



PLANO ANUAL DE OUVIDORIA-Plan-OUV QUITANDINHA/PR – 2024





SUMÁRIO

1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL.....	3
2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA.....	3
3. INTRODUÇÃO.....	3
4. DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO	4
5. DA OUVIDORIA.	5
6. METODOLOGIA DE TRABALHO.....	5
7. DO PLAN-OUV 2024.....	6
7.1. FATORES CONSIDERADOS NA ELABORAÇÃO DO PLAN-OUV 2024.....	6
7.2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA EM 2023.....	6
7.3. FORTALECIMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA	8
7.4. DOS PLANOS OPERACIONAIS	9
7.5. AÇÕES DA UNIDADE DE OUVIDORIA.	9
8. ANEXO I – MATRIZ DE PLANEJAMENTO	11



1. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Denominação: Prefeitura Municipal de Quitandinha			
Código: 12470			
Poder e Esfera: Poder Público Municipal			
Telefones de contato:	(41) 3623-1231	(41) 3623-1508	(41) 3623-2118
Endereço eletrônico: prefeitura@quitandinha.pr.gov.br			
Site Institucional: https://www.quitandinha.pr.gov.br/			
CNPJ: 76.002.674/0001-97			
Endereço: Rua José de Sá Ribas, 238 – Centro			

2. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE OUVIDORIA

Ouvidor Geral: Osvaldo Figura de Souza	
E-mail: ouvidoria@quitandinha.pr.gov.br	Telefone (41) 3623-1231 Ramal 14
Vinculação Hierárquica: Gabinete do Prefeito	

3. INTRODUÇÃO

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

A Ouvidoria Pública Municipal favorece uma gestão comprometida com a satisfação das necessidades da população, estimulando a prestação de serviços de qualidade e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Especialmente na área pública, a Ouvidoria atua na recepção, análise, decisão e ciência de Denúncias, Reclamações, Solicitações, Sugestões e Elogios.

A Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece normas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços prestados pela administração pública e das atribuições das Ouvidorias (art.13).

A Constituição Federal (art. 37, § 3º, I) estabeleceu a obrigatoriedade de a Administração Pública receber e dar tratamento às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral.



Ouvidoria Pública Municipal de Quitandinha/PR

Ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos.

Na Prefeitura Municipal de Quitandinha, a Lei 13.460/2017 foi regulamentada pela Lei 1.223, de 05 de novembro de 2021, a qual estabelece as seguintes atribuições para ouvidoria:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III – acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV – receber, analisar, acompanhar e responder às manifestações;

V – encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VIII – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos; e

IX – propor adoção de medidas de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Nesta perspectiva, foi elaborado o **Plano Anual de Ouvidoria (Plan-Ouv)** do Município de Quitandinha, para o exercício de **2024**. O Plano de Ouvidoria contempla as ações que serão desenvolvidas e tem como base a Matriz de Planejamento, a qual indica os critérios e as análises realizadas para a priorização das ações, com vista a evidenciar a busca pela eficiência da ouvidoria.

4. DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA INSTITUIÇÃO

Compete a Controladoria Interna do Poder Executivo-CIPE, Art. 18 da Lei municipal nº 1.170, de 18 de maio de 2020, as macrofunções associadas às atividades de ouvidoria, corregedoria, auditoria e promoção da transparência.



Ouvidoria Pública Municipal de Quitandinha/PR

A Ouvidoria Pública Municipal de Quitandinha, implantada pela Lei 1.223, de 05 de novembro de 2021, vinculado ao Gabinete do Prefeito junto ao Departamento de Controle Interno, sendo o Ouvidor escolhido dentre os servidores do quadro efetivo, com nível superior nas áreas de Direito, Administração, Ciências Contábeis, Economia ou Gestão Pública, indicado para o exercício da função, pelo Chefe do Poder Executivo em mandato de 04 (quatro) anos a iniciar no mês de janeiro do terceiro ano de mandato, com possibilidade de recondução.

5. DA OUVIDORIA.

No Município de Quitandinha, as atividades de Ouvidoria são realizadas pela Ouvidoria-Geral, que está vinculada hierarquicamente ao Gabinete do Prefeito, tendo como Ouvidor Geral o Servidor Osvaldo Figura de Souza, nomeado pela Portaria 241/2021.

A Ouvidoria Geral foi criada pela Lei 1.223, de 05 de novembro de 2021 e conta com a seguinte estrutura:

Nome do agente público	Cargo/função/ atividade	Lotação
Osvaldo Figura de Souza	Ouvidor Geral	Controladoria Interna

Recursos à disposição da Ouvidoria:

- Sistemas:
 - Sistema de Tramitação de Processos – Equiplano Sistemas para recebimento e tratamento das manifestações;
- Equipamentos:
 - 01 (uma) impressora multifuncional/copiadora, 01 (um) computador.
- Meios de comunicação:
 - internet fixa e wifi;
 - telefone fixo;
 - site para acesso a Ouvidoria na Página do Município;
 - Fale Conosco no link da Ouvidoria.
- Diárias e passagens (mediante solicitação)

6. METODOLOGIA DE TRABALHO

O PLAN-OUV/2024 foi elaborado com base na Matriz de Planejamento (Anexo I), a qual prioriza as ações com base em históricos de informações, de modo à melhor atender aos deveres legais atribuídos à ouvidoria.



Ouvidoria Pública Municipal de Quitandinha/PR

As atividades de ouvidoria são realizadas por meio do sistema informatizado (Tramitação de Processos – Equiplano Sistemas, de acesso a ouvidoria, de acordo com o perfil cadastrado e sintetizado em planilha eletrônica).

A Ouvidoria atuará conforme cronograma de atividades a ser elaborado durante a execução do Plan-Ouv/2024, em conformidade com os planos operacionais de que trata o item 7.3 deste relatório. Na execução das atividades, os materiais coletados e/ou produzidos pela ouvidoria constituirão seus papéis de trabalho e subsidiarão os respectivos comunicados e relatórios de Ouvidoria.

7. DO PLAN-OUV 2024

7.1. FATORES CONSIDERADOS NA ELABORAÇÃO DO PLAN-OUV 2024.

Para a elaboração do Plano Anual de Ouvidoria do Município de Quitandinha levou-se em consideração as seguintes informações:

Com base nas manifestações recebidas em períodos anteriores, tomou-se como ponto inicial inclusões de adaptações necessárias ao aprimoramento do atendimento ao usuário, principalmente em relação à rapidez da transcrição a termo em formulário próprio e em linguagem apropriada e posterior inclusão em sistema informatizado.

Foi verificada também a necessidade em comunicar os órgãos envolvidos da importância e observância em relação aos prazos de atendimento e a correta tramitação das manifestações de denúncias e reclamações.

Paralelamente ao recebimento e tratamento das manifestações, foi desenvolvido e está em constante atualização a Carta de Serviços ao Cidadão.

7.2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA EM 2023

Prot	N.Ctrl	Data	Sexo	Manifestação	Região	Secretaria	Tipo
14672	001/23	03/01/23	Feminino	Solic.Providências	Cerrinho	Agricultura	Email
14751	002/23	10/01/23	Masculino	Solic.Providências	Centro	Saúde	Presencial
14719	003/23	06/01/23	Feminino	Solic.Providências	Centro	Agricultura	Protocolo
14806	004/23	13/01/23	Masculino	Solic.Providências	Cai de Baixo	Obras	Protocolo
14805	005/23	13/01/23	Anônimo	Reclamação	Centro	Ouvidoria	Protocolo
14877	006/23	19/01/23	Feminino	Solic.Providências	Centro	Ouvidoria	Protocolo
14910	007/23	23/01/23	Feminino	Reclamação	Macedônia	Obras	Protocolo
14953	008/23	25/01/23	Feminino	Solic.Providências	Rio do Poço	Educação	Protocolo
14952	009/23	25/01/23	Anônimo	Reclamação	Lagoa Verde	Saúde	Presencial
14966	010/23	26/01/23	Anônimo	Denúncia	Centro	Vig. Sanitária	Protocolo
15084	011/23	02/02/23	Anônimo	Reclamação	Anônimo	Administração	Protocolo
15182	012/23	10/02/23	Feminino	Reclamação	Centro	Obras	Email
15204	013/23	10/02/23	Anônimo	Reclamação	Rio da Várzea	Obras	Protocolo

**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 Pública Municipal de Quitandinha/PR**

15302	014/23	16/02/23	Anônimo	Reclamação	Doce Grande	Agricultura	Protocolo
15334	015/23	20/02/23	Feminino	Elogio	Centro	Saúde	Email
15313	016/23	16/02/23	Feminino	Reclamação	Centro	Conselho Tutelar	Presencial
15389	017/23	24/02/23	Anônimo	Solic.Providências	Rib. Vermelho	Agricultura	Presencial
15501	018/23	03/03/23	Feminino	Solic.Providências	Centro	Obras	Protocolo
15540	019/23	06/03/23	Anônimo	Reclamação	Campina	Educação	Protocolo
15543	020/23	07/03/23	Feminino	Reclamação	Campina	Educação	Protocolo
15545	021/23	07/03/23	Feminino	Solic.Providências	Campina	Obras	Protocolo
15549	022/23	07/03/23	Anônimo	Denúncia	Industrial	Vig. Sanitária	Protocolo
15661	023/23	13/03/23	Anônimo	Solic.Providências	Moreiras	Agricultura	Presencial
15730	024/23	16/03/23	Masculino	Reclamação	São Gabriel	Obras	Protocolo
16025	025/23	30/03/23	Masculino	Solic.Providências	Centro	Saúde	Protocolo
16026	026/23	30/03/23	Anônimo	Reclamação	Turvo	Saúde	Protocolo
16062	027/23	30/03/23	Anônimo	Denúncia	Engenho Velho	Engenharia	Protocolo
16063	028/23	30/03/23	Feminino	Solic.Providências	Centro	Obras	Protocolo
16086	029/23	03/04/23	Masculino	Reclamação	São Gabriel	Obras	Protocolo
16118	030/23	05/04/23	Feminino	Solic.Providências	Centro	Saúde	Protocolo
16136	031/23	05/04/23	Feminino	Solic.Providências	Centro	Agricultura	Presencial
16151	032/23	06/04/23	Masculino	Solic.Providências	Centro	Ouvidoria	Presencial
16165	033/23	10/04/23	Anônimo	Denúncia	Cach. Ipanema	Agricultura	Protocolo
16172	034/23	10/04/23	Feminino	Solic.Providências	Centro	Educação	Presencial
16245	035/23	13/04/23	Anônimo	Acesso a Informação	Vila Prado	Administração	Protocolo
16246	036/23	13/04/23	Anônimo	Reclamação	Engenho Velho	Vig. Sanitária	Protocolo
16281	037/23	14/04/23	Anônimo	Reclamação	Rio da Várzea	Agricultura	Protocolo
16492	038/23	27/04/23	Masculino	Reclamação	Centro	Saúde	Presencial
16498	039/23	27/04/23	Feminino	Solic.Providências	Cerro Verde	Saúde	Telefone
16541	040/23	02/05/23	Masculino	Solic.Providências	Vila Prado	Fiscalização	Protocolo
16542	041/23	02/05/23	Anônimo	Reclamação	Anônimo	Ouvidoria	Protocolo
16751	042/23	12/05/23	Masculino	Reclamação	Campina	Fiscalização	Presencial
16799	043/23	15/05/23	Anônimo	Reclamação	Turvo	Educação	Email
16987	044/23	24/05/23	Anônimo	Denúncia	Centro	Fiscalização	Protocolo
17063	045/23	26/05/23	Masculino	Reclamação	Campina	Saúde	Telefone
17209	046/23	02/06/23	Masculino	Reclamação	Turvo	Educação	Presencial
17323	047/23	12/06/23	Feminino	Reclamação	Cerro Verde	Obras	Telefone
17350	048/23	15/06/23	Anônimo	Solic.Providências	Anônimo	Vig. Sanitária	Protocolo
17351	049/23	15/06/23	Masculino	Reclamação	Centro	Fiscalização	Protocolo
17361	050/23	15/06/23	Feminino	Reclamação	Centro	Fiscalização	Presencial
17653	051/23	03/07/23	Masculino	Reclamação	Anta Magra	Administração	Protocolo
17682	052/23	05/07/23	Feminino	Reclamação	Centro	Agricultura	Presencial
17713	053/23	06/07/23	Masculino	Solic.Providências	Turvo	Educação	Telefone
17819	054/23	12/07/23	Masculino	Solic.Providências	Centro	Saúde	Presencial
17846	055/23	14/07/23	Feminino	Solic.Providências	Rio da Várzea	Saúde	Presencial
17964	056/23	25/07/23	Anônimo	Solic.Providências	Doce Grande	Vig. Sanitária	Presencial
17986	057/23	24/07/23	Feminino	Reclamação	Pangaré	Saúde	Email



Ouvidoria Pública Municipal de Quitandinha/PR

18077	058/23	31/07/23	Masculino	Reclamação	Rio da Várzea	Ouvidoria	Email
18118	059/23	03/08/23	Feminino	Solic.Providências	Rio da Várzea	Saúde	Presencial
18144	060/23	04/08/23	Masculino	Solic.Providências	Centro	Obras	Presencial
18178	061/23	08/08/23	Feminino	Reclamação	Pangaré	Saúde	Email
18349	062/23	13/08/23	Feminino	Reclamação	Vila Prado	Educação	Email
18528	063/23	31/08/23	Anônimo	Denúncia	Centro	Educação	Telefone
18577	064/23	28/08/23	Anônimo	Denúncia	Engenho Velho	Educação	Email
18583	065/23	04/09/23	Feminino	Denúncia	Pangaré	Saúde	Telefone
18716	066/23	12/09/23	Anônimo	Reclamação	Centro	Obras	Telefone
18723	067/23	13/09/23	Feminino	Solic.Providências	Centro	Obras	Email
18863	068/23	25/09/23	Anônimo	Denúncia	Cerrinho	Agricultura	Telefone
19016	069/23	04/10/23	Feminino	Reclamação	Centro	Administração	Presencial
19229	070/23	19/10/23	Feminino	Reclamação	Vista Alegre	Assist. Social	Presencial
19241	071/23	20/10/23	Feminino	Reclamação	Turvo	Educação	Telefone
19495	072/23	09/11/23	Masculino	Reclamação	Pangaré	Educação	Email
19496	073/23	09/11/23	Feminino	Reclamação	Vista Alegre	Obras	Email
	074/23	09/11/23	Masculino	Solic.Providências	Cai de Cima	Conselho Tutelar	Email
	075/23	09/11/23	Feminino	Solic.Providências	Lambari	Saúde	Email
19576	076/23	10/11/23	Masculino	Reclamação	Reis	Obras	Email
19608	077/23	16/11/23	Anônimo	Denúncia	Centro	Administração	Presencial
19662	078/23	21/11/23	Feminino	Reclamação	Água Clara Cima	Administração	Presencial
19674	079/23	22/11/23	Anônimo	Reclamação	Centro	Correios	Protocolo
19734	080/23	27/11/23	Masculino	Reclamação	Cach. Ipanema	Ouvidoria	Presencial
19802	081/23	30/11/23	Masculino	Reclamação	Pangaré	Obras	Telefone
19830	082/23	04/12/23	Masculino	Reclamação	Centro	Administração	Protocolo
19961	083/23	13/12/23	Feminino	Reclamação	Vista Alegre	Vig. Sanitária	Telefone
	084/23	17/12/23	Masculino	Reclamação	Lagoa Verde	Hospital	Email
20101	085/23	26/12/23	Masculino	Reclamação	Rio da Várzea	Agricultura	Email

7.3. FORTALECIMENTO DA UNIDADE DE OUVIDORIA

A unidade de ouvidoria buscará seu fortalecimento pautado por uma postura proativa, através da implantação dos trabalhos em conjunto com os gestores, conselhos, servidores e, de forma a complementar, por meio de parcerias com a CGE, o TCE/PR e demais entes públicos. Buscará, ainda, difundir boas práticas de ouvidoria no setor público, bem como, divulgar junto aos demais setores da Prefeitura Municipal de Quitandinha a importância da melhoria constante dos serviços públicos e do fomento ao controle social.

7.3.1. AÇÕES DE CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Em atendimento à necessidade de atualização da Ouvidoria-Geral serão realizados capacitações durante o exercício de 2024, conforme tabela a seguir:



Ouvidoria Pública Municipal de Quitandinha/PR

Eixo temático	Servidor capacitado	Horas previstas	Total de horas/ capacitação
Cursos relacionados ao atendimento e atuação da Ouvidoria Municipal	Ouvidor Geral	200	200
Total geral horas/capacitação			200

A capacitação será realizada entre os meses de março a dezembro de 2024 conforme disponibilidade de cursos oferecidos, preferencialmente, por entes públicos, ou oferecidos por empresas, de acordo com a disponibilidade orçamentária da Instituição.

7.4. DOS PLANOS OPERACIONAIS

As ações realizadas pela Ouvidoria são originadas, principalmente, de demandas dos usuários de serviços públicos. Vários fatores interferem na quantidade e complexidade dessas demandas, como: aumento da divulgação do canal de ouvidoria; divulgação do adequado canal para solicitação dos serviços públicos; ocorrência de problemas na prestação de determinados serviços; ou situação emergencial por força maior (pandemias, enchentes, queimadas, etc);

Assim, não é possível conhecer a quantidade e complexidade das demandas dos usuários de serviços públicos que chegarão à ouvidoria. Por essa razão, o Plan-Ouv baseia-se nas informações decorrentes da atuação da ouvidoria no ano corrente. Além disso, o plano operacional não é obrigatório para as ações em que sua execução dependa das demandas dos usuários.

Da mesma forma, não é necessário plano operacional para as ações originadas de demandas de órgãos de controle.

Para as demais ações, a unidade de ouvidoria irá elaborar planos operacionais. Essas ações estão previstas na matriz de planejamento deste Plan-Ouv, com a indicação de que será elaborado o respectivo plano operacional.

O plano operacional deverá especificar objetivos, escopo, prazo de realização, procedimentos e recursos envolvidos na ação.

7.5. AÇÕES DA UNIDADE DE OUVIDORIA.

A Ouvidoria buscará elaborar procedimentos internos com intuito de padronizar e melhorar o desempenho de suas atividades administrativas.



Ouvidoria Pública Municipal de Quitandinha/PR

Para cumprimento de suas atribuições e em conformidade com a matriz de planejamento anexa a este Plan-Ouv, em 2024, a ouvidoria pretende executar as seguintes ações:

- ✓ Atualização constante da Carta de Serviços;
- ✓ Divulgação ao usuário e da importância de sua participação no desenvolvimento do município;
- ✓ Criação de formulário de pesquisa de satisfação;
- ✓ Implantação e atualização da Lei de criação da Ouvidoria Geral;
- ✓ Implementação de regulamentos, documentos e formulários acessórios ao desenvolvimento da Ouvidoria Geral;
- ✓ Elaboração do Relatório de Gestão Anual;
- ✓ Atualização do Plano Anual da Ouvidoria Geral.



8. ANEXO I – MATRIZ DE PLANEJAMENTO

1	INFORME QUANTOS SERVIDORES ATUAM NA OUVIDORIA	TOTAL DE DIAS ÚTEIS NO ANO	255
1	QUANTIDADE DE SERVIDORES COM 40H SEMANAIS		

DISTRIBUIÇÃO DO HH ENTRE AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA		100%
1	Atendimento às Demandas do Controle Interno	50%
2	Atendimento às Manifestações	25%
3	Divulgação dos papéis da ouvidoria junto ao usuário e à instituição	2%
4	Ações de melhoria na gestão pública	13%
5, 6, 7 e 8	Atividades de qualificação, administrativas e reserva técnica	10%

TOTAL DE HORAS OPERACIONAIS / ANO (A DISTRIBUIR)		100%	2.040			
TIPO	ATIVIDADE	ATIVIDADES DA UNIDADE DE OUVIDORIA	% DO HH NA ATIVIDADE	HORAS ANUAIS ALOCADA	Em dias	Operacionalização
CONTROLE INTERNO	1. ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DO CONTROLE INTERNO	1. Atividades relacionados ao Controle Interno	50%	1.020	127,5	Conforme Plano Anual
ATIVIDADES FINALÍSTICAS	1. ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES	1. Recebimento, registro, tratamento e resposta conclusiva para as manifestações dos usuários de serviços públicos;	25%	510	63,75	Por demanda
	2. DIVULGAÇÃO DOS PAPÉIS DA OUVIDORIA JUNTO AO USUÁRIO E À INSTITUIÇÃO	2.1. Campanhas junto aos servidores da instituição; 2.2. Ouvidorias ativas e campanhas junto aos usuários de serviços públicos;	2%	41	5,1	Planos Operacionais - escopo conforme dados planilha "Manifestações"
	3. AÇÕES DE MELHORIA NA GESTÃO PÚBLICA	3.1. Ação de melhoria da carta de serviço; 3.2. Ações de avaliação dos serviços públicos;	5%	102	12,75	Planos Operacionais - escopo conforme dados planilha
		3.4. Elaboração de relatórios e informações estratégicas que possam subsidiar a gestão pública;	5%	102	12,75	Planos Operacionais - escopo conforme dados planilha
		3.5. Elaboração de comunicações e recomendações para correção ou melhoria na gestão pública em função das demandas recebidas pela ouvidoria;	3%	61	7,65	Planos Operacionais - escopo conforme dados planilha "Manifestações"
Atividades de Planejamento, Qualificação, Administrativas e Reserva Técnica)	4. PLANEJAMENTO	Elaboração do Plano Anual de Ouvidoria e do Relatório Anual de Ouvidorias	3,0%	61	7,65	
	5. QUALIFICAÇÃO	Ações de Capacitação para atuar na Ouvidoria	2%	41	5,1	
	6. ADMINISTRATIVAS	Atividades Administrativas da Ouvidoria	3,0%	61	7,65	
	7. RESERVA	Reserva Técnica	2%	41	5,1	

Quitandinha, 8 de janeiro de 2024


Osvaldo Figura de Souza
Ouvidor Geral