

RELATÓRIO ANUAL DA GESTÃO DA OUVIDORIA DE 2025

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE DAVINÓPOLIS - MA



**PREFEITURA MUNICIPAL DE DAVINÓPOLIS Estado do
Maranhão**

Endereço : Centro Administrativo, Residencial Daniel Silva Alves. Cep 65927-000

DAVINÓPOLIS-MA 2026

INTRODUÇÃO

Este é o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Município de Davinópolis – Ano 2025, PREFEITURA MUNICIPAL DE DAVINÓPOLIS, cujo princípio é dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama da atuação da Ouvidoria Geral do Município no ano de 2025. Assim, este relatório abrange as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a gestão da Prefeitura Municipal de Davinópolis e as manifestações dos usuários do serviço público municipal de 1.º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. Este documento tem por finalidade apresentar melhor este importante setor da gestão pública, os canais disponíveis para registro de manifestações, a classificação das manifestações, as medidas de transparência e eficiência tomadas pela Ouvidoria.

CONCEITO

A Ouvidoria apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura. Estabelece-se ainda como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública. A Ouvidoria atua na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos. O serviço é parte inseparável da prestação de contas e da transparência na gestão pública.

CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, e solicitação. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido.

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública.

Solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública e/ou informações a respeito. Comunicação de irregularidade - denúncias e reclamações registradas de forma anônima.

CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão pode enviar sua manifestação por meio dos seguintes canais de comunicação:

→ Central de atendimento FALE CONOSCO: (99) 99184-311.

→ Portal da Ouvidoria: <https://ouvidoriadedavinopolis@gmail.com>.

→ Portal da Prefeitura Municipal de Davinópolis: [Prefeitura Municipal de Davinópolis](#) - e-sic.

→ E-mail: ouvidoriadavinopolis@gmail.com.

Atendimento de segunda a sexta, das 08:00 às 14:00h.

ATENDIMENTO OUVIDORIA

Os atendimentos estão apresentados nas tabelas abaixo:

RELATÓRIO OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL	
Período -2025	
Total de manifestação recebida	158
Total de manifestação concluídas	145
Manifestações em acompanhamento	12

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO	5 dias
-----------------------------------	---------------

MANIFESTAÇÕES		
TIPO	QUANTIDADE	%
Reclamação	55	35,10
Solicitação	45	28.8
Denúncia	40	25,42
Sugestão	6	4,18
Elogio	10	6,5

As tabelas acima revelam que foram realizados 158 atendimentos, classificados em reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios. Sendo assim, 158 manifestações foram recebidas, 145 concluídas e 12 em acompanhamento.

ATENDIMENTOS FALE CONOSCO

Serviço de atendimento ao cidadão, através do qual é possível solicitar orientações, informações e tirar suas dúvidas.

Canais de Atendimento:

WhatsApp e Telefone: (99) 99184-3111

RELATÓRIO ATENDIMENTO FALE CONOSCO
Serviço de informações e orientação ao cidadão
Período : 2025

Manifestações recebidas - solicitações e informações	876
Total de atendidas	876
Tempo médio	2 horas

PONTOS RECORRENTES

- informações sobre IPTU. PREFEITURA MUNICIPAL DE DAVINÓPOLIS - Bairro Cidade Nova.
- manifestações a respeito de ATENDIMENTOS PRESTADOS (RECLAMAÇÕES).
- manifestações a respeito de SERVIÇOS PÚBLICOS (COLETA LIXO, PODA, MANUTENÇÃO ETC....).
- reclamações e denúncias de irregularidades em terrenos particulares (MATO ALTO E SUJEIRA)
- reclamações e denúncias sobre problemas na iluminação pública.
- pedido de informações sobre telefone de outras repartições públicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após acompanhamento e análise constante das manifestações, por parte desta Ouvidora Geral, consideramos pertinente sinalizar as seguintes sugestões: sugerimos que seja reavaliado pela Administração Municipal o local de atendimento da Ouvidoria para garantir atendimento privativo, confidencial e sigiloso. Sugerimos que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência. Recomendamos que seja observado o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta, uma vez que a ausência de retorno (positivo ou negativo) resulta em descrédito do cidadão em relação à prestação de serviços da Administração Pública. Recomendamos a utilização do Órgão de Ouvidoria como um instrumento de gestão pública, tanto pela Administração quanto pelo Cidadão.



Juliano Alves Abreu
Ouvidor Geral

Davinópolis - MA
13 de maio de 2026.