



ITAÚBA
PREFEITURA



OUVIDORIA



**RELATÓRIO
BIMESTRAL
3º BIMESTRE**

Apresentado por: Sandra Zaleski

2025



RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE ITAÚBA – 3º BIMESTRE/2025

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal de Itaúba durante o **terceiro bimestre de 2025**, compreendido entre **01/05/2025 a 30/06/2025**, bem como demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pela unidade no referido período. A Ouvidoria constitui um canal direto entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, funcionando como um importante instrumento de escuta ativa, controle social e fortalecimento da gestão pública com base nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Instituída pela Lei Municipal nº 7.730/2002, a Ouvidoria conta com a atuação da Ouvidora Geral Sandra Vieira Zaleski, nomeada pela Portaria nº 0263, de 11 de julho de 2024.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o período, a Ouvidoria-Geral atuou no acolhimento de manifestações da população, classificação, encaminhamento aos setores responsáveis, acompanhamento das respostas e comunicação com os manifestantes.

O setor tem como diretriz fortalecer a gestão pública por meio de uma escuta qualificada, reduzindo entraves administrativos, prevenindo falhas operacionais e promovendo a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos.

3. RELATÓRIO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO

Durante o 3º bimestre foram registradas **46 manifestações**, com a seguinte distribuição:

- Elogio: 25
- Reclamação: 7
- Denúncia: 6
- Sugestão: 5
- Solicitação: 3

🎯 O destaque do bimestre foi o grande número de **elogios**, representando **54% do total de manifestações**, o que demonstra reconhecimento da população em relação a melhorias e qualidade de determinados serviços públicos.

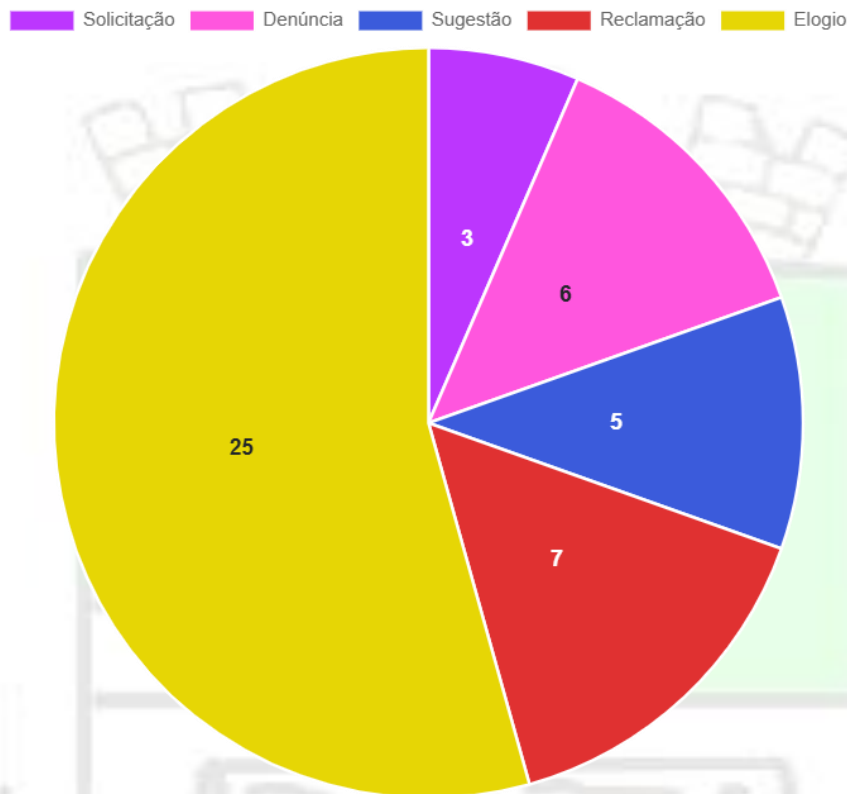
Já as reclamações e denúncias totalizaram 13 manifestações (28%), refletindo a atenção dos cidadãos quanto a possíveis falhas ou irregularidades a serem corrigidas pela gestão.





Gráfico 1: Distribuição por Tipo de Manifestação

Relatório de 01/05/2025 a 30/06/2025 por tipo de Manifestação



4. RELATÓRIO POR CATEGORIA DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações recebidas foram classificadas da seguinte forma por categoria:

- Elogio: 25
- Reclamação: 7
- Sugestão: 5
- Denúncia Geral: 5
- Denúncia – Vigilância Sanitária: 1
- Solicitação: 3

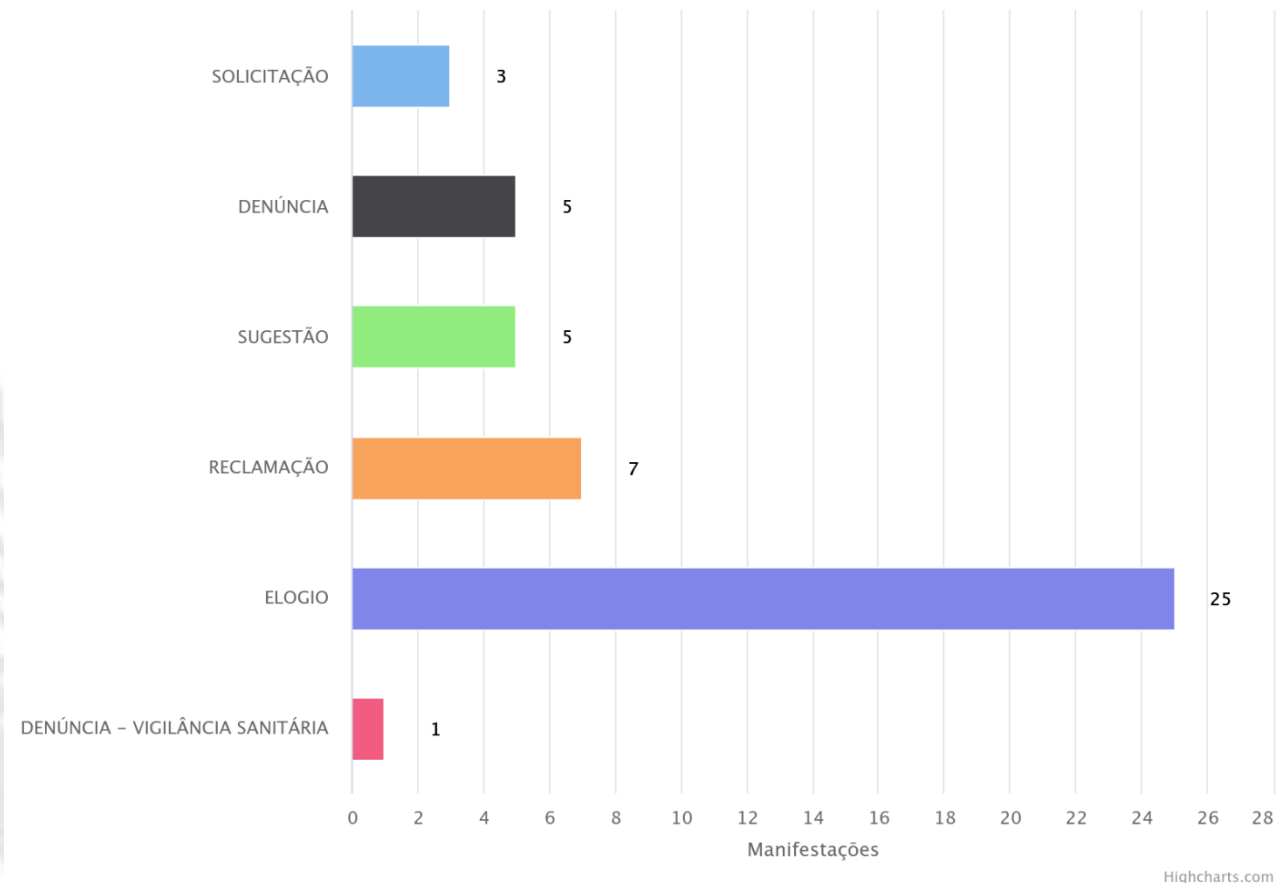
A prevalência de elogios confirma a receptividade dos cidadãos em valorizar os serviços prestados. As denúncias, especialmente as ligadas à vigilância sanitária, indicam a necessidade contínua de fiscalização preventiva.





Gráfico 2: Classificação por Categoria

Relatório de Categorias das Manifestações de de 01/05/2025 a 30/06/2025



5. CANAIS DE ATENDIMENTO

No terceiro bimestre, as manifestações chegaram por diversos canais de atendimento, com destaque para:

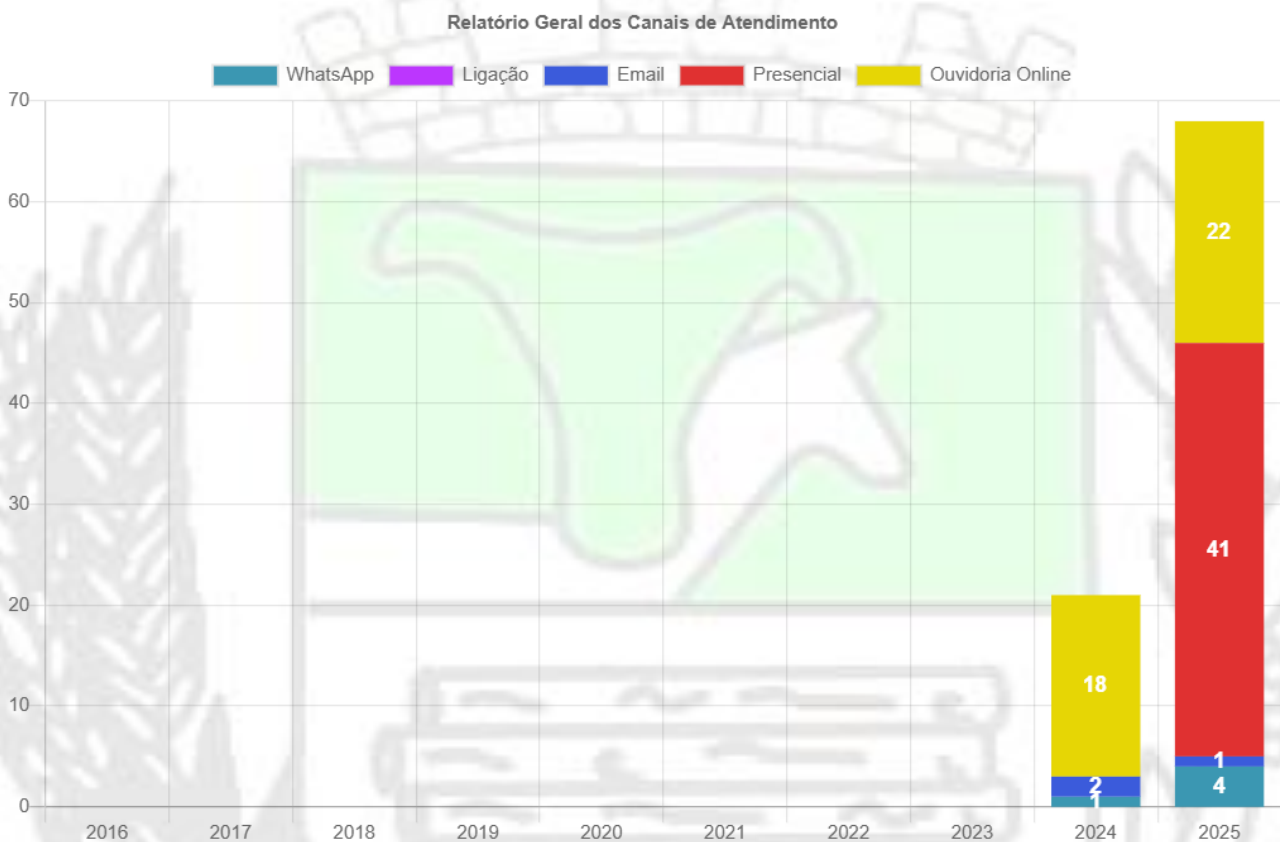
- Presencial (Caixa de Manifestações): 41 manifestações
- Ouvidoria Online: 22
- WhatsApp: 4
- Email: 1
- Ligação: 1





O atendimento presencial ou deixado nas Caixas de Manifestações nos prédios públicos, permanece como principal canal de entrada das manifestações, evidenciando a confiança e facilidade de acesso da população ao setor. A plataforma da Ouvidoria Online também teve aumento expressivo, reforçando a importância da digitalização dos canais de escuta.

Gráfico 3: Canais de Atendimento



6. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação ao andamento das manifestações registradas:

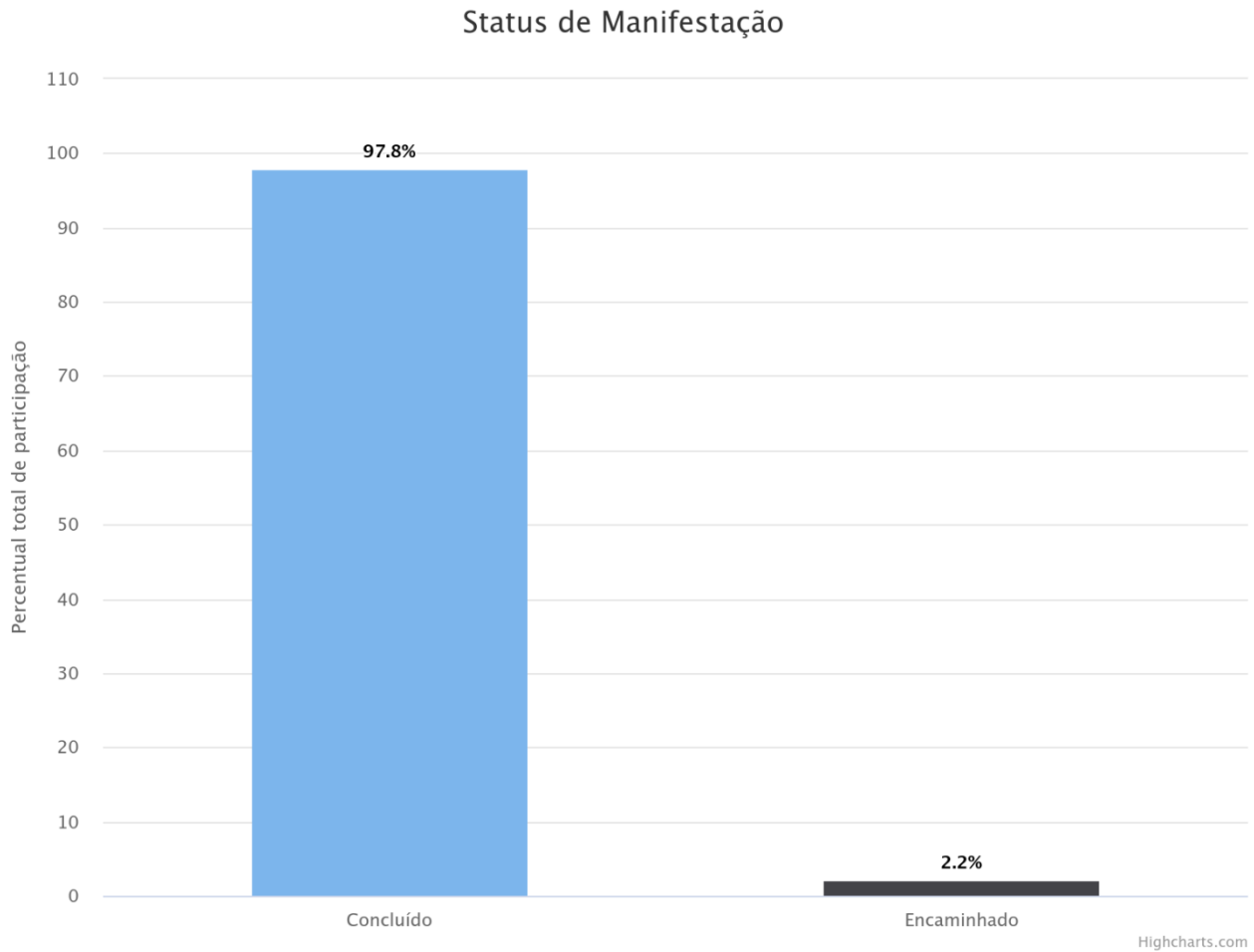
- 97,8% das manifestações foram concluídas com retorno ao manifestante;
- 2,2% ainda estão em encaminhamento, aguardando resposta do setor responsável.

Esse índice evidencia o compromisso da Ouvidoria com a resolução ágil, transparente e responsável das demandas recebidas.





Gráfico 4: Status das Manifestações



7. CONCLUSÃO

Os dados consolidados do 3º bimestre de 2025 demonstram o fortalecimento da Ouvidoria como um canal de diálogo ativo com a sociedade, assegurando a escuta qualificada das demandas sociais.

O crescimento de manifestações elogiosas revela o reconhecimento da população quanto aos serviços públicos municipais, enquanto as reclamações e denúncias apontam onde a gestão deve manter atenção contínua para promover melhorias.





ITAÚBA

PREFEITURA

A elevada taxa de resolutividade confirma o comprometimento da Ouvidoria com a eficiência, transparência e respeito ao cidadão.

Ouvidoria Geral de Itaúba
30 de junho de 2025

Sandra Zaleski
Ouvidora Geral
Portaria nº 086



📍 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