



CAPITAL DO FEIJÃO

27

Relatório de Gestão do Serviço de Ouvidoria Municipal

Período: 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2025

1. Introdução

- **Objetivo do relatório:** Apresentar a gestão e as atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria Municipal durante o período mencionado, incluindo as demandas recebidas, tratadas e as ações tomadas em resposta.
 - **Importância da Ouvidoria:** A Ouvidoria tem como função principal assegurar a comunicação direta entre a administração pública e a população, sendo um canal para manifestações, sugestões, reclamações e denúncias.
-

2. Estrutura da Ouvidoria Municipal

- **Organização e Responsáveis:** regulamentada pelo Decreto 5538/2023 de 07 de novembro de 2023, nomeada pelo Decreto 5453/2023 de 28 de julho de 2023 Servidora de Carreira Jacqueline Pimentel Oenning para responder pelo cargo de ouvidora Geral do Município, instituído Conselho de Usuários dos Serviços público pelo Decreto 5778/024.
 - **Recursos e Infraestrutura:** Jacqueline Pimentel Oenning – Ouvidora Geral, infraestrutura de software - suporte necessário para bom funcionamento e segurança do software, telefone celular, wats App, para receber demandas, local físico para atendimento.
-

3. Demandas Recebidas

- **Quantidade de Manifestações:** 114 manifestações
- **Classificação das Manifestações:** Distribuição das manifestações por tipo

Reclamações: 27- denúncias: 71 – Sugestão: 1 – Outro 10 – Elogio 5

- **Canais de Atendimento:** presenciais, telefone, e-mail, site, aplicativos.



Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamações	27	23,68 %
Sugestão	1	0,88%
Denúncias	71	62,29%
Outro	10	8,77%
Elogios	5	4,38 %
Total	114	100%

3.1 Demandas Recebidas pelo Serviço de Ouvidoria do SUS - Departamento de Saúde

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamações	32	80%
Sugestões	0	
Denúncias	1	2,50
Esclarecimentos	0	
Elogios	1	2,50
Solicitação	6	15%
Total	40	100%

4. Análise das Demandas

Principais Assuntos Abordados: Descrição dos principais temas e problemas identificados nas manifestações:

- Reclamações e denúncias sobre atendimento por parte de servidores públicos,
- Referentes animais em situação de rua e maus tratos de animais
- Irregularidades em Comércio
- Desconformidade de cuidados de lotes, caixas d'água e criação de animais no perímetro urbano; Dengue
- Construções irregulares obstruindo passagem em calçadas;
- Invasão de lotes públicos
- Dentre outros temas com ocorrências em menor número.
- Demora/espera no Atendimento (saúde)
- Medicamentos da Atenção Básica
- Mau atendimento de profissional médico
- Infraestrutura – Administração Geral
- Acesso serviço Hospitalar
- Consulta médica insatisfatória em Unidades do Estado



4.2 Demandas Registradas

- Comparando com o ano 2024, percebemos um aumento considerável, de 46 demandas em 2024 para 114 no ano de 2025 nos registros em ouvidoria e entendemos que o motivo é porque o setor de ouvidoria está se consolidando, as divulgações sobre a importância dos registros para que possamos melhorar as políticas praticadas tem surtido efeito e também a confiabilidade no setor em manter anonimato e clareza nas respostas tem feito com que as pessoas sintam-se seguras e acolhidas para trazer suas demandas.
- **Tendências:** Observamos uma tendência crescente na demanda de reclamações e denúncias sobre o atendimento das pessoas por trabalhadores de saúde, as pessoas não reclamam de esperar, de falta de cotas, mas sim de serem mal atendidas; assim como observamos um alto índice de reclamações relacionadas a Vigilância Sanitária e também sobre animais maus tratos e sobre animais em situação de rua. Nos preocupa o crescimento de denúncias sobre invasão de terrenos públicos e a dificuldade de resolver estas demandas pois não conseguimos ter medidas com que pudéssemos encerrar, assim com as construções irregulares obstruindo calçadas continuam sem soluções
- **Desafios Identificados:** Avaliando e pensando em soluções, visto que devido alto índice em relação ao ano anterior foi “ mal atendimento pelos profissionais em especial da saúde”, orientamos mais capacitações quanto a forma de atendimento, bem como sugerimos a gestão, as chefias e lideranças, conversas individuais com os servidores, com registro, dando ênfase a falar sobre o processo de trabalho e no atendimento “ O que é ser bem atendido? ”escuta humanizada”, Empatia etc., com relação as invasões de terrenos públicos e construções irregulares sugerimos que setor de procuradoria avalie nossa legislação para que possamos agir e proteger o patrimônio do município, também capacitar o setor de tributação para que não forneça carnê de IPTU para invasores, sugerimos também uma força tarefa pela equipe para que consigam enviar para Ouvidoria respostas das ações para mitigar estas demandas afim de que possamos encerrar estes protocolos, os quais estão gerando indicador negativo para ouvidoria quanto a resolutividade.
- **Processo Digital:**

Devido a implantação do processo digital, e até acertarmos o passo entre processo digital e Plataforma de ouvidoria, que é outro sistema, percebeu-se uma demora em dar a primeira resposta ao usuário, situação esta que já foi corrigida e acreditamos que para 2026 já estará sanada esta fragilidade.



5. Ações Realizadas

- **Atendimento e Resolução:** Para cada demanda registrada na ouvidoria, foi expedido memorando ao setor responsável dando os prazos previstos em lei para que conseguissem ouvir as partes interessadas e tomar ações corretivas, se necessário, bem como comunicar por escrito a ouvidoria afim de poder manter o site alimentado de forma transparente, dentro dos prazos para que o usuário interessado possa acompanhar.
- **Encaminhamentos:** Todas as demandas recebidas foram encaminhadas para os responsáveis do Departamento em questão.
- **Ações Preventivas:** Das demandas recebidas, todas foram tomadas providências pelos departamentos, um grande percentual encerrado em tempo hábil, ficando algumas com prazo longo para encerramento e alguma permanecem em aberto, sendo elas referentes invasões de terrenos públicos e construções irregular nas dificultando passagem de pedestres nas calçadas, o que demonstrou fragilidade nas ações para mitigar as demandas.
- **Conselho:** Em breve será agendado reunião com Conselho local de usuários dos serviços públicos, para apresentar o relatório de Gestão para apreciação.

6. Resultados Obtidos

- **Satisfação da População:** Implantado no portal de transparência do Município pesquisa de satisfação dos setores e secretaria, onde consta também o serviço de ouvidoria, ressaltamos que ainda há pouco uso da ferramenta pela população. Destacamos que fará parte deste relatório como Anexo I
- Contratado pesquisa de satisfação, para saber como está sendo avaliado os serviços públicos prestado no município onde tivemos resultado satisfatória e ela fará parte deste relatório como Anexo II

7. Desafios e Oportunidades

- **Desafios Encontrados:** No período deste relatório de gestão percebemos fragilidades devido a implantação do governo digital, devido ser plataforma diferente da ouvidoria, gerando retrabalho e necessidade de reescrever o processo de trabalho e nesse tempo houve um vazio demora no tempo da primeira resposta ao usuário, o qual para 2026 a partir de maio já foi corrigido
- **Oportunidades de Melhoria**
 - Divulgar mais sobre o serviço de ouvidoria, gravar vídeo explicativo de como utilizar o sistema.
 - Realizar duas pesquisas de satisfação do usuário.
 - Implantar carta de serviços dentro o portal da transparência.



CAPITAL DO FEIJÃO

Prefeitura Municipal de Três Barras do Paraná
ESTADO DO PARANÁ

8. Planejamento para o Futuro

- **Objetivos para o próximo período:**
- Divulgar mais sobre o serviço de ouvidoria, gravar vídeo explicativo de como utilizar o sistema.
- Realizar duas pesquisas de satisfação do usuário.
- Implantar carta de serviços dentro o portal da transparência.

9. Conclusão

- Desde sua implantação em julho de 2023, a Ouvidoria Municipal tem se consolidado como um canal eficaz de comunicação entre a população e a administração pública. Uns grandes percentuais das demandas recebidas foram devidamente resolvidos, um pequeno percentual tenha apresentado atraso no atendimento.
- Destacamos ainda como aspecto negativo a ausência de avaliações registradas na plataforma, apesar da funcionalidade estar disponível para os usuários. Por outro lado, pontuamos positivamente o funcionamento geral da Ouvidoria, que vem cumprindo seu papel com compromisso, transparência e foco na melhoria contínua dos serviços públicos.
- Destacamos também nossa preocupação com a demanda de Invasão de terrenos Públicos, bem como com as construções irregulares obstruindo e ou dificultando o acesso, visto que as demandas continuam aberta a espera de uma solução.
- **Agradecimentos:** Agradecimentos aos cidadãos que utilizaram o serviço e contribuíram com suas manifestações, assim como aos servidores públicos envolvidos na gestão da Ouvidoria.

Anexo I – Pesquisa de Satisfação extraída Portal da Transparência

Anexo II – Pesquisa de satisfação contratada

Três Barras do Paraná 17 de junho de 2026

Jacqueline Pimentel Oenning

Ouidora Geral

Decreto5453/2023

Av. Brasil, 245 – Fone/Fax: (45) 3235-1212 – CEP 85485-000 – Três Barras do Paraná – PR
CNPJ 78.121.936/0001-68 – E-mail: prefeitura@tresbarras.pr.gov.br