

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – EXERCÍCIO DE 2024

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Município apresenta os resultados do exercício de 2024, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, e artigo 15 da Lei nº 13.460/2017. As manifestações recebidas pelos canais de manifestação da Ouvidoria são consolidadas em dados para que possam ser utilizados no acompanhamento da prestação dos serviços públicos e nas possíveis correções dos pontos críticos da gestão.

1. DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal de Prudentópolis possui as seguintes formas de comunicação: via ligação telefônica, com o número: 0800 808 0130, ou e-mail: ouvidoria@prudentopolis.pr.gov.br, também é disposto no sítio eletrônico da prefeitura municipal de Prudentópolis <https://prudentopolis.pr.gov.br/> através do link “ouvidoria”. Outra forma de comunicação é pessoalmente, onde o cidadão pode registrar sua manifestação na sala da Controladoria Geral instalada em local de fácil acesso, onde a população poderá realizar consultas, reclamações, elogios, denúncias ou solicitar informações (o Serviço de Informação ao Cidadão é realizado pela Ouvidoria).

A Ouvidoria recebe, trata e encaminha todas as manifestações que estejam relacionadas à atuação da Prefeitura com isenção e imparcialidade, e posteriormente informa aos cidadãos os resultados das demandas encaminhadas.

2. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO/CARTA AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Usuário/Carta ao cidadão é disponibilizada no site Oficial do município contendo informações relevantes quanto aos serviços prestados por parte de cada secretaria, assim como informações de contato e demais que possam ser relevantes aos usuários.

3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

Considerando as limitações do sistema de ouvidoria atual implementado, será realizada uma pesquisa de avaliação quanto aos serviços prestados pela ouvidoria no mês de Dezembro, a partir do ano de 2025 será implementado um novo sistema (Fala.BR) que permitirá que os usuários realizem avaliação através da própria plataforma.

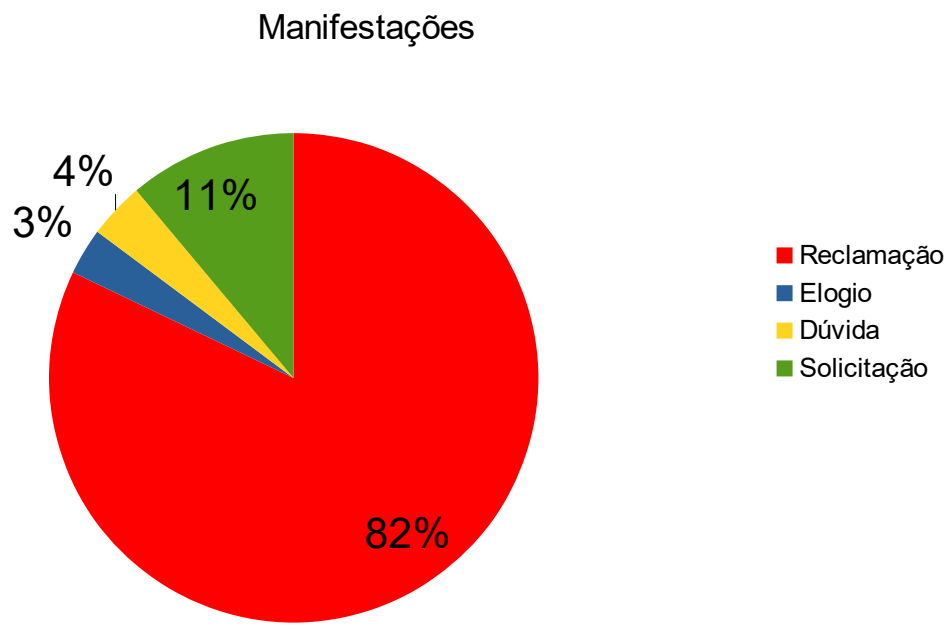
4. PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

A ouvidoria recebe, analisa e encaminha as manifestações diretamente ao Prefeito Municipal ou às Secretarias e demais unidades de gestão pública para que possam ser apreciadas e tomadas às providências necessárias, se assim entenderem, no intuito de promover a transparência e a lisura no processo manifestado pelo cidadão, visando à eficiência e a eficácia do processo. Depois da mensagem ser examinada e respondida, a ouvidoria comunica o parecer ao manifestante, funcionando como um canal mais humano de interlocução com o público.

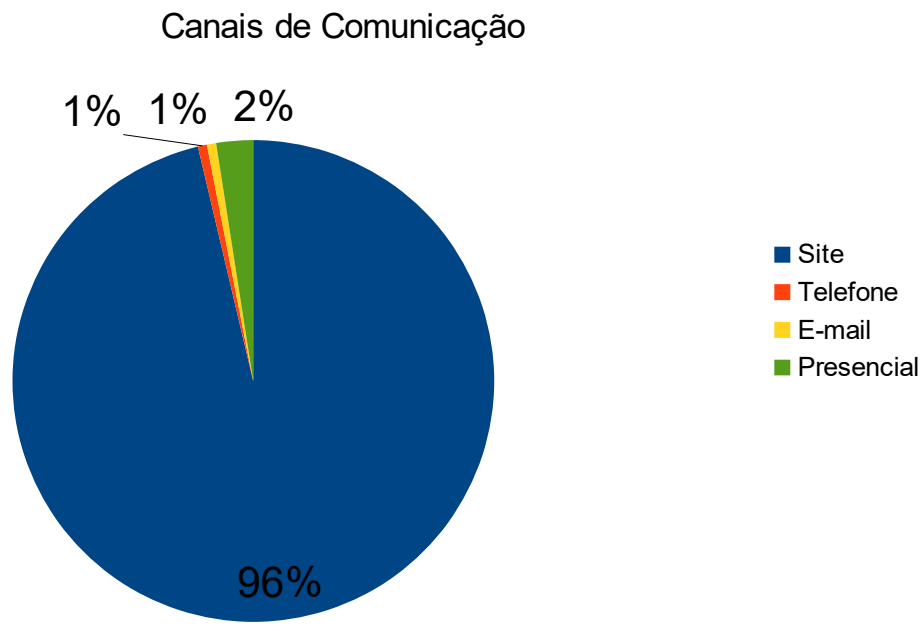
Todas as demandas, sejam presenciais, por meio de ligação telefônica ou através do site são cadastradas por esta Ouvidoria no site da Prefeitura Municipal, tendo como objetivo acompanhar o quantitativo de demandas, gerar número de protocolo e armazená-las eletronicamente, tanto a manifestação, quanto a resposta apresentada.

5. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO DE 2024

No ano de **2024** foi registrado um total de 162 manifestações recebidas através da Ouvidoria, sendo estas classificadas como:



Dentre os canais utilizados para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de **2024**, o mais utilizado pela população foi por meio do site da Ouvidoria, com um total de 156 manifestações, representando assim o percentual de 96% das demandas recebidas.



Segue abaixo a quantia de manifestações destinadas a cada secretaria/órgão competente:

Órgão	Manifestações
Secretaria da Saúde	39
Secretaria de Educação	28
Secretaria de Administração	20
Prefeitura Municipal	17
Secretaria de Planejamento e Obras	13

Secretaria de Transporte e Infraestrutura	12
Secretaria de Meio Ambiente	9
Secretaria de Finanças	9
Ouvidoria	3
Secretaria de Cultura	3
Controladoria Geral	2
PROCON	2
Secretaria de Assistência Social	2
Conselho Tutelar	1
Secretaria de Agricultura	1
Câmara Municipal	1

Quanto aos motivos e pontos recorrentes, as manifestações apresentadas trataram-se de denúncias referentes ao registro ponto e ausências por parte de servidores, insatisfação na prestação de serviços e comportamento dos servidores públicos em geral.

6. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria foram respondidas e os servidores responsáveis efetivaram as suas funções legalmente estabelecidas. Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso pelos setores responsáveis, são averiguadas para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação, sendo comprovados, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

7. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO DO CIDADÃO – SIC

A Ouvidoria é a unidade da Prefeitura de Prudentópolis que recebe os pedidos oriundos do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, com base na Lei n.º 12.527/2011, presencialmente, na sala da Controladoria Geral, ou através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Por meio do canal do SIC, qualquer pessoa física ou jurídica, pode encaminhar solicitação de informação para a Prefeitura, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente. O sistema encontra-se disponível no portal eletrônico da Prefeitura.

7.1. Solicitações recebidas atendidas e indeferidas

Durante o exercício de 2024 a Ouvidoria recebeu o quantitativo de 12 solicitações de informação ao cidadão (SIC), sendo que todas foram atendidas, todas solicitações foram recebidas através do site da prefeitura.

7.2. Informações classificadas e desclassificadas

Abaixo apresentamos o rol das informações classificadas, em cada grau de sigilo e o rol das informações desclassificadas no âmbito do TCE-PR.

Resumo das informações Classificadas e Desclassificadas na Prefeitura de Prudentópolis em 2024 (01/01/2024 a 31/12/2024):

Grau de Sigilo	Classificadas	Desclassificadas	Total
Reservada	0	0	0
Secreta	0	0	0
Ultrasecreta	0	0	0

Total	0	0	
--------------	---	---	--

Por oportuno, ressalta-se que no exercício de 2024, não houve informações classificadas e desclassificadas.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública. As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública. No ano de 2024, observou-se empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços. Assim, para ano de 2025 a perspectiva é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal.