



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO-2025

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ – OGMUI

Ester Pereira Lima
Ouvidora do Poder Executivo Municipal de Uiramutã
Exercício: 2025



**ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ**

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO-2025

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ – OGMU

A Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2025, elaborado com a finalidade de dar transparência às ações desenvolvidas durante o período e prestar contas à sociedade sobre a atuação deste importante canal de comunicação entre a Administração Pública Municipal e os cidadãos.

Ao longo do exercício, a Ouvidoria atuou no recebimento, registro, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos, promovendo a interlocução entre a população e os órgãos municipais. Também desenvolveu atividades voltadas ao fortalecimento da transparência, do controle social e da melhoria contínua da gestão pública, por meio da elaboração de memorandos, ofícios, relatórios, orientações e acompanhamento das demandas encaminhadas às secretarias competentes. Essas ações contribuíram para o aperfeiçoamento dos processos administrativos e para o fortalecimento da participação cidadã.

Este relatório apresenta as principais atividades realizadas, os resultados alcançados, os desafios identificados e as perspectivas de aprimoramento da Ouvidoria, reafirmando seu compromisso com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e transparência na Administração Pública.

Mensagem da Ouvidora

O exercício de 2025 foi marcado pela continuidade do fortalecimento da Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã, com a ampliação de suas ações institucionais e o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população. Ao longo do ano, buscamos atuar com responsabilidade, imparcialidade e compromisso, promovendo o acolhimento das manifestações, o encaminhamento das demandas aos órgãos competentes e o acompanhamento das providências adotadas.

Os resultados apresentados neste relatório refletem o trabalho desenvolvido para consolidar a Ouvidoria como um instrumento de diálogo entre a sociedade e a Administração Pública, contribuindo para uma gestão mais transparente, participativa e eficiente. Renovamos nosso compromisso de continuar aperfeiçoando os serviços oferecidos e fortalecendo os mecanismos de participação e controle social em benefício da população de Uiramutã.

A Ouvidoria Geral do Município

A Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã é o canal de comunicação entre a Administração Pública Municipal e a população, responsável por receber, registrar,



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ

analisar e encaminhar manifestações aos órgãos competentes, acompanhando as providências adotadas. Além de promover o diálogo entre o cidadão e a gestão municipal, a Ouvidoria contribui para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos.

Objetivos

A Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã teve como objetivo fortalecer a comunicação entre a Administração Pública e a população, assegurando o recebimento, a análise e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos aos órgãos competentes. Durante o exercício de 2025, buscou promover a transparência, incentivar a participação social, acompanhar as providências adotadas pelas secretarias municipais e contribuir para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos.

Atuação da Ouvidoria e indicadores de desempenho

A Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã desenvolveu suas atividades ao longo do exercício de 2025 com foco no fortalecimento da comunicação entre a Administração Pública Municipal e a sociedade. Suas ações compreenderam o recebimento, registro, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos cidadãos, além da mediação de demandas institucionais e do monitoramento das providências adotadas pelos órgãos competentes.

No decorrer do ano, a Ouvidoria também atuou na elaboração e expedição de memorandos, ofícios e demais expedientes administrativos, promovendo a interlocução entre as secretarias municipais e órgãos externos, acompanhando prazos, orientando os setores responsáveis e contribuindo para o fortalecimento da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços públicos.

Para melhor compreensão da atuação desenvolvida durante o exercício, apresentam-se, a seguir, os principais indicadores e as ações executadas pela Ouvidoria.

Atuação da ouvidoria e indicadores de desempenho

1. Panorama das Manifestações Recebidas

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã recebeu **943 registros**, sendo **934 comunicações por meio do e-mail institucional** e **9 manifestações protocoladas por formulário físico**.

As comunicações recebidas compreenderam manifestações de cidadãos, solicitações de informações, denúncias, reclamações, convites institucionais, ofícios, recomendações e comunicações administrativas encaminhadas por órgãos públicos, além de e-mails de caráter informativo e comercial. Todas as demandas foram



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ

analisadas, classificadas e encaminhadas aos setores competentes para adoção das providências cabíveis.

Tabela 1 – Comunicações recebidas pela Ouvidoria em 2025

Tipo de registro	Quantidade
E-mails institucionais recebidos	934
Manifestações registradas em formulário físico	9
Total de registros	943

2. Manifestações de Ouvidoria

Das comunicações recebidas ao longo do exercício, a Ouvidoria registrou manifestações relacionadas aos serviços públicos municipais, classificadas conforme sua natureza.

Tabela 2 – Manifestações por classificação

Classificação	Quantidade
Reclamações	7
Denúncias	4
Solicitações de informação	10
Sugestões	0
Elogios	0
Total de manifestações	21

Análise

As reclamações representaram a maior parte das manifestações registradas, concentrando-se principalmente em questões relacionadas aos serviços da Agência Comunitária dos Correios, iluminação pública, CadÚnico, processo seletivo da Secretaria Municipal de Saúde e atuação de Agentes Comunitários de Saúde. Também foram registradas denúncias encaminhadas por meio eletrônico e formulários físicos, além de solicitações de informações referentes aos serviços administrativos do Município. Durante o exercício, não foram registradas manifestações classificadas como elogios ou sugestões.

3. Comunicações Institucionais

Além das manifestações típicas de Ouvidoria, o setor recebeu comunicações administrativas encaminhadas por diversos órgãos públicos e instituições parceiras, as quais demandaram análise, registro e encaminhamento aos setores responsáveis.



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ

Tabela 3 – Comunicações institucionais

Comunicação	Quantidade
Encaminhamento de ofícios, convites e recomendações	8
Comunicados e pesquisas do SINISA	6
Demandas do Ministério Público Federal (MPF)	3
Demandas do Ministério Público Estadual (MPRR)	1
Demandas da Agência Nacional de Águas (ANA)	1
Demandas da Controladoria-Geral da União (CGU)	1
Demandas do IPHAN	4
Demandas da Caixa Econômica Federal	2
Demandas da RENOUV	4
Demandas do IBVC	5
Grupo de Trabalho – Integração do WhatsApp nas Ouvidorias	4
Outros comunicados administrativos	Diversos

4. Comunicações Informativas

A Ouvidoria também recebeu grande volume de mensagens eletrônicas de caráter informativo e de interesse comercial, as quais passaram por triagem para identificação de conteúdos relevantes às atividades institucionais.

Tabela 4 – E-mails informativos

Descrição	Quantidade
E-mails informativos e/ou interesse comercial	861

Providências Adotadas

Todas as manifestações e comunicações recebidas foram acolhidas, registradas, analisadas e encaminhadas aos órgãos competentes por meio de memorandos e ofícios, garantindo o acompanhamento das providências adotadas e a resposta aos interessados, quando cabível. Essa atuação permitiu fortalecer a comunicação entre a Administração Pública e a sociedade, contribuindo para a transparência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços públicos municipais.

Fortalecimento Institucional da Ouvidoria

Ao longo do exercício de 2025, a Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã desenvolveu ações voltadas ao fortalecimento de sua estrutura administrativa, à ampliação dos canais de comunicação com a população e ao aperfeiçoamento de sua atuação institucional. As iniciativas tiveram como objetivo proporcionar melhores



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ

condições de atendimento aos cidadãos, fortalecer a transparência pública e promover a melhoria contínua dos serviços prestados.

1. Fortalecimento da Estrutura da Ouvidoria

Com o objetivo de ampliar a capacidade de atendimento e aprimorar a prestação dos serviços, a Ouvidoria encaminhou solicitações destinadas à aquisição de materiais permanentes e de divulgação institucional. Entre as demandas apresentadas destacam-se a solicitação de caixas para recebimento de manifestações, confecção de panfletos informativos e aquisição de notebook para apoio às atividades administrativas, armazenamento seguro das informações e organização dos registros produzidos pelo setor.

Também permaneceu em acompanhamento o atendimento às solicitações anteriormente encaminhadas à Administração Municipal, voltadas ao fortalecimento da estrutura física e operacional da Ouvidoria.

2. Comunicação Institucional

Buscando ampliar o conhecimento da população sobre os serviços oferecidos pela Ouvidoria, foi realizada, em parceria com a Assessoria de Comunicação da Prefeitura, a elaboração de materiais virtuais para divulgação institucional. Os cards informativos passaram a ser divulgados em grupos oficiais e redes de comunicação do município, fortalecendo a divulgação dos canais de atendimento e incentivando a participação da sociedade.

3. Planejamento e Aperfeiçoamento da Gestão

Durante o segundo semestre de 2025, a Ouvidoria elaborou e encaminhou ao Gabinete do Prefeito o Plano de Trabalho e Propostas de Melhoria, documento construído a partir da análise das atividades desenvolvidas em 2024 e dos resultados obtidos no primeiro semestre de 2025. O planejamento estabeleceu metas, estratégias e ações voltadas ao fortalecimento da transparência, à melhoria dos fluxos internos de atendimento e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos.

4. Participação em Redes e Capacitações

Mesmo não tendo participado do I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU) e pela Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), a Ouvidoria manteve participação ativa nas ações da Rede. Durante o exercício, realizou o preenchimento do diagnóstico de maturidade referente à aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) nas Ouvidorias públicas e participou da Assembleia Geral Extraordinária da RENOUV, acompanhando discussões sobre planejamento, fortalecimento institucional e compartilhamento de boas práticas.



**ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ**

Ainda em 2025, a Ouvidoria participou da palestra "**Ouvidorias Públicas e Participação Social: a Ouvidoria como Controle Social, envolvendo o cidadão na participação pública e no fortalecimento da democracia**", promovida pelo Tribunal de Contas do Estado de Roraima. O evento proporcionou reflexões sobre o papel estratégico das Ouvidorias na promoção da transparência, da participação cidadã e do controle social, contribuindo para o aprimoramento da atuação institucional da Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã

Desafios, Limitações e Oportunidades de melhoria.

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã avançou no fortalecimento de suas ações institucionais, buscando ampliar o diálogo com a população, aprimorar seus procedimentos internos e consolidar seu papel como instrumento de transparência, participação social e controle público.

Entretanto, foram identificados desafios relacionados à necessidade de fortalecimento da estrutura física, administrativa e tecnológica do setor, ampliação dos canais de comunicação com a população, especialmente considerando as características territoriais do município, e melhoria da integração entre a Ouvidoria e os demais órgãos da Administração Municipal para garantir maior agilidade no atendimento das manifestações.

Como oportunidades de melhoria, destaca-se a continuidade das ações de divulgação institucional, o aprimoramento dos instrumentos de registro e acompanhamento das demandas, o fortalecimento das parcerias internas e a participação em capacitações e redes de Ouvidorias Públicas. Essas iniciativas contribuirão para consolidar a Ouvidoria como um espaço de diálogo entre o cidadão e a Administração Municipal, promovendo maior transparência, participação social e melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos à população de Uiramutã.

Considerações finais

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã desenvolveu ações voltadas ao fortalecimento da transparência, participação social e melhoria dos serviços públicos, buscando aprimorar seus procedimentos internos e ampliar o diálogo com a população.

Mesmo diante dos desafios estruturais e operacionais identificados, a Ouvidoria manteve sua atuação como canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Municipal, contribuindo para o recebimento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações da sociedade.

Conclusão



ESTADO DE RORAIMA
PREFEITURA MUNICIPAL DE UIRAMUTÃ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE UIRAMUTÃ

O presente relatório demonstra os avanços alcançados pela Ouvidoria Geral do Município de Uiramutã no exercício de 2025, evidenciando o compromisso do setor com a transparência, o controle social e a melhoria contínua da gestão pública.

As ações realizadas fortalecem o papel da Ouvidoria como instrumento de participação cidadã e reafirmam a importância da continuidade dos trabalhos voltados ao aprimoramento dos serviços oferecidos à população.

Ester Pereira Lima
Ouvidora do Poder Executivo Municipal de Uiramutã
Exercício: 2025