



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

General Carneiro –Paraná 06 de fevereiro de 2025

## OUIDORIA

### RELATÓRIO ANUAL REFEENTE 2024

#### 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.
-

## 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.generalarcarneiro.pr.gov.br>, ou diretamente no endereço: <https://www.generalarcarneiro.pr.gov.br/ouvidoria>



The screenshot shows the website of the Municipality of General Carneiro. At the top, there are navigation links for accessibility (Texto Maior, Texto Menor, Texto Normal) and other services (Contraste, Libras, Atalhos, Acesso à Informação, Mapa do Site). The main header includes the municipality's name and logo, along with icons for TRANSPARÊNCIA, CIDADÃO, EMPRESA, and SERVIDOR. A dropdown menu is open, listing various services: Espólio da Cultura, Agendamento Online, Carta de Serviço, Concurso, Bolsa Família, Ouvidoria, Perguntas Frequentes, and Saúde. The main content area features a large image of firefighters in uniform, with a banner that reads "Prefeitura Municipal GENERAL CARNEIRO A CIDADE MAIS FRIA DO PARANÁ". Below the image, there are two buttons: "Cabinete do Prefeito e Vereadores" and "Brigada de Combate a Incêndio".



The screenshot shows the main website with a dropdown menu open. The menu items are: Audiências Públicas, MP, Agendamento Online, Concurso, Junta Militar, Bolsa Família, Participação Cidadã, Meio Ambiente, Notícias, Portal de Educação, Perguntas Frequentes, Saúde, Editais de Cultura, Filin Única CMEs, and Ouvidoria. A red arrow points to the 'Ouvidoria' option.

**ACESSO RÁPIDO**

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



The screenshot shows the 'Ouvidoria Pública Municipal' page. It features a navigation bar with 'A CIDADE', 'PREFEITURA', 'COVID-19', 'TRANSPARENCIA', 'ENTRE EM CONTATO', 'EMPRESA', 'SERVIDOR', and 'CIDADÃO'. The main content area has a 'Página Atual' indicator and three main sections: 'Descrição', 'Informação', and 'Acesso/Cadastro'. Below these are two registration options: 'QUERO ME IDENTIFICAR' and 'NÃO QUERO ME IDENTIFICAR'. The 'QUERO ME IDENTIFICAR' section lists benefits: receiving notifications, tracking progress, and confidentiality. The 'NÃO QUERO ME IDENTIFICAR' section explains that anonymous registration uses a random code for protection. Both sections have 'Avançar' buttons. At the bottom, there is a filter section with 'Última atualização: 14/01/2025 às 08:55:52', a filter instruction, and dropdown menus for 'Ano' and 'Mês' with a 'Buscar' button.



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

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

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)

## **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 é obrigatório 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 ANUAL 2024**

Ocorreram 94 (noventa e quatro) manifestações:

---

<b>Pedidos recebidos, atendidos e indeferidos</b>	<b>Número de Pedidos</b>
Pedidos Recebidos	94
Pedidos Atendidos	74
Pedidos em Andamento	20
Pedidos Indeferidos	0

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

Somente pessoas físicas realizaram manifestações.

### 3.2 Gênero dos Solicitantes

Feminino	52
Masculino	24
Não Identificado	18

### 3.3 Demanda de Pedido por Setor:

Administração e Planejamento	19
Obras	22
Saúde	21
Defesa Civil	4
Agricultura e Meio Ambiente	5
Educação	23

---

### 3.4 Classificação das Manifestações

<b>Categorias</b>	<b>Número de Pedidos</b>
Denúncia	20
Elogio	0
Reclamação	5
Informação	30
Solicitação	39
Sugestão	0

### 4. NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO DE 2024.

ANO DE 2024	94 MANIFESTAÇÕES
-------------	------------------

## 5. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NO 2024.

Assunto	Quant.	%
Informação	51	54,25
Qualidade de atendimento	5	5,32
Maus tratos a animais	6	6,38
Estradas do Interior	5	5,32
Iluminação Pública	12	12,76
Exercício da Função Pública/ Servidores	7	7,45
Pavimentação e saneamento básico	8	8,52

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisarmos a quantidade de solicitações para o Ano de 2024, houve uma procura maior no canal de atendimento da Ouvidoria Municipal, o que confirmamos que este Canal vem se mostrando útil e viável a população e que de fato consegue auxiliar para que possamos conduzir nosso trabalho com maior e melhor qualidade.

Neste referido ano nota-se que a demanda maior foi em questões de informações, o que demonstrou 54,25% das manifestações e dúvidas, o qual nosso atendimento conseguiu destinar essas solicitações para os setores responsáveis com maior agilidade.

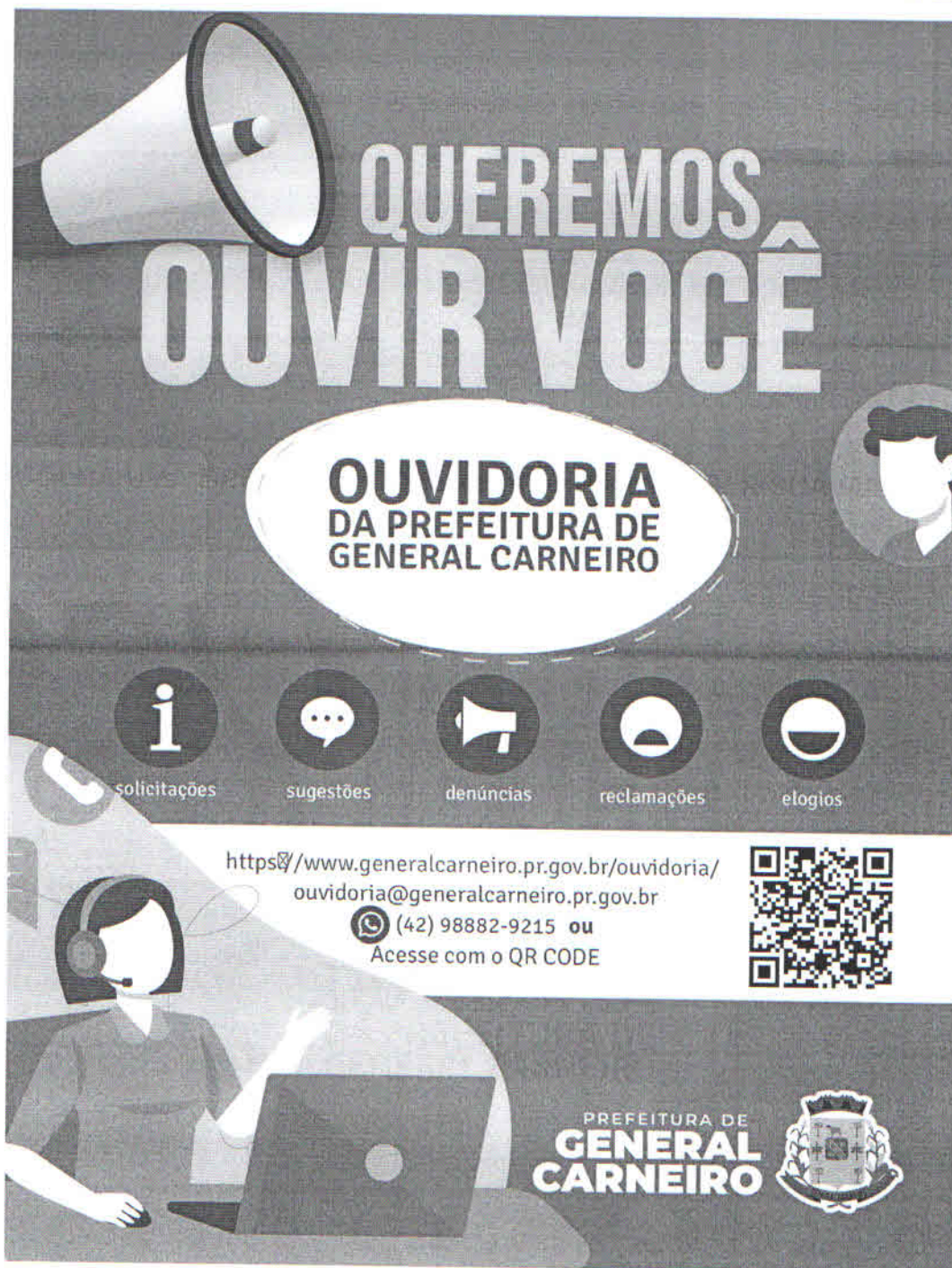
O Setor da Ouvidoria do Município tem como objetivo principal manter o vínculo com a comunidade, buscando o fortalecimento da democracia através de todos os canais de comunicação, procurando usar essas ferramentas para conduzir ainda melhor a gestão municipal.

Todas as manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis para que com cautela as providências cabíveis sejam adotadas, mas ainda é preciso realizar mais treinamentos, formações e permanecer com o trabalho diário de orientação aos agentes públicos com relação ao atendimento e resolução de problemas de nossos municípios, para que esses números possam melhorar para o próximo ano.

---









ESCOLHA UMA DESSAS OPCÕES ABAIXO PARA FAZER SUA MANIFESTAÇÃO




**QUEREMOS  
OUVIR VOCÊ**


**OUVIDORIA  
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**



*Marli Aparecida Kukul*

**MARLI AP KUKUL**  
OUVIDORIA MUNICIPAL  
PORTARIA Nº 316 / 2022