

RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DE OUVIDORIA

Ouvidora-geral do Município

Exercício: 2026

Inhumas, 24 de julho de 2026.

1. Apresentação Institucional

A Ouvidoria Municipal de Inhumas atua como um canal estratégico de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, fundamentada nas diretrizes da Lei no 13.460/2017. Sua missão é assegurar o direito de manifestação do usuário, transformando as demandas recebidas em instrumentos de aprimoramento, eficiência e transparência na prestação dos serviços públicos essenciais, com foco contínuo no controle social e na melhoria da gestão municipal.

2. Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria

Administrativamente vinculada à estrutura central do Poder Executivo Municipal, a Ouvidoria conta com uma equipe técnica composta por 02 (dois) servidores responsáveis pela triagem, encaminhamento, acompanhamento e consolidação das respostas.

A unidade opera de forma integrada com as diversas secretarias e órgãos municipais, incluindo a Secretaria Municipal de Saúde e a Gerência de Endemias. O atendimento é prestado de forma multiplataforma (canais eletrônicos, atendimento presencial e contatos telefônicos). Destaca-se que 90% das demandas foram registradas por meio do site oficial, consolidando a plataforma digital como o principal canal de acesso do cidadão.

As solicitações são triadas e formalmente repassadas às pastas responsáveis via ofício, com prazo regulamentar de até 10 dias para resposta formal, sendo posteriormente devolvidas ao cidadão solicitante.

3. Dados Consolidados das Manifestações



a) Quantidade Total, Volume Mensal e Comparativo com o Exercício Anterior

No exercício de 2026, foram registradas e processadas até o momento 50 (cinquenta) manifestações totais, representando uma média aproximada de 4,16 manifestações por mês.

Em comparação ao exercício de 2025, no qual foram contabilizadas apenas 7 (sete) manifestações (sendo 3 registradas via site e 4 presenciais) —, observa-se um crescimento exponencial de aproximadamente 614% no volume total de atendimentos em 2026. Esse incremento expressivo reflete a consolidação dos canais digitais de atendimento e o fortalecimento do controle social pela comunidade inhumense.

Exercício (Ano)	Atendimentos Web (Site)	Atendimentos Presenciais	Total Geral	Média Mensal
2025	3 (42,9%)	4 (57,1%)	7	~0,58/mês
2026	45 (90,0%)	5 (10,0%)	50	~4,16/mês

b) Distribuição por Tipologia Legal (Art. 15, II da Lei no 13.460/2017)

Conforme a categorização estabelecida na legislação vigente, o volume total de 50 solicitações em 2026 distribuiu-se da seguinte forma:

- Solicitações de Informação (Pedido de LAI): 28 manifestações (56%);
- Solicitações de Serviços / Providências: 14 manifestações (28%)
- Reclamações / Críticas: 2 manifestações (4%)
- Elogios: 2 manifestações (4%)
- Dúvidas Operacionais: 1 manifestação (2%)
- Outros Assuntos / Diversos: 3 manifestações (6%)



c) Identificação dos Usuários

- Manifestações Anônimas: 40 registros (80%)
- Manifestações Identificadas: 10 registros (20%)

4. Análise dos Pontos Recorrentes e Evolução

A análise comparativa entre os exercícios evidencia não apenas o aumento quantitativo das manifestações, mas também a diversificação das demandas cidadãs:

- **Exercício 2025:** As demandas concentravam-se exclusivamente em duas pautas pontuais:
 - Via Site (3 demandas): Solicitações de informação relativas à documentação para credenciamento no Edital de Credenciamento da Saúde;
 - Presencial (4 demandas): Solicitações de limpeza e roçagem em lotes e terrenos baldios no perímetro urbano.
- **Exercício 2026:** Observa-se a ampliação do escopo do controle social para temas de grande relevância fiscal e comunitária, destacando-se:
 - IPTU: Informações sobre guias, prazos de pagamento, isenções e valores;
 - Concurso Público Municipal: Acompanhamento de cronograma e convocação de aprovados;
 - Trâmites Processuais: Consultas sobre processos administrativos internos;
 - Educação Pública: Registros de elogios ao corpo docente e às unidades escolares;



- Zeladoria Urbana e Vigilância em Saúde: Demandas ativas de limpeza de lotes e controle de endemias/vetores (focos de *Aedes aegypti* e controle de escorpiões nos setores residenciais e polo industrial).

5. Providências Adotadas pela Administração

Do total de 50 solicitações registradas no período:

- **39 demandas (78%) foram finalizadas e atendidas:** As respostas foram formalizadas pelas pastas responsáveis após requisição formal e tempestivamente encaminhadas ao cidadão solicitante.
- **11 demandas (22%) encontram-se em andamento:** Estão em fase de elaboração técnica de resposta. Já foram encaminhadas às secretarias e setores competentes por meio de ofício oficial e cumprem o trâmite regulamentar dentro do prazo estipulado.

Fluxo de Atendimento: Recebimento via Site (90%) / Outros Canais (10%) → Triagem da Ouvidoria → Emissão de Ofício para a Pasta Responsável (Prazo de até 10 dias) → Elaboração da Resposta → Retorno Oficial ao Cidadão.

6. Recomendações da Ouvidoria

Com base no desempenho registrado e nos pontos recorrentes observados ao longo do exercício de 2026, a Ouvidoria Municipal recomenda:

- a) Manutenção e aprimoramento da plataforma web do município para garantir a continuidade da acessibilidade e facilidade de registro pelo cidadão.
- b) Intensificação de ações integradas de fiscalização de postura em lotes vagos e áreas industriais, bem como apoio às demandas contínuas de Vigilância em Saúde.
- c) Manutenção do rigor no cumprimento dos prazos de resposta (até 10 dias) via ofício pelas secretarias finalísticas, visando zerar o passivo de processos em andamento.

7. Transparência e Publicação

O presente relatório será disponibilizado na íntegra para consulta pública no Portal da

Transparência do Município de Inhumas (versões PDF e web), assegurando a publicidade

exigida pelo parágrafo único do art. 15 da Lei no 13.460/2017 e fortalecendo o controle social e a governança participativa.

8. Considerações Finais

O exercício de 2026 consolidou a Ouvidoria Municipal de Inhumas/GO como um instrumento indispensável de gestão pública e transparência. A evolução do volume de atendimentos (salto de 7 manifestações em 2025 para 50 em 2026) aliada à eficácia do canal digital (90% dos registros) demonstra que a população inhumense reconhece e utiliza ativamente o órgão para interagir com a Administração Pública. O rigor no acompanhamento dos prazos e na cobrança de respostas junto às secretarias finalísticas reafirma o compromisso permanente do município com a eficiência e a excelência na prestação dos serviços públicos.

Vitor Lopes Campos
Ouvidor Municipal