



ESTADO DE RORAIMA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MUCAJAI  
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"  
OUVIDORIA GERAL DE MUCAJAÍ-OGM



essencial investir em tecnologias de atendimento e processamento de demandas, visando maior eficiência, agilidade e economicidade, além de evitar duplicidades.

Apesar dos desafios, os números demonstram a relevância da OGM como espaço público fundamental na mediação da relação entre a Prefeitura de Rio Bonito e seus cidadãos, contribuindo para uma gestão pública mais transparente, eficaz e orientada às necessidades do munícipe.

Mucajaí, RR, 07 de janeiro de 2026.

  
LAUDOMIRO DA CONCEIÇÃO  
Ouvidor Geral



ESTADO DE RORAIMA

PREFEITURA MUNICIPAL DE MUCAJAI

*"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"*

*OUIDORIA GERAL DE MUCAJAÍ-OGM*



Temos como desafio para 2026, facilitar o acesso às informações junto aos órgãos públicos, melhorando o bom relacionamento entre cidadão e a prefeitura; ampliar a transparência das ações; aprimorar as boas práticas; colaborar para o aperfeiçoamento dos procedimentos e sensibilizar os órgãos públicos municipais quanto a relevância da Ouvidoria.

### **TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES**

Mais uma vez pode-se dizer que todas as manifestações registradas foram concluídas e os manifestantes puderam acompanhar resposta conclusiva utilizando seu número de protocolo disponibilizado no ato de registro, mesmo nos casos em que o registro foi realizado de forma anônima.

Nesse ano, em relação às tratativas, duas demandas ensejaram instauração de 2(dois) processos administrativos disciplinares (PAD) e 02 (duas) de sindicâncias em desfavor de de funcionários dessa Administração Pública.

Ainda, cabe esclarecer que, quando da necessidade de colaboração por parte das Secretarias Municipais, esta Ouvidoria foi atendida em tempo hábil, atendendo às demandas apontadas via manifestações com eficiência.

Importante pontuar também que, há hoje no Município uma parceria entre esta Ouvidoria geral e a Corregedoria da Civil Guarda Municipal, que é responsável pela tratativa dos registros que trazem demandas relacionadas à Guarda Civil Municipal.

Uma vez que a análise é concluída, a resposta conclusiva é informada junto ao Canal da Ouvidoria geral.

### **CONCLUSÃO**

Em sua função mediadora, a OGM oferece múltiplas formas de acolhimento para garantir que nenhuma manifestação fique sem encaminhamento adequado. Por meio das manifestações e pedidos de informação, é possível identificar pontos críticos no atendimento ao cidadão e problemas sazonais, permitindo a emissão de recomendações com foco na prevenção e na mitigação de recorrências.

Entre os principais desafios da OGM, destaca-se a orientação do usuário para o exercício pleno de seus direitos, bem como a sensibilização contínua dos órgãos municipais sobre a importância da ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão. Além disso, é



ESTADO DE RORAIMA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MUCAJAI  
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"  
OUVIDORIA GERAL DE MUCAJAI-OGM



### CANAIS DE ACESSO

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

→ Portal Fala Brasil

→ Central de atendimento FALE CONOSCO: (95) 99638738

→ Portal da Ouvidoria:

→ E-mail: [ouvidoriaprefmucajai@hotmail.com](mailto:ouvidoriaprefmucajai@hotmail.com)

→ Celular: (95) 99638738

→ Atendimento Presencial: R: João Gomes nº S/N, Centro, Mucajaí/RR– CEP: 69340.000.

A Ouvidoria disponibilizou a Carta de Serviços ao Usuário no site Oficial do município e Portal da Transparência, no ano 2025.

Durante o exercício de 2025, foi registrado um total de 135 (cento e trinta e cinco) manifestações recebidas por esta Ouvidoria Geral, sendo:

|                     |     |
|---------------------|-----|
| • Denúncias.....    | 08  |
| • Reclamações.....  | 32  |
| • Solicitações..... | 88  |
| • Sugestões.....    | 06  |
| • Elogio.....       | 01  |
| Total.....          | 135 |

A Ouvidoria Geral do Município dentro de sua missão de promover interlocução como uma ferramenta indispensável para o fortalecimento da democracia participativa, reitera seu compromisso institucional de permanecer interagindo com a sociedade/serviços/governo em busca contínua do aperfeiçoamento dos serviços prestado pelo Município de Mucajaí à sociedade, atuando com imparcialidade na análise das manifestações dos cidadãos com os órgãos envolvidos.

As manifestações dos cidadãos são tratadas e encaminhadas para os órgãos competentes, responsáveis pelo fornecimento da resposta de acordo com as providências cabíveis.



ESTADO DE RORAIMA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MUCAJAI  
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"  
OUVIDORIA GERAL DE MUCAJAI-OGM



A Ouvidoria funciona para contribuir de forma decisiva para maior eficiência, efetividade e clareza nas ações da Prefeitura.

### 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, solicitação.

- **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.
- **Denúncias e Reclamações** registradas de forma anônima.

### PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A ouvidoria recebe, analisa e encaminha as manifestações diretamente ao Prefeito Municipal ou às Secretarias e demais unidades de gestão pública para que possam ser apreciadas e tomadas às providências necessárias, se assim entenderem, no intuito de promover a transparência e a lisura no processo manifestado pelo cidadão, visando à eficiência e a eficácia do processo. Depois de a mensagem ser examinada e respondida, a ouvidoria comunica o parecer ao manifestante, funcionando como um canal mais humano de interlocução com o público



ESTADO DE RORAIMA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MUCAJAI  
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"  
OUVIDORIA GERAL DE MUCAJAI-OGM



## INTRODUÇÃO

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município – OGM apresenta os resultados do exercício de 2025, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017 e o Art. 2º da Lei Municipal nº 579, de 27 de fevereiro de 2023.

As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da OGM são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

Para dar ao cidadão e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da OGM no ano de 2025, este relatório abrange as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão da Prefeitura Municipal de Mucajaí, e as manifestações dos usuários do serviço público municipal de 01 de janeiro a 19 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.

O serviço, que tem como objetivo fornecer aos cidadãos e à Administração Municipal um panorama geral da atuação da OGMU no ano de 2025, abrange as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão da Prefeitura Municipal de Mucajaí, e as manifestações dos usuários do serviço público municipal de 01 de janeiro a 19 de dezembro de 2025.

## CONCEITO

A Ouvidoria é o canal de comunicação entre o cidadão e a prefeitura para registrar reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou solicitações, 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. É o melhor jeito de governar: ouvindo as pessoas.



ESTADO DE RORAIMA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MUCAJAI  
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"  
OUVIDORIA GERAL DE MUCAJAI-OGM



**FICHA TÉCNICA**

**PREFEITO MUNICIPAL**

FRANCISCO RUFINO DE SOUZA

**OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO**

LAUDOMIRO DA CONCEIÇÃO



ESTADO DE RORAIMA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE MUCAJAI  
"AMAZÔNIA PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"  
OUVIDORIA GERAL DE MUCAJAI-OGM



# RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL 2025

## Sumário

|                                                |   |
|------------------------------------------------|---|
| FICHA TÉCNICA.....                             | 2 |
| ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA .....         | 3 |
| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES .....                   | 4 |
| MEIOS DE ACESSO À OUVIDORIA.....               | 5 |
| GRÁFICOS DEMONSTRATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES..... | 6 |