



PALMEIRA
Prefeitura Municipal

Controladoria-Geral do Município

RELATÓRIO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA

1º SEMESTRE – 2026

ELABORAÇÃO

Ana Beatriz dos Santos
Diretora de Controle e Auditoria

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 2026.



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 do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) e da Ouvidoria SUS integrados a esta unidade, com o objetivo de promover o atendimento ao cidadão, o recebimento e o tratamento de manifestações, bem como assegurar a transparência, a participação social e o acesso à informação no âmbito da Administração Pública Municipal.

As informações acerca da Ouvidoria, incluindo sua finalidade, competências, canais de atendimento, tipos de manifestações (reclamação, denúncia, sugestão, elogio e acesso à informação), procedimentos para registro, orientações sobre identificação do manifestante, prazos para resposta e fluxograma de tramitação das demandas, encontram-se disponíveis na Cartilha do Cidadão, publicada no sítio oficial do Município.

Além da Cartilha do Cidadão, a Carta de Serviços ao Usuário constitui importante instrumento de transparência e orientação ao cidadão, reunindo informações sobre os serviços públicos prestados pela Administração Municipal, requisitos para acesso, formas de atendimento, documentos necessários, prazos e canais de comunicação. A Carta de Serviços ao Usuário encontra-se disponível para consulta no sítio oficial da Prefeitura Municipal de Palmeira/PR, garantindo amplo acesso às informações e contribuindo para o fortalecimento da transparência, da eficiência e do controle social.



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 2026, foram registradas 572 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).

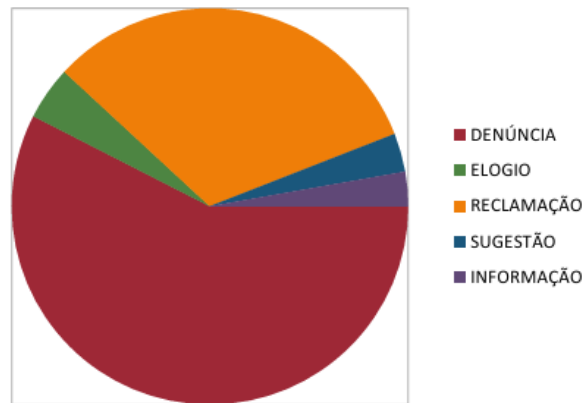


3.1.1. Manifestações por tipo

MAPEAMENTO DE OUVIDORIAS

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

DENÚNCIA	329
ELOGIO	25
RECLAMAÇÃO	184
SUGESTÃO	18
INFORMAÇÃO	16



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.

MAPEAMENTO DE OUVIDORIAS

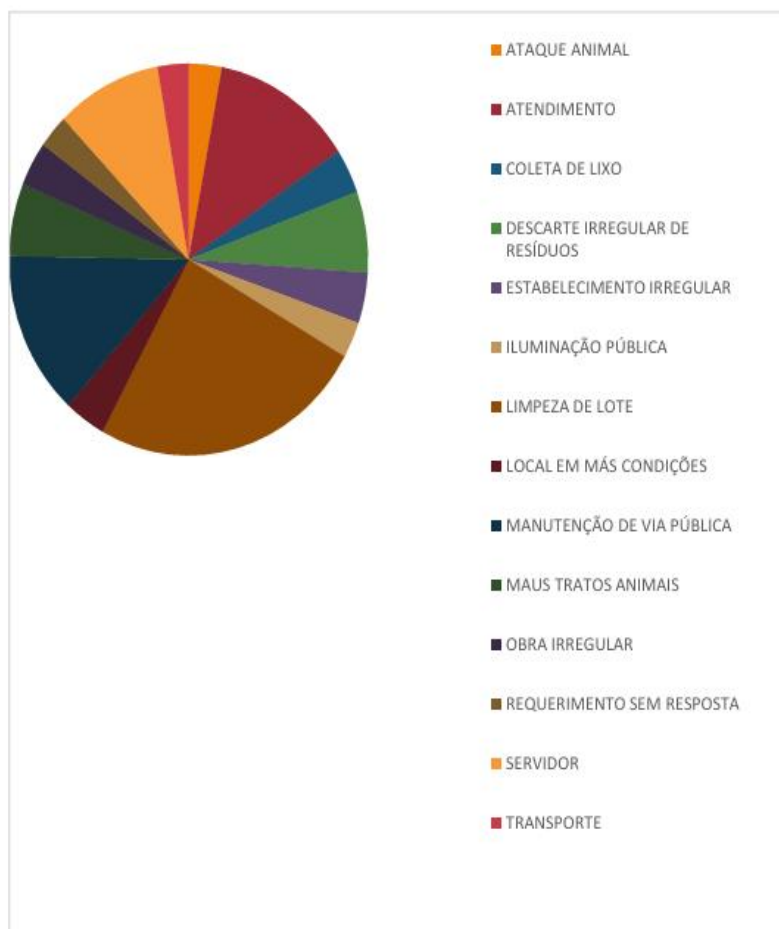
ASSUNTO	
ATAQUE ANIMAL	13
ATENDIMENTO	55
COLETA DE LIXO	16
DESCARTE IRREGULAR DE RESÍDUOS	29
ESTABELECIMENTO IRREGULAR	18
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	13
LIMPEZA DE LOTE	107
LOCAL EM MÁS CONDIÇÕES	16
MANUTENÇÃO DE VIA PÚBLICA	59
MAUS TRATOS ANIMAIS	26
OBRA IRREGULAR	16
REQUERIMENTO SEM RESPOSTA	12
SERVIDOR	41
TRANSPORTE	12



PALMEIRA

Prefeitura Municipal

Controladoria-Geral do Município



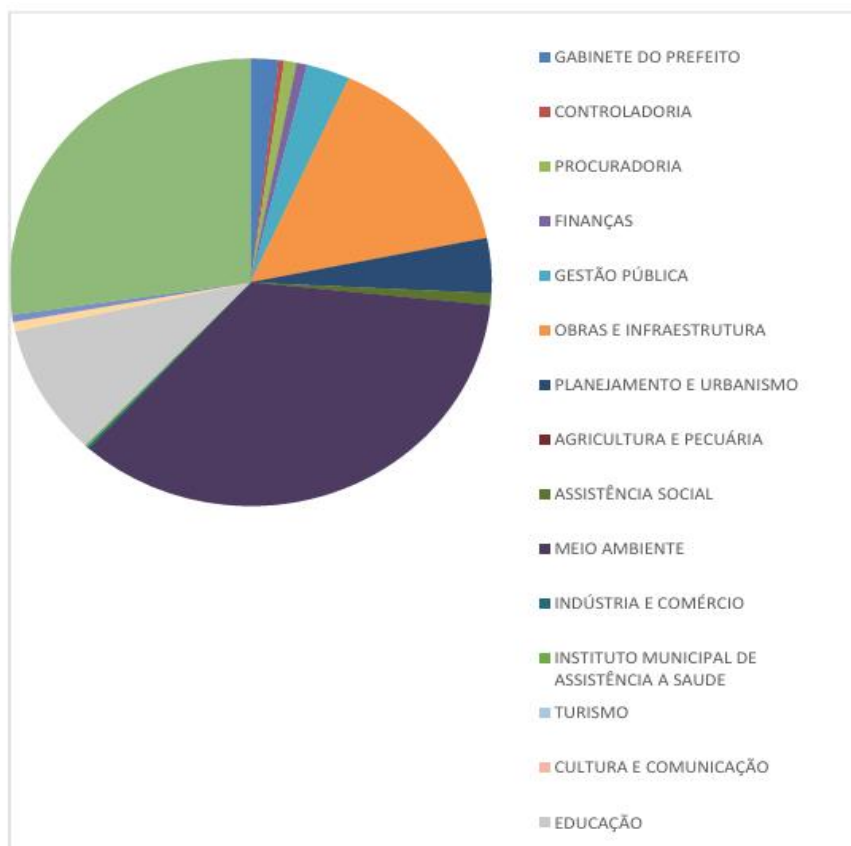
Fonte: sistema Oxy Protocolo



3.1.3. Manifestações por secretaria

MAPEAMENTO DE OUVIDORIAS

ÓRGÃO	
GABINETE DO PREFEITO	11
CONTROLADORIA	2
PROCURADORIA	5
FINANÇAS	4
GESTÃO PÚBLICA	17
OBRAS E INFRAESTRUTURA	88
PLANEJAMENTO E URBANISMO	23
AGRICULTURA E PECUÁRIA	0
ASSISTÊNCIA SOCIAL	5
MEIO AMBIENTE	204
INDÚSTRIA E COMÉRCIO	1
INSTITUTO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE	1
TURISMO	0
CULTURA E COMUNICAÇÃO	0
EDUCAÇÃO	55
ESPORTE E LAZER	4
REGIME PRÓPRIO DE PREVIDÊNCIA SOCIAL	3
SAÚDE	159





Fonte: sistema Oxy Protocolo

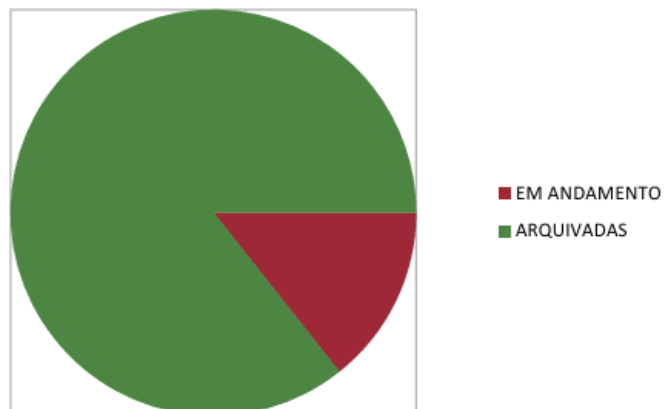
3.1.4. Manifestações por situação

Para os fins do presente gráfico, consideraram-se arquivados os processos encaminhados ao Arquivo Geral até o dia 30/06/2026, desde que protocolados no período compreendido entre 01/01/2026 e essa mesma data.

MAPEAMENTO DE OUVIDORIAS

SITUAÇÃO

EM ANDAMENTO	82
ARQUIVADAS	490



Fonte: sistema Oxy Protocolo

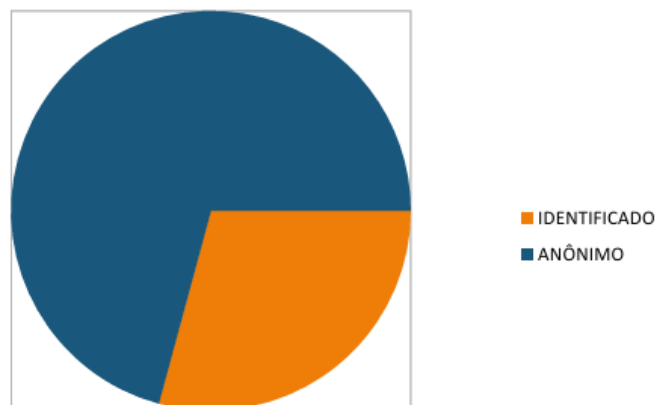


3.1.5. Manifestações por tipo de requerente

MAPEAMENTO DE OUVIDORIAS

TIPO DE REQUERENTE

IDENTIFICADO	167
ANÔNIMO	405



Fonte: sistema Oxy Protocolo



4. Análise qualitativa

Setor mais demandado: Secretaria Municipal de Meio Ambiente

Tempo médio de resposta: 30 dias

Os dados indicam uma pequena redução no número de manifestações em relação ao mesmo período do exercício anterior, passando de 602 no primeiro semestre de 2025 para 572 no primeiro semestre de 2026, o que representa uma variação aproximada de 4,98%.

Verificam-se que os setores mais demandados foram a Secretaria de Meio Ambiente, a Secretaria de Saúde e a Secretaria de Obras e Infraestrutura, com predominância de manifestações referentes aos assuntos “Limpeza de lote”, “Atendimento”, “Manutenção de via pública” e “Servidor”.

Considerando que as demandas relacionadas à limpeza de lotes representaram o assunto mais recorrente nas manifestações registradas pela Ouvidoria no primeiro semestre, recomenda-se que a Administração Pública intensifique ações preventivas e educativas voltadas aos proprietários de imóveis urbanos. Entre as medidas sugeridas, destacam-se a realização de campanhas de conscientização sobre a responsabilidade legal de manter os terrenos limpos, ampla divulgação das normas municipais aplicáveis, utilização dos canais oficiais de comunicação para orientação da população e promoção de programas periódicos de fiscalização e monitoramento. Tais iniciativas podem contribuir para a redução das reclamações, melhoria da limpeza urbana, prevenção da proliferação de vetores de doenças e fortalecimento da participação cidadã na conservação dos espaços urbanos.

As manifestações relacionadas ao tema “atendimento” e “servidor” também apresentaram expressiva recorrência no período analisado, evidenciando a importância da qualidade do serviço prestado pelos servidores no relacionamento com os cidadãos. Nesse contexto, recomenda-se que a Administração Pública promova ações permanentes de capacitação e desenvolvimento dos servidores, com foco em atendimento ao público, comunicação, ética, cordialidade, resolução de conflitos e humanização dos serviços. Além disso, sugere-se que as chefias realizem acompanhamento contínuo da qualidade do atendimento, utilizando os dados da Ouvidoria como

ferramenta de gestão para identificar oportunidades de melhoria, fortalecer boas práticas e aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos.

Por fim, destacam-se as manifestações relacionadas à manutenção de vias públicas, que evidenciam a importância do investimento contínuo na conservação da infraestrutura urbana. Recomenda-se que a Administração utilize as informações provenientes da Ouvidoria como subsídio para o planejamento e a priorização das ações de manutenção, buscando atender às demandas da população de forma mais eficiente. A adoção de um cronograma de manutenção preventiva, aliada ao monitoramento constante das condições das vias, tende a reduzir a recorrência das manifestações, proporcionar maior segurança aos usuários e contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados.



4.1. Conclusão e recomendações

A partir da avaliação das manifestações registradas no período, verifica-se a importância da adoção de medidas voltadas à solução das principais demandas apontadas pelos cidadãos. A implementação de ações direcionadas aos temas mais recorrentes tende a reduzir a reincidência das ocorrências, promover maior eficiência na prestação dos serviços públicos e aperfeiçoar a atuação da Administração Municipal.

Além disso, evidencia-se a necessidade de buscar maior celeridade na análise e no atendimento das manifestações recebidas. A redução do tempo de resposta contribui para aumentar a credibilidade da Ouvidoria perante a população, reforçando o compromisso da Administração Pública com a transparência, a participação social e a resolução tempestiva das demandas apresentadas.

Ademais, recomenda-se a manutenção do acompanhamento sistemático dos indicadores da Ouvidoria, abrangendo tanto o volume e a natureza das manifestações quanto as providências adotadas pelos setores competentes. Esse monitoramento permite avaliar os resultados das ações implementadas, identificar oportunidades de melhoria e subsidiar o planejamento de políticas e serviços mais alinhados às necessidades da população.

Conclui-se, portanto, que as informações produzidas pela Ouvidoria constituem importante ferramenta de gestão, fornecendo subsídios para a tomada de decisões e para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços públicos. Ao transformar as manifestações dos cidadãos em indicadores de gestão, a Administração fortalece a transparência, incentiva o controle social e promove uma relação mais próxima, eficiente e responsiva com a comunidade.