



RELATÓRIO DO 4º TRIMESTRE 2025 DE GESTÃO OUVIDORIA GERAL E E-SIC DO MUNICÍPIO DE BATAGUASSU/MS

Bataguassu/MS, 16 de Janeiro 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 4º 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 4º TRIMESTRE DE 2025

RELATÓRIO TRIMESTRAL

Total: 30

1. **Manifestação:** Denúncia

Protocolo: 24219

Setor: Programas para a Saúde e bem-estar

Assunto: A coordenadora da odontologia está coagindo os funcionários tanto os dentistas quanto os auxiliares com pura maldade e vingança, fala frequentemente com tom de ameaça, toma atitudes sem sentido algum, decisões que nem caberia a ela somente por birra e para inflar seu ego, ameaçando e prejudicando muitos, será que a prefeita sabe o que acontece na odontologia, porque a Aline que é secretária de saúde sabe e em nenhum momento saiu em defesa dos muitos funcionários que estão sendo perseguidos e coagidos. O que adianta falar em saúde mental do trabalhador se é assim que os funcionários são tratados. Precisa tomar uma atitude com relação a isso.

Motivo: Coordenadora da

odontologia coagindo os funcionários

Protestador: Anônimo

Recebido: 01/10/2025

Encaminhamento Setor: 02/10/2025

Procedimento: Encaminhado

SEMSA

Conclusão: 09/10/2025

2. **Manifestação:** Denúncia

Protocolo: 24227

Setor: Educação e Cultura (SEMEC)

Assunto: Ônibus placa HTO-3048, em alta velocidade, vira esquinas sem olhar para os lados (local de referência: Conveniência Zezão), em horário de pico, quase me atropelou, UM PERIGO !!!!

Motivo: Motorista em alta velocidade

Protestador: Anônimo

Recebido: 02/10/2025

Encaminhamento Setor: 03/10/2025

Procedimento: Encaminhado para SEMEC

Conclusão: 13/10/2025



3. **Manifestação:** Reclamação
Protocolo: 24267
Setor: Assistência Social (SEMAS)
Assunto: Relato de uma situação que ocorreu no Mais Social
Motivo: Relato de uma situação que ocorreu no Mais Social
Protestador: Anônimo
Recebido: 22/10/2025
Encaminhamento Setor: 22/10/2025
Procedimento: Encaminhado para SEMAS
Conclusão: 23/10/2025
4. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24272
Setor: Informações ao Prefeito
Assunto: Falta de material no posto
Motivo: Falta de material odontológico no posto de saúde
Protestador: Anônimo
Recebido: 27/10/2025
Procedimento: Encaminhado para Prefeita
Conclusão: 04/11/2025
5. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24275
Setor: Saúde (SEMSA)
Assunto: Aves
Motivo: Aves
Protestador: Anônimo
Recebido: 27/10/2025
Encaminhamento Setor: 27/10/2025
Procedimento: Encaminhado para SEMSA
Conclusão: 06/11/2025
6. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24281
Setor: Outros
Assunto: Resposta
Motivo: Roubo de anel
Protestador: Anônimo
Recebido: 04/11/2025
Encaminhamento Setor: 04/11/2025
7. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24282
Setor: Outros
Assunto: Denuncia
Motivo: Roubo
Protestador: Anônimo
Recebido: 04/11/2025
Encaminhamento Setor: 04/11/2025
Procedimento: Encaminhado para SEMEL
Conclusão: 12/11/2025
8. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24291
Setor: Prefeita
Assunto: escorpiões no antigo presídio feminino
Motivo: Antigo presídio feminino
Protestador: Anônimo
Recebido: 06/11/2025
Encaminhamento Setor: 07/11/2025
Procedimento: Encaminhado para SEMSA
Conclusão: 17/11/2025
9. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24296
Setor: Esporte e Lazer (SEMEL)
Assunto: reclamação
Motivo: Senha da internet Nova Porto XV
Protestador: Anônimo
Recebido: 09/11/2025
Encaminhamento Setor: 10/11/2025
Procedimento: Encaminhado para ADM
Conclusão: 10/11/2025
10. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24301
Setor: Comunicação Social
Assunto: Creche das irmãs
Motivo: Cobrança indevida



- Protestador:** Anônimo
Recebido: 11/11/2025
Procedimento: Respondido pela ouvidora
Conclusão: 12/11/2025
- 11. Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24302
Setor: Pedidos ao Prefeitos
Assunto: Denúncia a creche das irmãs
Motivo: Salários e uniformes
Protestador: Anônimo
Recebido: 11/11/2025
Procedimento: Respondido pela ouvidora
Conclusão: 12/11/2025
- 12. Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24303
Setor: Comunicação Social
Assunto: Lixo e entulho nos terrenos públicos
Motivo: Entulho e estacionamento indevido
Protestador: Anônimo
Recebido: 11/11/2025
Encaminhamento Setor: 12/11/2025
Procedimento: Encaminhado SEINFRA
Conclusão: 17/11/2025
- 13. Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24304
Setor: Agricultura e Meio Ambiente (SEMAM)
Assunto: Lixo nas áreas verdes
Motivo: Entulho e estacionamento indevido, fogo no lixo e escorpiões
Protestador: Anônimo
Recebido: 11/11/2025
Encaminhamento Setor: 12/11/2025
Procedimento: Encaminhado SEINFRA, SEMAM e SEMSA
Conclusão: 17/11/2025
- 14. Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24319
Setor: Alvará de Construção/Habite-se
Assunto: tem uma casa alugada na rua 13 de outubro
Motivo: Ambiente muito sujo
Protestador: Anônimo
Recebido: 17/11/2025
Encaminhamento Setor: 18/11/2025
Procedimento: Encaminhado SEINFRA
Conclusão: 26/11/2025
- 15. Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24322
Setor: Guia de Diretrizes Urbanísticas (GDU)
Assunto: alojamento irregular
Motivo: Manifesto duplicado
Protestador: Anônimo
Recebido: 19/11/2025
Procedimento: Encaminhado SEINFRA
Conclusão: 25/11/2025
- 16. Manifestação:** Comunicação
Protocolo: 24323
Setor: Agentes de Trânsito/Multas/Veículos
Assunto: Veículo abandonado na rua
Motivo: Veículo abandonado na rua
Protestador: Anônimo
Recebido: 25/11/2025
Encaminhamento Setor: 25/11/2025
Procedimento: Encaminhado SEINFRA
Conclusão: 26/11/2025
- 17. Manifestação:** Reclamação
Protocolo: 24329
Setor: Endemias
Assunto: reclamações
Motivo: Reclamação sobre agente de endemias
Protestador: Anônimo
Recebido: 01/12/2025



- Encaminhamento Setor:** 01/12/2025
Procedimento: Encaminhado
SEMSA
Conclusão: 29/12/2025
- 18. Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24331
Setor: Agricultura e Meio Ambiente (SEMAM)
Assunto: Queima e árvore
Motivo: Queima de árvore
Protestador: Anônimo
Recebido: 02/12/2025
Conclusão: 02/12/2025
- 19. Manifestação:** Reclamação
Protocolo: 24332
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: Terrenos Baldios no Bairro Jardim América 3
Motivo: Terrenos Baldios no Bairro Jardim América 3
Protestador: Anônimo
Recebido: 02/12/2025
Encaminhamento Setor: 04/12/2025
Procedimento: Encaminhado
SEINFRA
Conclusão: 15/12/2025
- 20. Manifestação:** Reclamação
Protocolo: 24333
Setor: Outros
Assunto: Odonto
Motivo: Odontologia
Protestador: Anônimo
Recebido: 03/12/2025
Procedimento: Encaminhado para ADM
Conclusão: 04/12/2025
- 21. Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24350
Setor: Outros
Assunto: DENUNCIA ALOJAMENTO DE PESSOAS
Motivo: DENUNCIA ALOJAMENTO DE PESSOAS
Protestador: Anônimo
- 22. Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24351
Setor: Outros
Assunto: denuncia alojamento
Motivo: DENUNCIA ALOJAMENTO DE PESSOAS
Protestador: Anônimo
Recebido: 05/12/2025
Procedimento: Manifestação finalizada por equívoco no órgão de destino.
Conclusão: 08/12/2025
- 23. Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24352
Setor: Outros
Assunto: DENUNCIA ALOJAMENTO DE PESSOAS
Protestador: Anônimo
Recebido: 05/12/2025
Procedimento: Manifestação finalizada por equívoco no órgão de destino.
Conclusão: 08/12/2025
- 24. Manifestação:** Elogio
Protocolo: 24353
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: OTIMA
Motivo: Elogio
Protestador: Anônimo
Recebido: 05/12/2025
Conclusão: 08/12/2025
- 25. Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24354
Setor: Outros
Assunto: DENUNCIA ALOJAMENTO DE PESSOAS
Motivo: DENUNCIA ALOJAMENTO DE PESSOAS
Protestador: Anônimo



- Recebido:** 05/12/2025
Procedimento: Manifestação finalizada por equívoco no órgão de destino.
Conclusão: 08/12/2025
26. **Manifestação:** Denúncia
Protocolo: 24355
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: MANUTENÇÃO RUAS BAIRRO NOVO HORIZONTE
Motivo: Asfalto no bairro Novo Horizonte
Protestador: Anônimo
Recebido: 09/12/2025
Encaminhamento Setor: 09/12/2025
Procedimento: Encaminhado SEINFRA
Conclusão: 15/12/2025
27. **Manifestação:** Reclamação
Protocolo: 24356
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: NÃO RECOLHIMENTO DE LIXO
Motivo: Não recolhimento de lixo
Protestador: Anônimo
Recebido: 09/12/2025
Encaminhamento Setor: 09/12/2025
Procedimento: Encaminhado SEINFRA
Conclusão: 15/12/2025
28. **Manifestação:** Solicitação
Protocolo: 24361
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: Limpeza de terrenos baldio
Motivo: Limpeza de terrenos baldio
Protestador: Anônimo
Recebido: 10/12/2025
Encaminhamento Setor: 10/12/2025
Procedimento: Encaminhado SEINFRA
Conclusão: 15/12/2025
29. **Manifestação:** Solicitação
Protocolo: 24362
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: Limpeza de terrenos baldio
Motivo: Limpeza de terrenos baldio
Protestador: Anônimo
Recebido: 10/12/2025
Encaminhamento Setor: 15/12/2025
Procedimento: Encaminhado SEINFRA
Conclusão: 22/12/2025
30. **Manifestação:** Reclamação
Protocolo: 24370
Setor: Infraestrutura (SEINFRA)
Assunto: Retirada de lixo
Motivo: Retirada de entulho
Protestador: Anônimo
Recebido: 15/12/2025
Encaminhamento Setor: 15/12/2025
Procedimento: Encaminhado SEINFRA
Conclusão: 15/12/2025



5. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO E-SIC NO 4º TRIMESTRE DE 2025

RELATÓRIO TRIMESTRAL

Total: 3

1. **Protocolo:** 24234

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)

Assunto: Solicitação de cópia de convenio com a PM para autuações e fiscalização de trânsito, bem como publicação ou outro ato que demonstre a composição/membros da Jari

Motivo: Solicitação de cópia de convenio com a PM para autuações e fiscalização de trânsito, bem como publicação ou outro ato que demonstre a composição/membros da Jari.

Recebido: 09/10/2025

Procedimento: Encaminhado para Administração

Conclusão: 15/10/2025

2. **Protocolo:** 24248

Setor: Administração e Finanças (SEMAF)

Assunto: Solicitação de cópia de publicação ou outro ato que demonstre a composição/membros da Jari, em complementação à manifestação anterior de número 24234

Motivo: Complemento do manifesto 24234

Recebido: 15/10/2025

Procedimento: Encaminhado para Administração

Conclusão: 15/10/2025

3. **Protocolo:** 24363

Setor: Infraestrutura (SEINFRA)

Assunto: Limpeza de terreno baldio

Motivo: Limpeza de terreno baldio

Recebido: 10/12/2025

Procedimento: Encaminhado SEINFRA

Conclusão: 15/12/2025

6. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA NO 4º TRIMESTRE DE 2025

No 4º trimestre de 2025, a Ouvidoria Geral do Município (OGM) registrou um total de **41 manifestações**. Desse total:

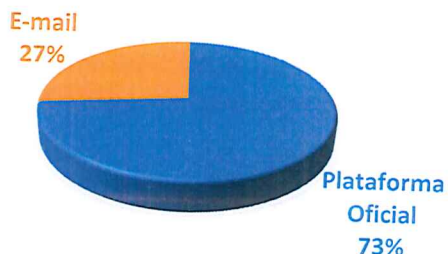
- **30 manifestações** (73%) foram recebidas por meio do **sistema oficial**, acessível pelo link: <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/ouvidoria-geral/>;
- **11 manifestações** (27%) foram encaminhadas via **e-mail** para o endereço eletrônico ouvidoria@bataguassu.ms.gov.br.

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

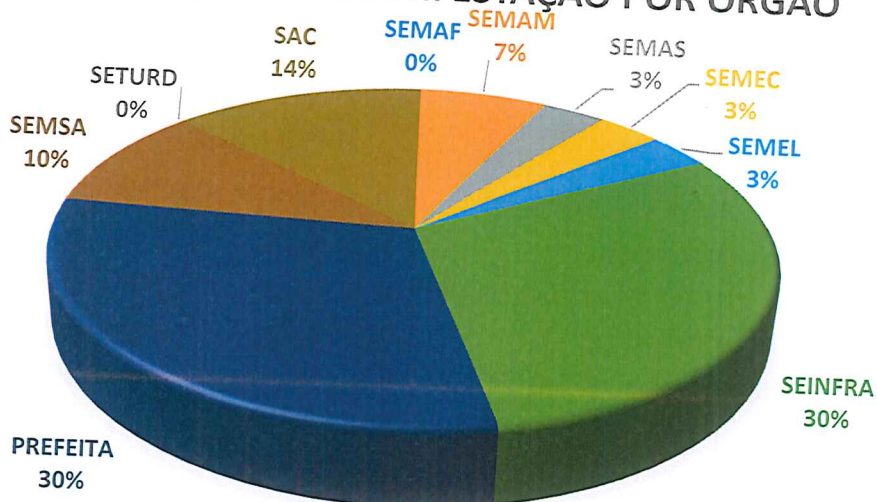


7. DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO POR ÓRGÃO DE ATENDIMENTO.

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 | 0 | 0 |
| SEMAM | 2 | 7 |
| SEMAS | 1 | 3 |
| SEMEC | 1 | 3 |
| SEMEL | 1 | 3 |
| SEINFRA | 9 | 30 |
| PREFEITA | 9 | 30 |
| SEMSA | 3 | 10 |
| SETURD | 0 | 0 |
| SAC | 4 | 14 |
| Total Geral | 30 | 100 |

DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÃO POR ÓRGÃO



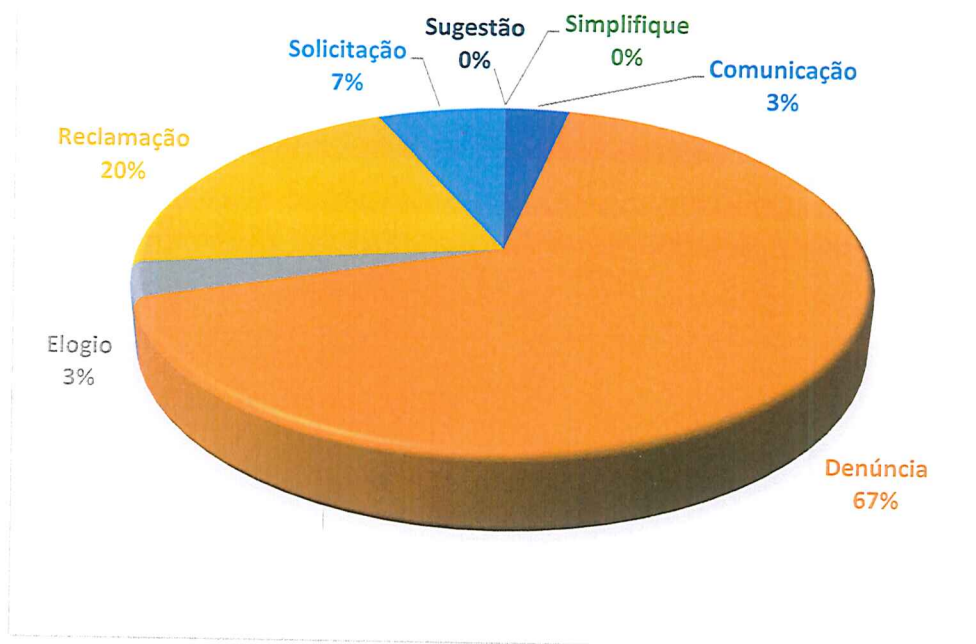
Quanto aos motivos e pontos recorrentes, as manifestações apresentadas trataram-se de insatisfação quanto a limpeza de terrenos, limpeza de fossas entre outras situações a parte de infraestrutura, inconsistência de emissão de notas fiscais dentre várias outras.

8. DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO NO 4º TRIMESTRE DE 2025

| Tipo | Distribuição por tipo de manifestação | % |
|-------------|---------------------------------------|-----|
| Comunicação | 1 | 3 |
| Denúncia | 20 | 67 |
| Elogio | 1 | 3 |
| Reclamação | 6 | 20 |
| Solicitação | 2 | 7 |
| Simplifique | 0 | 0 |
| Sugestão | 0 | 0 |
| Total Geral | 30 | 100 |



DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



No período analisado, foram registradas um total de **30 manifestações** junto ao sistema de ouvidoria, distribuídas entre diferentes tipos, conforme tabela abaixo:

- **Denúncia (20 registros – 67%):** 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 (6 registros – 20%):** 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 (2 registros – 7%):** 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 (1 registro – 3%):** A baixa incidência de elogios reflete um comportamento comum em ouvidorias públicas, onde o canal é buscado prioritariamente para a resolução de problemas. No entanto, o registro existente demonstra o reconhecimento pontual de boas práticas, ressaltando a importância de incentivar a população a também comunicar experiências positivas como forma de valorizar o servidor e os serviços de qualidade.
- **Comunicação (1 registro – 3%):** Este tipo de manifestação foi utilizado para o relato de fatos e informações que não requerem, obrigatoriamente, uma intervenção ou resposta resolutive 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 (0 registros – 0%):** Apesar de não haver registros neste trimestre, as sugestões são fundamentais para a gestão democrática, pois permitem a participação ativa do cidadão na proposição de novas ideias. A ausência de dados aponta para a oportunidade de fomentar campanhas que estimulem a população a contribuir com propostas criativas para o aperfeiçoamento das políticas públicas.
- **Simplifique (0 registros – 0%):** As manifestações voltadas à desburocratização não tiveram registros no período. O item "Simplifique" é uma ferramenta estratégica para identificar processos lentos ou obsoletos; sua ausência sugere a necessidade de dar maior visibilidade a esse subcanal, incentivando o cidadão a apontar caminhos para uma gestão mais ágil, moderna e menos burocrática.

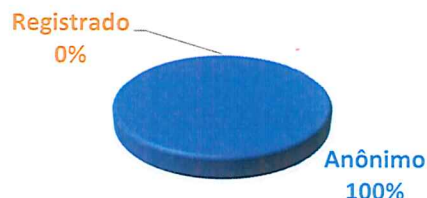
A análise dos dados deste trimestre evidencia que a população tem utilizado a Ouvidoria de forma estratégica, concentrando suas manifestações especialmente em **denúncias e reclamações**. Esse comportamento revela que o cidadão identifica o canal como uma ferramenta robusta de fiscalização e um meio 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 resolutive 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 4º TRIMESTRE DE 2025

| Tipo de Protestador | Distribuição por tipo de Protestador | % | |
|---------------------|--------------------------------------|----|-----|
| Anônimo | | 30 | 100 |
| Registrado | | 0 | 0 |
| Total Geral | | 30 | 100 |

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PROTESTADOR



Alto índice de manifestações anônimas (100%)

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 (0%)

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 4º TRIMESTRE DE 2025

| Tipo de Situação | Distribuição por tipo de Situação | % |
|------------------|-----------------------------------|------|
| Aguardando | 0 | 0 |
| Concluído | 30 | 100% |
| Total Geral | 30 | 100% |



Todas as 30 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).

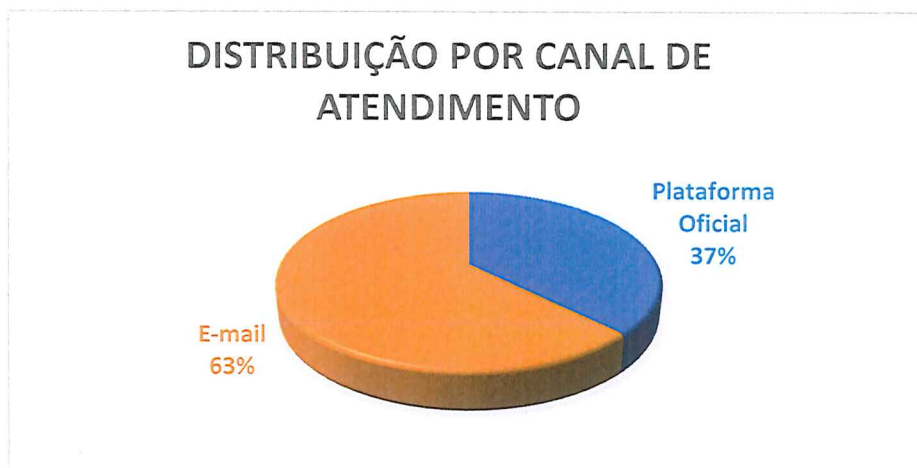
Por meio do canal do E-SIC, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar solicitação de informação para a Prefeitura, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente. O sistema encontra-se disponível tanto no portal eletrônico da Prefeitura e no Portal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

12. QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS NO 4º TRIMESTRE DE 2025

No que se refere ao Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), foram contabilizadas **8 manifestações** no mesmo período. Dessas:

- **3 manifestações** (37%) foram registradas diretamente na **plataforma oficial**, disponível no link: <https://www.ouvidoria.bataguassu.ms.gov.br/e-sic-informacoes-de-acesso/>;

- **5 manifestações** (63%) 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 | 2 | 67 |
| SEMAM | 0 | 0 |
| SEMAS | 0 | 0 |
| SEMEC | 0 | 0 |
| SEMEL | 0 | 0 |
| SEINFRA | 1 | 33 |
| PREFEITA | 0 | 0 |
| SEMSA | 0 | 0 |
| SETURD | 0 | 0 |
| SAC | 0 | 0 |
| Total Geral | 3 | 100 |



Órgão com maior número de manifestações:

A **Secretaria Municipal de Administração e Finanças (SEMAF)** concentrou o maior número de manifestações: 2, representando 67% do total. Isso pode indicar maior visibilidade ou maior volume de processos com impacto direto na população.

SEINFRA receberam apenas 1 manifestação (33% cada), enquanto os órgãos **SEMSA, SEMEL, SEMEC, SEMAM, SEMAS, PREFEITA, SETURD** e **SAC** não registraram manifestações no período analisado.



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

Tipo de Situação Distribuição por tipo de Situação %

| | | |
|-------------|---|-----|
| Aguardando | 0 | 0 |
| Concluído | 3 | 100 |
| Total Geral | 3 | 100 |

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE SITUAÇÃO



Conclusão de 100% das manifestações

Todas as 3 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 (3), 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 4º trimestre do exercício de 2025 a e-SIC recebeu o quantitativo de 3 (três) 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 (01/10/2025 a 31/12/2025):

| 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 4º 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 análise dos dados deste período revela que a **Secretaria Municipal de Administração e Finanças (SEMAF)** concentrou a maioria dos pedidos de acesso à informação, o que demanda um olhar estratégico da gestão. Esse cenário sinaliza uma procura



por dados fiscais, contratos ou processos administrativos, indicando a necessidade de otimização na transparência ativa e na comunicação direta com o contribuinte. Diante desse diagnóstico, apresentam-se as seguintes recomendações:

- **Monitoramento Especializado (SEMAF):** Implementar um acompanhamento pormenorizado das solicitações direcionadas à SEMAF, visando identificar as informações mais requeridas e antecipar sua disponibilização nos portais oficiais, reduzindo gargalos administrativos.

- **Capacitação e Aperfeiçoamento:** Promover treinamentos contínuos para as equipes responsáveis por responder aos pedidos de informação nos órgãos com maior fluxo de demandas, assegurando que as respostas ao cidadão sejam pautadas pela clareza técnica, precisão e estrito cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI).

- **Fomento à Participação Cidadã (e-SIC):** Realizar ações de divulgação e esclarecimento sobre as funcionalidades do canal e-SIC nos órgãos que não registraram solicitações (como SEMSA, SEMEC e SEMAS). O objetivo é garantir que a população compreenda este sistema como a ferramenta oficial para o exercício do direito de acesso a dados públicos.

- **Integração e Celeridade:** Fortalecer a articulação institucional entre os diversos setores e o e-SIC, visando respostas mais ágeis, integradas e que contribuam efetivamente para a transparência pública e o aperfeiçoamento da governança municipal.

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 4º trimestre de 2025, observou-se um empenho contínuo da Administração Municipal em preservar a qualidade dos serviços prestados. Contudo, para o ano 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 município 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