



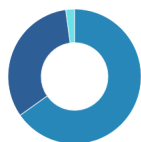
RELATÓRIO DE **OUVIDORIA**

01/01/2025 À 31/12/2025

Resumo de Ouvidorias

Resumo geral das Ouvidorias respondidas e não respondidas no período de 01/01/2025 à 31/12/2025.

Total de Ouvidorias: 4515

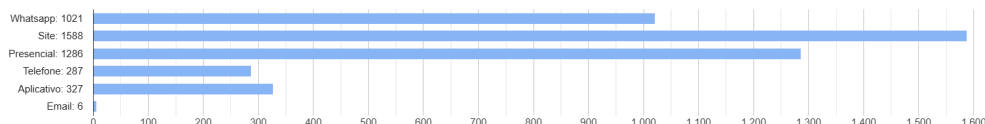


● Ouvidorias respondidas no prazo: 2945
● Ouvidorias respondidas atrasadas: 1473
● Ouvidorias não respondidas atrasadas: 97

Ouvidorias por canais de atendimento

Ouvidorias abertas nos canais de atendimentos disponíveis

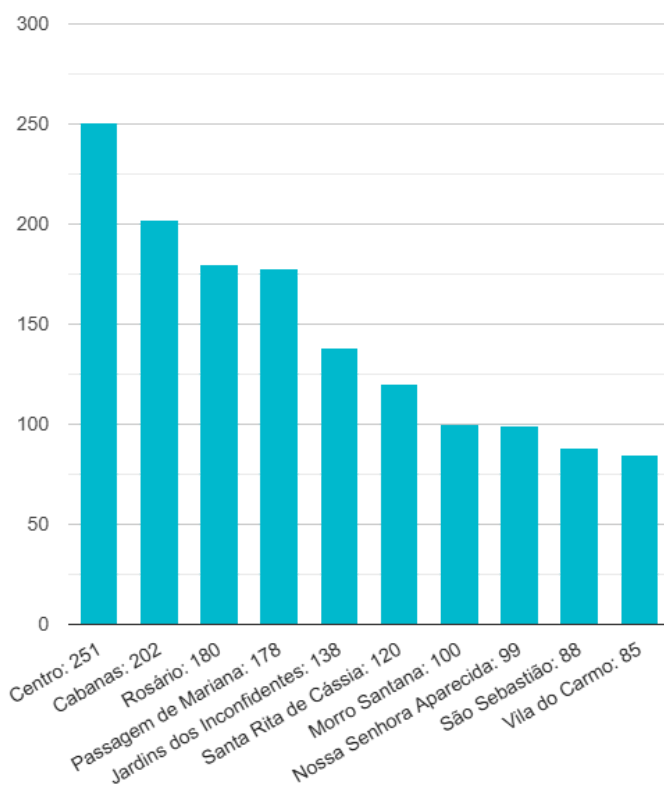
Total de Ouvidorias: 4515



RANKING DOS BAIRROS

Os 10 bairros com maior número de Ouvidorias em ordem decrescente no período de 01/01/2025 à 31/12/2025

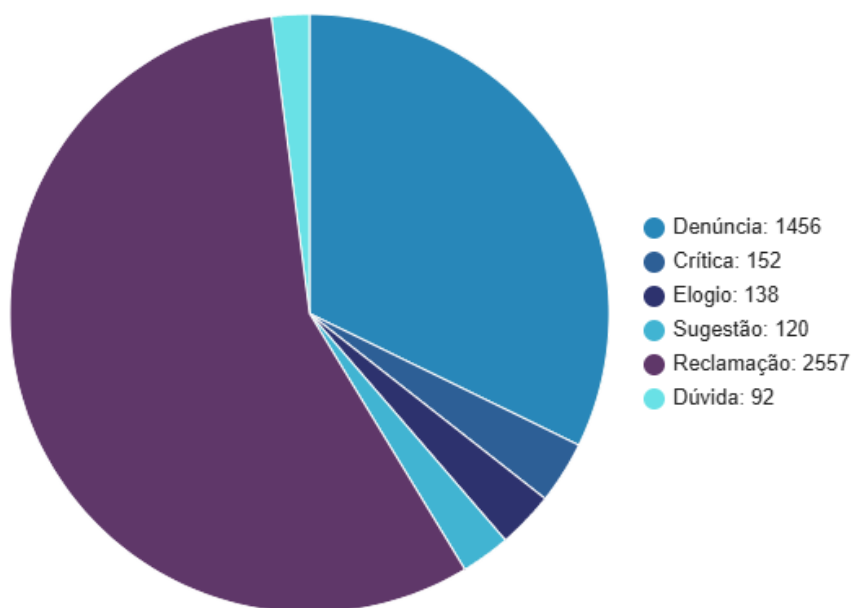
Total: 1441



TIPOS DE OUVIDORIAS

Resumo dos tipos/categorias das Ouvidorias criadas no período de
01/01/2025 à 31/12/2025

Total de Ouvidorias: 4515



VISÃO GERAL RESUMIDA

Secretaria	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência**
		No prazo	Atrasada	01/01/2025*	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Transporte e Estradas Vicinais	38	0	0	0	24	14	81.58%
Secretaria Municipal de Governo	7	0	0	0	5	2	85.71%
Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana	665	0	6	0	493	166	86.17%
Controladoria Geral do Município	33	0	8	0	11	14	42.42%
Secretaria Municipal de Administração	65	0	0	0	36	29	77.69%
Secretaria Municipal de Cultura, Patrimônio Histórico, Turismo e Lazer	18	0	0	0	4	14	61.11%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural	3	0	1	0	0	2	16.67%
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	513	0	2	0	434	77	91.91%
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania	97	0	0	0	61	36	81.44%

Secretaria	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência**
		No prazo	Atrasada	01/01/2025*	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Educação	528	0	0	0	518	10	99.05%
Secretaria Municipal de Esportes	36	0	0	0	28	8	88.89%
Secretaria Municipal de Planejamento, Suprimentos e Transparência	2	0	0	0	1	1	75%
Procuradoria Geral do Município	10	0	6	1	1	3	-5%
Secretaria Municipal de Segurança Pública	1138	0	60	0	456	622	64.76%
Gabinete Municipal do Prefeito	61	0	0	0	37	24	80.33%
SAAE - Geral	568	0	1	0	468	99	91.02%
Procon Municipal de Mariana	8	0	0	0	6	2	87.5%
Secretaria Municipal de Saúde	655	0	12	0	317	326	72.37%
Secretaria Municipal de Planejamento, Fazenda e Governança	35	0	0	0	32	3	95.71%
Secretaria de Habitação e Zeladoria da Cidade	30	0	0	0	10	20	66.67%
Secretaria Municipal de Diversificação Econômica, Tecnologia e Inovação	5	0	1	0	3	1	60%
Totais	4515	0	97	1	2945	1473	80.47%

*Ouvidorias criadas antes do início do período de pesquisa do relatório 01/01/2025

****Eficiência = 100 * (((Número de respondidas no prazo x 1) + (Número de respondidas fora do prazo x 0.5) + (Número de não respondidas no prazo x 0) + (Número de não respondidas fora do prazo x -0.5))/ total de ouvidorias)**

VISÃO GERAL DETALHADA

Secretaria Municipal de Transporte e Estradas Vicinais	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Transporte e Estradas Vicinais - Geral	38	0	0	0	24	14	81.58%
Totais	38	0	0	0	24	14	81.58%

Secretaria Municipal de Governo	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Governo - Geral	7	0	0	0	5	2	85.71%
Totais	7	0	0	0	5	2	85.71%

Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana - Geral	360	0	2	0	293	65	90.14%
Departamento de Elétrica (Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana)	62	0	0	0	16	46	62.9%
Departamento de Fiscalização de Obras (Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana)	49	0	4	0	5	40	46.94%
Coordenadoria de Regularização	4	0	0	0	0	4	50%

Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Fundiária (Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana)							
Subsecretaria de Gestão Urbana (SGU) (Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana)	190	0	0	0	179	11	97.11%
Totais	665	0	6	0	493	166	86.17%

Controladoria Geral do Município	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Controladoria Geral do Município - Geral	33	0	8	0	11	14	42.42%
Totais	33	0	8	0	11	14	42.42%

Secretaria Municipal de Administração	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Administração - Geral	65	0	0	0	36	29	77.69%
Totais	65	0	0	0	36	29	77.69%

Secretaria Municipal de Cultura, Patrimônio Histórico, Turismo e Lazer	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Cultura, Patrimônio Histórico, Turismo e Lazer - Geral	18	0	0	0	4	14	61.11%
Totais	18	0	0	0	4	14	61.11%

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural - Geral	3	0	1	0	0	2	16.67%
Totais	3	0	1	0	0	2	16.67%

Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável - Geral	129	0	2	0	104	23	88.76%
Capina (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável)	16	0	0	0	16	0	100%
Limpeza Urbana (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável)	50	0	0	0	45	5	95%
Entulho (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável)	26	0	0	0	26	0	100%
Departamento de Limpeza Urbana (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável)	253	0	0	0	220	33	93.48%
Agente de Fiscalização (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável)	38	0	0	0	22	16	78.95%

Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Departamento de Resíduos Sólidos (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável)	1	0	0	0	1	0	100%
Totais	513	0	2	0	434	77	91.91%

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania - Geral	97	0	0	0	61	36	81.44%
Totais	97	0	0	0	61	36	81.44%

Secretaria Municipal de Educação	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Educação - Geral	528	0	0	0	518	10	99.05%
Totais	528	0	0	0	518	10	99.05%

Secretaria Municipal de Esportes	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Esportes - Geral	36	0	0	0	28	8	88.89%
Totais	36	0	0	0	28	8	88.89%

Secretaria Municipal de Planejamento, Suprimentos e Transparência	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Planejamento, Suprimentos e Transparência - Geral	1	0	0	0	1	0	100%
Compras, Contratos e Licitações (Secretaria Municipal de Planejamento, Suprimentos e Transparência)	1	0	0	0	0	1	50%
Totais	2	0	0	0	1	1	75%

Procuradoria Geral do Município	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Procuradoria Geral do Município - Geral	10	0	6	1	1	3	-5%
Totais	10	0	6	1	1	3	-5%

Secretaria Municipal de Segurança Pública	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Segurança Pública - Geral	36	0	1	0	5	30	54.17%
Defesa Civil (Secretaria Municipal de Segurança Pública)	16	0	0	0	12	4	87.5%
Guarda Civil Municipal (Secretaria Municipal de Segurança Pública)	96	0	3	0	55	38	75.52%
DEMUTRAN (Secretaria Municipal de Segurança Pública)	410	0	24	0	114	272	58.05%
Departamento de Fiscalização de	558	0	29	0	266	263	68.64%

Secretaria Municipal de Segurança Pública	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Posturas (Secretaria Municipal de Segurança Pública)							
Corregedoria e Ouvidoria da Guarda Civil Municipal (Secretaria Municipal de Segurança Pública)	22	0	3	0	4	15	45.45%
Totais	1138	0	60	0	456	622	64.76%

Gabinete Municipal do Prefeito	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Gabinete Municipal do Prefeito - Geral	61	0	0	0	37	24	80.33%
Totais	61	0	0	0	37	24	80.33%

SAAE - Geral	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
SAAE - Geral - Geral	568	0	1	0	468	99	91.02%
Totais	568	0	1	0	468	99	91.02%

Procon Municipal de Mariana	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Procon Municipal de Mariana - Geral	8	0	0	0	6	2	87.5%
Totais	8	0	0	0	6	2	87.5%

Secretaria Municipal de Saúde	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Saúde - Geral	118	0	5	0	26	87	56.78%
Departamento de Recursos Humanos (Secretaria Municipal de Saúde)	5	0	0	0	1	4	60%
Fisioterapia - Equoterapia (Secretaria Municipal de Saúde)	12	0	0	0	12	0	100%
Vigilância em Saúde - Zoonoses (Secretaria Municipal de Saúde)	78	0	0	0	52	26	83.33%
Centro de Especialidades Previne (Secretaria Municipal de Saúde)	35	0	0	0	17	18	74.29%
Setor de Regulação- TFD (Secretaria Municipal de Saúde)	22	0	5	0	12	5	54.55%
Central de vacinação (Secretaria Municipal de Saúde)	5	0	0	0	5	0	100%
Centro de Referência em Saúde da Mulher Rosana Assunção - Casa Rosa (Secretaria Municipal de Saúde)	3	0	0	0	2	1	83.33%
Serviço Atenção Domiciliar (SAD) (Secretaria Municipal de Saúde)	7	0	0	0	4	3	78.57%
Saúde Bucal (Secretaria Municipal de Saúde)	13	0	0	0	13	0	100%
Saúde Mental (Secretaria Municipal de Saúde)	14	0	2	0	6	6	57.14%
Vigilância Sanitária (Secretaria Municipal de Saúde)	33	0	0	0	19	14	78.79%
UPA - Unidade de Pronto Atendimento	63	0	0	0	19	44	65.08%

Secretaria Municipal de Saúde	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
(Secretaria Municipal de Saúde)							
Central de Ambulâncias (Secretaria Municipal de Saúde)	2	0	0	0	0	2	50%
Casa Azul (Secretaria Municipal de Saúde)	1	0	0	0	1	0	100%
Obras e Infraestrutura (Secretaria Municipal de Saúde)	4	0	0	0	0	4	50%
Laboratório Municipal de Análises Clínicas (Secretaria Municipal de Saúde)	8	0	0	0	1	7	56.25%
Assistência Farmacêutica (Secretaria Municipal de Saúde)	32	0	0	0	8	24	62.5%
Raio X (Secretaria Municipal de Saúde)	1	0	0	0	0	1	50%
Atenção Primária (Secretaria Municipal de Saúde)	160	0	0	0	96	64	80%
Cefon - Centro de Especialidade em Fonoaudiologia (Secretaria Municipal de Saúde)	10	0	0	0	4	6	70%
Departamento de Transporte (Secretaria Municipal de Saúde)	29	0	0	0	19	10	82.76%
Totais	655	0	12	0	317	326	72.37%

Secretaria Municipal de Planejamento, Fazenda e Governança	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Planejamento, Fazenda e Governança - Geral	35	0	0	0	32	3	95.71%
Totais	35	0	0	0	32	3	95.71%

Secretaria de Habitação e Zeladoria da Cidade	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria de Habitação e Zeladoria da Cidade - Geral	30	0	0	0	10	20	66.67%
Totais	30	0	0	0	10	20	66.67%

Secretaria Municipal de Diversificação Econômica, Tecnologia e Inovação	Ouvidorias	Aguardando resposta			Respondidas		Eficiência
		No prazo	Atrasada	01/01/2025	No prazo	Atrasada	
Secretaria Municipal de Diversificação Econômica, Tecnologia e Inovação - Geral	3	0	0	0	2	1	83.33%
Sistema Nacional de Empregos - SINE (Secretaria Municipal de Diversificação Econômica, Tecnologia e Inovação)	2	0	1	0	1	0	25%
Totais	5	0	1	0	3	1	60%

METAS DEFINIDAS PELO SETOR

Secretaria	Total de Ouvidorias do setor	Aguardando resposta		Respondidas	
		Dentro da meta	Fora da meta	Dentro da meta	Fora da meta
Secretaria Municipal de Transporte e Estradas Vicinais	38	0	0	29	9
Secretaria Municipal de Governo	7	0	0	7	0
Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana	665	0	6	521	138
Controladoria Geral do Município	33	0	8	6	19
Secretaria Municipal de Administração	65	0	0	34	31
Secretaria Municipal de Cultura, Patrimônio Histórico, Turismo e Lazer	18	0	0	8	10
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural	3	0	1	1	1
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	513	0	2	349	162
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania	97	0	0	45	52
Secretaria Municipal de Educação	528	0	0	496	32
Secretaria Municipal de Esportes	36	0	0	29	7
Secretaria Municipal de Planejamento, Suprimentos e Transparência	2	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Município	10	0	6	1	3
Secretaria Municipal de Segurança Pública	1138	0	60	408	670
Gabinete Municipal do Prefeito	61	0	0	41	20
SAAE - Geral	568	0	1	424	143

Secretaria	Total de Ouvidorias do setor	Aguardando resposta		Respondidas	
		Dentro da meta	Fora da meta	Dentro da meta	Fora da meta
Procon Municipal de Mariana	8	0	0	6	2
Secretaria Municipal de Saúde	655	0	12	325	318
Secretaria Municipal de Planejamento, Fazenda e Governança	35	0	0	31	4
Secretaria de Habitação e Zeladoria da Cidade	30	0	0	21	9
Secretaria Municipal de Diversificação Econômica, Tecnologia e Inovação	5	0	1	3	1
Totais	4515	0	97	2786	1632

RESUMO DE OUVIDORIAS

Secretaria	Total de Ouvidorias do setor	Aguardando resposta		Respondidas	
		Dentro do prazo	Atrasada	Dentro do prazo	Atrasada
Secretaria Municipal de Transporte e Estradas Vicinais	38	0	0	24	14
Secretaria Municipal de Governo	7	0	0	5	2
Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana	665	0	6	493	166
Controladoria Geral do Município	33	0	8	11	14
Secretaria Municipal de Administração	65	0	0	36	29
Secretaria Municipal de Cultura, Patrimônio Histórico, Turismo e Lazer	18	0	0	4	14
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural	3	0	1	0	2
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	513	0	2	434	77
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania	97	0	0	61	36
Secretaria Municipal de Educação	528	0	0	518	10
Secretaria Municipal de Esportes	36	0	0	28	8
Secretaria Municipal de Planejamento, Suprimentos e Transparência	2	0	0	1	1
Procuradoria Geral do Município	10	0	6	1	3
Secretaria Municipal de Segurança Pública	1138	0	60	456	622
Gabinete Municipal do Prefeito	61	0	0	37	24
SAAE - Geral	568	0	1	468	99

Secretaria	Total de Ouvidorias do setor	Aguardando resposta		Respondidas	
		Dentro do prazo	Atrasada	Dentro do prazo	Atrasada
Procon Municipal de Mariana	8	0	0	6	2
Secretaria Municipal de Saúde	655	0	12	317	326
Secretaria Municipal de Planejamento, Fazenda e Governança	35	0	0	32	3
Secretaria de Habitação e Zeladoria da Cidade	30	0	0	10	20
Secretaria Municipal de Diversificação Econômica, Tecnologia e Inovação	5	0	1	3	1
Totais	4515	0	97	2945	1473

MÉDIA DE RESPOSTA POR SETOR

Secretaria	Média de resposta**
Secretaria Municipal de Transporte e Estradas Vicinais	24 dias
Secretaria Municipal de Governo	10 dias
Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana	8 dias
Controladoria Geral do Município	20 dias
Secretaria Municipal de Administração	17 dias
Secretaria Municipal de Cultura, Patrimônio Histórico, Turismo e Lazer	31 dias
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural	33 dias
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	5 dias
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania	9 dias
Secretaria Municipal de Educação	2 dias
Secretaria Municipal de Esportes	5 dias
Secretaria Municipal de Planejamento, Suprimentos e Transparência	10 dias
Procuradoria Geral do Município	34 dias
Secretaria Municipal de Segurança Pública	25 dias
Gabinete Municipal do Prefeito	14 dias
SAAE - Geral	5 dias
Procon Municipal de Mariana	4 dias
Secretaria Municipal de Saúde	24 dias
Secretaria Municipal de Planejamento, Fazenda e Governança	3 dias
Secretaria de Habitação e Zeladoria da Cidade	13 dias
Secretaria Municipal de Diversificação Econômica, Tecnologia e Inovação	3 dias

**Média = Somatória(diferença entre (data de abertura e data de resposta))/total de Ouvidorias;

- Diferença entre os dias: considera apenas dias úteis;

- Total de Ouvidorias: abertas e respondidas por cada setor e dentro do período especificado;

- Total de Ouvidorias: também compreende as Ouvidorias dos departamentos;

MÉDIA DE RESPOSTA DETALHADA

Secretaria Municipal de Transporte e Estradas Vicinais

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Transporte e Estradas Vicinais	24 dias

Secretaria Municipal de Governo

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Governo	10 dias

Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana	5 dias
Departamento de Elétrica (Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana)	22 dias
Departamento de Fiscalização de Obras (Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana)	49 dias
Coordenadoria de Regularização Fundiária (Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana)	120 dias
Subsecretaria de Gestão Urbana (SGU) (Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana)	3 dias

Controladoria Geral do Município

Departamentos	Média de resposta
Controladoria Geral do Município	20 dias

Secretaria Municipal de Administração

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Administração	17 dias

Secretaria Municipal de Cultura, Patrimônio Histórico, Turismo e Lazer

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Cultura, Patrimônio Histórico, Turismo e Lazer	31 dias

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural	33 dias

Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	7 dias
Capina (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável)	3 dias
Limpeza Urbana (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável)	5 dias
Entulho (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável)	2 dias
Departamento de Limpeza Urbana (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável)	6 dias
Agente de Fiscalização (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável)	9 dias
Departamento de Resíduos Sólidos (Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável)	3 dias

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania	9 dias

Secretaria Municipal de Educação

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Educação	2 dias

Secretaria Municipal de Esportes

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Esportes	5 dias

Secretaria Municipal de Planejamento, Suprimentos e Transparência

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Planejamento, Suprimentos e Transparência	4 dias
Compras, Contratos e Licitações (Secretaria Municipal de Planejamento, Suprimentos e Transparência)	13 dias

Procuradoria Geral do Município

Departamentos	Média de resposta
Procuradoria Geral do Município	34 dias

Secretaria Municipal de Segurança Pública

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Segurança Pública	48 dias
Defesa Civil (Secretaria Municipal de Segurança Pública)	5 dias
Guarda Civil Municipal (Secretaria Municipal de Segurança Pública)	18 dias

Departamentos	Média de resposta
DEMUTRAN (Secretaria Municipal de Segurança Pública)	33 dias
Departamento de Fiscalização de Posturas (Secretaria Municipal de Segurança Pública)	17 dias
Corregedoria e Ouvidoria da Guarda Civil Municipal (Secretaria Municipal de Segurança Pública)	25 dias

Gabinete Municipal do Prefeito

Departamentos	Média de resposta
Gabinete Municipal do Prefeito	14 dias

SAAE - Geral

Departamentos	Média de resposta
SAAE - Geral	5 dias

Procon Municipal de Mariana

Departamentos	Média de resposta
Procon Municipal de Mariana	4 dias

Secretaria Municipal de Saúde

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Saúde	27 dias
Departamento de Recursos Humanos (Secretaria Municipal de Saúde)	62 dias
Fisioterapia - Equoterapia (Secretaria Municipal de Saúde)	3 dias
Vigilância em Saúde - Zoonoses (Secretaria Municipal de Saúde)	15 dias
Centro de Especialidades Previne (Secretaria Municipal de Saúde)	25 dias
Sector de Regulação-TFD (Secretaria Municipal de Saúde)	11 dias

Departamentos	Média de resposta
Central de vacinação (Secretaria Municipal de Saúde)	0 dias
Centro de Referência em Saúde da Mulher Rosana Assunção - Casa Rosa (Secretaria Municipal de Saúde)	42 dias
Serviço Atenção Domiciliar (SAD) (Secretaria Municipal de Saúde)	38 dias
Saúde Bucal (Secretaria Municipal de Saúde)	3 dias
Saúde Mental (Secretaria Municipal de Saúde)	28 dias
Vigilância Sanitária (Secretaria Municipal de Saúde)	17 dias
Vigilância Epidemiológica (Secretaria Municipal de Saúde)	5 dias
UPA - Unidade de Pronto Atendimento (Secretaria Municipal de Saúde)	33 dias
Central de Ambulâncias (Secretaria Municipal de Saúde)	23 dias
Casa Azul (Secretaria Municipal de Saúde)	6 dias
Obras e Infraestrutura (Secretaria Municipal de Saúde)	83 dias
Laboratório Municipal de Análises Clínicas (Secretaria Municipal de Saúde)	70 dias
Assistência Farmacêutica (Secretaria Municipal de Saúde)	46 dias
Raio X (Secretaria Municipal de Saúde)	19 dias
Atenção Primária (Secretaria Municipal de Saúde)	23 dias
Cefon - Centro de Especialidade em Fonoaudiologia (Secretaria Municipal de Saúde)	20 dias
Departamento de Transporte (Secretaria Municipal de Saúde)	10 dias

Secretaria Municipal de Planejamento, Fazenda e Governança

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Planejamento, Fazenda e Governança	3 dias

Secretaria de Habitação e Zeladoria da Cidade

Departamentos	Média de resposta
Secretaria de Habitação e Zeladoria da Cidade	13 dias

Secretaria Municipal de Diversificação Econômica, Tecnologia e Inovação

Departamentos	Média de resposta
Secretaria Municipal de Diversificação Econômica, Tecnologia e Inovação	3 dias
Sistema Nacional de Empregos - SINE (Secretaria Municipal de Diversificação Econômica, Tecnologia e Inovação)	3 dias

ASSUNTOS MAIS SOLICITADOS PELA OUVIDORIA

Listagem dos assuntos mais comentados na Ouvidoria. Dados obtidos em 27/01/2026 - 14:15:59

Assunto	Total
Segurança pública - Vistoria/Fiscalização	431
Conduta Profissional - Geral	388
Abastecimento de Água - Falta d'água	253
Manutenção de Vias Públicas - Asfalto	211
Saúde Pública - Geral	203
Educação - Geral	192
Segurança Pública - Limpeza em Local Privado	163
Limpeza Urbana - Capina e limpeza	99
Limpeza Urbana - Coleta de Lixo	94
Conduta Profissional - Atendimento Inadequado	90
Conduta Profissional - Falta de Ética	83
Limpeza Urbana - Geral	81
Obras - Geral	78
Trânsito - Veículo Estacionado em Local Indevido	75
Prefeitura - Funcionários Públicos	73
Obras - Obras Irregulares	69
Limpeza Urbana - Entulho	69
Manutenção de Vias Públicas - Bueiro/Boca de Lobo/Canaleta	68
Saúde Pública - Demora do Serviço de Saúde	68

Assunto	Total
Esgotamento Sanitário - Esgoto vazando	67
Limpeza Urbana - Poda de Árvore	65
Transporte Público - Horários de Ônibus	59
Sinalização de Vias Públicas - Quebra Mola	58
Segurança Pública - Poluição Sonora	55
Abastecimento de Água - Vazamento de Água	51
Transporte Público - Geral	49
Manutenção de Vias Públicas - Geral	48
Acesso a Informação e Documentos - Geral	48
Meio Ambiente - Geral	46
Sinalização de Vias Públicas - Faixa de sinalização	46
Educação - Corpo Docente	43
Abastecimento de Água - Geral	42
Conduta Profissional - Falta de Educação	38
Trânsito - Geral	37
Manutenção de Áreas/Prédios Públicos - Rede Elétrica	36

REPARTIÇÕES

Relação das repartições mais citadas na Ouvidoria, acompanhada de seus principais temas abordados. Dados obtidos em 27/01/2026 - 14:15:59

Repartição	Bairro	Sector	Total de Ouvidorias	Principais Assuntos
Escola Municipal Anibal de Freitas	Cachoeira do Brumado	Secretaria Municipal de Educação	122	<u>Educação - Geral: 43</u> <u>Conduta Profissional - Geral: 42</u> <u>Educação - Corpo Docente: 18</u> <u>Prefeitura - Funcionários Públicos: 9</u> <u>Outros: 10</u>
Escola Municipal Barro Branco	Padre Viegas	Secretaria Municipal de Educação	19	<u>Educação - Geral: 9</u> <u>Conduta Profissional - Geral: 3</u> <u>Educação - Corpo Docente: 3</u> <u>Educação - Merenda Escolar: 1</u> <u>Outros: 3</u>
Escola Municipal Dom Oscar de Oliveira	Santa Rita de Cássia	Secretaria Municipal de Educação	16	<u>Educação - Geral: 9</u> <u>Conduta Profissional - Geral: 3</u> <u>Pragas Urbanas - Infestação de Pombos: 2</u> <u>Conduta Profissional - Assédio Moral: 1</u> <u>Outros: 1</u>
CEMPA - Centro de Educação Municipal Padre Avelar	São Sebastião	Secretaria Municipal de Educação	14	<u>Educação - Geral: 4</u> <u>Educação - Corpo Docente: 3</u> <u>Conduta Profissional - Geral: 3</u> <u>Conduta Profissional - Falta de Ética: 1</u> <u>Outros: 3</u>
Escola Municipal Monsenhor José Cotta	Cabanas	Secretaria Municipal de Educação	14	<u>Conduta Profissional - Geral: 4</u> <u>Educação - Geral: 4</u> <u>Educação - Corpo Docente: 2</u>

Repartição	Bairro	Setor	Total de Ouvidorias	Principais Assuntos
				Conduta Profissional - Falta de Ética: 1 Outros: 3
Escola Municipal Joaquim Emílio Baptista	Goiabeiras	Secretaria Municipal de Educação	11	Educação - Geral: 9 Educação - Merenda Escolar: 1 Conduta Profissional - Geral: 1
Escola Municipal Sinhô Machado	Santa Rita Durão	Secretaria Municipal de Educação	11	Conduta Profissional - Geral: 5 Conduta Profissional - Falta de Ética: 2 Educação - Corpo Docente: 1 Prefeitura - Funcionários Públicos: 1 Outros: 2
CMEI Casinha de Nazaré - Centro	Centro	Secretaria Municipal de Educação	10	Conduta Profissional - Geral: 4 Educação - Geral: 3 Prefeitura - Funcionários Públicos: 1 Conduta Profissional - Falta de Ética: 1 Outros: 1
Escola Municipal Professora Santa Godoy	Centro	Secretaria Municipal de Educação	9	Educação - Geral: 4 Conduta Profissional - Falta de Educação: 2 Conduta Profissional - Geral: 2 Conduta Profissional - Falta de Ética: 1
Escola Municipal Dante Luiz dos Santos	Barroca	Secretaria Municipal de Educação	9	Conduta Profissional - Geral: 3 Educação - Corpo Docente: 3 Prefeitura - Funcionários Públicos: 1 Conduta Profissional - Assédio Moral: 1 Outros: 1
CMEI Santa Rita de Cássia	Santa Rita de Cássia	Secretaria Municipal de Educação	7	Educação - Geral: 6 Obras - Obras Irregulares: 1

Repartição	Bairro	Setor	Total de Ouvidorias	Principais Assuntos
CMEI Tia Elza	Vale Verde	Secretaria Municipal de Educação	7	<u>Educação - Geral: 4</u> <u>Educação - Corpo Docente: 1</u> <u>Educação - Merenda Escolar: 1</u> <u>Conduta Profissional - Geral: 1</u>
Escola Municipal Wilson Pimenta Ferreira	Santo Antônio	Secretaria Municipal de Educação	6	<u>Educação - Geral: 2</u> <u>Conduta Profissional - Geral: 2</u> <u>Educação - Merenda Escolar: 1</u> <u>Conduta Profissional - Falta de Ética: 1</u>
Escola Municipal Cônego Paulo Dilásio	Morro Santana	Secretaria Municipal de Educação	5	<u>Educação - Geral: 3</u> <u>Conduta Profissional - Falta de Ética: 1</u> <u>Conduta Profissional - Geral: 1</u>
CMEI Santo Antônio	Santo Antônio	Secretaria Municipal de Educação	5	<u>Educação - Geral: 4</u> <u>Conduta Profissional - Falta de Ética: 1</u>
Escola Municipal Dom Luciano Pedro Mendes de Almeida	Rosário	Secretaria Municipal de Educação	5	<u>Educação - Geral: 4</u> <u>Educação - Merenda Escolar: 1</u>
CMEI Casinha de Nazaré	Rosário	Secretaria Municipal de Educação	4	<u>Conduta Profissional - Geral: 2</u> <u>Educação - Corpo Docente: 1</u> <u>Conduta Profissional - Falta de Ética: 1</u>
Escola Municipal Padre Antônio Gabriel de Carvalho	Cláudio Manuel	Secretaria Municipal de Educação	4	<u>Educação - Corpo Docente: 2</u> <u>Conduta Profissional - Geral: 1</u> <u>Conduta Profissional - Falta de Ética: 1</u>
Escola Conego Paulo	Morro Santana	Secretaria Municipal de Educação	4	<u>Educação - Vagas em Creche: 2</u> <u>Conduta Profissional - Falta de Ética: 1</u> <u>Conduta Profissional - Geral: 1</u>
Escola Municipal Passagem de Mariana	Passagem de Mariana	Secretaria Municipal de Educação	4	<u>Educação - Geral: 2</u> <u>Conduta Profissional - Geral: 1</u>

Repartição	Bairro	Setor	Total de Ouvidorias	Principais Assuntos
				Educação - Corpo Docente: 1
CMEI Danielle Cristina Mendes da Silva	Passagem de Mariana	Secretaria Municipal de Educação	3	Conduta Profissional - Geral: 2 Educação - Geral: 1
Escola Municipal de Furquim	Furquim	Secretaria Municipal de Educação	3	Educação - Merenda Escolar: 1 Conduta Profissional - Falta de Ética: 1 Educação - Geral: 1
CMEI Cuidar e Educar	São Cristóvão	Secretaria Municipal de Educação	3	Conduta Profissional - Geral: 1 Educação - Geral: 1 Saúde Pública - Geral: 1
Escola Municipal de Campinas	Águas Claras	Secretaria Municipal de Educação	3	Educação - Transporte Escolar: 2 Conduta Profissional - Falta de Educação: 1
Escola Municipal Geraldo Timóteo	Residencial Bandeirantes	Secretaria Municipal de Educação	3	Educação - Vagas em Creche: 2 Educação - Merenda Escolar: 1

ANTES E DEPOIS

Relatório de imagens do Antes e depois das as Ouvidorias. Dados obtidos em 27/01/2026 - 14:15:59

SAAE - Geral

Bairro: Centro

Assunto: Esgotamento Sanitário - Esgoto vazando



Imagem Antes - 24/01/2025



Imagem Depois - 13/02/2025

Bairro: São José

Assunto: Abastecimento de Água - Vazamento de Água



Imagem Antes - 20/01/2025



Imagem Depois - 28/01/2025

Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável

Bairro: Barro Preto

Assunto: Limpeza Urbana - Capina e limpeza



Imagem Antes - 21/03/2025



Imagem Depois - 11/04/2025

Bairro: Cabanas

Assunto: Limpeza Urbana - Capina e limpeza



Imagem Antes - 15/04/2025



Imagem Depois - 05/08/2025

Bairro: Estrela do Sul

Assunto: Limpeza Urbana - Entulho



Imagem Antes - 06/02/2025



Imagem Depois - 27/02/2025

Bairro: Estrela do Sul

Assunto: Limpeza Urbana - Capina e limpeza



Imagem Antes - 06/02/2025



Imagem Depois - 27/02/2025

Bairro: Jardins dos Inconfidentes

Assunto: Limpeza Urbana - Capina e limpeza



Imagem Antes - 20/02/2025



Imagem Depois - 13/03/2025

Bairro: Jardins dos Inconfidentes

Assunto: Limpeza Urbana - Capina e limpeza



Imagem Antes - 13/03/2025



Imagem Depois - 21/05/2025

Bairro: Sem endereço.

Assunto: Limpeza Urbana - Entulho



Imagem Antes - 31/01/2025



Imagem Depois - 21/02/2025

Bairro: Sem endereço.

Assunto: Limpeza Urbana - Capina e limpeza



Imagem Antes - 24/01/2025



Imagem Depois - 18/02/2025

Bairro: Sem endereço.

Assunto: Limpeza Urbana - Entulho



Imagem Antes - 09/05/2025



Imagem Depois - 23/05/2025

Bairro: Sem endereço.

Assunto: Limpeza Urbana - Capina e limpeza



Imagem Antes - 13/03/2025



Imagem Depois - 21/05/2025

Bairro: Sem endereço.

Assunto: Limpeza Urbana - Capina e limpeza



Imagem Antes - 14/02/2025



Imagem Depois - 11/04/2025

Bairro: Passagem de Mariana

Assunto: Limpeza Urbana - Entulho



Imagem Antes - 24/04/2025



Imagem Depois - 04/06/2025

Bairro: Santa Rita de Cássia

Assunto: Limpeza Urbana - Limpeza em Local Público



Imagem Antes - 04/02/2025



Imagem Depois - 27/02/2025

Bairro: São Sebastião

Assunto: Limpeza Urbana - Entulho



Imagem Antes - 14/03/2025



Imagem Depois - 11/04/2025

Bairro: Vale Verde

Assunto: Limpeza Urbana - Entulho



Imagem Antes - 18/02/2025



Imagem Depois - 10/03/2025

Bairro: Vila Aparecida

Assunto: Limpeza Urbana - Capina e limpeza



Imagem Antes - 17/07/2025



Imagem Depois - 12/11/2025

Bairro: Vila Aparecida

Assunto: Limpeza Urbana - Entulho



Imagem Antes - 29/07/2025



Imagem Depois - 14/10/2025

Bairro: Vila do Carmo

Assunto: Limpeza Urbana - Capina e limpeza



Imagem Antes - 10/04/2025



Imagem Depois - 21/05/2025

Bairro: Vila do Carmo

Assunto: Limpeza Urbana - Capina e limpeza



Imagem Antes - 13/02/2025



Imagem Depois - 10/04/2025

Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana

Bairro: Cabanas

Assunto: Manutenção de Vias Públicas - Asfalto



Imagem Antes - 07/02/2025



Imagem Depois - 14/04/2025

Bairro: Cabanas

Assunto: Obras - Geral



Imagem Antes - 21/02/2025



Imagem Depois - 23/04/2025

Bairro: Cabanas

Assunto: Obras - Geral



Imagem Antes - 11/02/2025



Imagem Depois - 14/04/2025

Bairro: Cabanas

Assunto: Manutenção de Vias Públicas - Asfalto



Imagem Antes - 24/02/2025



Imagem Depois - 22/10/2025

Bairro: Cabanas

Assunto: Manutenção de Vias Públicas - Asfalto



Imagem Antes - 24/02/2025



Imagem Depois - 23/10/2025

Bairro: Cabanas

Assunto: Manutenção de Vias Públicas - Asfalto



Imagem Antes - 04/04/2025



Imagem Depois - 11/06/2025

Bairro: Cabanas

Assunto: Sinalização de Vias Públicas - Quebra Mola



Imagem Antes - 22/04/2025



Imagem Depois - 20/08/2025

Bairro: Cabanas

Assunto: Manutenção de Vias Públicas - Bueiro/Boca de Lobo/Canaleta



Imagem Antes - 10/02/2025



Imagem Depois - 29/10/2025

Bairro: Jardins dos Inconfidentes

Assunto: Manutenção de Vias Públicas - Asfalto



Imagem Antes - 16/05/2025



Imagem Depois - 18/07/2025

Bairro: Sem endereço.

Assunto: Manutenção de Vias Públicas - Asfalto



Imagem Antes - 31/01/2025

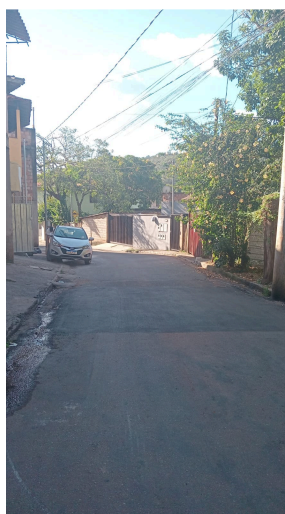


Imagem Depois - 21/02/2025

Bairro: Sem endereço.

Assunto: Manutenção de Vias Públicas - Asfalto



Imagem Antes - 31/01/2025



Imagem Depois - 21/02/2025

Bairro: Santa Rita de Cássia

Assunto: Manutenção de Vias Públicas - Asfalto



Imagem Antes - 28/03/2025



Imagem Depois - 22/07/2025

Bairro: Santa Rita de Cássia

Assunto: Manutenção de Vias Públicas - Asfalto



Imagem Antes - 30/04/2025



Imagem Depois - 15/09/2025

Bairro: Santa Rita de Cássia

Assunto: Manutenção de Vias Públicas - Asfalto



Imagem Antes - 22/04/2025



Imagem Depois - 29/04/2025

Bairro: Santa Rita de Cássia

Assunto: Manutenção de Vias Públicas - Asfalto



Imagem Antes - 19/02/2025



Imagem Depois - 14/03/2025

Secretaria Municipal de Segurança Pública**Bairro: Cabanas**

Assunto: Sinalização de Vias Públicas - Faixa de sinalização



Imagem Antes - 22/04/2025



Imagem Depois - 11/06/2025

Bairro: Cabanas

Assunto: Sinalização de Vias Públicas - Faixa de sinalização



Imagem Antes - 22/04/2025



Imagem Depois - 11/06/2025

Bairro: Cabanas

Assunto: Limpeza Urbana - Entulho



Imagem Antes - 07/02/2025



Imagem Depois - 18/03/2025

Bairro: Centro

Assunto: Sinalização de Vias Públicas - Faixa de sinalização



Imagem Antes - 13/02/2025



Imagem Depois - 10/04/2025

Bairro: Jardim Santana

Assunto: Sinalização de Vias Públicas - Placas



Imagem Antes - 07/02/2025



Imagem Depois - 15/05/2025

Bairro: Jardim Santana

Assunto: Segurança Pública - Limpeza em Local Privado



Imagem Antes - 11/06/2025



Imagem Depois - 02/07/2025

Bairro: Jardins dos Inconfidentes

Assunto: Segurança Pública - Limpeza em Local Privado



Imagem Antes - 16/05/2025



Imagem Depois - 27/06/2025

Bairro: Jardins dos Inconfidentes

Assunto: Segurança Pública - Limpeza em Local Privado



Imagem Antes - 20/02/2025



Imagem Depois - 13/03/2025

Bairro: Sem endereço.

Assunto: Segurança Pública - Limpeza em Local Privado



Imagem Antes - 10/04/2025



Imagem Depois - 21/05/2025

Bairro: Passagem de Mariana

Assunto: Segurança pública - Vistoria/Fiscalização



Imagem Antes - 24/04/2025



Imagem Depois - 04/06/2025

Bairro: Passagem de Mariana

Assunto: Segurança pública - Vistoria/Fiscalização



Imagem Antes - 22/04/2025



Imagem Depois - 16/05/2025

Bairro: Santo Antônio

Assunto: Segurança Pública - Limpeza em Local Privado



Imagem Antes - 09/05/2025



Imagem Depois - 22/05/2025

Bairro: Vila Aparecida

Assunto: Sinalização de Vias Públicas - Faixa de sinalização



Imagem Antes - 29/07/2025



Imagem Depois - 09/10/2025

Bairro: Vila do Carmo

Assunto: Segurança Pública - Limpeza em Local Privado



Imagem Antes - 07/03/2025



Imagem Depois - 10/04/2025

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO PELO CIDADÃO

Médias satisfação das Ouvidorias criadas no período de 01/01/2025 à
31/12/2025

Média geral de satisfação Ponto de atendimento

Média da avaliação do atendimento da Ouvidoria, considerando os
canais disponíveis, estrutura e cordialidade dos atendentes.



4.26 de 5

Média geral de satisfação Atendimento do Ouvidor

Média da avaliação da resposta fornecida, considerando sua clareza e
objetividade.



2.67 de 5

CONCLUSÃO

Desempenho das secretarias 01/01/2025 à 31/12/2025

O desempenho é calculado dando pesos para cada um dos status abaixo:

1. Ouvidorias respondidas no prazo de resposta recebem 10 pontos;
2. Ouvidorias respondidas fora do prazo de resposta recebem 2 pontos;
3. Ouvidorias não respondidas, mas que estão no prazo para uma resposta não altera os pontos;
4. Ouvidorias não respondidas e que saíram do prazo para uma resposta retira-se 5 pontos.

Secretaria	Pontos totais
Secretaria Municipal de Transporte e Estradas Vicinais	256
Secretaria Municipal de Governo	54
Secretaria Municipal de Obras e Gestão Urbana	1015
Controladoria Geral do Município	86
Secretaria Municipal de Administração	391
Secretaria Municipal de Cultura, Patrimônio Histórico, Turismo e Lazer	56
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural	-1
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	632
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social e Cidadania	648
Secretaria Municipal de Educação	5192
Secretaria Municipal de Esportes	290
Secretaria Municipal de Planejamento, Suprimentos e Transparência	8
Procuradoria Geral do Município	-15
Secretaria Municipal de Segurança Pública	816
Gabinete Municipal do Prefeito	396
SAAE - Geral	4776
Procon Municipal de Mariana	64
Secretaria Municipal de Saúde	158
Secretaria Municipal de Planejamento, Fazenda e Governança	325
Secretaria de Habitação e Zeladoria da Cidade	122
Secretaria Municipal de Diversificação Econômica, Tecnologia e Inovação	15