



General Carneiro – Paraná 20 de Janeiro de 2024

OUVIDORIA

RELATÓRIO REFERENTE AO 2º SEMESTRE DE 2023

Meses de Referência

(Julho/Agosto/Setembro /Outubro/Novembro/Dezembro)

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/>.



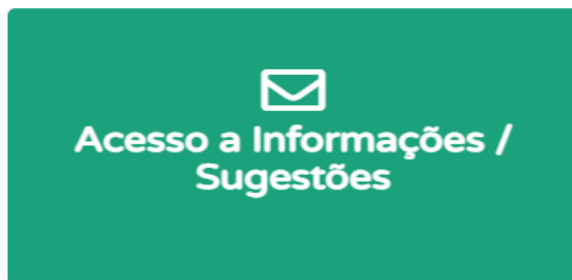
https://www.generalcarneiro.pr.gov.br

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 Cisvli	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 20 (vinte) manifestações:

Pedidos recebidos, atendidos e indeferidos	Número de Pedidos
Pedidos Recebidos	20
Pedidos Atendidos	9
Pedidos em Andamento	8
Pedidos Indeferidos	3

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	8
Masculino	10
Não Identificado	2

3.3 Demanda de Pedido por órgão

Administração e Planejamento	3
Agricultura	1
Obras	5
Saúde	8
Tributos	1
Engenharia	1
Esporte	1

3.4 Classificação das Manifestações

Categorias	Número de Pedidos
Denúncia	12
Elogio	1
Informação	0
Reclamação	2
Solicitação	5
Sugestão	0

4. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2022 E 2023

MAIO À DEZEMBRO DE 2022	24 MANIFESTAÇÕES
JANEIRO À JUNHO DE 2023	33 MENIFESTAÇÕES
JULHO À DEZEMBRO DE 2023	20 MANIFESTAÇÕES

5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO ANO DE 2022

Assunto	Quant.	%
Informação	8	33,33
Qualidade de Atendimento	4	16,67

Pavimentação e bueiros	4	16,67
Servidores públicos	2	8,33
Alvará de Funcionamento	1	4,17
Solicitações de Documentos e outros	1	4,17
Esgoto e saneamento	1	4,17
Coleta de lixo	1	4,17
Cães soltos em ruas	1	4,17
Tráfego de caminhões na cidade	1	4,17

6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO 1º. SEMESTRE DE 2023

Assunto	Quant.	%
Qualidade de atendimento	8	24,24
Informação	6	18,18
Exercício da Função Pública	3	9,09
Limpeza de rua/ coleta de lixo	3	9,09
Trafego de caminhões e estradas	2	6,06
Árvore	2	6,06
IPTU	2	6,06
Estabelecimento e indústrias	1	3,03
Comércio de mercadorias	1	3,03
Iluminação Pública	1	3,03
Pavimentação	1	3,03
Servidores Públicos	1	3,03
Elogio	1	3,03

7. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO 2º. SEMESTRE DE 2023

Assunto	Quant.	%
Qualidade de atendimento	1	5%
Informação	1	5%
Exercício da Função Pública	2	10%
Estrutura Pública	1	5%
Saneamento básico	2	10%
Estabelecimento e indústrias	1	5%
Serviço Privado	1	5%
Pavimentação	3	15%
Servidores Públicos	5	25%
Elogio	1	5%
Estradas interiores	2	10%

8. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO ANO DE 2023

Assunto	Quant.	%
Qualidade de atendimento	9	12,2
Informação	7	9,5
Exercício da Função Pública	5	6,8
Estrutura Pública	1	1,3
Saneamento básico	2	2,7
Estabelecimento e indústrias	2	2,7
Serviço Privado	1	1,3
Pavimentação	4	5,4
Servidores Públicos	6	8,1
Elogio	2	2,7
Estradas interiores	2	2,7
Limpeza de rua/ coleta de lixo	3	4,1
Trafego de caminhões e estradas	2	2,7



Árvore	2	2,7
IPTU	2	2,7
Comércio de mercadorias	1	1,3
Iluminação Pública	1	1,3

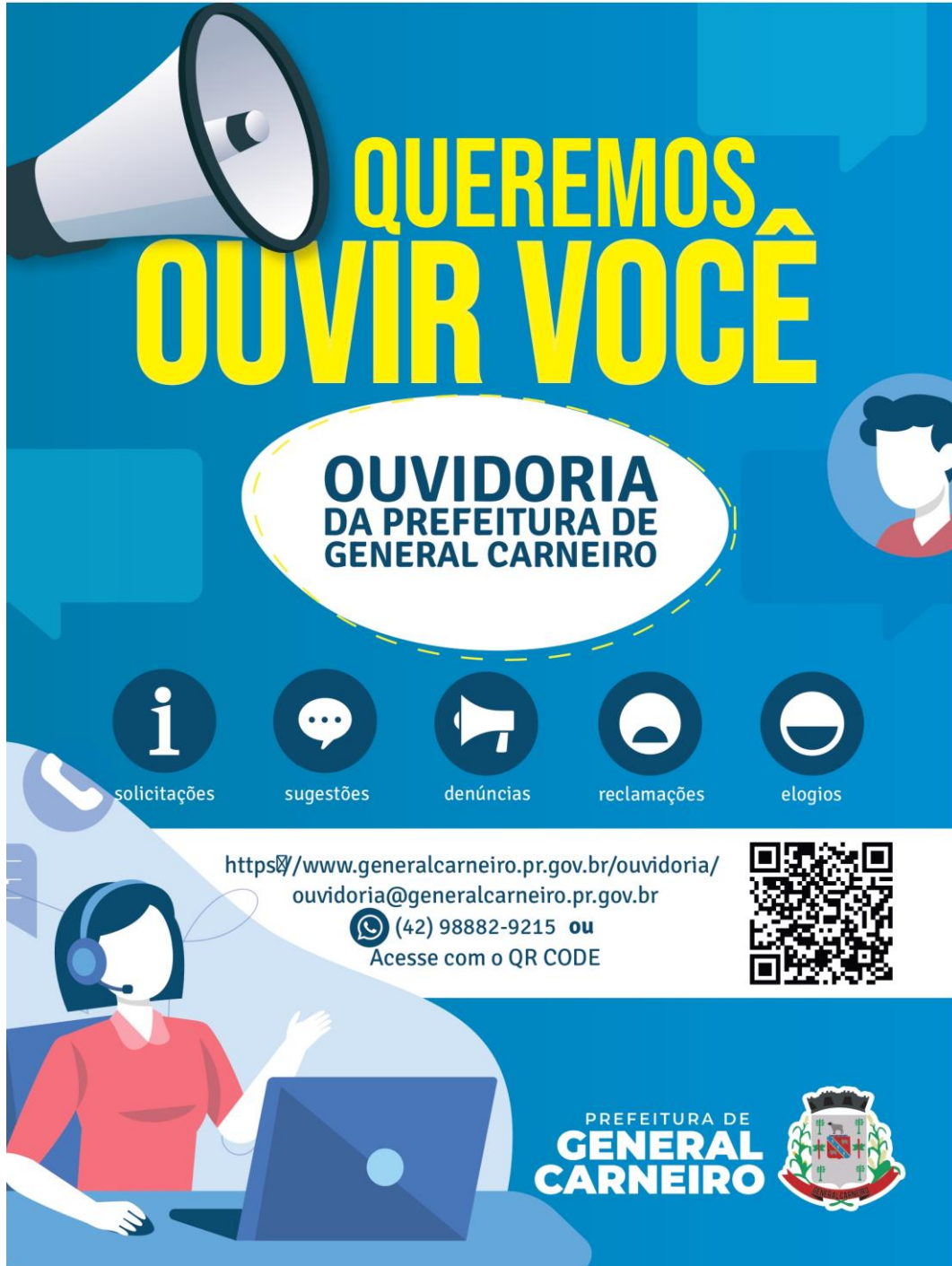
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao compararmos os dados do ano de 2022 para o ano de 2023, foi possível perceber que houve um aumento de 108,33% nas manifestações realizadas pelos munícipes, isso mostra que o canal da ouvidoria vem se mostrando muito útil e viável a população e que de fato consegue auxiliar para que possamos conduzir nosso trabalho com maior qualidade. Fazendo um comparativo podemos perceber que no ano de 2022 os canais da ouvidoria estavam sendo usados mais para dúvidas e informações, isso representou 33,33% das manifestações, já no ano de 2023 ela representou somente 9,5%, no entanto o que permaneceu em alta nos anos de 2022 e 2023 foi a Qualidade de Atendimento prestados nos estabelecimentos ou repartições públicas, representando 12,2%, diante disso é preciso permanecer com o trabalho e orientação ao agentes públicos com relação ao atendimento e resolução de problemas de nossos munícipes, para que esses números mudem para o próximo semestre. Outro ponto importante que teve uma % significativa foi Exercício da Função pública e Servidores Públicos, com isso é preciso encontrar estratégias que visem melhorar o desempenho dos servidores bem como verificar se de fato o trabalho realizado por eles esta atendendo corretamente a função a qual esta contratado. 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