

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – EXERCÍCIO DE 2025

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do Município apresenta os resultados do exercício de 2025, 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 e no Portal Transparência 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

Em 2025 foi implantado um novo sistema de ouvidoria através da plataforma Fala.BR que permite aos usuários avaliar o atendimento prestado pelo setor após resposta fornecida, porém, considerando que a maioria das manifestações foram realizadas de forma anônima, sem possibilidade de retorno por parte do usuário, e que apenas 2 avaliações foram recebidas no ano de 2025, torna-se inconclusiva a percepção de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pelo setor.

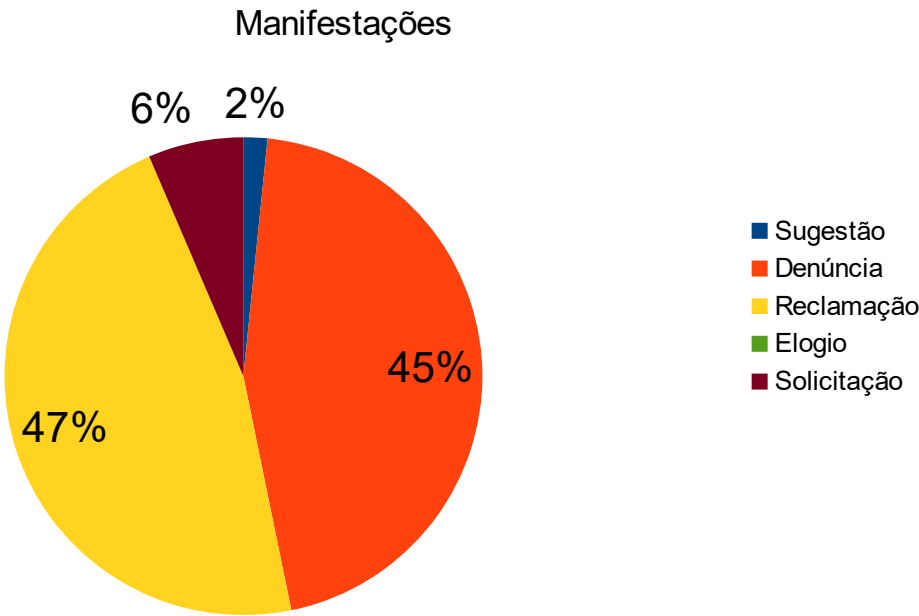
4. PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO

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.

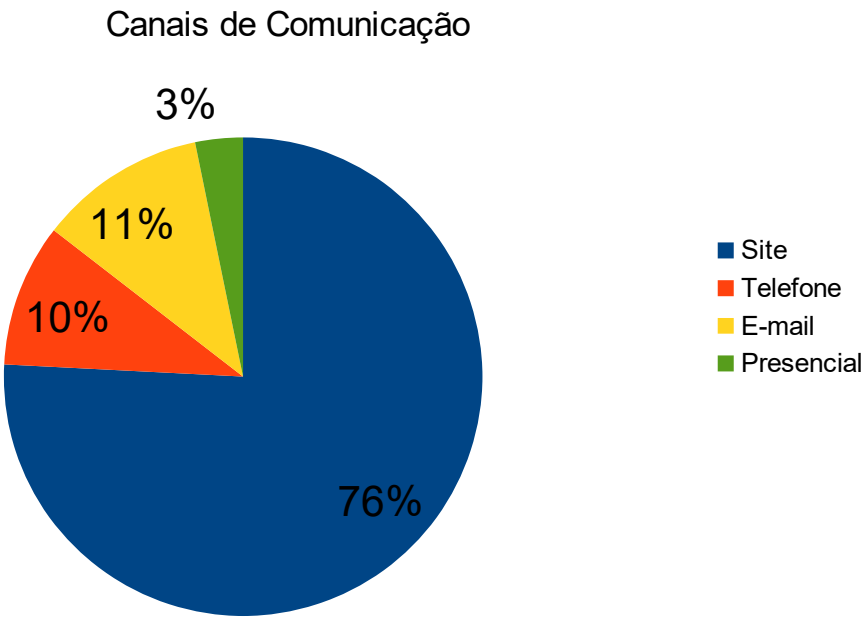
Todas as demandas, sejam presenciais, por meio de ligação telefônica ou através do site são cadastradas por esta Ouvidoria no site da Prefeitura Municipal, tendo como objetivo acompanhar o quantitativo de demandas, gerar número de protocolo e armazená-las eletronicamente, tanto a manifestação, quanto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

5. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO DE 2025

No ano de 2025 foi registrado um total de 62 manifestações recebidas através da Ouvidoria, sendo estas classificadas como:



Dentre os canais utilizados para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2025, o mais utilizado pela população foi por meio do site da Ouvidoria, com um total de 47 manifestações, representando assim o percentual de 76% das demandas recebidas.



Quanto aos órgãos acionados, a maior parte das manifestações foram destinadas a Secretaria Municipal de Saúde e administração.

Órgão	Manifestações
Secretaria de Saúde	26
Secretaria de Meio Ambiente	3
Secretaria de Transporte e Infraestrutura	8
Secretaria de Administração	11
Secretaria de Educação	7

Secretaria de Planejamento e Obras	3
Secretaria de Indústria e Comércio	1
Secretaria de Finanças	2
PRUDETRAN	1
Secretaria de Assistência Social	1

Quanto aos motivos e pontos recorrentes, as manifestações apresentadas trataram-se de insatisfação de atendimento prestado por servidores e irregularidades cometidas, principalmente referente ao registro de ponto.

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 2025 a Ouvidoria recebeu o quantitativo de 8 solicitações de informação ao cidadão (SIC), sendo que todas foram atendidas, todas as solicitações foram realizadas através do sistema e-SIC.

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 2025 (01/01/2025 a 31/12/2025):

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 2025, 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 2025, 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.