



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

General Carneiro - Paraná, 25 de janeiro de 2023

## **OUVIDORIA**

### **RELATÓRIO ANUAL REFERENTE AO ANO DE 2022**

**Meses de Referência**

**(Maio/Junho/Julho/Agosto/Setembro/Outubro/Novembro e 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.
-



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO**  
**OUIDORIA MUNICIPAL**

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

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.
-



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO**  
**OUIDORIA MUNICIPAL**

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

## 2. CANAIS DE OUIDORIA

### 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](https://www.generalcarneiro.pr.gov.br), ou diretamente no endereço: [HTTPS://generalcarneiro.pr.gov.br/ouvidoria/](https://generalcarneiro.pr.gov.br/ouvidoria/).



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](mailto: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.

---



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

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

### **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:

<b>Pedidos recebidos, atendidos e indeferidos</b>	<b>Número de Pedidos</b>
Pedidos Recebidos	24
Pedidos Atendidos	18
Pedidos em Andamento	5
Pedidos Indeferidos	1

O caminho utilizado para realizar todas as manifestações foi através do e-mail da ouvidoria, sendo ele: [ouvidoria@generalcarneiro.pr.gov.br](mailto: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	17
Masculino	7

#### **3.3 Demanda de Pedido por órgão**

---



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO**  
**OUIDORIA MUNICIPAL**

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

Administração e Planejamento	9
Agricultura	2
Obras	2
Saúde	3
Educação	3
Tributos	4
Engenharia	1

### **3.4 Classificação das Manifestações**

<b>Categorias</b>	<b>Número de Pedidos</b>
Denúncia	4
Elogio	0
Informação	8
Reclamação	9
Solicitação	2
Sugestão	1

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

#### **Denúncias**

Referente aos plantonistas do corpo de Bombeiro Municipal de General Carneiro, em 21/09/2022, ao qual segundo o denunciante os mesmos demoraram ao fazer a solicitação de atendimento a uma ocorrência, uma notificação foi enviada ao responsável pela equipe, ao qual prontamente respondeu esclarecendo a situação dentro do prazo estipulado.

Duas denúncias recebidas, sendo uma através do e-mail da Ouvidoria Municipal, em 29/09/2022 e outra por ligação, referente a desvio de função de uma servidora pública da Educação, ambas foram encaminhadas a Secretária de Educação, a qual tomou as providências cabíveis.

---



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO**  
**OUIDORIA MUNICIPAL**

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

Denúncia recebida através do whatsapp no dia 13/12/22, a cidadã relatou que um estabelecimento de dança da cidade não possuía CNPJ ou mesmo Alvará de Funcionamento. Passado ao setor responsável constatou-se que o mesmo possuía todas as exigências para funcionamento.

### **Informação**

#### **Informação: Agricultura**

No dia 24/06/2022 pedido de informações pelo e-mail da Ouvidoria Municipal de General Carneiro, solicitando o N° do setor de agricultura, sendo encaminhado juntamente com o e-mail da secretaria.

#### **Informação: Tributos**

Foram três pedidos de informações, sendo dois pelo e-mail no dia 17/06/2022, e outro em 08/12/2022, referente a guia de pagamento ISSQN, e valores do IPTU. Pelo whatsapp no dia 11/10/2022, e valores em metro quadrado para venda no Município de General Carneiro, sendo encaminhada ao setor de tributos, o mesmo enviou em pdf as informações a solicitante, ambas foram resolvidas prontamente pelo setor de tributos.

#### **Informação: Financeiro**

Foram dois pedidos de informação pelo e-mail da Ouvidoria Municipal de General Carneiro, em 03/08/2022 e 18/10/2022 referente a contato telefônico do setor de finanças, o qual foi encaminhado aos solicitantes no mesmo instante.

#### **Informação: Assistência Social**

Através do e-mail da Ouvidoria Municipal pedido de contatos telefônico e e-mail do setor, os mesmos foram fornecidos à solicitante.

#### **Informação: Educação**





Um pedido de informação pelo e-mail da Ouvidoria Municipal, referente ao Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência, o mesmo foi encaminhado para o setor responsável, para serem fornecidos com precisão e detalhes necessários.

### **Solicitações**

#### Solicitação Educação

Uma solicitação à Secretaria de Educação através do e-mail da Ouvidoria, no dia 08/05/2022, solicitando que a mesma lhe encaminhasse documentações do COMSEA, o qual foi encaminhado ao setor responsável.

#### Solicitação: Setor de Obras

Uma solicitação recebida no e-mail da Ouvidoria no dia 25/05/2022, referente a esgoto, o caso foi analisado e verificou-se que não se tratava de um serviço a ser realizado pela prefeitura e sim pela própria solicitante, tendo em vista que se tratava de canos de esgotos de dentro do seu próprio terreno.

### **Reclamações**

#### Engenharia/Obras

Reclamação feita pelo e-mail da Ouvidoria Municipal, no dia 31/05/2022, sobre o andamento dos trabalhos no calçamento que passa em frente ao CTG, o solicitante relata que as obras foram iniciadas e não tiveram continuação nos últimos meses. A situação foi repassada para o setor de engenharia e obras que informaram que uma nova empresa foi licitada para dar continuidade a obra.

#### Bombeiro e Obras

Uma solicitação presencial no dia 24/10/2022, onde a solicitante relatou um problema de entupimento de bueiro e um pinheiro que segundo as informações está causando transtorno para os vizinhos e precisa ser cortado, a situação foi encaminhada para os setores responsáveis, o qual informou que por motivos de saúde ainda não conseguiu realizar o corte. Com relação ao bueiro, os responsáveis estão procurando solucionar o mais breve possível.

---



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

**Reclamação: Obras**

Através de mensagem de áudio no whatsApp no dia 06/12/2022, na qual o solicitante reclama de um bueiro inacabado na frente do seu portão onde vem causando transtorno. O setor responsável informou que por ser uma obra de calçamento de uma empresa particular, onde a mesma está em fase de continuação de seus trabalhos não foi possível o pessoal do setor de Obras interferir nos trabalhos, mas que a empresa esta buscando formas de resolver o mais breve possível.

**Reclamação: Saúde**

Através do e-mail da Ouvidoria Municipal no dia 24/05/2022, recebemos referente a distribuição de fixas para Médica pediatra no posto de saúde, a qual informou que sempre que procurava atendimento para seus filhos, nunca tinha ficha disponível, a situação foi repassada ao setor responsável e em seguida solucionada com a ajuda da Dra. Jucelia no pronto atendimento Municipal.

**Reclamação: Saúde**

Recebida através do e-mail da Ouvidoria Municipal, uma reclamação no dia 31/05/2022, na reclamação a mesma relata que foi até o posto de Saúde Central consultar e que estava aguardando uma ficha quando chegou outra pessoa e foi passado na sua frente, além disso a mesma relatou que existe uma demora no atendimento e também mau atendimento na recepção, o caso foi encaminhado e resolvido com a secretária da Saúde.

**Reclamação: Saúde**

Reclamação recebida no e-mail da Ouvidoria Municipal, no dia 27/09/2022, uma reclamação relacionada ao mau atendimento e a falta de atenção médica aos pacientes que precisavam se deslocar para uma consulta no Pronto Atendimento, o caso foi encaminhado ao setor responsável, e tomadas as devidas providências estão sendo tomadas.

**Reclamação: Agricultura**

Reclamação recebida pelo e-mail da Ouvidoria Municipal, no dia 13/09/2022, assunto referente à coleta de lixo, o mesmo foi encaminhado e resolvido pelo setor responsável.





**PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO**  
**OUIDORIA MUNICIPAL**

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

**Reclamação: Vigilância**

Reclamação recebida pelo sit da Ouvidoria Municipal, no dia 25/07/2022, assunto referente a quantidade de cães na avenida Santos Anjos e Vila Operária, essa situação foi a que mais obteve reclamações, sendo ela levada ao conhecimento do setor responsável juntamente com a administração, a qual estão com um projeto em andamento para resolver esse problema.

**Reclamação: Administração**

Reclamação feita através do e-mail do dia 02/06/2022, o cidadão reclama do enorme trafego de caminhões dentro da cidade, que esses caminhões acabam causando muito barulho, destruição das ruas e atrapalhando o trafego dos carros menores, bicicletas. Ele sugere que seja feito um plano de carga e descarga e trafego de caminhos no centro da cidade. A reclamação e sugestão estão sendo analisadas para que se encontre a melhor forma de solucionar esse problema.

**Sugestão**

Sugestão recebida pelo e-mail da Ouvidoria Municipal, no dia 23/052022 a qual sugeriu que o município de General Carneiro ofereça cursos técnicos profissionalizante de forma gratuita para a população de General Carneiro. A sugestão foi passada a Administração publica a qual esta buscando parcerias para que isso venha a acontecer.

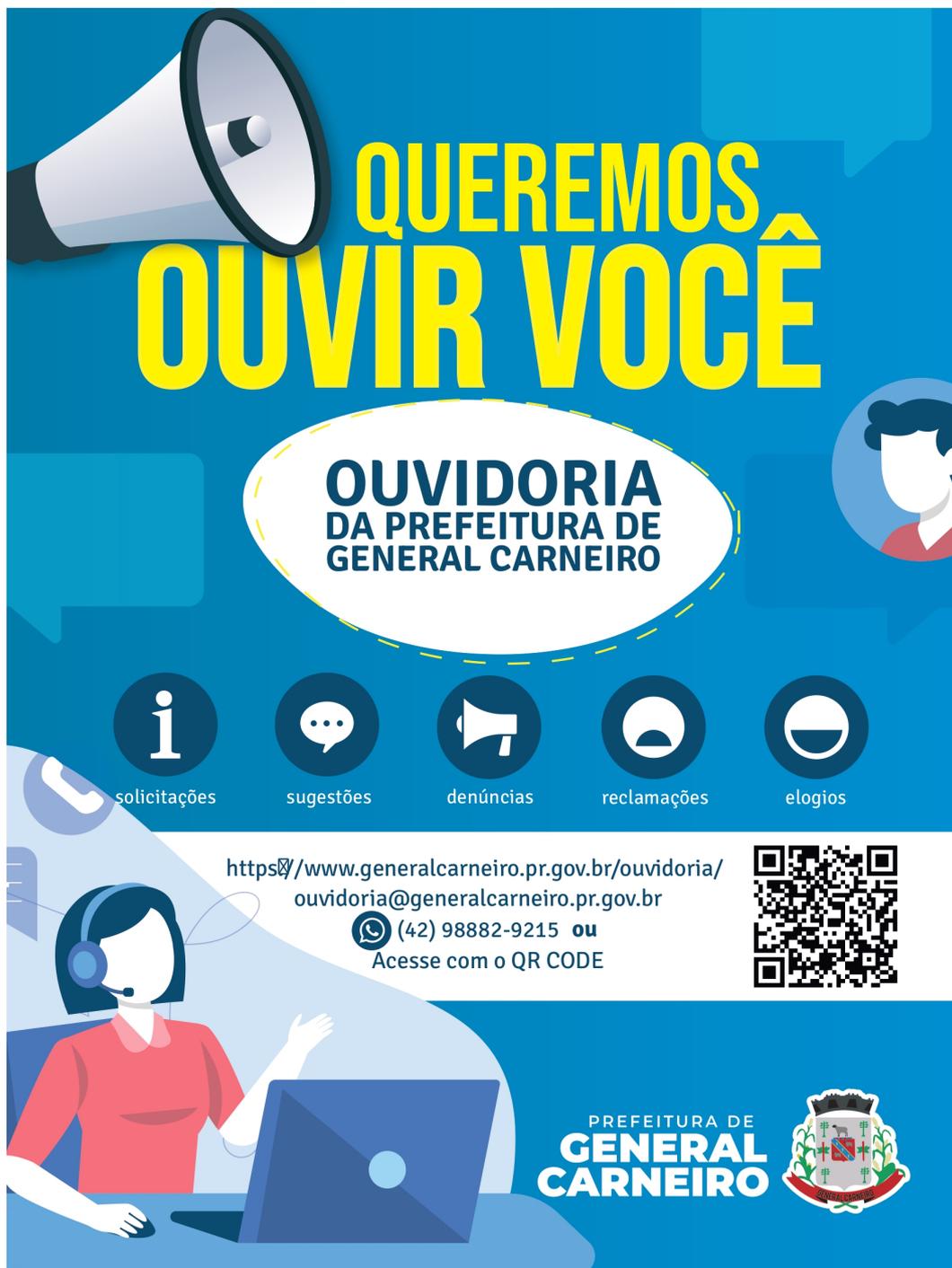
**4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

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 OUVIR VOCÊ

**OUIDORIA DA PREFEITURA DE GENERAL CARNEIRO**

-  solicitações
-  sugestões
-  denúncias
-  reclamações
-  elogios

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



PREFEITURA DE  
**GENERAL CARNEIRO**

