Rua Quinze de Novembro, 63, Maxaranguape - RN, CEP 59580-000
CNPJ 08.170.540/0001-25 | Fone:84 2018-3588 (WhatsApp e fixo)
ouvidoria@maxaranguape.rn.gov.br

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

Período analisado: 01 a 31 de outubro de 2026

1. DEMANDAS RECEBIDAS

No período analisado, foram registradas **42 manifestações** junto à Ouvidoria Geral do Município.

Distribuição por órgão competente:

Órgão / Setor	Quantidade	Percentual
Tributação	13	30,95%
Saae	12	28,57%
RH	7	16,67%
Infraestrutura	4	9,52%
Meio Ambiente	3	7,14%
Educação	2	4,76%
Administração	1	2,38%
Total	**42**	**100,0%**

O setor de **Tributação** concentrou o maior volume de solicitações, representando 30,95% do total registrado no período, seguido pelo **Saae**, com 28,57%.

2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As demandas registradas apresentaram diferentes naturezas e tipos de solicitação:

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Informação	32	76,19%
Atendimento	4	9,52%
Troca de lâmpadas	2	4,76%
Entulho	2	4,76%

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamação	2	4,76%
Total	**42**	**100,0%**

Observa-se a predominância de solicitações relacionadas à busca por **Informação** (76,19%), demonstrando que o atendimento orientativo ao cidadão representou o principal volume de demandas registradas pela Ouvidoria no mês de outubro.

3. ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS

Das 42 manifestações registradas no período:

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

Isso representa um índice de resolutividade inicial de aproximadamente 19% 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 34 manifestações com execução concluída, o tempo médio entre a data da solicitação e a conclusão do serviço foi de aproximadamente **8 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 outubro, 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 outubro apontam para um aumento expressivo na busca por informações gerais e serviços fiscais/fornecimento de Agua potável (Tributação e Saae). O perfil de atendimento concentrou-se no esclarecimento de dúvidas da população, exigindo maior alinhamento de comunicação com os setores arrecadadores e operacionais.

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

7. CONCLUSÃO

No mês de outubro de 2026, foram registradas 42 manifestações, com elevado índice de atendimento e tempo médio de execução de 8 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