



ITAÚBA
PREFEITURA



OUVIDORIA



**RELATÓRIO
BIMESTRAL
5º BIMESTRE**

Apresentado por: Sandra Zaleski

2025



RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE ITAÚBA – 5º BIMESTRE/2025

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal de Itaúba durante o quinto bimestre de 2025, compreendido entre **01 de setembro de 2025 e 31 de outubro de 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

No 5º bimestre foram registradas **16 manifestações**, distribuídas da seguinte forma:

- **Denúncia:** 7
- **Reclamação:** 3
- **Solicitação:** 2
- **Sugestão:** 2
- **Elogio:** 2

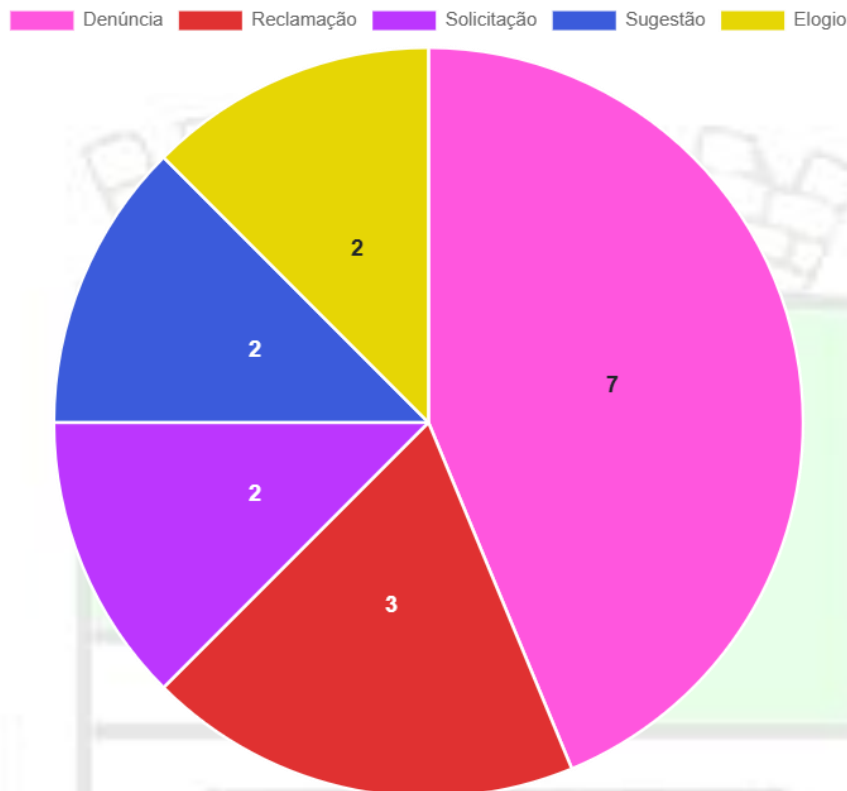
🎯 **O destaque do bimestre** foi o número de **denúncias (44%)**, demonstrando a atenção da população quanto à fiscalização e ao zelo pelo uso dos recursos e serviços públicos. As **reclamações (19%)** e **elogios (12%)** também se destacam, refletindo tanto a preocupação com melhorias quanto o reconhecimento de bons atendimentos.





Gráfico 1 – Distribuição por Tipo de Manifestação

Relatório de 01/09/2025 a 31/10/2025 por tipo de Manifestação



4. RELATÓRIO POR CATEGORIA DE MANIFESTAÇÃO

As manifestações recebidas foram classificadas por categoria da seguinte forma:

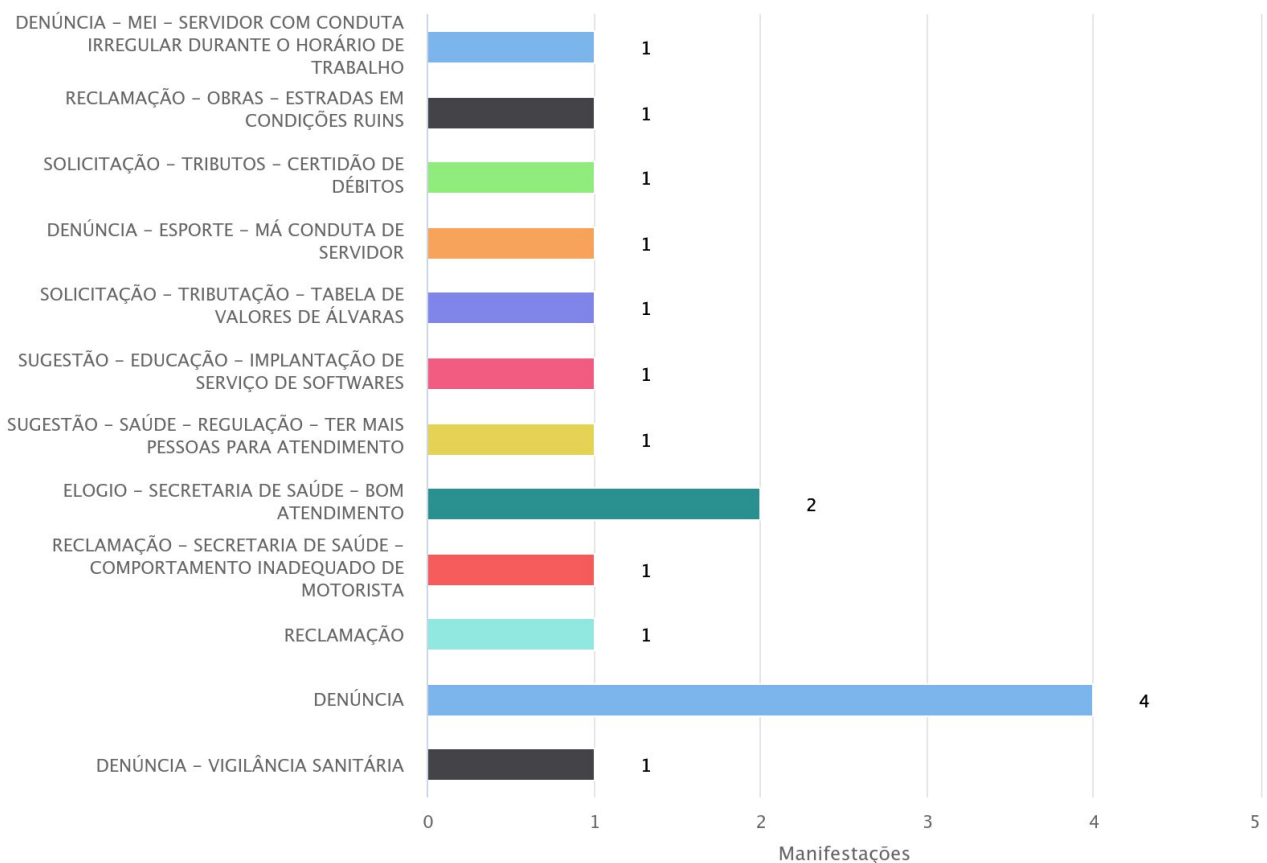
- **Denúncia – MEI / Servidor com conduta irregular durante o horário de trabalho: 1**
- **Denúncia – Esporte / Má conduta de servidor: 1**
- **Denúncia – Vigilância Sanitária: 1**
- **Denúncia (geral): 1**
- **Reclamação – Obras / Estradas em condições ruins: 1**
- **Reclamação – Secretaria de Saúde / Comportamento inadequado de motorista: 1**
- **Solicitação – Tributação / Certidão de débitos: 1**
- **Solicitação – Tributação / Tabela de valores de alvarás: 1**
- **Sugestão – Educação / Implantação de serviço de softwares: 1**
- **Sugestão – Saúde / Regulação – Ter mais pessoas para atendimento: 1**
- **Elogio – Secretaria de Saúde / Bom atendimento: 2**





Gráfico 2 – Classificação por Categoria de Manifestação

Relatório de Categorias das Manifestações de de 01/09/2025 a 31/10/2025



Highcharts.com

5. CANAIS DE ATENDIMENTO

Durante o período analisado, as manifestações chegaram **majoritariamente por meio presencial (caixa de manifestações)**, com registro direto junto à Ouvidoria Municipal. Esse dado demonstra que o canal físico ainda é o principal meio de comunicação entre o cidadão e a administração, reforçando a confiança da população nesse formato de atendimento.



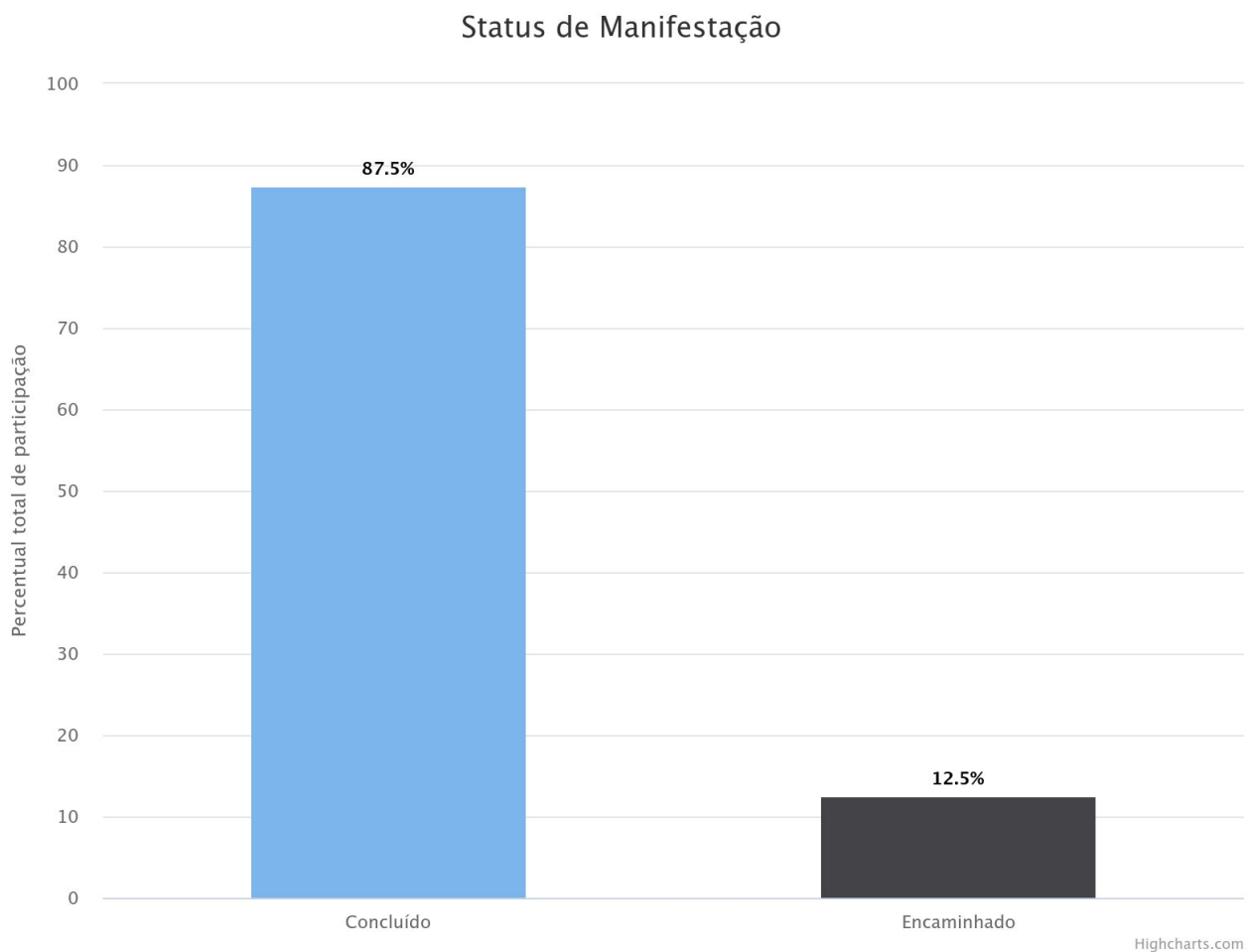


6. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação ao andamento das manifestações registradas no período:

- **Concluídas:** 87,5%
- **Encaminhadas:** 12,5%

Gráfico 3 – Status das Manifestações



Esse índice confirma o compromisso da Ouvidoria com a resolutividade, a transparência e o retorno efetivo ao cidadão, assegurando a finalização da grande maioria das manifestações dentro dos prazos estabelecidos.





ITAÚBA

PREFEITURA

7. CONCLUSÃO

Os dados consolidados do 5º bimestre de 2025 demonstram que a Ouvidoria de Itaúba segue fortalecendo seu papel como **instrumento de participação popular e gestão democrática**.

O aumento nas **denúncias** evidencia a confiança da população na Ouvidoria como canal de fiscalização e controle social, enquanto os **elogios** refletem o reconhecimento de avanços nos serviços municipais.

A taxa de **87,5% de manifestações concluídas** reafirma o compromisso da Ouvidoria com a eficiência e o retorno ao cidadão, demonstrando uma gestão pública participativa, transparente e orientada para resultados.

Ouvidoria Geral de Itaúba
03 de novembro 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