



Relatório Quadrimestral da Ouvidoria

Município de Guaraci/PR

Período: setembro a dezembro de 2025

1. INTRODUÇÃO

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

Durante o terceiro quadrimestre de 2025, a Ouvidoria Municipal recebeu um total de 6 manifestações por meio do e-mail institucional da Ouvidoria. Não foram realizados atendimentos presenciais ou por telefone neste período, em razão da continuidade das falhas no sistema de telefonia da Prefeitura. O número representa uma redução em relação ao quadrimestre anterior, mas ainda reflete o engajamento da população e a continuidade da atuação da Ouvidoria como canal de escuta ativa e participação social.

2. DADOS GERAIS

2.1. Total de Notificações por Secretaria

A distribuição das manifestações recebidas por secretaria foi a seguinte:

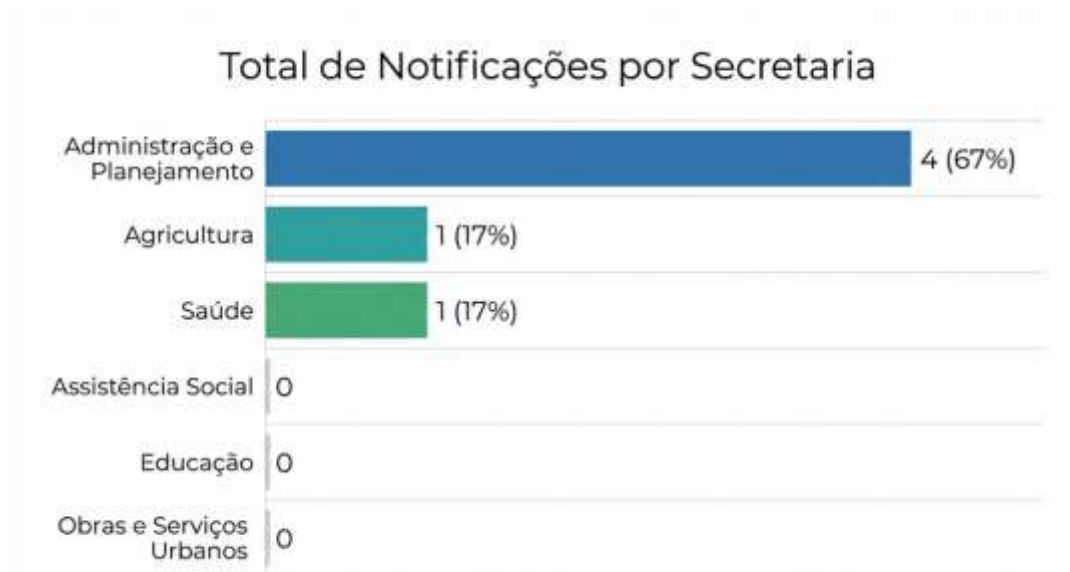


Gráfico 01 – Notificações por Secretaria

A Secretaria de Administração e Planejamento permanece como a mais demandada, seguida por registros pontuais nas áreas de Agricultura e Saúde

2.2. Tipos de Notificações

A distribuição das Notificações Recebidas pela Ouvidoria Municipal de Guaraci/PR, no Terceiro Quadrimestre por tipo foi a seguinte:

Tipos de Notificações

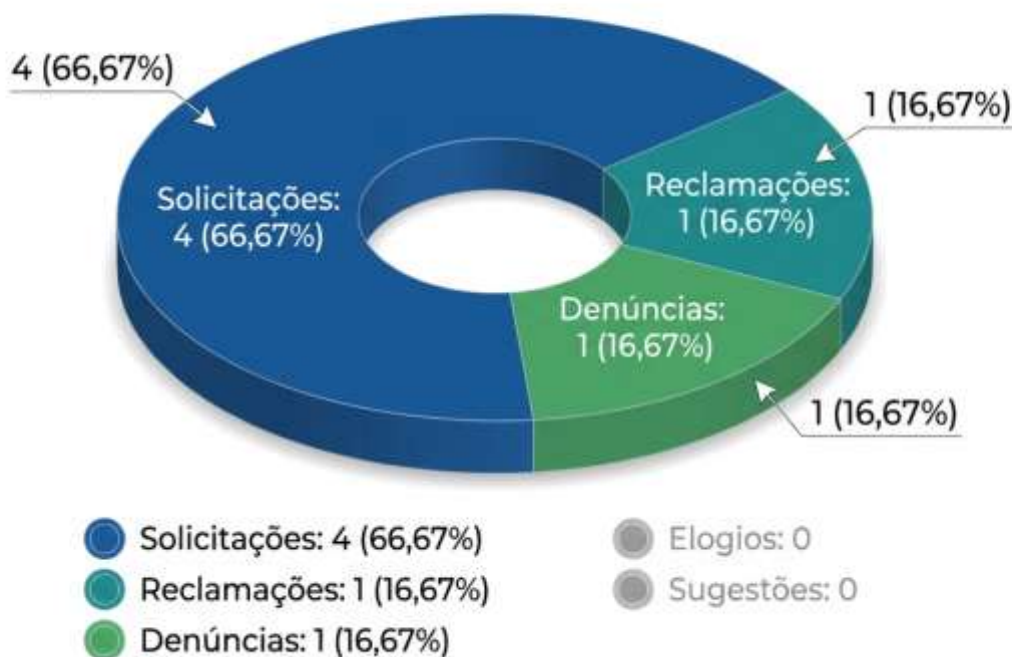


Gráfico 02 – Tipos de notificações

Observa-se que a maior parte das manifestações continua sendo voltada à busca por informações/solicitações (66,67% do total), reforçando o papel da Ouvidoria como canal de acesso à informação. A presença de uma reclamação e de uma denúncia indica maior diversidade nas demandas e participação crítica da população.

3. ANÁLISE DAS NOTIFICAÇÕES

3.1. Protocolos de Informação/Solicitações

Do total de 4 solicitações registradas (66,67%), todas foram referentes a pedidos de informações enviadas para a Secretaria de Administração e Planejamento.

Esse volume evidencia uma demanda concentrada na área administrativa, reforçando o papel da Ouvidoria como canal de acesso às informações relacionadas à gestão interna e processos administrativos, conforme demonstrado na figura ilustrativa a seguir:



Figura 01 – Protocolos de Informação/Solicitação por departamento

3.2. Protocolos de Denúncia

Foi registrada 1 denúncia (16,67%), direcionada à Secretaria de Saúde. Trata-se de uma notificação recorrente, realizada pelo mesmo cidadão que já havia protocolado outras duas denúncias anteriormente, todas relacionadas ao funcionamento das farmácias localizadas no município em dias de plantão., conforme demonstrado na figura ilustrativa a seguir:



Figura 02 – Número de Denúncias por Secretaria

Para sua conclusão, foi necessária a prorrogação do prazo por 30 dias, conforme previsto na legislação, sendo a resposta prestada dentro do prazo legal de prorrogação.



Esse dado reforça a importância da fiscalização e da adoção de medidas corretivas e preventivas na área da saúde, especialmente no que se refere à garantia do funcionamento adequado das farmácias em períodos de plantão, assegurando o atendimento contínuo à população.

3.3. Protocolos de Reclamações

Foi registrada 1 reclamação (16,67%), relacionada a questão de meio ambiente, especificamente sobre o corte de árvore com risco de queda em residência, conforme demonstrado no gráfico ilustrativo a seguir:



Figura 03 – Número de Sugestões por departamento

Esse registro reflete preocupações da população com a segurança e a preservação ambiental, apontando para a necessidade de maior atenção da administração pública em ações de manejo arbóreo e prevenção de riscos em áreas residenciais.

4. ANÁLISE E TENDÊNCIAS

- Todas as manifestações foram recebidas exclusivamente pelo e-mail institucional da Ouvidoria, sem registros de atendimento presencial ou por telefone.
- Todas as notificações foram respondidas dentro do prazo legal, com exceção da denúncia da Secretaria de Saúde, que demandou prorrogação de 30 dias, mas ainda assim concluída dentro do prazo previsto.
- A predominância de solicitações de informação reforça a função da Ouvidoria como canal de esclarecimento.



- A presença de uma reclamação ambiental e de uma denúncia recorrente na área da saúde demonstra maior diversidade nas demandas e participação crítica da população.

- A redução no número total de manifestações em relação ao quadrimestre anterior pode indicar sazonalidade ou necessidade de maior divulgação dos canais de participação.

5. AÇÕES E MELHORIAS A SEREM IMPLEMENTADAS

- Contratação de nova empresa de telefonia visando restabelecer a funcionalidade dos canais de comunicação institucionais.
- Adoção de serviço de telefonia móvel como alternativa enquanto não se resolve o problema.
- Análise aprofundada da denúncia recorrente sobre o funcionamento das farmácias em dias de plantão, buscando soluções que garantam o atendimento contínuo à população.
- Atenção às reclamações ambientais, especialmente relacionadas ao manejo de árvores em áreas residenciais, buscando soluções que conciliem segurança e preservação ambiental.

6. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

A Ouvidoria Municipal mantém seu compromisso com a transparência e a escuta ativa da população. O número de manifestações, ainda que menor em relação ao quadrimestre anterior, demonstra a continuidade da participação cidadã e a diversidade dos temas abordados.

7. RECOMENDAÇÕES:

- Contratação urgente de nova empresa de telefonia ou adoção de canal alternativo para garantir acessibilidade.

- Análise detalhada das denúncias recorrentes e reclamações recebidas, com atenção especial às áreas da Saúde e Meio Ambiente.

- Ampliação da divulgação dos canais da Ouvidoria junto às secretarias que não registraram manifestações, incentivando maior participação da população.

Guaraci, 31 de dezembro de 2025.

HUGO LEONARDO RINALTI DA SILVA
OUVIDORIA MUNICIPAL