



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL 2022

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 2022 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 2022, foram recebidas 90 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 | 37 | 41,11% |
| Solicitação Providências | 28 | 31,11% |
| Denúncia | 24 | 26,67% |
| Informação | 1 | 1,11% |
| Total | 90 | 100% |

Tabela 01: Manifestações por tipo de Solicitação

Dentre as **Reclamações** estão pedidos relacionados à coleta de lixo, água/esgoto, ruas/estradas, ambiental, servidor público, animais, etc;

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



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

Dentre as **Denúncias** estão pedidos relacionados à animais, ambiental, servidor público, fiscalizações, etc;

| Formas de identificação | Total | % |
|-------------------------|-----------|-------------|
| Identificada | 53 | 58,89% |
| Anônimo | 36 | 40,00% |
| Sigiloso | 1 | 1,11% |
| Total | 90 | 100% |

Tabela 02: Manifestações por tipo de Identificação

| Departamento | Qtde | Percentual |
|-------------------|-----------|-------------|
| Agricultura | 24 | 26,67% |
| Obras | 13 | 14,44% |
| Educação | 12 | 13,33% |
| Saúde | 11 | 12,22% |
| Vigilância | 7 | 7,78% |
| Engenharia | 5 | 5,56% |
| Fiscalização | 5 | 5,56% |
| Ouvidoria | 5 | 5,56% |
| Tributação | 3 | 3,33% |
| Polícia Militar | 2 | 2,22% |
| Dep Identificação | 1 | 1,11% |
| Hospital | 1 | 1,11% |
| Jurídico | 1 | 1,11% |
| Total | 90 | 100% |

Tabela 03: Manifestações por Departamento

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

Em relação aos atendimentos destacam-se situações relacionadas a **animais, coleta de lixo, ambiental**. Entre as situações envolvendo animais, situação recorrente vivenciada por diversos municípios que não dispõem de estrutura e abrigo para acolhimento.

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

Quanto á questão de maus tratos de animais, quando identificado a Secretaria de Agricultura tem efetuado notificação ao proprietário

Outra situação está relacionada a execução de **coleta de lixo**, onde foram resolvidas com reuniões entre os colaboradores.

Em relação às questões ambientais, foram cadastradas junto ao IAT e encaminhadas a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente. Verifica-se que como o Município não possui uma estrutura adequada para este tipo de atendimento é



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

efetuado o acionamento dos órgãos estaduais responsáveis para execução de fiscalização e notificação.

Secretaria de Desenvolvimento Urbano

Em relação aos atendimentos destaca-se situações relacionadas à **ruas/estradas e iluminação pública** onde a Secretaria de Desenvolvimento Urbano vem procurando solucionar as solicitações cadastradas. Como o período foi de muitas chuvas, houve aumento nas requisições.

Secretaria de Educação

Quanto aos atendimentos relacionados à Secretaria de Educação destacam-se questões relacionadas a **Servidor público, atendimento escolar, alimentação escolar**, etc

Secretaria de Saúde

Em relação aos atendimentos destacam-se situações relacionadas a **atendimentos médicos, servidor público, animais, medicamentos**, etc.

Departamento de Engenharia

Em relação aos atendimentos destacam-se situações relacionadas a **ruas/estradas, fiscalizações**, etc.

Departamento de Vigilância Sanitária

Em relação aos atendimentos destaca-se situações relacionadas a canalização de **água e esgoto, fiscalizações** etc.

| Tipo | Recebido | Percentual |
|---------------------|-----------------|-------------------|
| Servidor Público | 18 | 20,00% |
| Animais | 12 | 13,33% |
| Fiscalização | 12 | 13,33% |
| Ruas/Estradas | 12 | 13,33% |
| Coleta de Lixo | 6 | 6,67% |
| Ambiental | 4 | 4,44% |
| Água/Esgoto | 3 | 3,33% |
| Atendimento Médico | 3 | 3,33% |
| Desmatamento | 3 | 3,33% |
| Iluminação Pública | 3 | 3,33% |
| Acesso Informações | 2 | 2,22% |
| Atendimento Escolar | 2 | 2,22% |
| Queimadas | 2 | 2,22% |



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

| | | |
|----------------------------|----|-------|
| Abordagem Policial | 1 | 1,11% |
| Alimentação Escolar | 1 | 1,11% |
| Danos/Reparos | 1 | 1,11% |
| Falta Medicamentos | 1 | 1,11% |
| Importunação ao Pudor | 1 | 1,11% |
| Instituto de Identificação | 1 | 1,11% |
| Transito | 1 | 1,11% |
| Transporte Escolar | 1 | 1,11% |
| | 90 | 100% |

Tabela 04: Manifestações por Tipo Ocorrência

| Tipo | Total | % |
|--------------|--------------|-------------|
| Anônimo | 36 | 40,00% |
| Feminino | 30 | 33,33% |
| Masculino | 23 | 25,56% |
| Sigiloso | 1 | 1,11% |
| Total | 90 | 100% |

Tabela 05: Manifestações por Tipo de Pessoa

| Localidade | Total | % |
|----------------------|--------------|----------|
| Centro | 27 | 30,00% |
| Pangaré | 9 | 10,00% |
| Rio da Várzea | 7 | 7,78% |
| Anônimo | 5 | 5,56% |
| Ferreiras | 4 | 4,44% |
| Ribeirão Vermelho | 4 | 4,44% |
| Vista Alegre | 4 | 4,44% |
| Campina | 3 | 3,33% |
| Cerro Verde | 3 | 3,33% |
| Lagoa Verde | 3 | 3,33% |
| Doce Fino | 2 | 2,22% |
| Mato Branco | 2 | 2,22% |
| Roseira | 2 | 2,22% |
| Roseira | 2 | 2,22% |
| Anta Magra | 1 | 1,11% |
| Bom Jesus | 1 | 1,11% |
| Cachoeira do Ipanema | 1 | 1,11% |
| Cachoeira dos Knopik | 1 | 1,11% |
| Cai de Cima | 1 | 1,11% |
| Campestre dos Paula | 1 | 1,11% |
| Curitiba | 1 | 1,11% |
| Doce Grande | 1 | 1,11% |
| Não identificado | 1 | 1,11% |



Prefeitura Municipal De Quitandinha - Estado do Paraná

Rua José de Sá Ribas, 238 – Centro – CEP: 83840-000

☎ (41) 3623-1231 / 🌐 quitandinha.pr.gov.br



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

| | | |
|--------------|-----------|-------------|
| Olaria Velha | 1 | 1,11% |
| Pinhal | 1 | 1,11% |
| Praia Grande | 1 | 1,11% |
| Vila Prado | 1 | 1,11% |
| Total | 90 | 100% |

Tabela 06: Manifestações por Localidade


| Tipo | Total | % |
|--------------|--------------|-------------|
| Presencial | 25 | 27,78% |
| Protocolo | 25 | 27,78% |
| Email | 14 | 15,56% |
| Telefone | 14 | 15,56% |
| Internet | 12 | 13,33% |
| Total | 90 | 100% |

Tabela 07: Manifestações pelo modo de acesso ao cadastro

Com a implantação e os trabalhos em seu segundo ano da Ouvidoria Geral de 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