



Município de  
**PALMEIRA**  
Controladoria Geral



**Palmeira**  
CIDADE  
EDUCADORA

# RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PALMEIRA **EXERCÍCIO 2024**

## ELABORAÇÃO

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

## REVISÃO

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

**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 2024

# 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 .....	06
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 .....	11

# 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 semestre anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes;
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

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.

A seguir são apresentados as análises e os resultados da Ouvidoria-Geral do Município identificados no período.

## 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/1122/100000206> .

## 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.

No exercício de 2024 foram registradas 950 manifestações.

### 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 nº 29/2023, 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;

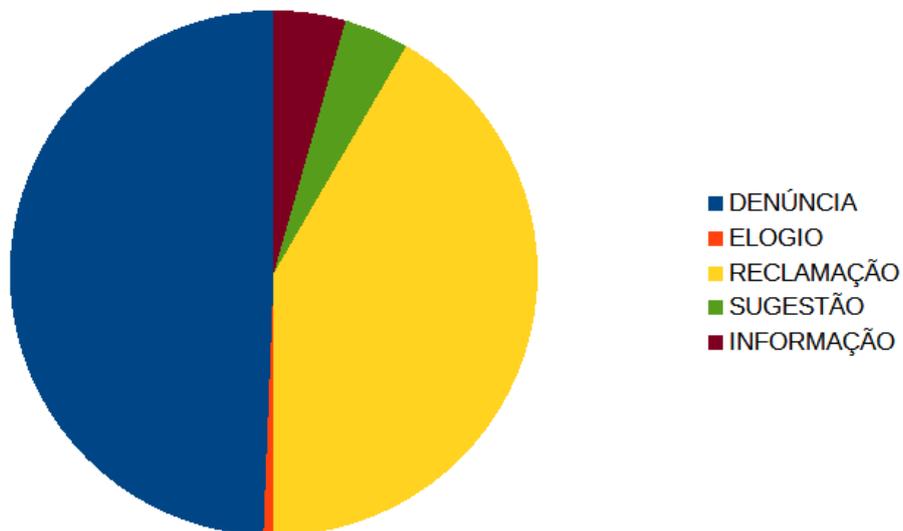
**V - Solicitação de informações (LAI):** Requerimento para solicitar informações que estejam correlacionadas à Lei de Acesso à Informação.



### 3.2 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

DENÚNCIA	468
ELOGIO	25
RECLAMAÇÃO	387
SUGESTÃO	22
FALE CONOSCO	48

**Gráfico 1 – Tipos de Manifestações**



**Fonte: Sistema Oxy Protocolo**

### 3.2 MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTO

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



LIMPEZA DE LOTE	<b>153</b>
LIXO	<b>54</b>
SINALIZAÇÃO	<b>27</b>
ESGOTO	<b>17</b>
MANUTENÇÃO DE RUAS	<b>42</b>
TRANSPORTE ESCOLAR	<b>9</b>
ILUMINAÇÃO	<b>23</b>
EMPRESA IRREGULAR	<b>11</b>
OBRA IRREGULAR	<b>17</b>
PERTURBAÇÃO DE SOSSEGO	<b>14</b>
CMEI	<b>2</b>
SUS	<b>123</b>
EDUCAÇÃO	<b>23</b>
ASSISTÊNCIA SOCIAL	<b>17</b>
VANDALISMO	<b>3</b>
CONCURSO	<b>16</b>
SUGESTÃO	<b>42</b>
INFORMAÇÃO	<b>57</b>
ATAQUE CÃO	<b>49</b>
CAVALOS SOLTOS	<b>28</b>
CORTE DE ÁRVORE	<b>8</b>
MANUTENÇÃO PRAÇAS/PARQUES	<b>36</b>
SERVIDORES	<b>26</b>
SANEPAR	<b>35</b>
ESTRADA RURAL	<b>46</b>
MAUS TRATOS – ANIMAIS	<b>72</b>



## Gráfico 2 – Manifestações por assunto



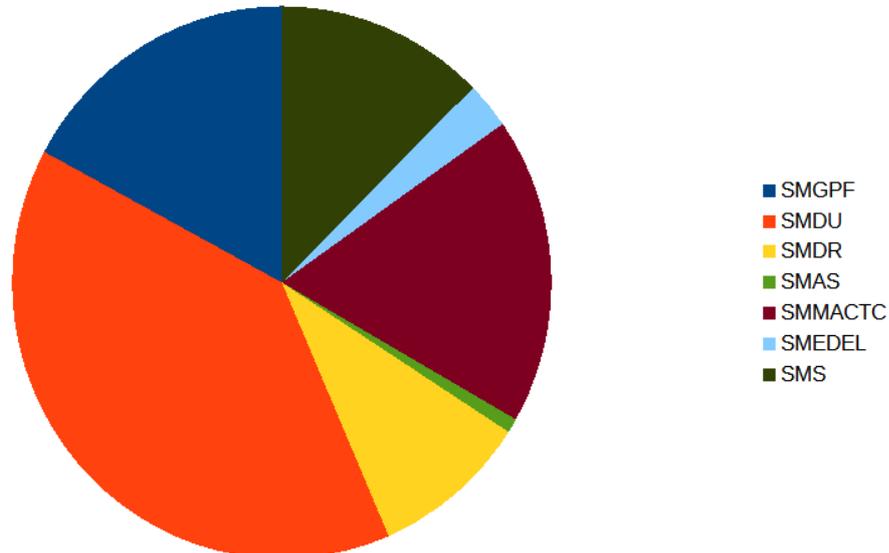
Fonte: Sistema Oxy Protocolo

### 3.3 POR SECRETARIAS MUNICIPAL



Secretaria Municipal de Gestão Pública e Finanças - SMGPF	<b>169</b>
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano - <u>SMDU</u>	<b>272</b>
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural - SMDR	<b>46</b>
Secretaria Municipal de Assistência Social - SMAS	<b>17</b>
Secretaria Municipal de Meio Ambiente, Cultura, Turismo e Comunicação - <u>SMMACTC</u>	<b>207</b>
Secretaria Municipal de Educação, Esporte e Lazer- SMEDEL	<b>47</b>
Secretaria Municipal de Saúde - <u>SMS</u>	<b>192</b>

**Gráfico 3 – Manifestações por Secretaria**



Fonte: Sistema Oxy Protocolo

### 3.4 SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

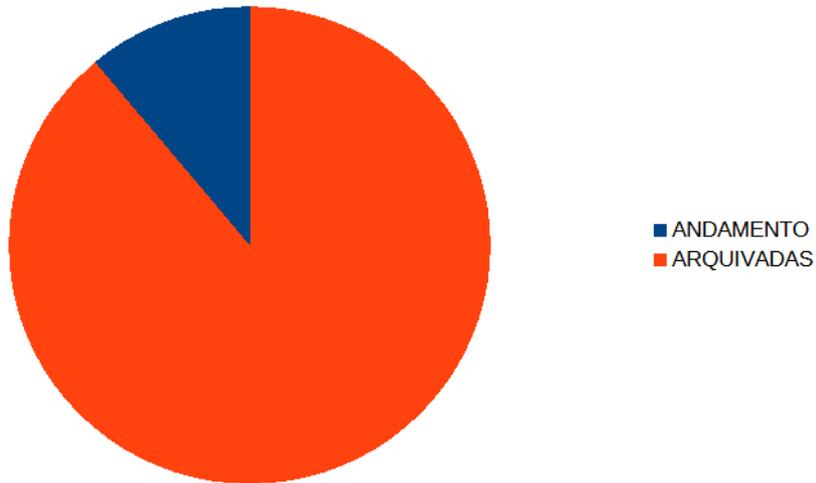
ANDAMENTO	27
-----------	----



ARQUIVADAS
------------

923
-----

**Gráfico 4 – Manifestações por situação**



Fonte: Sistema Oxy Protocolo

### 3.5 TIPO DE REQUERENTES

**Gráfico 5 – Manifestações por requerente**

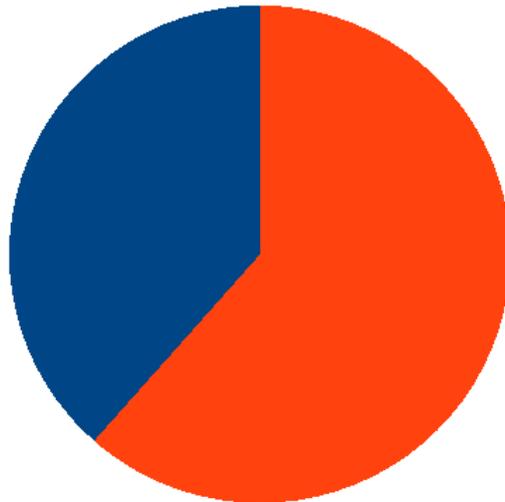
IDENTIFICADO	359
ANÔNIMO	591



Município de  
**PALMEIRA**  
Controladoria Geral



**Palmeira**  
CIDADE  
EDUCADORA



■ IDENTIFICADO  
■ ANÔNIMO

**Fonte: Sistema Oxy Protocolo**

### 3.6 ANÁLISE GERAL DOS DADOS

#### Resultados

- **Setores mais demandados:** Meio ambiente.
- **Tempo Médio de Resposta:** 30 dias.

**Análise e Interpretação** Os dados demonstram um aumento no número de manifestações em relação ao período anterior. O setor mais impactado foi o Meio Ambiente, destacando-se pelas principais reclamações relacionadas a limpeza de lote.

A alta quantidade de denúncias pode indicar o aumento de loteamentos na cidade, sugerindo a necessidade de mapeamento das regiões mais afetadas e notificações aos proprietários.

#### Conclusão e Recomendações

Com base na análise dos dados, recomenda-se:

- Implementação de medidas corretivas para os principais problemas identificados;
- Melhoria no tempo de resposta da Ouvidoria;
- Maior divulgação de canais de atendimento para estimular a participação dos cidadãos;
- Monitoramento contínuo dos indicadores para avaliar a efetividade das ações implementadas.

A análise dos dados da Ouvidoria é essencial para a transparência e aprimoramento da relação entre a instituição e seus stakeholders, garantindo um atendimento mais eficiente e responsivo às demandas da população.

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