



OUVIDORIA MUNICIPAL DE ITAÚBA RELATÓRIO QUADRIMESTRAL Período: 01/01/2025 a 30/04/2025

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal de Itaúba no 1º quadrimestre de 2025, compreendido entre 01/01/2025 e 30/04/2025, bem como demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria Municipal constitui um canal de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública Municipal de Itaúba, por meio do qual o cidadão busca expandir sua capacidade de participar da fiscalização dos atos e avaliar as ações da gestão pública municipal, visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Instituída por meio da Lei n.º 7.730, de 31 de outubro de 2002, a Ouvidoria Municipal de Itaúba tem como Ouvidora a Sra. Sandra Vieira Zaleski, que assumiu o exercício do cargo em 11 de julho de 2024, por meio da Portaria n.º 0263.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria-Geral, no desempenho de suas atividades, busca evidenciar internamente que todo o trabalho realizado pela unidade possa auxiliar o Órgão a melhorar seus fluxos de trabalho, desenvolver uma relação forte e transparente com o cidadão, reduzindo a autuação de processos e impactando de forma positiva na redução de custos e sanções por intermédio da prevenção.

3. MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-Geral tem a atribuição de receber, analisar, classificar, tratar e responder às manifestações, que se dividem em duas categorias principais:

3.1. Manifestações típicas de Ouvidoria, incluindo:

- **Solicitação:** Requerimento por informações, esclarecimentos ou providências específicas relacionadas à atuação ou ao funcionamento do Município.
- **Reclamação:** Expressão de desagrado ou insatisfação relativa a ações ou omissões do Município ou entidades a ele vinculadas.
- **Sugestão:** Propostas para melhoria dos serviços prestados pelo Município.
- **Elogio:** Reconhecimento ou satisfação pelos serviços prestados.
- **Crítica:** Avaliação dos serviços do Município, incluindo seus servidores e gestores.
- **Denúncia:** Relato, por parte de cidadãos, partidos políticos, sindicatos ou associações, de indícios de irregularidades ou ilegalidades sob jurisdição do Município.



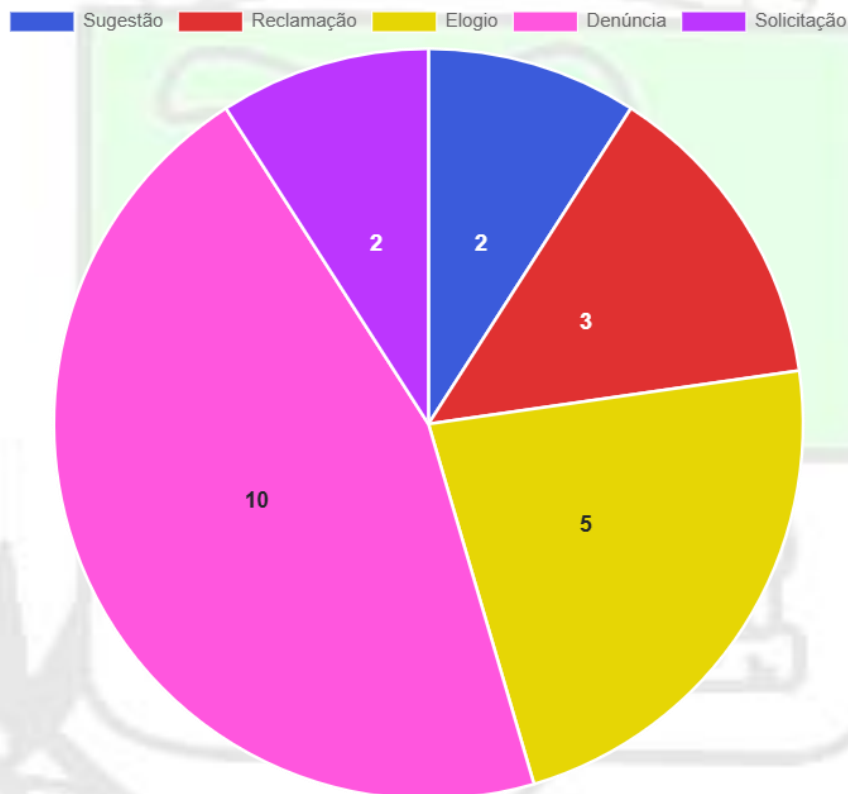


4. QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA-GERAL

Durante o período em análise, a Ouvidoria Municipal registrou um total de 22 manifestações, originadas de entidades jurisdicionadas, servidores, pessoas jurídicas e cidadãos. A distribuição das manifestações por tipo é apresentada a seguir:

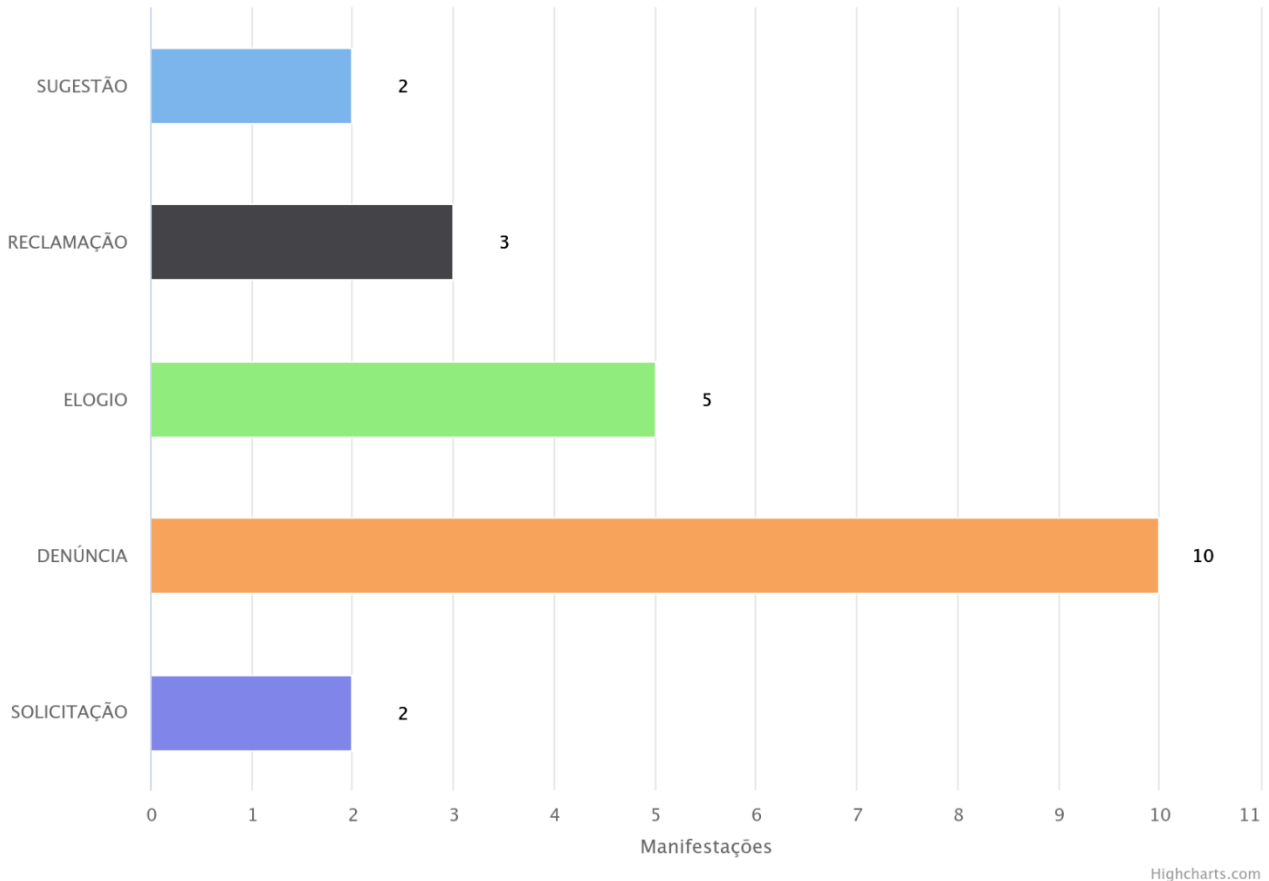
- **Solicitação:** 02
- **Reclamação:** 03
- **Sugestão:** 02
- **Elogio:** 05
- **Denúncia:** 10

Relatório de 01/01/2025 a 30/04/2025 por tipo de Manifestação





Relatório de Categorias das Manifestações de de 01/01/2025 a 30/04/2025



5. STATUS DE IMPULSIONAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o período analisado, das 22 manifestações registradas:

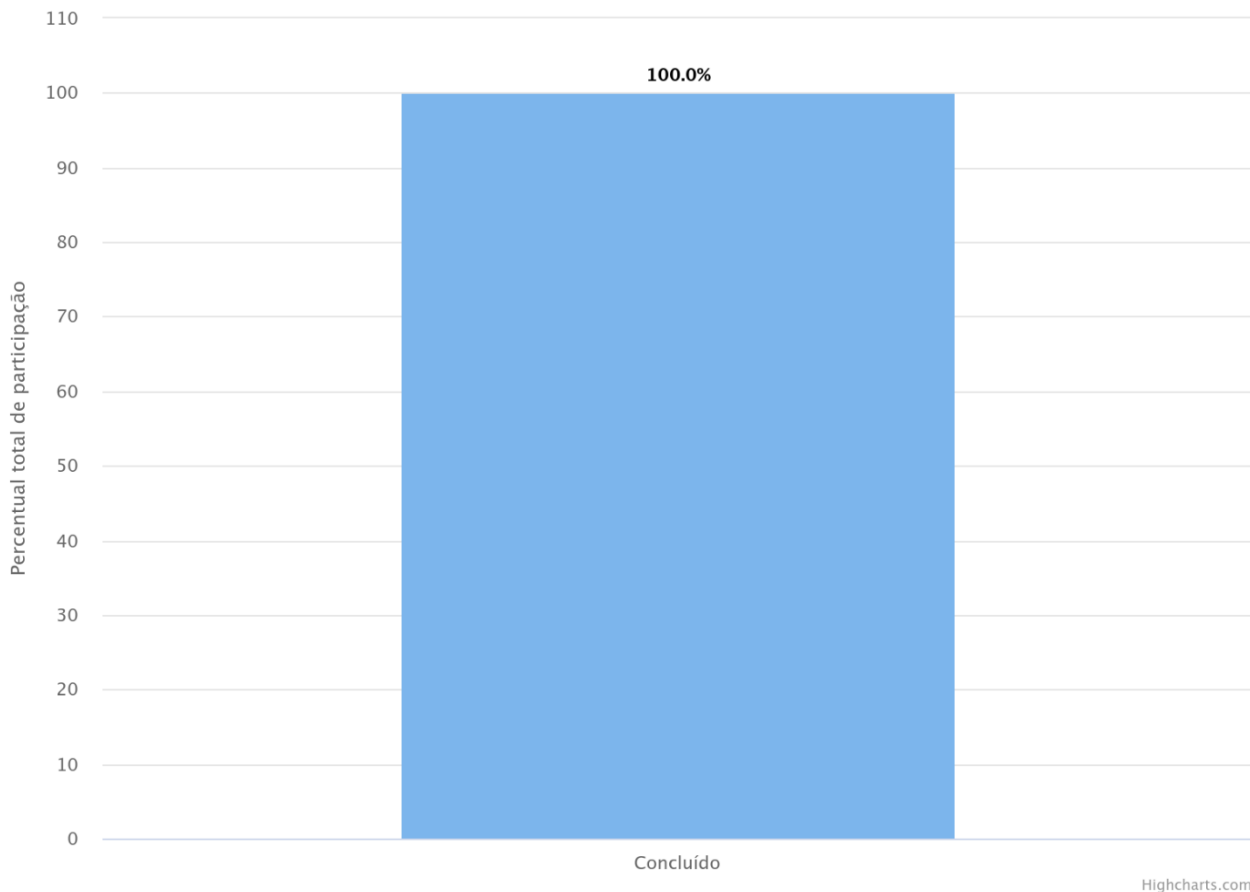
- **Concluídas:** 22

Isso demonstra um alto índice de resolutividade das demandas recebidas.





Status de Manifestação



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o objetivo de possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a Ouvidoria-Geral tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora entre o usuário e o Município, bem como no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, mapeamento das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe, e recebidas de seus usuários.

Vale destacar que a Ouvidoria-Geral, zelando pelo bom atendimento ao público, engajou-se na busca por respostas rápidas, qualificadas, de linguagem clara e objetiva, que possibilitassem melhor diálogo com a sociedade e que atendessem metas estipuladas, contribuindo, assim, para a melhoria dos serviços prestados pelo Município e pelas unidades jurisdicionadas.

Assim, diante deste contexto evolutivo, ressalta-se que a Ouvidoria-Geral seguirá buscando aproximar cada vez mais o cidadão do Município, contribuindo para consolidação da Prefeitura Municipal de Itaúba como uma instituição mais próxima da sociedade e, desta maneira, ser uma unidade que zela pela transparência e eficiência do serviço público.





ITAÚBA

PREFEITURA

Ouvidoria Geral de Itaúba
07 de maio de 2025

SANDRA ZALESKI
Ouvidora Geral
Portaria nº 086



OUVIDORIA

📍 Avenida Tancredo Neves, 799, Centro – CEP 78.510-000
CNPJ: 03.238.961/0001-27

☎ Fone: (66) 9 9690-9060

🌐 www.ouvidoria.itauba.mt.gov.br