



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL 2021

A Ouvidoria Geral de Quitandinha, PR, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 e Lei Municipal nº 1.223/2021, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2021 em cumprimento a suas atribuições.

A Ouvidoria Geral é uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Município, atuando no processo de interlocução, focando no atendimento e conduta dos agentes públicos e na qualidade dos serviços prestados, sendo um instrumento a serviço da democracia e combate à corrupção.

Em 2021, foram recebidas 51 manifestações sendo classificadas como:

Denúncias: Comunicação de prática de irregularidades, fraudes, corrupção, desvios de conduta, má utilização de recursos públicos, improbidade administrativa, violação de direitos ou qualquer ato ilícito;

Elogios: Comentário que demonstre satisfação ou agradecimento sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Reclamações: Demonstração de insatisfação, descontentamento ou protesto relativo a serviço prestado pela administração pública, podendo ser críticas e opiniões desfavoráveis;

Solicitações: Pedido de adoção de providência por parte da Administração.

Sugestões: Apresentação de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento nos trâmites dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

Acesso à Informação: Solicitações de acesso à informações públicas (Lei 12.527/11);

Simplifique: Idéia para desburocratizar o serviço público (Lei 13.726/17).

Tipo de Manifestação	Qtde	%
Reclamação	19	37,25%
Solicitação Providências	15	29,41%
Denúncia	13	25,49%
Informação	2	3,92%
Acesso Informação	1	1,96%
Elogio	1	1,96%
Total	51	100%

Tabela 01: Manifestações por tipo de Solicitação

Dentre as **Reclamações** estão pedidos relacionados à execução de queimadas, água e esgoto, transporte coletivo, coleta de lixo, servidor público, etc;



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

Dentre as **Solicitações de Providências** estão pedidos relacionados à iluminação pública, abandono de animais, criação de animais, etc;

Dentre as **Denúncias** estão pedidos relacionados à queimadas, bloqueio de estradas rurais, esgoto, maus tratos a animais, crimes ambientais etc;

Dentre os **Pedidos de Informações** estão pedidos relacionados à conteúdo de Dados abertos e documentos necessários para atuação de venda ambulante;

Dentre os **Acessos de Informações** estão pedidos relacionados à conteúdo de editais de concurso anterior;

Dentre os **Elogios** estão indicações de atendimentos com qualidade efetuado por servidor público.

Formas de identificação	Total	%
Autorizada	43	84,31%
Anônimo	5	9,80%
Sigiloso	3	5,88%
Total	51	100%

Tabela 02: Manifestações por tipo de Identificação

Departamento	Qtde	Percentual
Agricultura	12	23,53%
Saúde	8	15,69%
Obras	7	13,73%
Engenharia	5	9,80%
Ouvidoria	5	9,80%
Vigilância	5	9,80%
Assist.Social	2	3,92%
Tributação	2	3,92%
Econômico	1	1,96%
Educação	1	1,96%
Frotas	1	1,96%
RH	1	1,96%
Sanepar	1	1,96%
Total	51	100%

Tabela 03: Manifestações por Departamento

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

Em relação aos atendimentos destaca-se situações relacionadas a **abandono de animais**, situação vivenciada por diversos municípios que não dispõem de estrutura e abrigo para acolhimento desses animais.

Geralmente as pessoas que abandonam animais não são identificadas, dificultando a diminuição relacionada a esse tipo de solicitação.



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

Outra situação está relacionada a execução de **queimadas** próximas a outras residências ou centros urbanos, ocasionando desconforto aos habitantes atingidos por essa prática, contudo a Secretaria Municipal de Agricultura e Meio Ambiente vem fiscalizando e procurando identificar os responsáveis.

Secretaria de Desenvolvimento Urbano

Em relação aos atendimentos destaca-se situações relacionadas a **iluminação pública**, implantação ou troca de lâmpadas queimadas, **manutenção e reparos** de canalização de água rompidos, etc

Secretaria de Saúde

Em relação aos atendimentos destacam-se situações relacionadas a **procedimentos cirúrgicos, servidor público, vacinas**, etc.

Departamento de Engenharia

Em relação aos atendimentos destacam-se situações relacionadas a **bloqueios de estradas rurais, construções em vias públicas**, etc.

Departamento de Vigilância Sanitária

Em relação aos atendimentos destaca-se situações relacionadas a canalização de **água e esgoto, criação de animais em áreas habitacionais**, etc.

Tipo	Recebido	Percentual
Providências	7	13,73%
Servidor Público	7	13,73%
Agua/Esgoto	6	11,76%
Estrada Rural	5	9,80%
Animais	5	9,80%
Iluminação Pública	4	7,84%
Informações	3	5,88%
Ambiental	3	5,88%
Atendimento Saúde	3	5,88%
Queimadas	3	5,88%
Coleta de Lixo	1	1,96%
Ambulante	1	1,96%
Maus tratos animais	1	1,96%
Transporte Coletivo	1	1,96%
Vacina	1	1,96%
Total	51	100%

Tabela 04: Manifestações por Tipo Ocorrência

Solicitação de Providências



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

Solicitação de declaração junto a Departamentos municipais, questões relacionadas ao atendimento da Saúde e Execução de Contratos Públicos.

Servidor Público

Destacam-se situações relacionadas a reclamações, denúncias e elogios

Água/Esgoto

Questões relacionadas à destinação de água/esgoto em via pública ou imóveis de terceiros.

Algumas regiões ainda não possuem canalização de água e esgoto, atingindo imóveis vizinhos.

Estrada Rural

Solicitações de desbloqueio de estradas rurais e construções próximas a via pública.

As incidências relacionadas às manifestações de estrada rural dizem respeito a bloqueios efetuados por terceiros ou obstáculos próximos a curvas dificultando a visibilidade dos condutores.

Sexo	Total	%
Masculino	24	47,06%
Feminino	22	43,14%
Anônimo	5	9,80%
Total	51	100%

Tabela 05: Manifestações por Tipo de Pessoa

Localidade	Total	%
Quitandinha	23	45,10%
Anta Magra	4	7,84%
Ribeirão Vermelho	4	7,84%
Lagoa Verde	3	5,88%
Campina	2	3,92%
Quice dos Alves	2	3,92%
Água Clara de Baixo	1	1,96%
Anônimo	1	1,96%
Cai de Baixo	1	1,96%
Cai de Cima	1	1,96%
Cerro Verde	1	1,96%
Curitiba	1	1,96%
Fazenda Rio Grande	1	1,96%
Mato Branco	1	1,96%



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

Pangaré	1	1,96%
Reis	1	1,96%
Rio da Varzea	1	1,96%
Rio do Poço	1	1,96%
Salso	1	1,96%
Total	51	100%

Tabela 06: Manifestações por Localidade

Protocolo	14	27,45%
Telefone	14	27,45%
Presencial	14	27,45%
Email	9	17,65%
Total	51	100%

Tabela 07: Manifestações pelo modo de acesso ao cadastro

Com a implantação e os trabalhos iniciais da Ouvidoria Geral de Quitandinha através da Portaria nº 241, de 14 de maio de 2021 e posteriormente criada pela Lei Municipal nº 1.223/2021, sendo uma atuação recente e de conhecimento da maioria de todos os órgão e pessoas.

A perspectiva que nos próximos anos torne-se um indicador geral das necessidades que a população vem buscando junto a Prefeitura do Município.

Com esses indicadores o município poderá desenvolver projetos e buscar recursos para que as solicitações sejam atendidas em sua integralidade.


Osvaldo Figura de Souza
Ouvidor Geral