

PREFEITURA MUNICIPAL DE
TRÊS BARRAS
SANTA CATARINA



RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL



2º SEMESTRE DE 2025

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 segundo semestre de 2025, no período compreendido entre 02 de junho e 30 de dezembro de 2025.

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	19	4,12%
E-mail	442	95,88%
Presencial	---	---
Correspondência	---	---
Total Geral	461	100%

Durante o segundo semestre de 2025, foram contabilizados 461 atendimentos pela Ouvidoria Geral. O principal meio utilizado pelos cidadãos foi o e-mail, responsável por 95,88% dos registros, seguido pelo atendimento telefônico, que correspondeu a 4,12% das manifestações recebidas.

No período analisado, não houve registros realizados por atendimento presencial ou correspondência.



3. TIPOLOGIAS

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

Tipo	Quantidade	% do Total
Denúncia	61	13,23%
Elogio	1	0,22%
Informação	140	30,37%
Outros	38	8,24%
Pedido de Informação	41	8,89%
Reclamação	27	5,86%
Solicitação	145	31,45%
Sugestão	8	1,74%
Total	461	100%

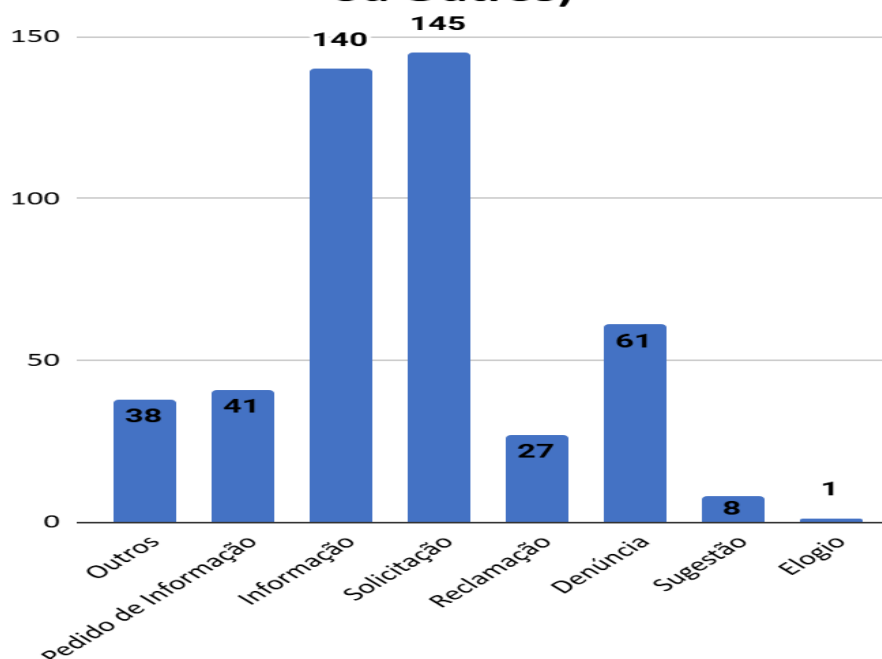
No período avaliado, observou-se que as solicitações representaram a maior parte das manifestações registradas, correspondendo a 31,45% do total (145 registros), seguidas pelas Informações, com 30,37% (140 registros). Em conjunto, essas duas categorias concentraram 61,82% de todas as manifestações recebidas.

As Denúncias representaram 13,23% dos registros (61 manifestações), enquanto os Pedidos de Informação corresponderam a 8,89% (41 registros) e a categoria Outros a 8,24% (38 registros). As reclamações totalizaram 5,86% (27 manifestações).

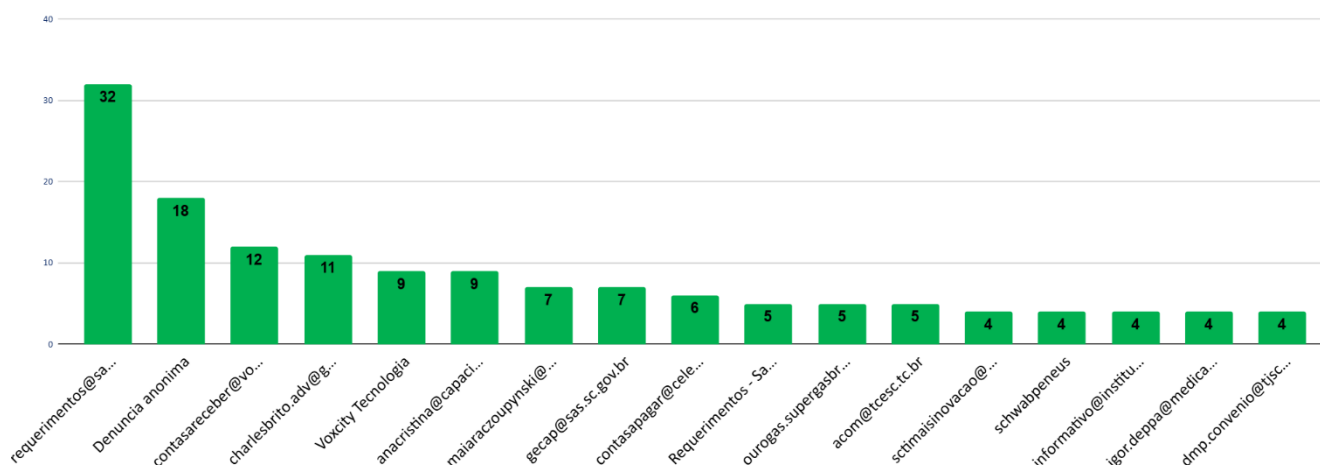
Por outro lado, as categorias Sugestão (1,74%) e Elogio (0,22%) apresentaram baixa representatividade no período analisado, indicando que a maior demanda da Ouvidoria esteve voltada ao atendimento de solicitações, prestação de informações e recebimento de denúncias, em detrimento de manifestações de caráter propositivo ou de reconhecimento dos serviços prestados.



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



PRINCIPAIS RECLAMANTES



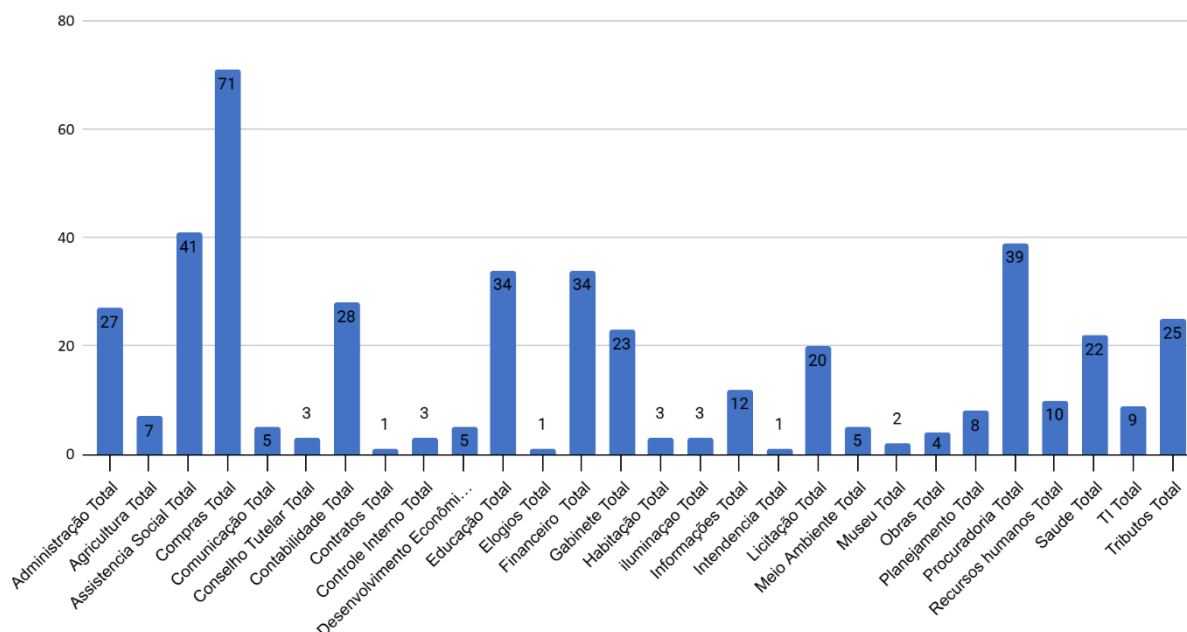
4. ÓRGÃOS E SETORES ACIONADOS

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 refere-se ao percentual de manifestações encaminhadas aos setores responsáveis que obtiveram retorno quanto às providências realizadas, orientações prestadas ou informações disponibilizadas.

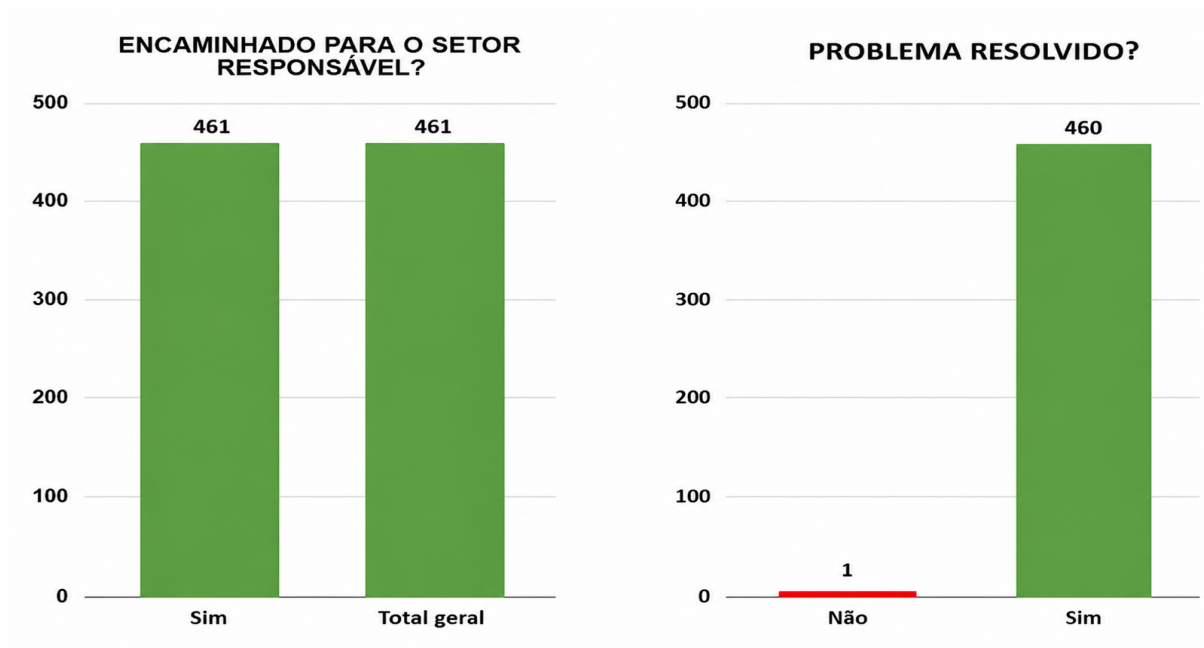
No segundo semestre de 2025, a Ouvidoria Geral alcançou 100% de retorno das demandas encaminhadas, demonstrando o comprometimento dos setores municipais envolvidos em prestar os esclarecimentos necessários e contribuir para a adequada tramitação das manifestações recebidas.

Destaca-se, entretanto, que o retorno obtido pelos setores responsáveis não representa, necessariamente, a solução definitiva de todas as demandas, considerando que algumas situações dependem de análises técnicas, procedimentos administrativos ou ações posteriores.

No período analisado, 1 manifestação permaneceu pendente de solução integral, embora tenha sido devidamente encaminhada e acompanhada pela Ouvidoria Geral junto ao setor competente.

O resultado demonstra a importância da Ouvidoria como canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, promovendo transparência, participação social e aprimoramento contínuo dos serviços públicos.





6. 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

