RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Órgão: Ouvidoria Geral do Município

Período analisado: 01 a 31 de janeiro de 2026

1. DEMANDAS RECEBIDAS

No período analisado, foram registradas 25 manifestações junto à Ouvidoria Geral do Município.

Distribuição por órgão competente:

Órgão / Setor	Quantidade	Percentual
Infraestrutura	16	64,0%
Meio Ambiente	04	16,0%
Saae	02	8,0%
Financeiro	02	8,0%
Administração	01	4,0%
Total	**25**	**100,0%**

O setor de Infraestrutura concentrou o maior volume de solicitações, representando 64% do total registrado no período, seguido pelo setor de Meio Ambiente, com 16%.

2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas registradas apresentaram diferentes naturezas e tipos de solicitação:

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Troca de lâmpadas	13	52,0%
Atendimento	04	16,0%
Entulho	02	8,0%
Denúncia	02	8,0%
Limpeza	02	8,0%

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	01	4,0%
Informação	01	4,0%
Total	**25**	**100,0%**

Observa-se a predominância de solicitações relacionadas à iluminação pública (52%), demonstrando que as demandas de infraestrutura e serviços urbanos representam os principais anseios apresentados pela população à Ouvidoria.

3. ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS

Das 25 manifestações registradas no período:

- **05 manifestações** foram solucionadas diretamente no primeiro atendimento com o ouvidor.
- **20 demandas** foram encaminhadas aos respectivos órgãos e setores competentes.
- **20 demandas encaminhadas** já apresentavam registro de execução concluída até o fechamento deste relatório.

Isso representa um índice de resolutividade inicial de 20% no atendimento direto da Ouvidoria e 100% de taxa de execução das demandas encaminhadas aos setores responsáveis.

As manifestações encaminhadas tiveram tramitação no mesmo dia do registro ou no dia útil subsequente, demonstrando agilidade no direcionamento das solicitações.

4. TEMPO DE ATENDIMENTO

Considerando as 20 manifestações com execução concluída, o tempo médio entre a data da solicitação e a conclusão do serviço foi de aproximadamente 10 dias.

Esse resultado reflete um tempo de resposta operacional satisfatório. Ressalta-se que o prazo final pode variar conforme a complexidade da demanda, necessidade de deslocamento, disponibilidade de equipes, insumos e condições climáticas.

5. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Durante o mês de janeiro, a Ouvidoria Municipal manteve sua atuação focada em:

- Recebimento, triagem e registro formal das manifestações;
- Identificação precisa dos órgãos competentes;
- Encaminhamento ágil das demandas aos setores responsáveis;

- Acompanhamento e fiscalização dos prazos de execução;
- Interlocução transparente entre o cidadão e a Administração Pública;
- Mapeamento das demandas prioritárias da população.

A atuação contínua da Ouvidoria possibilita que os dados coletados sirvam como ferramenta de gestão, auxiliando no aprimoramento dos serviços públicos prestados.

6. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os dados de janeiro apontam para uma atuação resolutiva da Ouvidoria Municipal. A alta demanda por troca de lâmpadas indica a necessidade de ações preventivas e contínuas de manutenção na rede de iluminação pública, além do fortalecimento da fiscalização.

Em termos gerais, a Ouvidoria consolida-se como um canal eficiente de escuta ativa, garantindo o devido fluxo das solicitações até a sua efetiva resolução.

7. CONCLUSÃO

No mês de janeiro de 2026, foram registradas 25 manifestações, com elevado índice de atendimento e tempo médio de execução de 10 dias.

A atuação integrada entre a Ouvidoria e as secretarias municipais contribuiu diretamente para a solução dos problemas apresentados, fortalecendo os princípios de transparência, eficiência e participação social.

Como recomendação para os próximos períodos, orienta-se a manutenção do acompanhamento sistemático dos registros e a garantia do retorno individualizado a cada cidadão demandante.

André Leoni Bezerra de Souza
Ouvidor Municipal, Portaria 020/2025
Certificação em Ouvidoria - YHJ5N6dz - ENAP