

PREFEITURA MUNICIPAL DE
TRÊS BARRAS
SANTA CATARINA



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL



1º SEMESTRE DE 2026

OUVIDORIA

TRANSPARÊNCIA,
DIÁLOGO E COMPROMISSO
COM O CIDADÃO.



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL

1. APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem por finalidade apresentar as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município de Três Barras – SC, contemplando os atendimentos e manifestações registradas durante o primeiro semestre de 2026, no período compreendido entre 09 de janeiro e 30 de junho de 2026.

O documento reúne informações referentes aos canais de atendimento utilizados pelos cidadãos, classificações das manifestações recebidas, setores acionados e resultados obtidos no acompanhamento das demandas encaminhadas.

2. DEMANDAS

As manifestações registradas pela Ouvidoria Geral foram recebidas por diferentes canais de comunicação disponibilizados à população, conforme demonstrado abaixo:

Canal de Registro	Quantidade	%
Telefônico	13	5,14%
E-mail	234	92,49%
Presencial	6	2,37%
Correspondência	---	---
Total Geral	253	100%

Durante o primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria Geral registrou 253 manifestações. O e-mail consolidou-se como o principal canal de atendimento, concentrando 92,49% dos registros (234 manifestações), evidenciando a preferência dos cidadãos pelos meios eletrônicos de comunicação.

Na sequência, o atendimento telefônico representou 5,14% das manifestações (13 registros), enquanto o atendimento presencial correspondeu a 2,37% do total (6 registros).



No período analisado, não foram registrados atendimentos por correspondência, demonstrando que esse canal não foi utilizado pelos usuários da Ouvidoria.

3. TIPOLOGIAS

As manifestações recebidas foram organizadas conforme sua natureza, seguindo as tipologias adotadas pela Ouvidoria Geral:

Tipo	Quantidade	% do Total
Denúncia	36	14,23%
Elogio	—	---
Informação	43	17%
Outros	13	5,14%
Pedido de Informação	30	11,86%
Reclamação	5	1,98%
Resposta	13	5,14%
Solicitação	112	44,27%
Sugestão	1	0,40%
Total	253	100%

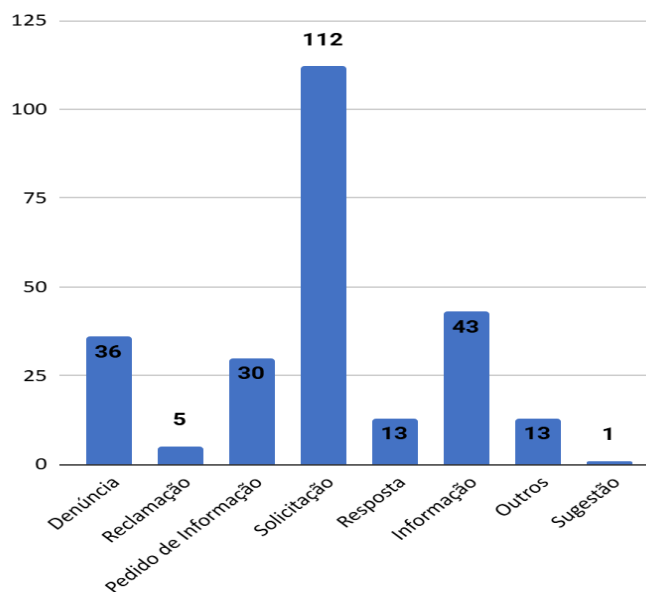
No período avaliado, observou-se que as Solicitações representaram a maior parte das manifestações registradas, correspondendo a 44,27% do total (112 registros). Em seguida, destacaram-se as manifestações de Informação, com 17,00% (43 registros), e as Denúncias, que representaram 14,23% (36 registros).

Os Pedidos de Informação corresponderam a 11,86% das manifestações (30 registros), enquanto as categorias Outros e Resposta representaram 5,14% cada (13 registros). As Reclamações totalizaram 1,98% (5 registros).

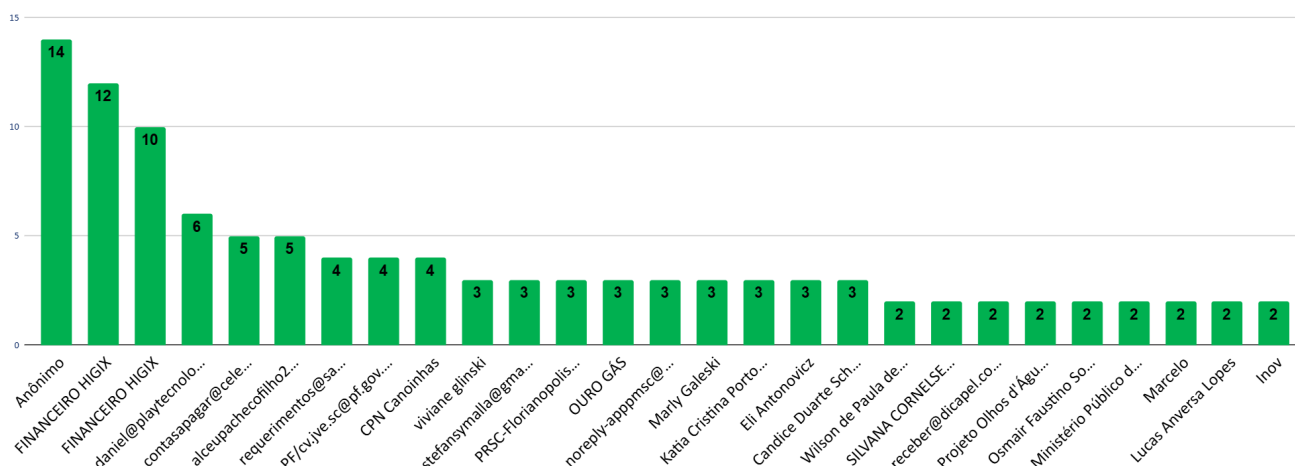
A categoria Sugestão apresentou apenas 1 registro (0,40%), e não houve registros de Elogios no período analisado. Os dados demonstram que a maior demanda da Ouvidoria esteve relacionada ao atendimento de solicitações, ao fornecimento de informações e ao recebimento de denúncias.



Contagem de Tipo (Reclamação, Informação, Pedido de Informação, Sugestão, Denúncia, Elogio, Solicitação ou Outros)



PRINCIPAIS RECLAMANTES



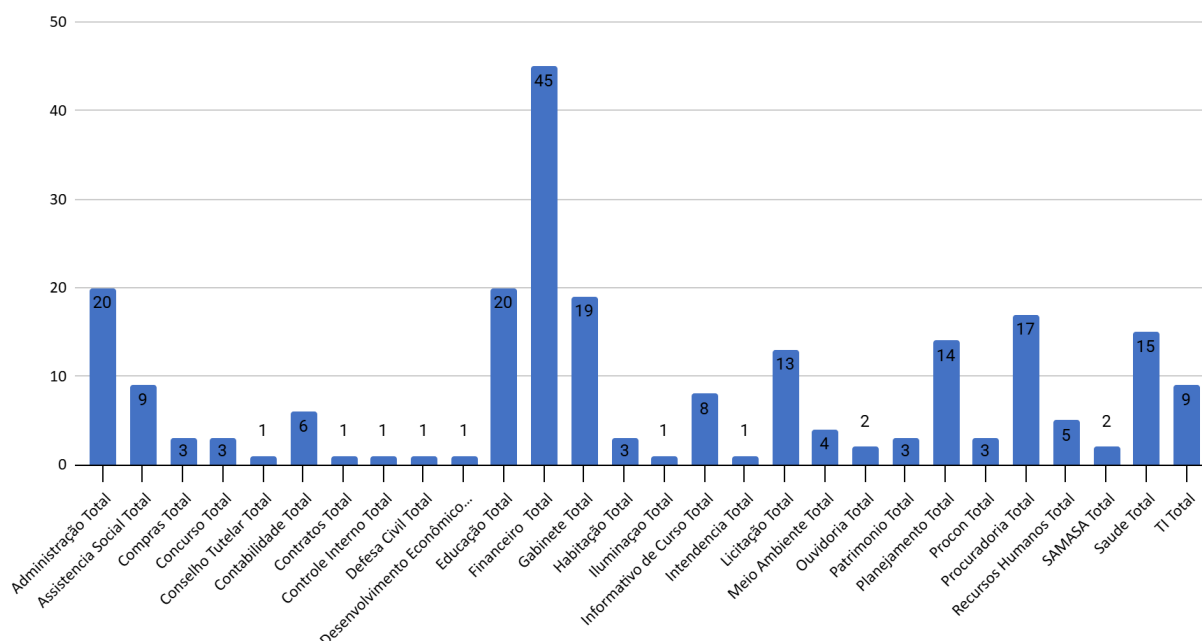
4. ÓRGÃOS E SETORES ACIONADOS

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral, foram encaminhadas aos órgãos, secretarias e setores municipais competentes para análise, manifestação e adoção das providências cabíveis.

O acompanhamento dos encaminhamentos realizados, bem como os registros detalhados das demandas, permanecem arquivados junto aos controles internos da Ouvidoria Geral.



SETORES COM MAIOR NÚMERO DE RECLAMAÇÕES



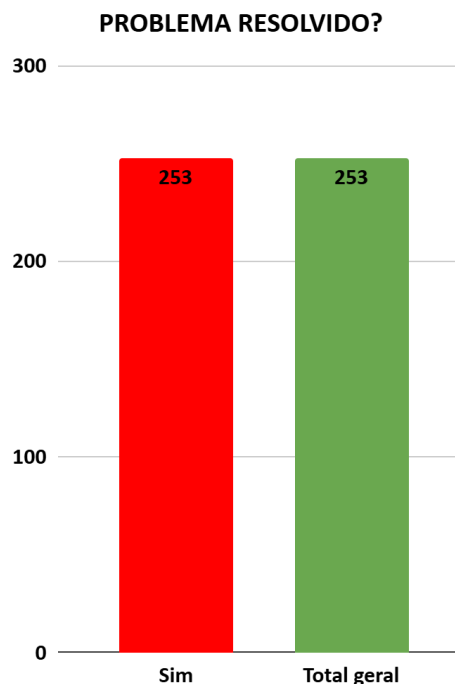
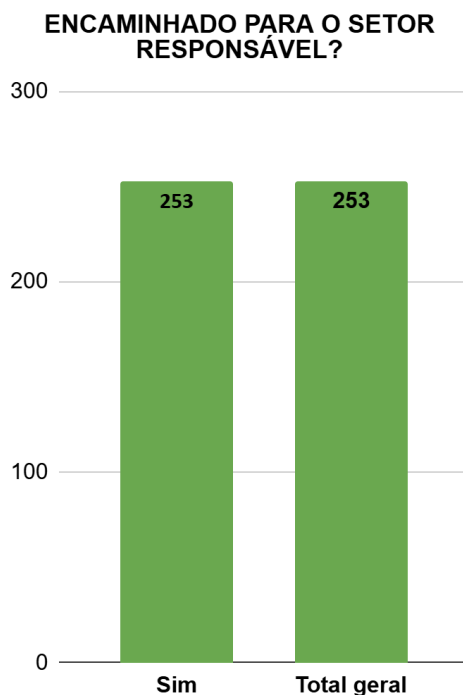
5. TAXA DE RESPOSTA

A taxa de resposta corresponde ao percentual de manifestações encaminhadas aos setores responsáveis que receberam retorno com as providências adotadas, esclarecimentos prestados ou informações disponibilizadas aos cidadãos.

No primeiro semestre de 2026, a Ouvidoria Geral alcançou 100% de taxa de resposta, evidenciando o comprometimento dos setores municipais no atendimento às demandas encaminhadas e na prestação de informações dentro do fluxo estabelecido para tratamento das manifestações.

Esse resultado demonstra a efetividade da atuação da Ouvidoria como instrumento de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da participação social, da eficiência administrativa e do aprimoramento contínuo dos serviços públicos municipais.





5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas atividades desenvolvidas durante o período analisado, verifica-se que a Ouvidoria Geral cumpriu suas atribuições relacionadas ao recebimento, registro, encaminhamento e acompanhamento das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

A atuação da Ouvidoria contribuiu para fortalecer a comunicação entre a Administração Pública Municipal e a população, garantindo maior transparência, controle social e busca pela melhoria dos serviços prestados.

E, para os devidos fins, firma-se o presente relatório.

Três Barras (SC), 17 de julho de 2026

Marielle Franciny Caldas Silveira
Ouvidora Geral Municipal

