



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL 2025

**Ouvidoria Municipal de Sabáudia
Estado do Paraná**

**OUVIDORIA MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE, INTEGRIDADE E
TRANSPARÊNCIA PÚBLICA - SEMCIT**



PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA
ESTADO DO PARANÁ

RELATÓRIO DE GESTÃO
Nº 001/2025 – OUVIDORIA

Em atendimento ao Art. 14, II, e
Art. 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017

E ao Art. 13 da Lei nº 908, de 18 de junho de 2025

Dezembro de 2025



PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA
ESTADO DO PARANÁ

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
3. CANAIS DE ATENDIMENTO	6
4. QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS NO ANO DE 20256	
5. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES	7
6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES DEMANDADOS E SOLUÇÕES	8
7. ESTATÍSTICAS ANUAIS	9
8. CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO	10
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	10



PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA **ESTADO DO PARANÁ**

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal, criada pela Lei Municipal nº 908, de 18 de junho de 2025, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, a qual tem como responsável a servidora pública Letícia Anklan Resende, ocupante de cargo efetivo de Auxiliar Administrativo, nomeado para a função de Ouvidora Municipal, através da Portaria nº 247/2025, de 05 de junho de 2025, vêm apresentar a Vossa Excelência o relatório de seus trabalhos desenvolvidos, atendendo ao disposto nos artigos 14, II, e 15, da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 e Lei Municipal nº 908, de 18 de junho de 2025.

A Ouvidoria Municipal é responsável por receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes ao Poder Executivo Municipal.

Examinamos as manifestações realizadas junto à Ouvidoria Municipal, no ano de 2025.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA
ESTADO DO PARANÁ

2. RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

Relatório das Manifestações recebidas no ano de 2025		
Ordem	Mês	Ano 2025
1	Janeiro	4
2	Fevereiro	21
3	Março	11
4	Abril	10
5	Maio	10
6	Junho	5
7	Julho	5
8	Agosto	9
9	Setembro	18
10	Outubro	7
11	Novembro	4
12	Dezembro	4
Total:		108



PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA

ESTADO DO PARANÁ

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

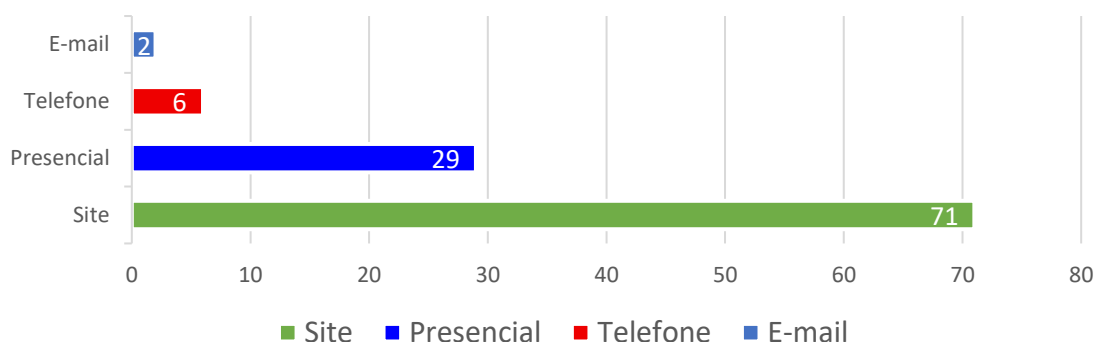
O cidadão pode registrar uma manifestação através do site da Prefeitura Municipal de Sabáudia, ou através do e-mail ouvidoria@sabaudia.pr.gov.br, 24 horas por dia, todos os dias da semana, também através do telefone (43) 3151-1122, de segunda-feira a sexta-feira, das 8:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h, ou ainda, presencialmente no endereço Prefeitura Municipal de Sabáudia - Praça da Bandeira, 47 – Centro, das 8:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00h.

4. QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS NO ANO DE 2025

O ano de 2025 teve um número expressivo de manifestações, tendo sua maior porcentagem sendo realizada através do site, entretanto, pode-se observar que o número de atendimentos presenciais também foi consideravelmente alto.

SITE	PRESENCIAL	TELEFONE	E-MAIL	TOTAL
71	29	6	2	108

Manifestações





PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA
ESTADO DO PARANÁ

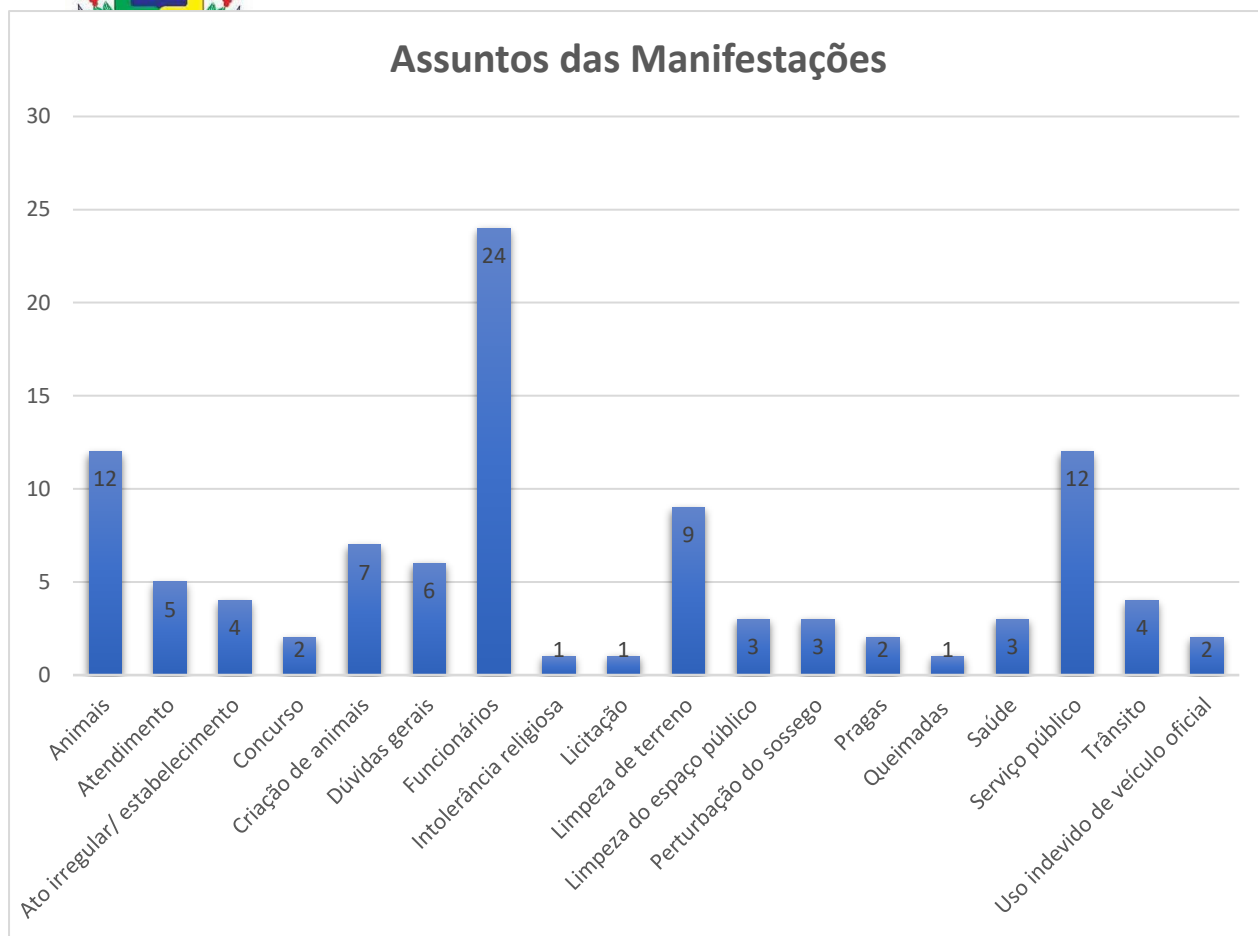
5. MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Para melhor compreensão e consolidação dos dados, a Ouvidoria Municipal de Sabáudia mapeou as manifestações separando-as por assunto, conforme tabela e gráfico abaixo.

Motivos da Manifestação						
Assuntos	Elogio	Denúncia	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Animais	-	8	4	-	-	12
Atendimento	1	-	3	-	1	5
Ato irregular/ estabelecimento	-	3	1	-	-	4
Concurso	-	1	1	-	-	2
Criação de animais	-	4	3	-	-	7
Dúvidas gerais	-	-	1	5	-	6
Funcionários	-	15	8	1	-	24
Intolerância religiosa	-	1	-	-	-	1
Licitação	-	1	-	-	-	1
Limpeza de terreno	-	5	4	-	-	9
Limpeza do espaço público	-	2	1	-	-	3
Perturbação do sossego	-	1	2	-	-	3
Pragas	-	-	2	-	-	2
Queimadas	-	-	1	-	-	1
Saúde	-	-	3	-	-	3
Serviço público	-	3	3	6	-	12
Trânsito	-	-	4	-	-	4
Uso indevido de veículo oficial	-	1	1	-	-	2



PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA **ESTADO DO PARANÁ**



6. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES DEMANDADOS E SOLUÇÕES

A análise das manifestações recebidas revelou padrões significativos que podem servir como base para melhorias na gestão pública. O assunto com maior número de manifestações foi em relação a funcionários, com o total de 24 manifestações, sendo 15 denúncias, 8 reclamações e 1 solicitação.

Dentro dessa categoria, foram abordados alguns apontamentos dos cidadãos em relação à desvio de função, e relacionado a má conduta de funcionários. Todas as manifestações foram devidamente atendidas e solucionadas, tendo sido esclarecidas as dúvidas dos cidadãos, e em caso de má conduta, os funcionários foram notificados pelo Secretário de sua devida pasta de atuação, para que tais comportamentos não se repitam.

A Ouvidoria Municipal sugere à Gestão a implementação de programas contínuos de capacitação e desenvolvimento profissional. A iniciativa pode contemplar temas como atendimento ao público, ética e postura profissional,



PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA

ESTADO DO PARANÁ

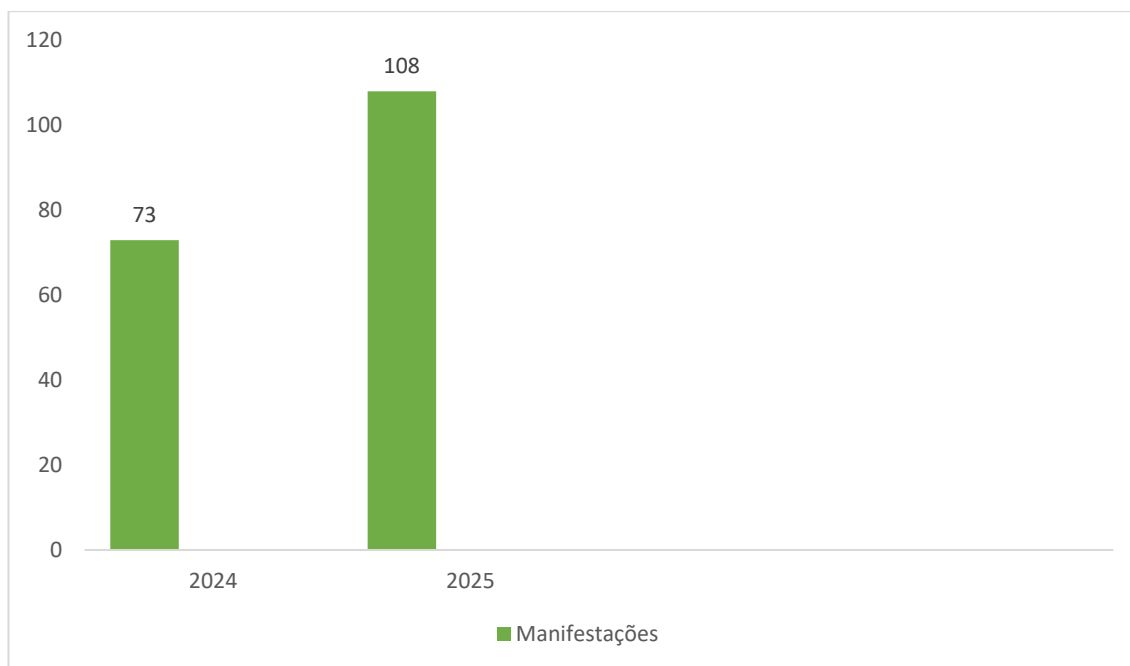
comunicação institucional e responsabilidade funcional, visando à qualificação dos serviços prestados, à melhoria da experiência do cidadão e ao fortalecimento da imagem institucional do município.

Outro número expressivo foi em relação ao assunto “Animais”, e “Serviço Público”, que apresentaram 12 manifestações cada um, sendo abordados casos de abandono de animais e maus tratos, e serviços prestados pelo poder público, como educação, coleta de lixo, entre outros. No caso de maus tratos de animais, a manifestação foi encaminhada para o veterinário do município e para a Polícia Militar. Também foram instaladas placas em pontos estratégicos do município, com aviso aos cidadãos de que abandono e maus-tratos é crime previsto por lei (Lei Municipal nº 573/2019).

As demais dúvidas e reclamações sobre os serviços públicos foram devidamente encaminhadas aos Secretários Municipais responsáveis, que prontamente responderam e resolveram as questões.

7. ESTATÍSTICAS ANUAIS

Em relação à 2024, houve um aumento de aproximadamente 48% na quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria no ano de 2025, conforme consulta no próprio site da Prefeitura, representado no gráfico a seguir:





PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA **ESTADO DO PARANÁ**

8. CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Ouvidoria atua como instrumento de gestão e cidadania para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo Município. É um mecanismo institucional onde os usuários participam da gestão, por meio de registro de denúncia, sugestão, informação, reclamação, solicitação e/ou elogio. Assim, fortalece a participação social, a transparência e a defesa dos direitos.

A Carta de Serviços ao Usuário da Ouvidoria pode ser encontrada no endereço eletrônico: [https://www.sabaudia.pr.gov.br/carta-servico/8/ouvidoria-municipal/-/](https://www.sabaudia.pr.gov.br/carta-servico/8/ouvidoria-municipal/).

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria Municipal de Sabáudia, busca de forma recorrente, desde a promulgação da Lei 908/2025, garantir que a voz da população seja entregue aos respectivos Chefe do Executivo e seus Secretários, para assim tentar rotineiramente em conjunto com todas as Secretarias prestar o melhor atendimento ao munícipe. O trabalho da Ouvidoria é demonstrar através de relatórios possíveis apontamentos que resultem em um melhoramento a ser encarado por algum setor e com isso buscar a excelência nos trabalhos realizados para o atendimento público.

Após acompanhamento e análise constante das manifestações por parte desta Ouvidora Geral, consideramos pertinente recomendar que seja observado pelas demais Secretarias o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta, uma vez que a ausência de retorno (positivo ou negativo) resulta em descrédito do cidadão em relação a prestação de serviços da Administração Pública, e até mesmo em encaminhamento da demanda ao Ministério Público.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA

ESTADO DO PARANÁ

A análise dos dados apresentados por meio do painel desenvolvido tem como objetivo final agregar valor à gestão e aprimorar os processos junto ao Poder Executivo. Nesse sentido, conclui-se que a ouvidoria tem cumprido seu papel como um relevante instancia de comunicação entre o Cidadão e o Poder Executivo.

Diante do exposto, submetemos o presente relatório para apreciação do Chefe do Executivo e posterior divulgação.

Letícia Anklan Resende

Ouvidora Municipal

Portaria 247/2025

Eu Edson Hugo Manueira, Chefe do Poder Executivo, recebo este relatório para apreciação e me comprometo a analisar os levantamentos apontados por essa Ouvidoria.

Desde já, autorizo a publicação deste relatório.

Edson Hugo Manueira

Prefeito Municipal