



RELATÓRIO DO 3º TRIMESTRE 2025 DE GESTÃO OUVIDORIA GERAL E E-SIC DO MUNICÍPIO DE BATAGUASSU/MS

Bataguassu/MS, 20 de Outubro de 2025

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 3º 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 3º TRIMESTRE DE 2025

1. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 22918
Setor: Informações ao Prefeito
Assunto: Denuncia
Motivo: Solicitação de fiscalização Marcenaria
Protestador: Anônimo
Recebido: 06/07/2025
Encaminhamento Setor: 07/07/2025
Procedimento: Encaminhado para SEINFRA
Conclusão: 07/07/2025

2. **Manifestação:** Reclamação
Protocolo: 22919
Setor: Informações ao Prefeito
Assunto: Reclamação
Motivo: Solicitação de fiscalização Marcenaria
Protestador: Anônimo
Recebido: 06/07/2025
Encaminhamento Setor: 07/07/2025
Procedimento: Encaminhado para SEINFRA
Conclusão: 07/07/2025

3. **Manifestação:** Comunicação
Protocolo: 23076
Setor: Pedidos ao Prefeitos
Assunto: Denuncia
Motivo: Solicitação fiscalização Instalação Marcenaria
Protestador: Anônimo
Recebido: 13/07/2025
Encaminhamento Setor: 14/07/2025
Procedimento: Manifesto encerrado aberto em duplicidade
Conclusão: 15/07/2025

4. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 23077
Setor: Pedidos ao Prefeitos
Assunto: Denuncia
Motivo: Solicitação fiscalização Instalação Marcenaria
Protestador: Anônimo
Recebido: 13/07/2025
Encaminhamento Setor: 15/07/2025
Procedimento: Encaminhado SEINFRA/SAC
Conclusão: 22/07/2025



5. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 23158

Setor: Saúde (SEMSA)

Assunto: FOGO

Motivo: Queima de lixo

Protestador: Anônimo

Recebido: 18/07/2025

Encaminhamento Setor:

21/07/2025

Procedimento: Encaminhado

para SEMMA

Conclusão: 21/07/2025

6. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 23177

Setor: Informações ao Prefeito

Assunto: Senhora prefeita, moro próximo a um conveniência

localizada no Jardim São João nas proximidades do número 240 na rua frei Galvão onde

constantemente acontece

encontros de jovens com barulho

de veículos e som altíssimo sem

dizer que fica muito perigoso

transitar naquela rua com tanta

algazarra. Prefeita venho pedir

sua atenção nesse assunto para

organizar nosso bairro, não

conseguimos dormir de tanto

barulho, temos que trabalhar no

dia seguinte e esses eventos vão

até de madrugada, será que eles

estão certos e as pessoas que

trabalham tem que suportar essa

situação. Desculpa a sinceridade

prefeita mas peço sua dedicação

nesse assunto.

Motivo: Ordem pública

Protestador: Anônimo

Recebido: 02/08/2025

Encaminhamento Setor:

04/08/2025

Procedimento: Encaminhado

SEINFRA

Conclusão: 04/08/2025

7. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 23178

Setor: Pedidos ao Prefeitos

Assunto: Prefeita moro no bairro

São João na rua Frei Galvão, um

comércio de bebidas que todos

finais de semana está tendo muita

bagunça, muito barulho de som e

motos estralando escapamento.

Motivo: Barulho

Protestador: Anônimo

Recebido: 02/08/2025

Encaminhamento Setor:

04/08/2025

Procedimento: Encaminhado

SEINFRA

Conclusão: 04/08/2025

8. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 23187

Setor: Esporte e Lazer (SEMEL)

Assunto: Conduta inadequada de

professor da Secretaria de

Esportes

Motivo: Conduta inadequada de

professor da Secretaria de

Esportes

Protestador: Anônimo

Recebido: 04/08/2025

Encaminhamento Setor:

04/08/2025

Procedimento: Encaminhado

para SEMEL

Conclusão: 13/08/2025



9. Manifestação: Solicitação

Protocolo: 23459

Setor: Informações ao Prefeito

Assunto: Primeiro parabenizar o excelente trabalho de toda equipe e administração pública, inclusive a atuação do setor de psicologia no meio funcional, na área mental somente reforçando como fazendo parte do quadro de funcionários desta louvável administração um problema funcional que está enraizado na cultura da administração pública que entendo seja assédio moral contra servidor público, principalmente partindo de alguns integrantes do seinfra se referindo a servidores de outras secretarias como se não se não trabalhasse , passando a impressão que só quem exerce as funções é na secretaria de obras ,alguns indivíduos como Sr Alex da elétrica, Sr Edinho da pintura, Sr bedela coordenador e alguns outros se refere e sempre se referiu a funcionários de outras secretarias inclusive se referindo ao trabalho de coordenadores e secretários como se não trabalhasse isso é uma inverdade pois todos exercem sua função a que está destinado, atentem que isso caracteriza assédio moral contra trabalhador se isso se perpetuar serão tomadas medidas judiciais contra os meliantes que estão causando isso e também contra a prefeitura já com provas e testemunhas que cada um exerça sua função de trabalho e não faça assédio moral contra um dos pilares da dignidade humana que é o trabalho de mais parabenizando essa administração...

Motivo: Assédio moral entre servidores públicos.

Protestador: Anônimo

Recebido: 07/08/2025

Encaminhamento Setor:
07/08/2025

Procedimento: Encaminhado
SEINFRA

Conclusão: 11/08/2025

10. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24091

Setor: Informações ao Prefeito

Assunto: existe uma caixa d'água tipo taça enorme na rua atrapalhando o transito, principalmente de crianças e ciclista que trafegam nessa rua, próximo a esquina Rua Brasilândia com a Rua Ponta Porã, existe ali uma serralheria e a vários dias essa taça caixa d'água, está ali provavelmente para reparos

Motivo: Objeto obstruindo a via pública

Protestador: Anônimo

Recebido: 14/08/2025

Encaminhamento Setor:
14/08/2025

Procedimento: Encaminhado
SEINFRA

Conclusão: 20/08/2025

11. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24097

Setor: Serviço de Atendimento ao Contribuinte (SAC)

Assunto: emissor NF de serviço

Motivo: Emissor NF de serviço

Protestador: Registrado

Recebido: 18/08/2025

Encaminhamento Setor:
18/08/2025

Procedimento: Encaminhado
SAC/Suporte TI

Conclusão: 26/08/2025



12. Manifestação: Simplifique

Protocolo: 24106

Setor: Agricultura e Meio Ambiente (SEMAM)

Assunto: Olá boa tarde, gostaria de pedir a atenção pro bairro Acapulco porque aqui não temos colaboração da limpeza na rua, temos muitas árvore nessa rua e infelizmente bairro fica sujo, hoje mesmo vieram tirar grana que foi cortada canteiro mas não pegaram todas as folhas a sujeira ficou. O bairro está cada vez pior com muita sujeira e tbm o lixeiro agora não leva mais folhas o que faremos com folhas então.

Motivo: Limpeza no bairro Acapulco

Protestador: Anônimo

Recebido: 19/08/2025

Encaminhamento Setor: 19/08/2025

Procedimento: Encaminhado SEINFRA

Conclusão: 20/08/2025

13. Manifestação: Simplifique

Protocolo: 24117

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Boa noite, qual a expectativa e prazo para entregarem asfalto no bairro Novo Horizonte, na localização que o bairro está de terra ainda, somos em muitos moradores e quando chove é muita dificuldade para acessibilidade.

Motivo: Manutenção de Ruas e Avenidas

Protestador: Anônimo

Recebido: 20/08/2025

Procedimento: Finalizado por duplicidade de pergunta.

Conclusão: 25/08/2025

14. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24127

Setor: Iluminação Pública

Assunto: Na rua Boa Aventura no jardim Real na frente do Número 200 tem uma lâmpada do poste que já faz mais de dois meses que acende e apaga a noite inteira precisa ser arrumada a rua está ficando muito escura quase a noite toda lâmpada está com defeito. Gostaria que fizessem o reparo obrigado.

Motivo: Iluminação pública

Protestador: Anônimo

Recebido: 25/08/2025

Encaminhamento Setor: 26/08/2025

Procedimento: Encaminhado SEINFRA

Conclusão: 26/08/2025

15. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24139

Setor: Prefeita

Assunto: PROCON

Motivo: Chefe PROCON

Protestador: Anônimo

Recebido: 28/08/2025

Conclusão: 28/08/2025

16. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24157

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Solicitei para limpar a fossa paguei 104 reais foram na minha casa ontem 04/09 na parte da manhã minha mãe estava em casa cheguei do trabalho fui verificar a fossas a mesma está do mesmo jeito cheia já é a segunda vez o motorista um velhinho faz serviço porco não limpa direito.

Motivo: Limpeza de fossa

Protestador: Anônimo

Recebido: 05/09/2025

Encaminhamento Setor: 05/09/2025



Procedimento: Encaminhado
SEINFRA

Conclusão: 05/09/2025

17. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24161

Setor: Agricultura e Meio
Ambiente (SEMAM)

Assunto: Venho por meio desse informar que existe um sítio, onde animais são criados sem a devida vacinação, porcos são capados sem nem um tipo de esterilização e largados para se curar sozinho número de porcos aproximadamente 400, existe galinhas cerca de uma 350 sem nem um tipo de vacinação, a também carneiros sem vacinação, todos esses animais são abatidos e vendido para a população, são mortos ali mesmo de qualquer forma, ali mesmo já e cortada a carne e embalada e vendida pra restaurantes (restaurante da Olga e uma peixaria próximo a o posto de gasolina da praça do peixe) existe máquina de cortar carne em situação degradável assim como a câmara fria. Venho através desse pedir para as autoridades competentes que analisem, funcionários sem nem um tipo de EPI colocando a mão em resíduos indigesto coletado nos meus restaurantes ao qual fornece essas carnes contaminada. Endereço da chácara: sítio do Fidelis em frente ao projeto lambari localizado no assentamento Santa Paula

Motivo: Denúncia sítio do Fidelis

Protestador: Anônimo

Recebido: 05/09/2025

Encaminhamento Setor: 09/09/2025

Procedimento: Encaminhado
SEMSA

Conclusão: 22/09/2025

18. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24169

Setor: Administração e Finanças
(SEMAF)

Assunto: Gente pelo amor de Deus, vamos mudar esse sistema de emissão de nota fiscal, o sistema mais fica indisponível do que disponível, está difícil!

Motivo: Problema com a emissão de notas fiscais

Protestador: Anônimo

Recebido: 09/09/2025

Encaminhamento Setor: 09/09/2025

Procedimento: Encaminhado
Suporte TI

Conclusão: 16/09/2025

19. Manifestação: Denúncia

Protocolo: 24171

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Terreno Sujo

Motivo: Limpeza de terreno

Protestador: Anônimo

Recebido: 09/09/2025

Encaminhamento Setor: 09/09/2025

Procedimento: Encaminhado
SEINFRA

Conclusão: 17/09/2025

20. Manifestação: Reclamação

Protocolo: 24173

Setor: Iluminação Pública

Assunto: Falta de postes de iluminação.

Motivo: Iluminação pública

Protestador: Anônimo

Recebido: 09/09/2025

Encaminhamento Setor: 09/09/2025

Procedimento: Encaminhado
SEINFRA

Conclusão: 17/09/2025



21. **Manifestação:** Denúncia

Protocolo: 24175

Setor: Agricultura e Meio Ambiente (SEMAM)

Assunto: Ao lado da minha casa no terreno baldio estão jogando muito lixo não aguento mais cata sujeira em cima da minha calçada não teria como mandar fazer a calçada ela

Motivo: Terreno baldio

Protestador: Anônimo

Recebido: 09/09/2025

Procedimento: Por falta de informações e anonimato o manifesto foi finalizado

Conclusão: 10/09/2025

22. **Manifestação:** Reclamação

Protocolo: 24177

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Solicitei para limpar a fossa paguei 104 reais foram na minha casa ontem 04/09 na parte da manhã minha mãe estava em casa cheguei do trabalho fui verificar a fossas a mesma está do mesmo jeito cheia já é a segunda vez o motorista um velhinho faz serviço porco não limpa direito. rua Pedro Domingues Figueiredo 205 jardim campo grande

Motivo: Limpeza de fossa

Protestador: Anônimo

Recebido: 10/09/2025

Encaminhamento Setor:

10/09/2025

Procedimento: Encaminhado SEINFRA

Conclusão: 25/09/2025

23. **Manifestação:** Denúncia

Protocolo: 24201

Setor: Saúde (SEMSA)

Assunto: criame de escorpião nos fundos do Montana do centro

Motivo: Escorpiões

Protestador: Anônimo

Recebido: 22/09/2025

Encaminhamento Setor: 22/09/2025

Procedimento: Encaminhado SEMSA/Vigilância Sanitária

Conclusão: 02/10/2025

24. **Manifestação:** Sugestão

Protocolo: 24213

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Fios e cabos de telefonia e Internet caídos em esquinas.

Motivo: Fios e cabos de telefonia e Internet caídos em esquinas.

Protestador: Anônimo

Recebido: 25/09/2025

Encaminhamento Setor: 25/09/2025

Procedimento: Encaminhado SEINFRA

Conclusão: 02/10/2025

25. **Manifestação:** Reclamação

Protocolo: 24215

Setor: Atendimento Domiciliar

Assunto: a funcionária Lourdes, mas conhecida como Lurdinha, é uma profissional problemática, trata alguns pacientes ruim, e causa muita confusão no ambiente de trabalho que é a secretaria municipal de saúde

Motivo: Problemas com funcionária

Protestador: Anônimo

Recebido: 26/09/2025

Encaminhamento Setor: 26/09/2025

Procedimento: Encaminhado SEMSA

Conclusão: 06/10/2025



4.1 DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PRESENCIALMENTE NA OUVIDORIA NO 3º TRIMESTRE DE 2025

1. **Manifestação:** Denúncia

Protocolo: 24179

Setor: Pedidos ao Prefeitos

Assunto: Casa em Construção com pessoas drogadas Morando

Motivo: Casa em Construção com pessoas drogadas Morando

Protestador: Registrado

Recebido: 12/09/2025

Encaminhamento Setor: 12/09/2025

Procedimento: Encaminhado SEINFRA

Conclusão: 15/09/2025

5. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO E-SIC NO 3º TRIMESTRE DE 2025

1. **Protocolo:** 22933

Setor: Medicação(remédios)

Assunto: Qual valor foi gasto pelo município na aquisição de medicamentos para a população no ano de 2024?

Motivo: Total de Gastos com Medicação ano 2024

Recebido: 11/07/2025

Procedimento: Encaminhado SEMSA

Conclusão: 22/07/2025

2. **Protocolo:** 22934

Setor: Alunos/Laudados ou não

Assunto: Gostaria de saber se o município tem programas educacionais voltados para crianças com deficiência física, transtorno do espectro autista ou outros transtornos que impactem o processo de aprendizagem. Se tiver, por favor, informe quais e como funcionam.

Motivo: Programas Educacionais Autismo

Recebido: 11/07/2025

Procedimento: Encaminhado SEMEC

Conclusão: 24/07/2025

3. **Protocolo:** 22935

Setor: Assistência Social (SEMAS)

Assunto: Prezados, que ações de assistência à mulher vítima da violência doméstica foram realizadas pelo município em 2024? Quanto foi investido nessas ações?

Motivo: Assistência a Mulheres Vítimas de Violência

Recebido: 11/07/2025

Procedimento: Encaminhado SEMAS

Conclusão: 24/07/2025

4. **Protocolo:** 23195

Setor: Saúde (SEMSA)

Assunto: Médica com falta de profissionalismo no atendimento...

Motivo: Falta de profissionalismo médico

Recebido: 05/08/2025

Procedimento: Encaminhado SEMSA

Conclusão: 13/08/2025

5. **Protocolo:** 24118

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Asfalto

Motivo: Asfalto no bairro Novo Horizonte

Recebido: 20/08/2025

Procedimento: Encaminhado SEINFRA

Conclusão: 26/08/2025

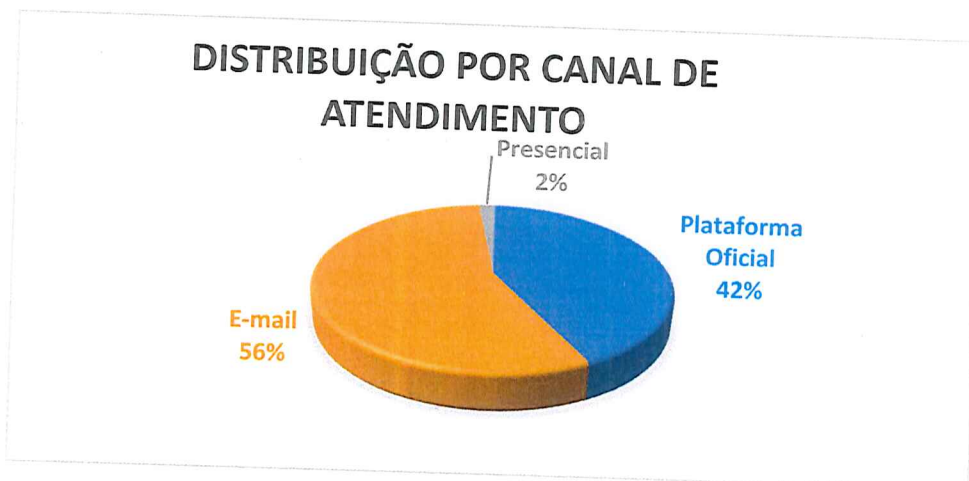


6. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA NO 3º TRIMESTRE DE 2025

No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) registrou um total de **59 manifestações**. Desse total:

- **25 manifestações** (42%) foram recebidas por meio do **sistema oficial**, acessível pelo link: <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/ouvidoria-geral/>;
- **33 manifestações** (56%) foram encaminhadas via **e-mail** para o endereço eletrônico ouvidoria@bataguassu.ms.gov.br;
- **1 manifestação** (2%) registrada de forma **presencial** no sistema oficial, acessível pelo link: <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/ouvidoria-geral/>;

Verifica-se, portanto, que o e-mail institucional da 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.



7. DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO POR ÓRGÃO DE ATENDIMENTO.

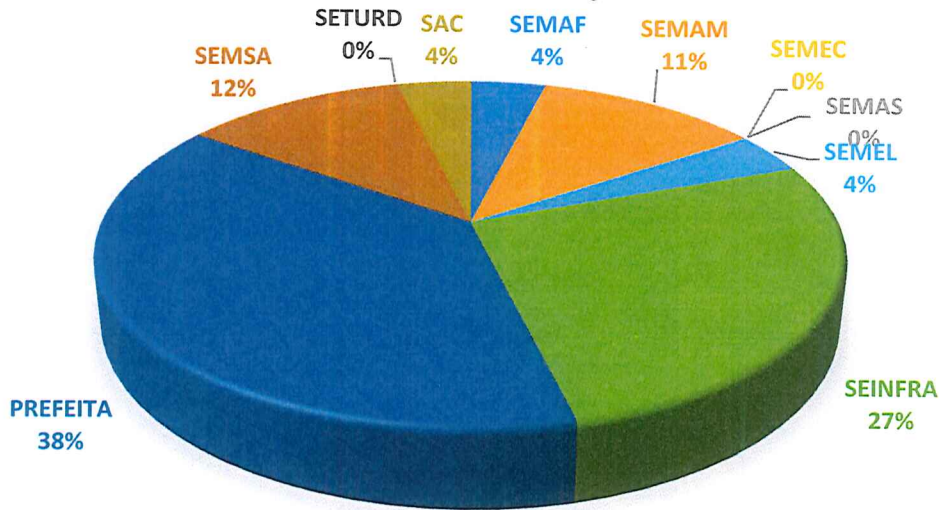
Quanto aos órgãos acionados, a maior parte das demandas foram feitas a Prefeita, seguida pelas solicitações da Secretaria Municipal de Infraestrutura.

Órgão	Distribuição de manifestação por Órgão	%
SEMAF	1	4
SEMAM	3	11
SEMAS	0	0
SEMEC	0	0
SEMEL	1	4
SEINFRA	7	27
PREFEITA	10	38



SEMSA	3	12
SETURD	0	0
SAC	1	4
Total Geral	25	100

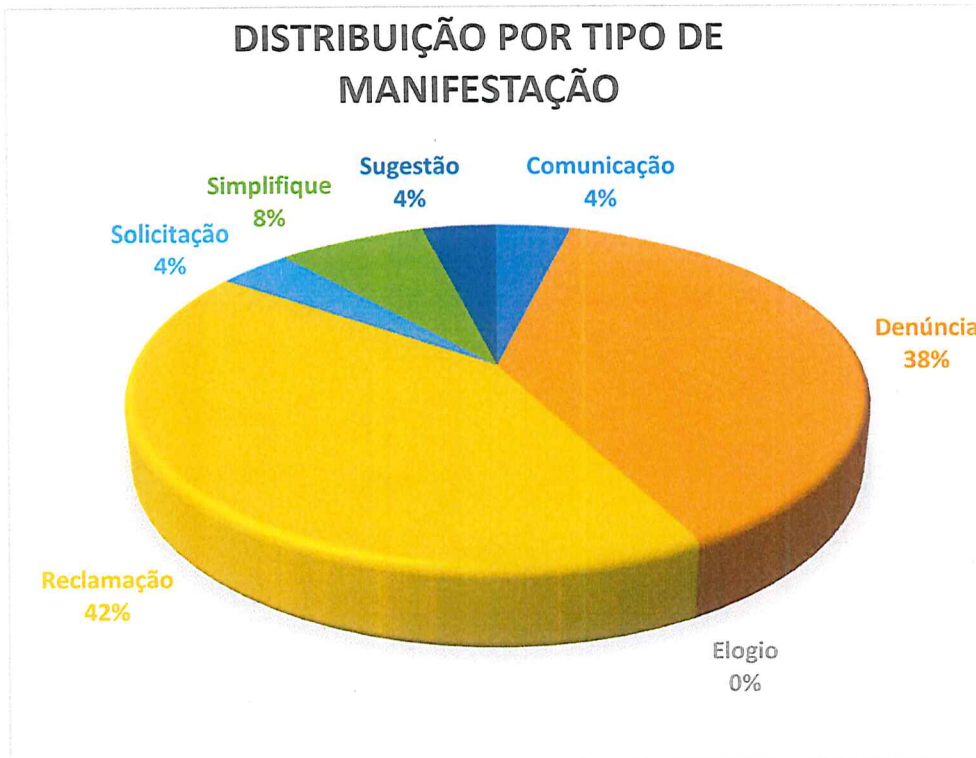
DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO POR ÓRGÃO



Quanto aos motivos e pontos recorrentes, as manifestações apresentadas trataram-se de insatisfação quanto a limpeza urbana, iluminação pública, limpeza de fossas entre outras situações a parte de infraestrutura, inconsistência de emissão de notas fiscais, alíquota de ISSQN dentre várias outras.

8. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO NO 3º TRIMESTRE DE 2025

Tipo	Distribuição por tipo de manifestação	%
Comunicação	1	4
Denúncia	10	38
Elogio	0	0
Reclamação	11	42
Solicitação	1	4
Simplifique	2	8
Sugestão	1	4
Total Geral	26	100



No período analisado, foram registradas um total de **26 manifestações** junto ao sistema de ouvidoria, distribuídas entre diferentes tipos, conforme tabela abaixo:

Reclamação (11 registros – 42%): As reclamações representam o maior volume de manifestações no período, evidenciando que muitos cidadãos têm recorrido à Ouvidoria para expressar insatisfação em relação a serviços públicos, atendimentos ou procedimentos administrativos. Esse dado reforça o papel da Ouvidoria como canal legítimo de escuta e resolução de demandas, além de destacar a importância de respostas efetivas e da melhoria contínua dos serviços municipais.

Denúncia (10 registros – 38%): As denúncias correspondem a uma parcela significativa das manifestações, 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.

Solicitação (1 registro – 4%): Refere-se a pedidos de providências ou serviços por parte dos cidadãos.

Elogio (0 registro – 0%): Não foram registradas manifestações de elogio. A ausência desse tipo de manifestação indica que, embora os cidadãos utilizem a Ouvidoria



principalmente para relatar insatisfações ou irregularidades, é importante estimular também o uso do canal para o reconhecimento de boas práticas e atendimentos de qualidade no serviço público.

Comunicação (1 registro – 4%): As comunicações são utilizadas geralmente para informar algum fato sem, necessariamente, requerer providências. Já as reclamações apontam insatisfação com serviços públicos ou atendimentos.

Sugestão (1 registro – 4%): Representa uma parcela menor das manifestações, mas demonstra a participação cidadã na proposição de melhorias para os serviços públicos.

Simplifique (2 registros – 8%): As manifestações classificadas como “Simplifique” demonstram o interesse dos cidadãos em contribuir com a melhoria dos serviços públicos, sugerindo formas de tornar processos e atendimentos mais ágeis e eficientes. Esse tipo de registro reforça o engajamento da população na busca por uma gestão mais desburocratizada e acessível.

A análise dos dados evidencia que a população está utilizando ativamente o canal da Ouvidoria, principalmente para **solicitar providências e denunciar irregularidades**. 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.

9. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO NO 3º TRIMESTRE DE 2025

Tipo de Protestador	Distribuição por tipo de Protestador	%	
Anônimo		24	92
Registrado		2	8
Total Geral		26	100





Alto índice de manifestações anônimas (92%)

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 (8%)

Poucos usuários optam por se identificar, o que limita a possibilidade de, dar retorno direto sobre a resolução do problema;

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.**

10. DISTRIBUIÇÃO POR SITUAÇÃO NO 3º TRIMESTRE DE 2025

Tipo de Situação	Distribuição por tipo de Situação	%	
Aguardando		0	0
Concluído		26	100%
Total Geral		26	100%



DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE SITUAÇÃO



Todas as 26 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

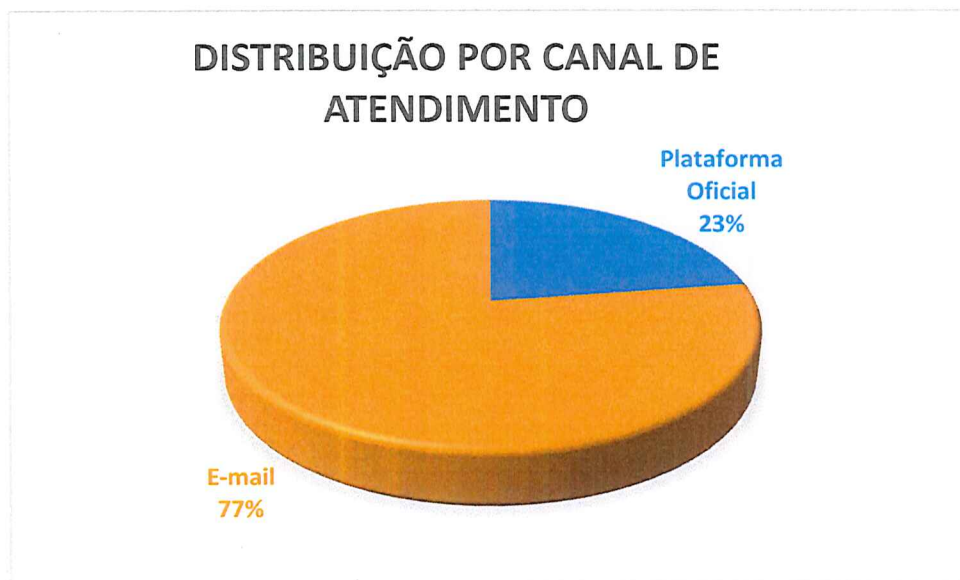


solicitação de informação para a Prefeitura, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente. O sistema encontra-se disponível tanto no portal eletrônico da Prefeitura e no Portal da Transparência.

12. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS NO 3º TRIMESTRE DE 2025

No que se refere ao **Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC)**, foram contabilizadas **22 manifestações** no mesmo período. Dessas:

- **5 manifestações (23%)** foram registradas diretamente na **plataforma oficial**, disponível no link: <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/e-sic-informacoes-de-acesso/>;
- **17 manifestações (77%)** foram encaminhadas por **e-mail**, para o endereço e-sic@bataguassu.ms.gov.br.



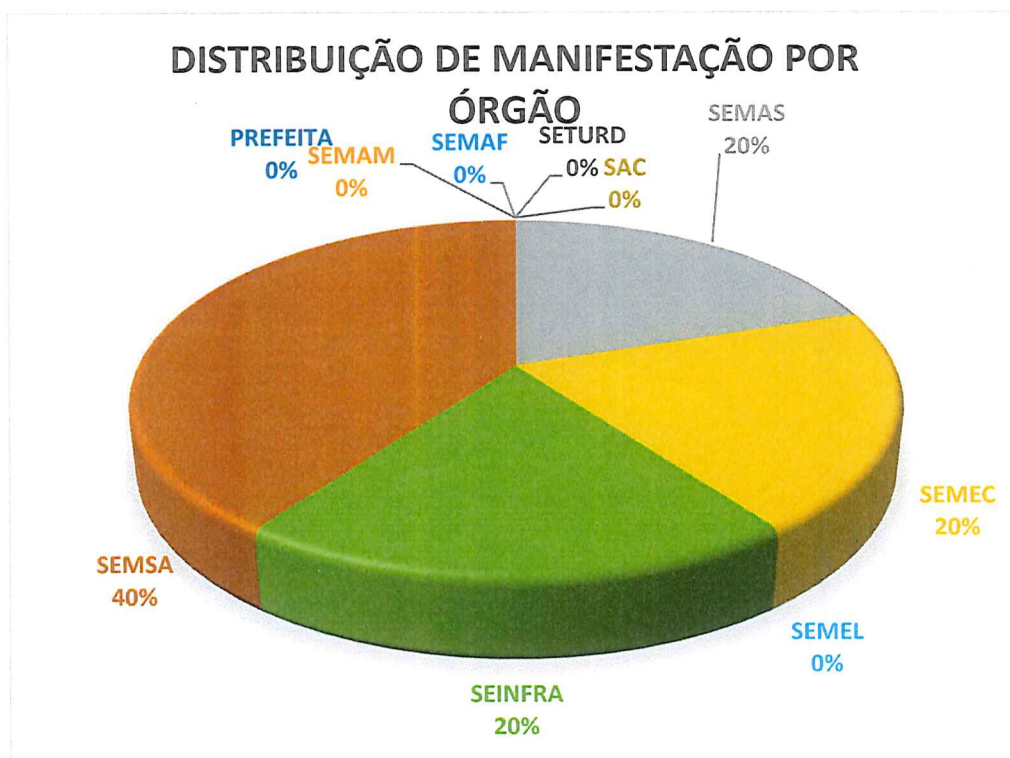
Assim, observa-se que, diferentemente da Ouvidoria, o **e-mail foi o canal mais utilizado no âmbito do e-SIC**, concentrando a maioria das solicitações realizadas no trimestre.

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

Órgão	Distribuição de manifestação por Órgão	%
SEMAF	0	0
SEMAM	0	0
SEMAS	1	20
SEMEC	1	20
SEMEL	0	0
SEINFRA	1	20
PREFEITA	0	0
SEMSA	2	40



SETURD	0	0
SAC	0	0
Total Geral	5	100



Órgão com maior número de manifestações:

A **Secretaria Municipal de Saúde (SEMSA)** concentrou o maior número de manifestações: **2**, representando **40%** do total. Isso pode indicar maior visibilidade ou maior volume de processos com impacto direto na população.

SEMAS, **SEMEC** e **SEINFRA** receberam apenas 1 manifestação (**20% cada**), enquanto os órgãos **SEMAF**, **SEMAM**, **SEMEL**, **PREFEITA**, **SETURD** e **SAC** não registraram manifestações no período analisado.

Considerações Finais

A concentração significativa das manifestações na **SEMSA** 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 **SEMSA** 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.

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

Tipo de Situação	Distribuição por tipo de Situação	%	
Aguardando		0	0
Concluído		5	100
Total Geral		5	100



Conclusão de 100% das manifestações

Todas as 5 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 (5), 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 3º trimestre do exercício de 2025 a e-SIC recebeu o quantitativo de 5 (cinco) 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 (01/07/2025 a 30/09/2025):

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 3º 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 3º 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.

Talita Alexandrina da Silva
Talita Alexandrina da Silva
Ouvidora Municipal