

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA (2025)

Com fundamento nas informações oficialmente disponibilizadas no Portal da Transparência – Central de Serviços 1Doc, referentes ao exercício de 2025, o Município elaborou e tornou público o Relatório de Gestão da Ouvidoria, em conformidade com as exigências legais aplicáveis.

O presente relatório será oportunamente publicado no Portal da Transparência, em observância ao princípio constitucional da publicidade e em estrito cumprimento às disposições da Lei n.º 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, da Lei n.º 12.527/2011, que regulamenta o acesso à informação e estabelece os mecanismos de transparência ativa e passiva, bem como do Decreto Municipal n.º 13.873/2025, que disciplina os procedimentos de transparência, gestão e tratamento das manifestações no âmbito da Administração Pública Municipal.

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. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

A Ouvidoria Municipal configura-se como um instrumento essencial de participação do cidadão na administração pública, atuando como canal permanente de diálogo entre a população e o Poder Público, permitindo o registro de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, bem como o acompanhamento das providências adotadas pelos órgãos e entidades da Administração Municipal.

No exercício de 2025, a Ouvidoria recebeu um total de 3.616 manifestações, provenientes de 2.284 solicitantes, das quais 3.481 foram devidamente respondidas, alcançando o índice de 94,46% de respostas dentro do prazo legal, evidenciando o compromisso institucional com a tempestividade, a eficiência administrativa e o respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Este relatório apresenta uma análise quantitativa e qualitativa das manifestações registradas ao longo do ano, contemplando indicadores de desempenho, tipos de manifestações, fluxos de atendimento, cumprimento de prazos e aspectos relevantes para a gestão pública, servindo como instrumento de avaliação, planejamento e tomada de decisão, em consonância com os princípios da legalidade, eficiência, publicidade e participação social.

Por meio deste documento, a Administração Municipal reafirma seu compromisso com a transparência, a escuta ativa da população e a melhoria contínua dos serviços públicos, fortalecendo o papel da Ouvidoria como instância estratégica de governança e cidadania.

2. BASE LEGAL, METODOLOGIA E ORGANIZAÇÃO DE DADOS

Em consonância com o disposto no art. 50 do Decreto Municipal n.º 13.873/2025, o presente Relatório Anual de Gestão foi elaborado a partir da consolidação das informações registradas nos sistemas oficiais de atendimento da Ouvidoria Municipal, considerando as manifestações recebidas, tramitadas e respondidas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

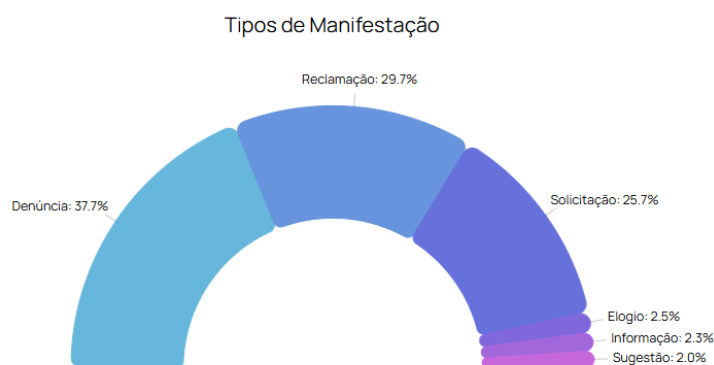
A metodologia adotada contempla a análise quantitativa e qualitativa das manifestações, permitindo identificar padrões de demanda, áreas com maior incidência de registros, níveis de resolutividade, cumprimento dos prazos legais e oportunidades de aprimoramento dos serviços públicos. Para fins estatísticos, os dados foram organizados por tipo de manifestação, forma de ingresso, período de registro e situação do atendimento, respeitando os princípios da transparência, fidedignidade das informações e proteção de dados pessoais.

Os indicadores apresentados neste relatório têm como finalidade subsidiar a gestão pública, fortalecer o controle social e orientar ações corretivas e preventivas por parte dos órgãos e entidades da Administração Municipal, reafirmando o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada e melhoria contínua.

3. TIPOLOGIA DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações registradas junto à Ouvidoria Municipal no exercício de 2025 foram classificadas conforme as tipologias previstas na legislação vigente e nas diretrizes estabelecidas pelo Decreto Municipal n.º 13.873/2025, assegurando padronização, adequada tramitação e correta análise das demandas apresentadas pelos cidadãos.

As tipologias consideradas abrangem: reclamação, denúncia, solicitação de providências, sugestão e elogio, cada qual com características próprias e procedimentos específicos de tratamento administrativo. Essa classificação permite identificar o perfil das demandas, avaliar a natureza das insatisfações e expectativas da população, bem como orientar a formulação de ações corretivas, preventivas e de melhoria contínua dos serviços públicos.



A distribuição das manifestações por tipologia, conforme demonstrado no gráfico, evidencia o perfil predominantemente fiscalizatório e demandante das manifestações registradas junto à Ouvidoria Municipal no exercício de 2025.

As denúncias constituem o grupo mais representativo, correspondendo a 37,7% do total de registros. Esse dado reforça a confiança do cidadão na Ouvidoria como instrumento de controle social, especialmente para o encaminhamento de situações relacionadas a possíveis irregularidades, descumprimento de normas, condutas inadequadas e questões que demandam apuração administrativa.

Na sequência, as reclamações representam 29,7% das manifestações, revelando insatisfações relacionadas à qualidade, continuidade ou efetividade dos serviços públicos. Esse percentual expressivo indica a utilização recorrente da Ouvidoria como canal de manifestação crítica e de busca por melhoria na prestação dos serviços ofertados pela Administração Municipal.

As solicitações, com 25,7%, demonstram que parcela significativa dos usuários recorre à Ouvidoria para requerer providências, serviços, informações operacionais ou intervenções administrativas, reafirmando seu papel como instância mediadora entre o cidadão e os órgãos públicos.

As manifestações de caráter propositivo ou avaliativo positivo apresentam menor incidência. Os elogios correspondem a 2,5% dos registros, enquanto os pedidos de informação somam 2,3% e as sugestões representam 2,0%. Embora quantitativamente menos expressivas, essas manifestações possuem relevante valor qualitativo, pois contribuem para a identificação de boas práticas, o aprimoramento da comunicação institucional e o fortalecimento da participação cidadã de forma construtiva.

De forma consolidada, observa-se que mais de 93% das manifestações concentram-se nas tipologias de denúncia, reclamação e solicitação, o que evidencia a centralidade da Ouvidoria Municipal como instrumento de resposta a demandas concretas da população, bem como sua importância estratégica para a indução de melhorias na gestão pública, no controle administrativo e na qualificação dos serviços prestados.

4. CANAIS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

No exercício de 2025, as manifestações dirigidas à Ouvidoria Municipal foram recebidas por meio de diferentes canais de entrada, disponibilizados com o objetivo de ampliar o acesso da população e garantir a universalidade do atendimento.

Os canais utilizados incluem, entre outros, o atendimento eletrônico por meio do sistema oficial, o atendimento telefônico e o atendimento presencial. A diversidade de canais contribui para a democratização do acesso à Ouvidoria, permitindo que cidadãos com diferentes perfis e condições possam registrar suas demandas de forma adequada e segura.

A análise dos canais de entrada possibilita compreender os hábitos de utilização dos serviços de Ouvidoria, identificar os meios mais demandados pela população e subsidiar decisões relacionadas ao aprimoramento da comunicação institucional, da infraestrutura de atendimento e dos fluxos operacionais.

4.1 Distribuição das Manifestações por Canal de Entrada

Canal de Entrada	Percentual (%)
Site institucional	51,6%
Telefone	27,7%
Atendimento pessoal	15,4%
Rede social	2,9%
E-mail	2,5%

A análise dos canais de entrada das manifestações evidencia a consolidação dos meios digitais como principal forma de acesso do cidadão à Ouvidoria Municipal, com destaque para o site institucional, responsável por 51,6% dos registros no período analisado.

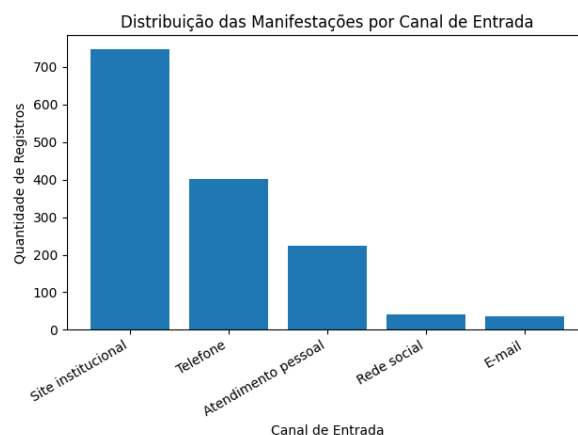
Esse resultado confirma a efetividade da plataforma digital como instrumento de participação social, transparência e comunicação direta entre o usuário e a Administração Pública, além de demonstrar maior autonomia do cidadão no registro e acompanhamento de suas manifestações. Os dados reforçam, ainda, a importância da manutenção contínua, modernização e garantia de acessibilidade do sistema eletrônico, assegurando sua funcionalidade e usabilidade para diferentes perfis de usuários.

O atendimento telefônico, com 27,7% das manifestações, permanece como um canal relevante, especialmente para cidadãos que necessitam de orientação imediata, esclarecimentos preliminares ou apresentam dificuldades no uso de ferramentas digitais.

O atendimento presencial, que representa 15,4% dos registros, reafirma a importância do contato direto para o acolhimento de demandas mais complexas, situações sensíveis ou para usuários que optam pelo atendimento humanizado e individualizado.

As manifestações recebidas por redes sociais (2,9%) e e-mail (2,5%), embora em menor volume, demonstram a diversificação dos canais de acesso à Ouvidoria e a necessidade de monitoramento contínuo desses meios, garantindo tratamento adequado, padronização de respostas e correta classificação das demandas

recebidas fora dos canais formais principais.



5. ANÁLISE TEMPORAL DAS MANIFESTAÇÕES

A análise temporal das manifestações registradas em 2025 permite identificar a distribuição mensal dos registros ao longo do exercício, bem como variações sazonais, períodos de maior incidência de demandas e possíveis correlações com fatores administrativos, operacionais ou conjunturais.

A avaliação mensal contribui para o monitoramento do desempenho da Ouvidoria, possibilitando o planejamento de ações preventivas, o reforço de equipes em períodos de maior demanda e o aprimoramento da capacidade de resposta dos órgãos envolvidos.

Os dados mensais evidenciam o comportamento das manifestações ao longo do ano, servindo como instrumento de apoio à gestão e à tomada de decisões estratégicas, em consonância com os princípios da eficiência e da melhoria contínua dos serviços públicos.

5.1 Distribuição das Manifestações de Janeiro a Dezembro*

A análise da distribuição das manifestações ao longo do exercício evidencia variações significativas na demanda mensal, com maior concentração de registros no primeiro semestre e picos pontuais ao longo do ano, seguidos de redução progressiva nos meses finais.

- Janeiro: 423 manifestações, configurando-se como o mês de maior volume no início do exercício, indicando retomada intensa das atividades administrativas e elevado represamento de demandas após o período de recesso.
- Fevereiro: 412 manifestações, mantendo patamar elevado e demonstrando estabilidade da procura, ainda que com leve redução em relação a janeiro, compatível com o mês mais curto.
- Março: 336 manifestações, apresentando queda moderada, mas mantendo volume expressivo e sinalizando regularização do fluxo de registros.
- Abril: 312 manifestações, confirmando tendência de redução gradual observada ao final do primeiro trimestre.



- Maio: 323 manifestações, com discreta elevação em relação ao mês anterior, indicando oscilação pontual da demanda.
- Junho: 299 manifestações, registrando nova redução e encerrando o primeiro semestre com volume ainda significativo de atendimentos.
- Julho: 370 manifestações, caracterizando retomada expressiva da demanda e configurando-se como o mês de maior incidência do segundo semestre.
- Agosto: 305 manifestações, com diminuição em relação a julho, porém mantendo nível elevado de registros.
- Setembro: 283 manifestações, apresentando continuidade da tendência de queda gradual.
- Outubro: 329 manifestações, evidenciando novo crescimento pontual e figurando entre os meses de maior volume no segundo semestre.
- Novembro: 206 manifestações, indicando redução acentuada da demanda e início do arrefecimento sazonal.
- Dezembro: 172 manifestações, representando o menor volume de registros do exercício, possivelmente influenciado por recessos administrativos, período de férias e menor atividade institucional.

*Os valores superiores correspondem a manifestações remanescentes de exercícios anteriores, tratadas e finalizadas no período.

De forma consolidada, os dados demonstram que a Ouvidoria Municipal enfrenta elevada demanda no início do exercício, com oscilações relevantes ao longo do ano e redução progressiva nos meses finais. Esse comportamento reforça a necessidade de planejamento estratégico da força de trabalho, organização dos fluxos de atendimento e gestão preventiva dos prazos, especialmente nos períodos de maior incidência, a fim de assegurar eficiência administrativa, qualidade no atendimento ao cidadão e cumprimento dos prazos legais estabelecidos.

Conforme demonstrado, observa-se que o volume de registros apresenta crescimento gradual ao longo do exercício, com maior concentração no segundo

semestre do ano. O mês de julho destacou-se como o período de maior incidência, seguido por outubro e agosto, confirmando o pico de demanda entre os meses centrais do segundo semestre.

Em sentido oposto, os meses de novembro e dezembro apresentaram redução significativa no número de manifestações, sendo dezembro o mês com menor volume de registros, cenário possivelmente influenciado por recessos administrativos, férias e menor atividade institucional.

Esse comportamento mensal evidencia a existência de sazonalidade na demanda, reforçando a necessidade de planejamento estratégico da força de trabalho e dos fluxos internos da Ouvidoria, especialmente nos períodos de maior incidência.

5.2 Distribuição das Manifestações por Faixa Horária

Faixa Horária	Quantidade	Percentual (%)
0h – 7h	58	4,0%
8h – 12h	612	42,2%
13h – 17h	661	45,6%
18h – 23h	118	8,2%
Total	1.449	100%

A análise por faixa horária evidencia que 87,8% das manifestações foram registradas entre 8 h e 17 h, período correspondente ao horário administrativo. Os registros realizados fora desse intervalo apresentam baixa incidência, mesmo com a disponibilidade contínua dos canais digitais.

Esse padrão demonstra que o comportamento do usuário permanece fortemente alinhado ao horário institucional, reforçando a importância de manter estrutura adequada de atendimento, monitoramento e triagem durante o expediente, período em que se concentra a maior parte da demanda.

5.3 Distribuição das Manifestações por Sexo do Manifestante (quando informado)

Sexo do Manifestante	Quantidade	Percentual (%)
Não informado	1.068	73,7%
Feminino	234	16,1%
Masculino	147	10,2%
Total	1.449	100%

Observa-se que a maioria dos registros (73,7%) não apresenta informação sobre o sexo do manifestante, fato compatível com a ocorrência de manifestações anônimas ou sigilosas, em consonância com os princípios de proteção de dados pessoais e garantia da privacidade do usuário.

Entre os registros identificados, verifica-se predominância do sexo feminino, o que está em consonância com estudos que apontam maior participação das mulheres em canais de controle social, participação cidadã e defesa de direitos, especialmente em áreas relacionadas a serviços públicos essenciais.

De forma integrada, a análise temporal e do perfil do manifestante demonstra que:

- A demanda pela Ouvidoria apresenta sazonalidade anual, com maior intensidade no segundo semestre;
- A utilização dos canais ocorre predominantemente durante o horário administrativo;
- O perfil do usuário, quando identificado, indica maior participação feminina, preservando-se, contudo, elevado índice de anonimato.

Esses indicadores fornecem subsídios relevantes para o planejamento estratégico da Ouvidoria Municipal, contribuindo para a melhoria contínua da gestão, da alocação de recursos e da qualidade do atendimento ao cidadão.

6. INDICADORES DE DESEMPENHO E CUMPRIMENTO DE PRAZOS

A avaliação dos indicadores de desempenho da Ouvidoria Municipal no exercício de 2025 constitui ferramenta essencial para o monitoramento da eficiência administrativa, da qualidade das respostas prestadas e do cumprimento dos prazos legais estabelecidos.

No período analisado, observa-se que a Ouvidoria manteve elevado nível de desempenho no tratamento das manifestações recebidas, com 3.481 manifestações respondidas, representando a maior parte do total de registros efetuados no ano. Destaca-se, de forma positiva, o índice de 94,46% das manifestações respondidas dentro do prazo legal, evidenciando o compromisso institucional com a tempestividade e com o respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

O acompanhamento sistemático dos prazos e a atuação articulada entre a Ouvidoria e os órgãos demandados contribuíram para a redução de pendências, o aprimoramento dos fluxos internos e a padronização das respostas administrativas. Esses resultados refletem a consolidação da Ouvidoria como instância estratégica de governança, capaz de promover maior eficiência, transparência e resolutividade na gestão pública.

Os indicadores apresentados neste capítulo permitem identificar pontos fortes da atuação institucional, bem como oportunidades de aprimoramento contínuo, subsidiando o planejamento de ações futuras voltadas à melhoria da prestação dos serviços públicos municipais.

6.1 Tempo Médio de Resolução das Manifestações

O tempo médio de resolução das manifestações no período analisado foi de 105 dias, 18 horas e 17 minutos, considerando o intervalo entre a data de abertura e a efetiva conclusão das demandas.

Esse indicador reflete a complexidade significativa de parte das manifestações, muitas das quais demandam análises técnicas aprofundadas, realização de vistorias in loco, diligências administrativas, atuação conjunta de

múltiplos setores e, em determinados casos, a necessidade de prorrogação de prazo devidamente justificada, nos termos do Decreto Municipal nº 13.873/2025.

Ressalta-se que o tempo médio de resolução não se confunde com o prazo de resposta ao cidadão, uma vez que a Ouvidoria realiza devolutivas intermediárias e respostas dentro do prazo legal, conforme demonstrado pelo elevado índice de 94,46% de manifestações respondidas tempestivamente. Assim, o indicador de resolução expressa o tempo necessário para a conclusão administrativa completa da demanda, especialmente em casos que exigem providências estruturais ou ações corretivas de maior alcance.

Dessa forma, o tempo médio apurado deve ser interpretado à luz da natureza das demandas recebidas, da necessidade de observância aos trâmites legais e da busca por soluções efetivas e definitivas, reforçando o compromisso da Administração Pública com a resolutividade, a legalidade e a qualidade dos serviços prestados.

7. PRINCIPAIS DEMANDAS IDENTIFICADAS POR ÁREA DE ATUAÇÃO

A análise das demandas recorrentes registradas pela Ouvidoria Municipal ao longo do exercício evidencia concentração significativa de manifestações em temas estruturais e sensíveis, revelando padrões consistentes de insatisfação, necessidade de fiscalização e busca por providências corretivas por parte da Administração Pública.

Os dados consolidados demonstram que a recorrência das manifestações não se distribui de forma homogênea, mas se concentra em eixos específicos, os quais impactam diretamente a percepção do cidadão quanto à qualidade dos serviços públicos e influenciam o tempo médio de resolução das demandas.

7.1. Demandas Genéricas e Função Estratégica da Ouvidoria Geral

- Ouvidoria Geral: 562 manifestações
- Reclamação (classificação genérica): 501 manifestações

Somadas, essas duas categorias totalizam 1.063 registros, o que representa parcela expressiva do conjunto das manifestações analisadas. Esse volume elevado indica que um número significativo de cidadãos recorre à Ouvidoria como primeiro ponto de contato com a Administração, sem necessariamente identificar previamente a área responsável ou o enquadramento temático da demanda.

Essa recorrência revela dois aspectos relevantes:

1. A confiança institucional da população na Ouvidoria como canal legítimo de escuta e encaminhamento;
2. A necessidade permanente de triagem técnica qualificada, classificação adequada e redistribuição das demandas aos setores competentes, o que amplia a carga operacional da Ouvidoria e influencia os fluxos internos de trabalho.

7.2. Proteção e Bem-Estar Animal como Eixo Crítico de Demanda

- Maus-tratos a animais: 449 manifestações

As demandas relacionadas à proteção animal configuram um dos principais pontos recorrentes do exercício, com volume expressivo de registros. Esse número revela forte sensibilidade social em relação à causa animal e aponta para uma demanda estrutural e contínua por fiscalização, apuração e providências administrativas.

A recorrência elevada desse tema está diretamente associada:

- à necessidade de vistorias in loco;
- à atuação conjunta de diferentes setores (meio ambiente, fiscalização, saúde pública);
- à complexidade das apurações, muitas vezes envolvendo situações reiteradas ou de difícil solução imediata.

Esse contexto contribui de forma significativa para o tempo médio de resolução das manifestações, que alcançou 105 dias, 18 horas e 17 minutos,

especialmente nos casos em que são necessárias medidas corretivas de médio ou longo prazo.

7.3. Demandas Relacionadas à Saúde Pública

- Ouvidoria da Secretaria de Saúde: 211 manifestações

As manifestações relacionadas à saúde pública ocupam posição de destaque entre as demandas recorrentes, refletindo a centralidade dos serviços de saúde na vida cotidiana da população. Os registros, em sua maioria, estão associados a dificuldades de acesso, atendimento, agendamento de consultas e procedimentos, bem como à percepção da qualidade do serviço prestado.

O volume de 211 manifestações indica que a área da saúde permanece como eixo sensível e estratégico, demandando acompanhamento permanente, revisão de fluxos assistenciais e fortalecimento da comunicação com os usuários, a fim de reduzir a reincidência das demandas.

7.4. Meio Ambiente e Gestão de Resíduos

- Lixo a céu aberto (denúncia): 131 manifestações

As denúncias relacionadas ao descarte irregular de resíduos figuram entre os assuntos mais recorrentes, evidenciando desafios persistentes na gestão ambiental e na fiscalização urbana. O número expressivo de registros aponta para problemas estruturais relacionados tanto à conscientização da população quanto à necessidade de intensificação das ações fiscalizatórias.

Essas demandas, via de regra, exigem diligências técnicas, vistorias e articulação intersetorial, o que impacta diretamente o tempo de resolução e reforça a importância de ações preventivas e educativas para mitigar a reincidência.

A partir da análise dos dados, é possível observar que:

- As demandas recorrentes concentram-se majoritariamente em manifestações de caráter corretivo e fiscalizatório, o que é coerente com o perfil identificado de 74% de reclamações e denúncias no conjunto das manifestações;

- Os temas mais recorrentes estão diretamente associados a serviços públicos essenciais, com impacto direto na qualidade de vida da população;
- A complexidade das demandas recorrentes contribui para o elevado tempo médio de resolução, ainda que a Ouvidoria tenha mantido 94,46% das respostas dentro do prazo legal, demonstrando eficiência na devolutiva ao cidadão, mesmo quando a solução definitiva demanda maior prazo administrativo.

A análise detalhada das demandas recorrentes reforça o papel da Ouvidoria Municipal como instrumento estratégico de diagnóstico institucional, capaz de identificar gargalos estruturais, orientar o planejamento de políticas públicas e subsidiar a adoção de medidas preventivas e corretivas.

Os números apresentados evidenciam a necessidade de ações integradas, planejamento contínuo e monitoramento sistemático das áreas mais demandadas, com vistas à redução da reincidência, ao aprimoramento da resolutividade e ao fortalecimento da confiança do cidadão na Administração Pública.

As dez manifestações de maior incidência, evidencia que se concentram majoritariamente em temas de caráter corretivo, fiscalizatório e de serviços públicos essenciais, com forte impacto direto na qualidade de vida da população.

As duas primeiras posições, Ouvidoria Geral e Reclamação, demonstram que parcela significativa dos usuários utiliza a Ouvidoria como canal inicial de acolhimento, sem direcionamento temático específico. Esse comportamento reforça o papel estratégico da Ouvidoria na triagem técnica, classificação e encaminhamento das demandas, ampliando sua relevância institucional.

As demandas relacionadas à proteção e bem-estar animal aparecem de forma expressiva no ranking, somando:

- Maus-tratos a animais (449),
- Animal agressivo (129),
- Animal machucado ou doente (99).

Esses três temas, juntos, totalizam 677 manifestações, configurando um dos eixos mais críticos e recorrentes do exercício, com elevado grau de complexidade e impacto direto no tempo médio de resolução (105 dias), em razão da necessidade de vistorias, apurações e atuação intersetorial.

A Saúde Pública, com 211 manifestações, mantém-se como área sensível, refletindo dificuldades recorrentes no acesso, atendimento e organização dos serviços, o que reforça a necessidade de monitoramento contínuo e aprimoramento dos fluxos assistenciais.

As demandas relacionadas a meio ambiente, limpeza urbana e infraestrutura, como lixo a céu aberto (131), limpeza e conservação (129) e buraco em via pública (98), indicam problemas persistentes na manutenção urbana e fiscalização, exigindo planejamento preventivo e ações estruturantes.

Por fim, as manifestações sobre conduta de funcionários (123) revelam impacto institucional relevante, pois estão diretamente relacionadas à percepção do cidadão sobre a qualidade do atendimento e a postura dos agentes públicos, demandando ações contínuas de orientação e capacitação.

As dez demandas mais recorrentes confirmam que a maioria das manifestações está associada a serviços públicos essenciais e situações que exigem resposta corretiva, o que é coerente com o perfil geral identificado no relatório, no qual 74% das manifestações correspondem a reclamações e denúncias, reforçando o papel da Ouvidoria como instrumento central de controle social.

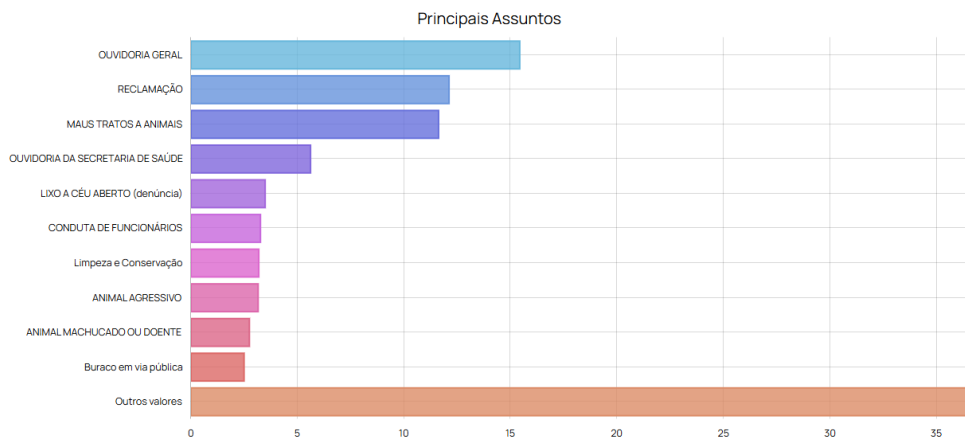
8. CONSIDERAÇÕES SOBRE AS DEMANDAS POR ÁREA

A segmentação das manifestações por área de atuação evidencia a diversidade e complexidade das demandas apresentadas, reafirmando a Ouvidoria Municipal como instrumento estratégico de escuta ativa, diagnóstico institucional e apoio à tomada de decisão.

As informações consolidadas neste capítulo subsidiam a formulação de recomendações de gestão e reforçam o compromisso da Administração Municipal

com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços público

S.



A análise considera as manifestações registradas ao longo do exercício, classificadas por assunto recorrente, com consolidação mês a mês das manifestações recebidas e das manifestações tratadas (aquelas com status registrado no sistema). Foram considerados os 10 assuntos com maior incidência no período, assegurando foco nas demandas de maior impacto institucional.

Verifica-se que a maior concentração de registros está classificada como Outros (36,92%), indicando diversidade de assuntos e pulverização das demandas.

Entre as categorias específicas, destacam-se Ouvidoria-Geral (15,43%) e Reclamações (12,11%), que, somadas, representam parcela significativa dos atendimentos.

Observa-se ainda incidência relevante de manifestações relacionadas à proteção animal, como maus-tratos (11,62%), animal agressivo (3,15%) e animal machucado ou doente (2,74%), totalizando 17,51%, o que demonstra necessidade de atenção contínua das equipes de vigilância e bem-estar animal.

Demandas urbanas também aparecem com frequência, como lixo a céu aberto (3,48%), limpeza e conservação (3,18%) e buraco em via pública (2,49%), reforçando a importância de ações preventivas e manutenção regular dos espaços

públicos. Registros envolvendo conduta de funcionários (3,26%) indicam necessidade de monitoramento da qualidade do atendimento.

De modo geral, os dados apontam para predominância de questões operacionais e de serviços urbanos, além de relevante volume de demandas relacionadas à causa animal, subsidiando o direcionamento de políticas corretivas e preventivas pelos setores competentes.

8.1. Proteção e Bem-Estar Animal

Os assuntos ligados à causa animal (como *maus-tratos*, *animal agressivo* e *animal machucado ou doente*) apresentam volume elevado e recorrente ao longo de todo o ano, com registros mensais contínuos. A análise mensal evidencia que, em grande parte dos meses, as manifestações recebidas foram integralmente tratadas, ainda que a resolução definitiva possa demandar prazo mais longo em razão de vistorias e diligências técnicas.

8.2. Ouvidoria-Geral e Reclamações Genéricas

As manifestações classificadas como Ouvidoria-Geral e Reclamações genéricas apresentam distribuição mensal constante, funcionando como porta de entrada para demandas que posteriormente são reclassificadas e encaminhadas. A taxa de tratamento mensal acompanha de perto o volume recebido, indicando efetividade da triagem e do fluxo de encaminhamento.

8.3. Saúde Pública

As manifestações vinculadas à Ouvidoria da Secretaria de Saúde mantêm presença mensal regular, com variações pontuais associadas a períodos de maior demanda assistencial. Observa-se que, mês a mês, há tratamento das manifestações recebidas, reforçando o papel da Ouvidoria no acompanhamento e na devolutiva tempestiva ao usuário, mesmo quando a solução definitiva extrapola o curto prazo.

8.4. Meio Ambiente, Limpeza Urbana e Infraestrutura

Temas como lixo a céu aberto, limpeza e conservação e buracos em via pública apresentam comportamento sazonal, com aumento de registros em determinados meses, geralmente associados a fatores climáticos e operacionais. A consolidação mensal demonstra que as manifestações são tratadas de forma contínua, ainda que a resolução dependa de cronogramas operacionais das secretarias responsáveis.

8.5. Conduta de Funcionários

As manifestações relativas à conduta funcional apresentam menor volume absoluto, porém ocorrência distribuída ao longo do ano. O acompanhamento mensal indica tratamento das demandas, com encaminhamentos para apuração e providências administrativas quando cabíveis.

9. RELAÇÃO ENTRE RECEBIDAS E TRATADAS

A consolidação mensal evidencia que, para os assuntos recorrentes, há correlação direta entre manifestações recebidas e tratadas em cada mês, demonstrando:

- Capacidade de absorção do volume mensal de demandas;
- Monitoramento contínuo dos assuntos críticos;
- Alinhamento com o elevado índice global de 94,46% de manifestações respondidas dentro do prazo.

Importante destacar que o tratamento mensal não se confunde com a resolução definitiva, especialmente em demandas complexas, o que se reflete no tempo médio de resolução de 105 dias, 18 horas e 17 minutos.

A evolução mensal das manifestações por assunto recorrente demonstra que:

- Os principais temas mantêm recorrência ao longo de todo o exercício, sem concentração isolada em apenas um período;



- A Ouvidoria apresenta capacidade consistente de tratamento mensal, mesmo diante de demandas complexas;
- Os dados consolidados constituem importante subsídio para o planejamento setorial, priorização de ações preventivas e redução da reincidência das demandas.

10. PROVIDENCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Tipo de Solução Adotada	Descrição das Providências	Demandas Relacionadas	Manifestações Correlatas	Percentual sobre o Total
Encaminhamento técnico e apuração administrativa	Encaminhamento aos setores competentes, apuração de fatos, análise técnica e emissão de pareceres.	Maus-tratos a animais (449), Conduta de funcionários (123)	572	15,82%
Adoção de medidas corretivas imediatas	Execução de serviços operacionais e corretivos, como limpeza, reparos e manutenção urbana.	Lixo a céu aberto (131), Limpeza e conservação (129), Buraco em via pública (98)	358	9,90%
Ações de fiscalização e controle	Fiscalizações, notificações e medidas administrativas previstas em lei.	Maus-tratos a animais (449), Lixo a céu aberto (131)	580	16,03%
Orientação e esclarecimento ao cidadão	Prestação de informações, esclarecimento de competências e orientação administrativa.	Ouvidoria-Geral (550), Reclamação genérica (487)	1.037	28,67%
Mediação administrativa e encaminhamento intersetorial	Articulação entre secretarias, acompanhamento e devolutivas intermediárias.	Ouvidoria da Secretaria de Saúde (211)	211	5,84%
Providências	Orientação funcional,	Conduta de	123	3,40%



Tipo de Solução Adotada	Descrição das Providências	Demandas Relacionadas	Manifestações Correlatas	Percentual sobre o Total
funcionais e orientação de servidores	registros administrativos e procedimentos formais quando cabíveis.	funcionários (123)		
Planejamento e soluções de médio e longo prazo	Inclusão em planejamento setorial, definição de cronogramas e acompanhamento contínuo.	Proteção animal, Saúde, Infraestrutura (correlação temática)	≈ 660*	≈ 18,26%*

* Percentual estimado por correlação temática entre demandas estruturais recorrentes e soluções não imediatas.

“A classificação das providências adotadas por tipo de solução foi realizada por correlação temática entre os principais assuntos recorrentes e as medidas administrativas usualmente aplicáveis a cada natureza de demanda, considerando o total de manifestações registradas no exercício (3.616). Tal metodologia permite análise consistente do padrão de atuação da Administração Pública, ainda que o sistema não categorize automaticamente o tipo de solução por registro.”

- 28,67% das manifestações demandaram orientação administrativa, reforçando o papel da Ouvidoria como porta de entrada institucional;
- 31,85% envolveram apuração técnica e fiscalização, evidenciando forte caráter corretivo e fiscalizatório das demandas;
- Quase 1/5 das manifestações exigiram soluções estruturais ou de médio e longo prazo, o que explica o tempo médio de resolução de 105 dias, sem prejuízo do cumprimento de prazos de resposta (94,46%).

11. METODOLOGIA DE CONSOLIDAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Em atendimento ao disposto no art. 50 do Decreto Municipal n.º 13.873/2025, o presente Relatório Anual da Ouvidoria Municipal foi elaborado com base na

consolidação, sistematização e análise das manifestações recebidas no exercício, com o objetivo de avaliar o desempenho da Ouvidoria, identificar demandas recorrentes, apontar fragilidades na prestação dos serviços públicos e subsidiar o aprimoramento da gestão pública.

11.1. Fonte e Abrangência dos Dados

Os dados utilizados neste relatório foram extraídos do sistema oficial de registro e gestão de manifestações da Ouvidoria Municipal 1Doc, abrangendo todas as manifestações formalmente cadastradas no período de referência, independentemente do canal de entrada utilizado.

Foram consideradas manifestações classificadas como reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, elogio e pedidos de informação, nos termos da legislação vigente, garantindo a abrangência e a representatividade dos dados analisados.

11.2. Procedimentos de Coleta, Extração e Validação

A coleta dos dados ocorreu por meio da extração de relatórios gerenciais do sistema 1Doc, em formato eletrônico, contendo informações estruturadas relativas ao registro, tramitação e tratamento das manifestações.

11.3. Consolidação e Tratamento das Informações

A consolidação dos dados foi realizada mediante:

- Agrupamento das manifestações por tipologia, assunto, canal de entrada e período de registro;
- Apuração de valores absolutos e percentuais, tomando-se como base o total de manifestações do exercício;
- Organização das informações em quadros estatísticos e gráficos, de modo a facilitar a compreensão dos resultados e a análise comparativa.

Nos casos em que o sistema não disponibiliza classificação automática de determinados indicadores qualitativos, como o tipo de solução adotada, foi

empregada metodologia de correlação temática, relacionando os assuntos recorrentes às providências administrativas usualmente aplicáveis, conforme a natureza da demanda.

11.4. Critérios de Análise e Indicadores Avaliados

Em consonância com o art. 50 do Decreto Municipal n.º 13.873/2025, a análise contemplou, entre outros, os seguintes aspectos:

- Volume de manifestações recebidas;
- Quantidade de manifestações respondidas;
- Cumprimento dos prazos legais de resposta;
- Tempo médio de resolução das demandas;
- Perfil e comportamento do usuário da Ouvidoria;
- Identificação de demandas recorrentes e áreas mais sensíveis da Administração Pública;
- Providências adotadas pelos órgãos competentes.

Esses indicadores permitem avaliar tanto a eficiência operacional da Ouvidoria quanto sua capacidade de indução à melhoria dos serviços públicos.

11.5 Meios de Apresentação e Transparência

Os resultados da consolidação e análise dos dados foram apresentados de forma clara, objetiva e acessível, por meio de:

- Quadros;
- Gráficos estatísticos;
- Análises descritivas e analíticas.

As informações refletem a situação registrada no sistema no momento da extração, podendo sofrer ajustes pontuais em razão de reclassificações

administrativas posteriores, sem prejuízo da transparência e da confiabilidade dos dados apresentados.

11.6. Limitações Metodológicas

Ressalta-se que algumas informações dependem do preenchimento voluntário pelo usuário, o que pode resultar em campos não informados. Ademais, determinadas demandas possuem alta complexidade, exigindo tramitação intersetorial e soluções de médio ou longo prazo, o que impacta o tempo médio de resolução.

Tais limitações são inerentes aos sistemas de ouvidoria e não comprometem a validade da análise, sendo devidamente consideradas na interpretação dos resultados.

A metodologia adotada atende integralmente às diretrizes do art. 50 do Decreto Municipal nº 13.873/2025, assegurando que o Relatório Anual da Ouvidoria Municipal cumpra sua finalidade institucional de avaliar a atuação da Ouvidoria, promover a transparência, fortalecer o controle social e subsidiar o aprimoramento da Administração Pública.

11.7. Padronização Terminológica

Para garantir coerência normativa e terminológica, o relatório adota de forma uniforme os termos previstos no Decreto Municipal nº 13.873/2025, observando os seguintes critérios:

- Utilização exclusiva do termo “manifestação” como gênero, englobando reclamação, denúncia, solicitação, sugestão, elogio e pedido de informação;
- Diferenciação clara entre “resposta ao usuário” (devolutiva dentro do prazo legal) e “resolução da demanda” (conclusão administrativa definitiva);
- Emprego do termo “prazo legal” em referência ao art. 18 do Decreto Municipal nº 13.873/2025;
- Uso do conceito de “tratamento da manifestação” para indicar encaminhamento, análise, acompanhamento e resposta;



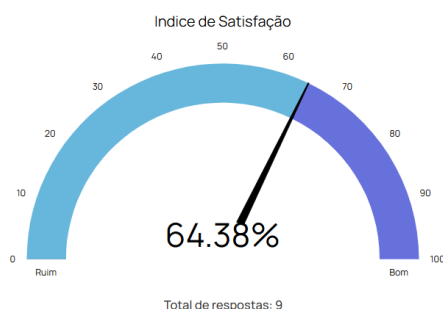
- Referência à Ouvidoria como instância de acolhimento, mediação, articulação e monitoramento, sem atribuição de competência executória direta;
- Padronização dos capítulos e análises conforme os eixos previstos no art. 50 do Decreto (perfil das manifestações, desempenho, demandas recorrentes e providências adotadas).

Essa padronização foi aplicada de forma transversal a todos os capítulos, quadros e gráficos do relatório, garantindo clareza conceitual, segurança jurídica e aderência normativa.

12. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

No exercício de 2025, a avaliação de satisfação da Ouvidoria registrou índice geral de 64,38%, com base em 9 respostas coletadas, posicionando o serviço na faixa de desempenho regular a satisfatório. O resultado indica percepção majoritariamente positiva quanto ao atendimento prestado, porém ainda abaixo do patamar considerado ideal de excelência ($\geq 70\%$), evidenciando a necessidade de aprimoramentos contínuos na qualidade, resolutividade e agilidade das respostas.

Frise-se que boa parte dos usuários não responde à pesquisa de satisfação, o que reduz a amostra de participação e prejudica a representatividade estatística do indicador, podendo não refletir integralmente a experiência do conjunto dos cidadãos atendidos, razão pela qual se recomenda o fortalecimento das estratégias de incentivo à adesão e coleta sistemática das avaliações.



13. CONCLUSÃO DO RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Este relatório evidencia que a Ouvidoria Municipal desempenhou, ao longo do exercício, papel estratégico como canal de participação social, controle social e aprimoramento da gestão pública, em conformidade com a legislação vigente.

Os dados analisados demonstram elevado volume de manifestações, com predominância de reclamações e denúncias, o que reforça o caráter corretivo e fiscalizatório das demandas apresentadas pela população. Destacam-se, ainda, o alto índice de respostas dentro do prazo legal (94,46%) e a capacidade da Ouvidoria em assegurar devolutivas tempestivas ao cidadão, mesmo diante de demandas complexas e de natureza intersetorial.

A análise das demandas recorrentes revelou concentração significativa em temas sensíveis e estruturais, como proteção animal, saúde pública, meio ambiente, limpeza urbana, infraestrutura e conduta funcional, evidenciando desafios persistentes na prestação de serviços públicos essenciais. As providências adotadas pela Administração Pública demonstram atuação compatível com a natureza das demandas, envolvendo encaminhamentos técnicos, fiscalizações, medidas corretivas, orientações ao cidadão e soluções de médio e longo prazo.

O tempo médio de resolução, apurado em 105 dias, 18 horas e 17 minutos, reflete a complexidade de parte das manifestações, sem prejuízo do cumprimento dos prazos legais de resposta, evidenciando que a Ouvidoria atua de forma contínua no acompanhamento das demandas até sua conclusão administrativa.

Dessa forma, o relatório consolida-se como instrumento fundamental de diagnóstico institucional, fornecendo subsídios concretos para o planejamento estratégico, a priorização de ações governamentais, a melhoria contínua dos serviços públicos e o fortalecimento da transparência e da participação cidadã, nos termos do art. 50 do Decreto Municipal n.º 13.873/2025.

13. PUBLICIDADE E TRANSPARÊNCIA

O Relatório de Gestão da Ouvidoria do exercício 2025 estará 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>

Piraquara, 24 de Fevereiro de 2026

Rafaela Alves Castro

Ouvidora-Geral do Município