RELATÓRIO DA OUVIDORIA 2024
Município de Itapejara d'Oeste

1. Introdução

O presente Relatório da Ouvidoria do Município de Itapejara d'Oeste tem como objetivo apresentar uma análise detalhada das manifestações recebidas da população durante o período avaliado, abrangendo reclamações, duvidas, elogios, solicitações e denúncias. Este documento visa demonstrar o compromisso da administração municipal com a transparência, a eficiência dos serviços públicos e o fortalecimento do diálogo entre o cidadão e o poder público.

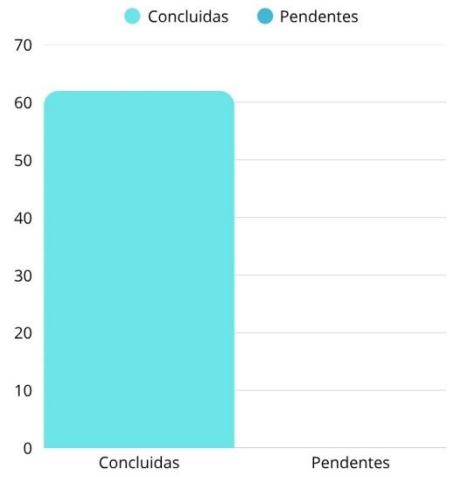
Além disso, pretende subsidiar a tomada de decisões estratégicas que promovam a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, assegurando maior satisfação e confiança da população no atendimento prestado pela Prefeitura de Itapejara d'Oeste.

2. Dados Gerais das Manifestações

Total de manifestações registradas: 62

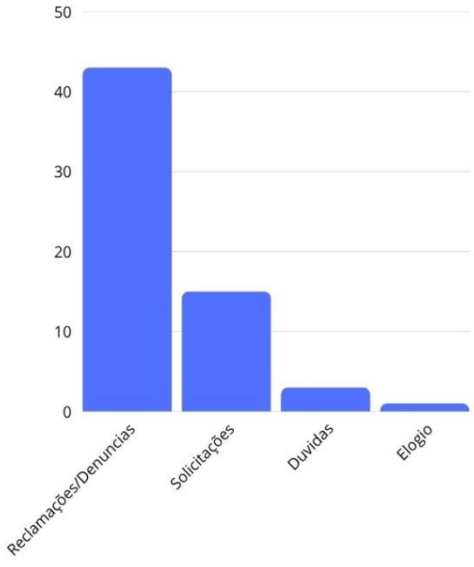
Concluídas: 62

Pendentes: 0



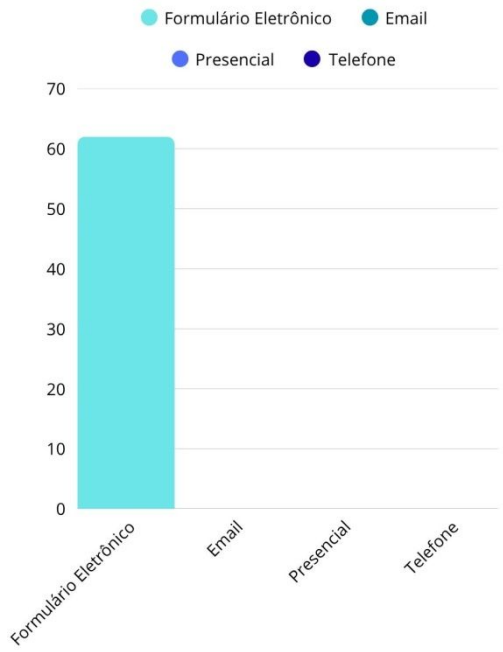
Tipos de manifestações:

- Reclamações/Denuncias: 43
- Elogios: 1
- Duvidas: 3
- Solicitações: 15



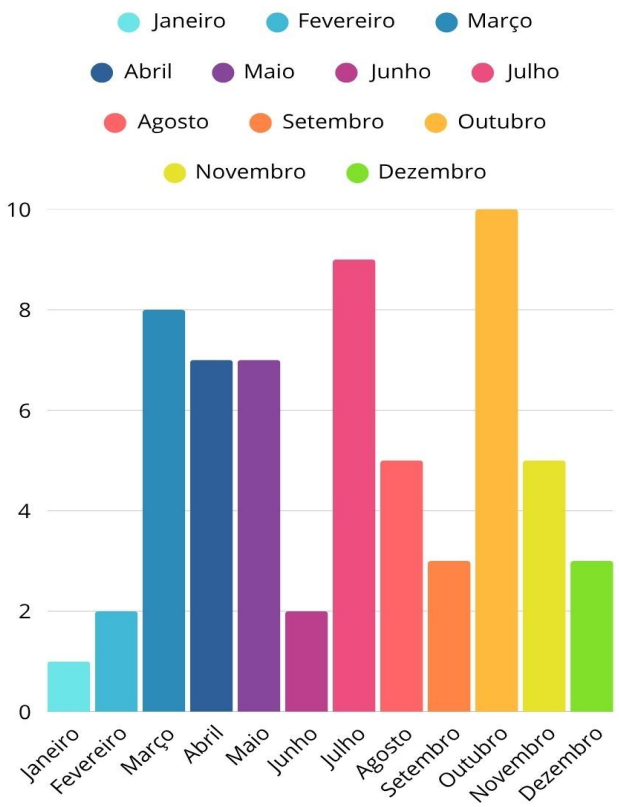
Manifestações por Canais de recebimento:

- Formulário eletrônico: 62
- E-mail: 0
- Atendimento presencial: 0
- Telefone: 0



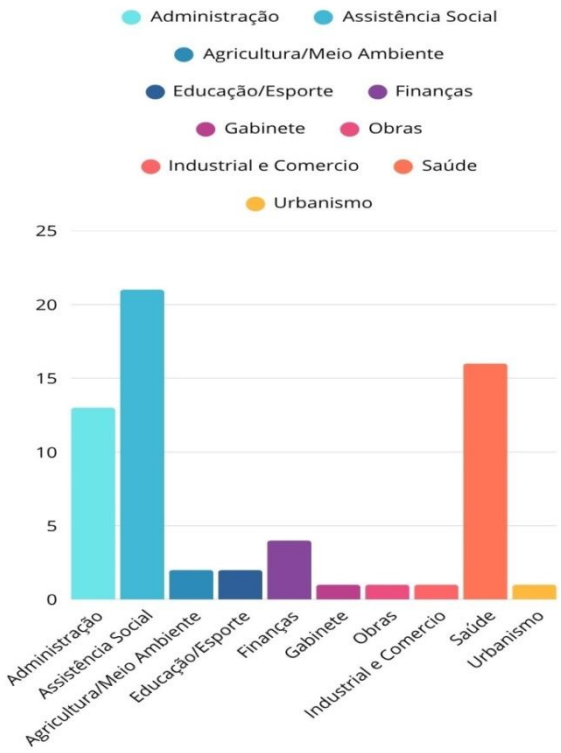
Quantidade de manifestações mês a mês:

- Janeiro: 1
- Fevereiro: 2
- Março: 8
- Abril: 7
- Maio: 7
- Junho: 2
- Julho: 9
- Agosto: 5
- Setembro: 3
- Outubro: 10
- Novembro: 5
- Dezembro: 3



Departamentos citados nas manifestações:

- Administração: 13
- Assistência Social: 21
- Agricultura/Meio Ambiente: 2
- Educação/Esporte: 2
- Finanças: 4
- Gabinete: 1
- Industrial e Comercio: 1
- Obras: 1
- Saúde: 16
- Urbanismo: 1



3. Tempo Médio de Respostas

Durante o período analisado, o tempo médio de resposta às manifestações variou entre 8 e 10 dias, demonstrando agilidade no atendimento e eficiência na tramitação das demandas.
Esse prazo está dentro de um intervalo considerado satisfatório para o serviço público municipal, garantindo ao cidadão retorno em tempo adequado e fortalecendo a credibilidade da Ouvidoria como canal efetivo de comunicação entre a população e a administração pública.

Entretanto, a Ouvidoria reconhece a importância de aperfeiçoar continuamente seus processos internos e reduzir o tempo de espera das respostas, buscando tornar o atendimento ainda mais célere, resolutivo e alinhado às expectativas dos cidadãos de Itapejara d'Oeste.

4. Análise Crítica das Manifestações

A análise das manifestações registradas evidencia um cenário de participação ativa dos cidadãos, reforçando o papel da Ouvidoria como canal legítimo de escuta e interlocução entre a população e o poder público.

Observa-se que a maior parte das manifestações (69%) corresponde a reclamações e denúncias, o que indica a necessidade de atenção contínua aos processos de atendimento e à qualidade dos serviços públicos. Esse volume expressivo de manifestações dessa natureza sugere a existência de pontos de melhoria em determinadas áreas administrativas, especialmente nas que envolvem prestação direta de serviços à comunidade.

5. Identificação de Falhas e Gargalos

A análise detalhada das manifestações registradas permitiu identificar alguns pontos críticos e gargalos operacionais que impactam a eficiência e a qualidade dos serviços públicos. Esses aspectos, embora pontuais, servem de alerta para o aprimoramento dos fluxos internos e da gestão administrativa.

Entre os principais fatores observados, destacam-se:

- Apesar do bom tempo médio de resposta (entre 8 e 10 dias), há situações em que o encaminhamento poderia ser mais ágil, reduzindo o tempo total de tramitação.
- Necessidade de fortalecimento da comunicação entre setores – a integração entre a Ouvidoria e as secretarias municipais ainda pode ser aprimorada, especialmente no acompanhamento de prazos e no retorno das solicitações encaminhadas.
- Baixa utilização de outros canais de atendimento – todas as manifestações foram recebidas via formulário eletrônico, o que evidencia a necessidade de divulgar e diversificar os canais de comunicação, ampliando o acesso a públicos que enfrentam limitações digitais.

6. Sugestões de Melhorias ou Providências

Com base na análise das manifestações, foram identificadas oportunidades de aprimoramento que podem contribuir significativamente para o fortalecimento da gestão pública e o aumento da satisfação do cidadão.

Em relação às manifestações reincidentes, sugere-se uma análise detalhada das causas que originam as reclamações frequentes, com o objetivo de implementar ações preventivas nos setores responsáveis. Essa prática contribui para a redução de falhas e a melhoria dos serviços de forma estruturada e contínua.

É importante diversificar e divulgar amplamente os canais de atendimento da Ouvidoria, visto que todas as manifestações foram recebidas via formulário eletrônico. O incentivo ao uso de ferramentas digitais acessíveis ampliará o alcance da Ouvidoria e facilitará o acesso de diferentes perfis de cidadãos.

gov.br
Documento assinado digitalmente
SANDRO LUCIO FORNER
Data: 13/11/2025 15:55:47-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Ouvidoria
Itapejara D'Oeste