

Relatório de Gestão da Ouvidoria (2024)

Com fundamento nas informações oficialmente disponibilizadas no Portal da Transparência – Central de Serviços 1Doc, referentes ao exercício de 2024, o Município elaborou e tornou público o Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com as exigências legais aplicáveis.

O referido relatório encontra-se devidamente publicado no Portal da Transparência, assegurando o cumprimento do princípio da publicidade e atendendo às disposições da Lei nº 13.460/2017, que trata dos direitos dos usuários de serviços públicos, bem como da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), que disciplina a transparência ativa e passiva na Administração Pública.

Link de acesso para consulta pública:
<https://piraquara.1doc.com.br/b.php?pg=o/transparencia&data=2024>

A seguir, apresentam-se os principais indicadores consolidados:

1. Análise da Classificação das Manifestações por Tipo

A distribuição dos tipos de manifestações evidencia um perfil consolidado de uso da Ouvidoria pelos cidadãos. As categorias Solicitação (36,1%), Denúncia (33,2%) e Reclamação (26,5%) representam, juntas, mais de 95% dos registros totais.

Esse comportamento demonstra que a Ouvidoria desempenha três papéis essenciais:

- **Função resolutiva** — quando o cidadão busca orientação ou providências administrativas (solicitações);
- **Função fiscalizatória** — quando identifica irregularidades ou condutas inadequadas e recorre ao canal oficial (denúncias);
- **Função avaliativa** — quando expressa insatisfação sobre serviços públicos ou atendimentos (reclamações).

As categorias Elogio (2,0%), Informação (1,7%) e Sugestão (0,5%), embora menos frequentes, reforçam que o canal também é utilizado para reconhecimento de boas práticas, consulta de informações e propostas de melhoria por parte do usuário, o que indica participação social ativa.

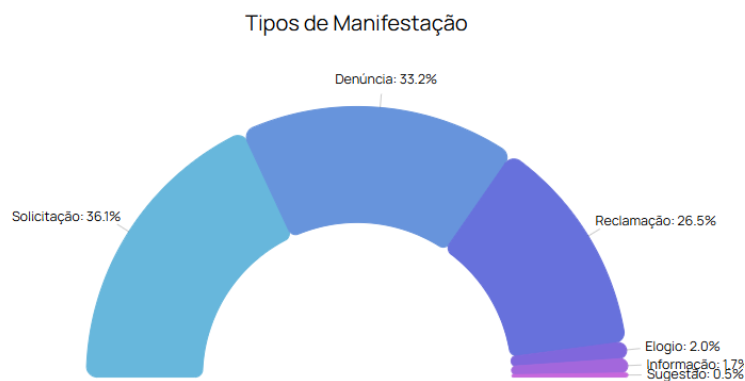
Essa diversidade de classificações mostra que a Ouvidoria é percebida como porta de entrada legítima para diferentes finalidades, constituindo-se como importante indicador da qualidade dos serviços públicos prestados.

2. Interpretação dos Indicadores em Conjunto

A combinação dos dados quantitativos com a tipologia das manifestações evidencia que:

- a) Há grande demanda por serviços municipais, especialmente nas áreas essenciais;
- b) Os cidadãos utilizam majoritariamente a Ouvidoria para resolver problemas, denunciar irregularidades e relatar insatisfações;
- c) O Município mantém alto padrão de eficiência, refletido no índice de 99,58% de respostas dentro do prazo, acima do mínimo legal;
- d) O volume de usuários distintos (2.790 pessoas) demonstra confiança crescente no canal como instrumento de participação e controle social.

Assim, os dados analisados reforçam que a Ouvidoria não apenas recebe grande volume de manifestações, como também mantém eficiência na resposta, atuando como elo fundamental entre a administração pública e o cidadão.



3. Análise dos Temas Mais Recorrentes

A análise temática das manifestações revela áreas de maior sensibilidade e impacto direto sobre a percepção de qualidade dos serviços públicos. Os temas de maior incidência demonstram padrões de comportamento do usuário e apontam para desafios estruturais nos setores responsáveis.

A seguir, apresentam-se as principais interpretações:

a) Saúde – foco central das demandas

Os atendimentos relacionados à Ouvidoria da Secretaria de Saúde constituem o maior volume de manifestações. Os usuários relatam:

- demoras no atendimento,
- dificuldades no acesso às unidades,
- atrasos em consultas ou procedimentos,
- falhas de comunicação interna,
- problemas na organização do fluxo de atendimento.

b) Reclamações sobre unidades de saúde

Além dos temas gerais de Saúde, os usuários apontaram:

- dificuldades no atendimento,
- atrasos,
- falta de profissionais,
- falhas no acolhimento,
- problemas de conduta de servidores.

Essas manifestações evidenciam a necessidade de ações específicas voltadas à qualificação do atendimento, com foco em práticas humanizadas, capacitação contínua das equipes e revisão dos fluxos internos das unidades.

A concentração elevada de registros na área da Saúde confirma que este é o setor mais

demandado da administração municipal, reflexo direto de sua alta complexidade, do volume de atendimentos realizados e do impacto significativo que exerce na rotina e na qualidade de vida dos cidadãos.

c) Bem-estar animal – aumento expressivo das demandas

Os registros envolvendo animais machucados, doentes, abandonados ou vítimas de maus-tratos reforçam a elevada sensibilidade da população em relação ao tema.

Destacam-se:

- denúncias de maus-tratos,
- solicitações relacionadas a animais feridos,
- necessidade de castração como medida de controle populacional,
- pedidos de atendimento emergencial ou recolhimento.

A recorrência desses temas evidencia a urgência de fortalecer políticas públicas de bem-estar animal, visto que o volume crescente de demandas ultrapassa rotinas operacionais e se configura como agenda prioritária.

d) Conduta de funcionários

Manifestações sobre conduta estão associadas a:

- ausência de tratamento adequado,
- falhas de comunicação,
- divergência de informações passadas ao usuário,
- posturas consideradas inadequadas.

Esse padrão indica necessidade de:

- reforço na comunicação interna,
- treinamentos contínuos,
- padronização de protocolos de atendimento ao público.

e) Vigilância e Saúde ambiental

A incidência de manifestações relacionadas a foco de dengue demonstra preocupação da comunidade com ações de combate ao mosquito e controle epidemiológico. Esse tipo de registro reforça a importância de campanhas contínuas, inspeções regulares e ações preventivas integradas entre:

- Vigilância em Saúde,
- Meio Ambiente,
- Limpeza Urbana.

f) Meio Ambiente – lixo a céu aberto e descarte irregular

Esse tema aparece de forma recorrente nas denúncias, indicando:

- acúmulo de resíduos em vias públicas,
- descarte inadequado por moradores ou empresas,
- ausência de limpeza em pontos específicos,
- necessidade de intensificar fiscalização e campanhas educativas.

A presença desse tema demonstra que a gestão municipal precisa fortalecer a rotina de fiscalização urbana e implementar políticas mais eficientes de manejo de resíduos.

g) Animais agressivos ou oferecendo risco

As denúncias envolvendo animais agressivos representam preocupação com segurança pública e saúde coletiva. O registro frequente aponta para:

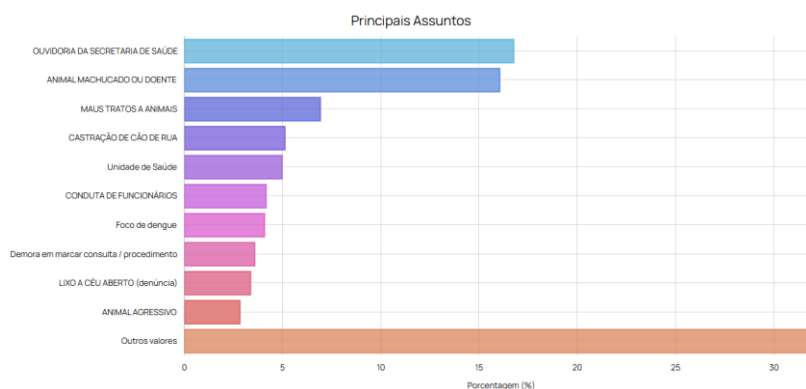
- ausência de guarda responsável,
- circulação de animais soltos,
- falhas na fiscalização de animais potencialmente perigosos.

Esse cenário reforça a necessidade de integração entre Bem-Estar Animal, Vigilância em Saúde e Fiscalização para garantir resposta mais rápida e preventiva.

4. Síntese Interpretativa dos Temas Recorrentes

Os temas mais demandados apontam para setores cuja atuação impacta diretamente o cotidiano da população: Saúde, Bem-Estar Animal, Meio Ambiente e Infraestrutura Urbana. A recorrência demonstra que, apesar da eficiência da Ouvidoria no processamento das manifestações, ainda existem desafios operacionais e estruturais que exigem:

- reforço de equipes,
- melhoria de fluxos internos,
- ações preventivas e contínuas,
- maior integração intersetorial,
- planejamento de médio e longo prazo.



Esses assuntos refletem desafios estruturais e áreas que demandam atenção contínua da gestão pública, sobretudo nos eixos de saúde, vigilância sanitária, meio ambiente, infraestrutura e bem-estar animal.

5. Análise do Tempo de Resposta e do Índice de Satisfação

O desempenho da Ouvidoria em 2024 demonstra excelência administrativa no que diz respeito aos prazos legais: 99,58% das manifestações foram respondidas dentro do prazo, indicador que confirma alto nível de organização, capacidade operacional e comprometimento com a legislação vigente.

Esse resultado evidencia que o fluxo interno da Ouvidoria — desde o recebimento, classificação e encaminhamento até o retorno final ao cidadão — está estruturado de forma eficiente, garantindo agilidade e segurança no tratamento das manifestações.

Em relação ao índice de satisfação, o sistema registrou 47,12% de aprovação. Embora ainda existam oportunidades de crescimento, esse resultado deve ser interpretado de forma construtiva e positiva, considerando três fatores essenciais:

a) A satisfação avalia a efetividade final, não apenas a resposta

Mesmo quando a Ouvidoria atua com excelência, a satisfação depende da solução entregue pelos setores executores. Assim, o índice reflete um diagnóstico valioso para aprimoramento geral da gestão, não uma deficiência do canal.

b) A taxa atual demonstra confiança no órgão

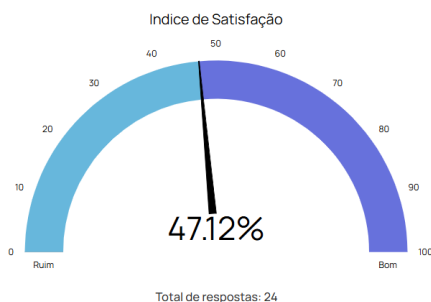
Um índice próximo a 50% considerando o elevado volume de demandas e a natureza sensível dos temas (saúde, bem-estar animal, meio ambiente, infraestrutura) demonstra que uma parcela significativa reconhece o esforço da administração.

c) A Ouvidoria mostra capacidade de identificar oportunidades de melhoria

O índice de satisfação, aliado ao alto cumprimento de prazos, confirma que a Ouvidoria está cumprindo seu papel estratégico:

- facilitar o diálogo entre cidadão e gestão;
- revelar gargalos estruturais;
- orientar melhorias de forma contínua;
- fortalecer políticas públicas sensíveis.

Portanto, mais do que um número isolado, o índice representa um indicador-chave para orientar ações corretivas e ampliar a confiança do cidadão na administração pública, reforçando a importância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria como instrumento de governança.



6. Consolidação da Ouvidoria como instrumento de governança e melhoria contínua

A análise das 5.182 manifestações recebidas em 2024, demonstra que a Ouvidoria se consolidou como um canal essencial para o monitoramento da qualidade dos serviços públicos no Município.

O volume expressivo de registros, aliado ao alto índice de respostas dentro do prazo, confirma que a população reconhece a Ouvidoria como porta de entrada legítima, acessível e confiável para apresentar demandas, denunciar irregularidades, solicitar informações e avaliar os serviços prestados.

Ao mesmo tempo em que revela fragilidades e gargalos operacionais, o diagnóstico também evidencia que a administração municipal tem atuado de forma contínua na revisão de processos, no fortalecimento da comunicação interna e na adoção de medidas corretivas, buscando aprimorar progressivamente a qualidade dos serviços prestados à população.

Essa postura demonstra maturidade gerencial e compromisso com a transparência, uma vez que os dados produzidos pela Ouvidoria estão orientando decisões estratégicas nas áreas mais sensíveis do governo.

7. Evolução e percepção da gestão municipal

A utilização crescente do canal ao longo de 2024 reforça que a Ouvidoria desempenha papel central na governança pública, funcionando como:

- termômetro da qualidade dos serviços,
- instrumento de diagnóstico estruturado,
- fonte oficial de dados para tomada de decisão,

- portal de comunicação direta com o cidadão,
- mecanismo de correção e prevenção de falhas.

O fato de a gestão municipal estar implementando ações de reorganização, capacitação de servidores, revisão de fluxos e fortalecimento das áreas críticas evidencia compromisso com a melhoria contínua e com a entrega de resultados mais efetivos ao usuário final.

8. Impactos positivos da atuação da Ouvidoria

A consolidação desse canal traz benefícios diretos:

- Maior transparência e controle social
- A publicação de dados e relatórios fortalece a confiança da população, atende às exigências legais e cumpre os princípios da administração pública.
- Melhoria da qualidade dos serviços
- A análise das demandas permite identificar padrões, recorrências e prioridades de investimento.
- Redução de conflitos e retrabalhos
- Quando a Ouvidoria funciona de forma eficiente, os problemas passam a ser classificados, encaminhados e monitorados de forma organizada.
- Apoio estratégico à gestão
- As áreas de Saúde, Meio Ambiente e Infraestrutura Animal passam a receber dados objetivos que orientam decisões.

9. Síntese da evolução da gestão a partir dos dados da Ouvidoria

Em 2024, o Município demonstrou:

- Compromisso com a legalidade, ao responder quase a totalidade das manifestações dentro do prazo.
- Compromisso com a eficiência, ao manter fluxo organizado e padronizado.
- Compromisso com a transparência, ao publicar o relatório e indicadores oficiais.
- Compromisso com a melhoria contínua, ao utilizar os dados da Ouvidoria para orientar processos internos.
- Compromisso com o cidadão, ao manter canal aberto, acessível e responsivo

Assim, a Ouvidoria se afirma não apenas como setor de atendimento, mas como pilar essencial da governança pública municipal.

10. Análise Consolidada dos Resultados – Exercício 2024

a) Concentração das demandas em áreas críticas

A maior parte das manifestações concentra-se nas áreas de Saúde, Meio Ambiente e Infraestrutura, setores historicamente sensíveis e com alto impacto no cotidiano dos cidadãos. A recorrência de registros relacionados a falta de médicos, demora em atendimentos, lixo a céu aberto, manutenção de vias, animais machucados, maus-tratos, castração e focos de dengue evidencia não apenas episódios pontuais, mas a existência de desafios estruturais.

Esses temas refletem demandas complexas e de natureza contínua, que exigem respostas integradas, investimentos planejados e ações de médio e longo prazo.

Ainda assim, observam-se avanços importantes ao longo do exercício de 2024, com ações gradativas de reorganização interna, reforço de equipes, readequação de fluxos de trabalho e ampliação de parcerias intersetoriais, demonstrando atuação proativa da gestão municipal.

b) Fragilidades na coordenação intersetorial

As manifestações também evidenciam dificuldades no alinhamento entre setores, destacando:

- divergências ou atrasos nas respostas;
- ausência de padronização entre unidades;
- falhas na comunicação interna;
- diferentes procedimentos adotados por setores que tratam temas semelhantes.

Essas questões reforçam a necessidade de integração sistêmica, com fluxos unificados, reuniões periódicas de nivelamento e definição clara de responsabilidades.

Ao mesmo tempo, verifica-se que a gestão avançou em 2024 com iniciativas de padronização de procedimentos, atualização normativa e fortalecimento do papel da

Ouvidoria enquanto articuladora entre as secretarias, promovendo maior alinhamento institucional.

c) Serviços urbanos com alto índice de reincidência

As demandas envolvendo limpeza urbana, drenagem, entulho, vias danificadas, manutenção de espaços públicos e descarte irregular apresentaram recorrência significativa.

A análise demonstra que:

- muitas ações ainda são reativas;
- há necessidade de planejamento preventivo e rotinas permanentes;
- a fiscalização precisa ser intensificada;
- pontos críticos apresentam repetição anual de solicitações.

Mesmo assim, ao longo de 2024, nota-se esforço contínuo da gestão para reorganizar cronogramas, fortalecer equipes operacionais e ampliar a presença em campo, sobretudo em regiões com maior densidade populacional ou maior incidência de denúncias.

d) Bem-estar animal como política pública sensível

Os temas relacionados a bem-estar animal como; maus-tratos, animais feridos, abandonados ou agressivos, tiveram crescimento notável. Essa tendência confirma que a sociedade exige respostas mais estruturadas e políticas públicas permanentes nessa área.

A administração municipal tem adotado medidas como:

- campanhas educativas;
- atendimento emergencial em casos críticos;
- ampliação dos programas de castração;
- articulação com entidades de proteção animal.

No entanto, o aumento da demanda indica a necessidade de reforço estrutural, expansão da cobertura e fortalecimento das ações preventivas.

e) Satisfação do usuário e avaliação dos serviços

O índice de satisfação registrado (47,12%) reflete percepção moderada do cidadão quanto à solução final das demandas.

É importante destacar que:

- a Ouvidoria apresentou excelente desempenho operacional, com 99,58% das respostas dentro do prazo legal;
- a satisfação do usuário está vinculada majoritariamente à efetividade da solução apresentada pelos setores responsáveis, e não à atuação da Ouvidoria.
- A gestão municipal tem reconhecido essa dinâmica e vem promovendo;
- capacitação das equipes de atendimento;
- revisão de fluxos internos;
- fortalecimento da humanização no atendimento;
- uniformização das respostas e procedimentos.

Essas ações visam elevar progressivamente o índice de satisfação e aprimorar a experiência do usuário.

f) Ouvidoria como instrumento de diagnóstico e governança

Em 2024, a Ouvidoria demonstrou elevado grau de organização e alinhamento às normas legais. Seus principais destaques foram:

- alta eficiência administrativa;
- crescimento da confiança do cidadão no canal;
- capacidade de análise e interpretação de dados;
- produção de informações estratégicas para a gestão;
- fortalecimento da transparência e do controle social.

Essa maturidade promove ambiente favorável à tomada de decisões baseadas em evidências e reforça a Ouvidoria como ferramenta central de governança pública.

11. Conclusão Geral – Gestão em Melhoria Contínua

O Relatório de 2024 confirma que a Ouvidoria funciona como espelho fiel da qualidade dos serviços públicos, revelando:

- falhas operacionais persistentes;

- necessidade de planejamento preventivo;
- gargalos estruturais em setores essenciais;
- desafios de comunicação e coordenação intersetorial;
- alta demanda em saúde, meio ambiente e bem-estar animal.

Ao mesmo tempo, evidencia que a gestão municipal se encontra em processo ativo de melhoria contínua, adotando medidas de:

- reorganização administrativa;
- padronização de fluxos e procedimentos;
- reforço de equipes técnicas;
- ampliação da fiscalização;
- modernização de sistemas;
- melhorias em infraestrutura urbana;
- gestão integrada baseada em dados.

A administração demonstra compromisso com a transparência, eficiência e qualidade na prestação dos serviços públicos, utilizando os indicadores produzidos pela Ouvidoria como fonte central para aperfeiçoamento das políticas municipais.

12. Publicidade e transparência

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do exercício 2024 está publicamente disponível no Portal da Transparência do Município, atendendo ao princípio da publicidade e às normas da Lei 13.460/2017 e Lei 12.527/2011.

Link para consulta pública:

<https://piraquara.1doc.com.br/b.php?pg=o/transparencia&data=2024>