



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL DE ITAIPULÂNDIA RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL 2023

Ouvidor: Lírio de Lima

Itaipulândia- PR

1. Introdução

A ouvidoria Municipal é uma unidade de controle interno através da participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios à gestão e prestação de serviços que são responsabilidade de Prefeitura Municipal de Itaipulândia.

É um espaço estratégico e democrático criado para facilitar as manifestações dos usuários sobre atendimentos prestados em todas as unidades do município de Itaipulândia, sendo Escolas, Subprefeitura, Paço Municipal, entre outras.

A Ouvidoria permite ao cidadão participar da gestão pública e, ao gestor, se beneficiar desta pesquisa espontânea e fidedigna sobre o serviço público.

O Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/17, estabelece em seu artigo 14, inciso II, que as Ouvidorias têm que apresentar Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos durante o ano.

2. Atendimentos

A Ouvidoria Geral Municipal de Itaipulândia – OGMI foi instituída em abril de 2019 através da Lei Municipal nº 1.747 e tem por finalidade promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos e entidades integrantes da Administração Municipal.

2.1. Tabela da quantidade de demandas por tipo:

Categories	TOTAL
------------	-------

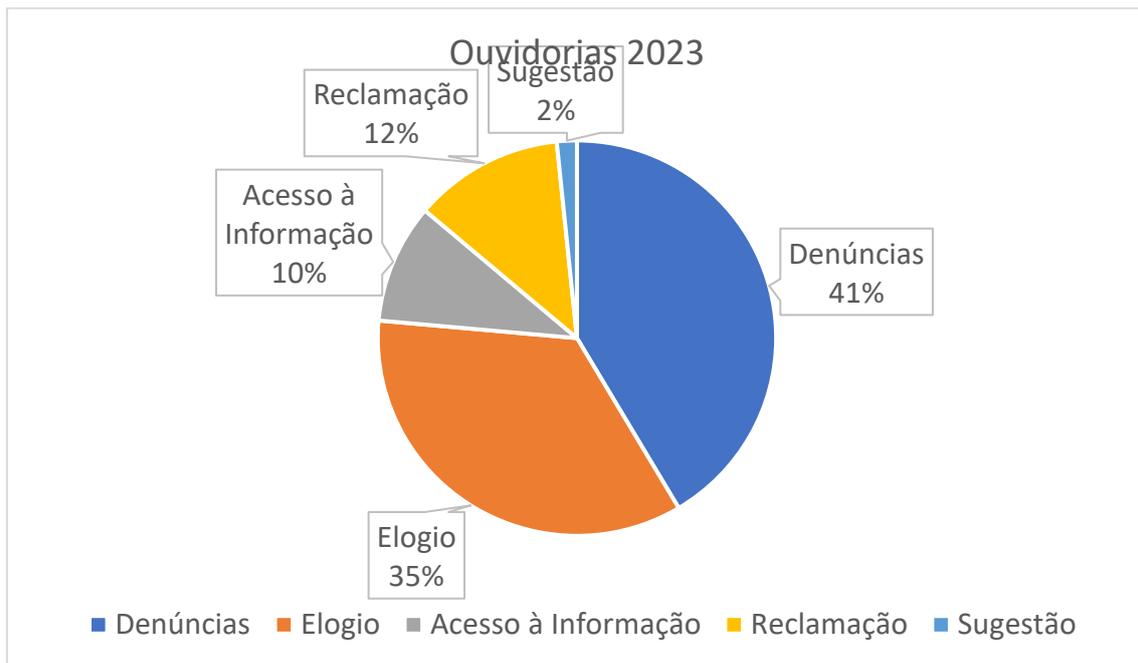


MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

Denúncia	51
Elogio	43
Acesso à Informação	12
Reclamação	15
Sugestão	2
TOTAL	123

Gráfico do tipo de demandas total de 2023:

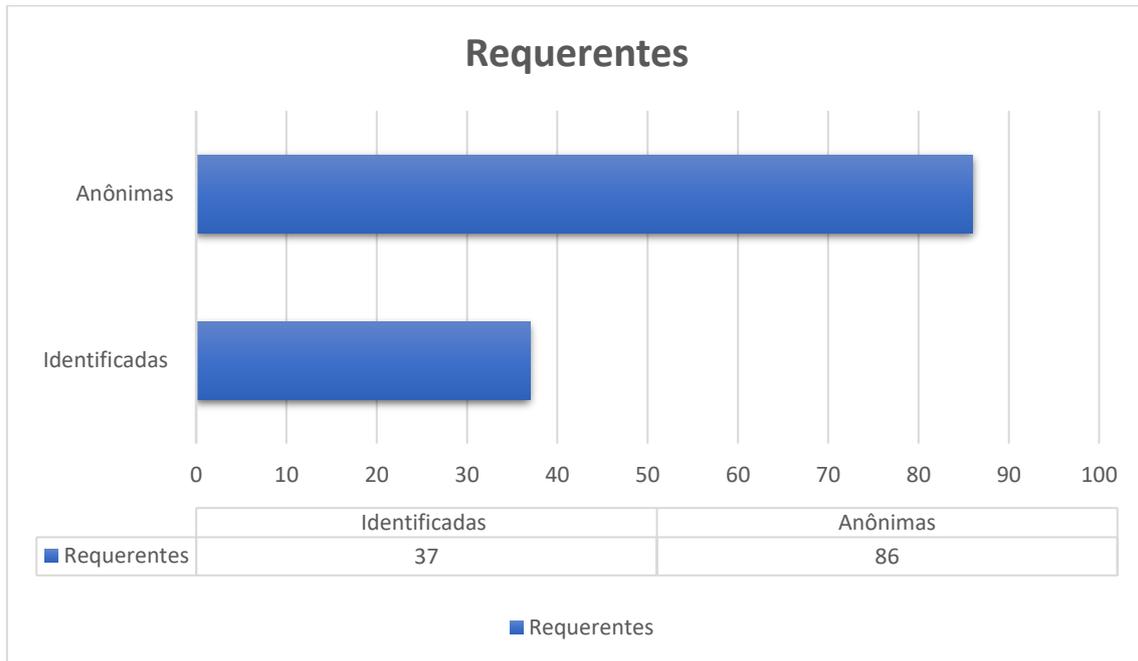


2.2. Demandas Identificadas e Anônimas:

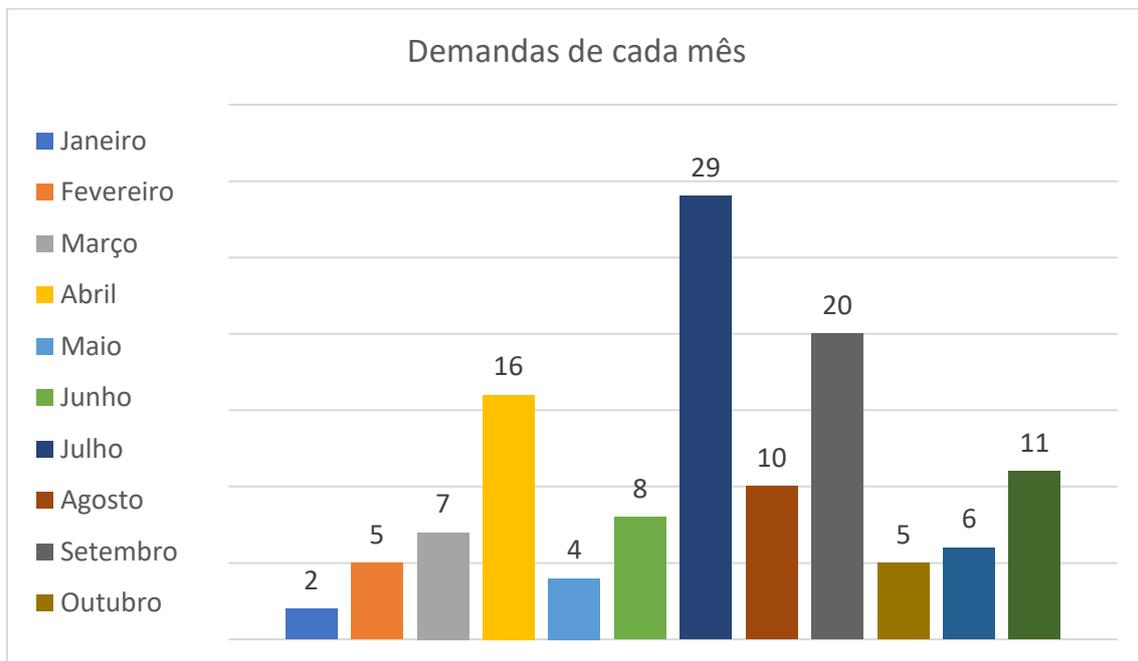


MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná



2.3. Quantidades de Registros Mensal:



3. Competência

A Ouvidoria Geral responderá em até 20 (vinte) dias, a contar do seu recebimento, as demandas que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo será de



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

30 (trinta) dias quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos.

Além do recebimento de manifestações do cidadão diretamente por meio do sistema Elotech, que está disponível no site do Município de Itaipulândia, a Ouvidoria Geral do Município realiza atendimentos presenciais e telefônicos, no intuito de orientar adequadamente os usuários, registrando as solicitações na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações.

Percebemos que o maior número de demandas foi direcionado para a Secretaria de Obras, Secretaria de Educação e Secretaria de Indústria, Comércio e Turismo, sendo reclamações referente ao horário de limpeza de terrenos, transporte escolar e turismo.

Considerando a quantidade de atendimentos, podemos perceber que a maioria das demandas foram anônimas, entretanto muitas delas não continham elementos mínimos para verificação, foi solicitado complementação e tiveram que ser arquivadas.

Além disso, muitas dessas demandas atendidas como denúncias poderiam ser tratadas como reclamação, nosso sistema não permite essa correção, por isso no relatório há tantas Denúncias.

Objetivando promover a melhoria contínua do tratamento dado às manifestações do cidadão encaminhadas a esta Ouvidoria, foi realizado uma capacitação do servidor responsável pela Ouvidoria, através da Ouvidoria Estadual.

A gestão da qualidade no serviço público se traduz, necessariamente, na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços efetuados pela Prefeitura Municipal de Itaipulândia, rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão.

4. Considerações Finais

Necessitamos melhoria no sistema, para implantação de indicadores que possam medir o grau de satisfação do usuário, através da pesquisa de satisfação, além de demonstrar simultaneamente a eficácia desta ouvidoria de forma transparente, quantitativa e qualitativa.

No decorrer do ano de 2023 as pessoas voltaram a buscar os serviços públicos de forma presencial. Se faz necessário frisar que houve busca por serviços de controle de animais de rua, entretanto o município não dispõe destes serviços, por isso, sugiro um estudo para implantação de políticas públicas voltadas para o controle de animais domésticos. No município há separado a ouvidoria SUS da OGMI, para facilitar os trabalhos, tendo a ouvidoria SUS um direcionamento voltado especificamente para área da Saúde, sendo assim, todas as ouvidorias direcionadas a Saúde foram tramitadas através da Ouvidoria SUS.

Rua São Miguel do Iguçu, 1891 – Centro – Itaipulândia – Paraná
CEP: 85880000 – Telefone (45) 35598000 - CNPJ: 95.725.057/0001-64



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

A maioria das ouvidorias anônimas não continham elementos mínimos para verificação e foram encerradas por falta de complementação e muitas das Denúncias não se enquadravam como denuncia e sim reclamação. Há que se destacar que aumentou bastante o numero de demandas em relação ao ano anterior e esse numero vem aumentando, acredito que seja pelo conhecimento da população

Itaipulândia 28/05/2024.

Lirio de Lima

Ouvidor Geral Municipal

Cleide Inês Griebeler Prates

Prefeita Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAIPULÂNDIA

CÓDIGO DE AUTENTICIDADE: d582bd21-66f2-4eca-85e8-16bfe34b2dff



PROTOCOLO DE ASSINATURAS

O documento **Relatorio Ouvidoria Geral 2023.pdf** foi assinado eletronicamente através do Printer Flow. Verifique as assinaturas em <https://itaipulandia.printercloud.com.br/signatures/eyJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJ0YXNrljoxMDg4Njl9.5LFIKISjRRIXOE-yala7YSxDupZ2Vo2xbsoiQAVYHt4> ou escaneie o qr code ao lado.

Lista de assinantes

Assinado por: **CLEIDE INÊS GRIEBELER PRATES**, em 28/05/2024 às 16:10:47.

Código de verificação: ade494c1-d59c-41f0-81ac-2a9048ee098a

Assinado por: **LIRIO DE LIMA**, em 28/05/2024 às 11:21:08.

Código de verificação: eeb3043e-34d1-4062-b350-90dbb463fcfc



A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTE DOCUMENTO ESTÁ AMPARADA PELO:

DECRETO **Nº: 236**, DE 28 DE AGOSTO DE 2023.