



MUNICÍPIO DE LAGOA FORMOSA
Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO ANUAL
OUVIDORIA
Ano: 2025

LAGOA FORMOSA - 2026

Sumário

APRESENTAÇÃO

A OUVIDORIA

ATUAÇÕES DA OUVIDORIA

FORÇA DE TRABALHO

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

ATENDIMENTO

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

ATIVIDADES DE GESTÃO



MUNICÍPIO DE LAGOA FORMOSA

Ouvidoria Geral do Município

APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem o objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria do Município de Lagoa Formosa no ano de 2025, com base nos registros de controle e participação social através da [Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação](#) e nas atividades de gestão desenvolvidas durante o ano de 2025.

O serviço prestado pela Ouvidoria no ano de 2025 foi executado através do portal Fala.BR, telefone, e de maneira presencial, através de protocolos físicos. O atendimento, recepção e encaminhamento das manifestações e pedidos de informação permaneceu atuante.

A OUVIDORIA

A Ouvidoria do Município de Lagoa Formosa é uma ouvidoria pública instituída pela Lei Municipal nº 1265/2019.

A Ouvidoria é o órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, na prestação de serviços à população.

A Ouvidoria Geral do Município é, portanto, o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Pública municipal, sendo o órgão responsável pelo acompanhamento das reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e na avaliação desses serviços e na gestão dos recursos públicos.

ATUAÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma unidade de controle interno através da participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações (incluindo os pedidos de informação), denúncias, sugestões, elogios à gestão e prestação de serviços, conforme o a Lei nº 1265/2019, assim desempenha papel fundamental com vistas ao aprimoramento da gestão da instituição.

TABELA 1: Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Resumo das atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria	
Atribuição	Atividade
	Atendimento presencial, telefônico, e pela plataforma Fala.BR

Atendimento de Ouvidoria	Orientação e registro de manifestações e pedidos de informação na Plataforma Fala.BR
Gestão de manifestações	Analisar as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta.
	Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta.
	Registrar a resposta do setor na Plataforma Fala.BR.
	Avaliar e monitorar o tratamento e resposta às manifestações, quanto a encaminhamentos necessários, melhorias necessárias e satisfação.
Gestão de pedidos de informação	Analisar as manifestações registradas na Plataforma Fala.BR, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta.
	Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta.
	Registrar a resposta do setor na Plataforma Fala.BR.
Avaliação e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação	Avaliar e monitorar o atendimento aos pedidos de informação, quanto à média de prazo de resposta, recursos e satisfação.
	Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação
Gestão da Informação	Subsidiar, por meio de levantamento de dados de gestão, as ações de monitoramento da gestão de manifestações, pedidos de informação, transparência ativa.
	Desenvolvimento de relatórios de gestão de manifestações e pedidos de informação.

FORÇA DE TRABALHO

A servidora atuante na Ouvidoria no ano de 2025 foi: *PAULA NUNES SILVA SANTANA*, a partir de março de 2025.

Paula Nunes Silva Santana atua como Ouvidora até a data atual.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES E PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

O tratamento das manifestações recebidas envolve: aferição do tipo da manifestação, assunto e setor responsável pela demanda apresentada, além da análise se o relato possui elementos mínimos necessários a atuação do setor, conforme a Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018.

Dentre o total de registros de manifestações direcionadas ao Município, conforme apresentado no Gráfico foram:

- 15 manifestações foram respondidas e arquivadas
- 2 manifestações foram consideradas inaptas ou tiveram desistência.

PRINCIPAIS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

No processo de recepção das manifestações, o(a) analista da Ouvidoria faz uma análise prévia da demanda apresentada pelo manifestante e procede com a aferição do tipo de manifestação mais adequado ao objetivo apresentado pelo cidadão.

No gráfico abaixo, se observa os principais tipos de manifestações recebidas, e respondidas pelos vários setores da administração municipal.

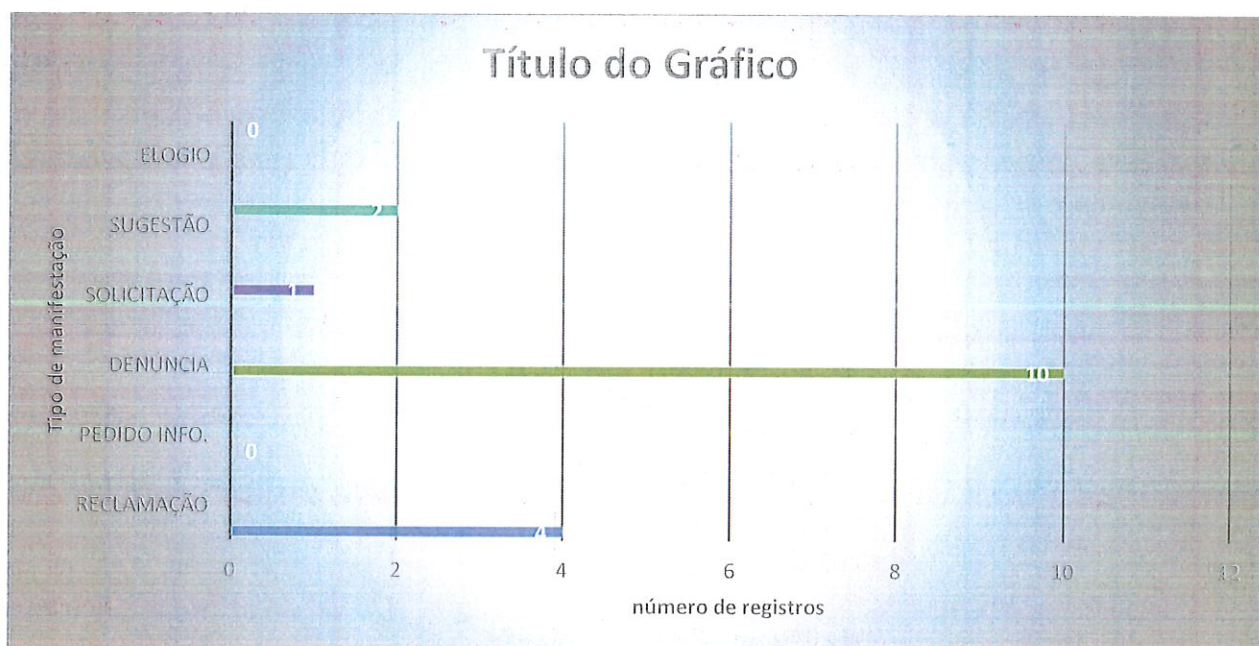


GRÁFICO 2: Participação e controle social por tipo – Ano 2025 Fonte: Plataforma Fala.BR/Setor de Protocolo

As manifestações registradas foram direcionadas aos setores competentes pela tratativa, conforme gráfico abaixo:

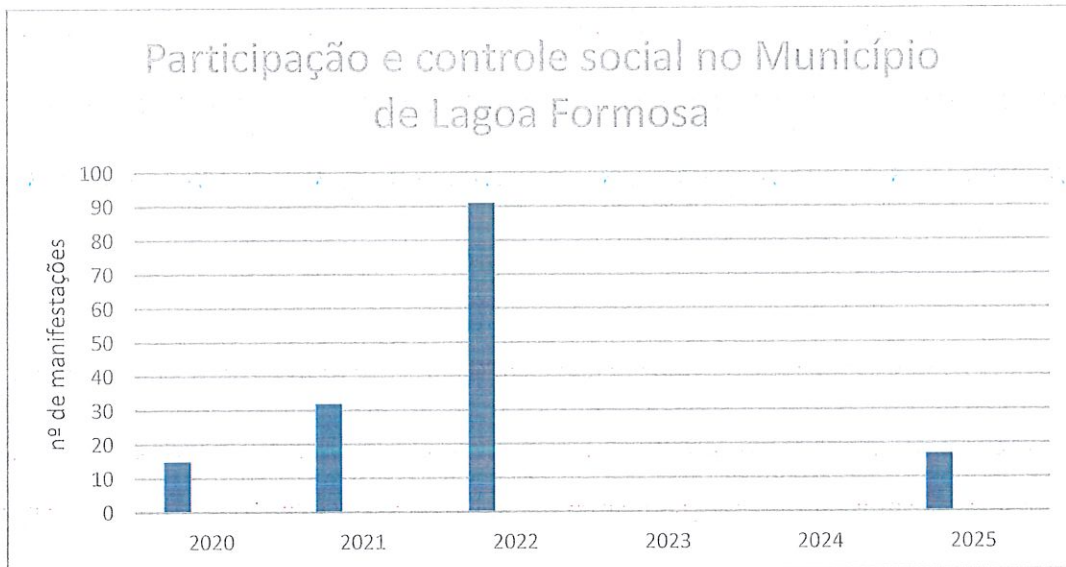


MUNICÍPIO DE LAGOA FORMOSA

Ouvidoria Geral do Município

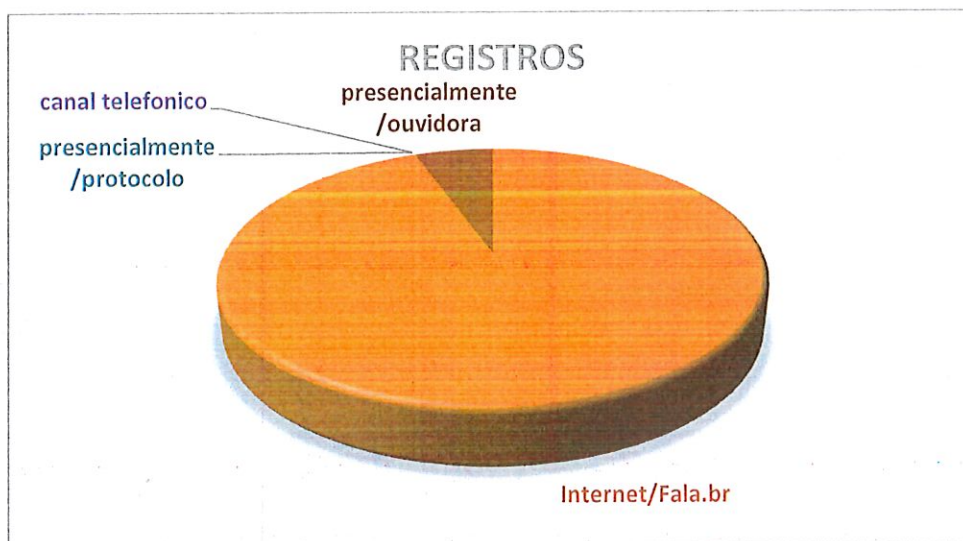
No ano de 2025, a Ouvidoria do Município de Lagoa Formosa recebeu **17 manifestações**, ou seja, registros de controle e participação social geridos pela Ouvidoria e encaminhados pelos setores internos do Município. Não há como fazer comparação com o ano anterior, uma vez que não foi encontrado relatório do ano de 2024 nem de 2023.

GRÁFICO 1: Participação e controle social no Município de Lagoa Formosa:



Fonte: Plataforma Fala.BR/Setor de Protocolo

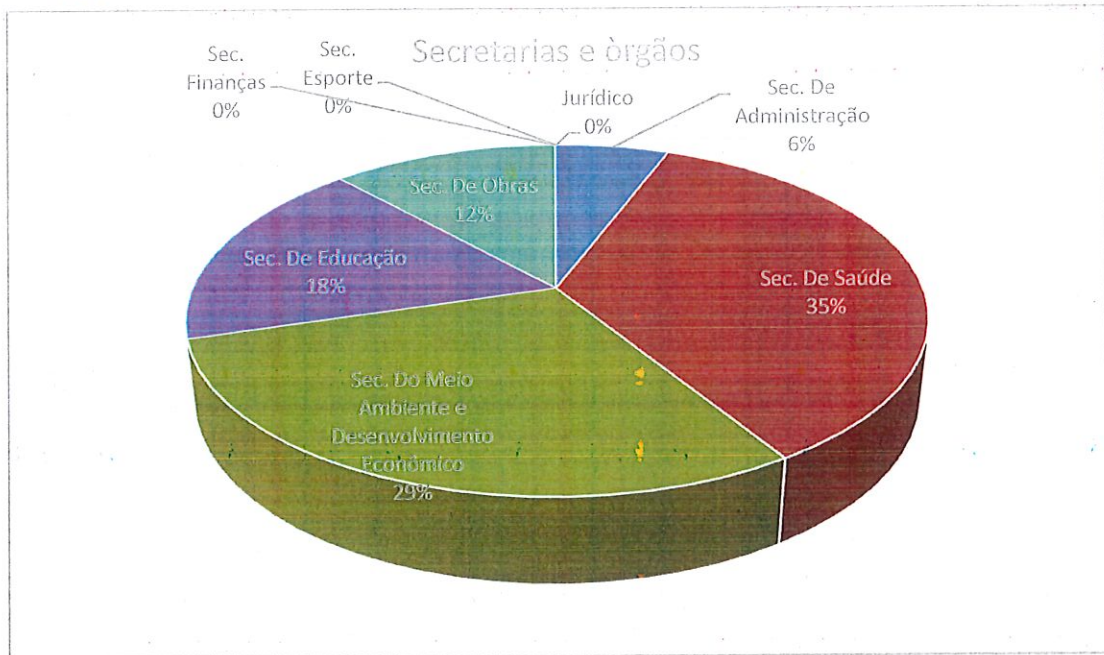
Das 17 manifestações registradas, 16 foram realizadas pela internet, por meio da Plataforma Fala.BR, e 1 presencialmente diretamente na Ouvidoria, sendo que se alguma foi realizada presencialmente no setor de protocolo, não foi direcionada à Ouvidoria, mas diretamente à secretaria envolvida.





MUNICÍPIO DE LAGOA FORMOSA

Ouvidoria Geral do Município



Algumas manifestações são encaminhadas sem algum órgão específico, e é necessária análise pormenorizada por parte da Ouvidoria para posterior encaminhamento para a secretaria ou órgão competentes.

Da mesma forma, causuisticamente, algumas manifestações são direcionadas a mais de um órgão, por depender de análise conjunta.

TIPOS DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL

Manifestações: São Reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes; As denúncias dizem respeito a algum tipo de irregularidade de qual o manifestante tem ciência, podendo ser de um agente ou ato público.

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Administração; * Pedido

de Acesso à informação: O acesso à informação é um direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, bem como no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988. Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

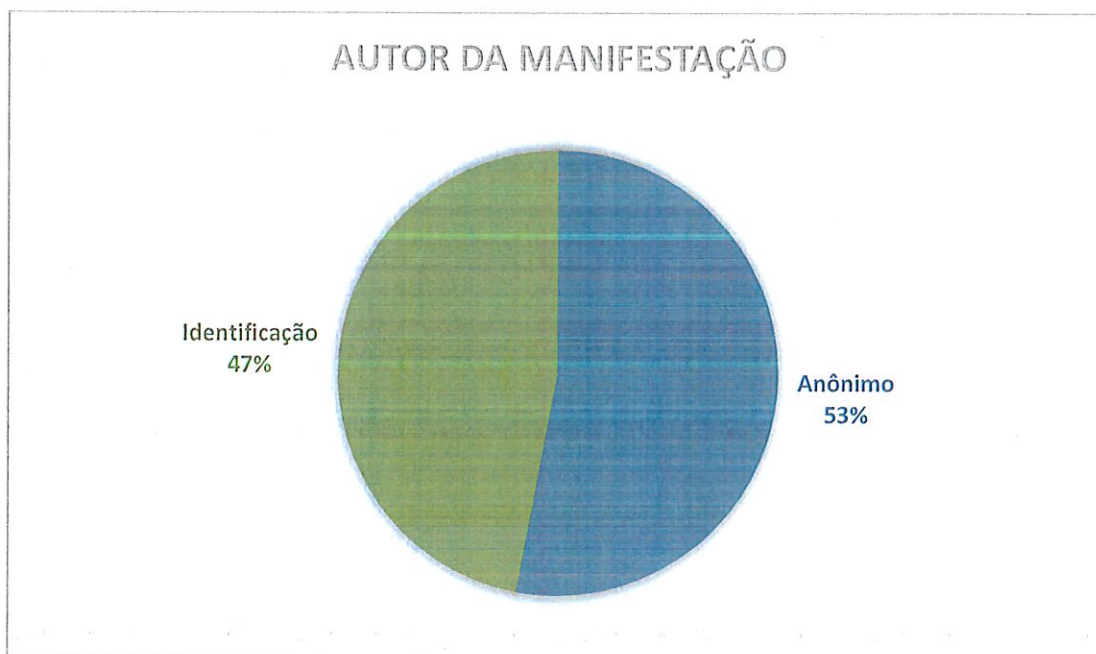
*Prazo de resposta: Até 30 dias podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa.

O tipo mais demandado, as reclamações, se referem à demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

As manifestações do tipo solicitação podem estar relacionadas a pedido de atendimento e ou adoção de providências por parte da Administração na prestação de serviço público, ou mesmo sobre o direito fundamental previsto no ordenamento jurídico brasileiro no art. 5º inciso XXXIII, e no inciso II do § 3 do art. 37 e no § 2 do art. 216 da Constituição Federal de 1988, que se refere ao pedido de informações.

Todos os cidadãos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, conforme Lei 12.527/2011.

Das Manifestações feitas, cerca de 53% foram feitas de forma anônima, e 47% por manifestantes identificados, conforme gráfico abaixo:



Fonte:

Plataforma Fala.BR/Setor de Protocolo

Um dos grandes problemas quando a manifestação é feita de forma anônima, é que a



MUNICÍPIO DE LAGOA FORMOSA

Ouvidoria Geral do Município

Ouvidoria Municipal não consegue comunicar ao manifestante acerca da resolução/resposta da demanda, embora sempre tenham sido registradas as respostas na plataforma.

ATENDIMENTO

O trabalho desenvolvido pela unidade de Ouvidoria foi mantido e atuou plenamente na atenção, participação e controle social durante todo o ano de 2025.

O que possibilitou a adaptação ágil, eficiente e eficaz do trabalho remoto desenvolvido pela Ouvidoria durante a atuação remota foi à antecipada disponibilização de canais digitais. Sendo os canais digitais disponibilizados: Plataforma Fala.BR, o setor de protocolos da prefeitura municipal, e telefone.

Acrescenta-se como ponto de atenção e avaliação ao contexto de acessibilidade ao serviço oferecido pela unidade de ouvidoria, no que tange a possíveis impactos da atuação é a falta de canal via telefone exclusivo para atendimento dos usuários/manifestantes, bem assim como falta de espaço físico para atendimento dos usuários/manifestantes.

Bem assim, cumpre salientar que seria interessante a ampla divulgação dos canais de atendimento da ouvidoria, para que os usuários possam engajar na participação e controle social.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

O processo de tratamento e análise prévia efetuado pelo(a) analista da Ouvidoria, incluindo o processo de adequação do tipo da manifestação de acordo com o objetivo almejado pelo manifestante, a triagem de assunto e mapeamento de setores colaborou para continuidade de obtenção de informações estratégicas à instituição, com importante apoio à tomada de decisão pelos gestores.

Cabe avaliar possíveis adequações dos assuntos categorizados para mapeamento das demandas, inclusive cadastrar novos assuntos, para atender novas legislações e atuação na resolução de problemas recorrentes.

RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES

As demandas de controle e participação social estão sendo plenamente respondidas pelos gestores, a pesquisa de satisfação, ao contrário não tem sido respondida pelos usuários, em sua maioria.

Em relação ao atendimento prestado pela Ouvidoria, não houve avaliações, e foi verificado que uma parcela mínima de manifestantes registram a avaliação do atendimento.

Contudo, foi identificado que na grande maioria dos casos a manifestação foi

solucionada, entendendo que a resposta foi clara e satisfatória.

Apesar da evolução positiva do resultado da pesquisa de satisfação, a Ouvidoria identifica necessidade de melhor empenho dos servidores e representantes dos órgãos e secretarias na avaliação, estudo e resposta das demandas de controle e participação social encaminhadas para solução.

Sugiro uma reunião ou palestra acerca da importância da ouvidoria e do atendimento por parte dos gestores, bem como empenho na divulgação do serviço à toda população.

ATIVIDADES DE GESTÃO

A Ouvidoria esteve atuante em diversas demandas além da gestão de manifestações e pedidos de informação, trazendo resultados positivos à instituição.

Desta forma, concluo o relatório anual da Ouvidoria municipal de Lagoa Formosa referente ao ano de 2025.

Lagoa Formosa, 03 de abril de 2026.



PAULA NUNE SILVA SANTANA
OUVIDORA MUNICIPAL