



P R E F E I T U R A D E  
**CÂNDIDO DE ABREU**  
GESTÃO 2021/2024

## **RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE CÂNDIDO DE ABREU – PARANÁ**

## **COMPOSIÇÃO**

### **OUVIDORA MUNICIPAL**

**Fernanda Rodrigues Moretti**

**Matrícula nº 2467**

### **COORDENADORA DA COORDENADORIA DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO**

**Marilete Mazurek de Moraes**

**Matrícula nº 1631**

## **SOBRE A OUVIDORIA**

A Ouvidoria é o canal de comunicação existente entre a sociedade e a Prefeitura Municipal de Cândido de Abreu, objetivando o controle e a avaliação dos serviços públicos por meio de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação.

É a partir da ouvidoria que se dá a configuração do ato de cidadania, isso pela facilidade em fazer valer seus direitos requerendo a melhoria de serviços públicos ou apurar irregularidades.

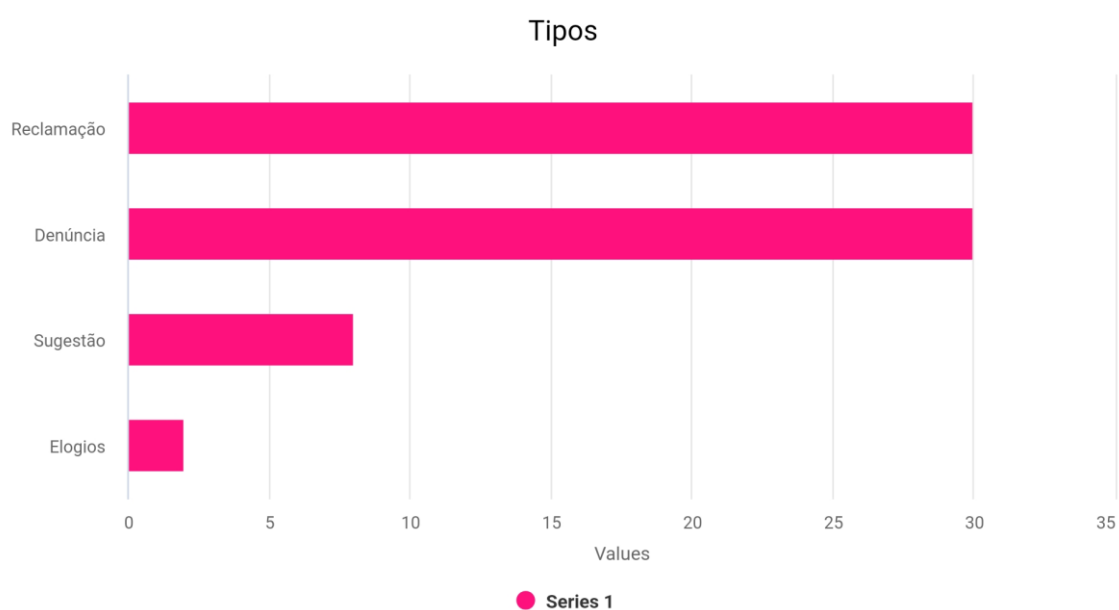
O município de Cândido de Abreu não possui legislação local acerca da Lei de Acesso à Informação, para tanto esta Ouvidoria utiliza como parâmetro a Lei nº 12.527/2011.

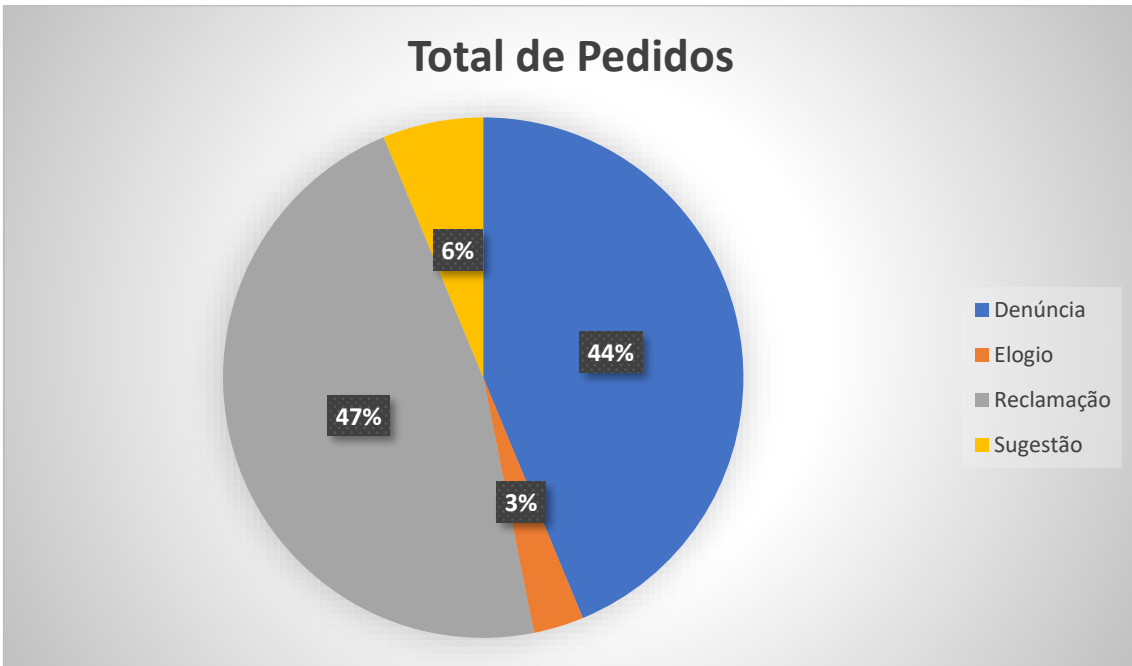
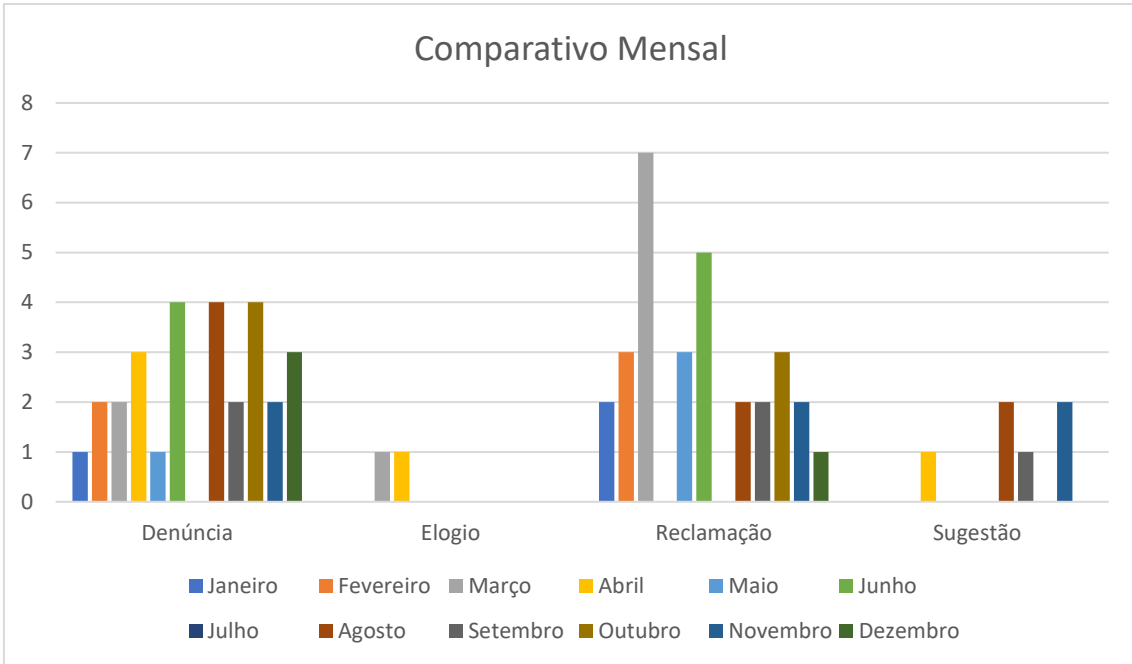
Os trabalhos tornaram-se custosos no último semestre tendo em vista o represamento das demandas.

No ano de 2022, o número total de atendimentos da data de 01/01/2022 à 31/12/2022 foi de 64 (sessenta e quatro), dentre os quais vários foram prontamente solucionados e encaminhados para os departamentos pertinentes.

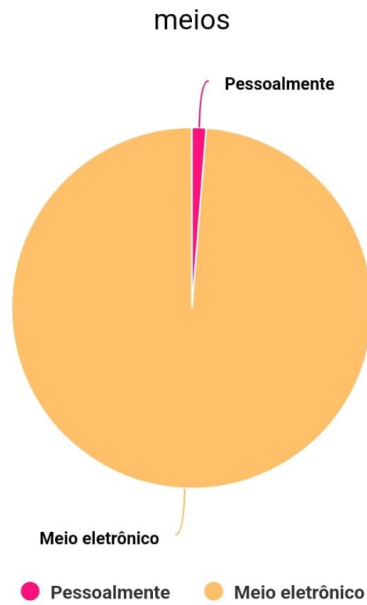
## TIPOS E QUANTIDADES DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

<b>PEDIDOS RECEBIDOS</b>	<b>64</b>
Denúncia	28
Elogio	2
Reclamação	30
Sugestão	4



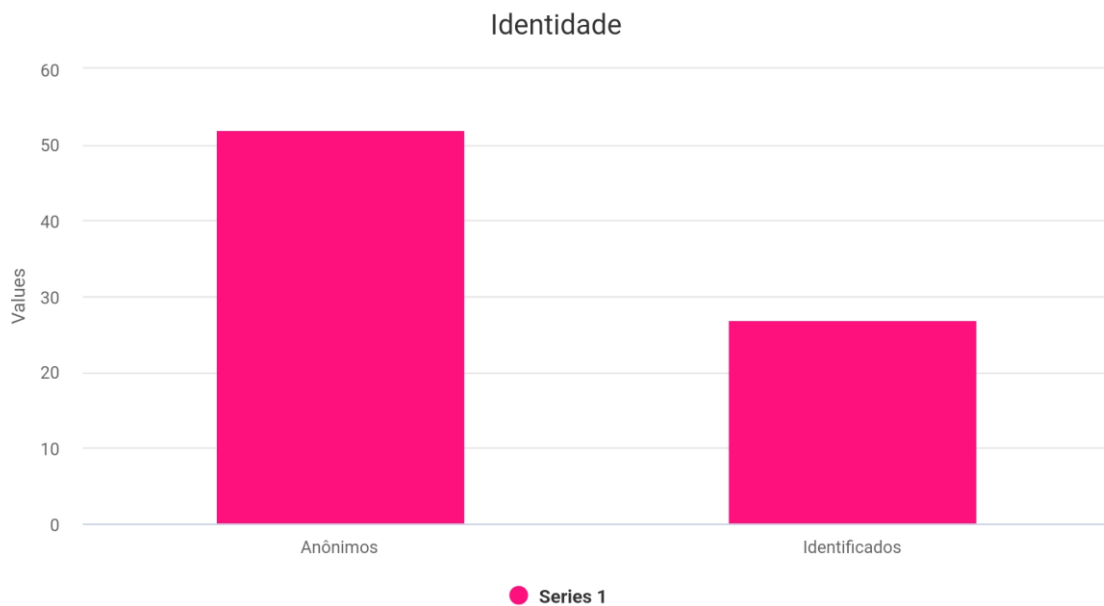


## MEIO DE CONTATO



## IDENTIDADE

Analisando o gráfico abaixo, percebe-se que grande parte das ouvidorias recebidas foram feitas por anônimos. Como não há vedação expressa sobre o recebimento de demandas anônimas desde que haja a triagem adequada, a Ouvidoria Geral prosseguirá com esse tratamento.



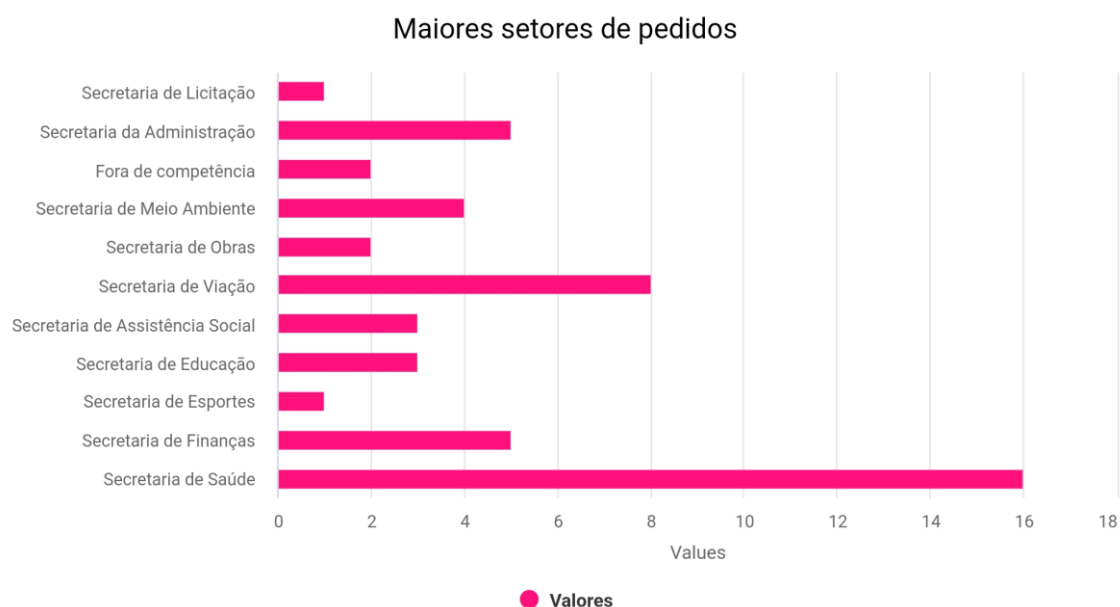
## TODAS AS MATÉRIAS ALVO DE PEDIDOS

Covid – falta de higiene do profissional de saúde	1
Certidão negativa de débitos	1
Ligação de água e mina	1
Profissional chega atrasado	1
Falta de medicamento na Farmácia Básica	2
Saúde- péssimo atendimento	9
Adequação de estradas rurais	8
Saúde - bom atendimento	1
Uso de bem público para outras finalidades	1
Aperfeiçoamento de servidor público	1
Recreações para crianças	1
Assistência Social – Servidores	1
Valor do vale refeição	1
Número telefone prefeitura não existe	2
Viação – servidores	4
Finanças – servidores	1
PSS indeferimento	1
Meio Ambiente - Coleta de lixo	1
Embriaguez de funcionário	1
Secretário Municipal - não atende a população	1
Desvio de função	2
Péssimo atendimento de servidor	5
Concessão de licença sanitária	1
Cachorros na rua	1
Erotização em apresentação cultural	1
Horário da Coleta de lixo	1
Assistência Social – agendamento INSS	1
Obstrução via pública e entulhos	2
Solicitação documentação	1
Saúde - Atraso de funcionário	1
Bolsa família	1
Falta de sinalização	1
Professores aposentados poderem prestar concursos	1
Professores poderem prestar concursos	1
Posto de saúde fechado	2
Higienização de supermercados	1
Licitação	1
Fora de competência	2

## ASSUNTOS RECORRENTES

Saúde- péssimo atendimento	9
Adequação de estradas rurais	8
Péssimo atendimento de servidor	5
Viação – servidores	4
Obstrução via pública e entulhos	2
Fora de competência	2
Posto de saúde fechado	2
Número telefone prefeitura não existe	2
Falta de medicamento na Farmácia Básica	2

## PERFIL POR SETOR



## PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PARA A SOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

A respeito da insatisfação com péssimo atendimento da saúde e posto de saúde fechado foram repassados para a Secretaria Municipal de Saúde e solucionados por meio de conversa entre Secretária e profissional de saúde as orientações para que não volte mais ocorrer tal conduta.

O município é extenso e dificulta que todas as estradas estejam sempre impecáveis, por isso a solução apresentada pela Secretaria Municipal de Viação foi realizar as adequações viárias rurais por regiões.

A Secretaria Municipal de Administração trocou os telefones, de forma a estabelecer um sistema que contemplasse todas as secretarias com ramais.



Quanto a reclamação de obstrução via pública e entulhos, o enviado ao departamento competente e pedido para que fosse retirado sob pena de arcar com os prejuízos de danos ambientais.

As ouvidorias pós triagem são enviadas para as secretarias competentes para que estas apresentem a solução do conflito de maneira pacífica. Cotidianamente as equipes buscam apresentar os esclarecimentos e ajustes necessários para prestar o atendimento que o usuário carece. Inclusive, a grande maioria das ouvidorias foi respondida neste sentido.

## TEMPO DE RESPOSTA

O tempo médio de resposta ao longo dos meses foi de aproximadamente 86,85 dias.

## LOCALIZAÇÃO

Cândido de Abreu	6
Ivaiporã	3
São Paulo	1
Não informado	50
Arapongas	1
Curitiba	1
Ponta Grossa	2

## ESCOLARIDADE

ESCOLARIDADE	QUANTIDADE DE PEDIDOS
Não informado	61
Ensino fundamental	0
Ensino médio	1
Ensino superior	1
Pós graduação	1
Mestrado	0
Doutorado	0

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria Municipal tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.