

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO



CÁCERES
PREFEITURA MUNICIPAL 2025/2028
Juntos somos mais Fortes

RELATÓRIO ANUAL DE
GESTÃO -RAG - 2025

OUVIDORIA-GERAL DO
MUNICÍPIO-OGM

PREFEITURA DE CÁCERES



1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM), integrada à Controladoria-Geral do Município (CGM), é um instrumento fundamental para promover a participação cidadã e o controle social na administração pública de Cáceres. Atuando como ponte entre a gestão municipal e os munícipes, a OGM trabalha para garantir que as demandas da população sejam devidamente encaminhadas aos órgãos responsáveis. Além disso, monitora os prazos de resposta, assegurando que as demandas sejam respondidas e informando os solicitantes sobre as medidas adotadas.

2 OBJETIVO

Conforme estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017 c/c item 10.2 da IN SOU Nº 01/2023 - 3º Versão, este relatório tem como objetivo consolidar as atividades realizadas pela OGM ao longo de 2025. Além disso, busca oferecer uma visão abrangente para subsidiar o monitoramento da qualidade dos serviços públicos e identificar pontos críticos que exijam melhorias.

3 DA ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

3.1 Das formas e tipos

Em 2025, a OGM realizou diversos atendimentos por meio dos canais de WhatsApp, telefone, atendimento presencial e e-mail. Esses atendimentos foram prestados diretamente pela Ouvidoria, sem registro no sistema, totalizando 4.167 (quatro mil cento e sessenta e sete) atendimentos.

Esses atendimentos referem-se, principalmente, a demandas por informações já disponíveis pela própria OGM, encaminhamentos para atendimento direto pelas áreas competentes, sem necessidade de mediação da Ouvidoria, bem como orientações gerais, atuando a OGM como espaço de escuta e aconselhamento ao cidadão.

Desses atendimentos, foram registradas no sistema um total de 1.852 (mil oitocentos e cinquenta e dois) manifestações, classificadas nas categorias de consulta, denúncia, reclamação, elogio, sugestão e Pedidos de Acesso à Informação, por meio do Serviço de Informação ao

Cidadão (SIC), em conformidade com os normativos vigentes à época, tais como a Lei Municipal nº 2.408/2014, a Lei Complementar nº 162/2021 e a Instrução Normativa SOU nº 01/2023, em sua 3ª versão. O Gráfico nº 1 apresenta a distribuição dessas manifestações por tipologia.

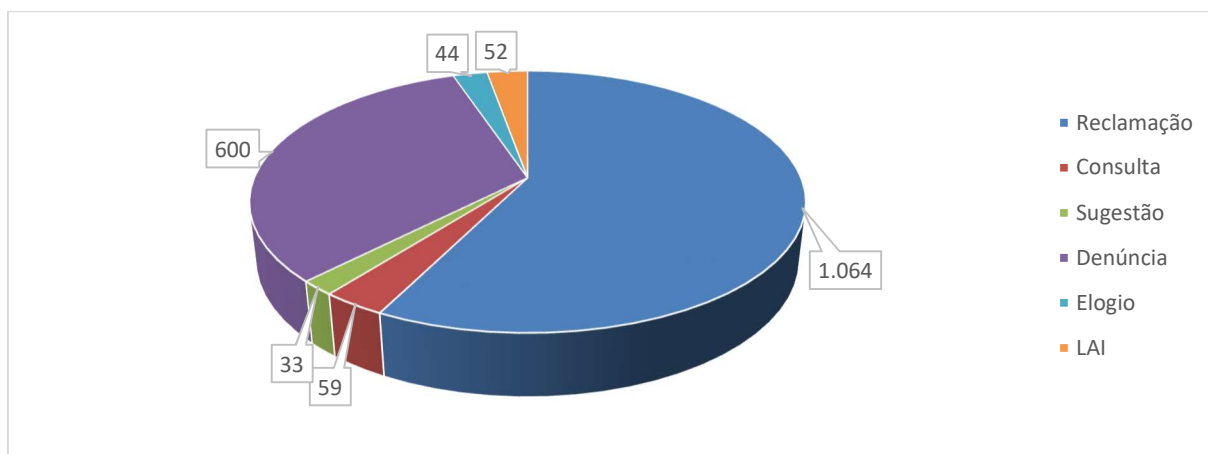


Gráfico 1 – Distribuição das manifestações recebidas por tipologia.

Já o Gráfico nº 2 apresenta o comparativo do quantitativo de manifestações registradas nos anos de 2024 e 2025, segmentadas por tipologia.

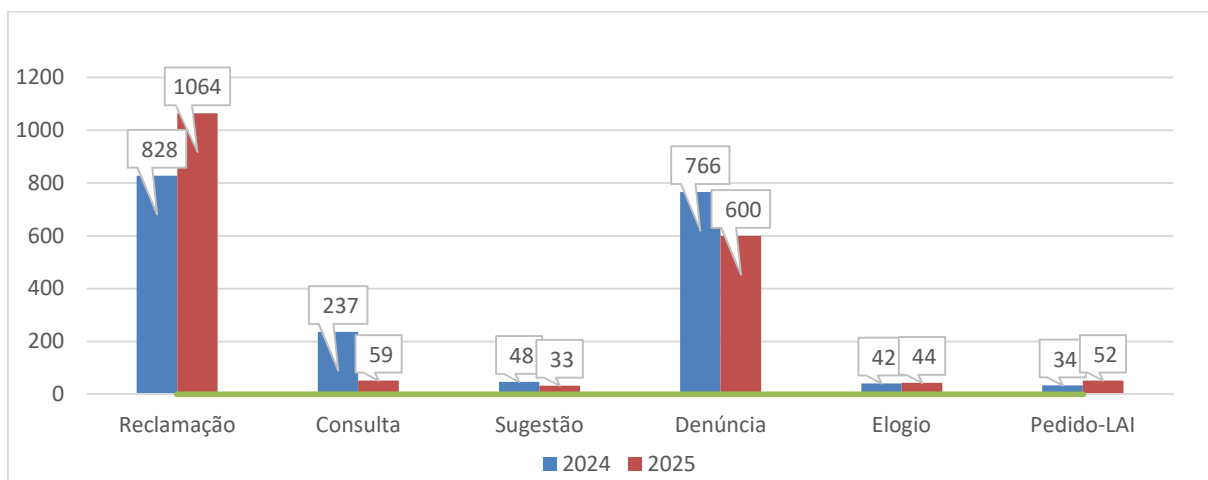


Gráfico 2 – Comparativo entre os anos de 2024 e 2025 do quantitativo de manifestações por tipologia.

(*)LAI – Lei de Acesso à Informação

Observa-se que as reclamações permaneceram como a principal forma de manifestação em ambos os períodos, com aumento significativo em 2025, passando de 825 registros em 2024

para 1.064 em 2025, o que evidencia a intensificação das insatisfações relacionadas aos serviços públicos municipais.

As denúncias mantiveram um volume elevado, totalizando 600 registros em 2025, número próximo ao observado no ano anterior, reforçando a percepção crítica da população quanto a irregularidades e falhas na prestação dos serviços.

As consultas apresentaram redução, com 59 registros em 2025, o que pode estar relacionado à ampliação e à atualização contínua das informações disponibilizadas no Portal da Transparência, facilitando o acesso direto dos cidadãos aos dados públicos. Esse cenário pode indicar que parte das demandas por informações passou a ser atendida de forma autônoma pelos munícipes, reduzindo a necessidade de registro de consultas junto à OGM.

As sugestões permaneceram em patamar reduzido, com 33 registros em 2025, demonstrando baixa participação propositiva dos usuários dos serviços públicos. Os elogios tiveram leve aumento, passando de 42 para 44 registros, embora ainda representem um percentual pequeno frente ao total de manifestações, indicando que as ações positivas percebidas pela população são pontuais.

Por fim, os Pedidos de Acesso à Informação, realizados por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI), somaram 52 registros em 2025, evidenciando a utilização contínua desse instrumento pelos cidadãos para obtenção de informações públicas.

De modo geral, o comparativo demonstra estabilidade no volume total de manifestações, porém com predominância de registros de natureza crítica, o que reforça a necessidade de aprimoramento contínuo das políticas públicas e da comunicação entre a Administração Municipal e a população.

3.2 Dos motivos

Quanto aos motivos das manifestações, notabiliza-se que os pontos mais recorrentes das manifestações tratadas pela OGM em 2025, com base no campo “assunto” do sistema de Ouvidoria, estão demonstrados no gráfico abaixo:

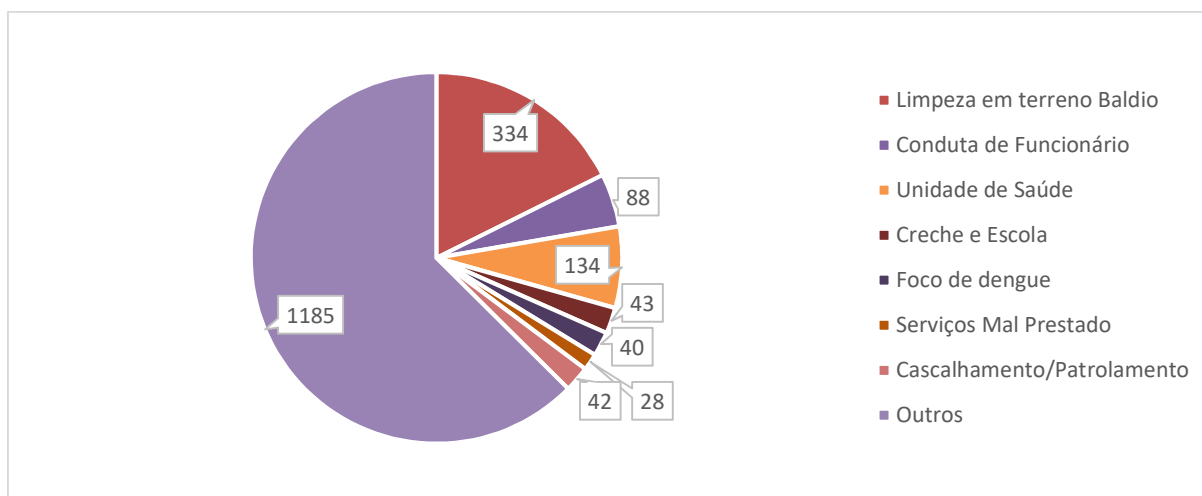


Gráfico 3 – Principais assuntos

A análise das manifestações registradas pela OGM evidencia que as principais demandas da população se concentram em áreas diretamente relacionadas à manutenção urbana, à saúde pública e à qualidade dos serviços prestados pelo Município. Esses dados refletem questões estruturais e operacionais que impactam de forma direta o cotidiano dos munícipes.

A temática mais recorrente refere-se à “Limpeza em Terreno Baldio”, com 334 registros (18% do total), demonstrando preocupação constante da população com a falta de manutenção de lotes urbanos, situação que favorece a proliferação de vetores, compromete a salubridade dos bairros e afeta a segurança e o bem-estar coletivo. Esse volume expressivo de manifestações indica a necessidade de intensificação das ações de fiscalização e limpeza por parte do Poder Público.

As manifestações relacionadas às “Unidades de Saúde”, que totalizaram 134 registros, apontam para insatisfações quanto ao atendimento, à estrutura física e à organização dos serviços oferecidos à população. Esses dados reforçam a importância de investimentos contínuos na rede municipal de saúde, bem como na qualificação dos processos de atendimento.

Outro ponto relevante diz respeito à “Condução de Funcionário”, com 88 manifestações, evidenciando demandas relacionadas ao comportamento e à postura no atendimento ao cidadão. Esse indicador demonstra a necessidade de ações permanentes de capacitação e orientação dos servidores, visando à melhoria do relacionamento institucional com a população.

As demandas vinculadas à área educacional, representadas pela categoria “Creche e Escola”, somaram 43 manifestações, refletindo preocupações pontuais relacionadas à estrutura, funcionamento e atendimento nas unidades de ensino. De forma semelhante, a categoria “Casalhamento/Patrolamento”, com 42 registros, evidencia problemas recorrentes na infraestrutura viária, especialmente em vias não pavimentadas, que se agravam em períodos chuvosos.

Por fim, a categoria “Serviços Mal Prestados”, com 28 manifestações, reforça a percepção crítica dos munícipes quanto à execução e à qualidade de determinados serviços públicos, apontando para a necessidade de maior acompanhamento, fiscalização e aprimoramento dos contratos e das rotinas operacionais.

De maneira geral, a análise demonstra que as manifestações se concentram em áreas sensíveis da gestão municipal, indicando a necessidade de planejamento, ações preventivas e respostas mais efetivas por parte da Administração Pública, com foco na melhoria contínua da qualidade de vida da população.

3.3 Dos pedidos de acesso à informação

Foram recebidos pela OGM 52 pedidos de acesso à informação (SIC¹) no ano de 2025, apresenta-se a seguir os dados.

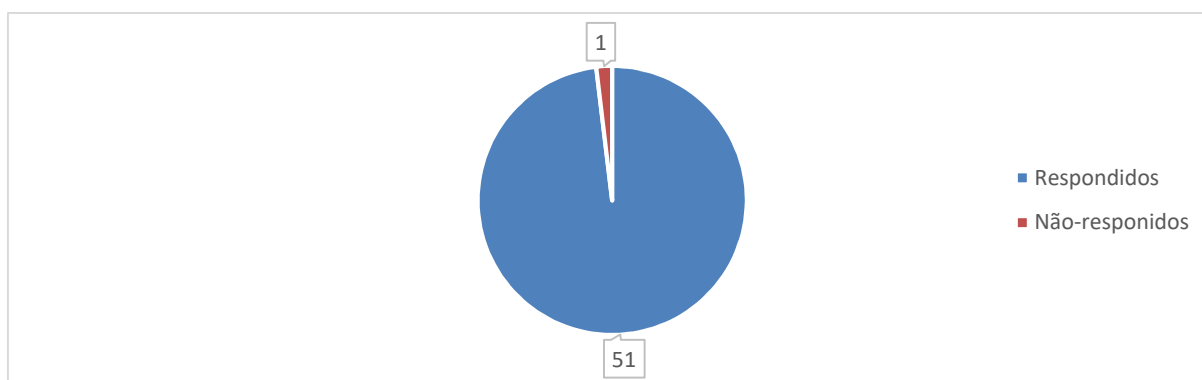


Gráfico 4 – Dados consolidados dos pedidos de acesso à informação.

¹ Serviço de informação ao Cidadão.

No período analisado, foram registrados 52 pedidos de acesso à informação. Desses, 51 foram devidamente respondidos, não havendo registro de pedidos indeferidos. Ressalta-se que 1 pedido encontrava-se em prazo de resposta no momento do levantamento dos dados, em conformidade com os prazos estabelecidos na legislação vigente. Tal cenário demonstra o cumprimento, pela Administração Municipal, dos princípios da transparência e do acesso à informação pública.

3.4 Das estruturas acionadas

A Tabela abaixo consolida o número de manifestações por tipologia e órgão demandado.

Tabela 1 – Quantitativo e tipo de demandas por órgão – 2025							
Órgão	Reclamação	Consulta	Sugestão	Denúncia	Elogio	LAI	Total
Secretaria de Fazenda	263	19	18	369	1	13	673
Secretaria de Saúde	337	17	5	115	36	6	516
Secretaria de Infraestrutura e Logística	296	2	1	12	0	2	313
Secretaria de Educação	79	8	3	25	0	6	121
Secretaria de Meio ambiente e Desenvolvimento Econômica	20	1	1	50	0	2	74
Secretaria de Administração	21	5	10	10	0	15	61
Secretaria de Assistência Social e Cidadania	20	2	0	15	1	1	39
Procuradoria Geral do Município	5	1	0	0	6	1	13
Gabinete da Prefeita	6	0	2	3	0	0	11
Secretaria de Finanças	4	0	0	1	0	2	7
Secretaria de Planejamento	1	1	3	0	0	1	6
Secretaria de Esporte e Lazer	5	0	0	0	0	1	6
Secretaria de Turismo e Cultura	3	1	0	0	0	1	5
Secretaria Especial de Assuntos Estratégicos	2	1	0	0	0	0	3
Secretaria de Agricultura	2	0	0	0	0	1	3
Controladoria Geral do Município	0	0	0	0	0	1	1
Total	1064	59	33	600	44	52	1852

3.5 Dos canais de entrada

A Tabela 2 apresenta o quantitativo de manifestações registradas na OGM em 2025, distribuídas por canal de entrada. Observa-se a predominância do canal WhatsApp, que concentrou 1.322 manifestações, correspondendo a 71,38% do total registrado, evidenciando a preferência dos cidadãos por meios digitais rápidos e acessíveis para contato com a OGM.

O site institucional aparece como o segundo canal mais utilizado, com 336 manifestações, representando 18,13% do total, demonstrando a relevância das ferramentas online formais para o registro de manifestações. Os atendimentos realizados por telefone somaram 93 registros (5,03%), enquanto os atendimentos presenciais contabilizaram 54 manifestações (2,92%).

O canal e-mail apresentou o menor volume de registros, com 47 manifestações, equivalente a 2,54% do total. De forma geral, os dados indicam uma tendência consolidada de utilização de canais digitais, especialmente o WhatsApp, reforçando a importância da manutenção e do aprimoramento desses meios como instrumentos de comunicação direta entre a Administração Pública e a população.

Tabela 2 – Quantitativo de Manifestações Por Canal de Entrada – 2025					
WhatsApp	Telefone	E-mail	Presencial	Site	Total
1.322	93	47	54	336	1.852
71,38%	5,03%	2,54%	2,92%	18,13%	100%

4 RECOMENDAÇÕES

- A partir da análise quantitativa e qualitativa das manifestações recebidas em 2025, bem como dos indicadores apresentados neste relatório, a OGM apresenta as seguintes recomendações à Administração Municipal:
- Aprimorar as políticas de comunicação institucional, ampliando a transparência ativa e a divulgação de informações claras e acessíveis à população, de modo a reduzir o volume de consultas e a necessidade de busca recorrente por esclarecimentos junto à OGM.

- Intensificar as ações de fiscalização e responsabilização relacionadas à limpeza de terrenos baldios e imóveis abandonados, considerando a expressiva recorrência dessas demandas e seus impactos diretos na saúde pública, na segurança e na qualidade de vida da população.
- Priorizar melhorias estruturais e organizacionais nas unidades de saúde, especialmente quanto à gestão do atendimento, disponibilização de profissionais, condições de infraestrutura e acesso à informação, em razão do elevado número de reclamações relacionadas a esse tema.
- Reforçar a capacitação contínua dos servidores públicos, com foco na conduta funcional, atendimento ao cidadão e observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, diante das manifestações relacionadas à conduta de agentes públicos.
- Aperfeiçoar o planejamento, a execução e o monitoramento dos serviços de infraestrutura e logística, especialmente aqueles relacionados à manutenção viária, drenagem urbana, limpeza pública e execução de obras, áreas que concentram significativa insatisfação dos munícipes.
- Implementar ações integradas entre as secretarias municipais mais demandadas, visando maior resolutividade das manifestações, redução do tempo de resposta e adoção de soluções estruturantes para problemas recorrentes.
- Manter e fortalecer o uso dos canais digitais, especialmente o WhatsApp, garantindo a continuidade do atendimento ágil e acessível, sem prejuízo dos demais canais de entrada, de forma a assegurar o atendimento a todos os perfis de cidadãos.

5 CONCLUSÃO

O Relatório Anual de Gestão da OGM referente ao exercício de 2025 evidencia a relevância da Ouvidoria como instrumento essencial de participação social, controle social e aprimoramento da gestão pública municipal. O volume de manifestações recebidas demonstra que a população reconhece a Ouvidoria como um canal legítimo para o registro de demandas, críticas, sugestões, denúncias e pedidos de informação.

A análise dos dados revela que, embora tenha ocorrido uma leve redução no total de manifestações em relação ao ano anterior, persistem desafios significativos na prestação de serviços públicos, especialmente nas áreas de saúde, infraestrutura, limpeza urbana e fiscalização. O expressivo número de reclamações e denúncias indica a necessidade de adoção de medidas mais efetivas, estruturadas e preventivas por parte da Administração Municipal.

Destaca-se positivamente o tempo médio de resposta às manifestações, que se manteve dentro de um prazo considerado adequado, refletindo o comprometimento da OGM e dos órgãos demandados em prestar retorno aos cidadãos. Contudo, observa-se que, em muitos casos, as respostas ainda dependem de planejamento futuro ou enfrentam limitações orçamentárias e operacionais, o que reforça a importância do uso estratégico das informações produzidas pela Ouvidoria no processo decisório da gestão.

Dessa forma, a OGM reafirma seu compromisso com a transparência, a escuta qualificada e a melhoria contínua dos serviços públicos, colocando-se como parceira da Administração Municipal na construção de políticas públicas mais eficientes, responsivas e alinhadas às reais necessidades da população de Cáceres.

Os dados e resultados apresentados ao longo deste relatório são complementados pelo anexo disposto logo abaixo, que ilustra de forma sintética os principais destaques positivos da OGM em 2025, bem como os problemas e áreas críticas que exigem maior atenção da gestão pública.

Portanto, é o relatório que se submete à consideração superior.

(assinado digitalmente)
JEFFERSON LEANDRO COSTA DE SOUZA
Ouvidor do Município

De acordo.

(assinado digitalmente)
ROBSON MÁXIMO DA COSTA
Controlador Geral do Município

ANEXO



PROBLEMAS QUE EXIGEM ATENÇÃO DA GESTÃO

ÁREAS CRÍTICAS QUE PRECISAM DE PRIORIDADE

! AUMENTO DAS RECLAMAÇÕES



▲ Denúncias: **600**

! PROBLEMAS NA SAÚDE



! INFRAESTRUTURA VIÁRIA

- Buracos e Atrasos
- Drenagem Deficiente



! TERRENOS BALDIOS

- Abandono e Lixo
- Risco de Doenças



! **Necessidade de Investimentos Urgentes**



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: A7F4-23B3-E2FB-BF48

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ JEFFERSON LEANDRO COSTA DE SOUZA (CPF 045.XXX.XXX-01) em 21/01/2026 11:07:03
GMT-04:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ROBSON MAXIMO DA COSTA (CPF 734.XXX.XXX-68) em 26/01/2026 09:48:12 GMT-04:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://caceres.1doc.com.br/verificacao/A7F4-23B3-E2FB-BF48>