



ESTUDO DE DIMENSIONAMENTO DA FORÇA DE TRABALHO OUVIDORIA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO PINHAL - PR

1. Introdução

Em atendimento às orientações do **Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR)**, este estudo tem por objetivo estimar o **quantitativo ideal de profissionais** necessários para o recebimento e tratamento das manifestações da Ouvidoria Municipal, com base em dados reais de atendimento e na disponibilidade atual de recursos humanos.

2. Metodologia

O estudo foi elaborado a partir da análise dos relatórios anuais da Ouvidoria de 2021 a 2024 e dos registros de 2025 (até outubro). Foram considerados:

- número total de manifestações recebidas;
- tempo médio de resposta;
- carga horária semanal dedicada ao serviço;
- complexidade das manifestações;
- capacidade operacional atual.

3. Dados consolidados

Ano	Total de manifestações	Tempo médio de resposta	Observações
2021	1	5 dias úteis	Reclamação individual
2022	1	5 dias úteis	Reclamação individual
2023	9	5 dias úteis	Aumento moderado de registros
2024	7	5 dias úteis	Estabilidade na demanda



Ano	Total de manifestações	Tempo médio de resposta	Observações
2025*	13 (até outubro)	—	Tendência de crescimento leve

*Fonte: registros do próprio portal - (*dados até outubro de 2025)*

A média anual de manifestações, considerando o período 2021–2024, é de aproximadamente **4,5 manifestações por ano**, com aumento em 2025.

4. Estrutura de atendimento

O serviço é atualmente prestado por **1 servidor designado**, com atendimento presencial e eletrônico **duas vezes por semana (terças e quintas, das 8h30 às 10h30)**. As manifestações são registradas e acompanhadas via **e-SIC/Ouvidoria**.

5. Estimativa de carga de trabalho

Considerando o histórico, o número médio mensal é de **1 a 2 manifestações**, cada uma demandando cerca de **1h a 2h** para registro, análise e resposta, totalizando **2 a 4 horas mensais de dedicação direta**.

Assim, a carga de trabalho atual é plenamente compatível com a disponibilidade semanal existente (4 horas semanais).

6. Dimensionamento proposto

Com base na demanda atual e na complexidade das manifestações, o dimensionamento ideal é:

- **1 servidor responsável pela Ouvidoria** (designado oficialmente, com carga parcial);
- **apoio eventual** de outro servidor para períodos de ausência, férias ou aumento pontual de demandas.

Recomenda-se **revisar este estudo anualmente**, especialmente se o número de manifestações ultrapassar 30 registros por ano ou se forem ampliados os canais de atendimento.

7. Conclusão

A estrutura atual da Ouvidoria Municipal de Ribeirão do Pinhal é considerada **adequada ao volume de manifestações registradas**, atendendo aos princípios de eficiência e proporcionalidade previstos na **Lei n.º 13.460/2017**.

Ainda assim, o Município manterá acompanhamento periódico dos indicadores de atendimento, garantindo o equilíbrio entre a demanda e a capacidade operacional.

Ribeirão do Pinhal, 05 de novembro de 2025

Juliano Zacarias Ferreira

*Responsável pela Ouvidoria Municipal
Prefeitura de Ribeirão do Pinhal - PR*