

C.I. OGM/PMPP nº 024/2026

Ponta Porã/MS, 25 de maio de 2026.

**De: Ouvidoria Geral do Município** – Daniel A. Feil de Oliveira

**Para: Secretaria Municipal de Governo e Comunicação**

**Assunto: RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

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), à Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), à Lei Complementar Municipal nº 226, de 29 de julho de 2022, ao Decreto Municipal nº 10.743, de 18 de maio de 2026, 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.

O presente relatório atende às diretrizes de transparência ativa, controle social, participação cidadã e prestação de contas da Administração Pública Municipal, apresentando indicadores estatísticos, dados gerenciais e informações relacionadas ao tratamento das manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos municipais.

## **1. QUANTITATIVO GERAL DE MANIFESTAÇÕES**

No período de janeiro a maio de 2026, foram registradas 507 (quinhentas e sete) manifestações junto à Ouvidoria Geral do Município, conforme dados extraídos do Sistema LX-Ouv v.1.4 – Sistema de Ouvidoria.

### **Distribuição mensal**

<b>Mês</b>	<b>Quantidade</b>
Janeiro	123
Fevereiro	122
Março	115
Abril	89

Maio 58

Observa-se maior volume de manifestações no primeiro trimestre do exercício, especialmente relacionadas às áreas de meio ambiente, infraestrutura urbana e saúde pública.

## 2. FORMA DE REGISTRO

As manifestações foram registradas pelos seguintes meios:

<b>Canal de Atendimento</b>	<b>Quantidade</b>
Sistema eletrônico	488
Atendimento presencial	8
Telefone	6
E-mail	3
Outros meios	2

Observa-se que aproximadamente 96% das manifestações foram registradas por meio do sistema eletrônico oficial, demonstrando a consolidação dos canais digitais como principal instrumento de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal.

O Decreto Municipal nº 10.743/2026 estabelece que a Ouvidoria poderá receber manifestações por formulário eletrônico, e-mail institucional, atendimento presencial, telefone institucional, correspondência, protocolo administrativo e outros canais oficiais definidos pelo Município.

## 3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações foram classificadas nas seguintes categorias:

<b>Tipo de Manifestação</b>	<b>Quantidade</b>
Denúncias	245
Reclamações	157
Solicitações	87
Elogios	9
Sugestões	7

Simplifique 2

Verifica-se predominância de denúncias e reclamações, representando aproximadamente 79% das manifestações registradas no período analisado. O relatório também registra manifestações classificadas como “Simplifique”, modalidade voltada à simplificação administrativa e melhoria dos serviços públicos municipais.

#### 4. TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Do total de 507 manifestações registradas no período analisado:

<b>Situação</b>	<b>Quantidade</b>
Respondidas	505
Pendentes	2

As manifestações foram devidamente analisadas, tratadas e respondidas dentro do fluxo administrativo estabelecido pela Ouvidoria Municipal, permanecendo apenas duas manifestações pendentes até a data de emissão do relatório.

O fluxo de tratamento das manifestações compreende:

1. Recebimento da manifestação;
2. Registro no sistema;
3. Classificação;
4. Análise preliminar;
5. Encaminhamento interno;
6. Resposta do órgão demandado;
7. Consolidação da resposta;
8. Ciência ao usuário;
9. Encerramento da manifestação.

#### 5. AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Quanto à avaliação registrada no sistema:

---

<b>Avaliação</b>	<b>Quantidade</b>
------------------	-------------------

Não Respondido	496
----------------	-----

Péssimo	2
---------	---

Ruim	2
------	---

Bom	1
-----	---

Muito Bom	6
-----------	---

Ressalta-se que a maior parte dos usuários não registrou avaliação formal após o encerramento da manifestação. Entre as avaliações registradas, predominam avaliações positivas do atendimento prestado pela Ouvidoria Municipal.

## **6. SETORES MAIS DEMANDADOS**

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

<b>Secretaria/Órgão</b>	<b>Quantidade</b>
Secretaria de Meio Ambiente	156
Secretaria de Obras e Urbanismo	76
Secretaria de Saúde	60
Iluminação Pública	40
Serviço de Inspeção Zoossanitária / Controle de Zoonoses	35
Secretaria de Educação	25
Agência de Trânsito (AGETTRAN)	17
Prefeitura Municipal	13
Vigilância Sanitária	10

Os dados evidenciam que as áreas relacionadas à limpeza urbana, infraestrutura pública, saúde, iluminação e fiscalização ambiental concentraram o maior número de demandas da população.

## **7. CONTROLE DE PRAZOS**

A Ouvidoria Geral do Município realiza monitoramento contínuo dos prazos de resposta,

observando as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017 e do Decreto Municipal nº 10.743/2026.

Nos termos do regulamento municipal, a resposta conclusiva ao usuário deverá ser encaminhada no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, mediante justificativa formal.

O acompanhamento dos prazos ocorre por meio do sistema eletrônico e controles internos administrativos, garantindo rastreabilidade e eficiência no tratamento das manifestações.

## **8. PROTEÇÃO DE DADOS E SIGILO**

O tratamento das manifestações observa as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018), especialmente quanto à preservação da identidade do manifestante, restrição de acesso às informações protegidas e proteção de dados pessoais sensíveis.

As informações recebidas pela Ouvidoria são tratadas com observância aos princípios da finalidade, necessidade, segurança, transparência e proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

## **9. RECOMENDAÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Com base nas manifestações recebidas durante o período analisado de 2026, identificam-se oportunidades de melhoria relacionadas:

- à limpeza urbana;
- à manutenção da infraestrutura pública;
- à iluminação pública;
- ao atendimento nas unidades de saúde;
- à fiscalização ambiental;
- à ampliação da transparência ativa;
- ao fortalecimento dos canais digitais de atendimento.

Os dados produzidos pela Ouvidoria poderão subsidiar ações de planejamento, controle interno, simplificação administrativa, inovação pública e melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

## **10. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente relatório consolida as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município

no período de janeiro a maio de 2026, reafirmando seu papel como instrumento de controle social, participação cidadã, transparência pública e aprimoramento da gestão municipal.

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 da Ouvidoria Municipal e às principais demandas apresentadas pela população.

O elevado índice de resolutividade das manifestações demonstra o comprometimento institucional da Administração Pública Municipal com a eficiência administrativa, a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da participação social.

Atenciosamente,

**Daniel Ap. Feil de Oliveira**  
*Ouvidor Geral do Município*  
*Decreto n. 9.248, de 26 de agosto de 2.022*