



# CARPINA Ouvidoria Geral

## RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL - 2025 OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA - PE



## **EDITORIAL**

MARIA EDUARDA BAIMA TEIXEIRA GOUVEIA  
(Eduarda Gouveia)  
Prefeita do Município

ERALDO JOSÉ DO NASCIMENTO  
(Dedé Lanche)  
Vice-Prefeito

DIOGO FREITAS ARAUJO DO PRADO  
Chefe de Gabinete

MATHEUS JOSÉ EMERY BEZERRA  
Controlador Geral do Município

EMANUEL BARBOSA DE MELO  
Ouvidor Geral do Município

## PALAVRA DO OUVIDOR

Carpina, 01 de janeiro de 2026.

É com elevada consideração institucional que submetemos à apreciação o Relatório Consolidado da Ouvidoria Geral do Município – OGM, referente ao Exercício de 2025, documento que expressa o compromisso institucional com o aperfeiçoamento contínuo dos mecanismos de escuta social, da transparência administrativa e do fiel cumprimento da missão pública que orienta esta unidade.

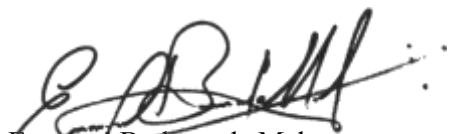
Estruturada sob a supervisão da Controladoria Geral do Município e regulamentada pela Lei Municipal nº 1.902/2022, que institui a Ouvidoria Geral do Município de Carpina e estabelece suas competências com as atribuições de assessoramento direto nos temas relacionados à ouvidoria e à transparência da gestão. A consolidação de uma estrutura unificada, dotada de autonomia funcional, fortaleceu a governança municipal e qualificou o relacionamento entre Administração e cidadão.

Ao longo do exercício, foram promovidas adequações organizacionais, padronização de fluxos internos e implementação de rotinas voltadas à eficiência e à conformidade com boas práticas de gestão pública. Com o objetivo de conferir maior celeridade às manifestações, cada órgão do Poder Executivo passou a contar com Autoridade de Monitoramento (Interlocutor), responsável pelo acompanhamento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

A OGM disponibiliza múltiplos canais de atendimento — portal eletrônico, e-mail, atendimento presencial, telefone e WhatsApp — assegurando acessibilidade e proximidade com a população. Ademais, foi implantado painel estatístico em Power BI, ampliando a capacidade de monitoramento, análise e geração de relatórios gerenciais.

Reconhecendo sua função estratégica, a Ouvidoria reafirma o compromisso com a transparência, a mediação responsável das demandas e o fortalecimento da participação cidadã, contribuindo diretamente para a credibilidade e o aprimoramento contínuo da gestão municipal.

Sem mais, Atenciosamente,



Emanuel Barbosa de Melo  
Ouvidoria Geral do Município de Carpina.

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	01
INFORMAÇÕES GERAIS DA OUVIDORIA .....	02
CANAIS DE ATENDIMENTO.....	02
PRAZOS DE RESPOSTAS.....	03
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES.....	03
TIPOS DE ACIONAMENTO (OCORRÊNCIAS).....	04
ESTATÍSTICAS DA OGM EM 2025.....	05
Informações gerais – ouvidoria 2025.....	05
Total de registros na Ouvidoria por Canal de Entrada.....	05
Manifestações por Natureza Jurídica (Físicas/Jurídicas).....	06
Manifestações Por Sexo.....	06
Registros por Identificação.....	07
DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA/E-SIC 2025.....	08
Manifestações por Status.....	08
Registros por Tipo de Ocorrência.....	09
Departamentos mais acionados – 2025.....	10
Status X Departamentos (Situação das Manifestações).....	11
Temas mais abordados em 2025.....	12
INDICATIVOS DE MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	13
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

## APRESENTAÇÃO

No exercício de suas atribuições institucionais, a Ouvidoria Geral do Município de Carpina – OGM desempenha função de elevada relevância pública, estruturada sobre os fundamentos da proteção dos direitos do cidadão e do fortalecimento do vínculo entre a sociedade e a Administração Municipal. Sua atuação transcende a simples recepção de manifestações relativas aos serviços públicos, consolidando-se como instrumento qualificado de aprimoramento institucional e promoção da qualidade na prestação dos serviços ofertados à coletividade.

Os registros produzidos pela OGM não se limitam a anotações formais, mas constituem valiosos insumos gerenciais, aptos a subsidiar a tomada de decisões estratégicas. A sistematização das manifestações recebidas permite identificar fragilidades, mapear oportunidades de melhoria e orientar a gestão pública segundo o princípio da centralidade do cidadão, reafirmando o compromisso governamental com a eficiência e a efetividade administrativa.

Além de canal legítimo para o encaminhamento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias, a Ouvidoria configura-se como mecanismo de gestão participativa. Ao transformar as manifestações da sociedade em diagnósticos técnicos, contribui para o aperfeiçoamento contínuo dos processos internos e para a qualificação do atendimento prestado pelos órgãos municipais, evidenciando o comprometimento da Administração com padrões elevados de desempenho institucional.

Nesse contexto, a participação cidadã assume papel determinante, influenciando a formulação e o redirecionamento das ações administrativas. As contribuições da população atuam como elemento dinamizador do sistema democrático, conferindo maior legitimidade às decisões públicas e orientando-as segundo os interesses coletivos, com observância dos princípios da justiça e da equidade.

Importa destacar, ainda, a distinção conceitual entre atendimento e tratamento. O atendimento refere-se à resposta objetiva às demandas apresentadas, enquanto o tratamento diz respeito à forma como o cidadão é acolhido, orientado e respeitado durante todo o processo. A excelência no serviço de ouvidoria pressupõe a conjugação desses dois elementos: eficiência na solução das demandas e postura ética, cortês e diligente no relacionamento com o usuário.

Assim, a Ouvidoria Geral do Município afirma-se como instância estratégica de fortalecimento da cidadania, comprometida com a construção de uma Administração Pública transparente, participativa e orientada à melhoria contínua, na qual o cidadão ocupa posição central e efetiva no processo democrático municipal.

## 01. INFORMAÇÕES GERAIS DA OUVIDORIA

Este relatório trata os dados registrados no banco de dados da Ouvidoria Geral do Município de Carpina recebidas através dos canais de atendimentos, são registros de manifestações da Ouvidoria, bem como Pedidos de Informação do E-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão), do portal da transparência do Município, bem como as demandas via e-mails e Através do “fale conosco” do portal da Transparência. Portanto os dados, recebidos, são inseridos e analisados nos itens que seguem.

Foram registradas, no período em questão (janeiro a dezembro de 2025) um total de 713 (setecentos e treze) acionamentos na Ouvidoria Geral do Município de Carpina, sendo destas 262 (duzentos e sessenta e dois), foram enviados via email e 69 (sessenta e nove) foram acionamentos no E-SIC, todos já inclusos no Banco de dados informatizado da Ouvidoria. Com uma média mensal de recebimentos aproximadamente 60 (Setenta) Manifestações/mês.

### 01.01. Informações gerais da Ouvidoria.



Gestor: Emanuel Barbosa de Melo



+55 81 8261-9284 (WhatsApp)



Segunda a Sexta das 08:00 Às 13:00h



Praça São José - São José, Carpina - PE, 55815-040, Brasil



ouvidoria@Carpina.pe.gov.br



Ouvidoria: <https://transparencia.carpina.pe.gov.br/app/pe/carpina/1/ouvidoria-municipal>  
E-SIC: <https://transparencia.carpina.pe.gov.br/app/pe/carpina/1/e-sic>

## 02. CANAIS DE ATENDIMENTO

Durante o período analisado, a Gestão municipal manteve disponível 05 (cinco) canais de atendimento. Sendo eles:

Canal	Acesso	Forma de Registro
Presencial	Praça São José - São José, Carpina - PE, 55815-040	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic.
Formulário Online	<b>Ouvidoria:</b> <a href="https://transparencia.carpina.pe.gov.br/app/pe/carpina/1/ouvidoria-municipal">https://transparencia.carpina.pe.gov.br/app/pe/carpina/1/ouvidoria-municipal</a> <b>E-SIC:</b> <a href="https://transparencia.carpina.pe.gov.br/app/pe/carpina/1/e-sic">https://transparencia.carpina.pe.gov.br/app/pe/carpina/1/e-sic</a>	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic, feito pelo próprio manifestante.
Telefone	55 81 8261-9284	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic.
WhatsApp	55 81 8261-9284	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic.
Email	ouvidoria@Carpina.pe.gov.br	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria e do E-Sic.

### 03. PRAZOS DE RESPOSTAS

As manifestações recebidas por quaisquer meios, à exceção do formulário eletrônico, deverão ser inseridas no sistema na própria data do recebimento. Aquelas encaminhadas em feriados ou finais de semana serão cadastradas no primeiro dia útil seguinte.

Nos termos da Lei Municipal nº 1.902/2022, que institui a Ouvidoria Geral do Município de Carpina, o prazo máximo para tratamento das manifestações segue os ritos instituídos nas Leis 12.527/2011 e 13.460/2017 para que os órgãos e entidades da Administração Municipal apresentem resposta às demandas encaminhadas.

Para maior eficiência esta Ouvidoria propõe edição de nova Normativa, fixando prazo específico anterior aos vencimentos das demandas para os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal responderem as manifestações remetidas pela OGM, com menos 5 dias do prazo final.

A proposta de adequação terá como parâmetro o fluxo de trabalho adotado pela Ouvidoria do Estado de Pernambuco, que define prazos objetivos tanto para a Ouvidoria quanto para as áreas demandadas.

PROCESSO	PROCEDIMENTO	PRAZO (EM DIAS CORRIDOS)
Registrar	Manifestações recebidas por quaisquer canais exceto eletrônico	Imediato – Dia do Recebimento
Encaminhar	Da ouvidoria para o setor responsável	Dois Dias
	Do gestor responsável, quando a manifestação não for da competência do setor	Dois Dias
Responder a Ouvidoria	Do setor responsável para Ouvidoria	Vinte e cinco dias À partir da data de registro
		quinze dias quando tratar-se de E-SIC (Pedido de Informação)
Analisar	Analisar resposta enviada pelo setor responsável	Dois dias
Revisar	Revisão da resposta pelo setor responsável, quando necessário	Dois dias
Resposta ao Cidadão	Resposta ao cidadão	Trinta dias a partir da data de registro
		Vinte dias quando tratar-se de E-SIC (Pedido de Informação)
Preencher relatório do sistema	Da Ouvidoria para o Gabinete da Prefeita	Quinto dia subsequente de cada trimestre

### 04. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES

Em relação ao status das definições, conforme estipulado pelos dispositivos legais vigentes, encontramos definidos os conceitos de cada situação em que as manifestações podem se encontrar:

STATUS	DESCRIÇÃO
ABERTO	Manifestação registrada por cidadãos, aguardando Acolhimento e que ainda não analisada, Tipificada e enviada aos órgãos e entidades do poder executivo Municipal;
ANDAMENTO	Manifestação que tramita no órgão dentro do prazo estabelecido;
CONCLUÍDA	Manifestação respondida ao cidadão-usuário dos serviços públicos do Município;
ATRASADA	Manifestação que já está com o prazo de resposta expirado e o órgão/entidade não encaminhou a resposta à OGM;
PRORROGADA	Manifestação que, sob justificativa, necessita de dilatação de prazo para apuração e ainda não foi respondida pelo órgão.
CONCLUÍDO	Manifestação que foi respondida, porém ainda necessita de resposta conclusiva para seu encerramento.
INDEFERIDA	Manifestação que tenha seu pedido indeferido conforme previsão das Leis vigentes, Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527/2011 e Lei 13.460/2017.
RECURSO	Manifestação cujo cidadão, não concorde com a resposta emitida, desta forma fazendo um replica da mesma.

## 05. TIPOS DE ACIONAMENTO (OCORRÊNCIAS)

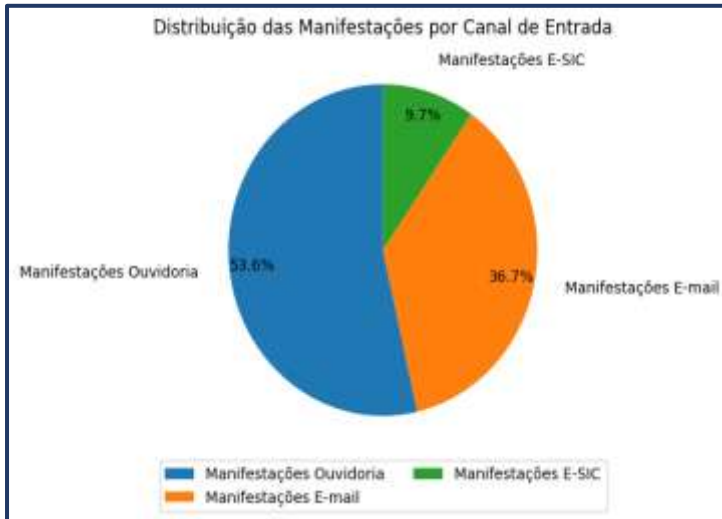
A OGM é um canal de participação social por meio do qual o cidadão fala com o Governo Municipal, registrando suas manifestações. A Ouvidoria Geral classifica os acionamentos recebidos conforme os conceitos (Ocorrências) explicitados a seguir:

TIPO	DESCRIÇÃO
Crítica	Comunicação com demonstração de relativa a Administração/Gestão sobre a política ou serviço público ofertado ao Município.
Denúncia	Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa de apuração pelos órgãos competentes;
Doação	Comunicação prática para efetuar doação.
Dúvida	Comunicação com solicitação de informação relativa a administração geral do Município, bem como aos serviços públicos ofertados.
Elogio	Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou, ainda, sobre o atendimento recebido.
E-SIC	Pedido de Informação em conformidade a Lei de Acesso à Informação (LAI), nº 12.527 de 18 de Novembro de 2011.
Informação	Comunicação prática com objetivo de comunicar informação relativa a administração geral do Município.
Outro	Quando o cidadão estiver incerto do tipo de manifestação desejada.
Reclamação	Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e/ou à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
Simplifique	Solicitação para simplificar os serviços prestados por qualquer órgão ou entidade do Poder Executivo Municipal, basta acessar o sistema, dizer qual o serviço que você quer simplificar e mandar a sua solicitação.
Solicitação	Requerimento de adoção de providências por parte da Administração Pública.
Sugestão	Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

## 06. ESTATÍSTICAS DA OGM EM 2025

### 06.01. Informações gerais – Ouvidoria 2025.

#### 06.01.01. Total de registros na Ouvidoria por Canal de Entrada.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina, em 31/12/2025.

#### 📍 Participação Expressiva do E-mail Institucional (36,7%)

O volume significativo de manifestações via e-mail sugere:

- Preferência por canal direto e informal;
- Possível necessidade de reforço na orientação ao cidadão para uso prioritário da plataforma oficial;
- Oportunidade de integração automatizada do e-mail ao sistema de gestão, visando uniformidade estatística e rastreabilidade.

#### 📍 Demanda Moderada via E-SIC (9,7%)

O percentual do E-SIC revela:

- Baixa incidência relativa de pedidos formais de acesso à informação;
- Predominância de manifestações administrativas em detrimento de solicitações de transparência ativa.
- Esse índice está dentro da média observada em municípios de porte semelhante, indicando estabilidade na demanda relacionada à Lei de Acesso à Informação.

#### Análise Técnica:

Considerando exclusivamente os canais efetivos de recebimento (total consolidado: 713 manifestações), observa-se a seguinte distribuição:

- Ouvidoria: 382 registros (53,6%)
- E-mail: 262 registros (36,7%)
- E-SIC: 69 registros (9,7%)

#### 📍 Predominância do Canal Oficial da Ouvidoria (53,6%)

A Ouvidoria permanece como o principal instrumento institucional de recepção das demandas, concentrando mais da metade dos registros. Este cenário demonstra:

- Confiança da população no canal formal;
- Efetividade do sistema informatizado de protocolo;
- Consolidação do fluxo administrativo padronizado.

Sob o ponto de vista da governança pública, esse indicador é positivo, pois revela maior aderência ao canal estruturado de controle social.

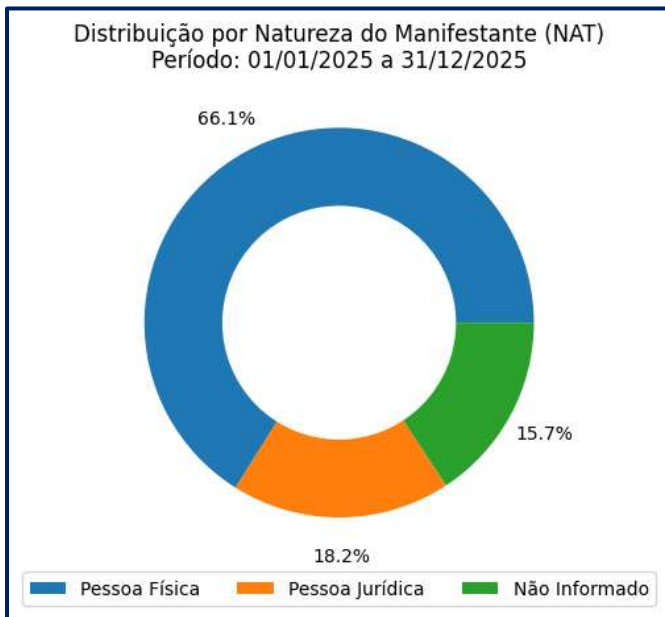
#### Conclusão Estratégica

Os dados demonstram que:

- A Ouvidoria é o principal canal institucional de escuta social;
- O volume via e-mail demanda política de direcionamento ao canal oficial;
- O E-SIC apresenta comportamento estável e proporcional.

Do ponto de vista operacional, a quantidade de manifestações via E-mail, trata-se de um percentual elevado que merece estratégia de padronização, porém a atuação da OGM reforça a política de governança pública municipal, assegurando transparência ativa e passiva, participação social e aperfeiçoamento contínuo dos serviços ofertados à coletividade.

### 06.01.02. Manifestações por Natureza Jurídica (Físicas/Jurídicas).



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina, em 31/12/2025.

#### Análise Técnica:

A avaliação do exercício completo de 2025 demonstra:

- **Predominância de Pessoa Física (66,1%)**

A maior parte das manifestações foi registrada por cidadãos individualmente considerados, evidenciando o papel da Ouvidoria como instrumento direto de participação social e canal de diálogo entre Administração Pública e usuário do serviço público.

- **Participação de Pessoa Jurídica (18,2%)**

A atuação de empresas, entidades e demais pessoas jurídicas representa parcela relevante das demandas, indicando utilização institucional do canal para questionamentos administrativos, fiscais, contratuais ou regulatórios.

- **Registros “Não Informado” (15,7%)**

Sob o ponto de vista técnico, esse percentual pode estar associado, em grande medida, às manifestações anônimas, especialmente em casos de denúncia ou reclamações sensíveis, onde o manifestante opta por preservar sua identidade.

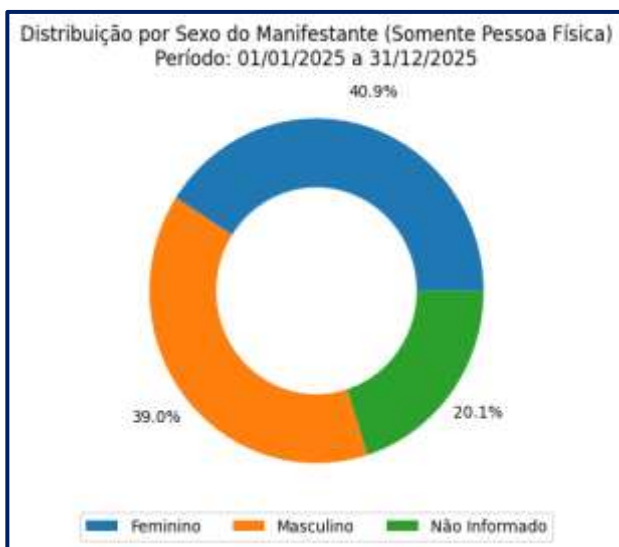
Tal característica é juridicamente admissível no âmbito da Ouvidoria Pública, sobretudo para garantir proteção ao denunciante e estimular o controle social.

#### Conclusão Estratégica

O exercício de 2025 revela:

- Perfil majoritariamente cidadão das manifestações (pessoas físicas);
- Participação institucional moderada de pessoas jurídicas;
- Percentual significativo de registros não identificados, potencialmente relacionados ao uso do anonimato como mecanismo de proteção.

### 06.01.03. Manifestações Por Sexo.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina, em 31/12/2025.

#### Análise Técnica:

A análise anual da variável SEXO, observa-se:

- **Equilíbrio entre os Gêneros Declarados**

- Feminino: 40,9%
- Masculino: 39,0%

Há distribuição praticamente equilibrada entre mulheres e homens no acionamento da Ouvidoria, demonstrando acesso democrático ao canal institucional.

- **Percentual de “Não Informado” (20,1%)**

Os registros classificados como “Não Informado” representam parcela significativa das manifestações de pessoas físicas.

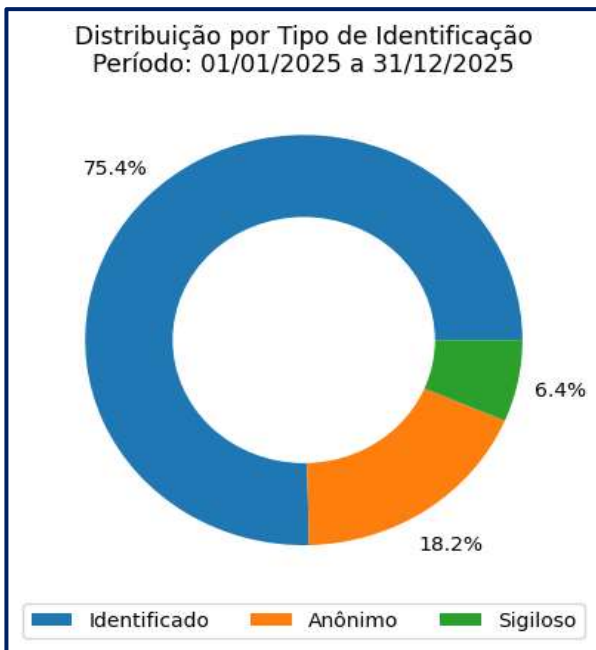
Sob o ponto de vista técnico-administrativo, essa situação pode estar associada às manifestações anônimas, bem como às manifestações em que o cidadão opta por não fornecer dados pessoais, prática admissível especialmente em denúncias ou comunicações sensíveis.

#### Conclusão Estratégica

No exercício de 2025, considerando apenas pessoas físicas:

- A participação feminina apresenta leve predominância;
- A distribuição por gênero é equilibrada;
- O percentual de “Não Informado” pode refletir o uso legítimo do anonimato como instrumento de proteção do cidadão.

#### 06.01.04. Registros por Identificação – 2025.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina, em 31/12/2025.

#### Conclusão Estratégica

O exercício de 2025 demonstra:

- Alto grau de confiança institucional, evidenciado pela predominância de manifestações identificadas;
- Utilização relevante do anonimato como ferramenta de proteção;
- Maturidade do sistema de Ouvidoria quanto à garantia de segurança informacional.

#### Análise Técnica:

A avaliação da variável Identificação do Manifestante no exercício de 2025 revela:

##### ❶ Predominância de Manifestações Identificadas (75,4%)

A maioria das manifestações foi formalizada com identificação do cidadão, o que:

- Favorece a interlocução direta com a Administração Pública;
- Permite resposta individualizada;
- Contribui para maior eficiência na tramitação e retorno ao usuário.

##### ❷ Manifestações Anônimas (18,2%)

O percentual de manifestações anônimas é significativo e compatível com o perfil de Ouvidorias Públicas, especialmente em:

- Denúncias;
- Reclamações sensíveis;
- Situações que envolvem possível receio de retaliação.

O anonimato é instrumento legítimo de proteção ao cidadão e de fortalecimento do controle social.

##### ❸ Manifestações Sigilosas (6,4%)

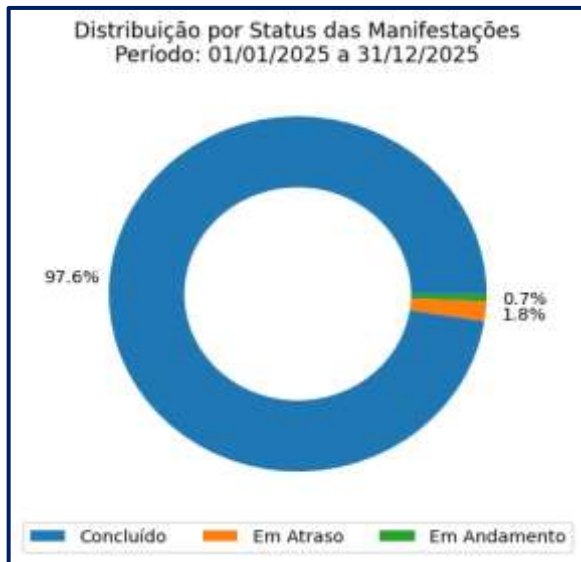
As manifestações classificadas como sigilosas indicam que o cidadão optou por identificação restrita, preservando seus dados pessoais no trâmite externo. Esse mecanismo:

- Garante proteção de dados;
- Resguarda a integridade do manifestante;
- Está alinhado às boas práticas de governança e à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



## 06.02. Detalhamento das manifestações registradas na ouvidoria em 2025.

### 06.02.01. Registros por Status – 2025.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina, em 31/12/2025.



Concluído  
97,6%



Em Andamento  
0,7%



Em Atraso  
1,8%

#### Análise Técnica:

A avaliação do status das manifestações no exercício de 2025 evidencia elevado grau de eficiência operacional da Ouvidoria.

#### ➊ Alto Índice de Resolutividade (97,6%)

O percentual de manifestações Concluídas demonstra:

- Forte capacidade de resposta institucional;
- Cumprimento substancial dos prazos administrativos;
- Efetividade no fluxo de tramitação interna.

Este índice configura padrão elevado de desempenho gerencial, compatível com boas práticas de governança pública.

#### ➋ Manifestações em Atraso (1,8%)

O quantitativo reduzido de demandas em atraso indica:

- Controle eficiente dos prazos;
- Eventuais casos pontuais de maior complexidade;
- Necessidade de monitoramento contínuo para evitar passivos administrativos.

#### ➌ Manifestações em Andamento (0,7%)

O percentual residual de processos ainda em tramitação ao final do exercício demonstra:

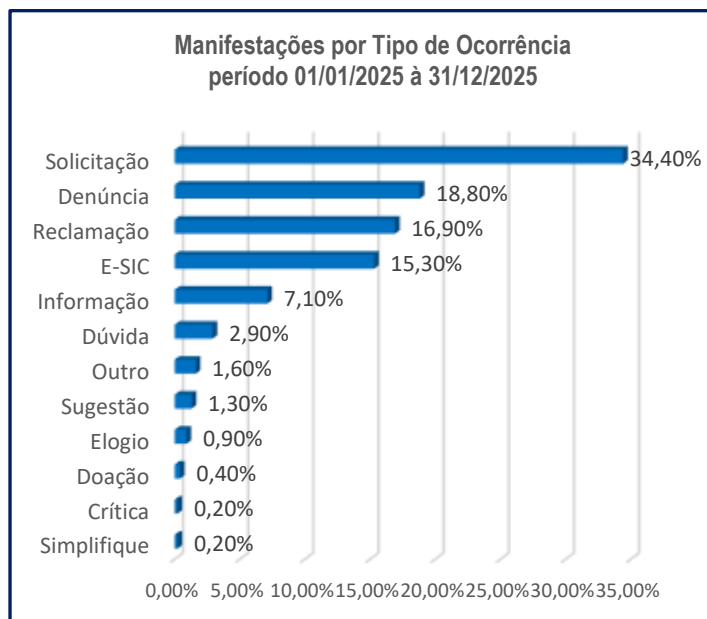
- Fluxo administrativo saudável;
- Ausência de acúmulo significativo de demandas.

#### Conclusão Estratégica

Sob a ótica estratégica o exercício de 2025, os dados mostram:

- Elevadíssimo índice de conclusão (97,6%);
- Baixo passivo processual;
- Indicadores positivos de eficiência administrativa.
- Conformidade com a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público);
- Maturidade operacional do sistema de Ouvidoria;
- Capacidade institucional de resposta tempestiva.

## 06.02.02 Registros por Tipo de Ocorrência – 2025.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina, em 31/12/2025.

### ③ Forte Expressão do Controle Social (35,7%)

A soma de Denúncias (18,80%) e Reclamações (16,90%) totaliza 35,7%, demonstrando:

- Participação ativa da população na fiscalização dos serviços públicos;
- Utilização da Ouvidoria como instrumento de controle social;
- Relevância institucional do canal para prevenção e correção de falhas administrativas.

Esse indicador revela maturidade democrática e confiança no sistema.

### ④ Transparência Pública – E-SIC (15,30%)

O percentual significativo de manifestações classificadas como E-SIC demonstra uso consistente do direito de acesso à informação, em consonância com a Lei nº 12.527/2011. A presença robusta dessa categoria confirma:

- Demanda por transparência;
  - Interesse cidadão por dados e informações institucionais;
- Atuação da Ouvidoria também como canal de transparência passiva.

### Conclusão Estratégica

O gráfico evidencia que, no exercício de 2025, a Ouvidoria Geral:

Apresenta um perfil operacional forte;

Exerce papel relevante no controle social e fiscalização (elevada participação cidadã);

Atua principalmente como canal de solicitação e mediação administrativa;

Consolidação da Ouvidoria como instrumento estratégico de governança pública;

Equilíbrio entre função resolutiva e função fiscalizatória;

Apresenta baixa incidência de manifestações opinativas ou colaborativas.

### Análise Técnica:

#### ① Estrutura Geral da Distribuição

O gráfico apresenta a distribuição percentual das manifestações registradas ao longo do exercício de 2025, organizadas em ordem crescente, evidenciando claramente a predominância de determinadas categorias, e demonstra a seguinte composição principal:

- Solicitação – 34,40%
- Denúncia – 18,80%
- Reclamação – 16,90%
- E-SIC – 15,30%

Essas quatro categorias concentram 85,4% de todas as manifestações registradas no exercício.

#### ② Predominância de Solicitações (34,40%)

A categoria Solicitação representa a maior incidência de registros, indicando que a Ouvidoria atua majoritariamente como:

- Canal de requerimento administrativo;
- Instrumento de intermediação entre cidadão e gestão pública;
- Mecanismo de encaminhamento de demandas operacionais.

Esse comportamento evidencia perfil predominantemente resolutivo da Ouvidoria.

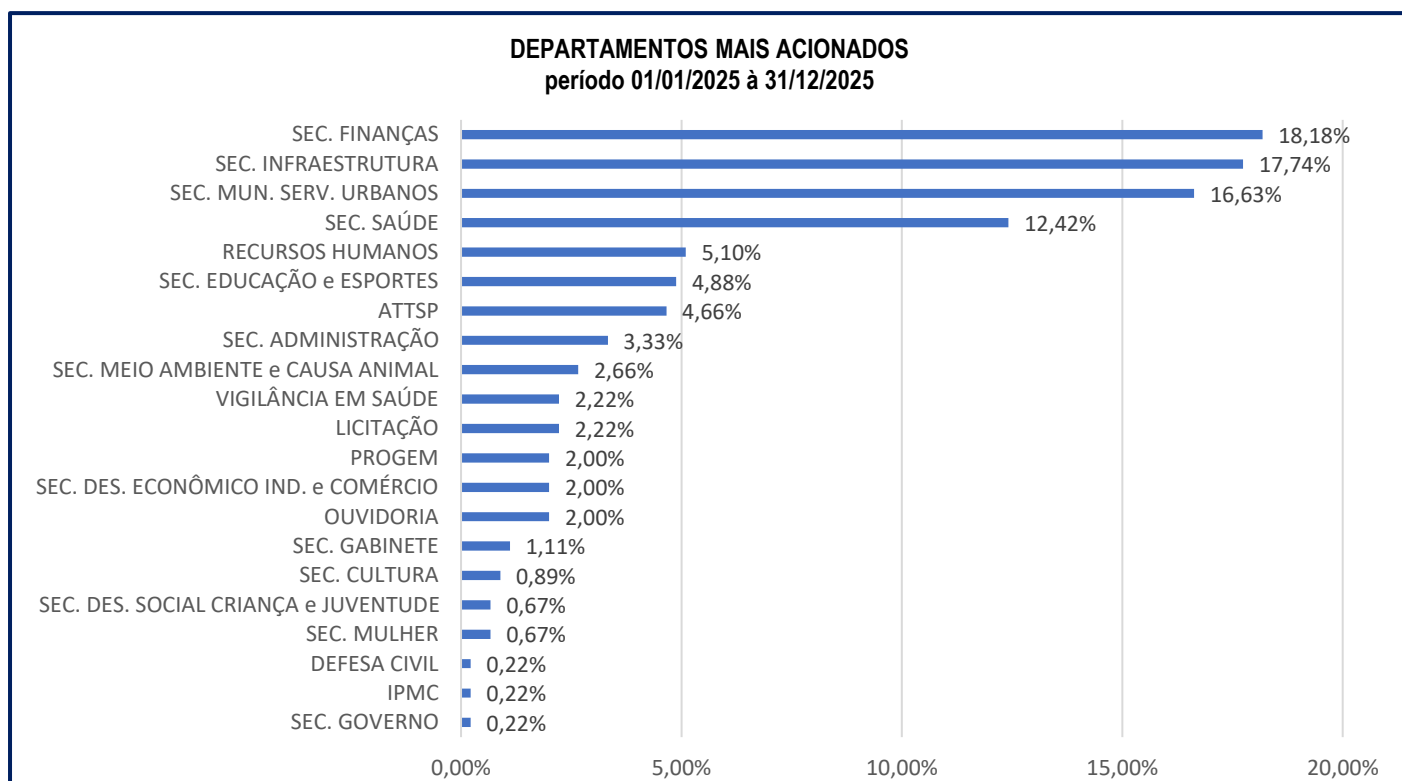
#### ⑤ Categorias de Baixa Incidência:

- Informação (7,10%)
- Dúvida (2,90%)
- Outro (1,60%)
- Sugestão (1,30%)
- Elogio (0,90%)
- Doação (0,40%)
- Simplifique (0,20%)
- Crítica (0,20%)

apresentam caráter residual.

Observa-se que manifestações colaborativas (elogio e sugestão) possuem baixa representatividade, indicando que o canal é acionado predominantemente para solução de problemas, e não para avaliação positiva dos serviços.

### 06.02.03. Departamentos mais acionados - 2025



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina, em 31/12/2025.

#### Análise Técnica:

##### ❶ Estrutura Geral da Distribuição

Mais da metade das manifestações do exercício de 2025, acumulando um total de 52,55%, está concentrada nessas três primeiras pastas.

- SEC. FINANÇAS – 18,18%
- SEC. INFRAESTRUTURA – 17,74%
- SEC. MUN. SERV. URBANOS – 16,63%

Essa concentração evidencia predominância de demandas relacionadas a tributação, obras públicas e manutenção urbana, áreas de forte interação com o cidadão.

- SEC. SAÚDE – 12,42%

Representa a quarta maior incidência, mantendo coerência com o volume natural de atendimento público na área da saúde.

- Faixa Intermediária (4% a 5%)
- Recursos Humanos
- Educação e Esportes
- ATTSP

Essas unidades apresentam participação moderada, porém estatisticamente relevante.

Baixa incidência, as demais Secretarias apresentam percentuais inferiores a 3%, sugerindo:

- Menor volume de demandas formais via Ouvidoria;
- Natureza mais técnica ou administrativa;
- Apresentam baixa frequência relativa.

##### ❷ Análise de Concentração (Indicador Estratégico), a distribuição demonstra:

- Alta concentração nas áreas operacionais e financeiras
- Descentralização moderada entre 21 unidades administrativas
- Ausência de concentração extrema (nenhuma secretaria supera 20%)

Isso indica:

- ✓ Equilíbrio institucional razoável
- ✓ Não há sobrecarga anormal isolada
- ✓ A demanda é estruturalmente distribuída, porém com polos claros

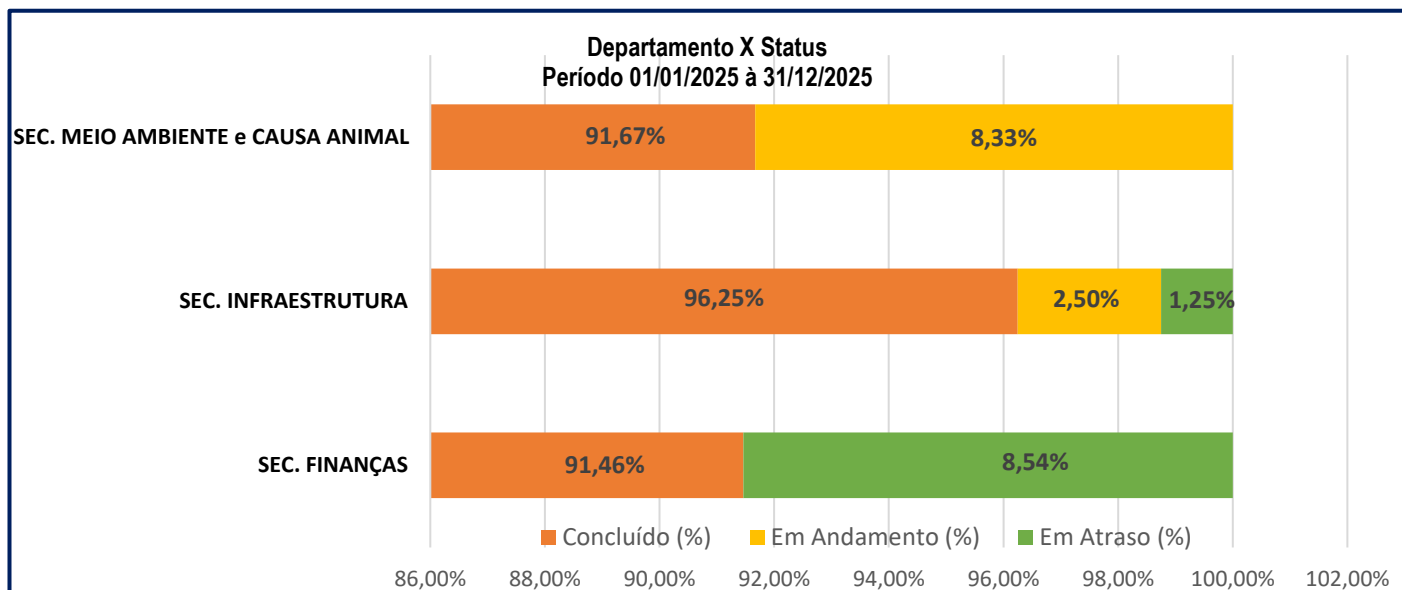
##### ❸ Implicações Gerenciais, Pontos de Atenção:

1. Monitoramento contínuo de Finanças e Infraestrutura;
2. Avaliação qualitativa das manifestações recorrentes;
3. Identificação de gargalos operacionais nas três primeiras pastas;
4. Análise de prazo médio de resposta por Secretaria.

#### Conclusão Estratégica

- A distribuição é estatisticamente consistente e equilibrada;
- Não há concentração extrema (nenhuma unidade supera 20%);
- A maior incidência está nas áreas operacionais e financeiras;
- O padrão observado é compatível com a dinâmica administrativa municipal.
- O gráfico demonstra capilaridade institucional adequada, com polos claros de maior demanda que merecem monitoramento contínuo.

#### 06.02.04. Departamentos X Status (Situação das Manifestações) - 2025.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina, em 31/12/2025.

#### Análise Técnica:

##### ❶ Secretarias com Pendências no Exercício

##### ↳ SEC. FINANÇAS

- 91,46% Concluído
- 8,54% Em Atraso

Não houve registros em andamento. O percentual de atraso está concentrado exclusivamente nesta unidade, sendo o maior índice proporcional entre os departamentos analisados.

##### ↳ SEC. INFRAESTRUTURA

- 96,25% Concluído
- 2,50% Em Andamento
- 1,25% Em Atraso

Apresenta elevado índice de conclusão, com pendências residuais distribuídas entre andamento e atraso.

##### ↳ SEC. MEIO AMBIENTE e CAUSA ANIMAL

- 91,67% Concluído
- 8,33% Em Andamento

Não há registros em atraso. As pendências encontram-se exclusivamente em tramitação.

##### ❷ Desempenho Institucional Consolidado

Importante destacar que: Os demais 18 Departamentos da Administração Municipal encerraram o exercício de 2025 com 100% das manifestações concluídas.

Isso demonstra:

- Elevado grau de resolutividade institucional;
- Controle eficiente do fluxo processual;
- Baixo índice geral de represamento;
- Efetividade no acompanhamento das demandas pela Ouvidoria.

##### ❸ Indicadores Técnicos Observados

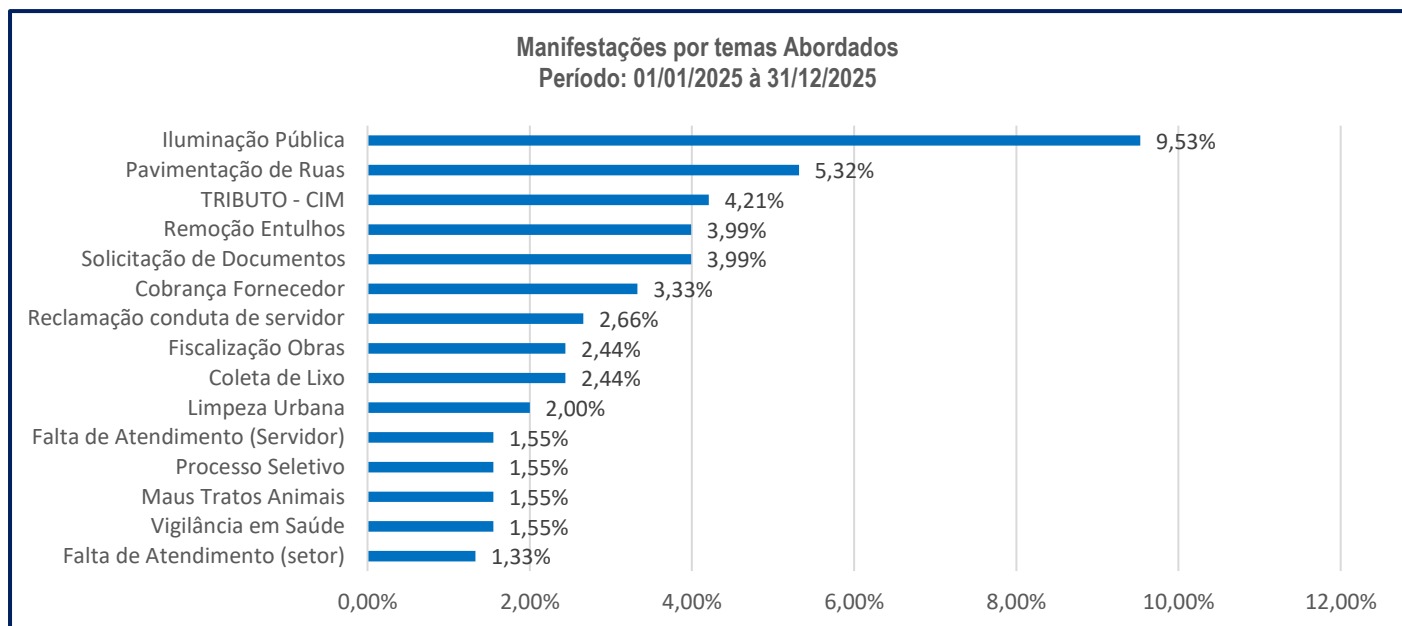
- Apenas 3 dos 21 Departamentos (14,3%) apresentaram qualquer tipo de pendência.
- O percentual global de conclusão do exercício supera 97%.
- Não há concentração crítica de atrasos estruturais.
- As pendências encontram-se em áreas com maior volume absoluto de demandas.

#### Conclusão Estratégica

O gráfico evidencia cenário de alta eficiência administrativa no exercício de 2025, com desempenho satisfatório na maioria das unidades e pendências pontuais em apenas três Secretarias.

O resultado confirma a consistência do sistema de monitoramento da Ouvidoria Geral do Município e a efetividade da gestão na condução das manifestações registradas no período.

#### 06.02.04. Manifestações por Temas mais abordados em 2025 (Top 15).



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina, em 31/12/2025.

#### **Análise Técnica:**

O gráfico apresenta a distribuição percentual dos principais temas registrados na Ouvidoria ao longo do exercício de 2025, destacando as categorias com maior incidência de manifestações.

##### ❶ Estrutura Geral da Distribuição

Observa-se que os temas exibidos representam os assuntos de maior recorrência no período analisado, com destaque para:

- Iluminação Pública – 9,53%
- Pavimentação de Ruas – 5,32%
- TRIBUTO – CIM – 4,21%
- Remoção de Entulhos – 3,99%
- Solicitação de Documentos – 3,99%

A soma dos temas apresentados evidencia concentração relevante nas áreas de infraestrutura urbana e serviços públicos essenciais.

##### ❷ Predominância de Serviços Urbanos

Grande parte dos temas está relacionada à manutenção e organização urbana:

- Iluminação Pública
- Pavimentação
- Remoção de Entulhos
- Coleta de Lixo
- Limpeza Urbana
- Fiscalização de Obras

Esse padrão demonstra que a Ouvidoria atua fortemente como canal de interlocução entre o cidadão e os serviços operacionais do Município.

##### ❸ Demandas Administrativas e Tributárias

Destacam-se também:

- TRIBUTO – CIM (4,21%)
- Cobrança de Fornecedor (3,33%)
- Solicitação de Documentos (3,99%)
- Processo Seletivo (1,55%)

Esses dados indicam procura significativa por esclarecimentos fiscais, regularizações documentais e questões administrativas.

##### ❹ Controle Social e Conduta Funcional

Temas como:

- Reclamação de conduta de servidor (2,66%)
- Falta de Atendimento (Servidor) (1,55%)
- Falta de Atendimento (Setor) (1,33%)

Reforçam o papel da Ouvidoria como instrumento de fiscalização cidadã e aprimoramento da qualidade do atendimento público.

##### ❺ Saúde e Proteção Animal

- Vigilância em Saúde (1,55%)
- Maus Tratos Animais (1,55%)

Apontam demandas específicas de natureza sanitária e proteção animal, ainda que com menor incidência percentual.

##### ❻ Interpretação Estatística

● Não há concentração excessiva em único tema (nenhum ultrapassa 10%).

● A distribuição é relativamente pulverizada, indicando diversidade temática.

● O perfil das manifestações é predominantemente operacional e urbano.

● O comportamento estatístico é compatível com a dinâmica administrativa municipal.

#### **Conclusão Estratégica**

O gráfico evidencia que, no exercício de 2025, a Ouvidoria Geral do Município foi majoritariamente demandada para tratar de questões relacionadas à infraestrutura urbana, manutenção da cidade e serviços essenciais.

Observa-se equilíbrio temático, ausência de concentração crítica e adequada capilaridade administrativa, o que demonstra funcionamento regular dos serviços públicos e atuação efetiva da Ouvidoria como canal institucional de participação social.

## 07. INDICATIVOS DE MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS Exercício 2025 – Ouvidoria Geral do Município de Carpina

### 07.01. OUVIDORIA — Recomendações

Diante dos resultados apresentados e com o objetivo de subsidiar as ações efetivas atribuídas a esta Ouvidoria, bem como a execução efetiva do Plano Anual da Ouvidoria 2026, é importante apresentar as proposições a seguir:

- Implantação Física da OGM, com a recomendação que esta não deve ser localizada em setor interno da Prefeitura, pois não se trata de órgão de primeiro nível de atendimento, não podemos atuar como setor de primeiro atendimento, correndo o risco de desenvolver o papel de central de informações;
- Instalações física adequada, com sala de acolhimento (Atendimento ao Público), Sala Operacional (Sala de Processamento das Manifestações) e Sala da Ouvidoria (Sala para realização de oitivas presenciais), mobiliário adequado, telefonia fixa (de Preferência 0800), dotada de 02 computadores, 01 Impressora, 01 Notebook, um aparelho telefônico *Headset*, *Material de expediente*.
- Realizar divulgação do papel da Ouvidoria nos órgãos do Município;
- Fazer aquisição de uma tenda e equipamentos necessários (Notebooks, roteadores via satélite) para implantação da Ouvidoria itinerante.

---

### 07.02. SERVIÇOS URBANOS — Constatações e Recomendações

Observa-se elevada incidência de manifestações relacionadas à iluminação pública, coleta de lixo, remoção de entulhos e limpeza urbana.

As mensagens revelam reclamações sobre:

- Luminárias apagadas ou intermitentes;
- Acúmulo de resíduos em vias públicas;
- Descarte irregular em terrenos baldios;
- Atrasos na coleta domiciliar.

#### Indicativos de Melhoria

- Implantar **plano de manutenção preventiva sistemática da iluminação pública**, com cronograma mensal por bairro;
- Estabelecer **equipe de resposta rápida** para ocorrências emergenciais;
- Reavaliar rotas e horários da coleta de lixo;
- Criar canal digital com georreferenciamento para registro de entulho;
- Intensificar fiscalização ambiental com aplicação de sanções previstas em lei.

---

### 07.03. INFRAESTRUTURA — Constatações e Recomendações

As manifestações apontam recorrência de:

- Buracos em vias públicas;
- Pavimentação deteriorada;
- Problemas de drenagem e alagamentos.

#### Indicativos de Melhoria

- Instituir **Programa Permanente de Tapa-Buracos**, com cronograma público semanal;
- Criar **mapa digital de prioridades por geocalização**;
- Executar plano de microdrenagem em áreas críticas;
- Implementar sistema de acompanhamento online das solicitações de reparo.

#### 07.04. SAÚDE — Constatações e Recomendações

As mensagens revelam demandas relacionadas a:

- Dificuldade de agendamento;
- Falta de medicamentos;
- Demora em encaminhamentos;
- Atendimento nas unidades.

##### **Indicativos de Melhoria**

- Implantar sistema digital de marcação e rastreamento de consultas;
  - Implementar controle informatizado de estoque de medicamentos;
  - Estabelecer prazos máximos de resposta para especialidades;
  - Criar canal automatizado de confirmação de consultas;
  - Promover capacitação contínua em atendimento humanizado.
- 

#### 07.05. TRIBUTOS E DEMANDAS FISCAIS

Foram identificadas mensagens relacionadas a:

- TRIBUTOS – CIM;
- Regularização de débitos;
- Cobranças indevidas;
- Solicitações de segunda via.

##### **Indicativos de Melhoria**

- Disponibilizar simulador digital de débitos;
  - Criar central de atendimento tributário online;
  - Automatizar envio de notificações preventivas;
  - Desenvolver cartilha explicativa simplificada sobre tributos municipais.
- 

#### 07.06. CONDUTA FUNCIONAL E ATENDIMENTO

Mensagens indicam:

- Reclamações quanto à postura de servidores;
- Falta de retorno;
- Atendimento considerado inadequado.

##### **Indicativos de Melhoria**

- Implantar programa permanente de capacitação em ética e atendimento;
  - Criar protocolo padronizado de resposta ao cidadão;
  - Estabelecer avaliação periódica de satisfação do usuário;
  - Divulgar amplamente o canal da Ouvidoria para acompanhamento transparente.
- 

#### 07.07. FISCALIZAÇÃO E ORGANIZAÇÃO URBANA

Foram registradas mensagens relativas a:

- Terrenos baldios;
- Construções irregulares;
- Ocupações indevidas;
- Falta de fiscalização.

##### **Indicativos de Melhoria**

- Criar sistema de notificação automática a proprietários;
- Intensificar ações integradas entre fiscalização urbana e meio ambiente;
- Disponibilizar canal anônimo para denúncias;
- Divulgar calendário de ações fiscalizatórias.

## 08. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao encerrar o exercício de 2025, reafirma-se a Ouvidoria Geral do Município de Carpina como instrumento essencial de cidadania e instância estratégica de interlocução entre a Administração Pública e os usuários dos serviços municipais. Sua atuação consolida-se como mecanismo de fortalecimento democrático, promovendo participação social, transparência e aprimoramento contínuo da gestão.

A Ouvidoria não se limita ao recebimento formal de manifestações; constitui-se em espaço qualificado de escuta institucional, por meio do qual se evidenciam necessidades coletivas, fragilidades operacionais e expectativas da população. Tal aproximação permite à Gestão Municipal fundamentar decisões em dados concretos, aperfeiçoar políticas públicas e elevar o padrão de qualidade dos serviços prestados.

O expressivo volume de manifestações registrado ao longo do ano demonstra a confiança crescente da sociedade no canal institucional. As ocorrências de natureza crítica devem ser compreendidas como indicadores relevantes para o planejamento estratégico da Administração, funcionando como instrumentos de diagnóstico e orientação para melhorias estruturais e operacionais.

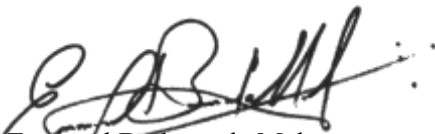
A plena efetividade da Ouvidoria exige atuação integrada entre o Executivo Municipal, os gestores setoriais e as autoridades responsáveis pelo monitoramento das políticas públicas. Somente com cooperação institucional será possível transformar as demandas apresentadas em providências efetivas, fortalecendo o controle social e a participação cidadã na condução da cidade.

Destaca-se, igualmente, a importância do contínuo fortalecimento da OGM, mediante a execução das ações previstas em seu Plano de Ação para 2026, a qualificação permanente de seus servidores, a manutenção de estrutura acessível à população e a valorização administrativa do setor. O recente aprimoramento do arcabouço normativo ampliou suas atribuições, conferindo-lhe maior responsabilidade e relevância no âmbito da governança pública.

Em um contexto em que se acentuam os debates sobre defesa do usuário, responsabilidade institucional e transparência, a Ouvidoria assume papel central na consolidação de uma gestão pública orientada pelo diálogo e pela eficiência. Fortalecê-la significa reafirmar o compromisso da Administração Municipal com a escuta ativa da população e com a melhoria contínua dos serviços públicos.

Assim, o exercício de 2025 consolida a Ouvidoria Geral do Município de Carpina como instrumento de governança participativa, contribuindo de forma decisiva para a construção de uma gestão mais transparente, responsiva e comprometida com o interesse coletivo.

Carpina, 06 de janeiro de 2026.



Emanuel Barbosa de Melo  
Ouvidoria Geral do Município de Carpina.