

**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

RELATÓRIO OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – 2025

1. APRESENTAÇÃO

Em cumprimento da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a Ouvidoria Geral do Município de Vitória da Conquista recebeu, analisou e respondeu, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos do ano de 2025. Conforme dispõe os Artigos 14 e 15 da Lei Federal:

Art. 14 Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15 O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Além de atender a uma exigência legal, a Ouvidoria Geral do Município não atua somente na função de registro e resposta às manifestações advindas da sociedade, mas, também, como órgão de apoio ao Gestor Municipal, na busca de eficiência e valor público nas decisões que envolvam a aplicação dos recursos públicos.

**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

2. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município de Vitória da Conquista, instituída pela Lei Municipal nº 1.612/2009, e alterada pela Lei Complementar nº 2647/2022, vem consolidando, ao longo dos anos, seu papel como instrumento de participação cidadã, transparência pública e apoio estratégico à gestão municipal.

Especialmente a partir de 2022, com a implantação do Sistema Integrado de Ouvidorias e o início da estruturação da Gestão da Qualidade, a OGM passou por um amplo processo de reorganização institucional, revisão de fluxos, padronização de procedimentos e fortalecimento do monitoramento das manifestações recebidas.

A Ouvidoria Geral do Município - OGM, atua atendendo ao cidadão e mediando as manifestações registradas e as respostas às manifestações, junto às secretarias da Prefeitura Municipal de Vitória da Conquista. Para tal, utiliza os canais oficiais FalaBr e OuvidorSUS, ambos podendo ser acessados pelo próprio cidadão de forma autônoma e on-line, ou recorrendo à Ouvidoria tanto presencialmente quanto por telefone, e-mail, ou ainda nas ações da Ouvidoria Ativa, para fazer o registro de sua demanda.

Para esta ação, contamos com uma equipe que atua de forma itinerante, para o atendimento ao munícipe, capacitada para fazer orientações e dar algumas informações, ou fazer o registro da manifestação, conforme necessidade do cidadão.

O presente Relatório Anual de 2025, em atendimento à Lei Federal nº 13.460/2017 (arts. 14 e 15), que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, reúne os principais dados e análises produzidos pela Ouvidoria Geral do Município, a partir das manifestações registradas e tratadas no ano de 2025, oferecendo um panorama das demandas apresentadas pela população e contribuindo para a identificação de necessidades, aperfeiçoamento dos serviços públicos e apoio à tomada de decisão da gestão municipal. Este relatório tem como objetivo, ampliar a transparência dos processos da Ouvidoria sobre o tratamento institucional da demanda dos cidadãos.

Os dados aqui reunidos foram retirados do Painel da Ouvidoria permitem compreender não apenas o que é demandado pela população, mas como a administração municipal tem respondido a essas demandas, revelando avanços importantes na agilidade do atendimento, ao mesmo tempo em que apontam desafios relacionados à efetividade das soluções e à experiência do cidadão no contato com o serviço público.

Nesse sentido, o relatório se consolida como instrumento de apoio à tomada de decisão, ao oferecer subsídios para a identificação de gargalos estruturais, o direcionamento de ações prioritárias e o fortalecimento de práticas institucionais que ampliem a capacidade de resposta da gestão.



**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

A partir dessa leitura, a gestão passa a dispor de uma visão integrada do funcionamento da máquina pública sob a perspectiva do cidadão, permitindo alinhar planejamento, execução e monitoramento das políticas públicas às demandas concretas do município.

3. DADOS GERAIS SOBRE A OUVIDORIA, SEU USO PELO CIDADÃO E FUNCIONAMENTO NO ANO DE 2025.



A Ouvidoria realizou no ano de 2025, **5.822*** atendimentos gerais aos cidadãos, quer seja fazendo registros de suas manifestações, quer seja fornecendo orientações acerca dos diversos serviços prestados pela Prefeitura e demais órgãos públicos, bem como dando retorno de respostas ao usuário do SUS. Foi alcançado um aumento de **77,8%** na busca do cidadão pela ouvidoria em relação ao ano anterior, o que denota uma considerável aquisição de confiança da população sobre esse serviço.

Nos gráficos acima verificamos que **70.5% dos registros existentes nos sistemas, foram feitos via técnicos de atendimento da Ouvidoria**, e que o percentual restante, **29,5%**, feito diretamente **pelo cidadão através das plataformas federais**.

Pouco mais de **60% dos atendimentos** feitos pelos técnicos são **via telefone**, o que reforça a importância de termos nossos canais em pleno funcionamento e com divulgação sistemática e atualizada pelos canais oficiais da PMVC.

As ações da **Ouidoria Ativa** nas comunidades, solicitação da Prefeita à Ouvidoria em 2024, aconteceram nos finais de semana de abril a novembro de 2025, somando um total de **20 ações externas**, a grande maioria na Zona Rural, **gerando 210 registros**, que

**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

corresponderam a **4,2% dos registros** desse ano.

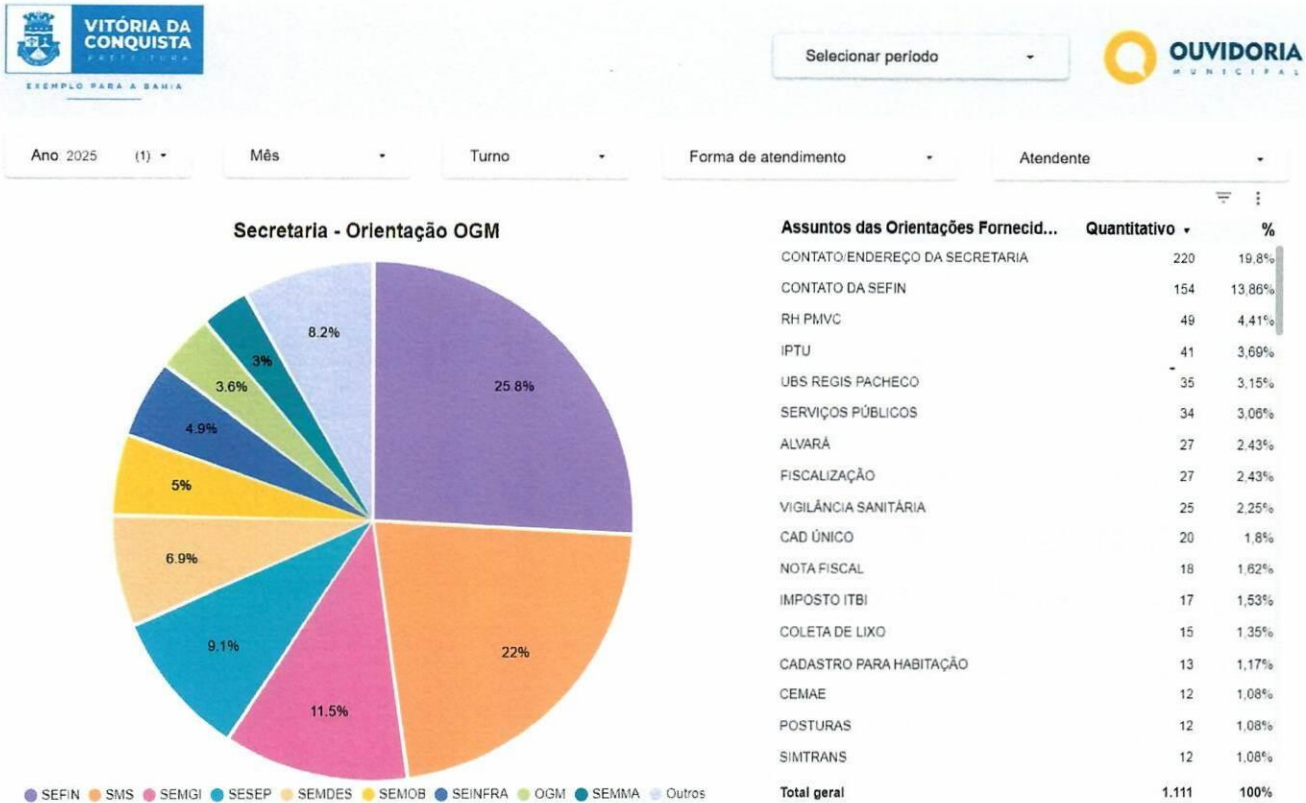
As demandas recebidas por **e-mail**, canal aberto em 2025.2, corresponderam a **6%** do total.

* corresponde aos 4876 atendimentos feitos pela OGM + registros do cidadão na plataforma.



**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

**3.1. SOBRE AS ORIENTAÇÕES FORNECIDAS AOS CIDADÃOS PELA OUVIDORIA
SOBRE SERVIÇOS E SETORES DA PREFEITURA MUNICIPAL**



A Ouvidoria, além do registro das manifestações, é comumente procurada pelos cidadãos para tirar dúvidas e receber orientações de como e onde apresentar diretamente sua demanda nas secretarias, bem como certificar-se dos endereços e telefones de contato dos diversos setores.

No Ano de 2025 constam 1.111 orientações fornecidas aos cidadãos pela equipe de atendimento da Ouvidoria.

**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

4. PANORAMA GERAL DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA DE 01 DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2025.

Período	Particularidades das Manifestações	Quantitativo	Percentual
Ano de 2025	Total de Atendimentos Gerais da Ouvidoria (registros, orientações, devolutivas ao cidadão)	5.822	-
	Total de Registros - Plataformas Federais	3.191	-
	Total de Registros dos Técnicos OGM	2.250	70,5%
	Total de Registro do próprio Cidadão no sistema	941	29,5%
	Total de Solicitações	1.855	58%
	Total de Reclamações	910	28,5%
	Total de Denúncias	105	3,3%
	Total de Elogios	99	3,1%
	Total de Sugestões	25	0,8%
	Total de não tramitadas (s/ dados-duplic-ñOGM)	196	6,1%
	Total de Manifestações Concluídas	3.153	99%
	Total Tempo Médio das Respostas recebidas	20,7 dias	-



**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

**4.1. PANORAMA GERAL DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS
PELA OUVIDORIA DE 01 DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO DE 2025.**

Particularidades das LAIs 2025	Quant.	%	Tempo <u>Médio</u> de Resposta
Total de pedidos de Acesso à Informação - LAI	384	100%	29 dias
Total de respostas recebidas no prazo (20+10dd)	254	66%	14 dias
Total de respostas recebidas fora do prazo	120	31,2%	60 dias
Total de LAIs para a 1ª instância	13	3,4%	31 dias
Total de LAIs para a 2ª instância	1	0,3%	24 dias
Total de LAIs Pessoa Física	325	84,6%	27,6 dias
Total de LAIs Pessoa Jurídica	58	15,1%	36,5 dias



**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

5. ASSUNTOS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO E ENCAMINHAMENTO PARA A SECRETARIA RESPONSÁVEL PELA DEMANDA

5.1. SOLICITAÇÕES OGM 2025



5.1.2. LEITURA TÉCNICA SOBRE OS DADOS DAS SOLICITAÇÕES OGM/PMVC EM 2025:

As **solicitações** representam **58% do total das demandas** da Ouvidoria. Em relação ao ano de 2024, houve um **aumento de 98,5% no total de solicitações registradas na Ouvidoria**.

As demandas relacionadas à área da Saúde continuam representando o maior volume de manifestações no município, praticamente 60% das solicitações são da SMS — um padrão que se mantém ano após ano. Quantitativamente, **os pedidos da SMS foram de 1.076 solicitações**. É importante ressaltar que os pedidos da saúde feitos na Ouvidoria, são primeiramente feitos em alguma unidade de saúde, e só são registrados na OGM pelo menos 30 dias após seu pedido oficial ter sido protocolado na SMS, ou seja, **são solicitações com**

**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

caráter de reclamação por não ter tido sua necessidade atendida na secretaria. Excede ao caráter de reclamação as demandas destinadas à **Vigilância Sanitária**, uma vez que são **solicitações de Fiscalização** de estabelecimentos comerciais, apesar de terem conteúdo de reclamação ou denúncia, encontrando-se em **3º lugar** no quantitativo de solicitações feitas à secretaria de saúde.

5.2. RECLAMAÇÕES OGM 2025

Tempo Médio de Respos
21,13

Total de Registros
910



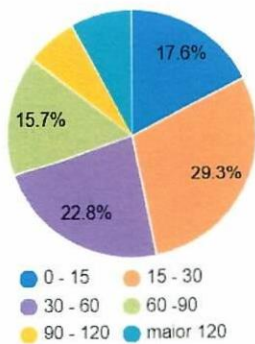
SISTEMA ▾

TIPO ▾

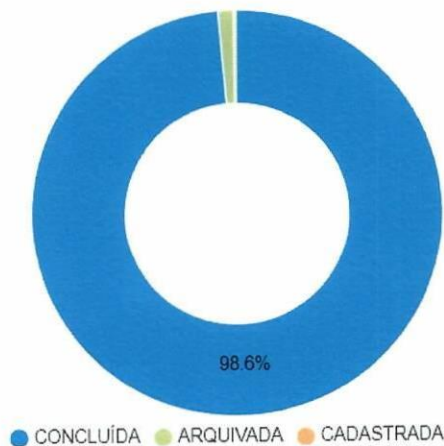
STATUS ▾

Selecionar pe ▾

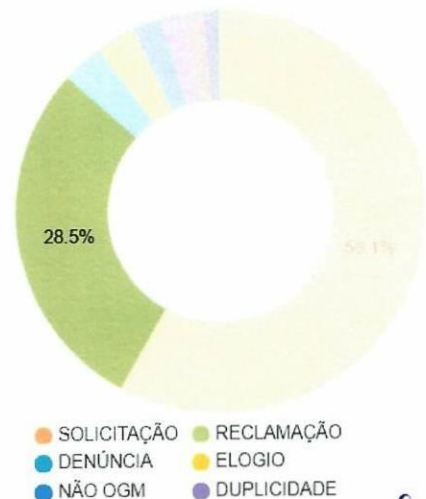
Tempo de Respo...



Status do Sistema



Tipo de Manifestação




**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

5.2.3. LEITURA TÉCNICA SOBRE OS DADOS DAS RECLAMAÇÕES OGM/PMVC EM 2025

As **reclamações** corresponderam a **28,5% do total de registros** no ano de 2025.

Além das manifestações relacionadas ao atendimento e à conduta de servidores, destacam-se como principais objetos de reclamação os casos de **poluição sonora**. Nesses registros, os cidadãos relatam dificuldades recorrentes de convivência com estabelecimentos comerciais em seu entorno, especialmente em razão dos níveis de ruído emitidos, bem como dificuldades de contato com o setor responsável.

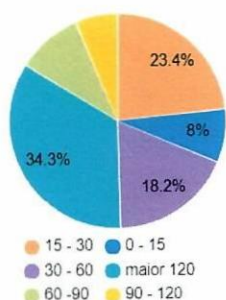
Na sequência, figuram como temas mais recorrentes as demandas relacionadas à manutenção de vias, limpeza pública e transporte urbano, evidenciando áreas sensíveis da prestação de serviços, com impacto direto no cotidiano da população.

Observa-se que os dados têm subsidiado ações de melhoria interna, incluindo iniciativas de capacitação, aperfeiçoamento de fluxos e revisão de processos pelas secretarias municipais, com foco na qualificação do atendimento e no aprimoramento contínuo dos serviços prestados ao cidadão.

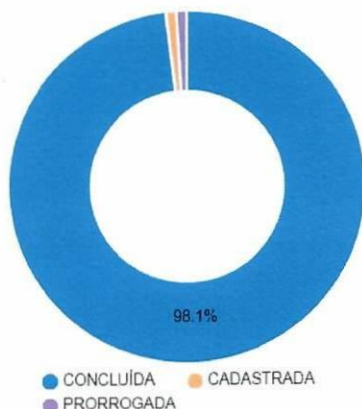
5.3. DENÚNCIAS OGM 2025



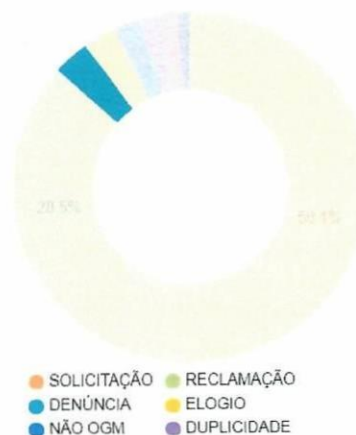
Tempo de Respo...



Status do Sistema



Tipo de Manifestação



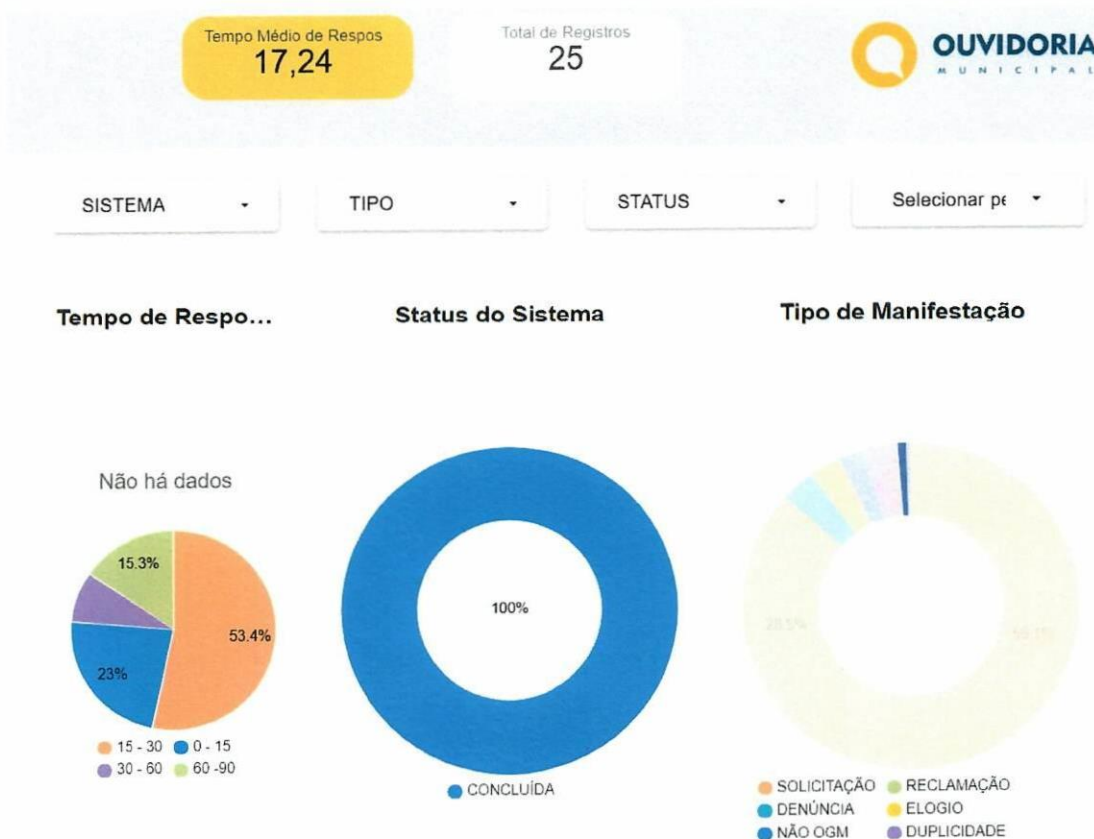
**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

5.3.1. LEITURA TÉCNICA SOBRE OS DADOS DAS DENÚNCIAS OGM/PMVC EM 2025:

Em 2025, foram registradas **105 denúncias**, em comparação a **55 no ano de 2024**, representando um aumento de **90,9%**. Esse crescimento acompanha a ampliação geral dos atendimentos da Ouvidoria e sinaliza uma **maior utilização do canal como instrumento de registro de situações sensíveis**, tanto por cidadãos quanto por servidores.

No mesmo período, observa-se **ganho de eficiência na condução das demandas**, com redução do tempo médio de resposta de **50 para 31 dias**, além de um **aperfeiçoamento na triagem e encaminhamento das denúncias**, refletido no aumento dos casos direcionados à Corregedoria (**de 5 para 20 registros**). Esse dado sugere uma maior **compreensão dos papéis institucionais**, bem como um alinhamento mais efetivo entre os órgãos de controle interno, além de um **amadurecimento técnico da Ouvidoria na triagem e qualificação das denúncias recebidas** e também mais assertiva em identificar casos que exigem apuração formal.

5.4. SUGESTÕES OGM 2025:

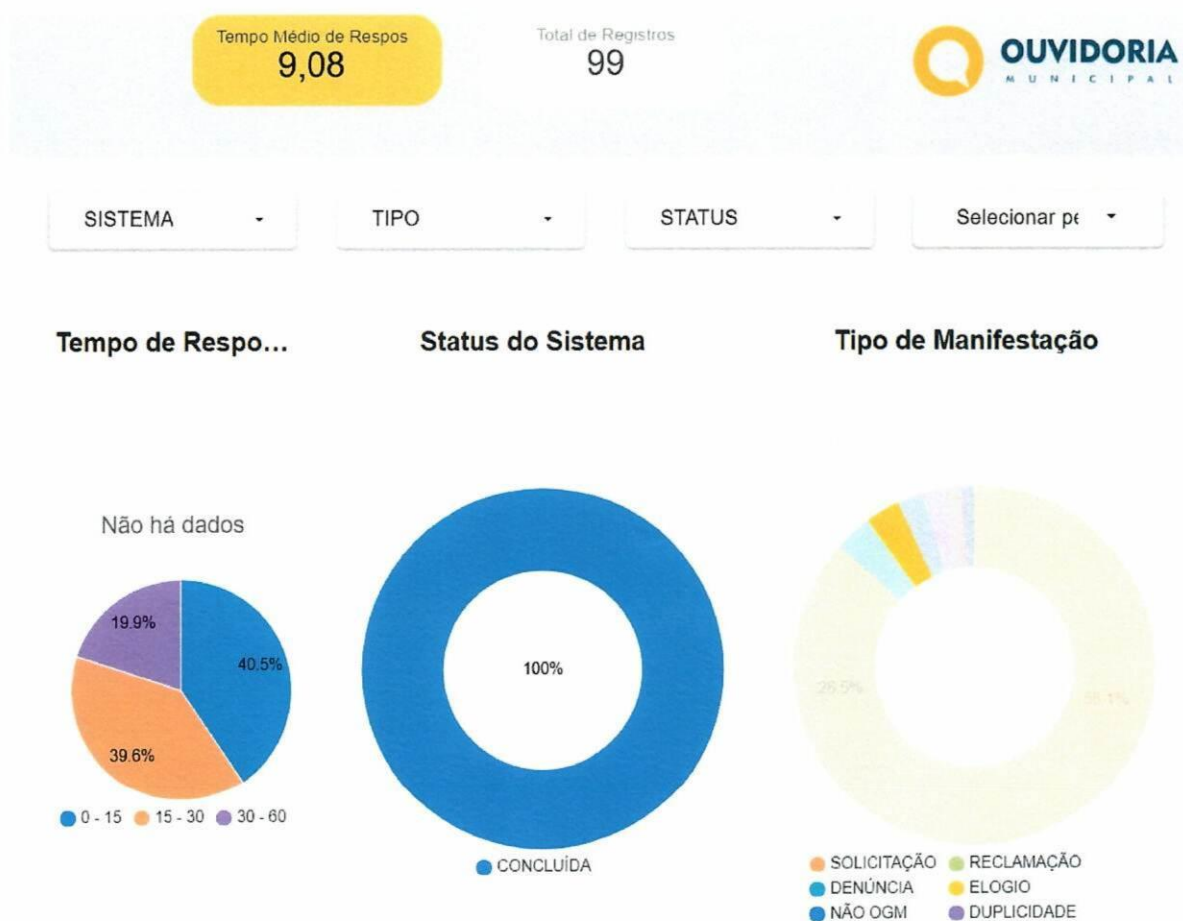



**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

5.4.1. LEITURA TÉCNICA SOBRE OS DADOS DAS SUGESTÕES OGM/PMVC EM 2025:

A atuação da Ouvidoria como canal destinado ao recebimento de sugestões da população para a gestão municipal ainda é pouco utilizada. Há um potencial rico e estratégico nessa tipologia de manifestações que a Ouvidoria pretende explorar mais e melhor em alinhamento futuro com a gestão.

5.5. ELOGIOS OGM 2025:

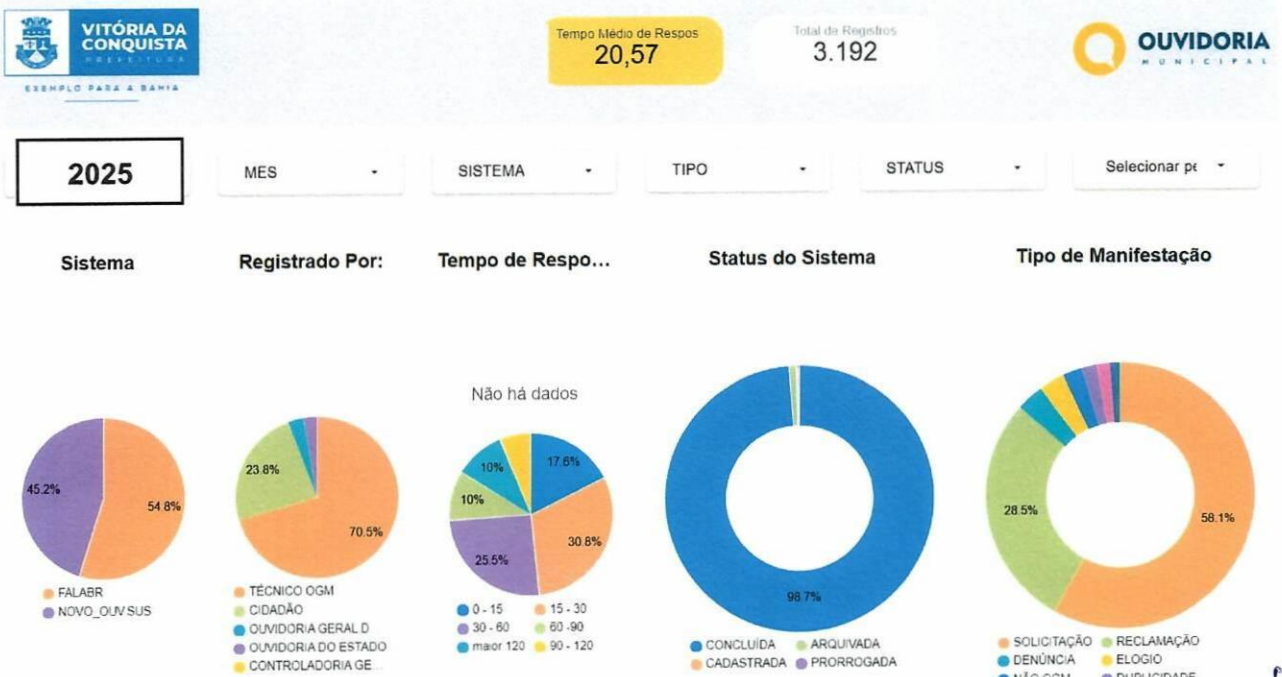
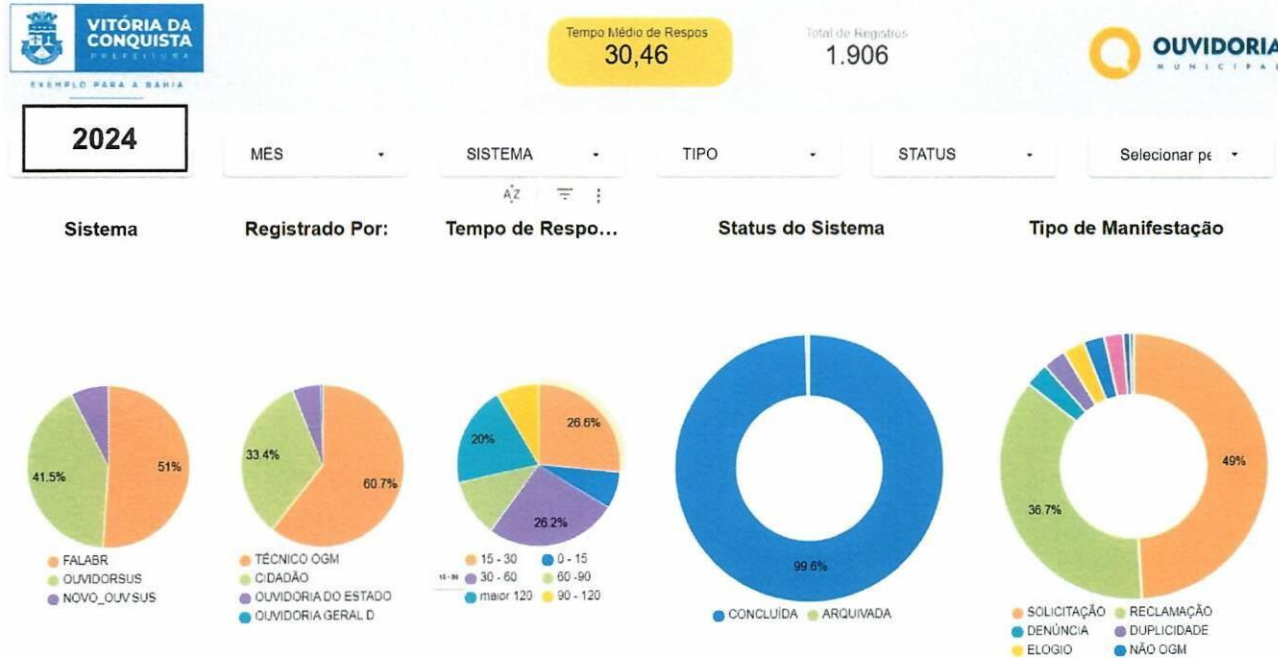


5.5.1 LEITURA TÉCNICA SOBRE OS DADOS DOS ELOGIOS PMVC EM 2025:

Em 2025, a Ouvidoria registrou **99 elogios**, em comparação a **50 no ano de 2024**, representando um crescimento de **98%**. Esse aumento acompanha a ampliação geral dos registros e indica maior utilização do canal também para o **reconhecimento de boas práticas no serviço público**.

**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

6. TELAS COMPARATIVAS DE MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NOS SISTEMAS NA OUVIDORIA DE 2024 E 2025:



**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

6.1 ANÁLISE TÉCNICA GERAL COMPARATIVA ENTRE 2024 E 2025:

No ano de **2025**, a Ouvidoria Municipal registrou **3.191** manifestações, representando um **aumento de 67,5% de registros** em relação a 2024, quando foram contabilizados 1.906 registros.

Paralelamente ao crescimento do volume de demandas, houve ganho de eficiência no retorno ao cidadão, com redução do tempo médio de resposta de 30,5 para 20,5 dias, o que corresponde a uma **melhoria de aproximadamente 32,8% na agilidade**.

Esse resultado indica avanço na capacidade de resposta institucional e maior alinhamento das secretarias quanto à importância da devolutiva ao cidadão, reforçando a Ouvidoria como um canal cada vez mais acessível e resolutivo.

A análise do tempo de respostas evidencia melhoria na celeridade dos retornos:

- Em 2024, 7,2% das demandas foram respondidas em até 15 dias e 26,6% em até 30 dias;
- Em 2025, esses percentuais passaram para 17,6% (até 15 dias) e 30,8% (até 30 dias).

Esse avanço demonstra uma ampliação da capacidade de resposta em prazos mais curtos, indicando maior organização dos fluxos internos e priorização das demandas da Ouvidoria pelas secretarias.

Sobre os canais de acesso para registros pelos cidadãos, observa-se que 70,5% das manifestações foram registradas com apoio dos técnicos da Ouvidoria, superando o uso direto das plataformas digitais pelo cidadão.

Esse dado reforça que a Ouvidoria cumpre um papel que vai além do registro formal de manifestações, atuando como porta de entrada acessível para a população, especialmente para aqueles com menor familiaridade com ferramentas digitais.

Nesse sentido, destaca-se a importância de manutenção e qualificação dos canais presenciais e telefônicos, garantindo acessibilidade, inclusão e orientação adequada ao cidadão.

**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

6.2 ANÁLISE TÉCNICA COMPARATIVA DOS DOIS SEMESTRES DE 2025:

Com o objetivo de avaliar a constância na capacidade de resposta das secretarias ao longo do ano, foi realizado o comparativo entre os dois semestres de 2025.

No **primeiro semestre (2025.1)**, foram registrados **1.319 manifestações**, enquanto no **segundo semestre (2025.2)** esse número passou para **1.872 registros**, representando um **aumento de aproximadamente 42% no volume de demandas**.

Em relação aos prazos de resposta:

2025.1	2025.2
48,1% em até 30 dias	48,7% em até 30 dias
21,6% em até 60 dias	28,2% em até 60 dias
30,3% acima de 60 dias	23,1% acima de 60 dias

O **tempo médio de resposta** manteve-se estável, com leve melhora, passando de **20,8 dias no primeiro semestre para 20,7 dias no segundo**.

Apesar da percepção inicial interna de maior dificuldade no segundo semestre, os dados demonstram **manutenção da capacidade de resposta dentro dos prazos estabelecidos**, mesmo diante de um **crescimento expressivo da demanda (42%)**.

Observa-se, ainda, um **avanço qualitativo na distribuição dos prazos**, com redução das respostas acima de 60 dias e aumento das respostas na faixa de até 60 dias, indicando maior controle sobre os atendimentos de maior duração.

Considerando que aproximadamente **metade das demandas ainda não é respondida dentro do prazo de até 30 dias**, os dados indicam a importância de avançar na **regularidade e previsibilidade das respostas**, especialmente diante do aumento contínuo do volume de manifestações.

7. CONSELHO MUNICIPAL DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

No ano de 2025, o Conselho Municipal do Usuário dos Serviços Públicos iniciou, em parceria com a Ouvidoria Geral do Município, uma ação de acompanhamento das manifestações classificadas internamente como *Resolução Agendada* no processo de *Análise de Respostas* da Ouvidoria.



Secretaria Municipal de Transparência, Controle e Prevenção à Corrupção

A iniciativa consistiu no monitoramento posterior das demandas encaminhadas por determinadas secretarias municipais, verificando a efetiva execução das providências informadas ao cidadão após o prazo apresentado nas respostas institucionais.

A ação piloto contemplou, inicialmente, as secretarias de mobilidade urbana, serviços públicos e infraestrutura urbana, permitindo ampliar o acompanhamento das manifestações para além do envio da resposta formal, fortalecendo os mecanismos de participação social e controle cidadão sobre os serviços públicos.

Além do monitoramento das demandas, o Conselho promoveu diálogo direto com gestores municipais para apresentação de demandas identificadas a partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria, reforçando a escuta ativa da população e a construção conjunta de soluções voltadas à melhoria dos serviços públicos.

A atuação integrada entre Conselho, Ouvidoria e secretarias municipais contribuiu para fortalecer a interlocução institucional, ampliar o acompanhamento da efetividade das respostas apresentadas aos cidadãos e consolidar o Conselho como importante instrumento de participação social e aperfeiçoamento da gestão pública municipal.

SOBRE A CLASSIFICAÇÃO E CRITÉRIOS PARA A ANÁLISE DAS RESPOSTAS:

Resolutiva

Resposta enviada pela secretaria que atende integralmente a demanda manifestada.

Resolução Parcial

Resposta que atende parcialmente a(s) demanda(s) apresentada(s).

Resolução Agendada

Quando a secretaria informa que a demanda será atendida em data agendada e registrada no sistema GEP.

Não Resolutiva Justificada

Resposta na qual a secretaria não pode atender à demanda, mas apresenta contextualização e justificativa ao manifestante explicando a impossibilidade do atendimento.

Divergência de Entendimento

Quando a demanda do cidadão diverge do protocolo, periodicidade, legalidade, escopo ou obrigação municipal para atendimento.

Divergência de Informação

Quando o conteúdo da manifestação diverge das informações prestadas pela secretaria sobre a situação ou serviço relacionado.

Respondida NS-OGM Informativa

**Secretaria Municipal de Transparência,
Controle e Prevenção à Corrupção**

Resposta elaborada pelo Núcleo de Sistemas que atende à manifestação por meio do site ou carta de serviços, sem necessidade de encaminhamento para a secretaria.

8. CONCLUSÃO

Os dados consolidados de 2025 evidenciam o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento estratégico de gestão, com aumento expressivo da participação do cidadão, redução do tempo médio de resposta e ampliação da capacidade de tratamento das demandas.

O aumento das manifestações em 2025 reflete não apenas maior procura, mas também o amadurecimento institucional da Ouvidoria, impulsionado pela estruturação de fluxos, padronização de processos e intensificação do monitoramento das demandas. Nesse contexto, a implementação dos Agentes de Transparência nas secretarias contribuiu para qualificar o acompanhamento e os retornos, já apresentando impactos positivos, embora ainda em processo de consolidação.

A concentração das manifestações nas áreas de saúde e serviços urbanos, aliada à recorrência de demandas relacionadas à qualidade do atendimento e à conduta de servidores, reforça que os principais desafios da gestão se situam tanto no acesso aos serviços quanto na experiência do cidadão no contato com o poder público.

A Ouvidoria Geral do Município reafirma seu compromisso como instância de escuta qualificada e de apoio à gestão, colocando-se à disposição para aprofundamento das análises e acompanhamento contínuo dos indicadores apresentados.

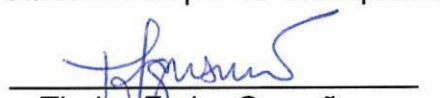
Respeitosamente,

Vitória da Conquista, 02 de Abril de 2026.

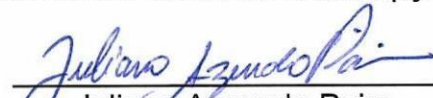


Mateus Novais


Secretário Municipal de Transparência, Controle e Combate à Corrupção



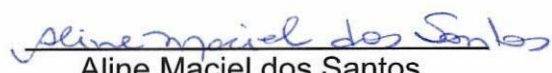
Thaisy Freire Gusmão
Ouvidora Geral do Município



Juliano Azevedo Paim
Ouvidor da Saúde



Tônia Viana Rocha
Ouvidora da Secretaria Municipal de
Segurança Pública e Defesa Social



Aline Maciel dos Santos
Assessora da Ouvidora Geral/
Gestão da Qualidade OGM