



PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO - PARANÁ

OUVIDORIA MUNICIPAL

Portaria nº 316/2022

Avenida Presidente Getúlio Vargas, 601, Centro - CEP: 84.660-000- CNPJ 75.687.681/0001-07

TÍTULO:

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

PERÍODO:

JULHO A DEZEMBRO DE 2025

MUNICÍPIO:

GENERAL CARNEIRO – PARANÁ



RESPONSÁVEL:


**MARLI AP. KUKUL
(PORTARIA Nº 316/2022)**



QUEREMOS OUVIR VOCÊ

**OUVIDORIA
DA PREFEITURA DE
GENERAL CARNEIRO**

-  solicitações
-  sugestões
-  denúncias
-  reclamações
-  elogios

<https://www.generalcarneiro.pr.gov.br/ouvidoria/ouvidoria@generalcarneiro.pr.gov.br>
 (42) 98882-9215 ou
Acesse com o QR CODE



PREFEITURA DE
**GENERAL
CARNEIRO**



**RELATÓRIO SEMESTRAL DE MANIFESTAÇÕES E ATIVIDADES
2º SEMESTRE DE 2025**

1. OBJETIVO E MISSÃO

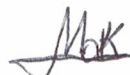
A Ouvidoria Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas públicas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, serviços prestados pela administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Essa unidade receberá demandas de todos os cidadãos, agindo como interlocutor entre o cidadão e a administração pública, procurando com as demandas garantir qualidade dos serviços públicos.

2. DEFINIÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

A ouvidoria considerará manifestações como: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- Sugestão: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;



- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

3. ATRIBUIÇÕES LEGAIS

São Atribuições da Ouvidoria:

I – Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais, comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo;

II – Diligenciar junto às unidades da administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo;

III – Cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade eventuais descumprimentos;

IV – Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como, sobre sua fonte, providenciando junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V – Informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI – Elaborar e publicar, anualmente, relatórios de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII – Encaminhar relatório anual de suas atividades ao Chefe do Poder Executivo, Controle Interno e ao Ministério Público local;

VIII – Realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria – Geral;

IX – Comunicar órgãos da administração direta e indireta competente para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a



ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X – Atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

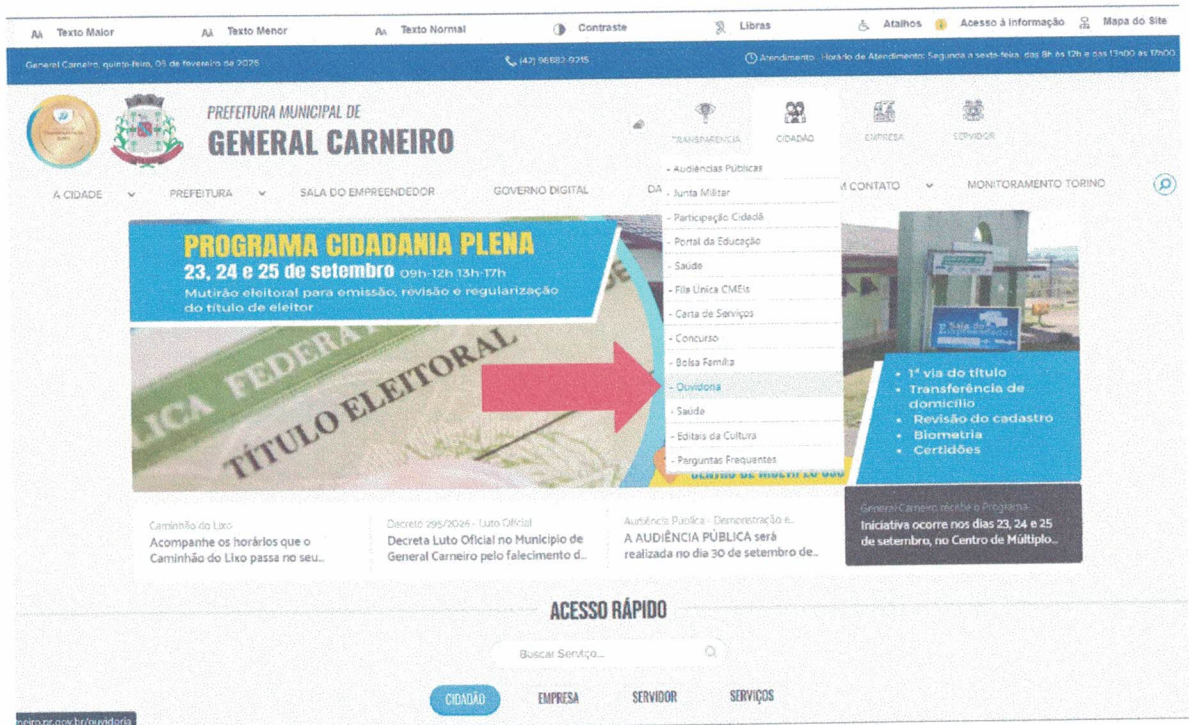
XI – Garantir respostas conclusivas aos usuários;

XII – Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

4. CANAIS DE OUVIDORIA

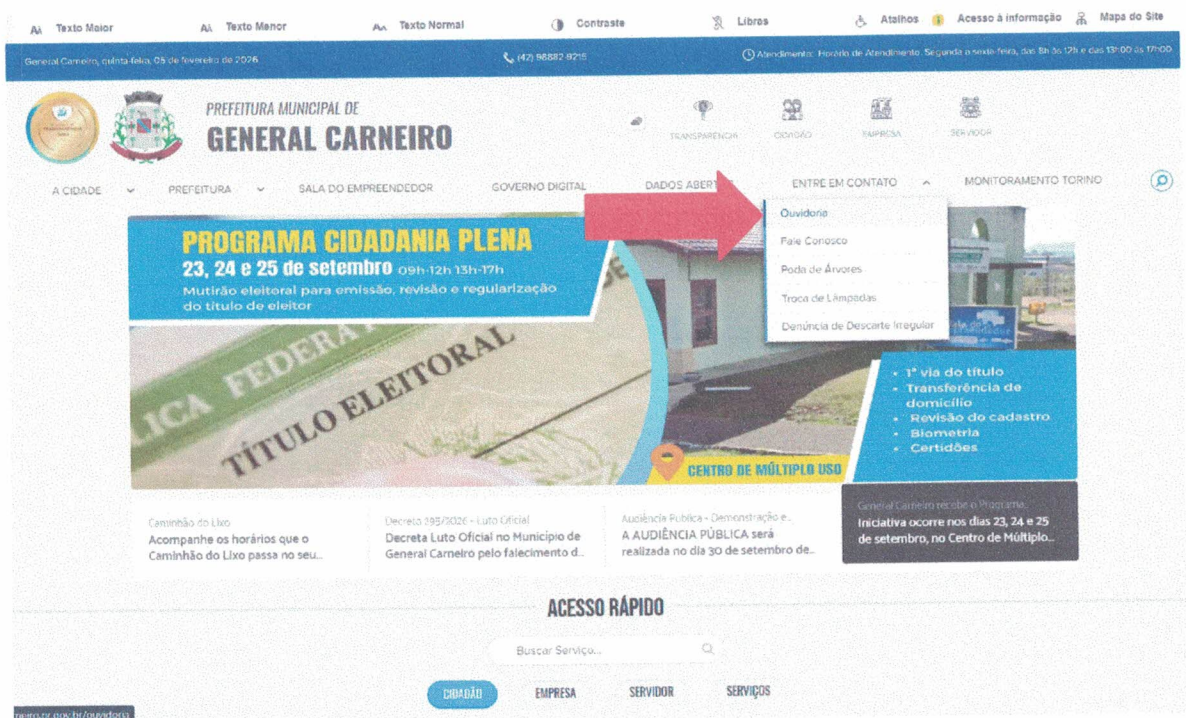
4.1 Solicitações por meio Eletrônico

Este canal esta disponível a todos os munícipes, na pagina inicial do site da Prefeitura, no endereço: <https://www.generalcarneiro.pr.gov.br>, ou diretamente no endereço: <https://www.generalcarneiro.pr.gov.br/ouvidoria>

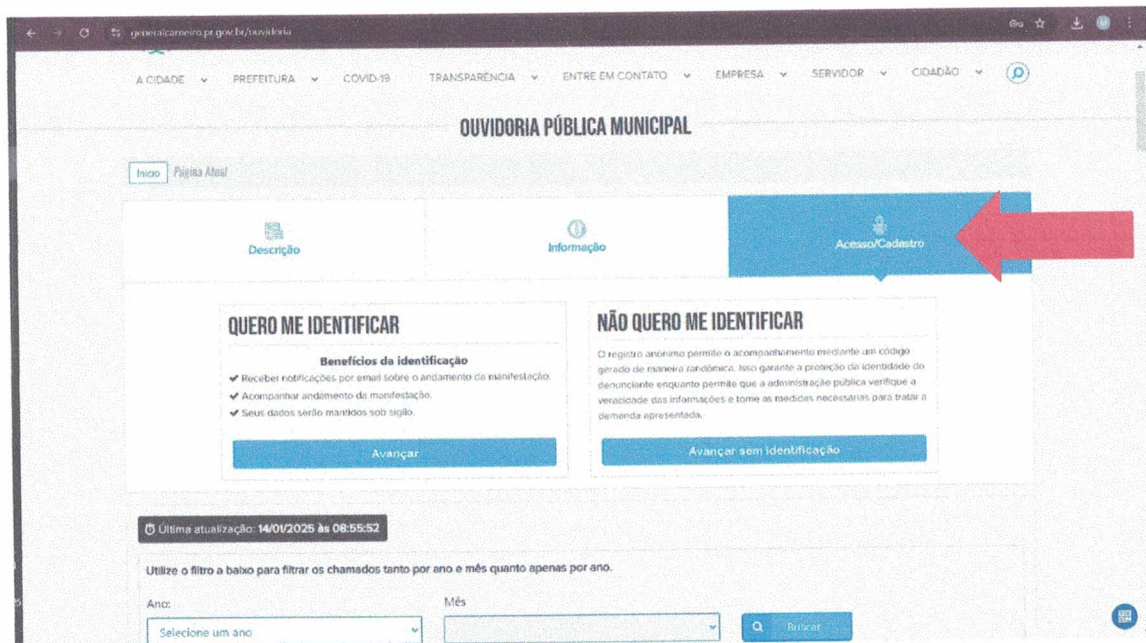


The screenshot shows the website of the Municipality of General Carneiro. At the top, there is a navigation bar with links for 'A CIDADE', 'PREFEITURA', 'SALA DO EMPREENDEDOR', 'GOVERNO DIGITAL', 'TRANSPARENCIA', 'CIDADÃO', 'EMPRESA', and 'SERVIDOR'. Below this, there is a search bar and a list of services. A red arrow points to the 'Ouvidoria' link in the menu. The main content area features a banner for 'PROGRAMA CIDADANIA PLENA' and a list of services including 'Participação Cidadã', 'Portal da Educação', 'Saúde', 'File Unica CMEIs', 'Carta de Serviços', 'Concurso', 'Bolsa Família', 'Ouvidoria', 'Saúde', 'Editais da Cultura', and 'Perguntas Frequentes'. At the bottom, there is a section for 'ACESSO RÁPIDO' with a search bar and buttons for 'CIDADÃO', 'EMPRESA', 'SERVIDOR', and 'SERVIÇOS'.

MBC



Ao clicar no ícone marcado com a flecha vermelha ele lhe direcionará para a etapa seguinte.



Para prosseguir basta acessar o ícone marcado com a flecha e preencher os dados necessários.

Este ambiente permite que todos os cidadãos manifestem suas reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitações, com o intuito de promover a comunicação entre os munícipes e a administração pública municipal, desta forma procurando desenvolver um bom governo.

4.2. Solicitações por e-mail

Nessa comunicação o cidadão envia sua mensagem por meio de computador, celular ou tablet. Para utilizá-lo é preciso que o cidadão tenha um endereço eletrônico e que o cidadão tenha acesso à internet o e-mail deve ser enviado para o e-mail: ouvidoria@generalcarneiro.pr.gov.br

4.3 Solicitações presenciais

A solicitação será realizada de forma presencial na sala da ouvidoria, localizada na Prefeitura Municipal de General Carneiro – PR, no endereço: Avenida Presidente Getulio Vargas, nº. 601, Centro. O cidadão fará o relato o qual será transcrito para um formulário, contendo os dados do solicitante para que posteriormente sejam informadas as providências adotadas, ressaltamos que o fornecimento dos dados não é obrigatório para que se realize a solicitação.

4.4 Solicitações por telefone

O interessado poderá entrar em contato pelo telefone: (42) 98882-9215, através do Whatsapp ou até mesmo por ligação, após ouvir as informações preencherá o formulário registrando a manifestação.

5. ANÁLISE DOS DADOS DO SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

5.1. Fluxo de Atendimentos

| STATUS | QUANTIDADE | % |
|-------------------------------|------------|-------------|
| <i>Pedidos Atendidos</i> | 51 | 82,2% |
| <i>Pedidos em Andamento</i> | 11 | 17,8% |
| TOTAL DE MANIFESTAÇÕES | 62 | 100% |

O caminho utilizado para realizar todas as manifestações foi através do e-mail da ouvidoria, sendo ele: ouvidoria@generalcarneiro.pr.gov.br

5.2. Perfil do Usuário

- **Pessoas Físicas:** 100%
- **Gênero:** Feminino (21), Masculino (11), Não Identificado (30).

**** Nota:** O alto índice de "Não Identificado" reforça a confiança do cidadão no sigilo da Ouvidoria.

5.3. Diagnóstico por Setor

Demandas por Secretaria, abaixo segue os 3 setores mais solicitados:

- 1º. **Saúde, Meio Ambiente e Vigilância Sanitária:** 11 pedidos cada (Líderes de demanda).
- 2º. **Educação:** 8 pedidos.
- 3º. **Obras:** 6 pedidos.



Relação de todas as demandas:

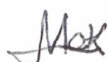
| SETOR | QUANTIDADE |
|------------------------------|------------|
| Administração E Planejamento | 2 |
| Obras | 6 |
| Saúde | 11 |
| Defesa Civil | 3 |
| Engenharia | 3 |
| Meio Ambiente | 11 |
| Secretaria De Planejamento | 2 |
| Secretaria De Educação | 8 |
| Conselho Tutelar | 1 |
| Vigilância Sanitária | 11 |
| Assistência Social | 2 |
| Fiscalização | 2 |

5.4 Classificações por Natureza das Manifestações

| CATEGORIAS | NÚMERO DE PEDIDOS |
|-------------|-------------------|
| Denúncia | 33 |
| Elogio | 0 |
| Reclamação | 14 |
| Informação | 1 |
| Solicitação | 10 |
| Sugestão | 4 |

Em resumo temos:

- **Denúncias:** 33 (53,2%)
- **Reclamações:** 14 (22,5%)
- **Solicitações/Sugestões/Informações:** 15 (24,3%)



5.4 Classificações por Assuntos das Manifestações

| ASSUNTO | QUANT. | % (Real) |
|--------------------------|-----------|---------------|
| Qualidade de atendimento | 33 | 53,23% |
| Reclamação | 14 | 22,58% |
| Maus tratos a animais | 11 | 17,74% |
| Estradas do Interior | 2 | 3,23% |
| Iluminação Pública | 1 | 1,61% |
| Exercício da Função | 1 | 1,61% |
| TOTAL | 62 | 100% |

A análise detalhada dos assuntos revela que a **Qualidade de Atendimento** é o principal ponto de atenção, representando **53,23%** do volume total de manifestações. Este dado, somado às reclamações gerais, indica uma demanda reprimida por melhorias na interação direta entre os servidores e os cidadãos.

Destaca-se também a relevância da pauta de **Maus-tratos a Animais (17,74%)**, que surge como a terceira maior preocupação da comunidade, superando temas tradicionais como infraestrutura e iluminação. Esse diagnóstico por assunto é fundamental para que a administração possa direcionar treinamentos de atendimento ao público e reforçar a fiscalização em setores específicos, garantindo que as políticas públicas sejam aplicadas onde há maior sensibilidade social.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

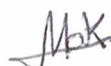
O presente relatório do 2º semestre de 2025 demonstra o papel consolidado da Ouvidoria Geral de General Carneiro como um canal de transparência e participação social. Com um total de **62 manifestações**, observa-se uma confiança significativa do cidadão no sigilo do órgão, evidenciada pelo alto índice de identificações preservadas.

Destaques do Período:

- **Eficiência Resolutiva:** O índice de **82,2% de pedidos atendidos** reflete a agilidade da estrutura administrativa em responder aos anseios da população, restando apenas uma parcela reduzida em fase de tramitação.
- **Foco na Qualidade:** A maior incidência de manifestações classificadas como "Denúncia" e "Qualidade de Atendimento" (53,23%) aponta para a necessidade de um olhar estratégico sobre o treinamento e a conduta dos agentes públicos, visando a excelência no serviço direto ao cidadão.
- **Demandas Setoriais:** As áreas de Saúde, Meio Ambiente e Vigilância Sanitária concentraram o maior volume de trabalho, sugerindo que estas são as pastas com maior interação e sensibilidade junto à comunidade.

Compromisso: A Ouvidoria reafirma seu compromisso de não ser apenas um repositório de reclamações, mas uma ferramenta de gestão estratégica. Os dados aqui apresentados servirão de subsídio para o Gabinete do Prefeito e demais Secretarias na correção de falhas e na implementação de melhorias contínuas, garantindo que a administração pública municipal seja cada vez mais eficiente, humana e transparente.

A Ouvidoria-Geral do Município de General Carneiro – PR certifica que os dados quantitativos e qualitativos apresentados neste relatório foram extraídos fielmente dos canais oficiais de recepção (E-mail, Presencial, Telefone e Sistema Eletrônico) durante o período de 01 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025.





PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO - PARANÁ
OUIDORIA MUNICIPAL

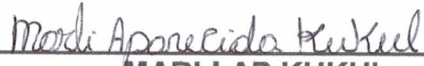
Portaria nº 316/2022

Avenida Presidente Getúlio Vargas, 601, Centro - CEP: 84.660-000- CNPJ 75.687.681/0001-07

As manifestações foram tratadas observando-se os princípios da Lei Federal nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e, onde aplicável, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), garantindo-se o sigilo da fonte quando solicitado.

Este relatório será encaminhado ao Gabinete do Prefeito, ao Controle Interno e ficará disponível para consulta pública no Portal da Transparência, visando o aprimoramento da gestão municipal e a plena satisfação do cidadão.

General Carneiro – Paraná, 26 de janeiro de 2026.


MARLI AP KUKUL
Ouvidoria Municipal
Portaria Nº 316 / 2022