



## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL 2023

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 2023 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 2023, foram recebidas 85 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	45	52,94%
Solicitação Providências	28	32,94%
Denúncia	10	11,76%
Elogio	1	1,18%
Informação	1	1,18%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

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, agrotóxicos, etc;



**OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR**

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

<b>Formas de identificação</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Identificada	58	68,24%
Anônimo	27	31,76%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Tabela 02: Manifestações por tipo de Identificação

<b>Departamento</b>	<b>Qtde</b>	<b>Percentual</b>
Saúde	16	18,82%
Obras	16	18,82%
Educação	12	14,12%
Agricultura	11	12,94%
Administração	7	8,24%
Ouvidoria	6	7,06%
Vigilância Sanitária	6	7,06%
Fiscalização	5	5,88%
Conselho Tutelar	2	2,35%
Assistência Social	1	1,18%
Correios	1	1,18%
Engenharia	1	1,18%
Hospital	1	1,18%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Tabela 03: Manifestações por Departamento

### **Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente**

Em relação aos atendimentos destacam-se situações relacionadas a **animais, ambiental e água e esgoto**. 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

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



**OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR**

**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.

**Secretaria de Educação**

Quanto aos atendimentos relacionados à Secretaria de Educação destacam-se questões relacionadas a **Servidor público, atendimento escolar, transporte 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 **fiscalizações de construção civil**.

**Departamento de Vigilância Sanitária**

Em relação aos atendimentos destaca-se situações relacionadas a **fiscalizações, agrotóxicos e ambiental** etc.

<b>Tipo</b>	<b>Recebido</b>	<b>Percentual</b>
Diversos	16	18,82%
Animais	13	15,29%
Atendimento	10	11,76%
Ruas/Estradas	10	11,76%
Servidor Público	10	11,76%
Transporte	7	8,24%
Fiscalização	6	7,06%
Lixo	3	3,53%
Agrotóxicos	2	2,35%
Ambiental	2	2,35%
Entulhos	2	2,35%
Professor	2	2,35%
Serviços	2	2,35%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Tabela 04: Manifestações por Tipo Ocorrência



**OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR**

<b>Tipo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Feminino	33	38,82%
Anônimo	27	31,76%
Masculino	25	29,41%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Tabela 05: Manifestações por Tipo de Pessoa

<b>Localidade</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Centro	29	34,12%
Rio da Várzea	6	7,06%
Campina	5	5,88%
Pangaré	5	5,88%
Turvo	5	5,88%
Anônimo	3	3,53%
Engenho Velho	3	3,53%
Vila Prado	3	3,53%
Vista Alegre	3	3,53%
Cachoeira do Ipanema	2	2,35%
Cerrinho	2	2,35%
Cerro Verde	2	2,35%
Doce Grande	2	2,35%
Lagoa Verde	2	2,35%
São Gabriel	2	2,35%
Água Clara Cima	1	1,18%
Anta Magra	1	1,18%
Cai de Baixo	1	1,18%
Cai de Cima	1	1,18%
Industrial	1	1,18%
Lambari	1	1,18%
Macedônia	1	1,18%
Moreiras	1	1,18%
Reis	1	1,18%
Ribeirão Vermelho	1	1,18%
Rio do Poço	1	1,18%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Tabela 06: Manifestações por Localidade

<b>Tipo</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Protocolo	34	40,00%
Presencial	23	27,06%
Email	17	20,00%
Telefone	11	12,94%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

Tabela 07: Manifestações pelo tipo de acesso ao cadastro



	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Denúncia	1		2	1	1			2	2		1		10
Reclamação	3	5	4	4	4	4	4	2	1	3	7	4	45
Elogio		1											1
Solicitação Providências	6	1	5	5	1	1	4	2	1		2		28
Acesso a Informação				1									1
<b>Totais</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>85</b>

Tabela 08: Manifestações mensais

Com a implantação e os trabalhos em seu terceiro 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**