



**RELATÓRIO ESTATÍSTICO E-SIC/OUVIDORIA**  
**OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MACAU/RN**  
**EXERCÍCIOS 2025/2026**

Em atenção ao Memorando nº 06/2026 – CGMM, expedido pela Controladoria Geral do Município de Macau/RN, a Ouvidoria Geral do Município apresenta o presente Relatório Estatístico referente às manifestações, atendimentos e comunicações realizadas por meio do e-mail institucional da Ouvidoria Municipal, abrangendo os exercícios de 2025 e 2026 até a presente data, 19 de maio de 2026.

**1 – DOS CANAIS DE ATENDIMENTO**

Até a presente data, 19/05/2026, o único mecanismo oficial utilizado por esta Ouvidoria para recebimento e encaminhamento das demandas consistia exclusivamente no e-mail institucional:

[ouvidoria@macau.rn.gov.br](mailto:ouvidoria@macau.rn.gov.br)

Entretanto, visando ampliar os mecanismos de acessibilidade e comunicação entre a Administração Pública Municipal e a população, esta Ouvidoria passou também a utilizar o número:

(84) 92003-6268

No seguinte sentido:

- a) Ligações telefônicas no horário das 08h00 às 13h00;
- b) Atendimento via WhatsApp das 08 as 13hs.





## **2 – DAS MENSAGENS RECEBIDAS (CAIXA DE ENTRADA)**

Após análise dos registros encaminhados referentes à caixa de entrada do e-mail institucional da Ouvidoria, constatou-se aproximadamente:

- Mais de 90 (noventa) mensagens recebidas nos exercícios de 2025 e 2026.

Dentre essas mensagens, verificou-se que parte significativa consistia em:

- a) Mensagens automáticas;
- b) Newsletters;
- c) Convites institucionais;
- d) Encaminhamentos genéricos;
- e) Divulgações;
- f) Informes administrativos;
- g) Conteúdos eletrônicos sem solicitação específica de atuação da Ouvidoria.

Esclarece-se que as mensagens destacadas em negrito nos registros apresentados correspondem justamente a comunicações aleatórias e encaminhamentos automáticos, não representando manifestações diretas de cidadãos ou órgãos requerendo efetivo serviço desta Ouvidoria, razão pela qual não demandaram resposta formal.

## **3 – DAS MENSAGENS RESPONDIDAS (CAIXA DE SAÍDA)**

Conforme demonstram os registros da caixa de saída do e-mail institucional, constatou-se aproximadamente:

- Mais de 55 (cinquenta e cinco) respostas e devolutivas formais realizadas pela Ouvidoria Geral do Município.





As respostas encaminhadas referem-se, principalmente, a:

- a) Reclamações;
- b) Pedidos de informações;
- c) Denúncias;
- d) Solicitações administrativas;
- e) Devolutivas institucionais;
- f) Encaminhamentos a órgãos competentes.

Os registros demonstram atuação contínua desta Ouvidoria no atendimento às manifestações efetivamente direcionadas ao órgão.

#### **4 – DAS DEMANDAS PENDENTES**

Com base nos registros apresentados, não foi possível identificar, até a presente análise, demandas pendentes formalmente classificadas sem devolutiva, considerando que boa parte das mensagens existentes na caixa de entrada não configuravam manifestações típicas de Ouvidoria, mas apenas comunicações automáticas e encaminhamentos informativos.

#### **4 – DA CLASSIFICAÇÃO POR GÊNERO**

Informa-se que esta Ouvidoria, até a presente data, ainda não dispõe de sistema informatizado específico para classificação estatística das manifestações por gênero dos solicitantes, razão pela qual não foi possível realizar levantamento preciso quanto à divisão entre público masculino e feminino.





## 5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Geral do Município de Macau/RN vem desempenhando suas atribuições institucionais utilizando os meios atualmente disponíveis, buscando garantir transparência, acesso à informação e comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal.

A ampliação dos canais de atendimento mediante utilização de linha telefônica e aplicativo WhatsApp representa medida voltada ao fortalecimento do controle social e à melhoria do atendimento ao cidadão.

Obs: seguem anexos em arquivo separado os prints dos e-mails recebidos e enviados em respostas.

Macau/RN, 22 de Maio de 2026.

**EMMANUEL CLELIO DE OLIVEIRA CARLOS**

Ouvidor Geral do Município

Prefeitura Municipal de Macau/RN

