



RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO 2025

1. Apresentação

O presente Relatório Anual da Ouvidoria refere-se às manifestações registradas no exercício de 2025 no Governo Municipal de Serranópolis do Iguaçu, tendo como objetivo apresentar a consolidação dos dados recebidos, analisando quantitativamente e qualitativamente as demandas encaminhadas pelos cidadãos, bem como subsidiar o Gabinete do Prefeito e o Controle Interno na avaliação da gestão pública, da transparência e da melhoria contínua dos serviços prestados.

As manifestações foram classificadas conforme secretaria envolvida, assunto, natureza da demanda e canal de entrada, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017.

2. Panorama Geral das Manifestações

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria recebeu 65 manifestações, distribuídas entre denúncias, reclamações, solicitações e sugestões, demonstrando a utilização crescente dos canais institucionais de participação social.

3. Demandas por Secretaria

Secretaria	Quantidade
Secretaria Municipal de Saúde	30
Secretaria Municipal de Educação	14
Secretaria Municipal de Assistência Social	8
Secretaria Municipal de Administração	6
Secretaria Municipal de Obras/Agricultura	4
Secretaria Municipal de Administração/Assistência Social	1
Gabinete	1
SIM	1

Observa-se que a Secretaria Municipal de Saúde concentrou o maior número de manifestações, refletindo a elevada demanda e sensibilidade dos serviços ofertados diretamente à população.



4. Demandas por Assunto (principais ocorrências)

Assunto	Quantidade
Mau conduta de profissional	11
Mau atendimento de profissional de saúde (esfera municipal)	4
Dificuldade de acesso ao atendimento	4
Exoneração de servidor aposentando	2
Outros assuntos diversos	44

Os registros relacionados à conduta e atendimento de profissionais demonstram a necessidade contínua de ações educativas, acompanhamento das equipes e fortalecimento da humanização no atendimento ao público.

5. Demandas por Natureza

Natureza	Quantidade
Denúncia	30
Reclamação	28
Solicitação	6
Sugestão	1

As denúncias e reclamações representam a maior parte das manifestações, indicando que a Ouvidoria é reconhecida como instrumento legítimo de fiscalização social e de resolução de conflitos.

6. Demandas por Canal de Entrada

Canal	Quantidade
SIGO	28
Protocolo Digital	17
E-mail	10
WhatsApp	3
Presencialmente	3
SIGO NRE Foz	2
Telefone	2



O sistema SIGO e o Protocolo Digital consolidaram-se como os principais canais de entrada, evidenciando a efetividade dos meios digitais e a ampliação do acesso do cidadão aos serviços da Ouvidoria.

7. Considerações Finais

A análise dos dados de 2025 demonstra a relevância da Ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, transparência e aprimoramento da gestão pública. As informações consolidadas neste relatório permitem identificar fragilidades, subsidiar ações corretivas e orientar políticas públicas mais eficientes.

Recomenda-se a continuidade do fortalecimento da Ouvidoria, com ações de divulgação, capacitação dos servidores e integração com as secretarias, garantindo respostas tempestivas e melhoria contínua dos serviços públicos ofertados à população.

Serranópolis do Iguaçu, 09 de Janeiro de 2026.

Cristiane Pinheiro dos Santos
Ouvidora Municipal