

ESTUDO TÉCNICO DE DIMENSIONAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO – OUVIDORIA MUNICIPAL DE MANDIRITUBA

1. Identificação

Setor: Ouvidoria Municipal

Responsáveis:

Gilson — Ouvidor Municipal

Regiane — Assessora de Ouvidoria

Sistema utilizado: e-Ouve <https://eouve.com.br/#/ouvidoria>

2. Fundamentação

Este estudo tem por finalidade dimensionar a força de trabalho necessária para o adequado funcionamento da Ouvidoria Municipal, em atendimento às orientações de órgãos de controle e boas práticas de gestão pública.

A análise considera dados operacionais do ano de 2025 (janeiro a outubro), a partir dos registros de manifestações por Secretaria, conforme planilha consolidada pelo setor.

3. Volume de manifestações

Com base nas informações apuradas, a Ouvidoria Municipal de Mandirituba registrou 325 manifestações no período de janeiro a outubro de 2025, resultando em uma média mensal de 32,5 manifestações.

Esses registros incluem demandas recebidas pelo sistema e-Ouve, abrangendo todas as Secretarias Municipais, com acompanhamento e controle de prazos realizados pela equipe da Ouvidoria.

4. Tempo médio de atendimento

O tempo médio para registro, análise e resposta de cada manifestação é de aproximadamente 6 horas, considerando as etapas de:

- Recebimento e triagem do conteúdo;
- Encaminhamento ao setor competente;
- Encerramento.

Com base nesse parâmetro, estima-se o seguinte volume de trabalho mensal:

Indicador	Valor
Média mensal de manifestações (2025)	32,5 registros/mês
Tempo médio por manifestação	6 horas
Cálculo total mensal	$32,5 \times 6 = 195$ horas/mês
Justificativa do tempo	Representa exclusivamente as etapas obrigatórias e imediatas do fluxo da Ouvidoria: recebimento e registro; análise inicial; classificação e encaminhamento; registro do retorno imediato; movimentação interna mínima.
Observação	Não inclui horas adicionais com cobranças, acompanhamentos, intermediação com setores, atendimentos presenciais, prazos estendidos ou casos complexos.

5. Atividades complementares

Além do atendimento direto às manifestações, a equipe da Ouvidoria executa rotinas administrativas e técnicas indispensáveis ao funcionamento do canal, tais como:

- Monitoramento diário de novas manifestações;
- Controle e cobrança dos prazos de resposta junto às Secretarias (15 dias para retorno e 30 dias para conclusão);
- Análise de conteúdo e acompanhamento de manifestações reincidentes;
- Elaboração de relatórios técnicos e estatísticos quando solicitados;
- Apoio à gestão na identificação de oportunidades de melhoria nos serviços públicos.

6. Estrutura atual e análise de suficiência

A Ouvidoria Municipal conta atualmente com dois servidores efetivamente dedicados às atividades do setor, sendo um Ouvidor e uma Assessora.

A partir da média de 32,5 manifestações/mês e do tempo médio de 6 horas por atendimento, observa-se que o quadro atual é suficiente para a demanda existente, garantindo o cumprimento dos prazos legais e a qualidade do atendimento.

Todavia, o cenário identificado demonstra que a equipe atua no limite da capacidade operacional, sem margem significativa para absorver aumento de demanda, ampliação de atribuições ou implantação de novos canais de atendimento.

7. Projeção e recomendação

Para fins de planejamento, considera-se adequado o seguinte dimensionamento:

Até 50 manifestações	Capacidade adequada	2 profissionais
De 51 a 80 manifestações	Sobrecarga moderada	2 a 3 profissionais
Acima de 80 manifestações	Sobrecarga elevada	3 a 4 profissionais

Dessa forma, mantém-se o quadro atual de dois servidores, com recomendação de reavaliação anual do volume de manifestações e do tempo médio de atendimento.

Caso o volume ultrapasse 50 manifestações mensais de forma contínua, recomenda-se a inclusão de um terceiro profissional para garantir a regularidade das respostas e o cumprimento dos prazos legais.

8. Conclusão

Com base nas informações analisadas, conclui-se que:

O volume médio de 32,5 manifestações mensais é compatível com o atual quadro de dois servidores;

O tempo médio de 6 horas por manifestação assegura o atendimento dentro dos prazos legais (15 dias para resposta e 30 dias para encerramento);

A atual estrutura é considerada suficiente, desde que mantido o acompanhamento contínuo e o suporte das Secretarias na resposta das demandas.

Recomenda-se a revisão anual deste estudo e o monitoramento permanente do volume de manifestações, de forma a subsidiar decisões futuras quanto ao dimensionamento da equipe.

2025

MANDIRITUBA