



## Relatório Quadrimestral da Ouvidoria

### Município de Guaraci/PR

**Período: maio a agosto de 2025**

## 1. Introdução

Este relatório apresenta um panorama das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Guaraci/PR **entre maio e agosto de 2025**, com o objetivo de identificar tendências e propor melhorias nos serviços públicos.

Durante o segundo quadrimestre de 2025, a Ouvidoria Municipal recebeu um total de 21 manifestações por meio do canal de e-mail. O número representa um crescimento expressivo em relação ao quadrimestre anterior, refletindo maior engajamento da população e ampliação da atuação da Ouvidoria.

## 2. Dados Gerais

### 2.1. Total de Notificações por Secretaria

A distribuição das manifestações recebidas por secretaria foi a seguinte:

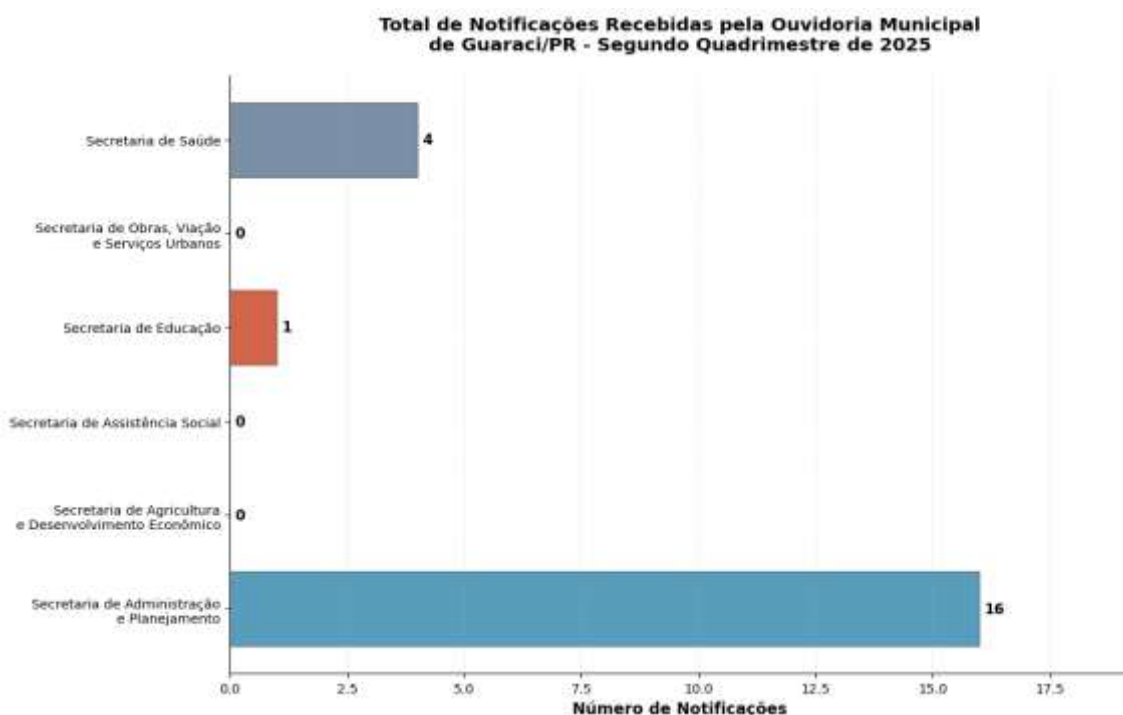


Gráfico 01 – Notificações por Secretaria



A Secretaria de Administração e Planejamento permanece como a mais demandada. A entrada de manifestações nas áreas de Educação e Saúde revela novas preocupações da população

Este gráfico demonstra que do total de 21 notificações recebidas neste segundo quadrimestre, a Secretaria de Administração e Planejamento continua liderando o número de registros recebidos com 16 notificações direcionadas (76% do total), seguida pela Secretaria de Saúde com 4 notificações (19%) e pela Secretaria de Educação com 1 notificações (5%), enquanto as demais secretarias não receberam nenhuma manifestação.

## 2.2. Tipos de Notificações

A distribuição por tipo foi a seguinte:

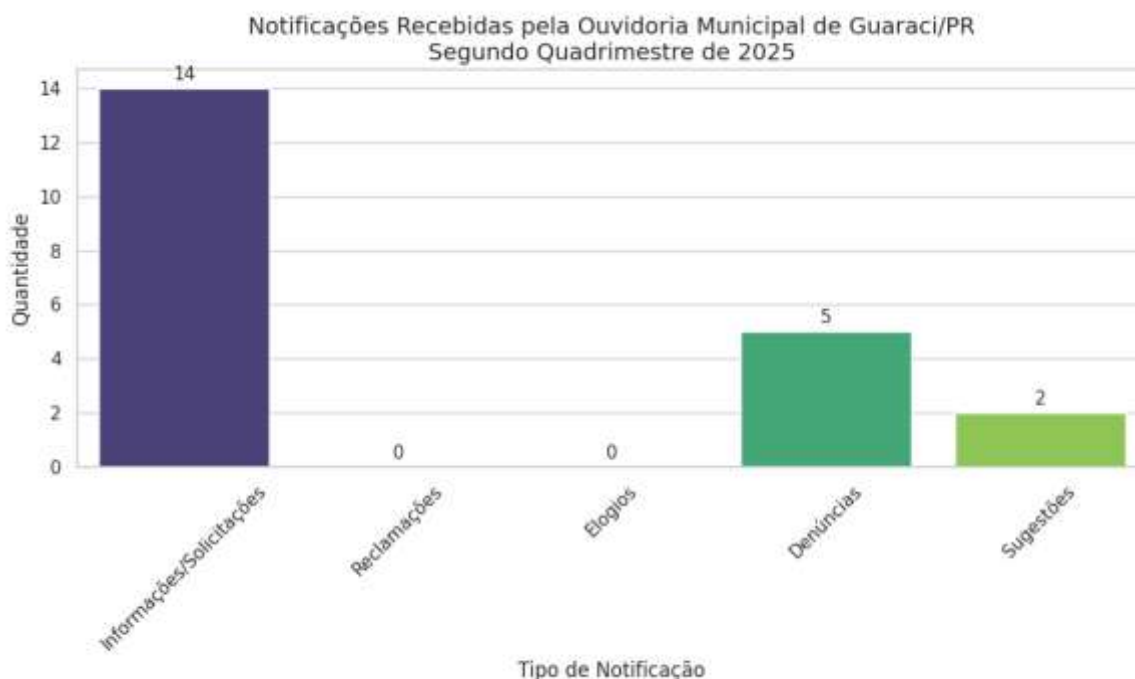


Gráfico 02 – Tipos de notificações

Observa-se o surgimento de denúncias e sugestões, indicando maior diversidade nas demandas da população. A predominância de informações/solicitações reforça o papel da Ouvidoria como canal de acesso à informação. A presença de denúncias e sugestões indica maior engajamento crítico da população

O gráfico reforça que a maior parte das manifestações continua sendo voltada à busca por informações/solicitações (66,67% do total), mas também evidencia o crescimento da participação crítica da população por meio de denúncias (23,81%) e sugestões (9,52%).



### 3. Análise das Notificações

#### 3.1. Protocolos de Informação/Solicitações

Do total de 14 informações/solicitações registradas (66,67%), 13 foram destinadas à **Secretaria de Administração e Planejamento**, distribuídas da seguinte forma: 4 ao Departamento de Tributação, 4 ao Departamento de Recursos Humanos, 1 ao Departamento de Compras e Licitação, 3 a Administração e 1 ao Departamento de Cultura. A outra solicitação foi direcionada a **Secretária de Educação**, sendo 1 especificamente ao Departamento de Educação, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

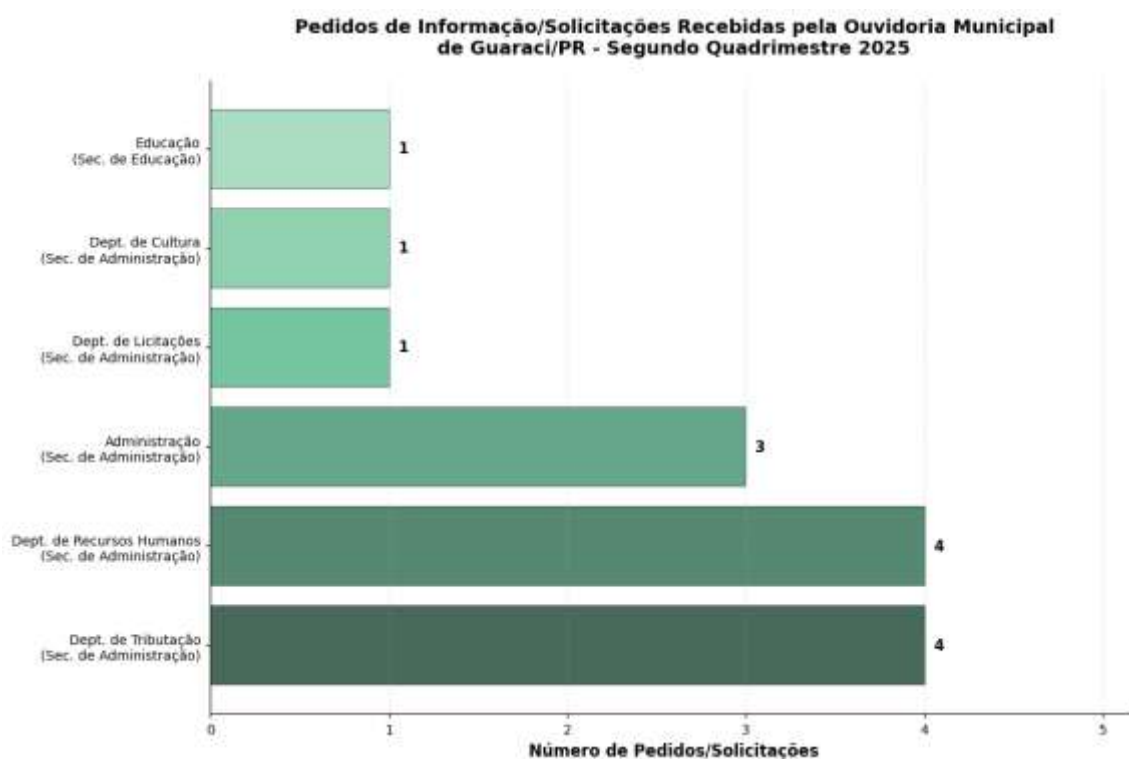


Gráfico 03 – Protocolos de Informação/Solicitação por departamento

A Secretária de Administração e Planejamento segue concentrando a maior parte dos pedidos de informação/solicitação, totalizando 13 das 14 manifestações registradas. Esse volume evidencia uma demanda significativa por informações nos setores relacionados à gestão interna, tributária, de pessoal e administrativa. Por sua vez, a Secretaria de Educação recebeu uma manifestação, o que representa uma participação menor, porém relevante no contexto geral.

#### 3.2. Protocolos de Denúncia

Do total de 5 denúncias registradas (23,81%), 1 foi destinada à Secretaria de Administração e Planejamento, enquanto as outras 4 foram destinadas a Secretaria de Saúde, conforme demonstrado no gráfico ilustrativo a seguir:

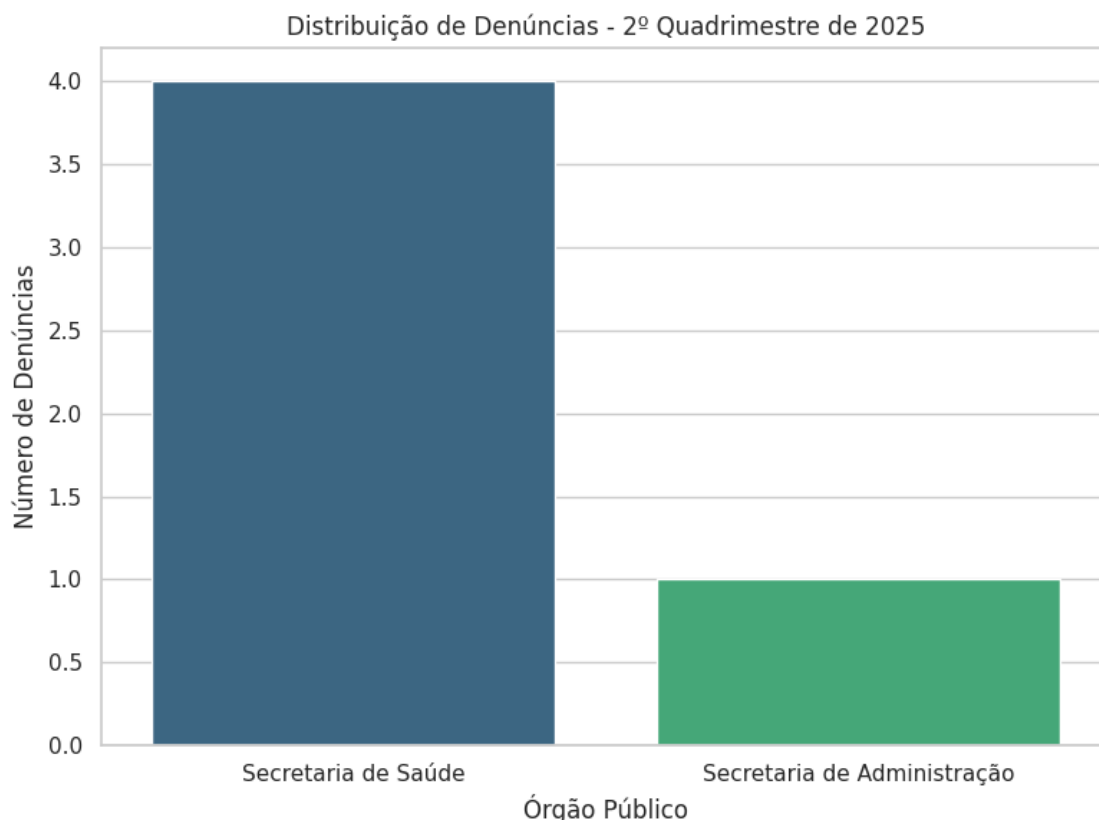


Gráfico 04 – Número de Denúncias por Secretaria

Durante o segundo quadrimestre de 2025, a Ouvidoria Municipal registrou cinco denúncias. A distribuição por secretaria indica uma concentração na área da Saúde, com quatro registros, e uma denúncia direcionada à Secretaria de Administração e Planejamento.

As manifestações recebidas refletem preocupações da população e apontam para situações que envolvem o cumprimento de normas, condutas funcionais e procedimentos administrativos, evidenciando a necessidade de atenção aos processos de fiscalização, gestão patrimonial e atendimento ao público.

Esses registros reforçam o papel da Ouvidoria como instrumento de escuta ativa, controle social e promoção da transparência na gestão pública, além de destacar a importância da adoção de medidas corretivas e preventivas por parte da administração pública.

Essas denúncias evidenciam a importância da Ouvidoria como canal de controle social e reforçam a necessidade de ações corretivas e preventivas.

### 3.3. Protocolos de Sugestões

Do total de 2 sugestões registradas (9,52%), 1 foi direcionada ao Departamento de Compras e Licitações e 1 ao Departamento de Cultura, ambos vinculados à



Secretaria de Administração e Planejamento, conforme demonstrado no gráfico ilustrativo a seguir:

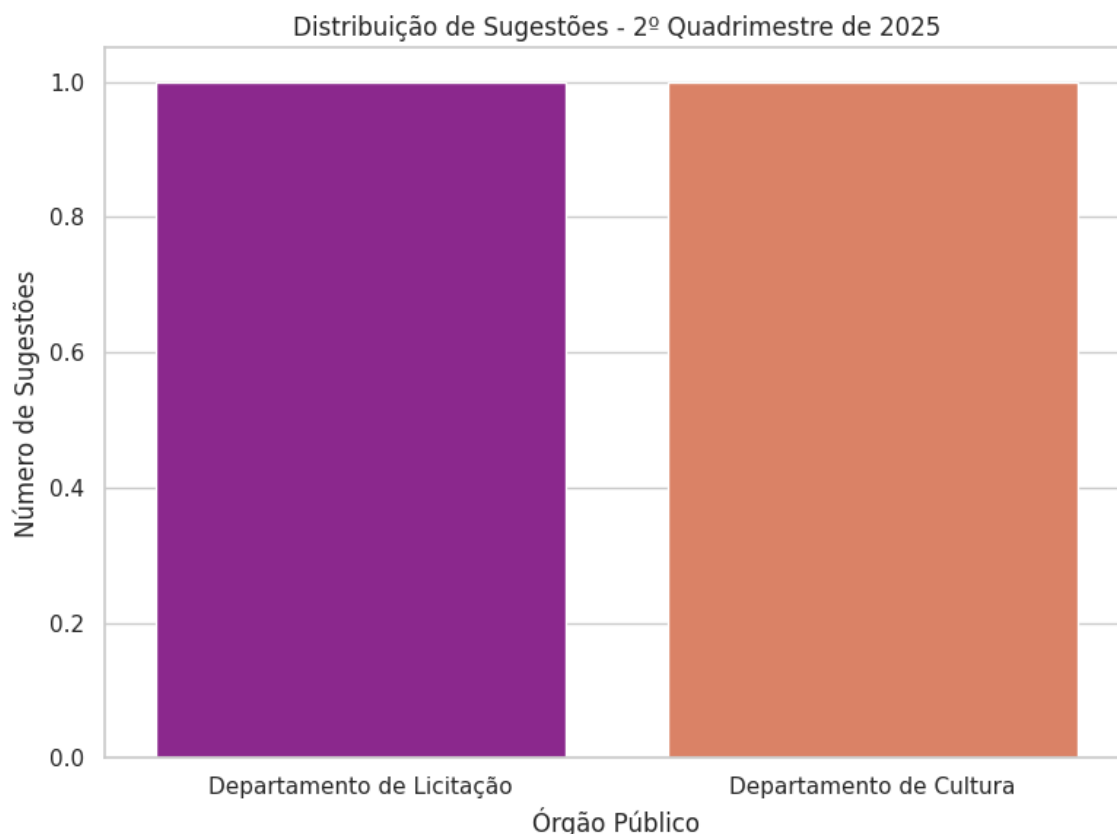


Gráfico 05 – Número de Sugestões por departamento

Durante o segundo quadrimestre de 2025, a Ouvidoria Municipal foram recebeu 2 sugestões. Embora em número reduzido, essas manifestações demonstram o interesse da população e de agentes externos em contribuir com o aprimoramento e dinamização dos serviços públicos.

As sugestões foram direcionadas a departamentos vinculados à Secretaria de Administração e Planejamento e refletem iniciativas voltadas ao fortalecimento da transparência, à aproximação entre o poder público e a sociedade civil, e ao incentivo à valorização cultural no município.

Ainda que pontuais, essas contribuições devem ser vistas como insumos estratégicos para fortalecer a relação entre a administração pública e a sociedade civil, promovendo maior participação e diversidade nas ações governamentais, reforçando o papel da Ouvidoria como canal legítimo de diálogo e construção coletiva.



#### 4. Análise e Tendências

O e-mail permanece como o único canal utilizado para o registro de manifestações, evidenciando o impacto contínuo das falhas no sistema de telefonia da Prefeitura.

Todas as respostas foram prestadas dentro do prazo legal, com exceção de duas pendências que ainda estão em análise, também dentro do prazo previsto, com resposta programada para o próximo quadrimestre. Esse desempenho reforça o comprometimento da Ouvidoria com a transparência e a eficiência no atendimento.

Observa-se uma diversificação nas manifestações recebidas: além dos 14 pedidos de informação/solicitações, foram registradas 5 denúncias e 2 sugestões. A ausência de reclamações e elogios pode indicar que os cidadãos estão mais voltados à busca por esclarecimentos e à denúncia de irregularidades, sem necessariamente se dedicarem à avaliação dos serviços prestados.

A recorrência de problemas relacionados à telefonia municipal reforça a necessidade urgente de contratação de nova empresa prestadora ou da adoção de soluções alternativas, como serviços móveis. Já o volume de denúncias direcionadas à área da Saúde aponta para a importância de atenção especial e aprofundamento na análise desses casos, visando melhorias nos processos e no atendimento à população.

#### 5. Ações e Melhorias a Serem Implementadas

Todas as manifestações foram recebidas exclusivamente por e-mail, em decorrência da persistência de problemas técnicos no sistema de telefonia da Prefeitura. Diante desse cenário, reforça-se a necessidade de implementação das seguintes recomendações previamente apontadas:

- **Contratação de nova empresa de telefonia** visando reestabelecer a funcionalidade dos canais de comunicação institucionais.
- **Adoção de serviço de telefonia móvel** como alternativa enquanto não se resolve o problema, ou em definitivo, caso não seja possível reestabelecer o serviço atual.

##### 5.1. Principais Percepções dos Gráficos:

5.1.1. A Secretaria de Administração e Planejamento permanece como o principal foco das manifestações, com 16 registros — um aumento expressivo em relação aos 8 do quadrimestre anterior.



5.1.2. As Secretarias de Educação e Saúde passaram a receber notificações, o que demonstra uma ampliação da participação cidadã e maior diversidade nos temas abordados.

5.1.3. Secretarias como Agricultura, Assistência Social e Obras ainda não registraram manifestações. Esse cenário pode indicar a existência de barreiras de acesso à informação ou necessidade de maior divulgação dos canais de participação.

5.1.4. Quanto ao canal de comunicação, todas as manifestações foram encaminhadas por e-mail, o que reforça a análise sobre os impactos das falhas na telefonia municipal e a urgência de sua resolução.

5.1.5. Esses gráficos oferecem uma visualização clara e objetiva dos dados apresentados, facilitando a análise por parte dos gestores públicos e promovendo maior transparência junto à população.

## **6. Conclusão e Recomendações**

A Ouvidoria Municipal mantém seu compromisso com a transparência e a escuta ativa da população. O aumento no número de manifestações e a diversidade dos temas abordados reforçam seu papel como instrumento de cidadania e participação social.

### **Recomendações:**

- **Contratação urgente de nova empresa de telefonia, ou adoção de canal alternativo**, como número móvel, para garantir a acessibilidade e continuidade dos atendimentos.
- **Análise aprofundada das denúncias recebidas**, com atenção especial àquelas relacionadas à área da Saúde, visando identificar oportunidades de melhoria e promover ações corretivas.
- **Ampliação da divulgação dos canais da Ouvidoria** junto às secretarias que ainda não registraram manifestações, com o objetivo de fortalecer o alcance e incentivar a participação da população em todas as áreas da administração pública.

Guaraci, 01 de setembro de 2025.

---

**HUGO LEONARDO RINALTI DA SILVA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**