RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL
EXERCÍCIO DE 2025

1. Apresentação

A Ouvidoria Municipal de Lavrinhas constitui instrumento essencial de participação social, transparência e aprimoramento da gestão pública, nos termos da Lei nº 13.460/2017 e do Decreto Municipal nº 63/2023.

O presente Relatório de Gestão apresenta a consolidação das manifestações registradas no exercício de 2025, incluindo análise quantitativa e qualitativa dos dados, identificação de pontos recorrentes, setores mais demandados, bem como proposições voltadas ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos.

2. Estrutura e Funcionamento

A Ouvidoria Municipal encontra-se estruturada e em pleno funcionamento, com os seguintes canais:

- Sistema eletrônico integrado (GEOSIAP)
- Atendimento presencial
- Atendimento telefônico

Destaca-se:

✔ Integração com o sistema de protocolo
✔ Integração com o e-SIC
✔ Registro e acompanhamento por número de protocolo
✔ Tramitação interna das demandas

3. Número de Manifestações Recebidas

3.1. Distribuição por Quadrimestre

Período	Manifestações
1º Quadrimestre	7
2º Quadrimestre	15
3º Quadrimestre	0
TOTAL	**22**

3.2. Classificação das Manifestações

Tipo	Quantidade	Percentual
Dúvidas/Informações	21	95,45%
Denúncias	1	4,55%
Reclamações	0	0%
Sugestões	0	0%

4. Análise Estatística e Comparativa

4.1. Evolução das Manifestações

- Crescimento de **114%** do 1º para o 2º quadrimestre
- Redução para **0 registros no 3º quadrimestre**

4.2. Perfil das Demandas

- **95,45%** das manifestações referem-se a dúvidas e pedidos de informação
- Baixa utilização para fins de:
  - Reclamação
  - Sugestão
  - Controle social (denúncias)

4.3. Interpretação Técnica

A Ouvidoria Municipal vem sendo utilizada predominantemente como canal de orientação ao cidadão, evidenciando a necessidade de fortalecimento da transparência ativa e da comunicação institucional.

5. Motivos das Manifestações

As manifestações concentraram-se nos seguintes temas:

- IPTU e tributação
- Obras e infraestrutura urbana
- Meio ambiente
- Informações administrativas

6. Pontos Recorrentes e Setores Demandados

6.1. Pontos Recorrentes

- Necessidade de informações claras ao cidadão
- Demandas relacionadas a serviços urbanos
- Busca por orientação administrativa

6.2. Setores Mais Demandados

- Setor de Tributação
- Secretaria de Obras
- Meio Ambiente
- Atendimento administrativo

7. Análise Técnica

A análise dos dados evidencia que a Ouvidoria Municipal exerce papel relevante como canal de comunicação institucional, contudo, observa-se concentração excessiva em demandas informativas, indicando necessidade de aprimoramento da transparência ativa e ampliação da cultura de participação social.

A ausência de manifestações no 3º quadrimestre não descaracteriza o funcionamento da Ouvidoria, uma vez que os canais permaneceram ativos, sendo recomendada a adoção de medidas estruturadas para estímulo à utilização pela população.

8. Providências Adotadas

- Manutenção dos canais de atendimento
- Funcionamento do sistema eletrônico integrado
- Integração com o e-SIC
- Monitoramento das demandas
- Orientação interna sobre atendimento ao cidadão

9. Indicadores de Desempenho

- Total de manifestações: 22
- Crescimento entre quadrimestres: +114%
- Predominância informativa: 95,45%
- Setores mais demandados identificados

10. Oportunidades de Melhoria Identificadas

Com base na análise das manifestações registradas e no desempenho observado no exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal apresenta as seguintes recomendações, com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos:

- Implementação do Plano de Ação da Ouvidoria;
- Ampliação da divulgação dos canais de atendimento ao cidadão;
- Fortalecimento da transparência ativa no portal institucional;
- Incentivo à formalização de manifestações pela população;
- Monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho;
- Aperfeiçoamento dos fluxos internos de atendimento e resposta;
- Integração das informações da Ouvidoria com o planejamento e a gestão municipal.

11. Plano De Ações

A Ouvidoria Municipal informa que será instituído Plano de Ações, com o objetivo de fortalecer a atuação da Ouvidoria Municipal como instrumento de participação social, transparência e melhoria dos serviços públicos, ampliando o número de manifestações e aprimorando a gestão das demandas.

11.1. Diretrizes do Plano de Ação

- Ampliação da divulgação dos canais da Ouvidoria
- Incentivo ao registro formal de manifestações
- Redução de demandas repetitivas por meio da transparência ativa
- Monitoramento de indicadores de desempenho
- Capacitação de servidores

- Integração com o Controle Interno e planejamento municipal

11.2. Resultado Esperado

- Aumento do número de manifestações registradas
- Melhoria na qualidade das respostas
- Fortalecimento do controle social
- Elevação do desempenho no IEG-M

12. Conclusão

A Ouvidoria Municipal de Lavrinhas encontra-se:

✔ Estruturada
✔ Operacional
✔ Integrada ao e-SIC
✔ Com sistema informatizado

Contudo, apresenta:

☒ Baixa diversidade de manifestações
☒ Predominância de demandas informativas
☒ Necessidade de fortalecimento da participação social

13. Considerações Finais

A Ouvidoria Municipal é reconhecida como ferramenta estratégica de gestão e controle social, sendo seus dados utilizados como subsídio para a tomada de decisões administrativas e aprimoramento contínuo das políticas públicas.

Lavrinhas, 06 de janeiro de 2026.

ANA CAROLINA DA COSTA MOREIRA
Ouvidora Municipal