

## PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRAQUARA

### OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

#### ESTUDO TÉCNICO Nº 01/2025

Assunto: Dimensionamento da Equipe da Ouvidora-geral – Cumprimento do Prazo Legal de Resposta

Período de Referência: outubro de 2025

#### 1. Contextualização

O Decreto Municipal nº 13.873/2025 estabelece que as manifestações registradas na Ouvidoria devem ser concluídas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento, salvo prorrogação devidamente justificada.

No mês de outubro de 2025, a ouvidora-geral registrou os seguintes indicadores operacionais:

| Indicador                                       | Valor                         |
|---|-------------------------------|
| Total de manifestações recebidas                | 390                           |
| Manifestações resolvidas                        | 169                           |
| Manifestações não resolvidas                    | 221                           |
| Tempo médio de resolução                        | 12 dias, 5 horas e 56 minutos |
| Percentual de manifestações resolvidas no prazo | 74,4%                         |

#### 2. Estrutura Atual da Ouvidoria-Geral

A Ouvidoria Geral do Município conta atualmente com três servidores, distribuídos conforme segue:

| Função         | Quantidade | Principais atribuições  |
|----------------|------------|---|
| Ouvidora-Geral | 1          | Coordenação, supervisão e elaboração de relatórios gerenciais |

|          |   |  |
|----------|---|--|
| Ouvidora | 1 | Triagem, instrução, acompanhamento de prazos e interface com secretarias |
| Ouvidora | 1 | Registro, resposta inicial, controle de prazos e arquivamento            |

### 3. Análise da Capacidade Operacional

Durante o mês de referência, foram recebidas 390 manifestações, com tempo médio de resolução de 12 dias. A análise dos dados indica que a equipe mantém agilidade no tratamento interno das demandas, cumprindo com eficiência as etapas sob sua responsabilidade.

A principal causa das manifestações não resolvidas dentro do prazo legal está relacionada à demora no retorno das informações por parte das secretarias e unidades administrativas demandadas, e não à capacidade de trabalho da equipe da Ouvidoria. Assim, o desempenho atual reflete eficiência interna, ainda que os prazos finais dependam da colaboração intersetorial.

### 4. Conclusão

Com base nos dados do mês de outubro de 2025, conclui-se que:

- O quadro atual de três servidores é suficiente para o adequado funcionamento da Ouvidoria Geral e o cumprimento de suas atribuições legais;
- O tempo médio de resolução de 12 dias demonstra que as etapas internas estão sendo cumpridas com eficiência e dentro de padrões adequados;
- As eventuais extrapolações de prazo ocorrem, principalmente, em razão da morosidade na resposta das secretarias e setores competentes, fator externo à atuação da equipe da Ouvidoria.

### 5. Recomendações

1. Manter a composição atual de três servidores, considerada suficiente para o desempenho das atividades da Ouvidoria-Geral;

2. Reforçar junto às secretarias municipais a obrigatoriedade de cumprimento dos prazos de resposta às solicitações da Ouvidoria, conforme determina o Decreto Municipal nº 13.873/2025;
3. Implementar rotinas de monitoramento de prazos e relatórios periódicos de controle das respostas pendentes;
4. Promover ações de sensibilização e capacitação junto aos setores demandados, visando à melhoria do fluxo de comunicação e celeridade no atendimento das manifestações encaminhadas.

**Piraquara, 10 de novembro de 2025.**

Rafaela Alves Castro  
Ouvidora-Geral do Município

