



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Exercício: 2025

Período: 01/03/2025 a 31/12/2025

1. IDENTIFICAÇÃO

- Órgão:** Ouvidoria Municipal
- Entidade:** Prefeitura Municipal
- Responsável:** Ouvidora Municipal
- Período Avaliado:** 01 de março de 2025 a 31 de dezembro de 2025

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

A atuação da Ouvidoria Municipal está amparada pelos seguintes dispositivos legais:

- Constituição Federal de 1988**, especialmente:
 - Art. 37, caput – princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;
 - Art. 74, §2º – incentivo à participação do cidadão no controle da Administração Pública.
- Lei Federal nº 13.460/2017**, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, estabelecendo normas básicas para atuação das Ouvidorias Públicas.
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**, que garante o direito fundamental de acesso às informações públicas.
- Lei Municipal nº 263/2024**, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Amajarí/RR, definindo suas competências, atribuições e forma de atuação como canal institucional de comunicação entre a administração pública e o cidadão.

3. OBJETIVO DO RELATÓRIO

O presente Relatório de Gestão tem por objetivo apresentar ao Tribunal de Contas a consolidação das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal no período avaliado, demonstrando o quantitativo de manifestações recebidas, a análise das demandas, as falhas identificadas na prestação dos serviços públicos e as sugestões de melhorias, em observância aos princípios da transparência e do controle social.



4. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Municipal recebe 5 tipos de manifestações:

- **SUGESTÃO:** Se você tiver uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos;
- **ELOGIO:** Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento e/ou com o serviço que foi prestado;
- **SOLICITAÇÃO:** Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica.
- **RECLAMAÇÃO:** Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas e/ou relatar ineficiência;
- **DENÚNCIA:** Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos

5. MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA

O cidadão pode acessar a Ouvidoria Municipal através dos seguintes meios:

- **E-mail:** através do e-mail ouvidoria@amajari.rr.gov.br o cidadão pode encaminhar sua manifestação;
- **Presencial:** o cidadão pode se dirigir à Ouvidoria Municipal no endereço Avenida Tepequém, s/n, Centro, de segunda à sexta-feira das 07:30h as 13:30h;
- **Telefone:** atualmente não dispomos de aparelho telefônico próprio;
- **Portal:** o cidadão pode entrar em contato através do portal <https://portal.amajari.rr.gov.br/ouvidoria>.
- **WhatsApp:** ainda não implantado.

Após o registro da manifestação, o cidadão receberá o número de protocolo para que possa acompanhar o seu andamento, além de ser informado sobre os prazos de resposta. Se necessário, a Ouvidoria Municipal poderá solicitar maiores informações com o cidadão após o registro da demanda.

Em seguida, a manifestação é encaminhada ao órgão responsável para que o mesmo responda no prazo legal.



6. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período de 01/03/2025 a 31/12/2025, a Ouvidoria Municipal registrou **07 (sete) manifestações**, classificadas conforme a tipologia e área demandada, conforme segue:

6.1 Reclamações – Área de Infraestrutura (05)

- 03 reclamações referentes à **falta de iluminação pública**;
- 01 reclamação referente à **limpeza de terreno baldio**;
- 01 reclamação referente à **limpeza de rua**.

6.2 Solicitações de Informação (02)

- 01 solicitação de informação relacionada à **área da Educação**;
- 01 solicitação de informação relacionada à **Secretaria Municipal de Assistência Social**.

O gráfico demonstrativo da quantidade de atendimentos por tipo de manifestação encontra-se anexo a este relatório, atendendo às exigências de clareza e transparência das informações prestadas.

7. ANÁLISE DAS DEMANDAS

A análise das manifestações evidencia que a maior parte das demandas concentrou-se na **área de infraestrutura urbana**, especialmente em relação à iluminação pública, indicando a necessidade de aprimoramento das ações de manutenção e planejamento preventivo. Recorrência de questões relativas à **limpeza urbana**.

As solicitações de informação demonstram a busca por maior transparência e acesso às informações institucionais, reforçando a importância da Ouvidoria como instrumento de controle social e fortalecimento da gestão pública.

8. FALHAS IDENTIFICADAS

A partir das manifestações recebidas, foram identificadas as seguintes fragilidades na prestação dos serviços públicos:

- Recorrência de falhas na iluminação pública;
- Necessidade de maior regularidade nos serviços de limpeza urbana;
- Insuficiência de divulgação prévia de informações institucionais, gerando solicitações formais que poderiam ser evitadas.



- Implantar linha telefônica e WhatsApp institucional da Ouvidoria.
- Divulgar amplamente os canais da Ouvidoria à população.

9. PROVIDÊNCIAS E SUGESTÕES DE MELHORIA

Como forma de aprimorar a prestação dos serviços públicos, a Ouvidoria sugere:

- Reforço na manutenção preventiva da iluminação pública;
- Ampliação e fiscalização do cronograma de limpeza urbana;
- Maior transparência ativa por meio dos canais oficiais do Município;
- Fortalecimento da articulação entre a Ouvidoria e as secretarias municipais, visando maior celeridade no atendimento das manifestações.

10. QUADRO-RESUMO DAS MANIFESTAÇÕES

10.1 Quadro-Resumo Geral

| Tipo de Manifestação | Área Responsável | Quantidade |
|---------------------------|-------------------------------------|------------|
| Reclamação | Iluminação Pública (Infraestrutura) | 03 |
| Reclamação | Limpeza de Terreno Baldio | 01 |
| Reclamação | Limpeza de Rua (Infraestrutura) | 01 |
| Solicitação de Informação | Educação | 01 |
| Solicitação de Informação | Assistência Social | 01 |
| Total Geral | | 07 |

11. INDICADORES DE DESEMPENHO DA OUVIDORIA

Com o objetivo de atender às boas práticas de governança e controle exigidas pelos Tribunais de Contas, foram definidos os seguintes indicadores:

11.1 Indicadores Quantitativos

| Indicador | Resultado |
|-------------------------------------|----------------|
| Total de manifestações recebidas | 07 |
| Total de reclamações | 05 |
| Total de solicitações de informação | 02 |
| Área com maior número de demandas | Infraestrutura |



11.2 Indicadores Qualitativos

| Indicador | Avaliação |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| Grau de recorrência das demandas | Moderado |
| Natureza das manifestações | Predominantemente operacional |
| Capacidade de identificação de falhas | Adequada |
| Contribuição para melhoria da gestão | Relevante |
| Fortalecimento do controle social | Satisfatório |

11.3 Indicadores de Transparência e Controle Social

| Indicador | Situação |
|----------------------------------------------------|------------------|
| Existência de canal formal de Ouvidoria | Em aprimoramento |
| Registro das manifestações | Atendido |
| Encaminhamento às secretarias competentes | Atendido |
| Produção de relatório gerencial | Atendido |
| Utilização das informações para melhoria da gestão | Em aprimoramento |

12. ANEXOS

ANEXO I – Gráfico Demonstrativo das Manifestações

Gráfico ilustrando a quantidade de atendimentos recebidos pela Ouvidoria Municipal, por tipo de manifestação e área demandada, referente ao período de 01/03/2025 a 31/12/2025.

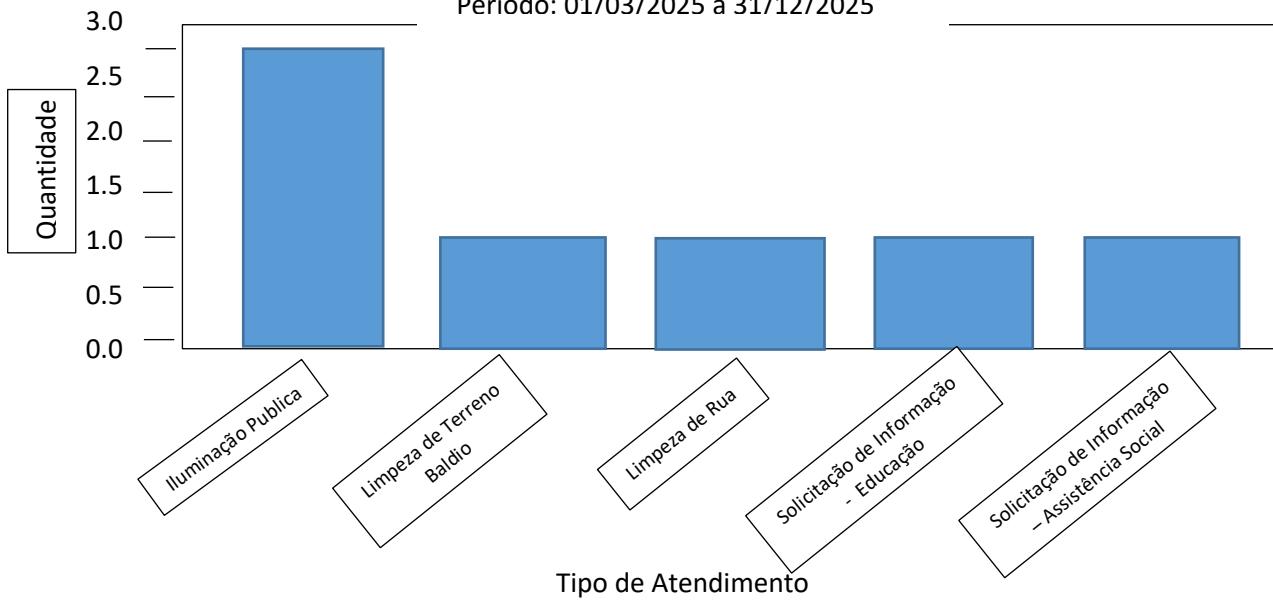


ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA DE AMAJARI
OUVIDORIA GERAL DE AMAJARI



Atendimentos Recebidos pela Ouvidoria

Período: 01/03/2025 a 31/12/2025



ANEXO II – Metodologia de Análise

As informações apresentadas neste relatório foram extraídas dos registros de atendimento da Ouvidoria Municipal, considerando as manifestações formalizadas por cidadãos no período avaliado. As demandas foram classificadas conforme tipologia definida pela Lei nº 13.460/2017 e analisadas de forma quantitativa e qualitativa.

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal cumpriu, no período avaliado, seu papel institucional de acolher, registrar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos cidadãos, contribuindo para a melhoria da gestão pública e para o fortalecimento da participação social.

As informações constantes neste Relatório de Gestão atendem às exigências dos órgãos de controle e servirão de subsídio para o aprimoramento contínuo dos serviços públicos municipais.

Amajari/RR, 05 de Janeiro de 2026.

Ouvidoria Geral de Amajari

Av. Tepequém, s/n Centro – Sede de Amajari (Vila Brasil)

E-mail: ouvidoria@amajari.rr.gov.br