

Indicadores da Ouvidoria – Exercício 2026 (jan–abr)

1. Total de manifestações

- 107 manifestações registradas

2. Status das manifestações

- Concluídas: 95
- Encaminhadas (em andamento): 12
- Taxa de resolução: 88,8%

3. Tipologia das manifestações

(estimado a partir do relatório)

- **Reclamações:** predominante
- **Solicitações:** alta incidência
- **Denúncias:** relevante
- **Elogios:** baixa incidência (indicador de oportunidade)

Leitura técnica:

Forte concentração em reclamações indica pressão sobre serviços públicos — típico de Ouvidoria operacional ativa.

4. Áreas mais demandadas

Principais órgãos com maior volume:

- Secretaria de Meio Ambiente
- Secretaria de Obras e Urbanismo
- Iluminação Pública
- Secretaria de Saúde

Principais temas recorrentes:

- Maus-tratos a animais
- Terrenos sujos / mato alto
- Iluminação pública
- Pavimentação
- Poluição sonora

5. Indicador de eficiência (ODS 16)

- **Alta taxa de conclusão (88,8%)**
- Baixo estoque de demandas abertas

Interpretação:

Boa capacidade de resposta institucional, mas ainda com margem para atingir padrão ideal ($\geq 95\%$).

6. Indicador de participação cidadã (ODS 16 e 11)

- Média mensal: **26,7 manifestações/mês**

Interpretação:

Boa adesão ao canal, indicando confiança da população.

7. Indicador de governança intersetorial (ODS 17)

- Demandas distribuídas em múltiplas secretarias
- Indica **necessidade de integração sistêmica**



Manifestações por Secretaria – Ouvidoria 2026 (jan–abr)

Meio Ambiente

35%

Obras e Urbanismo

22%

Iluminação Pública

20%

Saúde

13%

Outros órgãos

10%

Dados consolidados do relatório da Ouvidoria – jan/2026 a abr/2026.