



PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOÃO – RS

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Manoel de Oliveira Brito, 800 - Centro - CEP: 99.340-000 - Lagoão/RS

0800 800 0129 – ouvidoria@lagoao.rs.gov.br

---

# Relatório de Gestão

## Ouvidoria-Geral do Município – OGM

LAGOÃO

2025





PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOÃO – RS

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Manoel de Oliveira Brito, 800 - Centro - CEP: 99.340-000 - Lagoão/RS

0800 800 0129 – ouvidoria@lagoao.rs.gov.br

---

---

**NELIO FORNARI**

Prefeito do Município de Lagoão

**MARCOS PEREIRA**

Ouvidor-Geral do Município





PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOÃO – RS

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Manoel de Oliveira Brito, 800 - Centro - CEP: 99.340-000 - Lagoão/RS

0800 800 0129 – ouvidoria@lagoao.rs.gov.br

---

## SUMÁRIO

### Sumário

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>2. A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ANÁLISE GERAL DOS DADOS ESTATÍSTICOS.....</b>	<b>5</b>
<b>4. ANÁLISE QUALITATIVA E PONTOS DE RECORRÊNCIA.....</b>	<b>5</b>
<b>5. EFICIÊNCIA E QUALIDADE DA RESPOSTA .....</b>	<b>7</b>
<b>6. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E CARTA DE SERVIÇOS .....</b>	<b>7</b>
<b>7. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS .....</b>	<b>8</b>
<b>8. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>9</b>





## PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOÃO – RS

### OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Manoel de Oliveira Brito, 800 - Centro - CEP: 99.340-000 - Lagoão/RS

0800 800 0129 – ouvidoria@lagoao.rs.gov.br

---

## 1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Anual de Gestão consolida as atividades da Ouvidoria-Geral do Município de Lagoão/RS referentes ao exercício de 2025, em estrito cumprimento aos artigos 15 a 17 da Lei Municipal nº 1.444/2019 e à Lei Federal nº 13.460/2017.

Neste período, a Ouvidoria processou um total de 11 manifestações formais analisadas, atuando como canal estratégico de mediação entre o cidadão e a Administração Pública.

## 2. A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A Ouvidoria-Geral do Município de Lagoão constitui-se como o órgão central de promoção da participação popular e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Municipal. Instituída e regida pela Lei Municipal nº 1.444, de 01 de julho de 2019, a unidade atua não apenas como um canal de recebimento de manifestações, mas como um instrumento estratégico de gestão, responsável por avaliar a efetividade e promover o aprimoramento contínuo da administração pública, consistindo em assegurar a interlocução direta entre o cidadão e o governo, garantindo transparência, eficiência e agilidade na resolução das demandas apresentadas pela sociedade.

A estrutura organizacional da Ouvidoria está vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito, conferindo-lhe a autonomia necessária para o exercício de suas funções fiscalizatórias e mediadoras. Atualmente, a unidade é liderada pelo Ouvidor-Geral, Marcos Pereira, que coordena os trabalhos de recepção, análise, encaminhamento e monitoramento das manifestações.

Para garantir o amplo acesso da população, a Ouvidoria-Geral mantém canais diversificados de comunicação, operando tanto em formato presencial quanto digital. O atendimento físico é realizado no Centro Administrativo Miguel Antunes Vieira, localizado na Avenida Manoel de Oliveira Brito, nº 800, no Centro de Lagoão. No âmbito digital e remoto, o cidadão dispõe do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC/Ouvidoria), acessível pelo portal oficial do município, além do e-mail institucional [ouvidoria@lagoao.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@lagoao.rs.gov.br) e do atendimento telefônico gratuito pelo número 0800 800 0129.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOÃO – RS

### OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Manoel de Oliveira Brito, 800 - Centro - CEP: 99.340-000 - Lagoão/RS

0800 800 0129 – ouvidoria@lagoao.rs.gov.br

Essa multiplicidade de canais reflete o compromisso da administração em democratizar o acesso aos serviços públicos e facilitar o exercício da cidadania e do controle social.

### 3. ANÁLISE GERAL DOS DADOS ESTATÍSTICOS

A análise quantitativa das manifestações recebidas e processadas pela Ouvidoria-Geral do Município ao longo do exercício de 2025 revela um panorama da interação entre a sociedade e a Administração Pública. A base de dados consolidada compreende um total de 11 (onze) protocolos formalizados, todos devidamente registrados e tramitados através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), o que demonstra a consolidação da plataforma digital como o meio preferencial de acesso do cidadão lagoense.

A distribuição das manifestações por tipologia, conforme as categorias previstas na Lei Municipal nº 1.444/2019, apresenta o seguinte cenário:

Tipologia	Qtd.	%	Definição Aplicada
Denúncia	4	36,40%	Comunicação de irregularidades
Sugestão	4	36,40%	Propostas de melhoria
Reclamação	2	18,20%	Insatisfação com serviços
Solicitação	1	9,00%	Pedido de serviço
Elogio	0	0,00%	-
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	

### 4. ANÁLISE QUALITATIVA E PONTOS DE RECORRÊNCIA

Com o objetivo de proporcionar uma transparência ativa sobre o fluxo de trabalho e a efetividade das ações da Ouvidoria-Geral, apresentamos a seguir a **Matriz Analítica de Demandas**. Este quadro consolida todas as 11 (onze) manifestações processadas no período, permitindo a correlação direta entre a tipologia da demanda (denúncia, reclamação, sugestão) e o resultado prático entregue ao cidadão.

A tabulação abaixo não apenas cumpre o requisito legal de publicidade, mas serve como ferramenta de diagnóstico para identificar a variedade temática enfrentada pela administração —





PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOÃO – RS

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Manoel de Oliveira Brito, 800 - Centro - CEP: 99.340-000 - Lagoão/RS

0800 800 0129 – ouvidoria@lagoao.rs.gov.br

abrangendo desde infraestrutura urbana básica até complexas averiguações de integridade e ética pública — e comprovar a resolutividade de 100% dos protocolos tramitados.

Protocolo	Tipologia Original	Assunto / Teor da Manifestação	Situação / Desfecho Administrativo
2025575416	Denúncia	Fiscalização ambiental referente à emissão excessiva de fumaça por fornos de carvão na localidade de Ronda Alta.	Concluído. Vistoria realizada; exigidas adequações técnicas (filtros/cobertura).
2025559001	Denúncia	Instalação irregular de câmeras com captação de áudio em salas de atendimento sigiloso no CRAS.	Concluído. Procedente. Equipamentos removidos pela Secretaria de Assistência Social para garantir a privacidade dos usuários.
2025518925	Sugestão	Solicitação de manutenção de iluminação pública (lâmpadas queimadas) na Rua Maurílio Nunes, Centro.	Concluído. Demanda atendida com a execução do reparo e restabelecimento da iluminação na via.
2025506414	Reclamação	Pedido de informações sobre a demora na análise de processo de aposentadoria de servidor municipal.	Concluído. Esclarecido que o setor passa por reestruturação administrativa, mantendo-se a análise do direito.
2025276915	Sugestão	Proposta de adesão ao programa tecnológico "Shape the Future" da Microsoft para a rede de ensino (Protocolo Principal).	Concluído. Sugestão encaminhada à Secretaria de Educação para análise.
2025298515	Sugestão	Reiterada proposta de adesão ao programa "Shape the Future" (Duplicidade de envio).	Arquivado. Protocolo encerrado por duplicidade, sendo tratado no processo principal nº 2025276915.
2025211315	Sugestão	Reiterada proposta de adesão ao programa "Shape the Future" (Duplicidade de envio).	Arquivado. Protocolo encerrado por duplicidade, sendo tratado no processo principal nº 2025276915.
202525915	Sugestão	Reiterada proposta de adesão ao programa "Shape the Future" (Duplicidade de envio).	Arquivado. Protocolo encerrado por duplicidade, sendo tratado no processo principal nº 2025276915.
2025245724	Denúncia	Suposto recebimento irregular de diárias em duplicidade por servidor público.	Concluído. Improcedente. Identificado erro formal de cadastro no Portal da Transparência (troca de nomes), devidamente corrigido.
2025131427	Reclamação	Cobrança administrativa de fornecedor (Centermedi) por atraso no pagamento de Nota Fiscal.	Concluído. Dívida da gestão anterior reconhecida pela Secretaria da Fazenda e cronograma de pagamento estabelecido.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOÃO – RS

### OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Manoel de Oliveira Brito, 800 - Centro - CEP: 99.340-000 - Lagoão/RS

0800 800 0129 – ouvidoria@lagoao.rs.gov.br

2025106928	Denúncia	Suposta prática de nepotismo	Concluído. Improcedente. Parecer jurídico confirmou a legalidade da nomeação.
------------	----------	------------------------------	---

A análise dos dados do exercício de 2025 revelou padrões de recorrência, destacando-se a insistência protocolar na área de tecnologia educacional, onde a reiteração de sugestões idênticas sobre o programa "Shape the Future" por um mesmo requerente gerou duplicidades que exigiram triagem manual e saneamento administrativo para evitar distorções nos indicadores de gestão.

## 5. EFICIÊNCIA E QUALIDADE DA RESPOSTA

A eficiência administrativa, princípio constitucional que rege a Administração Pública, reflete-se na Ouvidoria Municipal através do monitoramento rigoroso dos prazos de resposta. Conforme estabelece o artigo 13 da Lei Municipal nº 1.444/2019, a Ouvidoria deve responder às manifestações no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período.

No exercício de 2025, os protocolos tramitados atenderam ao critério de tempestividade, demonstrando o cumprimento do prazo regular ou utilização da prorrogação legal de forma comedida para garantir a qualidade da informação.

As respostas analisadas demonstraram boa qualidade técnica, utilizando-se, quando necessário, de parecer jurídico, elevando o nível de transparência e fundamentação.

## 6. AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E CARTA DE SERVIÇOS

O Município de Lagoão dispõe de Carta de Serviços ao Usuário devidamente publicada, instrumento que visa informar ao cidadão os serviços prestados, as formas de acesso e os compromissos de qualidade. A Ouvidoria-Geral utiliza este documento como parâmetro para a análise de procedência das reclamações, confrontando os prazos reais de execução com os prazos prometidos na Carta.

No exercício de 2025, a Ouvidoria observou que a Carta de Serviços cumpre seu papel informativo, detalhando os canais de atendimento e a classificação das manifestações (denúncia,





## PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOÃO – RS

### OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Manoel de Oliveira Brito, 800 - Centro - CEP: 99.340-000 - Lagoão/RS

0800 800 0129 – ouvidoria@lagoao.rs.gov.br

---

reclamação, solicitação, etc.), servindo de base para o correto enquadramento das demandas recebidas pelo sistema e-SIC.

Em relação à mensuração direta da satisfação do cidadão, cumpre informar que o sistema informatizado atualmente utilizado pela Ouvidoria-Geral ainda não dispõe de ferramenta integrada que possibilite avaliar o atendimento de forma automatizada após a conclusão do protocolo.

A plataforma vigente não oferece, neste momento, funcionalidades de pesquisa pós-atendimento (como avaliação por estrelas ou *Net Promoter Score* - NPS) que permitam ao usuário atribuir uma nota objetiva à qualidade da resposta recebida e à resolutividade do problema. Conforme previsto na própria Carta de Serviços, tais pesquisas "serão realizadas [...] a serem regulamentadas", indicando uma etapa de implementação ainda pendente.

Desta forma, foi solicitada adaptação do sistema para viabilizar a coleta métrica da percepção do usuário.

## 7. CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A participação social institucionalizada é um dos pilares da Lei Municipal nº 1.444/2019, que prevê em seu Capítulo V a criação e o funcionamento do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Este colegiado tem como atribuição legal acompanhar a avaliação dos serviços, propor melhorias e avaliar a atuação da própria Ouvidoria.

No entanto, cumpre informar que, durante o exercício de 2025, o referido Conselho ainda não foi efetivamente implantado. Não foram realizados os procedimentos administrativos necessários para a convocação, seleção de membros voluntários ou instalação das sessões ordinárias, conforme disciplinam os artigos 26 a 31 da referida legislação.

Desta forma, a estruturação e operacionalização do Conselho de Usuários permanecem como uma meta prioritária e um desafio administrativo a ser superado no próximo exercício, visando o pleno cumprimento do arcabouço legal de defesa do usuário.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOÃO – RS

### OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Manoel de Oliveira Brito, 800 - Centro - CEP: 99.340-000 - Lagoão/RS

0800 800 0129 – ouvidoria@lagoao.rs.gov.br

## 8. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

O exercício de 2025 consolidou a Ouvidoria-Geral do Município de Lagoão não apenas como um canal de escuta, mas como uma ferramenta estratégica de *compliance* e qualificação da gestão pública. A análise dos dados demonstra que o órgão atuou com 100% de resolutividade, garantindo resposta a todas as manifestações processadas.

Destaca-se a mudança no perfil do usuário, que passou a utilizar a Ouvidoria para fiscalizar a moralidade administrativa e a proteção de direitos fundamentais. A Ouvidoria provou ser o elo necessário para corrigir falhas operacionais antes que estas se tornassem passivos judiciais ou crises de imagem para a Administração.

Visando o aprimoramento contínuo dos serviços públicos, a Ouvidoria-Geral apresenta as seguintes recomendações gerenciais, baseadas nos problemas diagnosticados ao longo deste exercício:

Área Temática	Diagnóstico (Problema Identificado)	Ação Recomendada (Plano 2026)	Resultado Esperado
Privacidade e LGPD	Instalação inadequada de câmeras com áudio em salas de atendimento sigiloso no CRAS.	Elaborar Instrução Normativa regulamentando a LGPD	Garantia de conformidade com a LGPD e proteção dos direitos fundamentais dos usuários.
Transparéncia e Controle	Erro material no lançamento de dados no Portal da Transparéncia (troca de nomes em diárias), gerando denúncias evitáveis.	Instituir rotina de revisão dos dados de despesas com diárias antes da publicação no Portal.	Aumento da confiabilidade das informações públicas e prevenção de denúncias infundadas.
Fiscalização Ambiental	Atuação reativa da fiscalização apenas após denúncias de incômodo (fumaça de carvoarias).	Estabelecer cronograma de fiscalização preventiva nas atividades de alto potencial poluidor.	Antecipação aos riscos de saúde pública e redução de conflitos entre vizinhança e empreendimentos.
Gestão Participativa	Inatividade do Conselho de Usuários e ausência de ferramenta de avaliação de satisfação (NPS) no sistema atual.	Ativar formalmente o Conselho de Usuários e implementar módulo de pesquisa de satisfação para o sistema de Ouvidoria.	Pleno cumprimento dos Artigos 23 e 26 da Lei Municipal nº 1.444/2019 e qualificação da escuta social.

Para a efetivação das medidas aqui propostas e em estrito cumprimento ao disposto no Artigo 17, inciso I, da Lei Municipal nº 1.444/2019, este Relatório Anual de Gestão é encaminhado ao Gabinete do Prefeito Municipal, servindo como instrumento de suporte à tomada de decisão





PREFEITURA MUNICIPAL DE LAGOÃO – RS

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Av. Manoel de Oliveira Brito, 800 - Centro - CEP: 99.340-000 - Lagoão/RS

0800 800 0129 – ouvidoria@lagoao.rs.gov.br

---

governamental. Ademais, visando à publicidade e ao controle social (inciso II do mesmo dispositivo legal), o presente documento será disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Executivo na internet.

É o relatório.

X

---

Marcos Pereira  
Ouvidor-Geral do Município

