

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA JULHO / 2026

O presente relatório visa atender ao disposto no inciso VI do art. 19 da Lei Municipal nº 1.363/2014, apresentando os dados quantitativos e qualitativos no tocante às manifestações recebidas no mês de Julho de 2026 pela Ouvidoria e demais processos digitais.

A Ouvidoria Geral do Município de Colombo, suas atividades, sistema e serviços são estruturados por meio da Lei Municipal nº 1.363/2014, a partir da Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público), Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), bem como regulamentados pelo Decreto Municipal nº 071/2025, que dispõe sobre a Prestação dos Serviços Públicos da Ouvidoria Geral do Município e o seu funcionamento.

No cumprimento da sua missão institucional, a Ouvidoria promove a participação do usuário na administração pública; acolhe as demandas registradas pela sociedade em relação aos serviços públicos prestados ou não prestados pelas unidades administrativas; analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações; promove a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública; acompanha a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; propõe a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário; propõe aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; auxilia na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com as normas legais e os princípios norteadores da administração pública.

AÇÕES E PROJETOS DESENVOLVIDOS NO MÊS DE JUNHO

No mês de julho de 2026, a Ouvidoria Geral do Município de Colombo deu início ao projeto Ouvidoria Itinerante, iniciativa voltada à aproximação da Ouvidoria com as Secretarias Municipais, com o objetivo de apresentar e acompanhar as demandas recebidas dos usuários dos serviços públicos, possibilitando o apontamento de situações recorrentes, dificuldades identificadas e oportunidades de melhoria relacionadas aos serviços prestados pelas respectivas Secretarias.

O projeto teve início junto às Secretarias Municipais de Obras e Viação, Esporte e Lazer e Agricultura, Abastecimento e Agronegócio, promovendo uma atuação mais próxima entre a Ouvidoria e os setores responsáveis pela execução dos serviços públicos, de modo a contribuir para o aperfeiçoamento dos fluxos de atendimento e para o encaminhamento das demandas apresentadas pela população.

A iniciativa busca, ainda, possibilitar uma análise mais aprofundada das manifestações recebidas pela Ouvidoria, permitindo que as demandas sejam apresentadas diretamente às Secretarias responsáveis e discutidas em conjunto

com os setores envolvidos. Dessa forma, pretende-se fortalecer a comunicação entre a Ouvidoria e as unidades administrativas, proporcionando maior compreensão acerca das dificuldades identificadas pelos usuários dos serviços públicos e contribuindo para a construção de soluções e melhorias nos procedimentos adotados.

A Ouvidoria Itinerante também representa uma importante ferramenta de acompanhamento das demandas, permitindo identificar situações recorrentes e pontos que necessitam de atenção por parte da Administração Municipal, utilizando as manifestações dos cidadãos como subsídio para o aprimoramento contínuo da prestação dos serviços públicos.

Além da implantação do projeto Ouvidoria Itinerante, durante o mês de junho foi realizada uma incursão de 20 dias junto à Ouvidoria da Saúde, com o objetivo de prestar suporte às atividades desenvolvidas no setor, acompanhar de forma mais próxima as demandas relacionadas aos serviços de saúde e identificar pontos de atenção e oportunidades de melhoria nos processos de atendimento e encaminhamento das manifestações dos usuários.

Formas de acessar os serviços de ouvidoria:

→ **Ouvidoria Digital:**

<https://colombo.atende.net/autoatendimento/servicos/ouvidoria-municipal/>

→ **Ouvidoria Geral do Município e Ouvidoria da Guarda Municipal:**

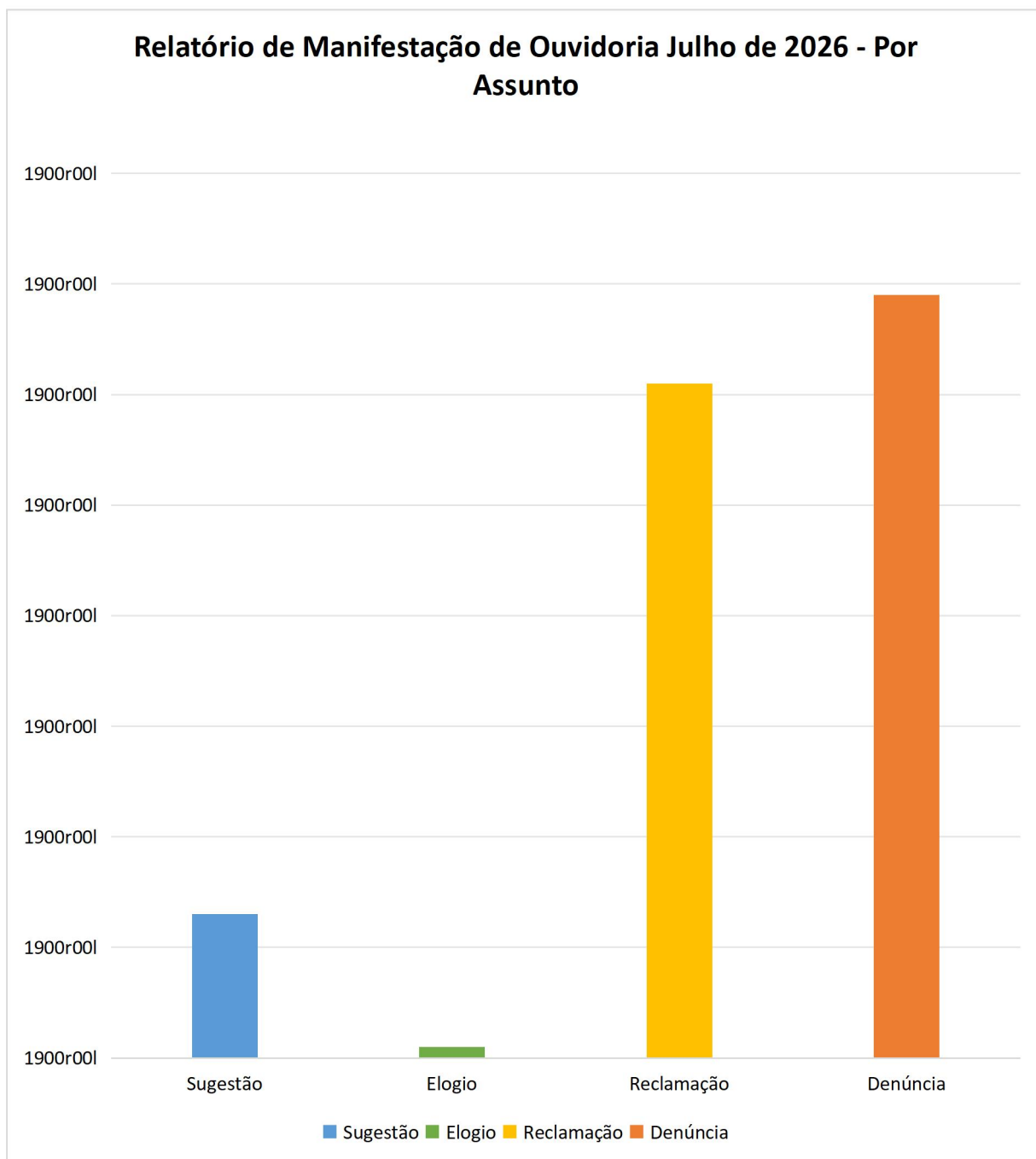
- ◆ Fone: (41) 3666-2444
- ◆ Endereço: Regional Osasco - Rua Pio Alberti, 450 – Jardim Osasco - Colombo - Paraná
 - Horário de atendimento: das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00 horas
- ◆ Email: ouvidoria@colombo.pr.gov.br

→ **Ouvidoria da Saúde:**

- ◆ Fone: (41) 3605-8200
- ◆ Endereço: Rua Francisco Camargo, 238 – Centro – Colombo
 - Horário de atendimento: das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00 horas
- ◆ E-mail: ouvidoriasaude@colombo.pr.gov.br

Relatório de Manifestação de Ouvidoria Julho de 2026

Assunto	Total
Sugestão	13
Elogio	1
Reclamação	61
Denúncia	69

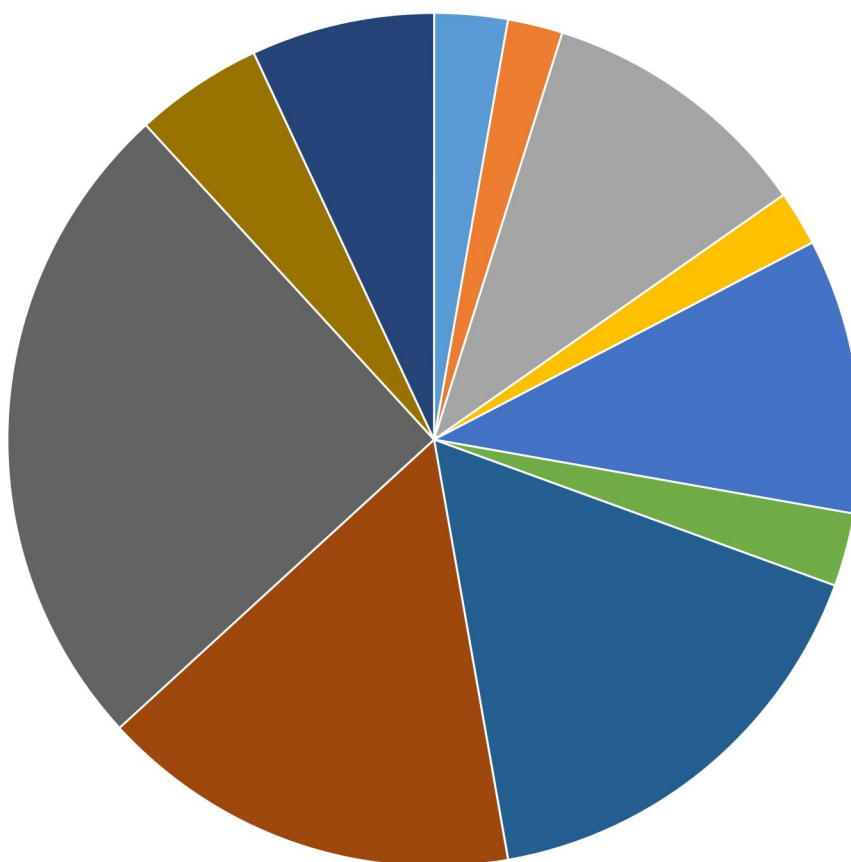


Relatório de Manifestações de Ouvidoria Maio de 2026 - Por Subassunto

Subassunto	Total
Administração	4
Assistência Social	3
Educação	15
Esporte e Lazer	3
Finanças Municipais	15
Indústria, Comércio e Trabalho	4
Meio Ambiente	24
Obras e Viação	23
Saúde	36
Trânsito e Ordem Pública	7
Urbanismo	10

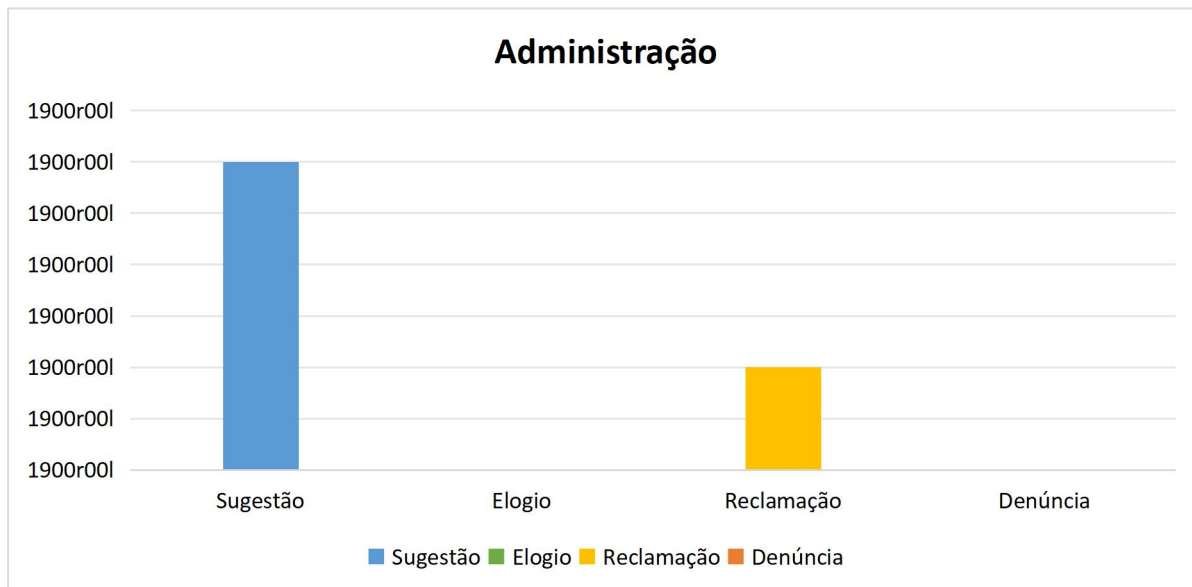
Relatório de Manifestações de Ouvidoria Maio de 2026 - Por Subassunto

Administração Assistência Social Educação
 Esporte e Lazer Finanças Municipais Indústria, Comércio e Trabalho
 Meio Ambiente Obras e Viação Saúde
 Trânsito e Ordem Pública Urbanismo

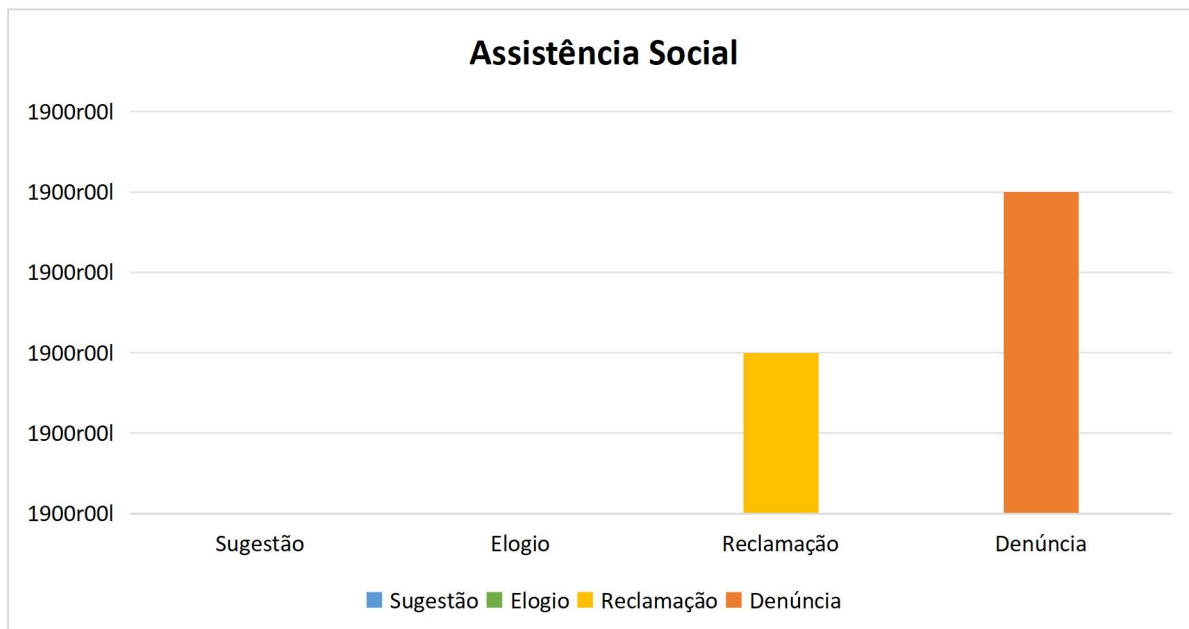


OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

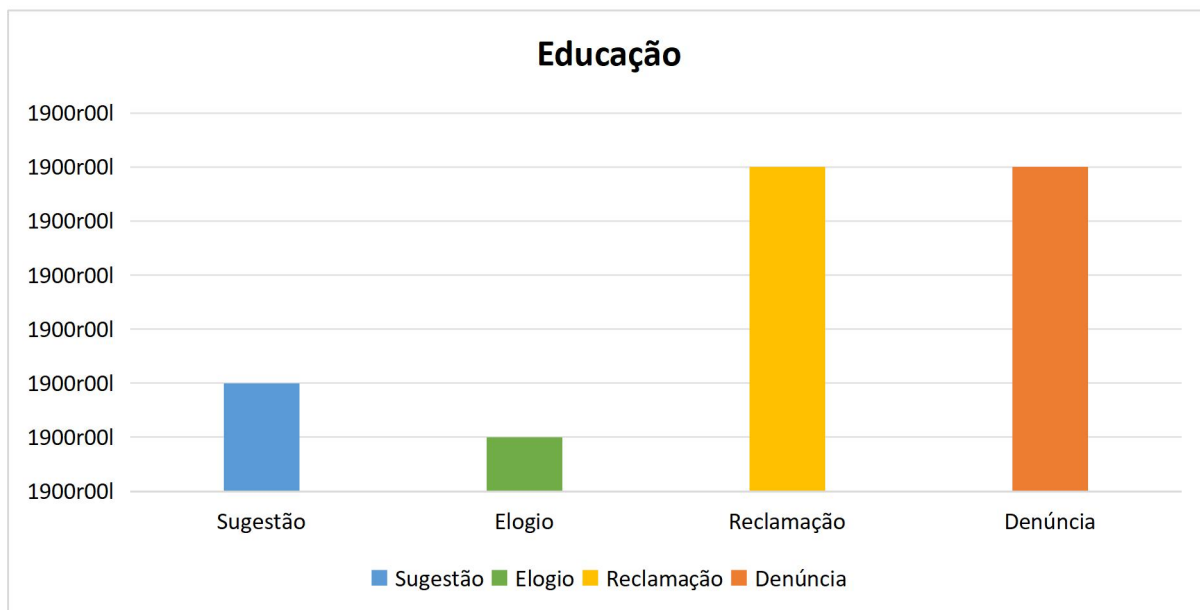
Subassunto	Sugestão	Elogio	Reclamação	Denúncia	Total
Administração	3	0	1	0	4



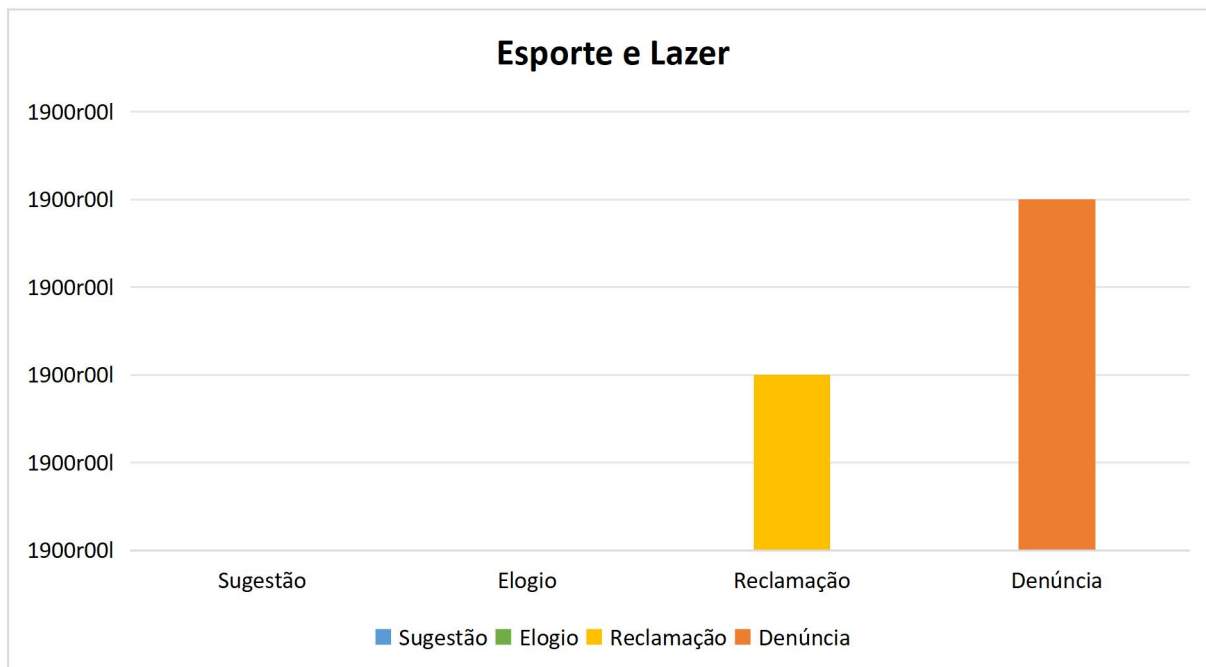
Subassunto	Sugestão	Elogio	Reclamação	Denúncia	Total
Assistência Social	0	0	1	2	3



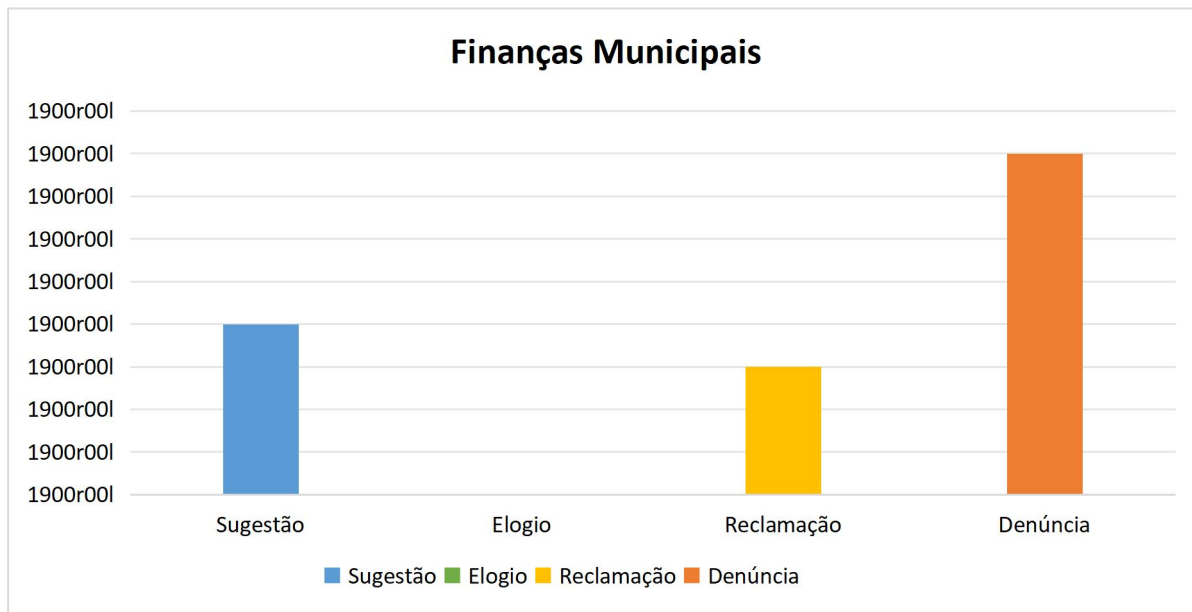
Subassunto	Sugestão	Elogio	Reclamação	Denúncia	Total
Educação	2	1	6	6	15



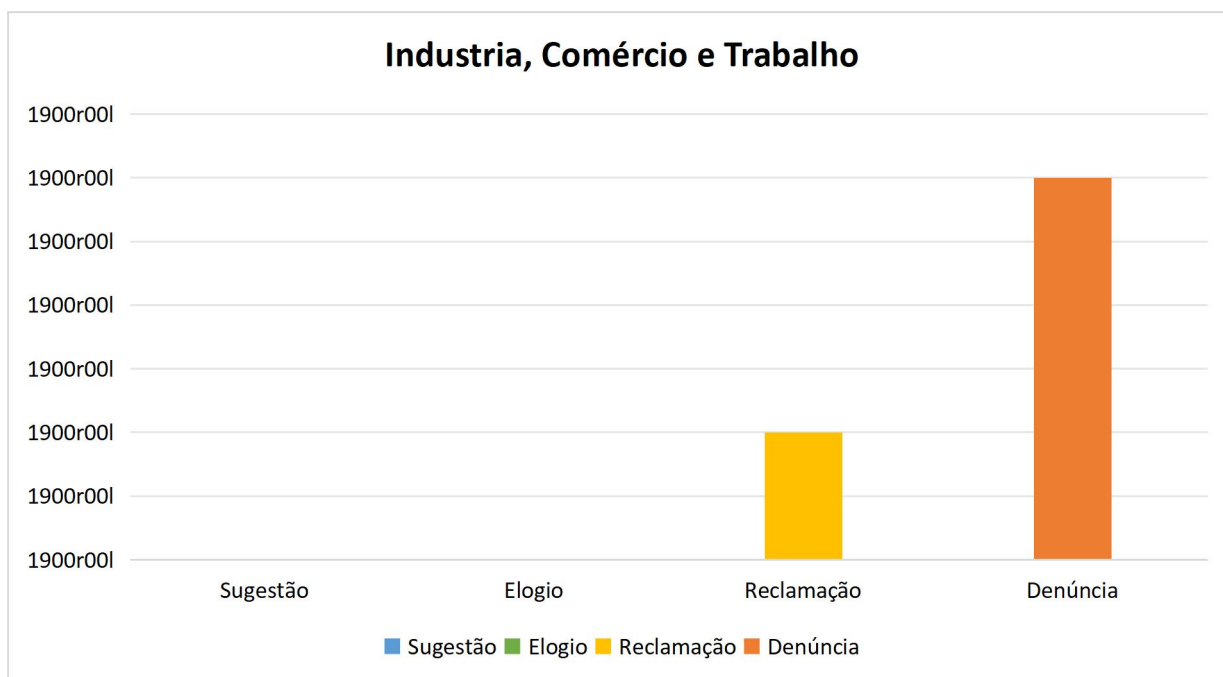
Subassunto	Sugestão	Elogio	Reclamação	Denúncia	Total
Esporte e Lazer	0	0	1	2	3



Subassunto	Sugestão	Elogio	Reclamação	Denúncia	Total
Finanças Municipais	4	0	3	8	15

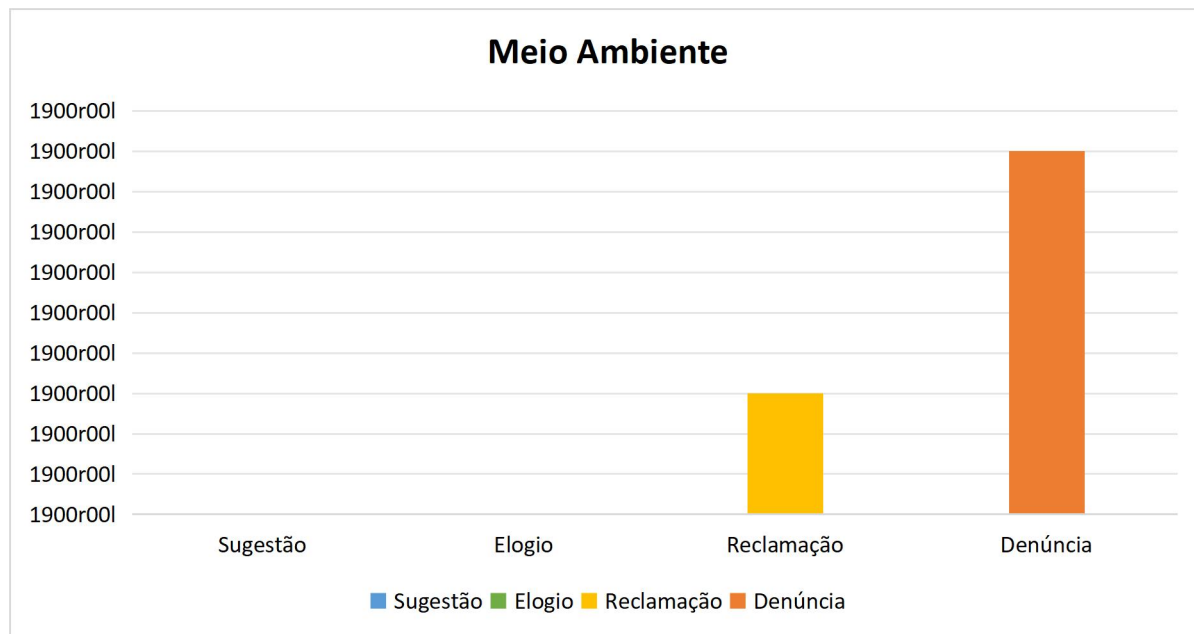


Subassunto	Sugestão	Elogio	Reclamação	Denúncia	Total
Indústria, Comércio e Trabalho	0	0	1	3	4

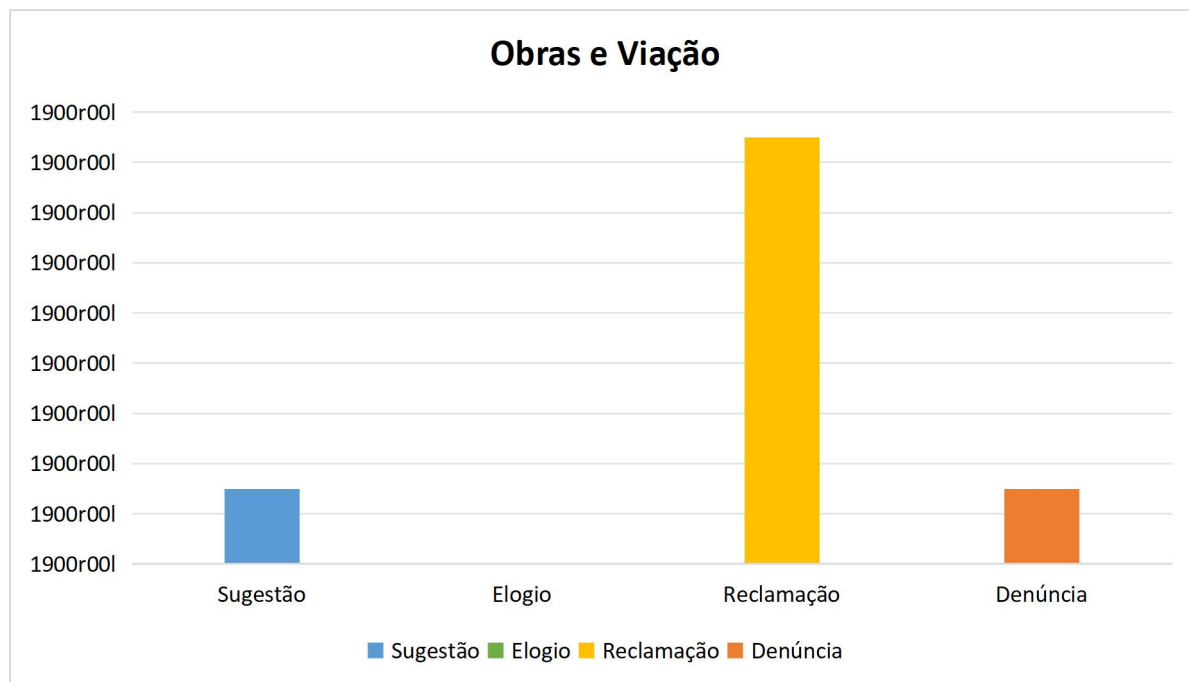


OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Subassunto	Sugestão	Elogio	Reclamação	Denúncia	Total
Meio Ambiente	0	0	6	18	24

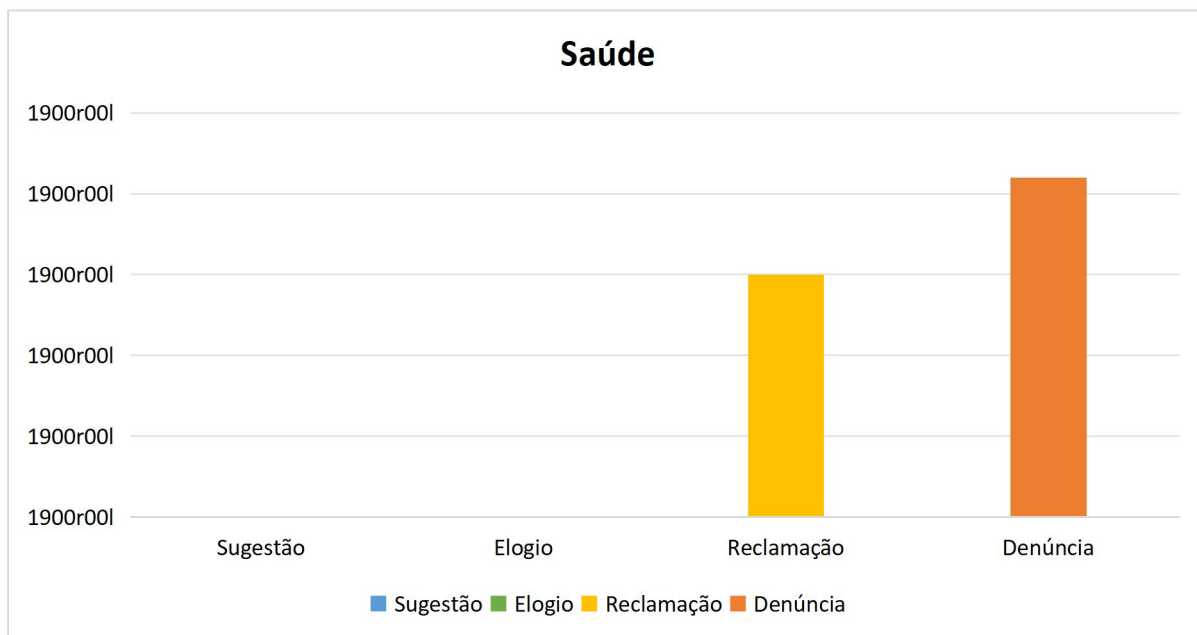


Subassunto	Sugestão	Elogio	Reclamação	Denúncia	Total
Obras e Viação	3	0	17	3	23

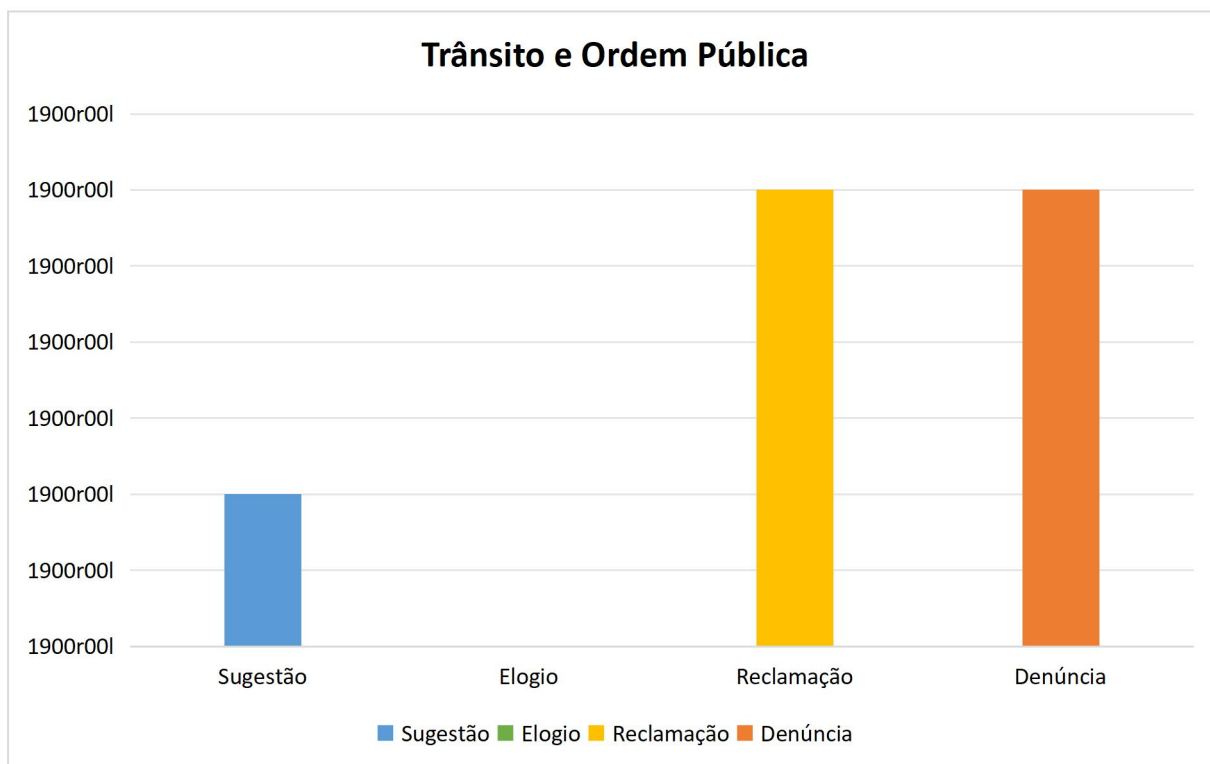


OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Subassunto	Sugestão	Elogio	Reclamação	Denúncia	Total
Saúde	0	0	15	21	36



Subassunto	Sugestão	Elogio	Reclamação	Denúncia	Total
Trânsito e Ordem Pública	1	0	3	3	7



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Subassunto	Sugestão	Elogio	Reclamação	Denúncia	Total
Urbanismo	0	0	7	3	10

