



**RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE 2025 DE GESTÃO**  
**OUVIDORIA GERAL E E-SIC DO MUNICÍPIO DE BATAGUASSU/MS**

Bataguassu/MS, 05 de junho de 2025

A Sra.

Ilmo. Sra. Alled Carolayne Reis Araújo  
Controladora Interna

C/c

Ilmo. Sra. Wanderleia Caravina  
Prefeita Municipal

Rosimeire Curvelo Angelo Duarte  
Secretária Municipal de Adm. e Finanças  
DECRETO nº 002/2025  
10/06/25

Alled Carolayne Reis Araújo  
Controladora Geral  
Decreto nº 014/2025  
10/06/2025

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município, apresenta os resultados do 1º Trimestre de 2025, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017 e sua Regulamentação através do Decreto nº 018/2025 de 07 de janeiro de 2025. As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da OGM são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

## 1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal de Bataguassu possui as seguintes formas de comunicação: via ligação telefônica, com o número: (67) 4042-5860, o e-mail: [ouvidoria@bataguassu.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@bataguassu.ms.gov.br). Também é disposto no sitio eletrônico da prefeitura municipal de Bataguassu <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/ouvidoria-geral/> link da Ouvidoria. Outra forma de comunicação é pessoalmente, onde o cidadão pode registrar sua manifestação na sala da Ouvidoria Municipal instalada em local de fácil acesso, onde a população poderá realizar consultas, reclamações, elogios, denúncias ou solicitar informações (o Serviço de Informação ao Cidadão é realizado pela Ouvidoria).

Recebido  
12/06/25  
Wanderleia



A Ouvidoria recebe, trata e encaminha todas as manifestações que estejam relacionadas à atuação da Prefeitura com isenção e imparcialidade, e posteriormente informa aos cidadãos os resultados das demandas encaminhadas.

## 2. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

O Município disponibilizou o novo Sistema Eletrônico da Ouvidoria e do e-Sic para os Cidadãos em 05/02/2025, a Ouvidoria foi regulamentada conforme determina a Lei Federal nº 13.460/2017, por meio do Decreto nº 018/2025 de 07 de janeiro de 2025.

## 3. PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A ouvidoria recebe, analisa e encaminhar as manifestações diretamente a Prefeita Municipal ou às Secretarias e demais unidades de gestão pública para que possam ser apreciadas e tomadas às providências necessárias, se assim entenderem, no intuito de promover a transparência e a lisura no processo manifestado pelo cidadão, visando à eficiência e a eficácia do processo. Depois de a mensagem ser examinada e respondida, a ouvidoria comunica o parecer ao manifestante, funcionando como um canal mais humano de interlocução com o público.

Todas as demandas, sejam presenciais ou por meio de ligação telefônica, Sistema ou através do E-mail são cadastradas por esta Ouvidoria no site da Prefeitura Municipal, tendo como objetivo acompanhar o quantitativo de demandas, gerar número de protocolo e armazená-las eletronicamente, tanto a manifestação, quanto a resposta apresentada.

## 4. MENIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 1º TRIMESTRE DE 2025



1. **Manifestação:** Sugestão  
**Protocolo:** 16851  
**Setor:** Assistência Social (SEMAS)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 05/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 06/02/2025  
**Conclusão:** 10/02/2025
2. **Manifestação:** Reclamação  
**Protocolo:** 16867  
**Setor:** Administração e Finanças  
**Protestador:** Registrado  
**Recebido:** 05/02/2025  
**Conclusão:** 05/02/2025
3. **Manifestação:** Denúncia  
**Protocolo:** 16969  
**Setor:** Saúde (SEMSA)  
**Protestador:** Registrado  
**Recebido:** 06/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 07/02/2025  
**Conclusão:** 26/02/2025
4. **Manifestação:** Sugestão  
**Protocolo:** 17976  
**Setor:** Comunicação Social  
**Protestador:** Registrado  
**Recebido:** 09/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 10/02/2025  
**Conclusão:** 10/02/2025
5. **Manifestação:** Reclamação  
**Protocolo:** 18061  
**Setor:** Assistência Social (SEMAS)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 10/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 10/02/2025  
**Conclusão:** 12/02/2025
6. **Manifestação:** Reclamação  
**Protocolo:** 18189  
**Setor:** Consultas  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 10/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 11/02/2025  
**Conclusão:** 12/02/2025
7. **Manifestação:** Reclamação  
**Protocolo:** 18249  
**Setor:** Administração e Finanças  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 11/02/2025  
**Conclusão:** 12/02/2025
8. **Manifestação:** Solicitação  
**Protocolo:** 18250  
**Setor:** Iluminação Pública  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 11/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 12/02/2025  
**Conclusão:** 13/02/2025
9. **Manifestação:** Sugestão  
**Protocolo:** 18251  
**Setor:** Infraestrutura (SEINFRA)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 11/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 12/02/2025  
**Conclusão:** 13/02/2025
10. **Manifestação:** Comunicação  
**Protocolo:** 18252  
**Setor:** Infraestrutura (SEINFRA)  
**Protestador:** Registrado  
**Recebido:** 12/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 12/02/2025  
**Conclusão:** 12/02/2025
11. **Manifestação:** Elogio  
**Protocolo:** 18253  
**Setor:** Prefeita  
**Protestador:** Registrado  
**Recebido:** 12/02/2025  
**Conclusão:** 12/02/2025
12. **Manifestação:** Reclamação  
**Protocolo:** 18256  
**Setor:** Iluminação Pública  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 12/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 12/02/2025  
**Conclusão:** 14/02/2025
13. **Manifestação:** Elogio  
**Protocolo:** 18268  
**Setor:** Festas  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 12/02/2025  
**Conclusão:** 14/02/2025
14. **Manifestação:** Reclamação  
**Protocolo:** 18273  
**Setor:** Esporte e Lazer (SEMEL)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 12/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 12/02/2025  
**Conclusão:** 14/02/2025
15. **Manifestação:** Reclamação  
**Protocolo:** 18281  
**Setor:** Agricultura e Meio Ambiente  
**Protestador:** Registrado  
**Recebido:** 12/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 12/02/2025  
**Conclusão:** 13/02/2025
16. **Manifestação:** Reclamação  
**Protocolo:** 18289  
**Setor:** Esporte e Lazer (SEMEL)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 12/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 12/02/2025  
**Conclusão:** 14/02/2025
17. **Manifestação:** Reclamação  
**Protocolo:** 18297  
**Setor:** Esporte e Lazer (SEMEL)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 12/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 12/02/2025  
**Conclusão:** 14/02/2025
18. **Manifestação:** Comunicação  
**Protocolo:** 18312  
**Setor:** Infraestrutura (SEINFRA)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 14/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 14/02/2025  
**Conclusão:** 17/02/2025





19. **Manifestação:** Sugestão  
**Protocolo:** 18313  
**Setor:** Pedidos ao Prefeitos  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 14/02/2025  
**Conclusão:** 17/02/2025
20. **Manifestação:** Denúncia  
**Protocolo:** 18316  
**Setor:** Agricultura e Meio Ambiente (SEMAMA)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 14/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 17/02/2025  
**Conclusão:** 17/02/2025
21. **Manifestação:** Elogio  
**Protocolo:** 18318  
**Setor:** Consultas  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 15/02/2025  
**Conclusão:** 17/02/2025
22. **Manifestação:** Sugestão  
**Protocolo:** 18319  
**Setor:** Saúde (SEMSA)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 15/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 17/02/2025  
**Conclusão:** 17/02/2025
23. **Manifestação:** Sugestão  
**Protocolo:** 18320  
**Setor:** Festas  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 15/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 07/03/2025  
**Conclusão:** 07/03/2025
24. **Manifestação:** Denúncia  
**Protocolo:** 18322  
**Setor:** Infraestrutura (SEINFRA)  
**Protestador:** Registrado  
**Recebido:** 16/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 17/02/2025  
**Conclusão:** 17/02/2025
25. **Manifestação:** Sugestão  
**Protocolo:** 18336  
**Setor:** Esporte e Lazer (SEMEL)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 17/02/2025  
**Conclusão:** 18/02/2025
26. **Manifestação:** Sugestão  
**Protocolo:** 18338  
**Setor:** CEI'S/Creches  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 17/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 25/02/2025  
**Conclusão:** 26/02/2025
27. **Manifestação:** Comunicação  
**Protocolo:** 18344  
**Setor:** Agentes de Trânsito/Multas/Veículos  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 18/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 18/02/2025  
**Conclusão:** 19/02/2025
28. **Manifestação:** Comunicação  
**Protocolo:** 18345  
**Setor:** Infraestrutura (SEINFRA)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 18/02/2025  
**Conclusão:** 19/02/2025
29. **Manifestação:** Sugestão  
**Protocolo:** 18363  
**Setor:** Infraestrutura (SEINFRA)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 21/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 21/02/2025  
**Conclusão:** 24/02/2025
30. **Manifestação:** Denúncia  
**Protocolo:** 18485  
**Setor:** Pedidos ao Prefeitos  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 26/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 27/02/2025  
**Conclusão:** 28/02/2025
31. **Manifestação:** Denúncia  
**Protocolo:** 18496  
**Setor:** Informações ao Prefeito  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 27/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 27/02/2025  
**Conclusão:** 28/02/2025
32. **Manifestação:** Reclamação  
**Protocolo:** 18498  
**Setor:** Infraestrutura (SEINFRA)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 27/02/2025
33. **Manifestação:** Reclamação  
**Protocolo:** 18499  
**Setor:** Infraestrutura (SEINFRA)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 28/02/2025  
**Encaminhamento Setor:** 28/02/2025  
**Conclusão:** 28/02/2025
34. **Manifestação:** Reclamação  
**Protocolo:** 18500  
**Setor:** Iluminação Pública  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 28/02/2025  
**Conclusão:** 28/02/2025
35. **Manifestação:** Denúncia  
**Protocolo:** 18508  
**Setor:** Infraestrutura (SEINFRA)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 28/02/2025  
**Conclusão:** 03/03/2025
36. **Manifestação:** Denúncia  
**Protocolo:** 18511  
**Setor:** Prefeita  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 28/02/2025  
**Conclusão:** 03/03/2025
37. **Manifestação:** Solicitação  
**Protocolo:** 21727  
**Setor:** Pedidos ao Prefeitos  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 03/03/2025  
**Conclusão:** 07/03/2025
38. **Manifestação:** Solicitação  
**Protocolo:** 21728  
**Setor:** Pedidos ao Prefeitos  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 03/03/2025  
**Conclusão:** 07/03/2025
39. **Manifestação:** Solicitação  
**Protocolo:** 21729  
**Setor:** (SEMAM)  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 04/03/2025  
**Encaminhamento Setor:** 07/03/2025



Conclusão: 07/03/2025	Recebido: 15/03/2025 Conclusão: 17/03/2025	Recebido: 26/03/2025 Encaminhamento Setor: 01/04/2025 Conclusão: 01/04/2025
40. <b>Manifestação:</b> Denúncia Protocolo: 21751 Setor: Prefeitura Protestador: Anônimo Recebido: 06/03/2025 Conclusão: 07/03/2025	47. <b>Manifestação:</b> Reclamação Protocolo: 21800 Setor: Pedidos ao Prefeitos Protestador: Anônimo Recebido: 17/03/2025 Conclusão: 17/03/2025	54. <b>Manifestação:</b> Denúncia Protocolo: 21870 Setor: Alunos/Laudados ou não Protestador: Anônimo Recebido: 27/03/2025
41. <b>Manifestação:</b> Reclamação Protocolo: 21769 Setor: Educação e Cultura (SEMEC) Protestador: Anônimo Recebido: 07/03/2025 Encaminhamento Setor: 07/03/2025 Conclusão: 10/03/2025	48. <b>Manifestação:</b> Denúncia Protocolo: 21801 Setor: Espaços Públicos Protestador: Anônimo Recebido: 17/03/2025 Encaminhamento Setor: 17/03/2025 Conclusão: 17/03/2025	Encaminhamento Setor: 27/03/2025 Conclusão: 28/03/2025
42. <b>Manifestação:</b> Solicitação Protocolo: 21774 Setor: Iluminação Pública Protestador: Anônimo Recebido: 11/03/2025 Encaminhamento Setor: 12/03/2025 Conclusão: 13/03/2025	49. <b>Manifestação:</b> Reclamação Protocolo: 21823 Setor: Educação e Cultura (SEMEC) Protestador: Anônimo Recebido: 18/03/2025 Encaminhamento Setor: 19/03/2025 Conclusão: 19/03/2025	55. <b>Manifestação:</b> Reclamação Protocolo: 21862 Setor: (SAC) Protestador: Anônimo Recebido: 26/03/2025 Encaminhamento Setor: 01/04/2025 Conclusão: 01/04/2025
43. <b>Manifestação:</b> Reclamação Protocolo: 21776 Setor: Infraestrutura (SEINFRA) Protestador: Anônimo Recebido: 11/03/2025 Encaminhamento Setor: 12/03/2025 Conclusão: 13/03/2025	50. <b>Manifestação:</b> Solicitação Protocolo: 21834 Setor: Pedidos ao Prefeitos Protestador: Anônimo Recebido: 20/03/2025 Encaminhamento Setor: 20/03/2025 Conclusão: 20/03/2025	56. <b>Manifestação:</b> Denúncia Protocolo: 21870 Setor: Alunos/Laudados ou não Protestador: Anônimo Recebido: 27/03/2025 Encaminhamento Setor: 27/03/2025 Conclusão: 28/03/2025
44. <b>Manifestação:</b> Reclamação Protocolo: 21790 Setor: Pedidos ao Prefeitos Protestador: Anônimo Recebido: 13/03/2025 Conclusão: 14/03/2025	51. <b>Manifestação:</b> Reclamação Protocolo: 21840 Setor: (SAC) Protestador: Anônimo Recebido: 20/03/2025 Conclusão: 20/03/2025	57. <b>Manifestação:</b> Denúncia Protocolo: 21871 Setor: Educação e Cultura (SEMEC) Protestador: Anônimo Recebido: 27/03/2025 Encaminhamento Setor: 27/03/2025 Conclusão: 28/03/2025
45. <b>Manifestação:</b> Denúncia Protocolo: 21795 Setor: Administração e Finanças (SEMAF) Protestador: Anônimo Recebido: 14/03/2025 Conclusão: 14/03/2025	52. <b>Manifestação:</b> Reclamação Protocolo: 21858 Setor: Atendimento Odontológico Protestador: Anônimo Recebido: 26/03/2025 Conclusão: 26/03/2025	58. <b>Manifestação:</b> Denúncia Protocolo: 21879 Setor: Administração e Finanças Protestador: Anônimo Recebido: 27/03/2025 Encaminhamento Setor: 27/03/2025 Conclusão: 28/03/2025
46. <b>Manifestação:</b> Reclamação Protocolo: 21799 Setor: Pedidos ao Prefeitos Protestador: Anônimo	53. <b>Manifestação:</b> Reclamação Protocolo: 21862 Setor: (SAC) Protestador: Anônimo	59. <b>Manifestação:</b> Elogio Protocolo: 21912 Setor: Administração e Finanças Protestador: Registrado Recebido: 27/03/2025 Encaminhamento Setor: 27/03/2025 Conclusão: 28/03/2025





60. **Manifestação:** Denúncia  
**Protocolo:** 21930  
**Setor:** CEI'S/Creches  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 27/03/2025  
**Encaminhamento Setor:** 28/03/2025  
**Conclusão:** 28/03/2025

61. **Manifestação:** Denúncia  
**Protocolo:** 21930  
**Setor:** CEI'S/Creches  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 27/03/2025  
**Encaminhamento Setor:** 28/03/2025  
**Conclusão:** 28/03/2025

62. **Manifestação:** Denúncia  
**Protocolo:** 21931  
**Setor:** CEI'S/Creches  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 27/03/2025  
**Encaminhamento Setor:** 28/03/2025  
**Conclusão:** 28/03/2025

63. **Manifestação:** Denúncia  
**Protocolo:** 21932  
**Setor:** Administração e Finanças  
**Protestador:** Anônimo  
**Recebido:** 27/03/2025  
**Encaminhamento Setor:** 28/03/2025  
**Conclusão:** 28/03/2025

## 5. DOS PROTOCOLOS RECEBIDOS NO E-SIC NO 1 TRIMESTRE 2025

1. **Protocolo:** 18062  
**Setor:** SEMAF  
**Motivo:** Dúvidas Junta Militar  
**Recebido:** 10/02/2025  
**Procedimento:** Encaminhar SEMAF  
**Conclusão:** 10/02/2025

2. **Protocolo:** 21730  
**Setor:** Agricultura e Meio Ambiente  
**Recebido:** 04/03/2025  
**Conclusão:** 09/04/25

3. **Protocolo:** 21780  
**Setor:** Exames  
**Recebido:** 12/03/2025  
**Recebido:** 26/03/2025  
**Conclusão:** 08/04/2025

4. **Protocolo:** 21905  
**Setor:** SEMAF  
**Recebido:** 27/03/2025  
**Conclusão:** 27/03/2025

5. **Protocolo:** 21822  
**Setor:** Exames (SEMSA)  
**Recebido:** 18/03/2025  
**Conclusão:** 19/03/2025

6. **Protocolo:** 21835  
**Setor:** Pedidos ao Prefeitos  
**Recebido:** 20/03/2025  
**Conclusão:** 09/04/2025

7. **Protocolo:** 21844  
**Setor:** Educação e Cultura  
**Recebido:** 21/03/2025  
**Conclusão:** 24/03/2025

8. **Protocolo:** 21846  
**Setor:** SEMAF  
**Recebido:** 21/03/2025  
**Conclusão:** 24/03/2025

9. **Protocolo:** 21848  
**Setor:** SEMAF  
**Recebido:** 21/03/2025  
**Conclusão:** 26/03/2025

10. **Protocolo:** 21856  
**Setor:** SEMAF  
**Recebido:** 25/03/2025  
**Conclusão:** 26/03/2025

11. **Protocolo:** 21869  
**Setor:** SAC  
**Recebido:** 26/03/2025  
**Conclusão:** 08/04/2025

12. **Protocolo:** 21905  
**Setor:** SEMAF  
**Recebido:** 27/03/2025  
**Conclusão:** 27/03/2025



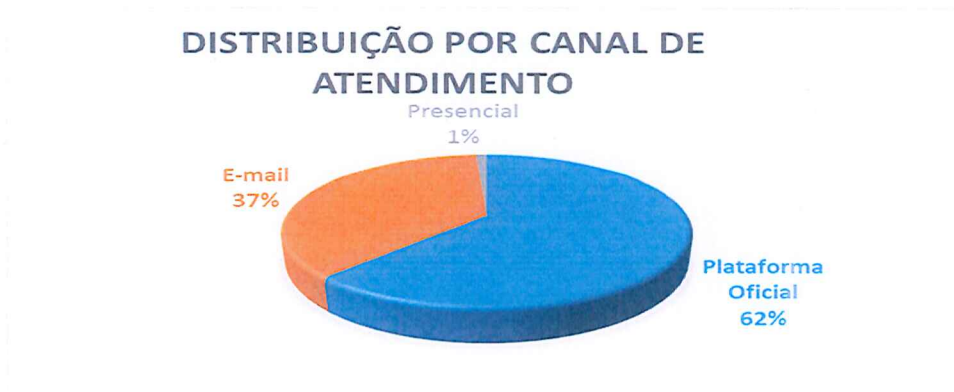


## 6. QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2025

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) registrou um total de **98 manifestações**. Desse total:

- **61 manifestações (62%)** foram recebidas por meio do **sistema oficial**, acessível pelo link: <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/ouvidoria-geral/>;
- **36 manifestações (37%)** foram encaminhadas via **e-mail** para o endereço eletrônico [ouvidoria@bataguassu.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@bataguassu.ms.gov.br);
- **1 manifestação (1%)** foi registrada de forma **presencial**.

Verifica-se, portanto, que o **canal oficial da Ouvidoria (Plataforma Oficial)** foi o meio mais utilizado pela população, concentrando a maioria das manifestações no período. Isso evidencia a eficácia e a ampla aceitação da plataforma digital por parte dos cidadãos.

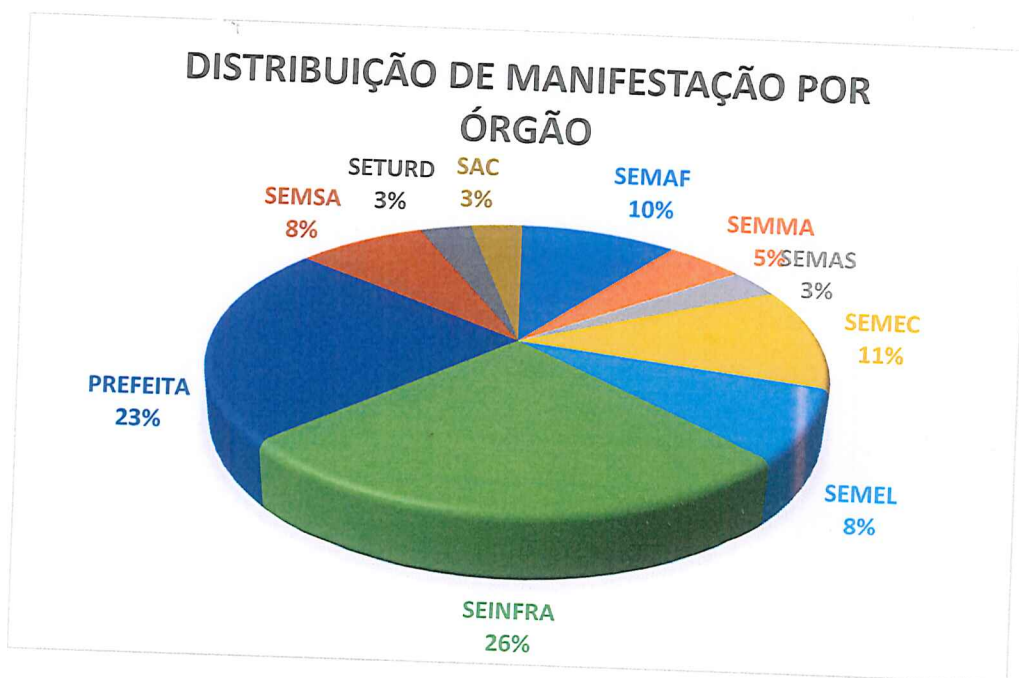


## 7. DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO POR ÓRGÃO DE ATENDIMENTO.

Quanto aos órgãos acionados, a maior parte das demandas foram da Secretaria Municipal de Infraestrutura, seguida pela solicitações feitas a Prefeita.



Órgão	Total	%
SEMAF	6	10%
SEMMA	3	5%
SEMAS	2	3%
SEMEC	7	11%
SEMEL	5	8%
SEINFRA	16	26%
PREFEITA	14	23%
SEMSA	5	8%
SETURD	2	3%
SAC	2	3%
Total Geral	62	100%



Quanto aos motivos e pontos recorrentes, as manifestações apresentadas trataram-se de insatisfação quanto a limpeza urbana, iluminação Pública, entre outras situações a parte de infraestrutura, consulta referente a previsão de realização de concurso público municipal, quanto a terrenos sem a devida limpeza, consulta sobre como emitir alvará de funcionamento, emissão de guia de IPTU, como se cadastram no bolsa família, dentre várias outras.

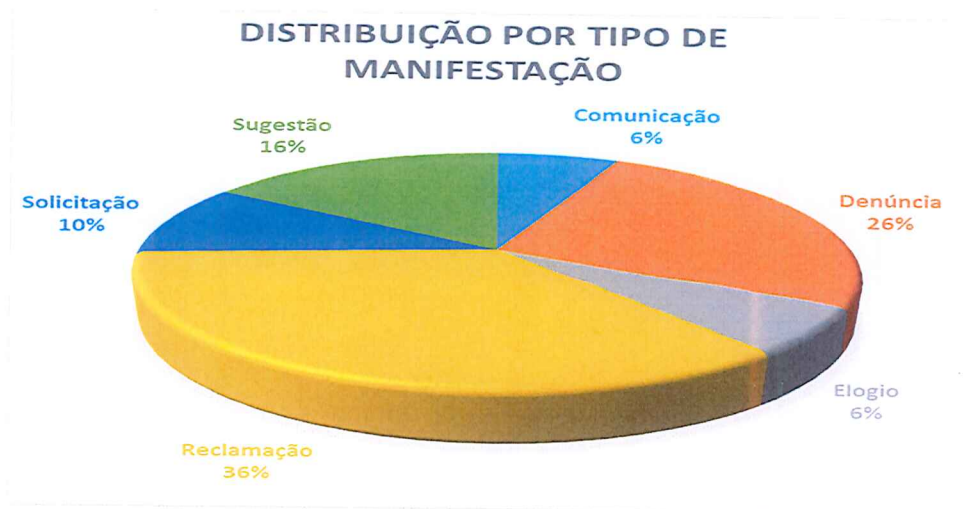


## 8. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO NO 1º TRIMESTRE DE 2025

### 1. Reclamações (36%) — Maioria Absoluta

- Com 22 manifestações, as reclamações representam mais de **1 em cada 3 registros**.
- Isso sugere **insatisfação significativa dos usuários/cidadãos/clientes** em relação a algum aspecto dos serviços, atendimentos ou processos da instituição.

Tipo	Distribuição por tipo de manifestação	%
Comunicação	4	6%
Denúncia	16	26%
Elogio	4	6%
Reclamação	22	36%
Solicitação	6	10%
Sugestão	10	16%
Total Geral	62	100%



É um  **sinal de alerta**  que exige investigação das causas (por exemplo: atendimento precário, falhas em serviços, atrasos etc.).

### 2. Denúncias (26%) — Volume Relevante



O segundo tipo mais frequente, com 16 ocorrências.

Indica **possíveis irregularidades, má conduta ou situações críticas**. O alto percentual evidencia a necessidade de **fortalecer canais de escuta ativa e proteção ao denunciante**, bem como mecanismos de apuração e resposta.

### 3. Sugestões (16%) — Participação Proativa

Com 10 manifestações, mostra que uma parte relevante do público **deseja contribuir com melhorias**. Representa um público engajado que deve ser ouvido com atenção.

Essas manifestações podem gerar **inovações, correções e avanços**, se bem aproveitadas.

### 4. Solicitações (10%) — Demanda por Serviços

Apontam **necessidades objetivas e específicas** (como pedidos de informação, documentos, serviços, etc.).

Embora em menor número, ainda têm **importância estratégica**, pois muitas vezes refletem **necessidades não atendidas diretamente pelos canais usuais**.

### 5. Comunicação (6%) e Elogios (6%) — Baixo Reconhecimento Positivo

A baixa incidência de elogios pode indicar: Pouca valorização do que está funcionando bem ou Falta de estímulo para registrar feedbacks positivos.

As “comunicações” podem ser registros neutros ou informativos, o que sugere que a plataforma também serve para **troca de informações sem viés emocional ou crítico**.



---

## Recomendações Estratégicas por Tipo de Manifestação

### 1. Reclamações (36%) — Prioridade Alta

**Objetivo:** Reduzir a insatisfação e melhorar processos.

**Ações recomendadas:**

- Realizar um diagnóstico das principais causas de reclamações.
- Criar planos de ação para os setores mais citados.
- Estabelecer prazos e responsáveis para resolução de problemas.

### 2. Denúncias (26%) — Monitoramento Rigoroso

**Objetivo:** Promover integridade e segurança institucional.

**Ações recomendadas:**

- Fortalecer os canais de denúncia com garantia de anonimato e segurança.
- Divulgar de forma clara os procedimentos de apuração.
- Registrar e acompanhar os desdobramentos até a conclusão.

### 3. Sugestões (16%) — Engajamento Cidadão

**Objetivo:** Valorizar a participação e promover melhorias contínuas.

**Ações recomendadas:**

- Criar um espaço institucional para acolher e discutir sugestões recebidas.
- Reconhecer e valorizar contribuições úteis.
- Estimular mais participação por meio de campanhas e relatórios de impacto, promoção dos canais da ouvidoria via redes sociais.

### 4. Solicitações (10%) — Resposta Ágil

**Objetivo:** Atender demandas específicas de forma eficiente.

**Ações recomendadas:**

- Revisar o tempo médio de atendimento às solicitações.
- Automatizar ou padronizar respostas frequentes.
- Melhorar o acesso às informações e serviços para evitar demandas repetitivas.



## 5. Comunicação (6%) e Elogios (6%) — Reputação e Transparência

**Objetivo:** Valorizar o que está funcionando bem e incentivar o reconhecimento positivo.

**Ações recomendadas:**

- Estimular o envio de elogios e feedbacks positivos (ex: campanhas de valorização).
- Divulgar boas práticas internas e ações bem avaliadas.

## 9. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO NO 1º TRIMESTRE DE 2025

Tipo de Protestador	Distribuição por tipo de Protestador	%
Anônimo	54	87
Registrado	8	13
Total Geral	62	100



### 1. Alto índice de manifestações anônimas (87%)

A ampla maioria dos protestos foi feita por pessoas que **optaram por não se identificar**. Isso pode indicar, **Desconfiança** na confidencialidade e proteção dos dados pessoais; **Medo de retaliações**, especialmente em contextos de denúncia ou reclamação; Percepção de que o anonimato é mais eficaz ou seguro.

**Implicações:**



- Pode dificultar o acompanhamento e a resposta personalizada.
- Indica necessidade de reforçar a comunicação institucional sobre proteção de dados e canais seguros.

## 2. Baixo índice de protestadores registrados (13%)

Poucos usuários optam por se identificar, o que limita a possibilidade de:

**Dar retorno direto sobre a resolução do problema;**

**Criar histórico de manifestações;**

**Engajar os participantes em melhorias contínuas.**

### Recomendações Estratégicas

1. Reforçar o sigilo e a segurança dos canais de manifestação registrados, para aumentar a confiança.
2. Garantir proteção contra retaliações, principalmente em manifestações sensíveis como denúncias e reclamações.
3. Divulgar os benefícios do registro, como recebimento de retorno, acompanhamento da manifestação e participação em melhorias.
4. Oferecer opção híbrida (semi-identificada) com pseudônimos ou contato indireto, para transição entre anonimato total e registro pleno.

### 10. DISTRIBUIÇÃO POR SITUAÇÃO NO 1º TRIMESTRE DE 2025

Tipo de Situação	Distribuição por tipo de Situação	%
Aguardando	0	0
Concluído	62	100
Total Geral	62	100



**1. 100% das manifestações concluídas**

Todas as 62 manifestações recebidas no período foram **resolvidas ou encerradas**. Isso demonstra **eficiência operacional e comprometimento com a resposta às demandas dos cidadãos**, evita acúmulo de pendências, o que é fundamental para manter a confiança no sistema de atendimento.

**2. Indicador positivo de desempenho**

Uma taxa de conclusão de 100% no trimestre é um **indicador-chave de excelência na gestão**. Reforça que o processo de recebimento, análise e resposta está **funcionando de forma ágil e eficaz**.

Ademais, pode ser usado como **referência em relatórios de transparência, prestação de contas ou auditorias internas**.

**Recomendações Estratégicas**

- 1. Manter os padrões atuais de resolução e evitar retrocessos no desempenho.**
- 2. Analisar periodicamente os casos resolvidos para identificar padrões, oportunidades**



de melhoria ou necessidade de revisão de processos.

3. **Divulgar** esses resultados positivos, promovendo a imagem institucional de responsabilidade e eficiência.

## 11. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO – SIC

A Ouvidoria Municipal Geral é a unidade da Prefeitura de Bataguassu que recebe os pedidos oriundos Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com base na Lei n.º 12.527/2011, presencialmente, na sala da Ouvidoria, ou através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Por meio do canal do SIC, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar solicitação de informação para a Prefeitura, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente. O sistema encontra-se disponível tanto no portal eletrônico da Prefeitura e no Portal da Transparência.

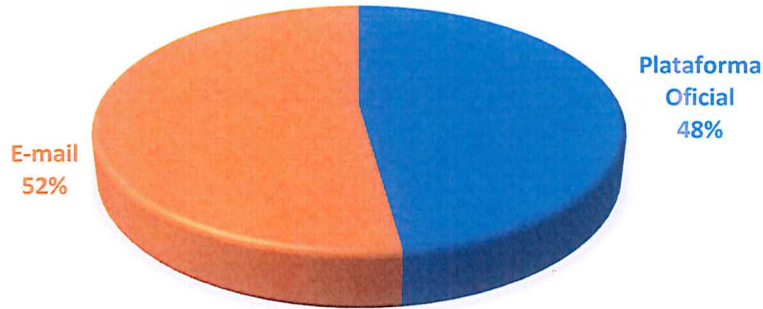
## 12. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS NO 1º TRIMESTRE DE 2025

No que se refere ao **Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)**, foram contabilizadas **23 manifestações** no mesmo período. Dessas:

- **11 manifestações** (47,8%) foram registradas diretamente na **plataforma oficial**, disponível no link: <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/e-sic-informacoes-de-acesso/>;
- **12 manifestações** (52,2%) foram encaminhadas por **e-mail**, para o endereço [e-sic@bataguassu.ms.gov.br](mailto:e-sic@bataguassu.ms.gov.br).



### DISTRIBUIÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO

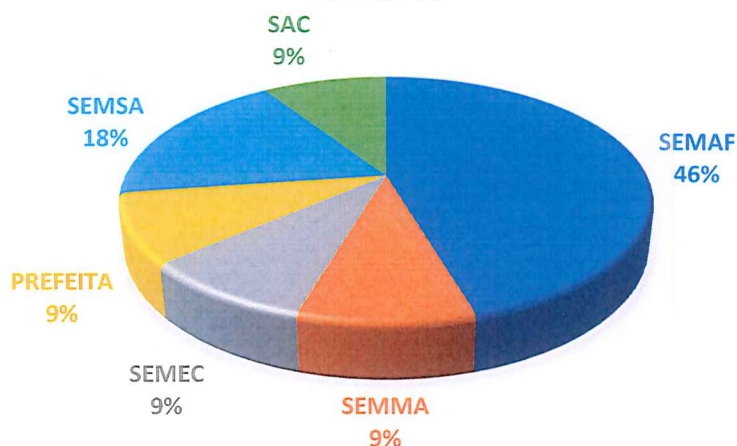


Assim, observa-se que, diferentemente da Ouvidoria, o e-mail foi o canal mais utilizado no âmbito do e-SIC, concentrando a maioria das solicitações realizadas no trimestre.

### 13. DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO E-SIC POR ÓRGÃO DE ATENDIMENTO.

Órgão	Distribuição de manifestação por Órgão	%
SEMAF	5	46%
SEMMA	1	9%
SEMEC	1	9%
PREFEITA	1	9%
SEMSA	2	18%
SAC	1	9%
Total Geral	11	100%

## DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO POR ÓRGÃO



### 1. Órgão com maior número de manifestações:

• **SEMAF** responde por quase **metade (46%)** de todas as manifestações registradas. Isso pode indicar:

- Alta demanda de serviços sob responsabilidade do órgão;
- Possíveis falhas operacionais ou problemas recorrentes;
- Maior visibilidade pública ou sensibilidade da população às suas atividades.

### Outros órgãos com menor número de manifestações (9% cada)

• **SEMMA, SEMEC, PREFEITA e SAC** têm participação semelhante e reduzida no total de manifestações. Pode refletir:

- Menor demanda direta da população;
- Boa eficiência percebida;
- Menor conhecimento da população sobre como ou a quem recorrer.

SEMSA com 18%:

Como área de saúde, é comum ter alta demanda, então esse número pode ser considerado proporcional ou até baixo, dependendo do contexto local.

### Considerações Finais

A concentração de manifestações na SEMAF merece atenção e uma análise mais profunda.

O número total (11) é relativamente baixo, o que pode indicar:

Boa gestão geral;

Subnotificação ou barreiras de acesso aos canais de manifestação.

### 14. DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO E-SIC POR ÓRGÃO DE ATENDIMENTO.

Tipo de Situação	Distribuição por tipo de Situação	%
Aguardando	0	0
Concluído	11	100
Total Geral	11	100



**Conclusão de 100% das manifestações**



Todas as 11 manifestações registradas no sistema e-SIC foram **atendidas e concluídas**, refletindo um **índice de resolução de 100%**. Este resultado indica **eficiência na gestão das demandas de acesso à informação**, o que fortalece os princípios de **transparência pública e controle social**.

#### **Ausência de manifestações em aberto**

O fato de **não haver manifestações "Aguardando"** reforça a ideia de que o sistema está sendo **acompanhado regularmente**, com prazos cumpridos. Isso pode indicar um **compromisso institucional** com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e com a **resposta tempestiva ao cidadão**.

#### **Tamanho da amostra**

Embora o número total de manifestações seja **relativamente pequeno (11)**, o cumprimento integral de todas as solicitações demonstra **eficácia operacional** no período considerado.

#### **Considerações Finais**

1. O desempenho apresentado é positivo e demonstra maturidade no tratamento de solicitações via e-SIC.
2. Para consolidar esse padrão, é recomendável:
3. Manter rotinas de monitoramento dos prazos legais de resposta;
4. Aprimorar a comunicação com o solicitante, garantindo respostas claras e completas;
5. Divulgar os dados como forma de demonstrar o compromisso com a transparência e estimular o uso do canal por outros cidadãos.

#### **14.1. Solicitações recebidas atendidas e indeferidas**



Conforme mencionado, durante o 1º trimestre do exercício de 2025 a e-SIC recebeu o quantitativo de 11 (onze) solicitações de informação ao cidadão sendo que todas foram atendidas.

#### 14.2. Informações classificadas e desclassificadas

Abaixo apresentamos o rol das informações classificadas, em cada grau de sigilo e o rol das informações desclassificadas no âmbito do TCE-MS.

Resumo das informações Classificadas e Desclassificadas na Prefeitura de Bataguassu em 2025(01/01/2025 a 31/12/2025):

Grau de Sigilo	Classificadas	Desclassificadas	Total
Reservada	0	0	0
Secreta	0	0	0
Ultrassecretas	0	0	0
<b>Total</b>	0	0	0

Por oportuno, ressalta-se que no 1º trimestre do ano de 2025, não houve informações classificadas e desclassificadas.

#### 15. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações encaminhadas pela OGM foram respondidas e os servidores responsáveis efetivaram as suas funções legalmente estabelecidas.

Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso pelos setores responsáveis, são averiguadas para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação, sendo comprovados, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.



## 16. CONSIDERAÇÕES FINAIS


A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública.

As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

No 1º trimestre do ano de 2025, observou-se o empenho da Administração Pública Municipal em manter a qualidade na prestação dos serviços públicos. Como parte desse esforço, foi regulamentada a Ouvidoria Municipal por meio do **Decreto nº 018/2025, de 07 de janeiro de 2025**, com a nomeação de um servidor específico para o cargo de **Ouvidor**.

Além disso, o Município aderiu à plataforma do sistema de Ouvidoria, a qual permite solicitar melhorias relacionadas à interface, apresentação, relatórios disponíveis, gráficos, prazos de atendimento, entre outros aspectos. Essa iniciativa visa aprimorar a transparência, eficiência e a comunicação entre o cidadão e a gestão pública.

Assim, para o 2º Trimestre de 2025, a perspectiva é que a Ouvidoria Geral Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal.

  
**Marcelo Moraes de Oliveira**  
Ouvidor



Início (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/>) >

Estatística (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/>) >

E-SIC (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/esic/>) > Setor

# E-SIC / 11 Manifestos

Veja os resultados de desempenho e outras informações.





## SETORES

<b>Data Início:</b>	<input type="text" value="01/01/2025"/>	<b>Data Fim:</b>	<input type="text" value="31/03/2025"/>	<b>Filtrar</b>
---------------------	-----------------------------------------	------------------	-----------------------------------------	----------------

Nome	Contagem / Porcentagem
Administração e Finanças (SEMAF)	5
Agricultura e Meio Ambiente (SEMAM)	1
Educação e Cultura (SEMEC)	1
Prefeita	1

Nome	Contagem / Porcentagem
Saúde (SEMSA)	Baixar relatório

 Exportar para Excel  
Serviço de Atendimento ao Contribuinte (SAC)  
(<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/esic/setor/?export=esicsetores>)

 Imprimir Página



Início (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/>) >

Estatística (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/>) > Ouvidoria Geral

# Ouvidoria Geral / 62 Manifestos

Veja os resultados de desempenho e outras informações.

Data Início:

01/01/2023

Data Fim:

31/03/2025

Filtrar

## Tipo

Nome	Contagem / Porcentagem
Comunicação	4 (6.45%)
Denúncia	16 (25.81%)
Elogio	4 (6.45%)
Reclamação	22 (35.48%)
Solicitação	6 (9.68%)
Sugestão	10 (16.13%)

## Protestador

Nome	Contagem / Porcentagem
Anônimo	54 (87.10%)
Registrado	8 (12.90%)

# Situação

Nome	Contagem / Porcentagem
Aguardando	0 (0.00%)
Concluído	62 (100.00%)

# Setores

Nome	Contagem / Porcentagem
Administração e Finanças (SEMAF)	6 (9.68%)
Agricultura e Meio Ambiente (SEMAM)	3 (4.84%)
Assistência Social (SEMAS)	2 (3.23%)
Educação e Cultura (SEMEC)	7 (11.29%)
Esporte e Lazer (SEMEL)	5 (8.06%)
Infraestrutura (SEINFRA)	16 (25.81%)
Prefeita	14 (22.58%)
Saúde (SEMSA)	5 (8.06%)
Secretária de Turismo e Desenvolvimento Econômico (SETURD)	2 (3.23%)
Serviço de Atendimento ao Contribuinte (SAC)	2 (3.23%)

OK

[Baixar relatório](#)

 [Imprimir Página](#)



Início (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/>) >

Estatística (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/>) >

Ouvidoria Geral (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/ouvidoria-geral/>) > Tipo

# Ouvidoria Geral / 62 Manifestos

Veja os resultados de desempenho e outras informações.



## TIPOS

Data  
Início:

01/01/2025

Data  
Fim:

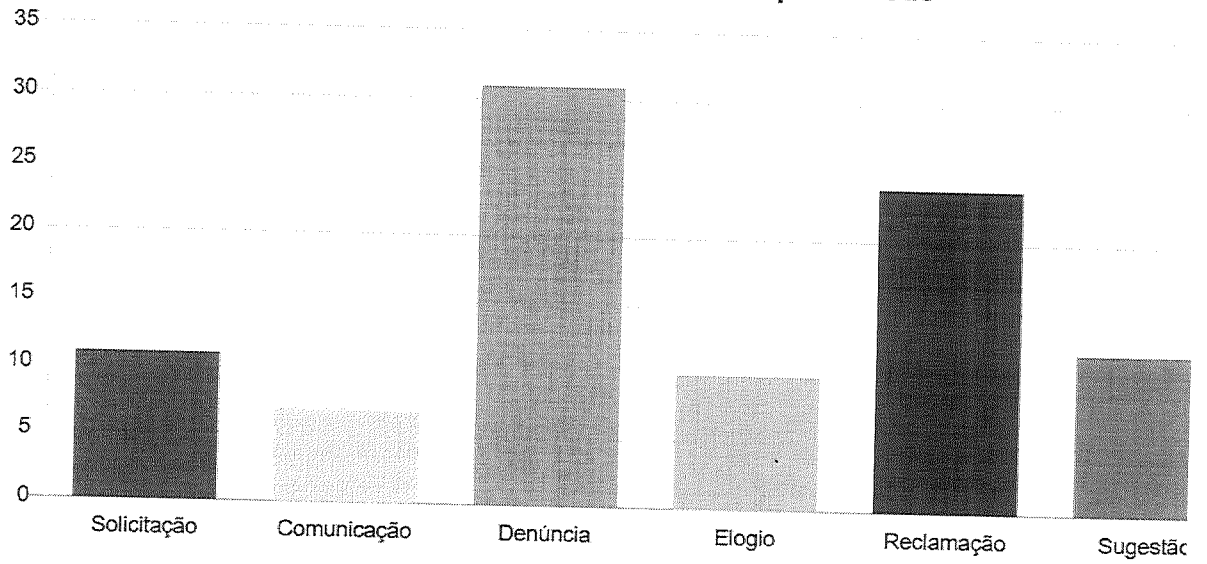
31/03/2025

Filtrar


Nome	Contagem / Porcentagem
Comunicação	4 (6.45%)
Denúncia	16 (25.81%)
Elogio	4 (6.45%)
Reclamação	22 (35.48%)
Solicitação	6 (9.68%)
Sugestão	10 (16.13%)

## GRÁFICO

### Contagem por Tipo de Ouvidoria por Período



Baixar relatório

 Exportar para Excel (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/ouvidoria-geral/tipo/?export=ouvidoriatipo>)

 Imprimir Página



Início (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/>) >

Estatística (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/>) >

Ouvidoria Geral (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/ouvidoria-geral/>) > Situação

# Ouvidoria Geral / 62 Manifestos

Veja os resultados de desempenho e outras informações.



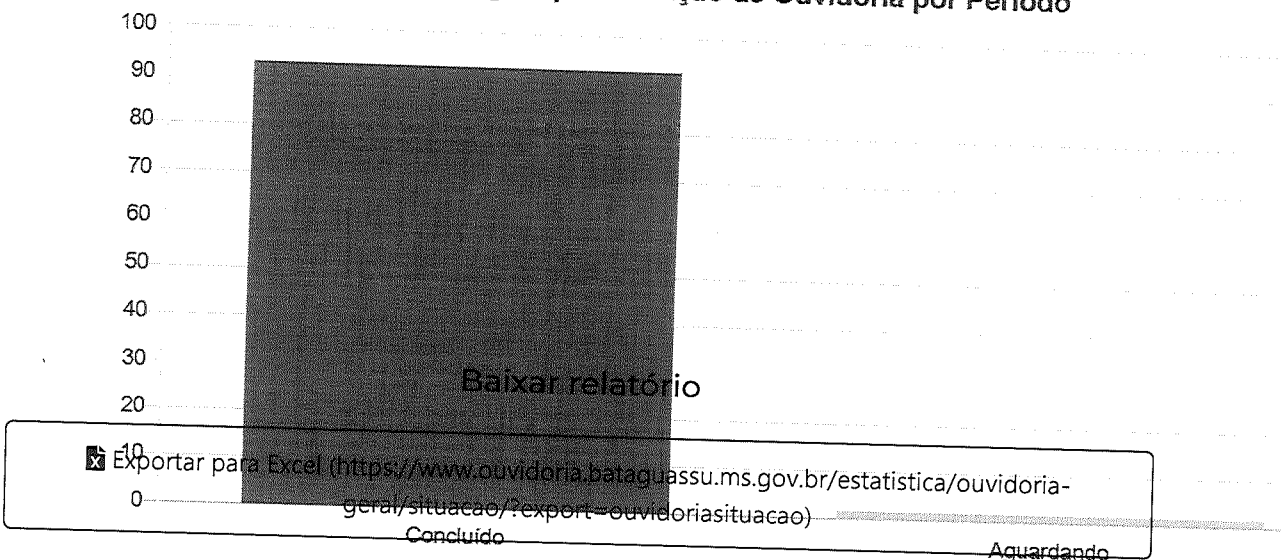
## SITUAÇÃO

**Data Início:**  **Data Fim:**  Filtrar

Nome	Contagem / Porcentagem
Aguardando	0 (0.00%)
Concluído	62 (100.00%)

## GRÁFICO

### Contagem por Situação de Ouvidoria por Período



Imprimir Página



Início (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/>) >

Estatística (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/>) >

Ouvidoria Geral (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/ouvidoria-geral/>) >

Setores

# Ouvidoria Geral / 62 Manifestos

Veja os resultados de desempenho e outras informações.



## SETORES

Data Início:

01/01/2025

Data Fim:


31/03/2025

Filtrar

Nome	Contagem / Porcentagem
Administração e Finanças (SEMAF)	6 (9.68%)
Agricultura e Meio Ambiente (SEMAM)	3 (4.84%)
Assistência Social (SEMAS)	2 (3.23%)

Nome	Contagem / Porcentagem
Educação e Cultura (SEMEC)	7 (11.29%)
Esporte e Lazer (SEMEL)	5 (8.06%)
Infraestrutura (SEINFRA)	16 (25.81%)
Prefeita	14 (22.58%)
Saúde (SEMSA)	5 (8.06%)
Secretária de Turismo e Desenvolvimento Econômico (SETURD)	2 (3.23%)

[Baixar relatório](#)

 Exportar para Excel  
 Serviço de Atendimento ao Contribuinte (SAC) [2 \(3.23%\)](https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/ouvidoria-geral/setores/?export=ouvidoriassetores)  
<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/ouvidoria-geral/setores/?export=ouvidoriassetores>

 Imprimir Página



Início (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/>) >

Estatística (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/>) >

Ouvidoria Geral (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/ouvidoria-geral/>) > Protestador

# Ouvidoria Geral / 62 Manifestos

Veja os resultados de desempenho e outras informações.



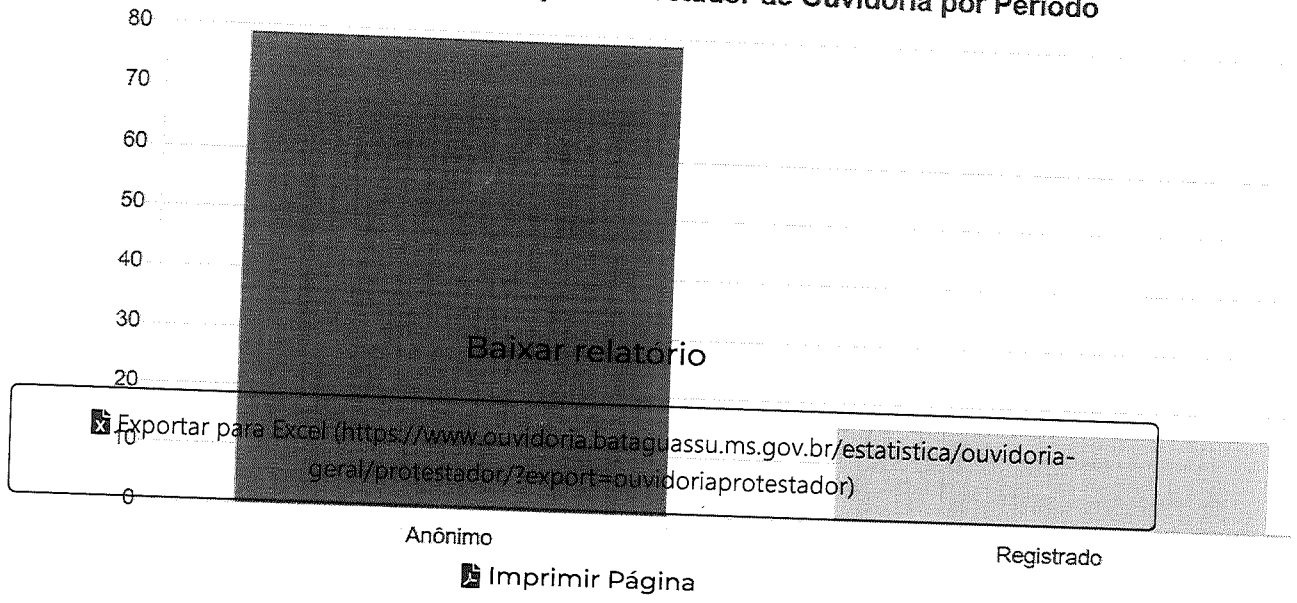
## PROTESTADOR

<b>Data Início:</b>	<input type="text" value="01/01/2025"/>	<b>Data Fim:</b>	<input type="text" value="31/03/2025"/>	<b>Filtrar</b>
---------------------	-----------------------------------------	------------------	-----------------------------------------	----------------

Nome	Contagem / Porcentagem
Anônimo	54 (87.10%)
Registrado	8 (12.90%)

## GRÁFICO

### Contagem por Protestador de Ouvidoria por Período





Início (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/>) >  
Estatística (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/>) >  
E-SIC (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/esic/>) > Situação

# E-SIC / 11 Manifestos

Veja os resultados de desempenho e outras informações.



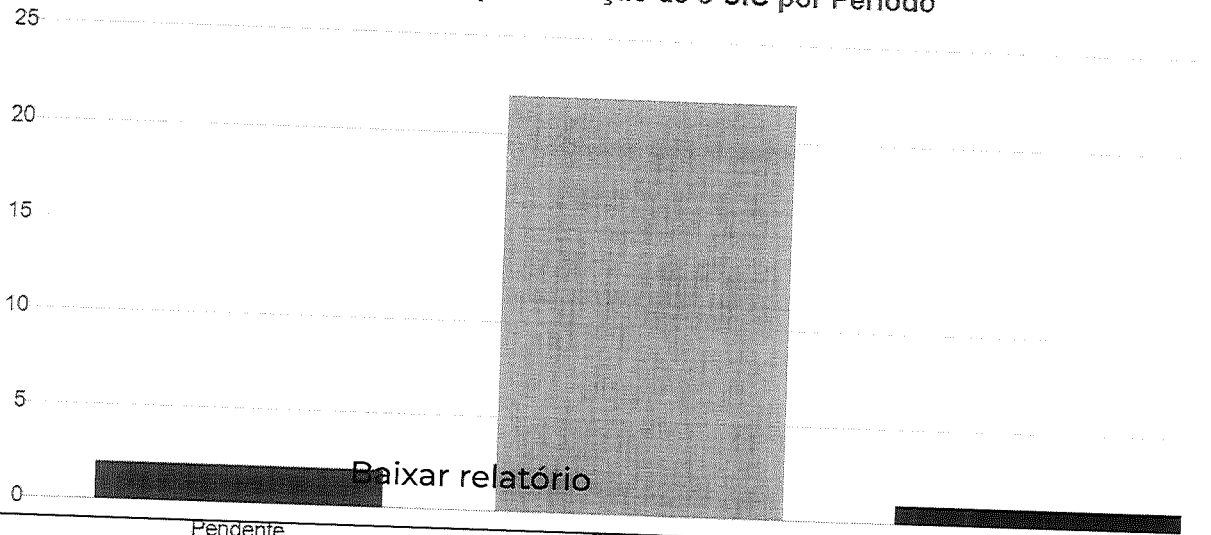
## SITUAÇÃO

<b>Data Início:</b>	<input type="text" value="01/01/2025"/>	<b>Data Fim:</b>	<input type="text" value="31/03/2025"/>	<b>Filtrar</b>
---------------------	-----------------------------------------	------------------	-----------------------------------------	----------------

Nome	Contagem / Porcentagem
Concluído	11 (100.00%)
Encaminhado	0 (0.00%)
Pendente	0 (0.00%)

## GRÁFICO

### Contagem por Situação de e-SIC por Período



Baixar relatório

Exportar para Excel (<https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/estatistica/esic/situacao/?export=esicsituacao>)

Imprimir Página