



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/).

The screenshot shows a grid of service icons on a dark blue background. A red arrow points to the 'Ouvidoria' icon, which is a megaphone. The other icons include: COVID-19 (snowflakes), Folha de Pagamento (dollar sign and equals sign), Beneficiários Bolsa Família (house), Licitações Nova lei 14.133/2021 (document and pencil), Horários dos médicos e dentistas nas unidades de saúde (heart and pulse line), Valor de Terra Nua (grid), Lista de espera de consultas e exames do Cisvali (calendar), Sala do Empreendedor (chart), FILA UNICA - VAGAS CMEIS 2022 (list), Testes Seletivos (list), and Transferências Voluntárias (document).

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CARNEIRO
OUIDORIA MUNICIPAL

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

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

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	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

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

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

3.4 Classificação das Manifestações

Categorias	Número de Pedidos
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.

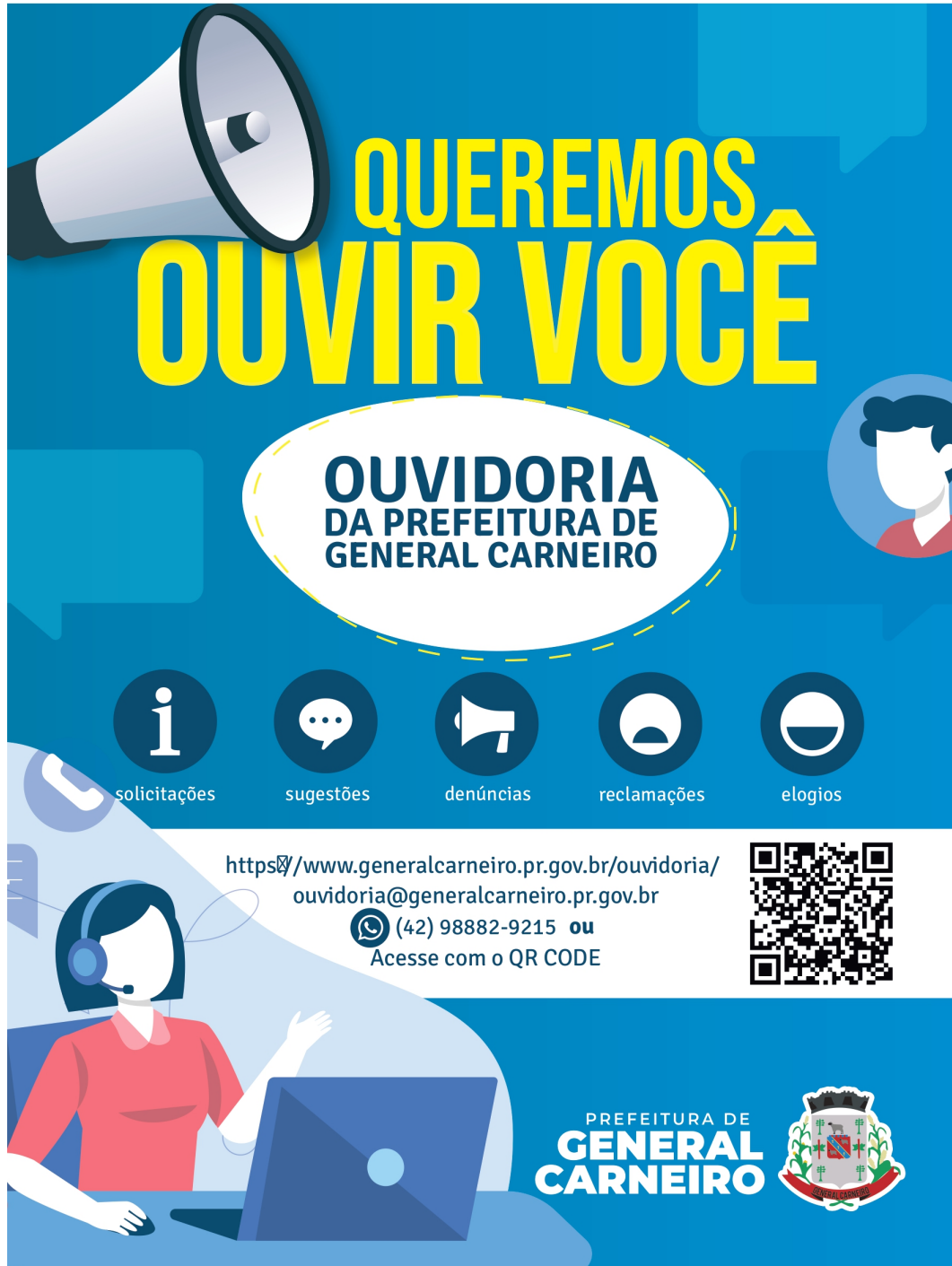
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 OUIR VOCÊ

**OUIDORIA
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**

