



PALMEIRA
Prefeitura Municipal

Controladoria-Geral do Município

RELATÓRIO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA

1º SEMESTRE – 2025

ELABORAÇÃO

Fernanda Caroline Zarpellon
Ouvidora-Geral do Município

REVISÃO

Elisama Nogueira
Controladora-Geral do Município

Telefone: (42) 3909-5012 (Ouvidoria-Geral)

E-mail: ouvidoria@palmeira.pr.gov.br

Endereço: Rua Luiza Trombini Malucelli, 134 – Centro Cívico

Horário de atendimento: 08h às 12h – 13h às 17h



PALMEIRA
Prefeitura Municipal

Controladoria-Geral do Município

Sumário

1. APRESENTAÇÃO.....	1
2. ESTRUTURA DA OUVIDORIA.....	2
3. MANIFESTAÇÕES.....	3
3.1. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	3
3.1.1. MANIFESTAÇÕES POR TIPO.....	4
3.1.2. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO.....	5
3.1.3. MANIFESTAÇÕES POR SECRETARIA.....	7
3.1.4. MANIFESTAÇÕES POR SITUAÇÃO.....	8
3.1.5. MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE REQUERENTE.....	9
4. ANÁLISE QUALITATIVA.....	10
4.1. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	12



1. Apresentação

A Ouvidoria-Geral do Município se constitui em um canal de comunicação entre o cidadão e os diversos setores do Poder Executivo Municipal, acolhendo suas demandas e zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. Nesse sentido, trata-se de um espaço aberto à manifestação e participação da sociedade na gestão governamental, contribuindo para a melhoria das políticas públicas.

Além de garantir o controle social, a criação da Ouvidoria-Geral do Município visa atender à Lei nº 13.460/2017, que estabeleceu normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, sendo regulamentada pela Lei Municipal nº 29/2023.

A ouvidoria tem como competências: promover a participação do usuário na administração pública; acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário; receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o seu tratamento e efetiva conclusão; e promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Município.

O documento que materializa as ações e atendimentos realizados pela ouvidoria no período semestral é o Relatório de Gestão. De acordo com o § 1º do Art. 45 da Lei Complementar nº 29/2023, este deve indicar, ao menos:

- I – O número de manifestações recebidas no semestre anterior;
- II – Os motivos das manifestações;
- III – A análise dos pontos recorrentes;
- IV – As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Além disso, o Relatório de Gestão, nos termos do § 2º do mesmo artigo do referido dispositivo, deverá ser encaminhado ao Prefeito Municipal e à Controladoria-Geral do Município e, posteriormente, disponibilizado na página oficial do Município na internet.

A seguir, são apresentadas as análises e resultados da Ouvidoria-Geral do Município identificados no primeiro semestre do ano de 2025.



PALMEIRA
Prefeitura Municipal

Controladoria-Geral do Município

2. Estrutura da Ouvidoria

A Ouvidoria-Geral do Município está vinculada à Controladoria-Geral do Município, estando os serviços de e-SIC e Ouvidoria SUS integrados a esta primeira.

Ressalta-se que a Ouvidoria-Geral está estruturando a Rede Municipal de Ouvidoria, com a designação de servidores responsáveis pelo apoio setorial de controle interno vinculados à unidade gestora do Núcleo Administrativo Financeiro de cada Secretaria Municipal, para auxiliar nas atividades da Ouvidoria-Geral quando se fizerem necessárias.

Este apoio setorial estará sujeito à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral do Município, sem prejuízo da subordinação administrativa à Secretaria ou Departamento a que estiverem vinculadas. O apoio setorial de controle interno, sempre que solicitado, deverá remeter à Ouvidoria-Geral do Município dados e informações sobre as manifestações recebidas, atividades realizadas e relatórios emitidos de acordo com a Lei nº 29/2023.

As informações sobre o que é a ouvidoria e quais suas competências, seus canais de comunicação, os tipos de manifestações, quem e como se pode registrá-las, dúvidas sobre o processo de identificação, os prazos para resposta e o fluxograma do processo estão contidas na Cartilha do Cidadão, disponível no site oficial do Município.



3. Manifestações

Os dados estatísticos apresentados neste Relatório de Gestão correspondem à classificação das manifestações registradas, recebidas, triadas, tratadas e respondidas pela Ouvidoria-Geral do Município no período em análise. No primeiro semestre do ano de 2025, foram registradas 601 manifestações.

3.1. Tipos de manifestação

Os tipos de manifestação e suas definições estão previstos no art. 2º da Lei Federal nº 13,460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e no art. 48 da Lei Municipal nº 29/2023, sendo elas:

I – Elogio: ato de reconhecimento e/ou demonstração de satisfação sobre os serviços oferecidos ou atendimento recebido;

II – Reclamação: ato de demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III – Denúncia: ato de comunicar prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

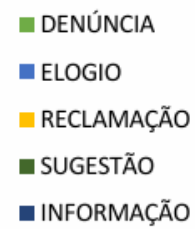
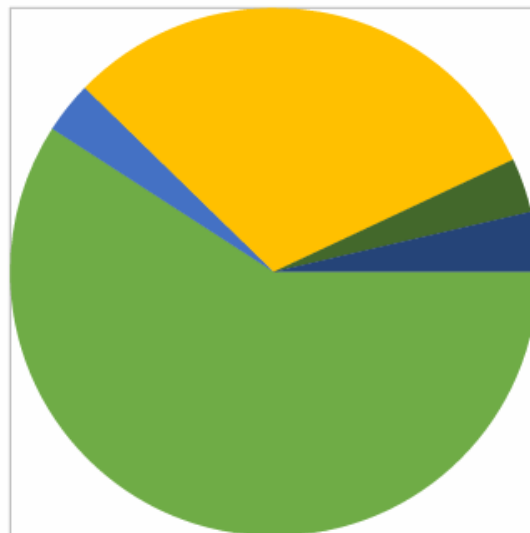
IV – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

V – Solicitação de acesso à informação: requerimento para solicitar informações correlacionadas à Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527/2011).



3.1.1. Manifestações por tipo

DENÚNCIA	356
ELOGIO	19
RECLAMAÇÃO	185
SUGESTÃO	20
INFORMAÇÃO	22
TOTAL	602



Fonte: sistema Oxy Protocolo



3.1.2. Manifestações por assunto

Os assuntos mais recorrentes nas manifestações registradas na Ouvidoria estão representados no gráfico a seguir. O critério para inclusão foi a existência de, pelo menos, dez manifestações sobre o respectivo assunto durante o semestre.

SERVIDOR	94
LIMPEZA DE LOTE	79
MANUTENÇÃO DE VIA PÚBLICA	52
ATENDIMENTO	51
MAUS TRATOS AOS ANIMAIS	48
CONCURSO PÚBLICO/PROCESSO SELETIVO	25
ATAQUE DE ANIMAIS	24
ACÚMULO DE LIXO	20
ESGOTO/FOSSA	19
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	19
TRANSPORTE	15
COLETA DE LIXO	13
TRÂNSITO	13
FALTA DE PROFISSIONAIS	12
LOCAL EM MÁIS CONDIÇÕES	10
QUEIMA IRREGULAR	10



Fonte: sistema Oxy Protocolo



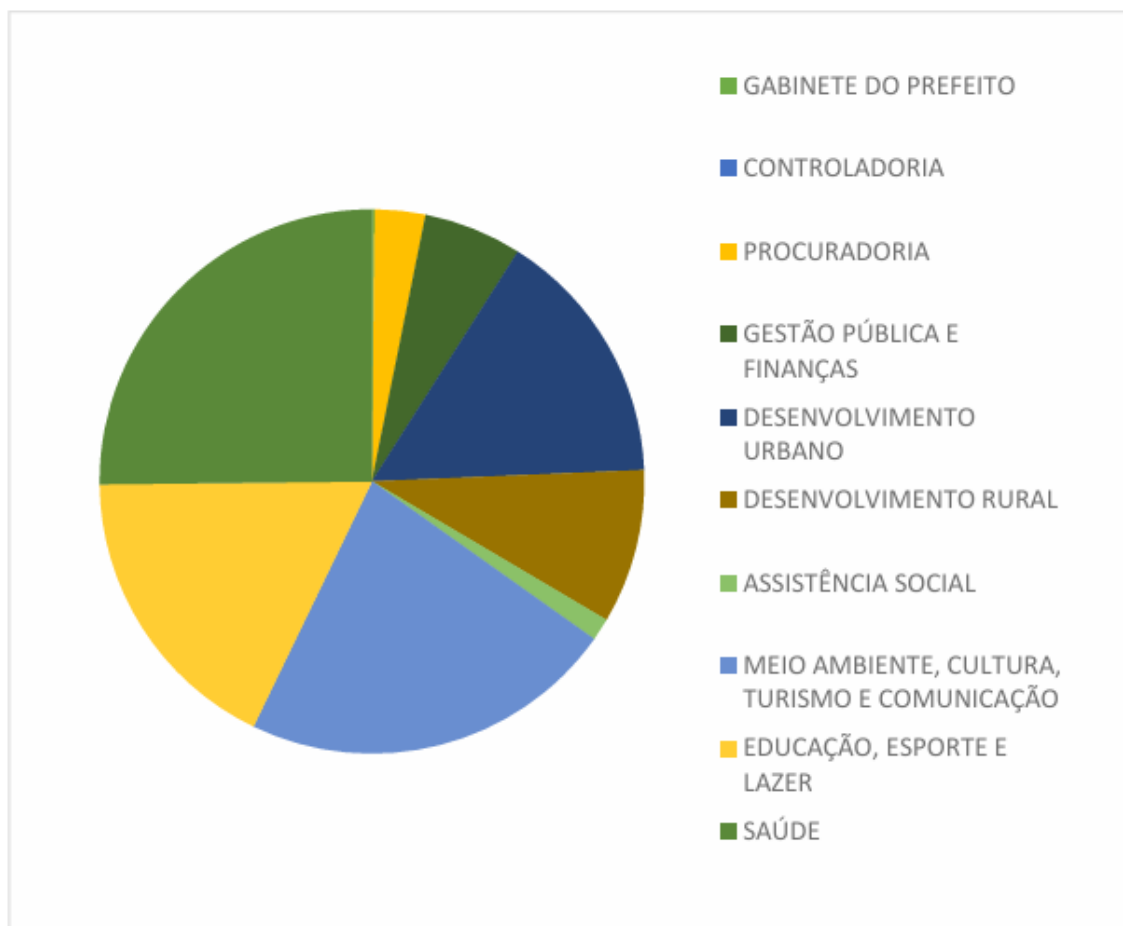
PALMEIRA

Prefeitura Municipal

Controladoria-Geral do Município

3.1.3. Manifestações por secretaria

GABINETE DO PREFEITO	1
CONTROLADORIA	0
PROCURADORIA	18
GESTÃO PÚBLICA E FINANÇAS	35
DESENVOLVIMENTO URBANO	92
DESENVOLVIMENTO RURAL	55
ASSISTÊNCIA SOCIAL	8
MEIO AMBIENTE, CULTURA, TURISMO E COMUNICAÇÃO	134
EDUCAÇÃO, ESPORTE E LAZER	106
SAÚDE	151



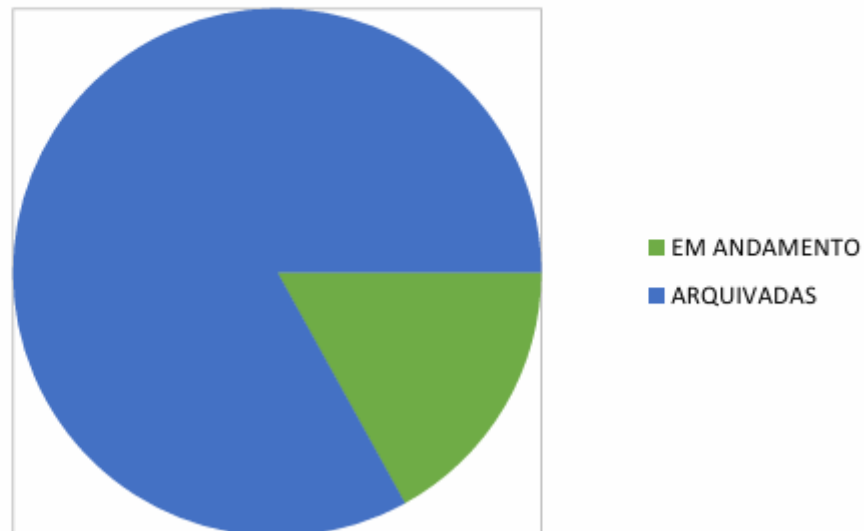
Fonte: sistema Oxy Protocolo



3.1.4. Manifestações por situação

Para os fins do presente gráfico, consideraram-se arquivados os processos encaminhados ao Arquivo Geral até o dia 30/06/2025, desde que protocolados no período compreendido entre 01/01/2025 e essa mesma data.

EM ANDAMENTO	102
ARQUIVADAS	499

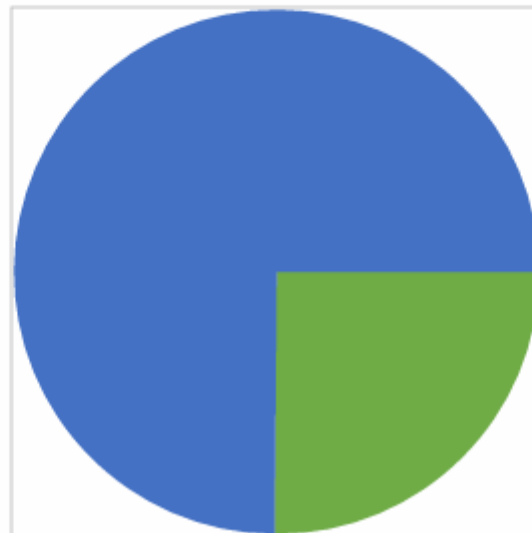


Fonte: sistema Oxy Protocolo



3.1.5. Manifestações por tipo de requerente

IDENTIFICADO	151
ANÔNIMO	450



■ IDENTIFICADO
■ ANÔNIMO

Fonte: sistema Oxy Protocolo



4. Análise qualitativa

Setor mais demandado: Saúde

Tempo médio de resposta: 30 dias

Os dados indicam um aumento pouco expressivo no número de manifestações em relação ao mesmo período do exercício anterior, passando de 596 no primeiro semestre de 2024 para 601 no primeiro semestre de 2025, o que representa uma variação aproximada de 0,84%.

Verifica-se que os setores mais demandados foram a Secretaria de Saúde, a Secretaria de Meio Ambiente, Cultura, Turismo e Comunicação e a Secretaria de Educação, Esporte e Lazer, com predominância de manifestações referentes aos assuntos “Servidor”, “Limpeza de lote”, “Manutenção de via pública” e “Atendimento”.

Diante do número de manifestações relacionadas a servidores, somada à elevada incidência de registros referentes ao assunto “Atendimento”, recomenda-se o fortalecimento de ações de capacitação voltadas ao atendimento ao público, à comunicação institucional e à ética no serviço público, com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado à população. Sugere-se, ainda, o acompanhamento mais próximo pelas chefias imediatas quanto ao desempenho funcional nos setores mais demandados, bem como o reforço na divulgação e observância das normas de conduta aplicáveis aos servidores municipais. Nos casos em que se verifiquem indícios de irregularidade ou conduta inadequada, recomenda-se o encaminhamento das manifestações aos setores competentes para análise e eventual adoção das medidas administrativas cabíveis.

De forma semelhante, observa-se número expressivo de manifestações relacionadas à “Limpeza de lote”. Diante disso, recomenda-se o reforço das ações de fiscalização e notificação dos proprietários de terrenos, bem como a intensificação de medidas de orientação quanto à responsabilidade pela manutenção e limpeza dos mesmos. Sugere-se, ainda, a avaliação de medidas administrativas que contribuam para maior efetividade no cumprimento das normas municipais relativas à conservação de terrenos.

Verifica-se, ainda, número significativo de manifestações relacionadas à manutenção de vias públicas, especialmente quanto a buracos, irregularidades no pavimento e necessidade de reparo em trechos danificados, demonstrando-se necessário o fortalecimento do acompanhamento das demandas encaminhadas



PALMEIRA
Prefeitura Municipal

Controladoria-Geral do Município

pela Ouvidoria aos setores responsáveis, bem como o aprimoramento do planejamento das ações de manutenção viária, de modo a possibilitar maior agilidade no atendimento das solicitações registradas pela população.

Por fim, registram-se manifestações relacionadas a possíveis casos de maus-tratos aos animais. Cumpre destacar que, no início do primeiro semestre, tais demandas foram tratadas pela Secretaria de Saúde, por meio da Vigilância Sanitária, passando posteriormente a serem encaminhadas ao Programa de Proteção e Bem-Estar Animal, abarcado pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural. Diante disso, recomenda-se a manutenção de fluxos definidos para o recebimento e encaminhamento dessas manifestações, de modo a garantir a continuidade na efetividade do atendimento das ocorrências comunicadas pela população.



4.1. Conclusão e recomendações

Com base na análise dos dados apresentados, recomenda-se a implementação de medidas corretivas direcionadas aos principais problemas identificados nas manifestações registradas pela Ouvidoria. A adoção de ações específicas para cada tipo de demanda recorrente contribui para a melhoria dos serviços públicos e para a prevenção da repetição das mesmas situações ao longo do tempo.

Também se destaca a necessidade de aprimorar o tempo de resposta às manifestações encaminhadas pelos cidadãos, posto que a agilidade no tratamento das demandas fortalece a confiança da população no canal de Ouvidoria, além de demonstrar o comprometimento da Administração Pública com a escuta ativa e a resolução efetiva dos problemas apresentados.

Outro ponto relevante refere-se à ampliação de divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria. A promoção desses instrumentos junto à população é fundamental para estimular a participação cidadã, garantindo que mais pessoas tenham conhecimento sobre os meios disponíveis para registrar reclamações, sugestões, denúncias e elogios.

Por fim, recomenda-se o monitoramento contínuo dos indicadores relacionados às manifestações recebidas, bem como às providências adotadas pelos setores responsáveis, permitindo avaliar a efetividade das medidas implementadas, identificar novas demandas e orientar o planejamento de ações futuras.

Dessa forma, a análise dos dados da Ouvidoria revela-se um instrumento essencial para o fortalecimento da transparência administrativa e para o aprimoramento da relação entre gestão pública e população. Ao possibilitar a identificação de problemas, necessidades e percepções dos cidadãos, a Ouvidoria contribui para a construção de um atendimento cada vez mais eficiente, acessível e responsivo às demandas da comunidade.