

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA

**Período:** Janeiro a Dezembro de 2025

**Instituição:** Ouvidoria Municipal

**Setor:** Ouvidoria

**Responsável:** Viviane Aparecida de Souza Rocha

**Data:** 16/03/2026

---

## 1. Apresentação

A Ouvidoria tem como finalidade receber, analisar e encaminhar manifestações dos cidadãos/usuários, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados pela instituição.

Este relatório apresenta as manifestações registradas no período de janeiro a março de 2026, contendo dados quantitativos, principais demandas e providências adotadas.

---

## 2. Canais de Atendimento

Durante o período analisado, as manifestações foram recebidas pelos seguintes canais:

- Atendimento presencial
  - E-mail institucional
  - Telefone
  - Formulário eletrônico no site
- 

## 3. Quantidade de Manifestações

No período analisado foram registradas **35 manifestações**, distribuídas conforme a tabela abaixo:

### Tipo de Manifestação Quantidade

Reclamações	5
Denúncias	18

#### **Tipo de Manifestação Quantidade**

Sugestões	3
Elogios	0
Informação	1
<b>Total</b>	<b>35</b>

---

#### **4. Principais Assuntos Registrados**

Entre as manifestações recebidas, destacam-se os seguintes assuntos:

- Demora no atendimento ao público
  - Dificuldade para agendamento de serviços
  - Solicitação de informações sobre cargos e funções de funcionários
  - Sugestões para melhoria do atendimento
- 

#### **5. Providências e Encaminhamentos**

As manifestações recebidas foram analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis para as devidas providências.

Entre as ações realizadas destacam-se:

- Encaminhamento das reclamações ao setor responsável para análise e resposta
  - Abertura de procedimentos administrativos quando necessário
  - Orientação aos usuários sobre serviços e procedimentos da instituição
  - Registro e encaminhamento de sugestões para avaliação da gestão
- 

#### **6. Conclusão**

A análise das manifestações demonstra a importância da Ouvidoria como instrumento de participação e comunicação entre os usuários e a instituição.

As informações coletadas contribuem para identificar pontos de melhoria e aperfeiçoar os serviços prestados, fortalecendo a transparência e a qualidade do atendimento.