

DA:	OUVIDORIA GERAL DO MUNICIPIO - (67) 3010-0808
PARA:	SECRETARIA DE GOVERNO
ASSUNTO:	RELATÓRIO ANUAL DE MANIFESTAÇÕES – EXERCÍCIO 2025

Ponta Porã-MS, 24 de fevereiro de 2026

RELATÓRIO ANUAL DE MANIFESTAÇÕES – EXERCÍCIO 2025

Em cumprimento ao princípio da publicidade previsto no art. 37 da Constituição Federal, bem como em observância à Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), à Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e à legislação municipal que dispõe sobre a atuação da Ouvidoria Geral do Município, torna-se público o Relatório Anual de Manifestações referente ao exercício de 2025, consolidado a partir dos dados extraídos do Sistema de Ouvidoria.

1. QUANTITATIVO GERAL DE MANIFESTAÇÕES

No período de janeiro a dezembro de 2025, foram registradas 1.002 (mil e duas) manifestações junto à Ouvidoria Geral do Município.

Distribuição mensal:

Janeiro: 78
Fevereiro: 85
Março: 106
Abril: 76
Maio: 62
Junho: 77
Julho: 86
Agosto: 75
Setembro: 87
Outubro: 95

Novembro: 89

Dezembro: 86

2. FORMA DE REGISTRO

As manifestações foram registradas pelos seguintes meios:

Sistema eletrônico: 996 registros

Atendimento presencial: 4 registros

Telefone, e-mail e outros meios: 0 registros

Observa-se que 99,4% das demandas foram formalizadas por meio do sistema eletrônico oficial, demonstrando a consolidação do canal digital como principal instrumento de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal.

3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações foram classificadas nas seguintes categorias:

Denúncias: 592

Reclamações: 190

Solicitações: 177

Elogios: 32

Sugestões: 11

Verifica-se predominância de denúncias, representando aproximadamente 59% do total de registros no exercício.

4. TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Do total de 1.002 manifestações registradas no exercício de 2025:

Respondidas: 1.002

Pendentes: 0

Todas as manifestações foram devidamente analisadas e respondidas dentro do fluxo administrativo estabelecido, não havendo pendências ao final do exercício.

5. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Quanto à avaliação registrada no sistema:

Não avaliadas pelo usuário: 982

Péssimo: 6

Ruim: 3

Muito Bom: 11

Ressalta-se que a maior parte dos usuários não registrou avaliação formal após o encerramento da manifestação.

6. SETORES MAIS DEMANDADOS

Os setores com maior volume de manifestações no exercício de 2025 foram:

Secretaria de Meio Ambiente: 356

Secretaria de Obras e Urbanismo: 135

Secretaria de Saúde: 130

Iluminação Pública: 75

Secretaria de Educação: 63

Secretaria Municipal de Cidadania e Inclusão Social: 61

Os dados evidenciam que as áreas relacionadas à infraestrutura urbana, meio ambiente e saúde concentraram o maior número de demandas da população.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório consolida as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município no exercício de 2025, reafirmando seu papel como instrumento de controle social, participação cidadã e aprimoramento da gestão pública.

A publicação deste relatório atende às disposições legais de transparência ativa e publicidade dos atos administrativos, garantindo à sociedade o acesso às informações relativas ao desempenho do canal de ouvidoria e às principais demandas apresentadas pela população.

Daniel Ap. Feil de Oliveira

Ouvidor Geral do Município

Decreto n. 9.248, de 26 de agosto de 2.022