



RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE 2026 DE GESTÃO OUVIDORIA GERAL E E-SIC DO MUNICÍPIO DE BATAGUASSU/MS

Bataguassu/MS, 27 de Abril de 2026

Ao Sr.

Ilmo. Sr. Marcelo Moraes de Oliveira
Controlador Interno

C/c

Ilma. Sra. Wanderleia Caravina
Prefeita Municipal

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município, apresenta os resultados do 1º Trimestre de 2026, 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. Também é disposto no sítio 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).

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 ao Prefeito 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. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2026

RELATÓRIO TRIMESTRAL

Total: 46

1. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24423

Setor: Pedidos ao Prefeitos

Assunto: Praça do "ZACARIN"

Motivo: Praça do Zacarin

Protestador: Anônimo

Recebido: 15/01/2026

Procedimento: Encaminhado para ADM

Conclusão: 23/01/2026

Mensagem: Bom dia! Salvo engano, o terreno onde o Zacarin construiu uma praça era do município de Bataguassu. Diante disso, foi cedido o terreno para a comunidade "TERRA SANTA" sob presidência do Sr. Zacarin, para que fosse realizado a construção da praça e em contra partida, toda população teria acesso ao local. Pois bem, ocorre que a praça sempre está fechada, a população não pode desfrutar da área, ou seja, a praça foi feita somente para o Zacarin utilizar a seu próprio prazer. Diante dos fatos, seria possível qualquer cidadão solicitar um terreno para a prefeitura sob o pretexto de construir

algo em prol da população e depois fechá-lo?

2. Manifestação: Comunicação

Protocolo: 24428

Setor: Outros

Assunto: Sobre os terreno popular queria saber como está

Motivo: Terreno popular

Protestador: Anônimo

Recebido: 19/01/2026

Procedimento: Encaminhado para o e-sic

Conclusão: 23/01/2026

Mensagem: Quero saber sobre o terreno que ganhamos e como está o andamento para o recebimento.

3. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24434

Setor: Educação e Cultura (SEMEC)

Assunto: Não recebi o SMS para fazer a matrícula na rede municipal

Motivo: Matrícula

Protestador: Registrado

Recebido: 20/01/2026

Procedimento: Encaminhado para a Secretaria de Educação



Conclusão: 23/01/2026

Mensagem: O cidadão relata que não recebeu o SMS necessário para formalizar a matrícula na rede municipal de ensino e está com dificuldades para concluir o processo.

4. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24437

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Aluguel escandaloso proprietária de má fé

Motivo: Aluguel abusivo

Protestador: Anônimo

Recebido: 21/01/2026

Procedimento: Finalizado por perda de objeto

Conclusão: 26/01/2026

Mensagem: Denúncia contra proprietária de imóveis na Rua Pedro Domingues Figueiredo por aumentos sucessivos de aluguel e pedido de despejo de má-fé sob pretexto de reforma para aumentar o valor.

5. Manifestação: Comunicação

Protocolo: 24439

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)

Assunto: Relato sobre a situação de um imóvel abandonado

Motivo: Imóvel abandonado

Protestador: Anônimo

Recebido: 21/01/2026

Procedimento: Encaminhado para SEINFRA

Conclusão: 26/01/2026

Mensagem: Relato sobre imóvel na Rua Ponta Porã, nº 27, com acúmulo de resíduos, dejetos e riscos à saúde pública devido à proliferação de mosquitos da dengue e animais peçonhentos.

6. Manifestação: Solicitação

Protocolo: 24452

Setor: Pedidos ao Prefeitos

Assunto: Providências calçamento Bairro Novo Horizonte

Motivo: Calçamento

Protestador: Anônimo

Recebido: 23/01/2026

Procedimento: Encaminhado para SEINFRA

Conclusão: 26/01/2026

Mensagem: Solicitação de providências quanto ao calçamento no Bairro Novo Horizonte, pois em pontos como as ruas Francisco Assis e Jurandir a areia acumulada dificulta a passagem de veículos.

7. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24453

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Arrumar as ruas do bairro Novo Horizonte

Motivo: Ruas estragadas

Protestador: Anônimo

Recebido: 23/01/2026

Procedimento: Encaminhado para SEINFRA

Conclusão: 26/01/2026

Mensagem: Reclamação sobre buracos e excesso de areia após as chuvas no bairro Novo Horizonte; relato de veículo que ficou atolado na areia.

8. Manifestação: Solicitação

Protocolo: 24454

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Rua bairro novo horizonte

Motivo: Manutenção de via

Protestador: Anônimo

Recebido: 23/01/2026

Procedimento: Encaminhado para SEINFRA

Conclusão: 26/01/2026

Mensagem: Solicitação de manutenção periódica (pelo menos uma vez ao mês) para retirada de areia nas ruas do bairro enquanto o asfalto não é realizado.



9. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24468

Setor: Outros

Assunto: Denúncia

Motivo: Casa noturna sem alvará

Protestador: Anônimo

Recebido: 28/01/2026

Procedimento: Encaminhado para fiscalização

Conclusão: 29/01/2026

Mensagem: Denúncia de abertura de casa noturna na Rua Diamantino, 355, alegadamente sem alvará de funcionamento ou fiscalização sanitária.

10. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24474

Setor: Educação e Cultura (SEMEC)

Assunto: Desperdício de merenda

Motivo: Merenda vencida

Protestador: Anônimo

Recebido: 29/01/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMEC

Conclusão: 10/02/2026

Mensagem: Denúncia de perda integral de alimentos da merenda escolar por vencimento devido à má organização de estoque no final de 2025.

11. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24479

Setor: Pedidos ao Prefeitos

Assunto: Pedido de limpeza de terrenos baldios

Motivo: Mato alto e escorpiões

Protestador: Anônimo

Recebido: 30/01/2026

Procedimento: Encaminhado para SEINFRA

Conclusão: 05/02/2026

Mensagem: Reclamação sobre mato alto e aparecimento de escorpiões na Rua José Alves Macedo. Relata que é

a terceira solicitação sem providências.

12. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24483

Setor: Informações ao Prefeito

Assunto: Creche das irmãs não cumpre leis trabalhistas

Motivo: Irregularidades trabalhistas

Protestador: Anônimo

Recebido: 02/02/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMEC

Conclusão: 06/02/2026

Mensagem: Denúncia contra o CEI Pura Pagani: funcionários sem registro de ponto, falta de pagamento de horas extras e cobrança de custos de viagens pedagógicas dos próprios servidores.

13. Manifestação: Solicitação

Protocolo: 24487

Setor: Educação e Cultura (SEMEC)

Assunto: Alunos do 5 ano sem direito a ônibus

Motivo: Transporte escolar

Protestador: Registrado

Recebido: 03/02/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMEC

Conclusão: 20/02/2026

Mensagem: Reclamação sobre a retirada do transporte escolar para alunos de 10 anos (5º ano), o que gera insegurança e dificuldades para pais que trabalham.

14. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24497

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Lixo

Motivo: Coleta irregular

Protestador: Anônimo

Recebido: 04/02/2026

Procedimento: Encaminhado para SEINFRA



Conclusão: 09/02/2026

Mensagem: Reclamação de coleta parcial de lixo no bairro Acapulco (Rua Copacabana, 253), resultando em acúmulo e mau cheiro.

15. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24498

Setor: Educação e Cultura (SEMEC)

Assunto: Divergência de procedimentos na atribuição

Motivo: Processo Seletivo 14/2025

Protestador: Anônimo

Recebido: 04/02/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMEC

Conclusão: 10/02/2026

Mensagem: Denúncia sobre falta de transparência e divergência entre o edital e os procedimentos verbais adotados durante a atribuição de aulas de Educação Especial.

16. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24502

Setor: Outros

Assunto: Marcenaria com muita poeira

Motivo: Poluição sonora/ambiental

Protestador: Anônimo

Recebido: 05/02/2026

Procedimento: Encaminhado para Fiscalização

Conclusão: 19/02/2026

Mensagem: Marcenaria na Rua Treze de Outubro, 1136, gera poeira excessiva que invade as casas vizinhas após o proprietário parar de trabalhar em local fechado.

17. Manifestação: Sugestão

Protocolo: 24503

Setor: Outros

Assunto: Projetos para Casas para Professoras

Motivo: Valorização do magistério

Protestador: Anônimo

Recebido: 05/02/2026

Procedimento: Encaminhado para ADM

Conclusão: 23/02/2026

Mensagem: Sugestão de auxílio ou moradia para professores contratados de baixa renda que não recebem o piso e têm altos custos de locomoção.

18. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24510

Setor: Educação e Cultura (SEMEC)

Assunto: Ausência de transporte escolar - Aulas iniciaram

Motivo: Transporte rural

Protestador: Anônimo

Recebido: 09/02/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMEC

Conclusão: 10/02/2026

Mensagem: Reclamação de que as aulas começaram em 09/02, mas o transporte rural não foi autorizado para os alunos, prejudicando o início do ano letivo.

19. Manifestação: Solicitação

Protocolo: 24511

Setor: Educação e Cultura (SEMEC)

Assunto: Ausência de transporte escolar - Aulas iniciaram

Motivo: Transporte rural

Protestador: Anônimo

Recebido: 09/02/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMEC

Conclusão: 10/02/2026

Mensagem: Reitera a falta de transporte para alunos da zona rural no primeiro dia de aula do calendário municipal.

20. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24512

Setor: Educação e Cultura (SEMEC)

Assunto: Ausência de transporte escolar - Aulas iniciaram



Motivo: Transporte escolar

Protestador: Anônimo

Recebido: 09/02/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMEC

Conclusão: 10/02/2026

Mensagem: Denúncia sobre a interrupção do transporte escolar rural sob a alegação de que só funcionaria após o feriado de carnaval.

21. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24531

Sector: Alvará de Construção/Habite-se

Assunto: Engenheiro de obra

Motivo: Obra irregular

Protestador: Anônimo

Recebido: 11/02/2026

Procedimento: Encaminhado para Fiscalização de Obras

Conclusão: 12/02/2026

Mensagem: Obra na Av. Aquidauana sem placa de identificação de engenheiro e uso indevido de muro de divisa sem autorização.

22. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24532

Sector: Alvará de Construção/Habite-se

Assunto: Sem placa de engenheiro

Motivo: Fiscalização de obra

Protestador: Anônimo

Recebido: 11/02/2026

Procedimento: Encaminhado para Fiscalização de Obras

Conclusão: 12/02/2026

Mensagem: Reitera a denúncia da obra na Avenida Aquidauana, 637, solicitando averiguação da responsabilidade técnica.

23. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24543

Sector: Outros

Assunto: Rodoviária de Bataguassu abandonada

Motivo: Manutenção de prédio público

Protestador: Registrado

Recebido: 12/02/2026

Procedimento: Encaminhado para SEINFRA

Conclusão: 24/02/2026

Mensagem: Relato de descaso na rodoviária: mato alto, salas usadas como depósito, câmeras quebradas, fiação exposta e falta de itens básicos como copos.

24. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24547

Sector: Informações ao Prefeito

Assunto: Terreno com mato muito alto

Motivo: Limpeza de terreno

Protestador: Anônimo

Recebido: 13/02/2026

Procedimento: Encaminhado para SEINFRA **Conclusão:** 24/02/2026

Mensagem: Terreno na Rua José Firmino Neto, no Jardim Campo Grande, encontra-se há anos sem manutenção, com mato muito alto.

25. Manifestação: Simplifique

Protocolo: 24550

Sector: Iluminação Pública

Assunto: CONCERTO MANUTENÇÃO LAMPADAS POSTES RODOVIA 267

Motivo: Iluminação pública

Protestador: Anônimo

Recebido: 18/02/2026

Procedimento: Encaminhado para SEINFRA

Conclusão: 23/02/2026

Mensagem: Lâmpadas queimadas nos postes da Rodovia 267 geram insegurança para moradores que precisam atravessar a pista à noite.



26. Manifestação: Simplifique
Protocolo: 24551
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: LIMPEZA PISTA DE CAMINHADA E SUGESTÃO
Motivo: Manutenção de espaço público
Protestador: Anônimo
Recebido: 18/02/2026
Procedimento: Encaminhado para SEINFRA **Conclusão:** 23/02/2026
Mensagem: Pista de caminhada do Jardim São Francisco com buracos, cercas danificadas, mato alto e sujeira acumulada.

27. Manifestação: Solicitação
Protocolo: 24552
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: MANUTENÇÃO DE AVENIDA
Motivo: Buracos em via
Protestador: Anônimo
Recebido: 18/02/2026
Procedimento: Encaminhado para SEINFRA
Conclusão: 24/02/2026
Mensagem: Solicitação de reparo em valeta com buracos profundos na Avenida Nossa Senhora, esquina com a Rua São João Batista.

28. Manifestação: Solicitação
Protocolo: 24553
Setor: Espaços Públicos
Assunto: LIMPEZA PISTA DE CAMINHADA E SUGESTÃO
Motivo: Revitalização
Protestador: Anônimo
Recebido: 18/02/2026
Procedimento: Encaminhado para SEINFRA
Conclusão: 24/02/2026
Mensagem: Reitera o pedido de limpeza e manutenção da infraestrutura da pista de caminhada do Jardim São Francisco.

29. Manifestação: Solicitação
Protocolo: 24554 **Setor:** Iluminação Pública
Assunto: CONCERTO MANUTENÇÃO LAMPADAS POSTES RODOVIA 267
Motivo: Manutenção
Protestador: Anônimo
Recebido: 18/02/2026
Procedimento: Encaminhado para SEINFRA **Conclusão:** 24/02/2026
Mensagem: Solicitação adicional para reparo da iluminação pública na área da Rodovia 267.

30. Manifestação: Simplifique
Protocolo: 24560
Setor: Educação e Cultura (SEMEC)
Assunto: Atendentes da secretaria da escola Marechal Rondon
Motivo: Mau atendimento
Protestador: Registrado
Recebido: 23/02/2026
Procedimento: Encaminhado para SEMEC
Conclusão: 10/03/2026
Mensagem: Reclamação sobre atendimento ríspido e falta de educação na secretaria da Escola Marechal Rondon durante pedido de transferência.

31. Manifestação: Denúncia
Protocolo: 24562
Setor: Pedidos ao Prefeitos
Assunto: Aluguel escandaloso proprietários agindo de má fé
Motivo: Especulação imobiliária
Protestador: Anônimo
Recebido: 23/02/2026
Procedimento: Finalizado por perda de objeto
Conclusão: 10/03/2026
Mensagem: Denúncia de aumentos abusivos de aluguel por proprietários que estariam coagindo inquilinos a



sair para triplicar o valor das locações.

32. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24576

Setor: Educação e Cultura (SEMEC)

Assunto: Reclamação referente ao uso da Brinquedoteca na Escola Municipal Marechal Rondon

Motivo: Gestão escolar

Protestador: Anônimo

Recebido: 25/02/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMEC

Conclusão: 12/03/2026

Mensagem: Coordenadora da escola Marechal Rondon dificulta o acesso dos professores à brinquedoteca e aos materiais pedagógicos, resultando em desperdício de recursos.

33. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24578

Setor: Educação e Cultura (SEMEC)

Assunto: Processo seletivo

Motivo: Irregularidade em concurso

Protestador: Anônimo

Recebido: 26/02/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMEC

Conclusão: 09/03/2026

Mensagem: Relato de que candidatas receberam novos gabaritos após errar o preenchimento na prova de 08 de fevereiro, infringindo as normas de igualdade.

34. Manifestação: Solicitação

Protocolo: 24583

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)

Assunto: Estou tentando puxar o IPTU no site e não consigo

Motivo: IPTU Online

Protestador: Anônimo

Recebido: 02/03/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMAF

Conclusão: 09/03/2026

Mensagem: Contribuinte não consegue emitir a guia de IPTU pelo site oficial; o sistema não localiza a inscrição municipal informada.

35. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24584

Setor: Outros

Assunto: Ônibus universitário

Motivo: Transporte universitário

Protestador: Registrado

Recebido: 02/03/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMEC

Conclusão: 03/03/2026

Mensagem: Empresa Barbosa utiliza ônibus em péssimo estado na linha Três Lagoas: falhas mecânicas frequentes, falta de ar-condicionado e goteiras.

36. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 28875

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Resto de construção jogado em terreno baldio

Motivo: Descarte irregular

Protestador: Anônimo

Recebido: 03/03/2026

Procedimento: Encaminhado para Fiscalização

Conclusão: 10/03/2026

Mensagem: Descarte de entulho em terreno baldio na esquina da Rua Acre com Presidente Prudente, causando acúmulo de sujeira e bichos peçonhentos.

37. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 28893

Setor: Outros

Assunto: Fiscalização

Motivo: Conduta de servidores

Protestador: Anônimo



Recebido: 09/03/2026

Procedimento: Encaminhado para ADM

Conclusão: 11/03/2026

Mensagem: Sugestão de fiscalização mais rígida sobre o trabalho efetivo dos servidores públicos municipais e conduta de coordenadores.

38. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 28896

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Solicitação de limpeza de terreno e notificação

Motivo: Falta de retorno

Protestador: Anônimo

Recebido: 09/03/2026

Procedimento: Encaminhado para SEINFRA

Conclusão: 16/03/2026

Mensagem: O cidadão reclama da falta de resposta de uma solicitação anterior (26/02) sobre limpeza de terreno e construção de calçada.

39. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 28898

Setor: Saúde (SEMSA)

Assunto: Sem resolução da minha viagem

Motivo: Transporte de saúde

Protestador: Anônimo

Recebido: 09/03/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMSA

Conclusão: 17/03/2026

Mensagem: Paciente com dificuldades de locomoção relata falta de carro para transporte de consultas agendadas fora do município e descaso no atendimento.

40. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 28904

Setor: Educação e Cultura (SEMEC)

Assunto: Transporte universitário

Motivo: Redução de frota

Protestador: Anônimo

Recebido: 12/03/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMEC

Conclusão: 27/03/2026

Mensagem: Empresa Barbosa realiza votação entre alunos para substituir ônibus por vans, visando economia e prejudicando o transporte aos sábados.

41. Manifestação: Solicitação

Protocolo: 28905

Setor: Outros

Assunto: Fraldas de adulto GG e Extra G

Motivo: Assistência Social

Protestador: Anônimo

Recebido: 12/03/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMAS

Conclusão: 27/03/2026

Mensagem: Cidadão questiona a data de chegada de fraldas geriátricas de tamanhos grandes na secretaria de assistência social.

42. Manifestação: Solicitação

Protocolo: 28906

Setor: Outros

Assunto: Conserto da máquina de xerox do CRAS

Motivo: Manutenção de equipamentos

Protestador: Anônimo

Recebido: 12/03/2026

Procedimento: Encaminhado para SEMAS

Conclusão: 27/03/2026

Mensagem: Reclamação de que a máquina de xerox do CRAS está quebrada há muito tempo, dificultando o serviço aos usuários.

43. Manifestação: Solicitação

Protocolo: 28907

Setor: Outros

Assunto: Internet



Motivo: Infraestrutura digital
Protestador: Anônimo
Recebido: 12/03/2026
Procedimento: Encaminhado para SEMAS
Conclusão: 27/03/2026
Mensagem: Reclamação sobre a conexão de internet do CRAS, que está lenta ou inoperante, impedindo a realização de cadastros.

44. Manifestação: Denúncia
Protocolo: 28908
Setor: Educação e Cultura (SEMEC)
Assunto: Transporte universitário - Alunos de Epiácio
Motivo: Uso indevido de recurso público
Protestador: Anônimo
Recebido: 12/03/2026
Procedimento: Encaminhado para SEMEC
Conclusão: 27/03/2026
Mensagem: Denúncia de que a empresa transportadora está levando alunos de Presidente Epiácio-SP na linha de Bataguassu-MS de forma irregular.

45. Manifestação: Comunicação
Protocolo: 28926
Setor: Assistência Social (SEMAS)
Assunto: Auxílio que eu fiz no CRAS
Motivo: Auxílio financeiro
Protestador: Registrado
Recebido: 19/03/2026
Procedimento: Encaminhado para SEMAS
Conclusão: 31/03/2026
Mensagem: Pedido de informações sobre o status de pagamento de auxílio emergencial para contas de água e luz com risco de corte.

46. Manifestação: Comunicação
Protocolo: 28931
Setor: Informações ao Prefeito
Assunto: DECRETO N° 010, 011/2025 DE 02 DE JANEIRO DE 2025
Motivo: Auditoria de RH
Protestador: Anônimo
Recebido: 23/03/2026
Procedimento: Encaminhado para SEMAF
Conclusão: 24/03/2026



5. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO E-SIC NO 1º TRIMESTRE DE 2026

RELATÓRIO TRIMESTRAL

Total: 8

1. Protocolo: 24385

Setor: Outros Assunto: Limpeza de terreno baldio

Motivo: Limpeza de terreno baldio

Recebido: 02/01/2026

Procedimento: Encaminhado SEINFRA

Conclusão: 06/01/2025

Mensagem: Olá venho através dessa mensagem pois já abri uma reclamação e não tive nenhuma mudança, o terreno baldio está muito alto, já apareceu mais escorpião na minha casa, eu preciso que alguém de um jeito nesses terrenos cheios de matos, eu tenho crianças pequenas, e não tem condições de ficar no estado que está. Peço por favor que atenda meu pedido. Os terrenos ficam do lado da minha casa. Na rua José Alves Machado 31, jardim América 3. Eu aguardo retorno.

2. Protocolo: 24394

Setor: Saúde (SEMSA)

Assunto: Me atendimento é de prioridade

Motivo: Atendimento prioritário

Recebido: 12/01/2026

Procedimento: Encaminhado SEMSA

Conclusão: 23/01/2026

Mensagem: Olá bom dia, sou uma gestante de alto risco cheguei aqui no posto de saúde do redondo as 8:14 da manhã, meu atendimento teria que ser prioridade mas faz três horas que estou esperando e até agora não fui atendida, já passou pessoas que chegou depois de mim na minha frente e até nada de ser atendida, já conversei com a enfermeira que fez a triagem e nada foi resolvido. Acho uma falta de respeito.

3. Protocolo: 24421

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Banheiro público

Motivo: Banheiro público

Recebido: 15/01/2026

Procedimento: Encaminhado para SEINFRA

Conclusão: 16/01/2026

Mensagem: Olá, venho por meio deste manifesto, pedir atenção de Vossa Senhoria para que providências sejam tomadas quanto ao banheiro da praça Vitiriti que está insalubre, sem condições total de uso. Não é razoável um banheiro público, dentro de uma praça estar abandonado e o setor responsável por isso, não realizar as devidas providências. A câmara municipal também receberá um ofício com essa reclamação, e se nada for resolvido será levada essa omissão do poder público ao conhecimento do Ministério Público/ Defensoria

pública, para que seja proposta uma Ação civil pública, com obrigação de fazer. Por ora, o caminho mais justo, e razoável é buscar a via administrativa para dar a oportunidade do município resolver a demanda. Após o prazo, outras medidas serão tomadas. Os cidadãos merecem dignidade e um banheiro que forneça isso! Grato, Paulo Henrique Ramos.

4. Protocolo: 24429

Setor: Habitação/Cadastro Habitacional

Assunto: Queria saber sobre que aconteceu sobre o terreno

Motivo: Terrenos populares

Recebido: 19/01/2026

Procedimento: Encaminhado para Administração

Conclusão: 23/01/2026

Mensagem: Terreno Ênio

5. Protocolo: 24480

Setor: Outros

Assunto: Limpeza de terrenos baldios

Motivo: Limpeza de terreno baldio

Recebido: 31/01/2026

Procedimento: Encaminhado SEINFRA

Conclusão: 05/02/2026

Mensagem: Olá senhora prefeita, venho através dessa mensagem pedir a senhora pela limpeza dos terrenos baldios da Rua José Alves Macedo, onde tem uma torre de internet, já solicitei e conclui a solicitação e não vem ninguém resolver, aqui em casa já teve vários aparecimento de escorpião, tenho filha pequena, peço por favor que venham resolver os matos estão muito altos, essa é a terceira vez que peço e não tenho nenhum retorno, estou pedindo por que aqui está muito alto e não tem condições de ficar nesse estado.

6. Protocolo: 24580 Setor: Outros

Assunto: Estabelecimentos de saúde

Motivo: Estabelecimentos de saúde

Recebido: 27/02/2026

Procedimento: Encaminhado SEMSA

Conclusão: 09/03/2026

Mensagem: Boa tarde! Meu nome é Victor, faço parte do Setor de Produção Integrada de Geoinformação do IBGE. Estamos fazendo um levantamento dos estabelecimentos de saúde do Mato Grosso do Sul e preciso confirmar alguns endereços: - Ambulatório medico municipal serviço de atendimento especializado de Bataguassu - Centro de atendimento enfrentamento ao Covid 19 de Bataguassu - Centro de especialidade de Bataguassu - Posto de saúde Reta A1 - Unidade de vigilância sanitária de Bataguassu - Unidade móvel de odontológico de Bataguassu - Unidade prisional



feminina de Bataguassu - Unidade de saúde programa
saúde da família rural - Farmácia municipal de
Bataguassu Mato Grosso do Sul - Unidade de saúde XV
de Novembro Att., Víctor

7. Protocolo: 24595

Setor: Iluminação Pública

Assunto: Iluminação pública

Motivo: Iluminação pública

Recebido: 04/03/2026

Procedimento: Encaminhado SEINFRA

Conclusão: 10/03/2026

Mensagem: Venho por meio deste manifesto pedir para
averiguar meu poste que está sem iluminação. Endereço
Rua José Alves Meira, 20, Modelo 1.

8. Protocolo: 28868

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)

Assunto: Solicitação de resposta à requerimento adm

Motivo: Solicitação de resposta à requerimento adm

Recebido: 05/03/2026

Procedimento: Encaminhado SEMAF

Conclusão: 10/03/2026

Mensagem: Ao cumprimentá-los, sirvo do presente para
solicitar informações sobre resposta ao Requerimento nº
10038/2025, cujo meu cliente (procuração anexa), Sr.
Alex Sandro Barbosa da Silva, solicita sua apresentação
para cumprimento de prestação de serviços à
comunidade, decorrente de pena restritiva de direitos, no
requerimento há também o pedido para que a prestação
de serviços seja realizada aos fins de semana, uma vez
que ele trabalha durante a semana. Nesta semana o
requerente foi intimado para prestar informações sobre o
não cumprimento de sua pena. Sem mais, agradeço-os,
certo de quem, o mais breve possível, atenderam o
pleito... Jaime A. N. Maia Lousa - OAB/MS 17.585

5.1. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PRESENCIALMENTE NO E-SIC NO 1º



TRIMESTRE DE 2026

1. Protocolo: 24573

Setor: Informações ao Prefeito

Assunto: Transporte da Associação Universitária
Barbosa

Motivo: Transporte da Associação Universitária
Barbosa

Recebido: 25/02/2026

Procedimento: Encaminhado SEMAF **Conclusão:**
03/03/2026

Mensagem: Venho, por meio desta, manifestar formalmente minha insatisfação e registrar denúncia acerca das recentes irregularidades no transporte oferecido. Os pontos críticos identificados são: Substituição de Veículos: O acordo firmado previa a utilização de ônibus, contudo, o transporte vem sendo realizado por vans, em desacordo com as especificações contratadas. Superlotação: Tem-se observado um número de passageiros superior à capacidade máxima permitida dos veículos, colocando em risco a segurança de todos. Presença de "Caronistas": Identificou-se o transporte de pessoas não contribuintes, o que é inadmissível, visto que os universitários arcam com mensalidades para garantir o serviço e a manutenção da estrutura. Solicito providências imediatas para a regularização do serviço conforme o que foi acordado.

6. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA NO 1º TRIMESTRE DE 2026

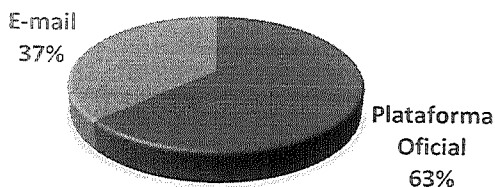
No 1º trimestre de 2025, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) registrou um total de **73 manifestações**. Desse total:

- **46 manifestações** (63%) foram recebidas por meio do **sistema oficial**, acessível pelo link: <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/ouvidoria-geral/>;
- **27 manifestações** (37%) foram encaminhadas via **e-mail** para o endereço eletrônico ouvidoria@bataguassu.ms.gov.br.

Verifica-se, portanto, que o sistema oficial de Ouvidoria foi o meio mais utilizado pela população, concentrando a maior parte das manifestações registradas no período. Esse resultado demonstra a preferência dos cidadãos por um canal de comunicação direto e acessível, reforçando a importância de manter o atendimento por e-mail como alternativa complementar à plataforma oficial.



DISTRIBUIÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO

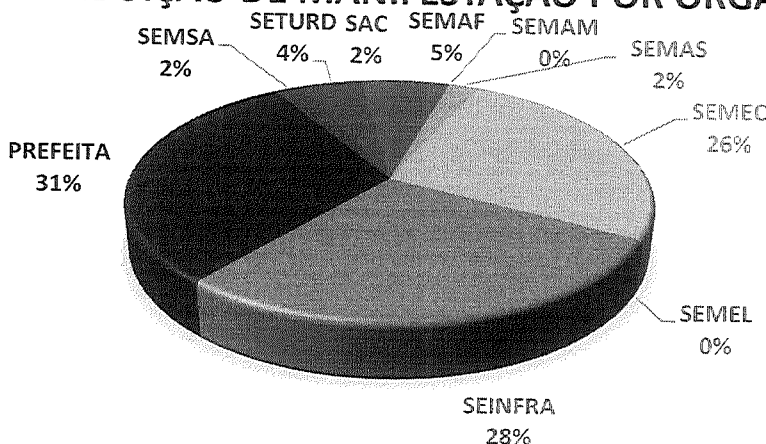


7. DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO POR ÓRGÃO DE ATENDIMENTO.

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

Órgão	Distribuição de manifestação por Órgão	%
SEMAF	2	5
SEMAM	0	0
SEMAS	1	2
SEMEC	12	26
SEMEL	0	0
SEINFRA	13	28
PREFEITA	14	31
SEMSA	1	2
SETURD	2	4
SAC	1	2
Total Geral	46	100

DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO POR ÓRGÃO

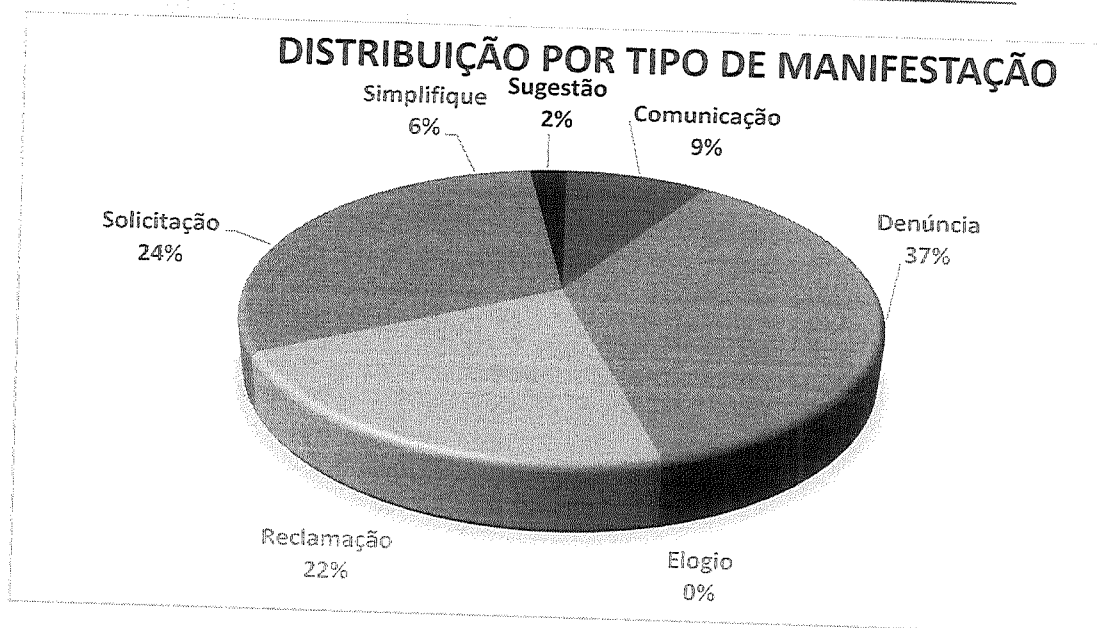




Quanto aos motivos e pontos recorrentes, as manifestações apresentadas trataram-se de insatisfação quanto a limpeza de terrenos baldios, mato alto, descarte de entulho e infestação de animais peçonhentos (escorpiões), irregularidades no transporte escolar rural e universitário (má conservação dos veículos e falhas no itinerário) e Acúmulo de areia, buracos e falta de pavimentação, com foco crítico no **Bairro Novo Horizonte**.

8. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO NO 1º TRIMESTRE DE 2026

Tipo	Distribuição por tipo de manifestação	%
Comunicação	4	9
Denúncia	17	37
Elogio	0	0
Reclamação	10	22
Solicitação	11	24
Simplifique	3	6
Sugestão	1	2
Total Geral	46	100



No período analisado, foram registradas um total de **46 manifestações** junto ao sistema de ouvidoria, distribuídas entre diferentes tipos, conforme tabela abaixo:

- **Denúncia (17 registros – 37%):** As denúncias representam o maior volume de manifestações no período, indicando que a população tem utilizado a Ouvidoria como meio para comunicar possíveis irregularidades, descumprimentos de dever funcional ou práticas contrárias ao interesse público. Esse cenário evidencia a



confiança dos cidadãos na atuação da Ouvidoria como instrumento de fiscalização e transparência, reforçando sua importância no fortalecimento do controle social e da integridade administrativa.

- **Reclamação (10 registros – 22%):** Representando a segunda maior demanda do trimestre, as reclamações demonstram que o cidadão vê na Ouvidoria um canal legítimo para expressar insatisfações sobre a prestação de serviços ou atendimentos. Esse índice destaca a necessidade de um olhar atento da gestão para a resolução de conflitos e para a melhoria contínua dos processos administrativos, visando a eficiência no atendimento direto ao munícipe.
- **Solicitação (11 registros – 24%):** As solicitações referem-se a pedidos diretos de providências ou acesso a serviços municipais. Embora representem um percentual menor, elas reforçam o papel da Ouvidoria como facilitadora entre a sociedade e a administração pública, garantindo que as demandas por ações concretas cheguem aos setores competentes de forma organizada e formalizada.
- **Elogio (0 registros – 0%):** A ausência de elogios reflete um comportamento típico em ouvidorias públicas, que são buscadas prioritariamente para a resolução de problemas. Embora não existam registros no período, a instituição reconhece a importância de incentivar a população a comunicar também suas experiências positivas. Essa prática é fundamental para identificar boas ações, valorizar o servidor e promover a melhoria contínua dos serviços de qualidade.
- **Comunicação (4 registro – 9%):** Este tipo de manifestação foi utilizado para o relato de fatos e informações que não requerem, obrigatoriamente, uma intervenção ou resposta resolutiva imediata. A presença desse registro indica a utilização da Ouvidoria como um canal informativo e de registro histórico de eventos pertinentes à dinâmica municipal.
- **Sugestão (1 registro – 2%):** Embora o volume de sugestões seja baixo, esse tipo de manifestação é fundamental para a gestão democrática, pois permite a participação ativa do cidadão na proposição de melhorias. O registro atual, ainda que isolado, ressalta a importância de fomentar campanhas que incentivem a população a contribuir com ideias criativas para o aperfeiçoamento contínuo das políticas públicas.
- **Simplifique (3 registros – 6%):** As manifestações recebidas por este canal são essenciais para identificar processos lentos ou obsoletos. Embora o volume ainda seja baixo, a presença desses registros demonstra o interesse do cidadão em uma gestão mais ágil. Para potencializar essa ferramenta estratégica, é fundamental dar mais visibilidade ao subcanal, estimulando a população a apontar caminhos para a modernização e a desburocratização do serviço público.

A análise dos dados deste trimestre evidencia que a população tem utilizado a Ouvidoria de forma estratégica, concentrando suas manifestações especialmente em **denúncias, solicitações e reclamações**. Esse comportamento revela que o cidadão identifica

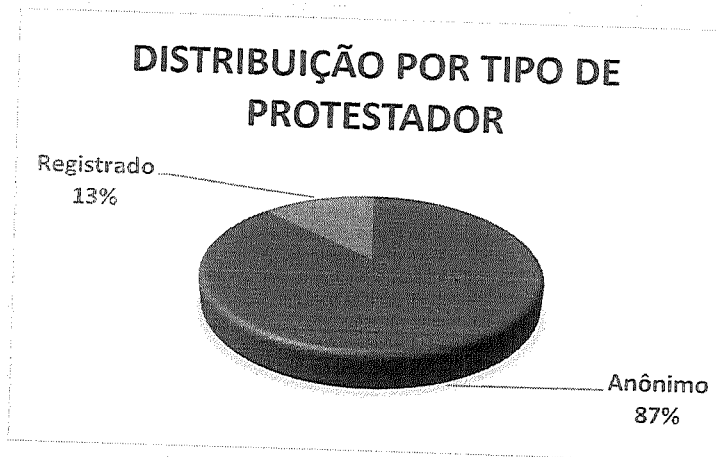


o canal como uma ferramenta robusta de fiscalização e um meio eficaz para manifestar insatisfações sobre a prestação de serviços públicos.

Os números refletem a consolidação da Ouvidoria como um elo essencial de diálogo e transparência entre a gestão e a sociedade. Diante desse cenário, torna-se imperativo assegurar que cada manifestação receba o tratamento adequado — com análise criteriosa, respostas tempestivas e, fundamentalmente, o encaminhamento resolutivo aos setores competentes. O fortalecimento desse fluxo não apenas garante o direito do cidadão, mas também fornece subsídios preciosos para a correção de falhas e o aprimoramento da integridade administrativa municipal.

9. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PROTESTADOR NO 1º TRIMESTRE DE 2026

Tipo de Protestador	Distribuição por tipo de Protestador	%
Anônimo	40	87
Registrado	6	13
Total Geral	46	100



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

Baixo índice de protestadores registrados (13%)

Observa-se uma baixa adesão à identificação por parte dos usuários, fator que restringe a capacidade da administração em fornecer retornos diretos e personalizados sobre o processamento e a resolução das demandas.

Recomendações Estratégicas

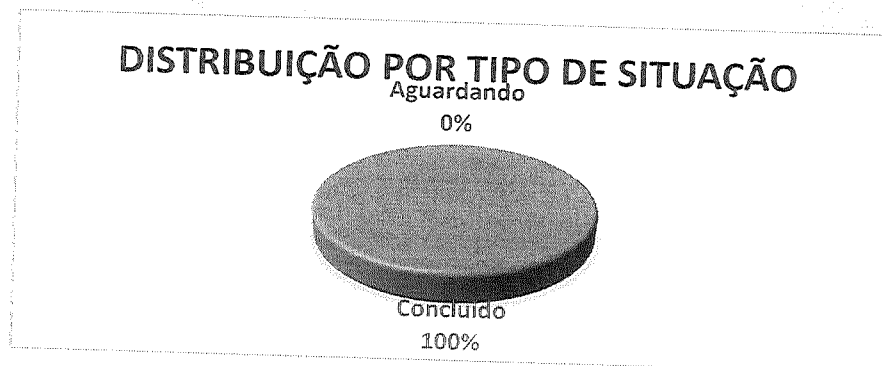
Segurança e Sigilo de Dados: Reforçar os protocolos de sigilo e a proteção dos dados pessoais nos canais de registro. É fundamental assegurar ao cidadão que, ao realizar sua **identificação**, suas informações serão tratadas com absoluta segurança, visando aumentar a confiança no sistema.

Garantia de Proteção ao Manifestante: Instituir mecanismos rigorosos de proteção contra retaliações, especialmente em demandas sensíveis como denúncias e reclamações. O foco deve ser garantir que a identificação do usuário sirva exclusivamente para a legitimidade do processo e proteção de seus direitos, nunca como fator de risco.

Incentivo à Identificação Qualificada: Promover campanhas informativas esclarecendo que a **identificação do solicitante** é o que viabiliza os benefícios plenos do canal, tais como: o **recebimento de respostas oficiais**, a possibilidade de acompanhamento em tempo real da demanda e a garantia de participação direta na construção de melhorias para a gestão pública.

10. DISTRIBUIÇÃO POR SITUAÇÃO NO 1º TRIMESTRE DE 2026

Tipo de Situação	Distribuição por tipo de Situação	%
Aguardando	0	0
Concluído	46	100
Total Geral	46	100





Todas as 46 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.

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.

Pode ser usado como referência em relatórios de transparência, prestação de contas ou auditorias internas.

Recomendações Estratégicas

Manter os padrões atuais de resolução e evitar retrocessos no desempenho.

Analisar periodicamente os casos resolvidos para identificar padrões, oportunidades de melhoria ou necessidade de revisão de processos.

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

11. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO – E-SIC

A Ouvidoria Municipal Geral é a unidade da Prefeitura de Bataguassu que recebe os pedidos oriundos Serviço de Informação ao Cidadão – E-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 (E-SIC).

Por meio do canal do E-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 2026

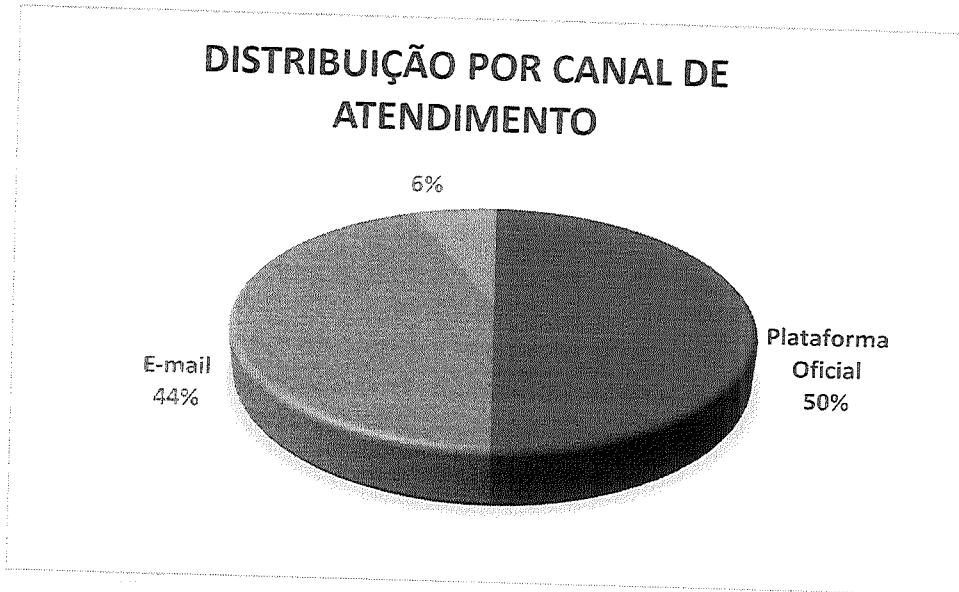
No que se refere ao **Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)**, foram contabilizadas **16 manifestações** no mesmo período. Dessas:

- **8 manifestações** (50%) foram registradas diretamente na **plataforma oficial**, disponível no link: <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/e-sic-informacoes-de-acesso/>;

- **1 manifestação** (6%) foi registrada presencialmente na **plataforma oficial** disponível no link: <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/e-sic-informacoes-de-acesso/>;



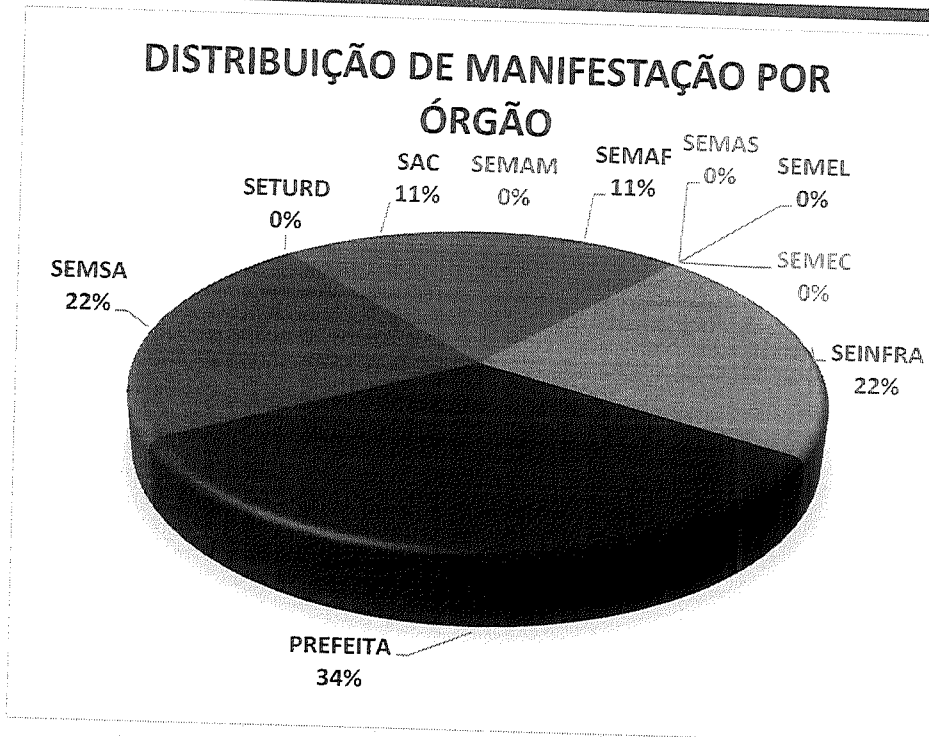
• **7 manifestações (44%)** foram encaminhadas por **e-mail**, para o endereço e-sic@bataguassu.ms.gov.br.



Assim, observa-se que, igualmente ao canal Ouvidoria, a plataforma oficial **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	1	11
SEMAM	0	0
SEMAS	0	0
SEMEC	0	0
SEMEL	0	0
SEINFRA	2	22
PREFEITA	3	34
SEMSA	2	22
SETURD	0	0
SAC	1	11
Total Geral	9	100



Órgão com maior número de manifestações:

A **Prefeita** concentrou o maior número de manifestações: **3**, representando **34%** do total. Isso pode indicar maior visibilidade ou maior volume de processos com impacto direto na população.

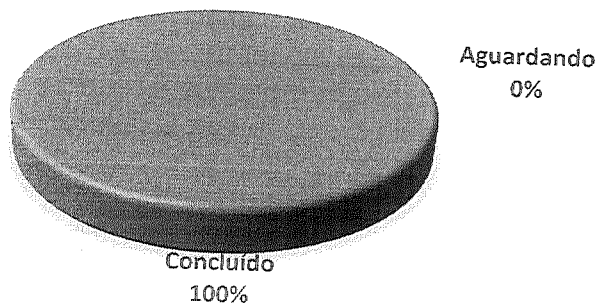
SEINFRA e **SEMSA** receberam apenas **2** manifestações (**22% cada**), **SAC** e **SEMAF** receberam **1** manifestação (**11% cada**) enquanto os órgãos **SETURD**, **SEMAM**, **SEMAS**, **SEMEL** e **SEMEC** não registraram manifestações no período analisado.

14. DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO E-SIC POR SITUAÇÃO DE ATENDIMENTO.

Tipo de Situação	Distribuição por tipo de Situação	%
Aguardando	0	0
Concluído	9	100
Total Geral	9	100



DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE SITUAÇÃO



Conclusão de 100% das manifestações

Todas as 9 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 (9), o cumprimento integral de todas as solicitações demonstra eficácia operacional no período considerado.

O desempenho apresentado é positivo e demonstra maturidade no tratamento de solicitações via e-SIC.

Para consolidar esse padrão, é recomendável:

Manter rotinas de monitoramento dos prazos legais de resposta;

Aprimorar a comunicação com o solicitante, garantindo respostas claras e completas;

Divulgar os dados como forma de demonstrar o compromisso com a transparência e estimular o uso do canal por outros cidadãos.



Solicitações recebidas atendidas e indeferidas

Conforme mencionado, durante o 1º trimestre do exercício de 2026 a e-SIC recebeu o quantitativo de 9 (nove) solicitações de informação ao cidadão sendo que todas foram atendidas.

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 2026 no período de (01/01/2026 a 31/03/2026):

Grau de Sigilo	Classificadas	Desclassificadas	Total
Reservada	0	0	0
Secreta	0	0	0
Ultrassecretas	0	0	0
Total	0	0	0

Por oportuno, ressalta-se que no 1º trimestre do ano de 2026, 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.

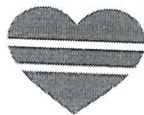
16. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados deste período revela que a **Gabinete da Prefeita** concentrou a maioria dos pedidos de acesso à informação. No entanto, o perfil dessas solicitações indica que o cidadão utiliza este canal para demandas operacionais e de serviços cotidianos — como a **limpeza de terrenos** e o funcionamento do **transporte universitário** — além de consultas pontuais sobre o cumprimento de decisões judiciais.

Esse cenário sinaliza que a população identifica a figura da Prefeita como o canal direto para a resolução de problemas práticos, evidenciando a necessidade de redirecionar o fluxo para os setores executores e melhorar a comunicação sobre serviços de zeladoria.

Diante desse diagnóstico, apresentam-se as seguintes recomendações:

- **Fomento à Participação e Descentralização (e-SIC):** Realizar ações de divulgação sobre as funcionalidades do e-SIC e dos canais específicos de cada secretaria (como SEMSA,



SEMEC e SEMAS). O objetivo é educar o cidadão para que ele saiba onde registrar diretamente suas queixas sobre transporte ou limpeza, desafogando o gabinete central.

- **Integração e Zeladoria Ativa:** Fortalecer a articulação entre o e-SIC e as secretarias operacionais para que as reclamações recorrentes sejam tratadas como indicadores de gestão, permitindo intervenções preventivas antes que se tornem novas demandas de informação.

A Ouvidoria consolida-se como um instrumento autêntico da democracia participativa, transportando o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública e fortalecendo o controle social. As demandas recebidas — sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões — funcionam como indicadores para o aprimoramento dos fluxos de trabalho, permitindo uma gestão pública mais eficiente e voltada a resultados.

No 1º trimestre de 2026, observou-se um empenho contínuo da Administração Municipal em preservar a qualidade dos serviços prestados. Contudo, para o próximo trimestre de 2026, as perspectivas e metas da Ouvidoria Geral devem concentrar-se nos seguintes pilares:

- **Divulgação Estratégica:** É imperativo que a Administração Pública intensifique a divulgação dos canais de atendimento, diferenciando claramente as atribuições da **Ouvidoria** e do **e-SIC**, para que o cidadão utilize a ferramenta adequada para cada necessidade.

- **Incentivo à Identificação:** Deve-se fomentar a cultura da **identificação nominal** nos registros. É necessário esclarecer à população que a identificação é o mecanismo que assegura o direito ao acompanhamento detalhado de cada etapa do processo e o recebimento de respostas formais e personalizadas.

- **Fortalecimento Institucional:** A meta é que a Ouvidoria continue avançando com independência e agilidade, eliminando as barreiras entre o munícipe e a gestão.

Ao promover uma participação mais transparente e identificada, a Administração Pública não apenas cumpre as exigências legais, mas reafirma seu compromisso com uma governança moderna, ética e verdadeiramente conectada com o cidadão.

Talita Alexandrina da Silva

Talita Alexandrina da Silva
Ouvidora Municipal