



RELATÓRIO DO 2º TRIMESTRE 2025 DE GESTÃO OUVIDORIA GERAL E E-SIC DO MUNICÍPIO DE BATAGUASSU/MS

Bataguassu/MS, 04 de julho de 2025

A Sra.

Ilmo. Sra. Alled Carolayne Reis Araújo
Controladora Interna

C/c

Ilmo. Sra. Wanderleia Caravina
Prefeita Municipal

Alled Carolayne Reis Araújo
Controladora Geral
Decreto nº 014/2025
09/07/2025

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município, apresenta os resultados do 2º 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. 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).

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 2º TRIMESTRE DE 2025

- | | |
|---|---|
| 1. Manifestação: Denúncia
Protocolo: 21965
Setor: Agricultura e Meio Ambiente (SEMAM)
Protestador: Anônimo
Recebido: 03/04/2025
Encaminhamento Setor: 03/04/2025
Conclusão: 15/04/2025 | Protestador: Anônimo
Recebido: 04/04/2025
Conclusão: 07/04/2025 |
| 2. Manifestação: Denúncia
Protocolo: 21973
Setor: Assistência Social (SEMAS)
Protestador: Anônimo
Recebido: 04/04/2025
Encaminhamento Setor: 04/04/2025
Conclusão: 04/04/2025 | 4. Manifestação: Elogio
Protocolo: 21978
Setor: Educação e Cultura (SEMEC)
Protestador: Anônimo
Recebido: 04/04/2025
Conclusão: 07/04/2025 |
| 3. Manifestação: Elogio
Protocolo: 21977
Setor: Educação e Cultura (SEMEC) | 5. Manifestação: Elogio
Protocolo: 21979
Setor: Educação e Cultura (SEMEC)
Protestador: Anônimo
Recebido: 04/04/2025
Conclusão: 07/04/2025 |



6. Manifestação: Solicitação

Protocolo: 21988

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)

Protestador: Registrado

Recebido: 08/04/2025

Encaminhamento Setor: 08/04/2025

Conclusão: 08/04/2025

7. Manifestação: Sugestão

Protocolo: 22009

Protestador: Anônimo

Recebido: 09/04/2025

Conclusão: 09/04/2025

8. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 22013

Setor: Endemias

Protestador: Anônimo

Recebido: 14/04/2025

Encaminhamento Setor: 14/04/2025

Conclusão: 05/05/2025

9. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 22020

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)

Protestador: Anônimo

Recebido: 15/04/2025

Conclusão: 28/04/2025

10. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 22022

Setor: Saúde (SEMSA)

Protestador: Anônimo

Recebido: 21/04/2025

Encaminhamento Setor: 22/04/2025

Conclusão: 28/04/2025

11. Manifestação: Elogio

Protocolo: 22023

Setor: Consultas

Protestador: Anônimo

Recebido: 22/04/2025

Encaminhamento Setor: 22/04/2025

Conclusão: 28/04/2025

12. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 22027

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)

Protestador: Anônimo

Recebido: 23/04/2025

Conclusão: 28/04/2025

13. Manifestação: Comunicação

Protocolo: 22040

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Protestador: Anônimo

Recebido: 25/04/2025

Encaminhamento Setor: 25/04/2025

Conclusão: 28/04/2025

14. Manifestação: Solicitação

Protocolo: 22049

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Protestador: Anônimo

Recebido: 29/04/2025

Encaminhamento Setor: 30/04/2025

Conclusão: 06/05/2025

15. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 22053

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Protestador: Registrado

Recebido: 30/04/2025

Encaminhamento Setor: 30/04/2025

Conclusão: 06/05/2025

16. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 22063

Setor: Saúde (SEMSA)

Protestador: Registrado

Recebido: 05/05/2025

Encaminhamento Setor: 05/05/2025

Procedimento: Encaminhado para SEMSA

Conclusão: 30/05/2025

17. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 22227

Setor: (SEMAM)

Assunto: criação de animais área Urbana

Protestador: Anônimo



Recebido: 12/05/2025

Encaminhamento Setor: 12/05/2025

Conclusão: 22/05/2025

18. **Manifestação:** Solicitação

Protocolo: 22229

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)

Assunto: Parcelamento IPTU

Protestador: Anônimo

Recebido: 12/05/2025

Conclusão: 13/05/2025

19. **Manifestação:** Comunicação

Protocolo: 22252

Setor: Planejamento

Assunto: Satisfação

Protestador: Registrado

Recebido: 14/05/2025

Conclusão: 15/05/2025

20. **Manifestação:** Denúncia

Protocolo: 22272

Setor: Endemias

Assunto: Limpeza em terreno

Protestador: Anônimo

Recebido: 21/05/2025

Encaminhamento Setor: 21/05/2025

Conclusão: 27/05/2025

21. **Manifestação:** Reclamação

Protocolo: 22275

Setor: Pedidos ao Prefeitos

Assunto: Coleta de Lixo

Protestador: Anônimo

Recebido: 21/05/2025

Encaminhamento Setor: 22/05/2025

Conclusão: 27/05/2025

22. **Manifestação:** Sugestão

Protocolo: 22280

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)

Assunto: transparência Folha

Protestador: Anônimo

Recebido: 22/05/2025

Conclusão: 22/05/2025

23. **Manifestação:** Solicitação

Protocolo: 22291

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)

Assunto: Recolhimento de ISS

Motivo: Recolhimento de ISS

Protestador: Registrado

Recebido: 23/05/2025

Encaminhamento Setor: 23/05/2025

Procedimento: Encaminhado para SAC

Conclusão: 17/06/25

24. **Manifestação:** Reclamação

Protocolo: 22623

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Coleta de resíduos

Protestador: Anônimo

Recebido: 29/05/2025

Encaminhamento Setor: 29/05/2025

Procedimento: Encaminhado SEINFRA

Conclusão: Finalizado 29/05/2025

25. **Manifestação:** Denúncia

Protocolo: 22742

Setor: Espaços Públicos

Assunto: Calçadas

Motivo: Fiscalização e desobstrução de calçadas

Protestador: Registrado

Recebido: 31/05/2025

Encaminhamento Setor: 02/06/2025

Procedimento: Encaminhado para SEINFRA

Conclusão: 17/06/25

26. **Manifestação:** Comunicação

Protocolo: 22743

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Calçadas

Motivo: Fiscalização e desobstrução de calçadas

Protestador: Registrado

Recebido: 31/05/2025

Procedimento: Encerrado aberto em duplicidade

Conclusão: Finalizado 02/06/2025



27. **Manifestação:** Solicitação
Protocolo: 22748
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: Calçamento/asfalto
Motivo: Calçamento das Ruas
Protestador: Anônimo
Recebido: 02/06/2025
Encaminhamento Setor: 02/06/2025
Procedimento: Encaminhado para SEINFRA
Conclusão: Finalizado 04/06/2025
28. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 22868
Setor: Prefeita
Assunto: Denúncia
Motivo: Solicitação de fiscalização marcenaria
Protestador: Anônimo
Recebido: 10/06/2025
Encaminhamento Setor: 11/06/2025
Procedimento: Encaminhado para SEMAN
Conclusão: 17/06/25
29. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 22869
Setor: Pedidos ao Prefeitos
Assunto: Denúncia
Motivo: Solicitação de fiscalização marcenaria
Protestador: Anônimo
Recebido: 10/06/2025
Procedimento: Manifesto em duplicidade
Conclusão: Finalizado 11/06/2025
30. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 22898
Setor: Pedidos ao Prefeitos
Assunto: Denúncia
Motivo: Solicitação de fiscalização Marcenaria
Protestador: Anônimo
Recebido: 18/06/2025
Encaminhamento Setor: 30/06/2025
Procedimento: Encaminhado SEMAN/SEINFRA
Conclusão: 02/07/25
31. **Manifestação:** Reclamação
Protocolo: 22908
Setor: Comunicação Social
Assunto: Merendeiras
Motivo: Concurso cadastro Reserva
Protestador: Anônimo
Recebido: 28/06/2025
Encaminhamento Setor: 30/06/2025
Procedimento: Encaminhado para SEMAF
Conclusão: Finalizado 30/06/2025



1. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO E-SIC NO 2º TRIMESTRE DE 2025

- 1. Protocolo:** 21964
Setor: (SAC)
Assunto: Emissão de Alvara
Recebido: 03/04/2025
Procedimento: Encaminhado para (SAC)
Conclusão: 07/04/2025
- 2. Protocolo:** 21986
Setor: (SAC)
Assunto: Análise Viabilidade
Recebido: 08/04/2025
Procedimento: Encaminhado para (SEMAF)
Conclusão: 11/04/2025
- 3. Protocolo:** 21990
Setor: (SEMAF)
Assunto: Cadastro NFSe
- 4. Recebido:** 08/04/2025
Procedimento: Encaminhado para (SEMAF)
Conclusão: 11/04/2025
- 5. Protocolo:** 22006
Setor: (SAC)
Assunto: Certidão de Débitos Municipais
Recebido: 09/04/2025
Procedimento: Encaminhado para (SAC)
Conclusão: 18/04/2025
- 6. Protocolo:** 22019
Setor: (SEMAF)
Assunto: Escala Médica
Recebido: 15/04/2025
Procedimento: Encaminhado para (SEMAF)
Conclusão: 18/04/2025
- 7. Protocolo:** 22029
Setor: Educação e Cultura (SEMEC)
Assunto: Cadastro Aluno
Recebido: 24/04/2025
Procedimento: Encaminhado para (SEMEC)
- 8. Protocolo:** 22031
Setor: (SEMAF)
Assunto: Emissão NFSe
Recebido: 24/04/2025
Procedimento: Encaminhado para (SEMAF)
Conclusão: 25/04/2025
- 9. Protocolo:** 22058
Setor: (SEMAF)
Assunto: Recolhimento Iss
Recebido: 30/04/2025
Procedimento: Encaminhado para (SEMAF)
Conclusão: 02/05/2025
- 10. Protocolo:** 22060
Setor: (SAC)
Assunto: Alíquota de Iss
Recebido: 30/04/2025
Procedimento: Encaminhado para (SEMAF)
Conclusão: 02/05/2025
- 11. Protocolo:** 22070
Setor: (SEMAF)
Assunto: Pesquisa Acadêmica
Recebido: 05/05/2025
Procedimento: Encaminhado para (SEMAF)
Conclusão: 23/05/2025
- 12. Protocolo:** 22230
Setor: (SEMAF)
Assunto: Folha de Pagamento
Recebido: 12/05/2025
Procedimento: Encaminhado para (SEMAF)
Conclusão: 12/05/2025
- 13. Protocolo:** 22258
Setor: (SEMAF)
Assunto: Recolhimento de ISS
Recebido: 15/05/2025



Procedimento: Encaminhar para o (SAC)
Conclusão: 20/05/2025

Procedimento: Encaminhar para o SEMAF
Conclusão: 17/06/2025

14. Protocolo: 22805

Setor: (SEMAF)
Assunto: Carta de Correção (CC-e)
Motivo: Dúvidas sobre a base legal CCE
Recebido: 02/06/2025
Procedimento: Encaminhar para o SAC
Conclusão: 13/06/2025

17. Protocolo: 22888

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)
Assunto: Execução contratual de publicidade
Motivo: Execução contratual de publicidade
Recebido: 16/06/2025
Procedimento: Encaminhar para o SEMAF
Conclusão: 17/06/2025

15. Protocolo: 22808

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)
Assunto: Correção Cadastro Municipal
Motivo: Correção Cadastro Municipal
Recebido: 03/06/2025
Procedimento: Encaminhar para o SAC
Conclusão: 13/06/2025

18. Protocolo: 22894

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)
Assunto: Recusa indevida de acesso à informação
Motivo: Execução contratual de publicidade
Recebido: 17/06/2025
Procedimento: Encaminhar para o SEMAF
Conclusão: 23/06/2025

16. Protocolo: 22878

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)
Assunto: Contrato de Publicidade
Motivo: Contrato de Publicidade
Recebido: 12/06/2025

14. QUANTITATIDE DE ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA NO 2º TRIMESTRE DE 2025

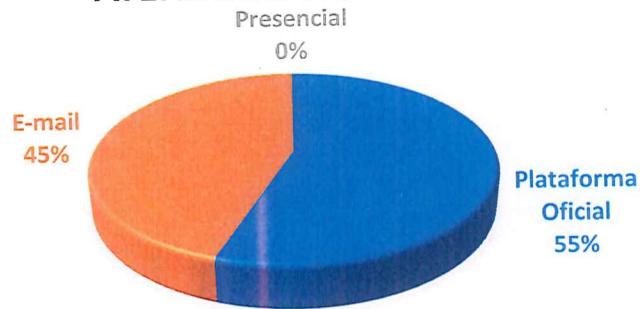
No 2º trimestre de 2025, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) registrou um total de **56 manifestações**. Desse total:

- **31 manifestações (55%)** foram recebidas por meio do sistema oficial, acessível pelo link: <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/ouvidoria-geral/>;
- **25 manifestações (45%)** foram encaminhadas via e-mail para o endereço eletrônico ouvidoria@bataguassu.ms.gov.br;
- **Não houve nenhuma manifestação** 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.



DISTRIBUIÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO



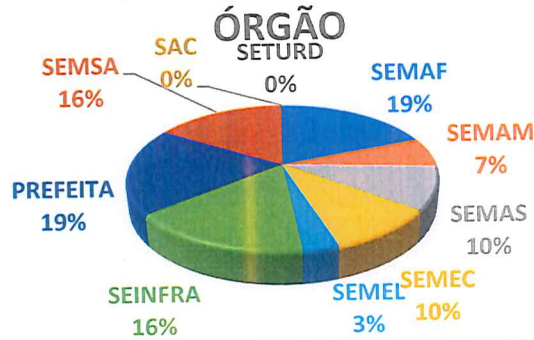
15. DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO POR ÓRGÃO DE ATENDIMENTO.

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	19%
SEMMA	2	7%
SEMAS	3	10%
SEMEC	3	10%
SEMEL	1	3%
SEINFRA	5	16%
PREFEITA	6	19%
SEMSA	5	16%
SETURD	0	0%
SAC	0	0%
Total Geral	31	100%



DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO POR



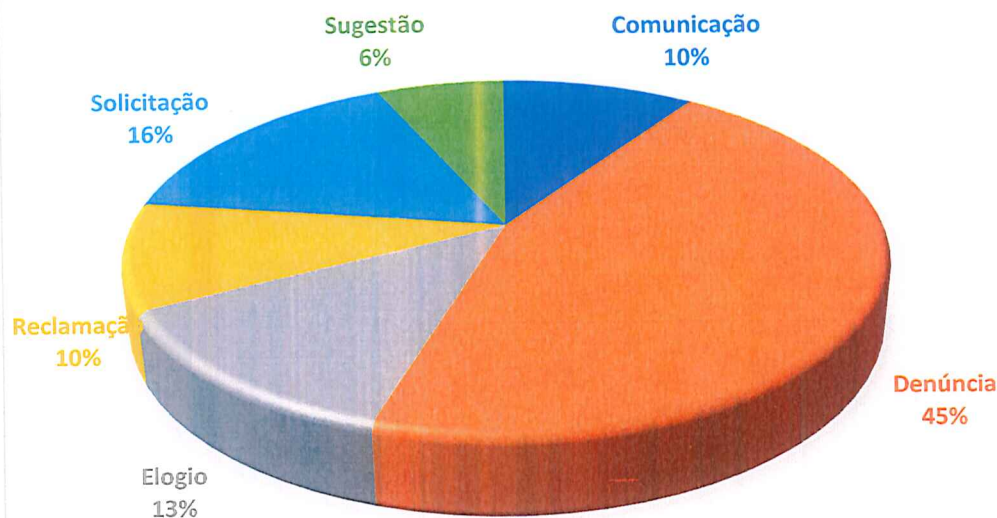
Quanto aos motivos e pontos recorrentes, as manifestações apresentadas trataram-se de insatisfação quanto a limpeza urbana, iluminação Pública, entre outras situações a parte de infraestrutura, consulta referente a previsão de realização de concurso público municipal, quanto a terrenos sem a devida limpeza, consulta sobre como emitir alvará de funcionamento, emissão de guia de IPTU, Alíquota de ISSQN dentre várias outras.

16. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO NO 2º TRIMESTRE DE 2025

Tipo	Distribuição por tipo de manifestação	%
Comunicação	3	10%
Denúncia	14	45%
Elogio	4	13%
Reclamação	3	10%
Solicitação	5	16%
Sugestão	2	6%
Total Geral	31	100%



DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



No período analisado, foram registradas um total de **31 manifestações** junto ao sistema de ouvidoria, distribuídas entre diferentes tipos, conforme tabela abaixo:

Denúncia (14 registros – 45%): Representa o maior volume de manifestações, indicando que uma parte significativa da população tem recorrido à ouvidoria para relatar possíveis irregularidades, condutas inadequadas ou violações de normas. Esse dado demonstra a importância do canal como ferramenta de controle social e reforça a necessidade de apuração e resposta adequada a esses relatos.

Solicitação (5 registros – 16%): Refere-se a pedidos de providências ou serviços por parte dos cidadãos. O número expressivo de solicitações revela o reconhecimento da ouvidoria como meio legítimo para requisitar ações da administração pública.

Elogio (4 registros – 13%): A presença de elogios evidencia o reconhecimento da população quanto a ações ou atendimentos considerados satisfatórios ou positivos por parte dos órgãos públicos.

Comunicação e Reclamação (3 registros cada – 10%): As comunicações são utilizadas geralmente para informar algum fato sem, necessariamente, requerer providências. Já as reclamações apontam insatisfação com serviços públicos ou atendimentos. A igualdade no número desses dois tipos mostra um equilíbrio entre a necessidade de informar e de expressar descontentamentos pontuais.



Sugestão (2 registros – 6%): Representa uma parcela menor das manifestações, mas demonstra a participação cidadã na proposição de melhorias para os serviços públicos.

A análise dos dados evidencia que a população está utilizando ativamente o canal da ouvidoria, principalmente para **denunciar irregularidades e solicitar providências**. Os números também refletem uma abertura ao diálogo com o cidadão, sendo importante garantir que todas as manifestações sejam devidamente analisadas, respondidas e, quando necessário, encaminhadas aos setores competentes para providências.

17. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO NO 2º TRIMESTRE DE 2025

Tipo de Protestador	Distribuição por tipo de Protestador	%
Anônimo	24	77%
Registrado	7	23%
Total Geral	31	100%



Alto índice de manifestações anônimas (77%)

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 (23%)

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

Reforçar o sigilo e a segurança dos canais de manifestação registrados, para aumentar a confiança.

Garantir proteção contra retaliações, principalmente em manifestações sensíveis como denúncias e reclamações.

Divulgar os benefícios do registro, como recebimento de retorno, acompanhamento da manifestação e participação em melhorias.

Oferecer opção híbrida (semi-identificada) com pseudônimos ou contato indireto, para transição entre anonimato total e registro pleno.

18. DISTRIBUIÇÃO POR SITUAÇÃO NO 1º TRIMESTRE DE 2025

Tipo de Situação	Distribuição por tipo de Situação	%
Aguardando	0	0
Concluído	31	100%
Total Geral	31	100%



DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE SITUAÇÃO



Todas as 31 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.

19. 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).



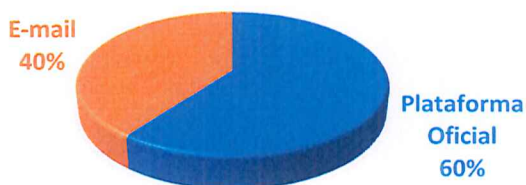
Por meio do canal do SIC, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar solicitação de informação para a Prefeitura, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente. O sistema encontra-se disponível tanto no portal eletrônico da Prefeitura e no Portal da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

20. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS NO 2º TRIMESTRE DE 2025

No que se refere ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), foram contabilizadas **30 manifestações** no mesmo período. Dessas:

- **18 manifestações (60%)** foram registradas diretamente na **plataforma oficial**, disponível no link: <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/e-sic-informacoes-de-acesso/>;
- **12 manifestações (40%)** foram encaminhadas por **e-mail**, para o endereço e-sic@bataguassu.ms.gov.br.

DISTRIBUIÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO



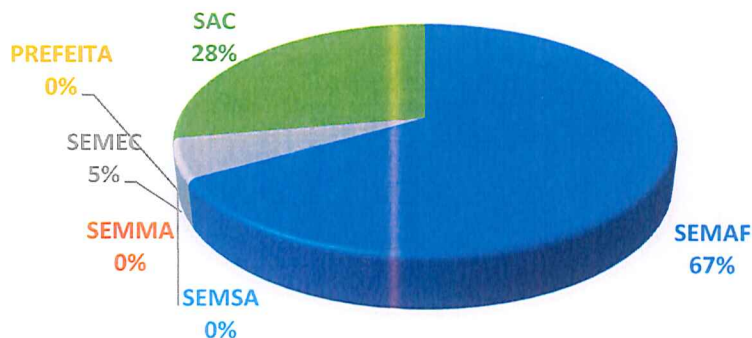
Assim, observa-se que, diferentemente da Ouvidoria, o **e-mail foi o canal mais utilizado no âmbito do e-SIC**, concentrando a maioria das solicitações realizadas no trimestre.

21. DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO E-SIC POR ÓRGÃO DE ATENDIMENTO.

Órgão	Distribuição de manifestação por Órgão	%
SEMAF	12	67%
SEMMA	0	0%
SEMEC	1	5%
PREFEITA	0	0%
SEMSA	0	0%
SAC	5	28%
Total Geral	18	100%



DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO POR ÓRGÃO



Órgão com maior número de manifestações:

A **Secretaria Municipal de Administração e Finanças (SEMAF)** concentrou o maior número de manifestações: **12**, representando **67%** do total. Isso pode indicar maior visibilidade ou maior volume de processos com impacto direto na população.

O **Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC)** recebeu **5 manifestações**, o que equivale a **28%**. Considerando sua função de atendimento direto, os dados são coerentes com sua natureza operacional.

SEMEC recebeu apenas 1 manifestação (**5%**), enquanto os órgãos **SEMMA**, **PREFEITA** e **SEMSA** não registraram manifestações no período analisado.

Considerações Finais

A concentração significativa das manifestações na SEMAF exige atenção especial, podendo indicar necessidade de melhorias em processos internos, comunicação com o cidadão ou oferta de serviços. Recomenda-se:

Acompanhamento detalhado das manifestações direcionadas à SEMAF para identificar temas recorrentes.

Capacitação contínua das equipes de atendimento nos órgãos com maior volume de demandas.

Ações de divulgação e esclarecimento nos órgãos com ausência de manifestações, para assegurar que o canal da ouvidoria seja efetivamente utilizado pela população.

Integração entre os setores para respostas mais céleres e articuladas.



22. DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO E-SIC POR ÓRGÃO DE ATENDIMENTO.

Tipo de Situação	Distribuição por tipo de Situação	%
Aguardando	0	0%
Concluído	18	100%
Total Geral	18	100%



Conclusão de 100% das manifestações

Todas as 18 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 (18), o cumprimento integral de todas as solicitações demonstra eficácia operacional no período considerado.



Considerações Finais

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 2º trimestre do exercício de 2025 a e-SIC recebeu o quantitativo de 18 (dezoito) 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 2025 no período de (01/04/2025 a 30/06/2025):

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

Por oportuno, ressalta-se que no 2º trimestre do ano de 2025, não houve informações classificadas e desclassificadas.

23. 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.




24. 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 2º trimestre do ano de 2025, observou-se empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços.

Assim, para ano de 2026 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
Ouvidora Municipal Geral

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 / 17 Manifestos

Veja os resultados de desempenho e outras informações.




SETORES

Data Início:	<input type="text" value="01/04/2025"/>	Data Fim:	<input type="text" value="30/06/2025"/>	<input type="button" value="Filtrar"/>
---------------------	---	------------------	---	--

Nome	Contagem / Porcentagem
Administração e Finanças (SEMAF)	12
Agricultura e Meio Ambiente (SEMAM)	0
Educação e Cultura (SEMEC)	1
Prefeita	0

Nome	Contagem / Porcentagem
Saúde (SEMSA)	0
Serviço de Atendimento ao Contribuinte (SAC)	4

Baixar relatório

 Exportar para Excel

(<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 / 33 Manifestos

Veja os resultados de desempenho e outras informações.

Handwritten signature

Data Início:	01/04/2025	Data Fim:	30/06/2025	filtrar
---------------------	------------	------------------	------------	---------

Tipo

Nome	Contagem / Porcentagem
Comunicação	3 (8.11%)
Denúncia	18 (48.65%)
Elogio	6 (16.22%)
Reclamação	3 (8.11%)
Solicitação	5 (13.51%)
Sugestão	2 (5.41%)

Handwritten signature

Protestador

Nome	Contagem / Porcentagem
Anônimo	29 (78.38%)
Registrado	8 (21.62%)

Handwritten signature

Situação

Nome**Contagem / Porcentagem**

Concluído

37 (100.00%)

Setores

Nome**Contagem /
Porcentagem**

Administração e Finanças (SEMAF)	7 (19.44%)
Agricultura e Meio Ambiente (SEMAM)	2 (5.56%)
Assistência Social (SEMAS)	5 (13.89%)
Educação e Cultura (SEMEC)	3 (8.33%)
Esporte e Lazer (SEMEL)	1 (2.78%)
Infraestrutura (SEINFRA)	7 (19.44%)
Prefeita	6 (16.67%)
Saúde (SEMSA)	5 (13.89%)
Secretária de Turismo e Desenvolvimento Econômico (SETURD)	0 (0.00%)
Serviço de Atendimento ao Contribuinte (SAC)	0 (0.00%)

[Baixar relatório](#)[Imprimir Página](#)



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 / 17 Manifestos

Veja os resultados de desempenho e outras informações.



SITUAÇÃO

Data
Início:

01/04/2025

Data
Fim:

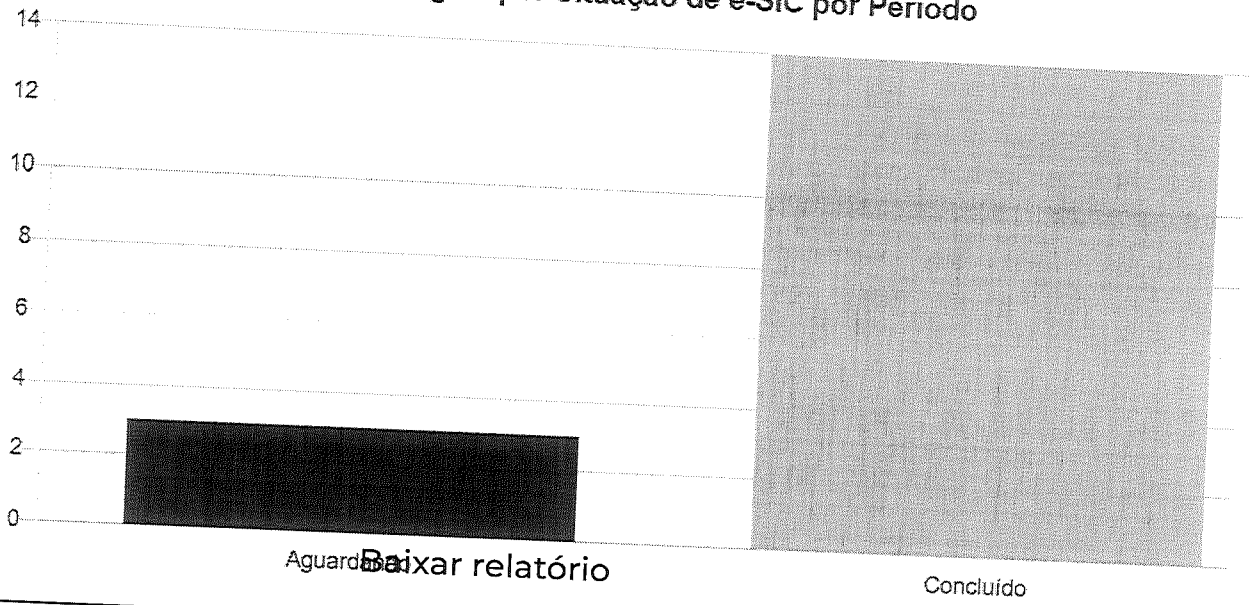
30/06/2025

Filtrar

Nome	Contagem / Porcentagem
Aguardando	3 (17.65%)
Concluído	14 (82.35%)

GRÁFICO

Contagem por Situação de e-SIC por Período



[Baixar relatório](#)

Concluído

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

[Imprimir Página](#)



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 2º TRIMESTRE DE 2025

1. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 21965
Setor: Agricultura e Meio Ambiente (SEMAM)
Protestador: Anônimo
Recebido: 03/04/2025
Encaminhamento Setor: 03/04/2025
Conclusão: 15/04/2025
2. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 21973
Setor: Assistência Social (SEMAS)
Protestador: Anônimo
Recebido: 04/04/2025
Encaminhamento Setor: 04/04/2025
Conclusão: 04/04/2025
3. **Manifestação:** Elogio
Protocolo: 21977
Setor: Educação e Cultura (SEMEC)
Protestador: Anônimo
Recebido: 04/04/2025
Conclusão: 07/04/2025
4. **Manifestação:** Elogio
Protocolo: 21978
Setor: Educação e Cultura (SEMEC)
Protestador: Anônimo
Recebido: 04/04/2025
Conclusão: 07/04/2025
5. **Manifestação:** Elogio
Protocolo: 21979
Setor: Educação e Cultura (SEMEC)
Protestador: Anônimo
Recebido: 04/04/2025
Conclusão: 07/04/2025
6. **Manifestação:** Solicitação
Protocolo: 21988
Setor: Administração e Finanças (SEMAF)
Protestador: Registrado
Recebido: 08/04/2025
Encaminhamento Setor: 08/04/2025
Conclusão: 08/04/2025



7. **Manifestação:** Sugestão
Protocolo: 22009
Protestador: Anônimo
Recebido: 09/04/2025
Conclusão: 09/04/2025
8. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 22013
Setor: Endemias
Protestador: Anônimo
Recebido: 14/04/2025
Encaminhamento Setor: 14/04/2025
Conclusão: 05/05/2025
9. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 22020
Setor: Administração e Finanças (SEMAF)
Protestador: Anônimo
Recebido: 15/04/2025
Conclusão: 28/04/2025
10. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 22022
Setor: Saúde (SEMSA)
Protestador: Anônimo
Recebido: 21/04/2025
Encaminhamento Setor: 22/04/2025
Conclusão: 28/04/2025
11. **Manifestação:** Elogio
Protocolo: 22023
Setor: Consultas
Protestador: Anônimo
Recebido: 22/04/2025
Encaminhamento Setor: 22/04/2025
Conclusão: 28/04/2025
12. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 22027
Setor: Administração e Finanças (SEMAF)
Protestador: Anônimo
Recebido: 23/04/2025
Conclusão: 28/04/2025
13. **Manifestação:** Comunicação
Protocolo: 22040
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Protestador: Anônimo
Recebido: 25/04/2025
Encaminhamento Setor: 25/04/2025
Conclusão: 28/04/2025
14. **Manifestação:** Solicitação
Protocolo: 22049
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Protestador: Anônimo
Recebido: 29/04/2025
Encaminhamento Setor: 30/04/2025
Conclusão: 06/05/2025
15. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 22053
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Protestador: Registrado
Recebido: 30/04/2025
Encaminhamento Setor: 30/04/2025
Conclusão: 06/05/2025
16. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 22063
Setor: Saúde (SEMSA)
Protestador: Registrado
Recebido: 05/05/2025
Encaminhamento Setor: 05/05/2025
Procedimento: Encaminhado para SEMSA
Conclusão: 30/05/2025
17. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 22227
Setor: Agricultura e Meio Ambiente (SEMAM)
Assunto: criação de galinha e carneiro em área U
Protestador: Anônimo
Recebido: 12/05/2025
Encaminhamento Setor: 12/05/2025
Conclusão: 22/05/2025



18. **Manifestação:** Solicitação 3
Protocolo: 22229
Setor: Administração e Finanças (SEMAF)
Assunto: Parcelamento IPTU 15
Protestador: Anônimo
Recebido: 12/05/2025
Conclusão: 13/05/2025
19. **Manifestação:** Comunicação 2
Protocolo: 22252
Setor: Planejamento
Assunto: Satisfação 4
Protestador: Registrado
Recebido: 14/05/2025
Conclusão: 15/05/2025
20. **Manifestação:** Denúncia 10
Protocolo: 22272
Setor: Endemias
Assunto: Limpeza em terreno
Protestador: Anônimo 16
Recebido: 21/05/2025
Encaminhamento Setor: 21/05/2025
Conclusão: 27/05/2025
21. **Manifestação:** Reclamação 1
Protocolo: 22275
Setor: Pedidos ao Prefeitos
Assunto: Coleta de Lixo 17
Protestador: Anônimo
Recebido: 21/05/2025
Encaminhamento Setor: 22/05/2025
Conclusão: 27/05/2025
22. **Manifestação:** Sugestão 2
Protocolo: 22280
Setor: Administração e Finanças (SEMAF)
Assunto: transparência Folha
Protestador: Anônimo 18
Recebido: 22/05/2025
Conclusão: 22/05/2025
23. **Manifestação:** Solicitação 4
Protocolo: 22291
Setor: Administração e Finanças (SEMAF)
Assunto: Recolhimento de ISS
Motivo: Recolhimento de ISS
Protestador: Registrado 5
Recebido: 23/05/2025
Encaminhamento Setor: 23/05/2025
Procedimento: Encaminhado para SAC
Conclusão: 17/06/25
24. **Manifestação:** Reclamação 2
Protocolo: 22623
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: Coleta de resíduos
Protestador: Anônimo 19
Recebido: 29/05/2025
Encaminhamento Setor: 29/05/2025
Procedimento: Encaminhado SEINFRA
Conclusão: Finalizado 29/05/2025
25. **Manifestação:** Denúncia 11
Protocolo: 22742
Setor: Espaços Públicos
Assunto: Calçadas
Motivo: Fiscalização e desobstrução de calçadas
Protestador: Registrado 6
Recebido: 31/05/2025
Encaminhamento Setor: 02/06/2025
Procedimento: Encaminhado para SEINFRA
Conclusão: 17/06/25
26. **Manifestação:** Comunicação 3
Protocolo: 22743
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: Calçadas
Motivo: Fiscalização e desobstrução de calçadas
Protestador: Registrado 7
Recebido: 31/05/2025
Procedimento: Encerrado aberto em duplicidade
Conclusão: Finalizado 02/06/2025



27. **Manifestação:** Solicitação 5
Protocolo: 22748
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: Calçamento/asfalto
Motivo: Calçamento das Ruas
Protestador: Anônimo 20
Recebido: 02/06/2025
Encaminhamento Setor: 02/06/2025
Procedimento: Encaminhado para SEINFRA
Conclusão: Finalizado 04/06/2025
28. **Manifestação:** Denúncia 12
Protocolo: 22868
Setor: Prefeita
Assunto: Denuncia
Motivo: Solicitação de fiscalização marcenaria
Protestador: Anônimo 21
Recebido: 10/06/2025
Encaminhamento Setor: 11/06/2025
Procedimento: Encaminhado para SEMAN
Conclusão: 17/06/25
29. **Manifestação:** Denúncia 13
Protocolo: 22869
Setor: Pedidos ao Prefeitos
Assunto: Denuncia
Motivo: Solicitação de fiscalização marcenaria
Protestador: Anônimo 22
Recebido: 10/06/2025
Procedimento: Manifesto em duplicidade
Conclusão: Finalizado 11/06/2025
30. **Manifestação:** Denúncia 14
Protocolo: 22898
Setor: Pedidos ao Prefeitos
Assunto: Denuncia
Motivo: Solicitação de fiscalização Marcenaria
Protestador: Anônimo 23
Recebido: 18/06/2025
Encaminhamento Setor: 30/06/2025
Procedimento: Encaminhado SEMAN/SEINFRA
Conclusão: 02/07/25
31. **Manifestação:** Reclamação 3
Protocolo: 22908
Setor: Comunicação Social
Assunto: Merendeiras
Motivo: Concurso cadastro Reserva
Protestador: Anônimo 24
Recebido: 28/06/2025
Encaminhamento Setor: 30/06/2025
Procedimento: Encaminhado para SEMAF
Conclusão: Finalizado 30/06/2025