



CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA/PR

# RELATÓRIO DE GESTÃO

# DA OUVIDORIA

EXERCÍCIO  
DE 2023

ELABORADO POR:  
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
DE PALMEIRA/PR.

PALMEIRA, DEZEMBRO DE 2023



ELABORAÇÃO

IOLANDA ADYENE CORDEIRO GONÇALVES  
**Ouvidora-Geral do Município**

REVISÃO

KEITRY KELLEN SWIECH GABARDO  
**Controladora-Geral do Município**

# **RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA EXERCÍCIO 2023**

**Telefone:** 42 3909-5012 (Ouvidoria-Geral)

**E-mail:** [ouvidoria@palmeira.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@palmeira.pr.gov.br)

**Endereço:** Rua Luiza Trombini Malucelli, Nº 134

Horário de atendimento: 08h00 às 12h00 – 13h00 às 17h00

PALMEIRA-PR - DEZEMBRO DE 2023

# SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>04</b>
<b>2 ESTRUTURA DA OUVIDORIA .....</b>	<b>05</b>
<b>3 MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>06</b>
3.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES .....	07
3.2 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO.....	07
3.3 POR SECRETARIAS MUNICIPAIS.....	09
3.4 SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES .....	10
3.5 TIPO DE REQUERENTES .....	11
3.6 ANÁLISE GERAL DOS DADOS E PONTOS RECORRENTES .....	12
<b>4 AÇÕES DA OUVIDORIA E MELHORIAS REALIZADAS.....</b>	<b>12</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>13</b>

# 1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria-Geral do Município se constitui em um canal de comunicação entre o cidadão e os diversos setores do Município, acolhendo suas demandas e zelando pela garantia da qualidade dos serviços públicos. Nesse sentido, é um espaço aberto para que a sociedade se manifeste e participe da Gestão Pública, contribuindo para a melhoria dos serviços e das políticas públicas.

Além de garantir o Controle Social, a criação da Ouvidoria Geral do Município visa atender a Lei nº 13.460/2017, que estabeleceu normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, sendo regulamentada pela Lei Municipal nº 29/2023.

A Ouvidoria tem como competências promover a participação do usuário na administração pública; Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário; Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários; e Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Município.

O documento que materializa as ações e os atendimentos realizados pela Ouvidoria no período, é o Relatório de Gestão. De acordo com o Art. 45, § 1º da Lei nº 29/2023, o relatório deve conter, ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no exercício indicado;

II - Os motivos das manifestações;

Além disso, o Relatório de Gestão deverá, nos termos do Art. 45, § 2º da Lei nº 29/2023, ser encaminhado ao Prefeito Municipal, a Controladoria-Geral do Município e disponibilizado na página oficial do Município na internet.

## 2 ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria-Geral do Município está vinculada à Controladoria-Geral do Município.

O serviço de SIC e a ouvidoria do SUS são integradas a Ouvidoria-Geral do Município

Ressalta-se que a Ouvidoria está estruturando a rede municipal de Ouvidoria, com a designação dos servidores responsáveis pelo apoio setorial de controle interno vinculados à unidade gestora do Núcleo Administrativo Financeiro de cada Secretaria, para auxiliar nas atividades da Ouvidoria-Geral, quando se fizerem necessárias.

Esse apoio setorial estará sujeito à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral do Município, sem prejuízo da subordinação administrativa à secretaria ou departamento a que estiverem vinculadas. O apoio setorial de controle interno, sempre que solicitados, deverão remeter à Ouvidoria-Geral do Município dados e informações sobre as manifestações recebidas, atividades realizadas e relatórios emitidos de acordo com a Lei nº29/2023.

As informações sobre:

- O QUE É A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA-PR?;
- COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA;
- CANAIS DE COMUNICAÇÃO;
- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES;
- QUEM PODE REGISTRAR MANIFESTAÇÃO NA OUVIDORIA?;
- DÚVIDAS SOBRE O PROCESSO DE IDENTIFICAÇÃO;
- PASSO A PASSO DA MANIFESTAÇÃO NA OUVIDORIA;
- PRAZO PARA AS RESPOSTAS DA OUVIDORIA;
- FLUXO DA OUVIDORIA;
- PROCESSO DE REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO;

Estão contidas na Cartilha do Cidadão, no sítio oficial do município, acesse em: <https://palmeira.eloweb.net/portaltransparencia/1/publicacoes/1122/10000206> .

## 3 MANIFESTAÇÕES

Os dados estatísticos que serão aqui apresentados correspondem às manifestações registradas pela Ouvidoria Geral do Município, o total recebido, triado, tratado e respondido no período em análise.

### 3.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Os tipos de manifestações e suas definições estão previstas na Lei Federal nº 13.460/17 e na Lei Municipal nº29/2023, sendo elas:

**I - Elogio:** ato de reconhecimento e/ou demonstração de satisfação sobre os serviços oferecidos ou atendimento recebido;

**II - Reclamação:** ato de demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

**III - Denúncia:** ato de comunicar prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

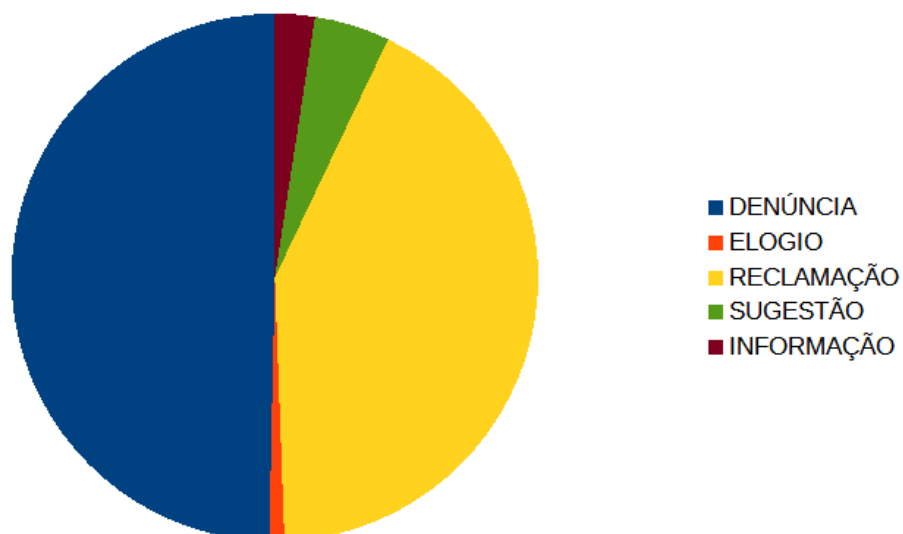
**IV - Sugestão:** Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

**V - Solicitação de informações (LAI):** Requerimento para solicitar informações que estejam correlacionadas à Lei de Acesso à Informação.

### 3.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

DENÚNCIA	428
ELOGIO	8
RECLAMAÇÃO	365
SUGESTÃO	40
INFORMAÇÃO	21

**Gráfico 1- Tipos de Manifestações**



**Fonte: Sistema Oxy Protocolo**

### 3.3 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

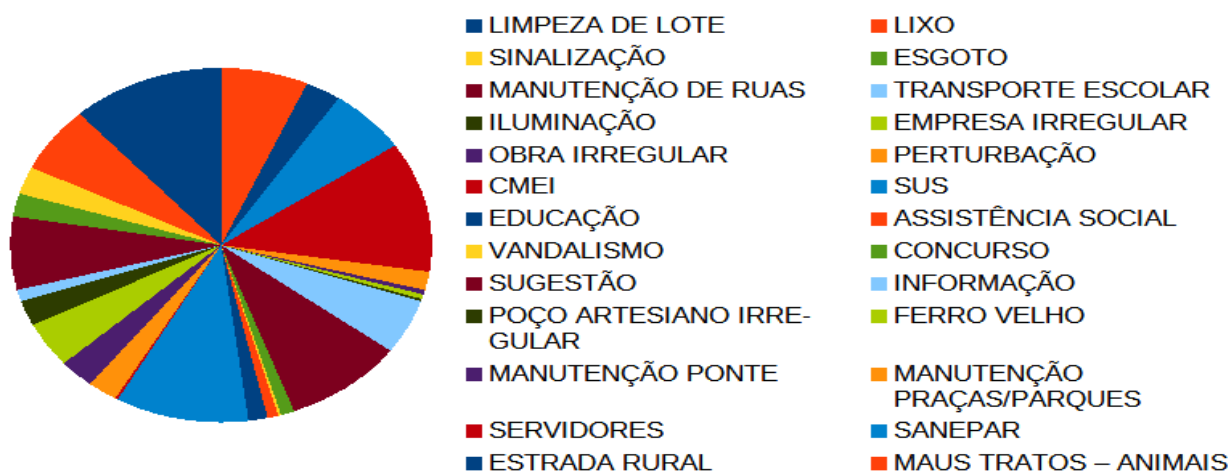
Os assuntos mais recorrentes nas manifestações na Ouvidoria estão identificados no gráfico a seguir:

LIMPEZA DE LOTE	<b>115</b>
LIXO	<b>48</b>
SINALIZAÇÃO	<b>29</b>
ESGOTO	<b>15</b>
MANUTENÇÃO DE RUAS	<b>46</b>
TRANSPORTE ESCOLAR	<b>10</b>
ILUMINAÇÃO	<b>23</b>
EMPRESA IRREGULAR	<b>30</b>
OBRA IRREGULAR	<b>19</b>
PERTURBAÇÃO	<b>21</b>

CMEI	<b>5</b>
SUS	<b>68</b>
EDUCAÇÃO	<b>7</b>
ASSISTÊNCIA SOCIAL	<b>4</b>
VANDALISMO	<b>1</b>
CONCURSO	<b>5</b>
SUGESTÃO	<b>102</b>
INFORMAÇÃO	<b>37</b>
POÇO ARTESIANO IRREGULAR	<b>1</b>
FERRO VELHO	<b>2</b>
MANUTENÇÃO PONTE	<b>2</b>
MANUTENÇÃO PRAÇAS/PARQUES	<b>8</b>
SERVIDORES	<b>100</b>
SANEPAR	<b>49</b>
ESTRADA RURAL	<b>32</b>
MAUS TRATOS – ANIMAIS	<b>83</b>



**Gráfico 2- Manifestações por assunto**

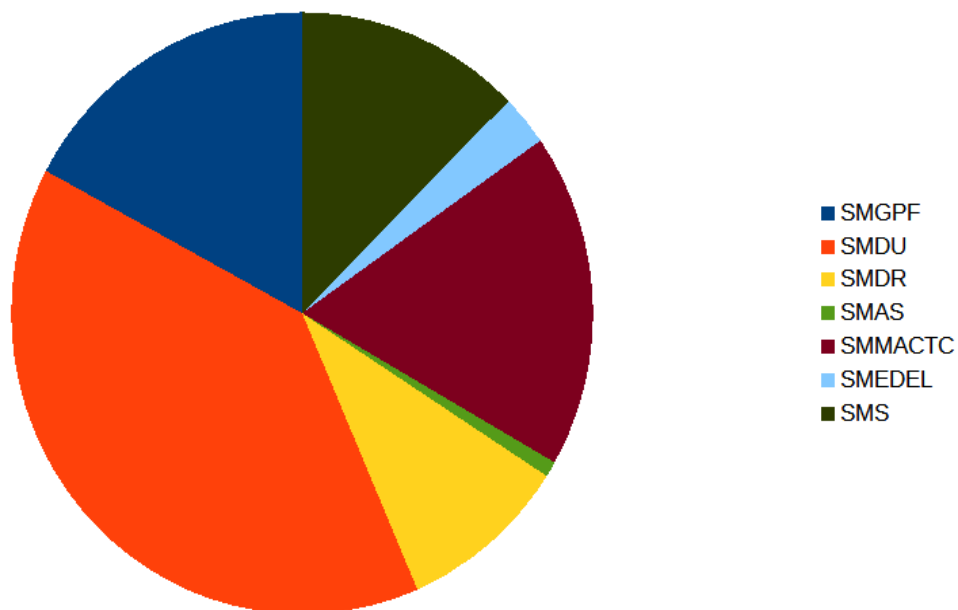


Fonte: Sistema Oxy Protocolo

### 3.4 POR SECRETARIAS MUNICIPAL

Secretaria Municipal de Gestão Pública e Finanças - SMGPF	94
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano - <u>SMDU</u>	379
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural - SMDR	84
Secretaria Municipal de Assistência Social - SMAS	12
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Cultura, Turismo e Comunicação - <u>SMMACTC</u>	134
Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Lazer- SMEDEL	50
Secretaria Municipal de Saúde - <u>SMS</u>	109

**Gráfico 3- Secretaria Municipal**

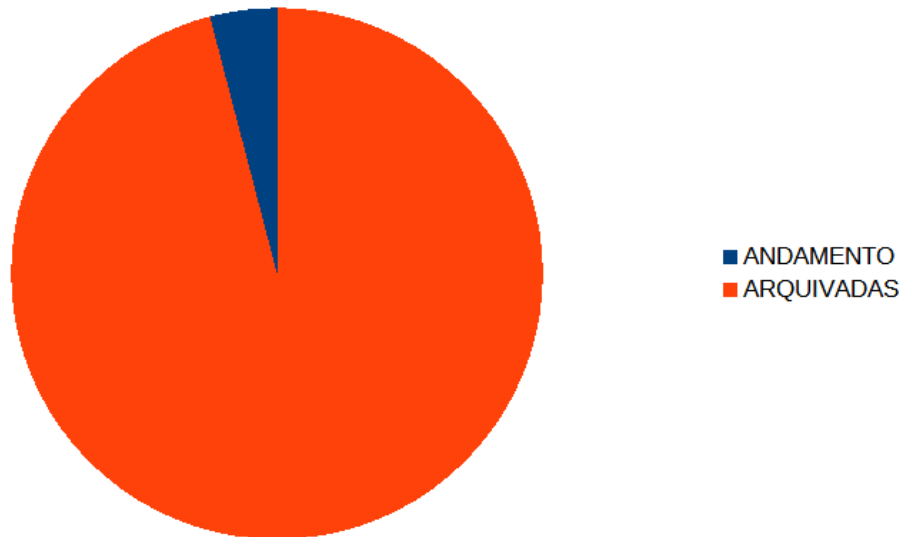


Fonte: Sistema Oxy Protocolo

### 3.5 SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

ANDAMENTO	35
ARQUIVADAS	827

**Gráfico 4: Situação das Manifestações**

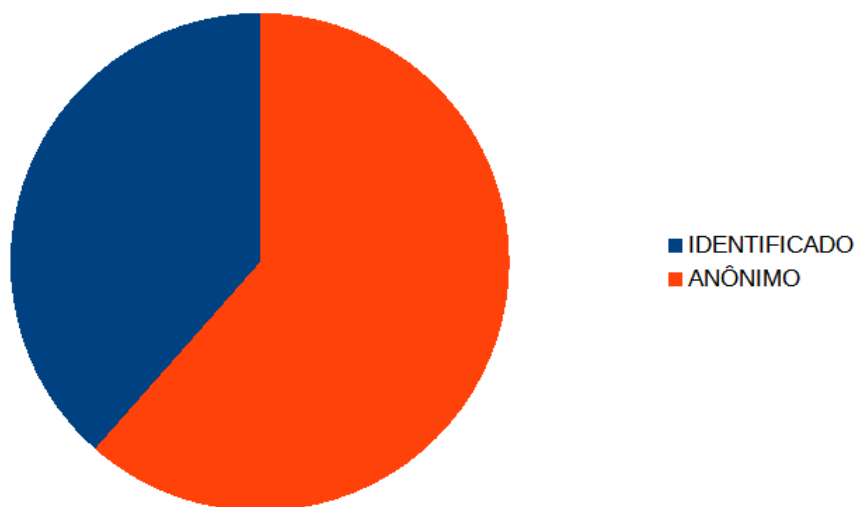


Fonte: Sistema Oxy Protocolo

### 3.6 TIPO DE REQUERENTES

IDENTIFICADO	351
ANÔNIMO	511

**Gráfico 5- Tipo de Requerente**



Fonte: Sistema Oxy Protocolo

### 3.7 ANÁLISE GERAL DOS DADOS

Os tipos de manifestações mais recorrentes foram: DENÚNCIA E RECLAMAÇÃO, respectivamente, repetindo-se o mesmo comportamento no semestre anterior.

Quanto às formas de contato, as mais utilizadas, mantendo a tendência observada no semestre anterior, foram a internet (relatório via site da Prefeitura e Whatsapp).

As solicitações de atendimento somam um total de 862 manifestações no ano de 2023, sendo 384 no primeiro semestre e 478 no segundo semestre. A maioria delas foram direcionadas à Secretaria de Desenvolvimento Urbano, concentrando a maior parte dos assuntos recorrentes lotados nesta pasta.

Observa-se também, que o assunto que mais se destacou foi a demanda de LIMPEZA DE LOTES, com 115 solicitações, e o motivo para tal destaque é que nos últimos dois anos o número de loteamentos aumentou em nosso município e a grande maioria estão em projeto de construção e o restante sem ocupação ainda.

## 4 AÇÕES DA OUVIDORIA E MELHORIAS REALIZADAS

- 1º Oficina em Sensibilização em Ouvidoria - Ouvidoria- Geral e Ouvidoria do Sus. (12/12/2023);
- Padronização de documentos;
- Reuniões setORIZADAS para tratativas pontuais sobre as ouvidorias;
- **Regulamentação da Ouvidoria Geral do Município:**

Criação da Lei Orgânica da Ouvidoria Geral do Município de acordo com a legislação nacional.

LEI COMPLEMENTAR Nº 29 DE 29 DE SETEMBRO DE 2023

<https://palmeira.eloweb.net/portaltransparencia/1/publicacoes/1122/100000205>

- **Elaboração da Cartilha da Ouvidoria - Cidadão**

A Cartilha de ouvidoria para o **cidadão** contém informações sobre como usar o serviço de ouvidoria, quais são os direitos do cidadão em relação à comunicação de

problemas ou reclamações, e como essas questões serão tratadas pela Prefeitura. Segue link abaixo para acesso:

<https://palmeira.pr.gov.br/controladoria-2/>

- **Elaboração da Cartilha da Ouvidoria - Servidor**

A Cartilha de ouvidoria para o **servidor** contém informações sobre o papel e responsabilidades do servidor público em relação ao atendimento às demandas recebidas pela ouvidoria, além de orientações sobre como lidar com reclamações, sugestões, denúncias e outras questões comunicadas pelos cidadãos ou pelos próprios servidores.

Segue link abaixo para acesso:

<https://palmeira.pr.gov.br/controladoria-2/>

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria-Geral do Município tem cumprido com o seu papel de interlocutora entre o cidadão e as unidades do Poder Executivo Municipal. Nesse sentido, tem-se realizado suas atividades com foco em auxiliar os gestores na tomada de decisões, no aperfeiçoamento da máquina pública e na melhoria dos serviços públicos.

No período, a unidade buscou regulamentar as suas atividades, melhorar os fluxos de trabalho interno, elaboração de papéis de trabalho, humanização e expansão de projetos para potencializar o uso da Ouvidoria pelos cidadãos e conhecimento dos servidores sobre suas responsabilidades.

Para 2024, busca-se avançar cada vez mais no fortalecimento do tratamento de manifestações, apoio setorial nas secretarias e na participação social, bem como na gestão das atividades internas da Controladoria e individuais de cada unidade, atrelando aos possíveis impactos a serem gerados pela disponibilização de cartilhas e sensibilização interna dos servidores, de modo que possibilite uma entrega de informação mais tempestiva aos usuários e com qualidade elevada.



Município de  
**PALMEIRA**  
Controladoria Geral



**Palmeira**  
CIDADE  
EDUCADORA

Iolanda Adyene Cordeiro Gonçalves  
**Ouvidora-Geral do Município**