

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE TIMON/MA RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO 2025

Ouvidoria Geral: Catarina Rodrigues de Flores

Equipe Técnica da Ouvidoria Geral:

Leonardo Benevides dos Santos Aragão – **Assessor superior**

Andreia Karine Lemos da Silva – **Assessora Administrativa**

SUMÁRIO

1. MENSAGEM DA OUVIDORA GERAL	4
2. APRESENTAÇÃO	4
3. ESTRUTURA E CANAIS DE ATENDIMENTO	6
4. CAPACITAÇÕES REALIZADAS	6
4.1 Capacitação dos Servidores	6
5. OUVIDORIAS SETORIAIS E CANAIS DE ATENDIMENTO	8
6. DADOS DO SISTEMA FALA.BR.....	9
6.1 Distribuição por Assunto	10
6.2 Distribuição por Canais de Entrada	10
6.3 Distribuição por Tipo de Manifestação.....	11
7. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO	13
7.1 Distribuição por Tipo de Manifestação.....	13
8. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	14
8.1 Classificação Das Manifestações Segundo O Tipo De Tratamento	15
9. ANÁLISE POR ÓRGÃO DEMANDADO	16
9.1 Órgãos Demandados	17
10. RECOMENDAÇÕES E PERSPECTIVAS PARA 2026.....	18
10.1 Para a Própria Ouvidoria	18
10.2 Para os Órgãos Demandados	19
10.3 Para a Gestão Municipal	19
11. CONCLUSÃO	20

1. MENSAGEM DA OUVIDORA GERAL

Prezados cidadãos, gestores públicos e representantes da sociedade civil, é com grande satisfação que apresentamos o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município - OGM. Este documento consolida não apenas números e índices, mas o resultado do diálogo contínuo entre a população e a administração municipal ao longo do último ano. A Ouvidoria atua como uma ponte essencial para que a voz do cidadão guie o aprimoramento dos serviços públicos prestados na nossa cidade.

Neste período, buscamos fortalecer a administração pública, garantir o direito de controle social e otimizar o tempo de resposta às manifestações enviadas. Agradecemos o empenho de toda a nossa equipe de ouvidores setoriais e a colaboração das diversas secretarias municipais que tornaram possível o alcance de resultados históricos.

Esperamos que este relatório contribua para fortalecer a transparência, ampliar o diálogo entre a Administração Pública e a sociedade e orientar decisões cada vez mais alinhadas às necessidades da população. Permanecemos comprometidos com uma Ouvidoria acessível, eficiente e voltada à construção de serviços públicos de maior qualidade para todos os cidadãos timonenses.

2. APRESENTAÇÃO

O ano de 2025 marca um divisor de águas na história da transparência pública de Timon. Este é o primeiro Relatório Anual consolidado da Ouvidoria Geral do Município - OGM, que simboliza o pleno processo de adequação institucional às diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017.

Elaborado em observância a Lei Federal nº 13.460/2017, O presente relatório apresenta a consolidação das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município, as análises decorrentes dessas demandas, bem como recomendações voltadas ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos municipais. Mais do que cumprir uma exigência legal, o relatório busca transformar as informações produzidas pela Ouvidoria em subsídios para o planejamento, a tomada de decisão e a melhoria contínua da gestão pública.

Para compreender esse processo, é importante contextualizar a trajetória institucional da Ouvidoria Geral do Município. A Ouvidoria Geral de Timon foi criada pela Lei Municipal nº 1.473/2007, antecipando em dez anos a edição da Lei Federal nº 13.460/2017, que estabeleceu normas gerais de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e consolidou o papel das ouvidorias em âmbito nacional. Em 2013, por decisão administrativa, suas atribuições foram incorporadas à estrutura da Controladoria Geral do Município, conforme

disposto no art. 29 da Lei Municipal nº 1.892/2013. Posteriormente, diante da necessidade de fortalecer sua atuação institucional e ampliar sua capacidade de atendimento à sociedade, a Lei Complementar Municipal nº 064, de 17 de janeiro de 2025, restabeleceu a Ouvidoria Geral como unidade administrativa autônoma e independente, reforçando seu papel estratégico na promoção da transparência, da participação social e da melhoria dos serviços públicos

Com a mudança administrativa, com o ganho de autonomia e independência, foi possível encerrar o 2025 com uma estrutura de ouvidoria mais profissional, integrada e orientada por processos, onde cerca de 88,97% das demandas já são recebidas via canais digitais, como a plataforma Fala.BR, e-mail e WhatsApp e 100% das manifestações são inseridas e processadas no sistema Fala.BR.

3. ESTRUTURA E CANAIS DE ATENDIMENTO

Com o objetivo de assegurar ao cidadão múltiplas formas de acesso aos serviços da Ouvidoria, ampliar a participação social e facilitar o registro de manifestações, a Ouvidoria Geral do Município disponibiliza canais presenciais e digitais de atendimento. A diversificação desses canais contribui para ampliar o alcance da Ouvidoria, fortalecer o controle social e gerar informações qualificadas para o aperfeiçoamento dos serviços públicos. Os canais oficiais disponibilizados são os seguintes:

- **Atendimento Presencial:** Sede da Ouvidoria Geral do Município (Rua Odilo Costa, 48, Centro)
- **WhatsApp:** (86) 2222-5055;
- **Telefone:** (86) 2222-5055;
- **Plataforma Fala.BR:** <https://falabr.cgu.gov.br>;
- **E-mail Institucional:** ouvidoria@timon.ma.gov.br.

4. CAPACITAÇÕES REALIZADAS

O investimento na qualificação técnica e gerencial dos servidores da Ouvidoria Geral é uma prioridade, garantindo a excelência na prestação de serviços e o cumprimento das normativas de transparência e controle. Ao longo do ano de 2025 o corpo técnico participou ativamente de capacitações, como do **Programa Pro Foco**, oferecido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e executado pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

4.1. Capacitação dos Servidores.

Os servidores Pedro Lucas e Andreia Karine concluíram, com êxito, o curso de Gestão, fiscalização e Ordenação de Despesa (Lei 14.133/21) - 20 h, executado pela Escola de Governo do Estado do Maranhão – EGMA, que foi fundamental para auxiliar nos processos de compras e pagamentos realizados pela unidade da Ouvidoria Geral.

As Servidoras Andreia Karine e Taciane Ribeiro concluíram com êxito quatro (04) cursos do Programa Pro Foco, oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, para o aprimoramento das atividades-fim da Ouvidoria, totalizando 68 horas de formação. Os cursos focaram em temas cruciais para a operação diária e o alinhamento com as diretrizes federais:

- Gestão em Ouvidoria - 20h
- Acesso à Informação - 20h
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria - 20h
- Primeiros Passos para uso de Linguagem Simples - 08h

O Assessor Superior, Leonardo Benevides concluiu o Programa Pro Foco, recebendo a Certificação em Ouvidoria. Esta certificação atesta o domínio integral das competências exigidas para a atuação estratégica e gerencial na área.

- Acesso à Informação (20h)
- Avaliação da Qualidade de Serviços como Base para Gestão e Melhoria de Serviços Públicos (20h)
- Controle Social (20h)
- Gestão em Ouvidoria (20h)
- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (20h)
- Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (20h)
- Inovando na Gestão de Projetos (25h)
- Como Implementar a L.GPD: Bases, Mecanismos e Processos (25h)
- Linguagem Simples Aproxima o Governo das Pessoas. Como Usar? (20h)
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública (20h)

A Ouvidora Geral do Município, Catarina Rodrigues de Flores, participou do Curso Gestão em Ouvidoria, promovido pela Fundação Escola de Governo do Maranhão (Fundação EGMA) e pela Secretaria de Estado de Transparência e Controle (STC), realizado nos dias 24 e 25 de setembro de 2025, em São Luís (MA), com carga horária de 8 horas, e do Curso de Gestão em Ouvidoria, curso do Programa Pro Foco, oferecido pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, com carga horária de 20 horas.

O conjunto das capacitações realizadas ao longo do exercício contribuiu para o aperfeiçoamento técnico da equipe da Ouvidoria Geral, ampliando sua capacidade de atuação no atendimento aos cidadãos, no tratamento das manifestações e na aplicação dos procedimentos previstos na legislação. Esse investimento fortalece a atuação institucional da Ouvidoria e qualifica a prestação dos serviços oferecidos à população.

5. OUVIDORIAS SETORIAIS E CANAIS DE ATENDIMENTO

Ouvidoria AGERT

Canais de Atendimento

- Atendimento presencial na sede da AGERT;
- WhatsApp: (86) 3212-1222;
- Telefone: (86) 3212-1222;
- Plataforma Fala.BR;
- E-mail institucional: agert@timon.ma.gov.br.

Ouvidoria IPMT

Canais de Atendimento

- Atendimento presencial na sede do IPMT;
- E-mail: ouvidoria.ipmt@timon.ma.gov.br;
- Plataforma Fala.BR;
- Sistema e-SIC, disponível no portal institucional do IPMT, na aba "Acesso Rápido".

Ouvidoria EPTT

Canais de Atendimento

- Atendimento presencial na sede da EPTT;
- E-mail: ouvidoria.eptt@timon.ma.gov.br;
- Plataforma Fala.BR.

Guarda Civil Municipal de Timon

Canais de Atendimento

- Telefone: (99) 98130-4769
- E-mail: gcmtimon@outlook.com
- Endereço: Rua São João, s/n, Bairro Santo Antônio, Timon–MA
- Atendimento operacional: 24 horas
- Setor administrativo: 7h às 13h

Secretaria Municipal De Educação - SEMED

- Telefone: (86) 3212-3373
- E-mail: semed@semed.timon.ma.gov.br
- Endereço: Rua Maria Carlos da Silva, s/n – Parque Piauí, Timon–MA
- Horário informado pela Prefeitura: 7h30 às 18h.

Além da Ouvidoria Geral, o Município conta com cinco ouvidorias setoriais, instituídas por legislação própria e vinculadas a diferentes órgãos municipais. Essas unidades possuem autonomia no âmbito de suas respectivas estruturas administrativas e não estão diretamente subordinadas à Ouvidoria Geral.

Nesse contexto, a Ouvidoria Geral busca promover a integração entre as unidades, incentivando a adoção de procedimentos e fluxos padronizados para o atendimento e tratamento das manifestações dos cidadãos. Entretanto, em razão da autonomia administrativa das ouvidorias setoriais e dos órgãos aos quais estão vinculadas, a Ouvidoria Geral não possui competência para determinar unilateralmente a criação ou o cumprimento obrigatório desses fluxos. Assim, o fortalecimento da articulação entre as ouvidorias depende de ações permanentes de cooperação, diálogo e alinhamento institucional entre os diferentes órgãos do Município.

Essa atuação integrada favorece o compartilhamento de boas práticas, estimula a padronização gradual dos procedimentos de atendimento e amplia a capacidade institucional de resposta às demandas dos cidadãos, consolidando a Ouvidoria como importante instrumento de participação social e apoio à gestão pública municipal

6. DADOS DO SISTEMA FALA.BR

Como no sistema Fala.BR existe apenas um órgão cadastrado, a Prefeitura Municipal de Timon, não é possível distinguir as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral daquelas registradas pelas ouvidorias setoriais. Dessa forma, os dados apresentados a seguir correspondem ao conjunto de manifestações registradas no sistema por todas as ouvidorias do Município.

6.1 Distribuição por Assunto. Timon – MA, 2026.

Categoria	Quantidade	Percentual
Água	145	21,11%
Infraestrutura Urbana	80	11,64%
Outros em Saneamento	42	6,11%
Infraestrutura rural e urbana	38	5,53%
Transporte passageiros e cargas	29	4,22%
Atendimento ao público	22	3,20%
Serviços Públicos	17	2,47%
Outros em Meio Ambiente	16	2,33%
Outros em Transporte	15	2,18%
Habitação Urbana	14	2,04%
Outros em Energia	14	2,04%
Acesso à informação	13	1,89%
Serviços Urbanos	11	1,60%
Energia Elétrica	10	1,46%
Saneamento Básico Urbano	10	1,46%

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Timon. Dados consolidados das manifestações registradas no sistema Fala.BR (2025).

A distribuição das manifestações por assunto evidencia maior concentração de demandas relacionadas ao abastecimento de água (21,11%), seguida por infraestrutura urbana (11,64%), outros temas de saneamento (6,11%) e infraestrutura rural e urbana (5,53%). Esses resultados demonstram que as manifestações recebidas pela Ouvidoria estiveram predominantemente relacionadas à prestação de serviços essenciais e à infraestrutura pública, indicando áreas que demandam atenção contínua da Administração Municipal.

As informações consolidadas permitem identificar temas recorrentes e subsidiar o planejamento de ações pelos órgãos competentes, contribuindo para o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos e para uma gestão mais orientada pelas demandas da população..

6.2. Distribuição por Canais de Entrada. Timon – MA, 2025

Categoria	Quantidade	Percentual
WhatsApp	255	37,01%
Internet	220	31,93%
Presencial	119	17,27%
E-mail	72	10,45%
Telefone	19	2,76%
Outros	2	0,29%
Carta	1	0,15%
Instagram	1	0,15%
TOTAL	689	100,00%

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Timon. Dados consolidados das manifestações registradas no sistema Fala.BR (2025).

Observação: Foi identificado 1 registro sem informação referente ao canal de atendimento. A ausência desse dado decorre de uma inconsistência na geração dos dados pelo sistema Fala.BR, que não disponibilizou a informação completa para esse registro.

A distribuição das manifestações por canais de entrada demonstra a predominância dos meios digitais de atendimento, com destaque para o WhatsApp (37,01%) e a plataforma pela internet (31,93%), que juntos concentraram 68,94% dos registros recebidos em 2025. O atendimento presencial também apresentou participação significativa (17,27%), evidenciando que a manutenção de diferentes canais de acesso amplia as possibilidades de atendimento aos cidadãos.

Os resultados reforçam a importância do fortalecimento das ferramentas digitais, sem desconsiderar a necessidade de preservar canais presenciais e tradicionais, garantindo acessibilidade, inclusão e ampliação da participação social na Administração Pública.

6.3. Distribuição por Tipo de manifestação. Timon – MA, 2026.

Categoria	Quantidade	Percentual
Solicitação	386	56,02%
Reclamação	189	27,43%
Denúncia	44	6,39%
Comunicação	41	5,95%
Sugestão	23	3,34%
Elogio	6	0,87%
TOTAL	689	100,00%

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Timon. Dados consolidados das manifestações registradas no sistema Fala.BR (2025).

Observação: Foi identificado 1 registro sem informação referente ao tipo de manifestação. A ausência desse dado decorre de uma inconsistência na geração dos dados pelo sistema Fala.BR, que não disponibilizou a informação completa para esse registro.

A distribuição das manifestações por tipo evidencia que as solicitações representaram a maior parte dos registros recebidos pela Ouvidoria em 2025 (56,02%), seguidas pelas reclamações (27,43%). Os resultados demonstram que a Ouvidoria tem sido utilizada predominantemente como um canal de acesso do cidadão à Administração Pública para solicitar providências, informações e encaminhamentos, além de registrar inconformidades relacionadas à prestação dos serviços públicos.

As denúncias (6,39%), comunicações (5,95%), sugestões (3,34%) e elogios (0,87%) corresponderam a uma parcela menor das manifestações, refletindo a diversidade das demandas

encaminhadas pelos usuários. Esses resultados reforçam o papel da Ouvidoria como instrumento de interlocução entre a sociedade e a Administração Municipal, fornecendo informações relevantes para o aperfeiçoamento da gestão e da prestação dos serviços públicos municipais bem como o fortalecimento da participação social.

No tópico seguinte faremos a separação dos dados somente das manifestações recebidas pela ouvidoria geral.

7. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Enquanto o capítulo anterior apresentou os dados consolidados da plataforma Fala.BR, abrangendo as manifestações registradas pela rede municipal de ouvidorias, este capítulo concentra-se exclusivamente nas manifestações recebidas e tratadas diretamente pela Ouvidoria Geral do Município durante o exercício de 2025. Essa distinção permite avaliar, de forma específica, o perfil das demandas direcionadas à unidade e os resultados de sua atuação institucional.

7.1 Distribuição por Tipo de Manifestação

Durante o exercício de 2025, foram registradas e processadas 395 manifestações pela Ouvidoria Geral do Município. A seguir, apresenta-se a consolidação geral dessas manifestações, classificadas conforme seus respectivos tipos:

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual (%)
Solicitação	190	48,10%
Reclamação	126	31,90%
Denúncia	35	8,86%
Comunicação Anônima	21	5,32%
Sugestão	18	4,56%
Elogio	5	1,26%
TOTAL	395	100%

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Timon. Dados consolidados dos registros internos (2025).

A distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município demonstra que as solicitações corresponderam à maior parte dos registros (48,10%), seguidas pelas reclamações (31,90%). Em conjunto, essas duas tipologias representam cerca de 80% das manifestações recebidas pela unidade, evidenciando que a Ouvidoria Geral é utilizada predominantemente como canal para solicitação de providências, encaminhamento de demandas e registro de inconformidades relacionadas aos serviços públicos municipais.

As denúncias (8,86%), comunicações anônimas (5,32%), sugestões (4,56%) e elogios (1,26%) correspondem a uma parcela menor das manifestações, refletindo a diversidade das demandas encaminhadas pelos cidadãos. Esse conjunto de informações permite compreender o perfil das demandas recebidas pela Ouvidoria Geral e fornece subsídios para o planejamento de ações voltadas ao aperfeiçoamento dos serviços públicos e ao fortalecimento do diálogo entre a Administração Municipal e a sociedade.

8. TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A seguir, apresentam-se os dados relativos ao tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município durante o exercício de 2025, evidenciando os procedimentos adotados para garantir maior eficiência na análise, encaminhamento e conclusão das demandas registradas pelos cidadãos.

8.1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES SEGUNDO O TIPO DE TRATAMENTO ADOTADO PELA OUVIDORIA GERAL. TIMON – MA, 2026.

Tipo de Tratamento	Registros	Descrição
Arquivamento	43	Critérios legais, duplicidade ou falta de elementos
Consolidação Individual	49	Múltiplos registros do mesmo manifestante sobre o mesmo fato unificados para respostas mais rápidas
Encaminhamentos em Bloco	16	Demandas coletivas agrupadas por objeto (ex: iluminação Res. Leonel Brizola; queimadas)
Encaminhadas Individualmente	287	Manifestações foram encaminhadas individualmente às secretarias responsáveis para tratamento e resposta.

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Timon. Dados consolidados dos registros internos (2025).

A classificação das manifestações segundo o tipo de tratamento evidencia que a maior parte das demandas (287 registros) foi encaminhada individualmente aos órgãos competentes, demonstrando que a maioria das manifestações exigiu análise específica e resposta personalizada, em conformidade com a natureza de cada solicitação apresentada pelo cidadão. Esse resultado reforça o papel da Ouvidoria Geral como instância de articulação entre a sociedade e a Administração Pública, assegurando que cada demanda seja direcionada ao setor responsável para adoção das providências cabíveis.

Observa-se, ainda, a adoção de procedimentos voltados à racionalização dos fluxos de trabalho, como a consolidação individual de registros relacionados ao mesmo fato (49 casos) e os encaminhamentos em bloco de demandas coletivas (16 registros). Essas medidas contribuem para reduzir retrabalho, evitar duplicidade de procedimentos e conferir maior celeridade ao

tratamento das manifestações, sem comprometer a análise das demandas apresentadas pelos cidadãos.

Os arquivamentos (43 registros) ocorreram em situações fundamentadas em critérios técnicos e legais, como duplicidade de manifestações ou insuficiência de informações para o prosseguimento da análise, assegurando a regularidade dos procedimentos adotados pela Ouvidoria Geral. Em conjunto, os diferentes tipos de tratamento demonstram a adoção de procedimentos compatíveis com a natureza de cada demanda, contribuindo para a organização dos fluxos internos, a adequada tramitação das manifestações e a qualificação do atendimento prestado aos cidadãos.

9. Análise por Órgão Demandado

A análise das manifestações por órgão demandado permite identificar a concentração das demandas encaminhadas à Administração Municipal, constituindo importante instrumento para o monitoramento dos serviços públicos e para o planejamento de ações de melhoria pelos órgãos competentes.

TABELA 9.1 – DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO DEMANDADO. TIMON – MA, 2025.

Posição	Órgão	Manifestações	% do Total
1º	SIMP – Iluminação Pública	89	22,55%
2º	SEINFRA – Obras e Infraestrutura	56	14,18%
3º	SEMS – Saúde	49	12,41%
4º	SLU – Limpeza Urbana	42	10,63%
5º	SEMPUR – Planejamento Urbano	38	9,62%
6º	SMTTM – Trânsito e Transportes	22	5,57%
7º	SEMMA – Meio Ambiente	20	5,06%
8º	SEMED – Educação	20	5,06%
9º	SEMFPOG – Finanças e Orçamento	19	4,81%
10º	SEMDDES – Desenvolvimento Social	16	4,05%
11º	SEMAG – Administração e Gestão	11	2,78%
12º	CGM – Controladoria Geral do Município	8	2,03%
13º	SECOM – Comunicação	4	1,01%
14º	SEMDR – Desenvolvimento Rural	1	0,25%
TOTAL GERAL		395	100%

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Timon. Dados consolidados dos registros internos (2025).

A distribuição das manifestações por órgão demandado evidencia que as demandas recebidas pela Ouvidoria Geral concentraram-se, principalmente, em órgãos responsáveis pela prestação de serviços públicos essenciais e pela infraestrutura urbana. A Superintendência de Iluminação Pública (SIMP) apresentou o maior número de manifestações (22,55%), seguida pela Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras (SEINFRA), com 14,18%, e pela Secretaria Municipal de Saúde (SEMS), com 12,41%. Em conjunto, esses três órgãos concentraram aproximadamente 49% das manifestações registradas durante o exercício de 2025.

Observa-se, ainda, que os cinco órgãos mais demandados (SIMP, SEINFRA, SEMS, SLU e SEMPLUR) responderam por cerca de 69% do total das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral. Esse resultado demonstra que as demandas dos cidadãos estão concentradas em áreas diretamente relacionadas à prestação de serviços de maior impacto no cotidiano da população, como iluminação pública, infraestrutura urbana, saúde, limpeza pública e ordenamento urbano.

A análise da distribuição das manifestações por órgão constitui importante instrumento para a gestão municipal, pois permite identificar áreas que demandam maior atenção, acompanhar o comportamento das demandas ao longo do tempo e subsidiar a definição de prioridades para o aperfeiçoamento dos serviços públicos. Nesse contexto, o detalhamento dos órgãos mais demandados e dos principais temas registrados em cada um deles, apresentado no item seguinte, contribui para uma compreensão mais abrangente das necessidades apontadas pelos cidadãos.

9.1. Órgãos Mais Demandadas 2025

A análise das manifestações por órgão demandado permite identificar a concentração das demandas encaminhadas à Administração Municipal, constituindo importante instrumento para o monitoramento dos serviços públicos e para o planejamento de ações de melhoria pelos órgãos competentes. Considerando a concentração das manifestações em determinados órgãos, apresenta-se, a seguir, o detalhamento dos cinco órgãos mais demandados, com destaque para os principais temas registrados em cada unidade ao longo do exercício de 2025:

- **Superintendência de Iluminação Municipal Pública (SIMP):** 89 manifestações (Principais temas: Iluminação Pública: 87 registros, Conduta Ética e Irregularidades: 1 registro e Atendimento ao Público: 1 registro).
- **Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras (SEINFRA):** 56 manifestações (Principais temas: Pavimentação de Via: 33 registros, Reparo de via: 12 registros,

Drenagem Urbana: 5 registros, Estrada Vicinal: 5 registros e Segurança viária: 1 registro).

- **Secretaria Municipal de Saúde (SEMS):** 49 manifestações (Principais temas: Atendimento ao público: 16 registros, Veracidade de atestados: 11 registros, Infraestrutura de prédio público: 4 registros, Agendamento de consulta: 3 registros, Saúde Pública: 3 registros, Demora no atendimento/ Assédio moral: 4 registros e outros (Medicamentos, Agendamento de exame, Conduta): 4 registros).
- **Superintendência de Limpeza Urbana (SLU):** 42 manifestações (Principais temas: Coleta de Lixo: 21 registros, Limpeza pública: 12 registros, Poda de árvore: 5 registros e Gestão Ambiental e Conduta: 4 registros).
- **Secretaria Municipal de Planejamento Urbano e Regularização Fundiária (SEMPUR):** 38 manifestações (Principais temas: Terreno Baldio: 19 registros, Abandono de imóvel: 6 registros, Ocupação irregular: 3 registros, Acesso à informação: 3 registros, Regularização Fundiária: 2 registros, Outros (Loteamento irreg., Estab. irreg., Certidões): 5 registros).

10. Recomendações para o Aperfeiçoamento da Gestão e dos Serviços Públicos

As recomendações apresentadas a seguir foram elaboradas a partir da análise das manifestações registradas pela Ouvidoria Geral ao longo do exercício de 2025. Fundamentadas nos principais temas demandados pelos cidadãos e nos resultados observados durante o tratamento das manifestações, essas recomendações têm por objetivo contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos, fortalecer a atuação da Ouvidoria e subsidiar a gestão municipal na implementação de ações de melhoria contínua.

Para a Própria Ouvidoria

1. **Implementar pesquisa de satisfação** ao final de cada resposta conclusiva, permitindo acompanhar a percepção dos usuários e utilizar os resultados como subsídio para o aperfeiçoamento dos serviços prestados.
2. **Ampliar a divulgação dos canais oficiais da Ouvidoria** por meio da afixação de material informativo em 100% dos órgãos municipais, ampliando o acesso da população aos serviços de ouvidoria.
3. **Manter o investimento na capacitação permanente** da equipe, com foco em temas relacionados à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), mediação de conflitos, atendimento ao cidadão e análise de dados.

4. **Implantar o projeto Ouvidoria Itinerante**, ampliando os espaços de escuta ativa e aproximando a Administração Pública da população, especialmente em regiões de maior circulação ou maior demanda por serviços públicos.

Para os Órgãos Demandados

1. **SIMP:** Revisar o fluxo de atendimento e acompanhamento das solicitações encaminhadas pelos cidadãos, reduzindo o número de manifestações relacionadas à ausência de atendimento ou retorno às demandas. Além disso, utilizar as informações produzidas pela Ouvidoria para avaliar a necessidade de ampliação da rede de iluminação pública nos bairros com maior incidência de manifestações.
2. **SEINFRA:** Utilizar as informações produzidas pela Ouvidoria como subsídio ao planejamento e à priorização das ações de pavimentação, manutenção viária e drenagem urbana, considerando que esses temas concentraram a maior parte das manifestações direcionadas ao órgão em 2025.
3. **SEMS:** Implementar ações permanentes de qualificação do atendimento ao público, considerando que esse foi o principal tema das manifestações recebidas pela Ouvidoria relacionadas à Secretaria.
4. **SLU:** Revisar itinerários e frequência de coleta nos bairros com maior incidência de reclamações, com base nos dados de manifestações da Ouvidoria.
5. **SEMPUR:** Intensificar campanhas de notificação de proprietários de imóveis desocupados ou malconservados, tendo em vista que 65,8% das demandas referem-se a terrenos baldios e abandono de imóvel.
6. **SEMMA:** Reforçar ações preventivas de fiscalização de queimadas no período de estiagem, com base no mapeamento de 68,4% das demandas da secretaria concentradas nesse tema.

Para a Gestão Municipal

1. Designar **Interlocutores Fixos** em cada secretaria via portaria, responsáveis pelo acompanhamento das manifestações da Ouvidoria.
2. Reforçar o **prazo interno de 20 dias** para que os órgãos enviem resposta técnica à Ouvidoria.
3. Institucionalizar o acompanhamento periódico dos indicadores produzidos pela Ouvidoria Geral, utilizando-os como instrumento de apoio ao planejamento, à avaliação e ao aperfeiçoamento dos serviços públicos municipais.

11. CONCLUSÃO

O ano de 2025 foi marcado por grandes desafios para a nova gestão da Ouvidoria Geral do Município de Timon. Além do retorno de sua autonomia administrativa, que por si só representou um importante processo de reorganização institucional, a Ouvidoria foi recebida sem um fluxo estruturado para o processamento das manifestações dos cidadãos.

Ao longo do exercício, foram implantados procedimentos que passaram a garantir maior segurança, rastreabilidade e transparência no tratamento das manifestações. Atualmente, todas as demandas recebidas são processadas com geração de protocolo, permitindo ao cidadão acompanhar o andamento e a resposta de sua manifestação.

Com o objetivo de ampliar o acesso da população aos serviços da Ouvidoria, os canais de atendimento também foram fortalecidos. Anteriormente, estavam disponíveis apenas o Fala.BR, o e-mail institucional e o atendimento presencial. Ao longo de 2025, foram implantados o atendimento telefônico e o atendimento por meio do aplicativo WhatsApp. Outro importante avanço foi a adoção do sistema Fala.BR para o processamento de 100% das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral, proporcionando maior transparência, rastreabilidade e controle sobre as demandas apresentadas pelos cidadãos.

Também houve melhorias na estrutura física da Ouvidoria, que passou a contar com sede própria e espaço adequado, seguro e acolhedor para o atendimento ao público.

Buscando ampliar o conhecimento da população sobre a atuação da Ouvidoria e seus canais de atendimento, foram realizadas campanhas institucionais no Instagram oficial da Prefeitura Municipal, além da produção e distribuição de cartazes informativos afixados nos principais órgãos do Município, em observância ao disposto no art. 12 da Lei Municipal nº 1.473/2007.

Apesar dos avanços alcançados, permanecem desafios que exigirão atenção nos próximos anos. Entre eles, destaca-se a necessidade de fortalecer o compromisso dos órgãos municipais com o envio tempestivo das respostas às manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, bem como assegurar que as demandas apresentadas pelos cidadãos sejam analisadas e atendidas sempre que cabíveis.

Outro desafio refere-se à insuficiência de equipamentos de informática, fator que impossibilitou a implantação da Ouvidoria Itinerante em 2025. A iniciativa permanece como uma das prioridades para o próximo exercício, por representar importante estratégia de aproximação entre a Administração Pública e a população, ampliando o acesso aos serviços de ouvidoria.

Conforme demonstrado ao longo deste relatório, mesmo diante dos desafios encontrados, a Ouvidoria Geral do Município de Timon alcançou importantes avanços em 2025,

especialmente na consolidação de sua estrutura administrativa, na organização dos fluxos de atendimento, na ampliação dos canais de comunicação e na utilização do sistema Fala.BR como ferramenta de gestão das manifestações.

Mais do que registrar dados estatísticos, este Relatório Anual de Gestão evidencia a evolução institucional da Ouvidoria Geral e sua contribuição para o fortalecimento da transparência, da participação social e da qualificação dos serviços públicos municipais. As informações aqui apresentadas constituem importante instrumento de apoio à gestão, permitindo identificar demandas recorrentes, orientar ações de melhoria e subsidiar a tomada de decisões pelos gestores municipais.

Para 2026, a expectativa é de dar continuidade aos avanços alcançados, fortalecendo as ações da Ouvidoria, ampliando sua capacidade de atendimento e produzindo informações cada vez mais qualificadas para apoiar a Administração Municipal na identificação de demandas, no aperfeiçoamento dos serviços públicos e na formulação de políticas públicas mais aderentes às necessidades da população. Dessa forma, a Ouvidoria Geral reafirma seu compromisso com uma Administração Pública cada vez mais transparente, eficiente, acessível e aberta ao diálogo com os cidadãos.

Catarina Rodrigues de Flores
Ouvidora Geral do Município
Portaria nº 081/2025-GP

