



PREFEITURA MUNICIPAL DE
**SÃO PEDRO
DA UNIÃO**
M I N A S G E R A I S

RELATÓRIO OUVIDORIA



PERÍODO:
**JANEIRO A JUNHO
DE 2026**

Transparência, participação
e compromisso com você,
cidadão.



RECLAMAÇÃO



SOLICITAÇÃO



DENÚNCIA



SUGESTÃO



ELOGIO



Prefeitura Municipal
São Pedro da União/MG



ouvidoriaspu@gmail.com



0800 035 1266

OUVIDORIA MUNICIPAL
CANAL DE DIÁLOGO ENTRE VOCÊ E A PREFEITURA.

1. Apresentação

A Ouvidoria do Poder Executivo do Município de São Pedro da União – MG apresenta o presente Relatório de Gestão, referente às atividades desenvolvidas no período de janeiro a junho de 2026, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, e o Decreto Municipal nº 36/2024.

Este relatório tem por objetivo conferir transparência à atuação da Ouvidoria, apresentando os dados quantitativos das manifestações recebidas, os setores mais demandados e os principais pontos de atenção identificados, de modo a subsidiar a Administração Municipal na melhoria contínua dos serviços públicos prestados à população.

1.1 Fundamentação legal

- Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública;
- Decreto Municipal nº 36/2024, que dispõe sobre a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Município de São Pedro da União.

2. Papel Institucional da Ouvidoria

A Ouvidoria foi criada com o propósito de assegurar, de forma contínua e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Pública municipal, na prestação de serviços à população.

A Ouvidoria funciona como um canal direto de comunicação entre a sociedade e a Administração Municipal, acolhendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, com o intuito de estimular a participação cidadã no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

2.1 Atribuições (art. 5º do Decreto Municipal nº 36/2024)

- receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores da Administração Pública Municipal;

- receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública municipal;
- diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
- manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- elaborar e divulgar, anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
- organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

3. Canais de Acesso

O contato entre os usuários dos serviços públicos e a Ouvidoria pode ocorrer das seguintes formas:



O cidadão pode registrar manifestação identificada — hipótese em que seus dados pessoais são mantidos em sigilo, conforme a lei — ou manifestação anônima, caso em que o sistema gera usuário e senha anônimos para consulta futura, sem necessidade de fornecimento de dados pessoais.

3.1 Procedimento relativo às demandas e prazos

Nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, a Ouvidoria dispõe do prazo de 30 (trinta) dias para apresentar resposta conclusiva ao cidadão, prorrogável por

igual período mediante justificativa expressa. Não há cobrança de qualquer taxa para o registro ou tratamento das manifestações.

4. Tipos de Manifestações

A manifestação é a forma pela qual o cidadão expressa formalmente à Ouvidoria seus anseios, dúvidas, opiniões ou sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas, quanto ao seu conteúdo, em categorias tais como:



5. Dados Estatísticos do Atendimento da Ouvidoria

No período de janeiro a junho de 2026, a Ouvidoria Municipal de São Pedro da União registrou um total de **14 manifestações**. Trata-se do primeiro levantamento consolidado da unidade, motivo pelo qual este relatório não apresenta comparativo com períodos anteriores.

5.1 Manifestações recebidas por mês

Mês	Quantidade
Janeiro/2026	1
Fevereiro/2026	1
Março/2026	6
Abril/2026	4
Maio/2026	1
Junho/2026	1

Tabela 1 – Manifestações recebidas por mês (Jan a Jun/2026)



Observa-se concentração de registros no mês de março (6 manifestações), com destaque para demandas nas áreas de Licitações e Contratos e Educação. Os demais meses apresentaram volume baixo e estável, entre 1 e 4 manifestações.

5.2 Da situação das manifestações

Situação	Quantidade
Concluídas / respondidas	12
Encerrada por ausência de retorno do solicitante	1
Não analisada, em razão de ilegitimidade	1

Tabela 2 – Situação das manifestações

Das 14 manifestações recebidas, 12 (85,7%) foram concluídas com resposta ao solicitante. Uma manifestação foi encerrada por ausência de retorno do próprio solicitante diante de pedido de complementação de informações, e uma manifestação não foi analisada em razão de ilegitimidade de conteúdo.



5.3 Setores/áreas mais demandados

Setor	Quantidade
Licitações e Contratos	3
Recursos Humanos	2
Educação	2
Tributos	2
Gabinete	2
Portal NFE	2
Indeterminado	1

Tabela 3 – Manifestações por setor demandado

A área de Licitações e Contratos foi a mais demandada no período, concentrando 3 manifestações (21,4% do total), seguida por Recursos Humanos, Educação, Tributos, Gabinete e Portal NFE, cada uma com 2 manifestações (14,3%).

*Não foram computadas as diversas entradas de “demandas” de que se configuraram como spam ou sem conteúdo identificável, como os exemplos abaixo:

Tipo de solicitação: Denúncia | **Departamento:** Geral

Assunto: wetf

Mensagem: ref

Solicitação realizada em 08/04/2026 às 22:34h

Tipo de solicitação: Informação | **Departamento:** Geral

Assunto: aaaaaaaaaaaaa

Mensagem: sssssssssssss

Solicitação realizada em 16/04/2026 às 07:26h

5.4 Manifestações por tipo

Tipo	Quantidade
Solicitação	12
Denúncia	1
Indeterminado	1

Tabela 4 – Manifestações classificadas por tipo

A grande maioria das manifestações recebidas (12 de 14) caracterizou-se como Solicitação, relacionada principalmente a pedidos de informação sobre licitações, processos seletivos, estágios e tributos municipais. Houve o registro de 1 Denúncia, de origem anônima, na área de Educação, e de 1 manifestação indeterminada.

6. Análise dos Pontos Recorrentes

A partir dos dados apresentados, observa-se que os pedidos de informação sobre processos de licitações e contratos constituem o principal motivo de contato do cidadão com a Ouvidoria no período analisado, o que sugere a conveniência de ampliar a publicidade ativa dessas informações no portal da transparência do Município, reduzindo a necessidade de solicitação individual.

Da mesma forma, a recorrência de demandas relacionadas a Recursos Humanos (estágios e processos seletivos) e a Tributos (emissão de taxas e informações tributárias) indica pontos de atenção que podem ser mitigados por meio de maior divulgação de editais e de canais de autoatendimento ao contribuinte.

7. Considerações Finais

O presente relatório demonstra que, no primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria Municipal de São Pedro da União consolidou-se como canal efetivo de comunicação entre a população e a Administração Pública, tendo recebido e tratado a maior parte das manifestações apresentadas.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos municipais, comprometendo-se a dar continuidade ao acompanhamento das manifestações pendentes e ao aprimoramento dos fluxos internos de resposta ao cidadão.

8. Palavra da Ouvidoria

Os dados apresentados neste relatório refletem os primeiros passos da consolidação da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social no Município de São Pedro da União. Cada manifestação recebida representa

uma oportunidade de aproximação entre o cidadão e o poder público, e de aprimoramento constante da gestão municipal.



Seguimos comprometidos com a escuta ativa, o respeito ao prazo de resposta e a busca permanente pela melhoria dos serviços prestados à população.

São Pedro da União, 1º de julho 2026.

Samuel Figueiredo Santos
Procurador do Município
OAB/MG 209.483 | MAT 1039