



PROTOCOLO

NUMERO DO PROTOCOLO

23619

PAG:

1

O Protocolo é o serviço encarregado do recebimento, registro, classificação, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos. Este documento é o comprovante de recebimento de correspondências, documentos e processos para sua distribuição e ordenamento do seu fluxo na Instituição.

ID.: 16.472	ENTIDADE: 12.538	TIPO: INTERNO	DATA ABERTURA 13/02/2026	HORA ABERTURA: 15:27:58
ATENDENTE/PROTOCOLISTA: Leandro de Oliveira Campos			PRAZO ESTIMADO : 0	TIPO PRAZO: SEM PRAZO
DEPTO ORIGEM: 151502 - OUVIDORIA				
DEPTO DESTINO INICIAL: 041501 - SEC DE ADMINISTRAÇÃO - SEC GABINETE				
ASSUNTO: RELATÓRIO TÉCNICO				
DESCRIÇÃO PEDIDO/RECURSO				
RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL 2025				



OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Período: JANEIRO A DEZEMBRO DE 2025

1. DADOS QUANTITATIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Em atendimento a Lei Federal 13.460/17, o documento em tela que materializa as ações e os atendimentos realizados pela Ouvidoria Municipal no período, conforme termos abaixo:

Total Geral: 28 manifestações

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamações	14	48%
Denúncias	0	0%
Sugestões	5	17%
Elogios	0	0%
Pedidos de Informação	1	3%
Solicitações	5	17%
Comunicações	4	14%
TOTAL	29	100%



OUVIDORIA MUNICIPAL

Distribuição Mensal

Mês	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Qtd	3	0	1	2	5	2	7	2	6	1	0	0

Demonstração consolidada da evolução mensal das quantidades de manifestações recebidas

Mês	Reclamações	Denúncias	Sugestões	Elogios	Pedidos de Informação	Solicitações	Comunicação	Total
Jan	2					1		3
Fev								0
Mar	1							1
Abr	2							2
Mai	3				1	1		5
jun	1		1					2
jul	2		3				2	7
ago						2		2
set	3		1			1	1	6
out							1	1
nov								0
dez								0

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Canal de Recebimento

Canal	Quantidade	Percentual
Portal Fala.BR	17	59%



OUVIDORIA MUNICIPAL

Canal	Quantidade	Percentual
E-mail Institucional	12	41%
Atendimento Presencial	0	-
Telefone	0	-
TOTAL	29	100%

Modalidade de Recebimento

CANAL DE ATENDIMENTO	RECEBIDAS	TRATADAS	% RECEBIDAS	% TRATADAS
Presencial	0	0	0%	_%
Telefônico	0	0	0%	_%
Online (formulário eletrônico, e-mail, sistema)	29	29	100%	100%
Carta (manifestação entregue fisicamente)	0	0	_%	_%
TOTAL	29	-	100%	100%

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1 Tempo de Resposta

- Tempo Médio de Resposta: 34 dias
- Prazo Legal: 30 dias
- Percentual de Respostas no Prazo: 30%

OUVIDORIA MUNICIPAL

- Manifestações em Atraso: 70%

3.2 Taxa de Resolubilidade

- Manifestações Resolvidas: 100%
- Manifestações Encaminhadas: 0
- Manifestações Arquivadas: 0

4. DADOS CONSOLIDADOS

Ano	Total de Manifestações	Tempo Médio de Processamento do Ouvidor	Tempo Médio de Resposta	Observações
2024	16	3 dias úteis	34 dias	Estabilidade na demanda
2025	29	3 dias úteis	34 dias	Crescimento significativo (+81,3% em relação a 2024)

Fonte: registros da Ouvidoria Municipal - 2025

Média anual (2024/2025): 22,5 manifestações

Projeção 2026: Aproximadamente 30 manifestações (considerando crescimento proporcional).

5. TEMAS MAIS RECORRENTES

Ranking por Assunto



OUVIDORIA MUNICIPAL

Posição	Assunto/Setor	Quantidade	Percentual
1º	<i>Atendimento ao público</i>	6	21%
2º	<i>Transporte</i>	4	14%
3º	<i>Defesa e vigilância sanitária</i>	4	14%
4º	<i>Serviços de Saúde</i>	2	7%
5º	<i>Licitações</i>	2	7%
6º	<i>Correios</i>	2	7%
7º	<i>Normas e Fiscalização</i>	2	7%
8º	<i>Acesso a informação</i>	1	3%
9º	<i>Animais</i>	1	3%
10º	<i>Concursos e processos seletivos</i>	1	3%
11º	<i>Habitação urbana</i>	1	3%
12º	<i>Outros em esporte</i>	1	3%
13º	<i>Habitação Urbana</i>	1	3%
14º	<i>Benefícios e serviços</i>	1	3%

Órgãos Mais Demandados

OUVIDORIA MUNICIPAL

Órgão/Secretaria	Quantidade	Percentual
<i>SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO</i>	23	79%
<i>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE</i>	6	21%

6. ANÁLISE CRÍTICA DAS DEMANDAS

Como pode ser observado dos números trazidos no presente relatório, a maioria das reclamações envolveu serviços prestados pela administração. Fazendo uma análise mais detalhada, pode se afirmar que aparentemente o gargalo se encontrou na forma de atendimento ao público, seja por servidores, contratados ou mesmo terceirizados. Setor que também chama a atenção é o de transportes, tendo em vista as demandas que trataram de situações de estradas e meios de transporte. Cabe a administração um olhar especial a estas ocorrências.

Quanto à Secretaria Municipal De saúde, esta concentrou o restante das demandas, todavia não gerando um fator preocupante. Os problemas foram mais variados, desde solicitações de melhor atendimento junto ao pronto socorro municipal, assuntos de defesa sanitária, bem como atendimento nos postos de saúde.

7. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Conforme apurado nas demandas, a Secretaria Municipal De Saúde tem trabalhado esse problema, oferecendo treinamento e orientação para os prestadores de serviço, para que não mais voltem a acontecer. Também, a Secretaria municipal da Saúde ao ser indagada dos ocorridos analisou friamente caso a caso, de modo que esteve empenhada que estes problemas não venham a ser tão exponenciais nos anos subseqüentes.



OUVIDORIA MUNICIPAL

No que se refere à Secretaria Municipal De Administração, sempre que solicitada, a demandada ofereceu todas as informações necessárias, bem como evidenciou o estudo quanto a sugestões e demais solicitações.

8. RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se que as secretaria envolvidas continuem empenhadas na melhoria do atendimento a população, especialmente a secretaria municipal de administração, principal demandada. Esta deve concentrar seus trabalhos em transparência e atendimento ao público, dando maior suporte a população.

No que se refere à secretaria municipal de saúde, recomenda-se investimento em treinamento e orientação profissional. O atendimento a população é peça primordial da máquina pública. Quanto à defesa sanitária, recomenda-se maior divulgação do que é vedado, para que a população tenha maior orientação e evite cometer atos não condizentes.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 apresentou 29 demandas, treze a mais que 2024. O tempo médio de resposta de 34 dias demonstra necessidade de maior empenho das partes envolvidas, principalmente as que oferecem resposta, para que o prazo seja respeitado, bem como seja respeitada a integridade do cidadão que se manifesta.

LEANDRO DE OLIVEIRA CAMPOS

Ouvidor Municipal

Portaria 3.132/2025