



General Carneiro - Paraná, 31 de Julho de 2023

OUVIDORIA

RELATÓRIO REFERENTE AO 1º SEMESTRE DE 2023

Meses de Referência

(Janeiro/ Fevereiro / Março /Abril/ Maio/ Junho)

1. INTRODUÇÃO

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.

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.
-



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.
-

2. CANAIS DE OUVIDORIA

2.1 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://generalcarneiro.pr.gov.br/ouvidoria/>.



https://www.generalcarneiro.pr.gov.br

COVID-19	Folha de Pagamento	Beneficiários Bolsa Família	Licitações Nova lei 14.133/2021
Horários dos médicos e dentistas nas unidades de saúde	Valor de Terra Nua	Lista de espera de consultas e exames do Cisvali	Sala do Empreendedor
FILA UNICA - VAGAS CMEIS 2022	Ouvidoria	Testes Seletivos	Transferências Voluntárias

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

Ouvidoria

Escolha abaixo uma opção:



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.

2.2. 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 a internet o e-mail deve ser enviado para o e-mail: ouvidoria@generalcarneiro.pr.gov.br está

2.3 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 são obrigatórios para que se realize a solicitação.



2.4 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.

3. RELATÓRIO DE DADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS

Ocorreram 24 (vinte e quatro) manifestações:

Pedidos recebidos, atendidos e indeferidos	Número de Pedidos
Pedidos Recebidos	33
Pedidos Atendidos	26
Pedidos em Andamento	1
Pedidos Indeferidos	6

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

3.1 Tipo do Solicitante

Duas manifestações foram jurídicas e as demais feitas por pessoas físicas.

3.2 Gênero dos Solicitantes

Feminino	14
Masculino	15
Não Identificado	4

3.3 Demanda de Pedido por órgão



Administração e Planejamento	5
Agricultura	1
Obras	8
Saúde	5
Educação	7
Tributos	4
Engenharia	2
Esporte	1

3.4 Classificação das Manifestações

Categorias	Número de Pedidos
Denúncia	12
Elogio	1
Informação	6
Reclamação	4
Solicitação	9
Sugestão	0

II- Motivo, Análise e Providências adotadas pela administração pública nas manifestações apresentadas.

Denúncias

Denúncia: Secretária de Administração

No dia 30/01/2023, foi feita uma denuncia, no qual relatavam que a viatura da Policia Militar do Município ficava parada em frente a um Comércio por várias horas durante certos turnos, a denuncia foi feita através do site da Ouvidoria Municipal, o relato foi encaminhado para a ouvidoria da Policia do Estado do Paraná, onde foram realizadas diligencias a fim de averiguar a permanência da viatura no local relatado, porem em mais de uma oportunidade não foi possível



PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO
OUVIDORIA MUNICIPAL
Avenida Presidente Getúlio Vargas, 601 – Centro
General Carneiro- Estado do Paraná - CEP: 84660-000

visualizar nenhuma movimentação fora do normal. Assim sendo, o processo foi deferido por falta de provas concretas.

Denúncia: Secretaria de Saúde

No dia 20/03/2023, um munícipe de sexo masculino compareceu ao setor de Ouvidoria Municipal para fazer uma denúncia referente ao motorista que transporta pacientes para realizar tratamentos em Curitiba, segundo seu relato, o motorista dirigia em alta velocidade, colocando em risco a vida dele, de sua esposa e de outra paciente que também estava utilizando o transporte. A situação foi encaminhada ao setor administrativo da Secretaria de Saúde. Em conversa com a outra mulher que estava presente no transporte, a mesma disse não ter percebido nada fora do comum. Diante dos fatos o motorista foi orientado, reforçando que a prioridade do setor de transporte da Secretaria Municipal de Saúde é a segurança dos pacientes que necessitam do uso do transporte Sanitário Municipal.

Denúncia: Secretaria de saúde

Na data de 11/05/2023 compareceu neste setor de Ouvidoria Municipal uma munícipe e Funcionária Pública para fazer uma denúncia contra um senhor por intimidações, ameaças e constrangimento ao agente público. A funcionaria foi orientada quais medidas deveriam ser adotadas. A situação foi levado ao conhecimento da secretaria de saúde que entrou em contato com o senhor, em conversa com o mesmo, relatou que a situação foi esclarecido o problema foi resolvido entre as partes.

Denúncia:Secretaria de Saúde

Na data de 24/05/2023 através do e-mail da Ouvidoria Municipal, recebemos uma denúncia referente a uma funcionaria de serviços diversos, na denuncia foi relatado que a funcionária saia em horário de trabalho para realizar compras em lojas e feiras, deixando de cumprir com seus afazeres no local de trabalho.

A situação foi levada ao conhecimento da secretária de Saúde que tomou as medidas cabíveis.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO
OUIDORIA MUNICIPAL

Avenida Presidente Getúlio Vargas, 601 – Centro
General Carneiro- Estado do Paraná - CEP: 84660-000

Denúncia: Secretaria de Educação

Recebida presencialmente no dia 24/03/2023, a mãe veio até a ouvidoria relatando que seu filho que tem transtornos TDAH e TOD vem sofrendo maus tratos pela Diretora da Escola Municipal, que freqüentemente sofre pressões psicológicas. A situação foi encaminhada para a Secretaria de Educação, a Diretora encontra-se afastada e as providências cabíveis estão sendo tomadas.

Denúncia: secretaria de Educação

Na data de 20/06/2023, compareceu ao setor de ouvidoria uma Munícipe para fazer uma denuncia, relatando que sua filha é aluna de uma Escola Municipal, portadora de TDAH e vem sofrendo maus tratos pela sua professora. A situação foi encaminhada para a secretaria de Educação que realizou uma reunião com Equipe da Secretaria de Educação, equipe escolar e família para esclarecimento dos fatos na busca de sanar o problema.

Denúncia: Secretaria de Obras

Recebida presencial no dia 18/04/2023, situação referente à extração de madeira em dias de chuva e danificação das estradas, a situação foi encaminhada para a empresa responsável que prontamente resolveu o problema realizando a manutenção das estradas.

Denúncia: Secretaria de Saúde

No dia 18/05/2023, através do e-mail da Ouvidoria Municipal de General Carneiro PR, recebemos uma denúncia anônima referente ao comportamento do um Enfermeiro do Posto Central. O relato diz que o mesmo vem tratando mal os colegas de trabalho e também os pacientes. A situação foi encaminhada ao setor administrativo da secretaria Municipal de Saúde, que em conversa com colegas do funcionário não foram relatadas situações ou qualquer fato que desabonasse a conduta profissional e/ou social do servidor.

Denúncia: Secretaria de Saúde

No dia 04/06/2023 recebemos através do e-mail da Ouvidoria de General Carneiro –PR, onde o mesmo faz o envio de um vídeo onde denuncia um servidor utilizando um carro publico para levar seu filho em um Circo na Cidade de Curitiba. O vídeo foi encaminhado ao Setor Administrativo da Secretária de Saúde, onde o funcionário foi imediatamente desligado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO
OUIDORIA MUNICIPAL

Avenida Presidente Getúlio Vargas, 601 – Centro
General Carneiro- Estado do Paraná - CEP: 84660-000

Denúncia: Vigilância e Fiscalização

Na data de 05/05/2023 recebemos uma denúncia presencial no setor de Ouvidoria Municipal, assunto referente a mercadorias expostas na calçada em frente ao comércio, o senhor relata que as mercadorias expostas na calçada prejudicam a passagem dos pedestres e que além disso o proprietário que vem alimentando cachorros de rua em frente o estabelecimento, o que também causa transtorno. A situação foi encaminhada para o setor de fiscalização e vigilância sanitária, onde foi feito a averiguação e passado as orientações ao proprietário que se comprometeu a não alimentar mais os animais na calçada, e também não expor suas mercadorias de forma que atrapalhe o passeio .

Denúncia: Secretaria de Educação e transporte Escolar

Na data de 02/06/2023 através de mensagem via WhatsApp recebemos uma denuncia referente a um passageiro que utiliza o transporte escolar alcoolizado, utilizando de palavras de baixo calão, causando transtorno para os alunos.

A situação foi encaminhada para a Secretaria de Educação e transporte que tomou as providencias cabíveis.

Denúncia: Fiscalização e Tributos

Na data de 18/04/2023 através de mensagem via WhatsApp recebemos uma denúncia de um munícipe, referente a ambulantes utilizando via pública em frente estabelecimento comercial fazendo vendas ilegal, a mesma foi encaminhada e tomada as medidas cabíveis pelo setor de fiscalização e tributos.

Denúncia: Administração

Na data de 14/03/2023 através do site da Ouvidoria Municipal recebemos uma denúncia referente a uma carta que estaria circulando nas redes sociais difamando varias pessoas do setor público, e que essa carta teria sido feita por uma funcionária pública. A situação foi analisando pelo procurador Municipal que orientou a denunciante a procurar seus direitos por se tratar de assunto pessoal, e não administrativos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO
OUIDORIA MUNICIPAL

Avenida Presidente Getúlio Vargas, 601 – Centro
General Carneiro- Estado do Paraná - CEP: 84660-000

Informação: Secretaria de Educação

No dia 16/05/2023 pedido de informações pelo e-mail da Ouvidoria Municipal de General Carneiro, onde a solicitante precisava de contato da Secretaria de Educação, sendo encaminhado o contato juntamente com o e-mail da secretaria.

Informação: Secretaria de Administração

No dia 22/05/2023 um pedido de informações através do e-mail da Ouvidoria Municipal de General Carneiro, referente a apólice de seguro dos estagiários, sendo repassada as orientações pela Secretária Administrativa ao solicitante.

Informação: Secretaria de Esporte

Na data de 23/05/2023 recebemos um pedido de informações via WhatsApp referente a Secretaria de Esporte, onde foi encaminhado o contato do Secretário para melhores informações ao solicitante.

Informação: Licitação

Pedidos de informação pelo e-mail da Ouvidoria Municipal de General Carneiro, em 07/04/2023 referente a contratos de manutenção de equipamentos médicos hospitalares e odontológicos, sendo repassado ao setor de licitação o qual forneceu toda a documentação necessária para o solicitante.

Informação: Secretaria de Administração

No dia 11/04/2023 através do e-mail da Ouvidoria Municipal de General Carneiro PR recebemos um pedido de informação referente a documentação de pessoas sepultadas no cemitério do marco 5 Distrito de General Carneiro PR, foram enviado o contato da pessoa responsável que cuida destes documentos.

Informação: Tributos

No dia 16/03/2023, através do Sistema Protocolo Fly, recebemos um pedido de informação referente ao acesso do Sistema Betha para emissão de guias NFs, o mesmo foi enviado e deferido pelo setor de tributos no tempo determinado para a solicitante.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO
OUIDORIA MUNICIPAL

Avenida Presidente Getúlio Vargas, 601 – Centro
General Carneiro- Estado do Paraná - CEP: 84660-000

Solicitação: Secretaria de Agricultura

No dia 01/03/2023 uma senhora compareceu ao setor de Ouvidoria Municipal de General Carneiro-PR para solicitar o serviço de desentupimento da fossa de sua residência, na Rua Arlindo Lammel. O caso foi repassado para o setor de Agricultura. Para solução do caso é necessário a construção de uma nova fossa, o qual torna-se responsabilidade do proprietário da residência, diante disso repassamos as orientações a solicitante.

Solicitação: Secretaria de Obras

No dia 29/03/2023 compareceu no setor de Ouvidoria Municipal de General uma senhora para solicitar o corte de um pínus dentro do pátio de sua residência, na Rua Pedro Mazureche localizada no Bairro São João, o mesmo foi realizado pelo setor de obras no prazo determinado.

Solicitação: Secretaria de Obras

Compareceu no setor de Ouvidoria Municipal de General Carneiro no dia 29/03/2023 uma senhora para solicitar que a Prefeitura Municipal providenciasse a limpeza da Rua Projetada, esquina com a dezenove de novembro localizado no centro, o trabalho foi realizado pelo setor de Obras dentro do prazo estipulado.

Solicitação: Secretaria de Obras

No dia 24/05/2023 compareceu no setor de Ouvidoria Municipal uma solicitante para pedir o auxílio de uma máquina da Prefeitura Municipal para fazer o recolhimento de entulhos e colocar uma tampa na boca de lobo que estava provocando risco para as pessoas que por ali passam, na Rua Bernardo Ribeiro Viana, a situação foi resolvida pelo setor de Obras no mesmo dia.

Solicitação: Tributos

Recebemos através do e-mail da Ouvidoria Municipal no dia 23/04/2023, uma solicitação de guia de pagamento de IPTU, o mesmo foi encaminhado para o setor de tributos, onde foi repassada as informações necessárias e prazo para a solicitante obter a guia de pagamento.





PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO
OUIDORIA MUNICIPAL

Avenida Presidente Getúlio Vargas, 601 – Centro
General Carneiro- Estado do Paraná - CEP: 84660-000

Solicitação: Tributos

Na data de 28/03/2023 através do e-mail da Ouvidoria Municipal recebemos uma solicitação de guias do IPTU, a mesma foi encaminhada para o setor de tributos que prestou atendimento a solicitante.

Solicitação: Secretaria de Obras

Uma solicitação feita presencial no setor de Ouvidoria Municipal no dia 01/03/2023, referente a limpeza do pátio do Centro Comunitário do Bairro São João Rua 2, o trabalho foi realizado no dia seguinte pelo setor de Obras.

Solicitação: Iluminação Pública

Uma solicitação feita presencial no setor de Ouvidoria Municipal no dia 25/05/2023, onde a solicitante reivindicou que a Prefeitura Municipal trocassem as lâmpadas dos postes de iluminação pública que fica localizados no Bairro Jangada do Sul Distrito de General Carneiro PR, a solicitação foi encaminhada para o setor responsável que no dia seguinte foi realizar o trabalho.

Solicitação: Secretaria de Obras

Na data de 19/05/2023 um munícipe compareceu neste setor de Ouvidoria Municipal para solicitar o corte de uma árvore de pequeno porte dentro do pátio de sua residência no Bairro São João. A solicitação foi encaminhada a Secretária e Obras e a solicitação foi atendida.

Reclamação: Engenharia

No dia 09/05/2023 através do e-mail da Ouvidoria Municipal de General Carneiro PR, uma munícipe questionou qual era o motivo pelo qual a pavimentação realizada na Rua Doutor Lauro Miller Soares foi feita parcialmente, faltando uma quadra para terminar a rua. A reclamação foi repassada para o setor de engenharia que prontamente forneceu todas as informações para a solicitante, esclarecendo que a metragem a qual foi realizada a pavimentação estava correta e que esta outra quadra já estava em projeto futuro como conclusão da pavimentação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO
OUIDORIA MUNICIPAL

Avenida Presidente Getúlio Vargas, 601 – Centro
General Carneiro- Estado do Paraná - CEP: 84660-000

Reclamação: Transporte Escolar

Recebemos uma reclamação presencial no setor de Ouvidoria Municipal no dia 29/03/2023, na reclamação o homem relata que teve um desentendimento entre ele e a coordenadora de transporte, o homem relata que é o motorista terceirizado que transportava os alunos na localidade da Indubra Interior do Município de General Carneiro PR que a não concordava com a forma que a Coordenadora conduz seu trabalho. A situação foi encaminhada para o conhecimento da Secretaria Municipal de Educação a qual tomou as providências cabíveis.

Reclamação: Transporte Escolar

Uma reclamação presencial no setor da Ouvidoria Municipal dia 09/05/2023, onde o solicitante relatou que adultos estariam fazendo o uso das lotações que transportam os alunos da Vila Rural para os colégios do centro, tendo em vista que seria para uso exclusivo dos alunos. A situação foi encaminhada para a coordenadora de transporte, onde a coordenadora explicou que não é sempre, mas tem crianças que precisam de acompanhamento com psicóloga, fonoaudióloga e necessitam que os pais ou alguém da família o acompanhe, e por esse motivo fazem uso do transporte escolar.

Reclamação: Obras

Uma reclamação presencial no setor de Ouvidoria Municipal no dia 09/05/2023, onde o munícipe relatou que a estrada de acesso a Vila Rural estaria em péssimas condições de trafego dificultando seu deslocamento, já que ele reside no interior do Município de General Carneiro. A situação foi encaminhada para o setor de Obras, a mesma foi realizado o trabalho de patrolamento e cascalhamento na mesma semana.

Elogio: Transporte Escolar

Através do site da Ouvidoria Municipal no dia 18/04/2023 recebemos uma mensagem de agradecimento, e elogio pelo ótimo atendimento que a motorista Vanderlea e sua assistente presta aos alunos com problema de autismo. O elogio foi passado a Secretária Municipal de Educação ao qual entrou em contato com o terceirizado, repassando as palavras de agradecimento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO
OUVIDORIA MUNICIPAL
Avenida Presidente Getúlio Vargas, 601 – Centro
General Carneiro- Estado do Paraná - CEP: 84660-000

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Setor da Ouvidoria do Município tem como objetivo principal manter o vínculo com a comunidade, buscando o fortalecimento da democracia através de todos os canais de manifestação, procurando usar essas ferramentas para conduzir ainda melhor a gestão municipal.

Todas as manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis para que com cautela as providências cabíveis sejam adotadas.



ESCOLHA UMA DESSAS OPCÖES ABAIXO PARA FAZER SUA MANIFESTAÇÃO



**QUEREMOS
OUIR VOCÊ**

**OUIDORIA
DA PREFEITURA DE
GENERAL CARNEIRO**

i 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**



MARLI AP KUKUL
OUIDORIA MUNICIPAL
PORTARIA Nº 316 / 2022