risco à segurança viária e dano a estabelecimento	1	25%
Ausência de varrição de vias públicas	1	25%
Vandalismo/Uso indevido de praça (Jd. das Flores)	1	25%



Planejamento e Gestão

Total das Manifestações em 2026: 3

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Descarte irregular de lixo e falta de lixeiras	1	33,33%
Sujeira e descarte irregular em via pública	1	33,33%
Tramitação/Atraso Auxílio Aluguel	1	33,33%



Fiscalização e Posturas

Total das Manifestações em 2026: 2

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Animais soltos em via pública	1	50%
Foco de proliferação de mosquitos em lote vago	1	50%



Desenvolvimento Social

Total das Manifestações em 2026: 2

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Atraso pagamento Auxílio Aluguel	1	50%
Pessoas em situação de rua na Rodoviária	1	50%



Agricultura e Meio Ambiente

Total das Manifestações em 2026: 2

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Corte de árvores / Reparo de câmera de vigilância	1	50%
Atrasos na coleta de lixo	1	50%



Gabinete do Prefeito

Total das Manifestações em 2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Censura/Exclusão de comentários em rede social	1	100%



Procuradoria Geral

Total das Manifestações em 2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Solicitação de Parecer	1	100%



Educação

Total das Manifestações em 2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Reenquadramento Funcional	1	100%



Esporte

Total das Manifestações em 2026: 1

Tema	Quantidade	% Total da Secretaria / Setor
Manutenção e conservação do Parque dos Ipês	1	100%



SOLUÇÕES PROPOSTAS

1. Diagnóstico de Vulnerabilidades Identificadas

1.1 Secretaria Municipal de Saúde

A análise das manifestações registradas no período evidencia que a Secretaria Municipal de Saúde concentrou o maior volume de demandas, correspondendo a 39,47% do total de manifestações do mês (15 de 38 registros), o que sinaliza a necessidade de atenção prioritária.

Observa-se, ainda, que se trata do único setor que apresentou simultaneamente Reclamações, Denúncias e Processos Administrativos Disciplinares (PADs), indicando a coexistência de fragilidades operacionais, comunicacionais e de conduta funcional.

Entre os principais pontos críticos identificados, destacam-se:

Fragilidades no fluxo de atendimento, especialmente relacionadas a dificuldades no agendamento de consultas e exames, com recorrência de relatos envolvendo a especialidade de pediatria;

Questões relativas à conduta e postura de servidores, incluindo denúncias envolvendo motoristas da frota da saúde e profissionais de atendimento;

Problemas pontuais na logística e acesso a medicamentos, notadamente no âmbito da Farmácia de Alto Custo;

Registro de Processo Administrativo Disciplinar decorrente de possível negativa de atendimento médico, situação considerada de elevada sensibilidade, com potencial risco jurídico e impacto direto à integridade do usuário do serviço público.



Esses elementos, analisados de forma sistêmica, indicam a necessidade de aprimoramento dos fluxos internos, da comunicação com os usuários e do fortalecimento de práticas de atendimento humanizado.

2. Outros Pontos de Atenção – Vulnerabilidades Secundárias

2.1 Secretaria Municipal de Obras

No âmbito da Secretaria Municipal de Obras, identificam-se vulnerabilidades relacionadas à manutenção preventiva e à zeladoria urbana, evidenciadas pelo acúmulo de reclamações referentes a mato alto em lotes públicos e episódios de vandalismo em praças e espaços de convivência.

Tais manifestações sugerem a necessidade de reforço na fiscalização, no planejamento preventivo e na comunicação com a população acerca dos cronogramas de manutenção.

2.2 Corregedoria – Processos Administrativos

Verifica-se, ainda, que a abertura de 10 Processos Administrativos Disciplinares em um único mês aponta para um cenário de elevado índice de conflitos internos ou falhas operacionais não solucionadas em instâncias administrativas preliminares, o que pode gerar aumento de custos administrativos e jurídicos para o Município.

3. Propostas de Soluções e Medidas Preventivas

Com vistas à mitigação das vulnerabilidades identificadas, a Ouvidoria-Geral apresenta as seguintes sugestões de caráter preventivo e estrutural, sem prejuízo da autonomia administrativa dos órgãos envolvidos:



3.1 Secretaria Municipal de Saúde

Aprimoramento dos sistemas de agendamento: implementação ou otimização de ferramentas digitais (plataforma online ou aplicativo) para marcação de consultas e exames, visando reduzir filas, deslocamentos desnecessários e insatisfação dos usuários;

Capacitação em atendimento humanizado e comunicação institucional: promoção de treinamentos periódicos para motoristas, atendentes e equipes de apoio, com foco na escuta qualificada e no relacionamento com o usuário;

Criação de protocolo de contingência assistencial: estabelecimento de fluxo claro de comunicação ativa com os pacientes em situações de ausência de profissionais, atrasos ou remanejamentos, prevenindo frustrações e manifestações formais.

3.2 Secretaria Municipal de Obras e Planejamento

Publicização de cronogramas de limpeza urbana: divulgação periódica dos calendários de varrição, capina e manutenção por bairro, ampliando a transparência e previsibilidade dos serviços;

Incentivo a parcerias para adoção de espaços públicos: estímulo à participação da iniciativa privada e da sociedade civil na conservação de praças e áreas públicas, contribuindo para a redução de custos e do vandalismo.

3.3 Gestão Administrativa Geral

Instituição de mecanismos de mediação prévia de conflitos: criação de etapa administrativa de mediação para demandas de menor gravidade, como alternativa à imediata instauração de PADs, com o objetivo de reduzir a sobrecarga da Corregedoria e promover soluções mais céleres e resolutivas.



CONCLUSÕES

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

Destaca-se que a atuação da Ouvidoria em janeiro de 2026 não se limitou ao mero trâmite formal das demandas, tendo se pautado por uma abordagem **preventiva, mediadora e orientadora**, contribuindo para a identificação de vulnerabilidades administrativas, o aprimoramento de fluxos internos e a qualificação dos serviços públicos prestados à população.

Ressalta-se, ainda, a **importância do cumprimento tempestivo dos prazos de resposta** pelos órgãos e entidades da Administração Municipal, conforme previsto na legislação vigente e regulamentado no âmbito municipal, uma vez que a observância desses prazos constitui elemento essencial para a efetividade da Ouvidoria, a credibilidade institucional e a confiança do cidadão na Administração 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 janeiro 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,

Robson Alves Ferreira | Ouvidor-Geral

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