



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

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA - 2023

COMPOSIÇÃO

OUVIDORA MUNICIPAL
Fernanda Rodrigues Moretti
Matrícula nº 2467

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é uma instância essencial de controle e participação social, instituída por meio das leis 12.527/2011 e 13.460/2017, além de diversos decretos e instruções normativas. Seu objetivo é auxiliar o cidadão em suas relações com o Estado, atuando como um canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública. Por meio das manifestações decorrentes do exercício da cidadania, a Ouvidoria busca promover melhorias nos serviços públicos prestados.

Esses serviços são fundamentais para mediar o acesso do usuário a serviços públicos, permitindo que ele expresse seu ponto de vista, faça solicitações ou denuncie possíveis irregularidades. É essencial que o Estado esteja aberto a receber reclamações e a incorporar a voz do usuário no processo de tomada de decisão. A Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) proporcionam a participação do usuário na Administração Pública. Ambos recebem, examinam e direcionam as manifestações às autoridades competentes, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das mesmas. Outrossim, monitoram a prestação dos serviços, propondo aperfeiçoamentos e auxiliando na prevenção e correção de atos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei de Defesa do Usuário.

Por meio da implementação de medidas para garantir os direitos dos usuários, de acordo com a Lei 13460/17, e da facilitação da mediação e conciliação entre os usuários e o setor público, a Ouvidoria desempenha um papel essencial na administração pública. A noção de participação e controle social são intrinsecamente ligadas: ao se envolver na gestão pública, os cidadãos podem influenciar as decisões administrativas, garantindo que estas sejam verdadeiramente voltadas para o bem comum, ao mesmo tempo em que supervisionam as atividades estatais, exigindo transparência e melhoria na prestação de serviços. Os cidadãos não só possuem o direito de eleger seus representantes a cada quatro anos, mas também monitorar de perto, ao longo de todo o mandato, como esses representantes estão desempenhando suas funções. Com a participação ativa da sociedade, torna-se mais viável fiscalizar as despesas da Administração Pública em todo o país, garantindo o uso adequado dos recursos públicos em todos os níveis e poderes governamentais.

OUVIDORIA EM NÚMEROS

1- PEDIDOS RECEBIDOS

O ingresso das solicitações de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e seu respectivo percentual, está demonstrado no quadro abaixo:

Mês	Denúncia	Elogio	Reclamação	Sugestão
Janeiro	1	0	4	1
Fevereiro	1	0	4	0
Março	2	0	0	0
Abril	4	0	1	0
Mai	3	0	1	1
Junho	3	0	3	0
Julho	4	0	1	0
Agosto	2	0	2	0
Setembro	1	0	1	0
Outubro	6	0	0	0
Novembro	4	0	1	1
Dezembro	2	0	2	0
Total	33	0	20	3
Total %	58,93%	0,00%	35,71%	5,36%

ANÁLISE DE DADOS:

- Foram recebidas 56 solicitações no ano de 2023;
- Os meses com maior número de solicitações foram janeiro, junho, outubro e novembro, respectivamente 6 cada;
- O mês com o maior número de reclamações foi fevereiro, com 4 reclamações;
- O mês com o maior número de denúncias foi outubro, com 6 denúncias;
- O mês com o maior número de sugestões foi maio, com 1 sugestão;
- Não houve nenhum elogio;
- No geral, houve mais denúncias (30) do que reclamações (20) e sugestões (3);
- A taxa de resolutividade é 100%;
- O percentual de denúncias é de 58,93%, o que corresponde a mais da metade das manifestações;
- A reclamação é outro tipo de solicitação disponível ficando em segundo lugar com 35,71%;
- A sugestão por sua vez, não foi muito utilizada ficando com 5,36%.

2- CANAL DE ENTRADA

Em 2023, todas as manifestações foram realizadas exclusivamente por meio da página da Ouvidoria, presente no site da Prefeitura Municipal de Cândido de Abreu, mesmo havendo outras opções disponíveis para a sociedade, como aplicativo de mensagens instantâneas (*Whatsapp*), telefone e carta.

A predominância pelo meio digital, possivelmente se dá pela facilidade e à eficiência do serviço online.

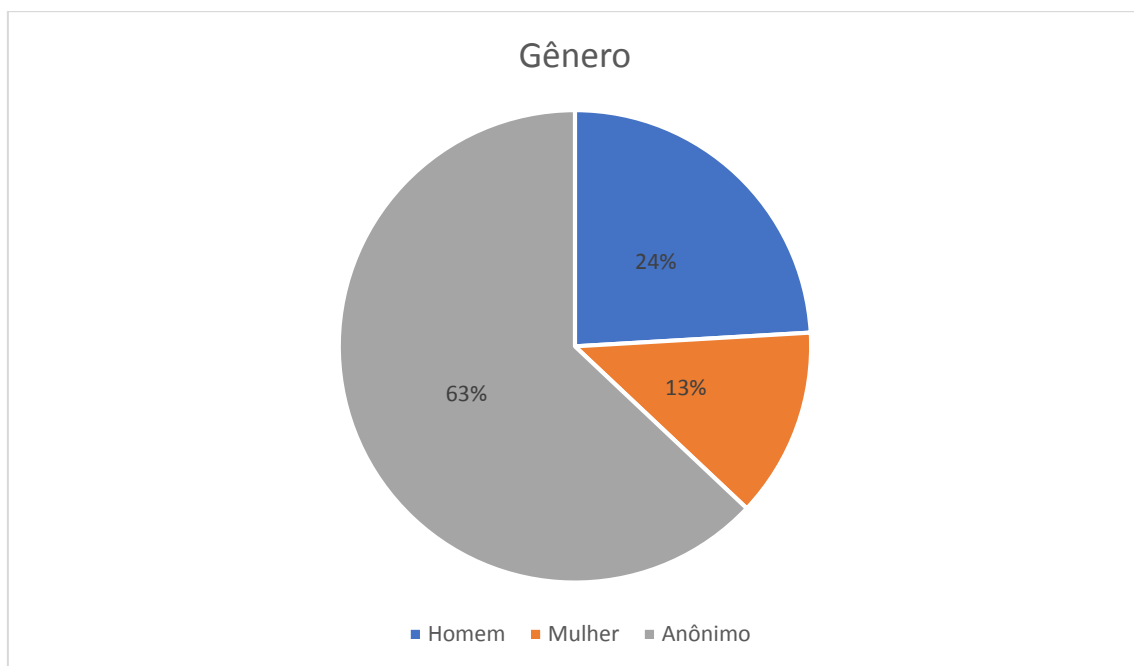
3- TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

Nesse tópico e nos demais a seguir foram montados com base na logística desta Ouvidoria, visto que a Prefeitura Municipal de Cândido de Abreu detém o sistema *Ingá* de Ouvidoria com suas funcionalidades básicas, o que impede de dar um atendimento mais personalizado.

Essa Ouvidoria adota o prazo para resposta de 20 dias, prorrogado por 10 dias mediante justificativa. O Controle Interno recomenda que em casos de não resposta pela autoridade competente, seja reencaminhado contendo o prazo de 10 dias e depois o prazo de 05 dias, vedada a prorrogação. Sob essa premissa, o Tempo Médio de Resposta (TMR) é de aproximadamente 57.21 dias.

4- GÊNERO

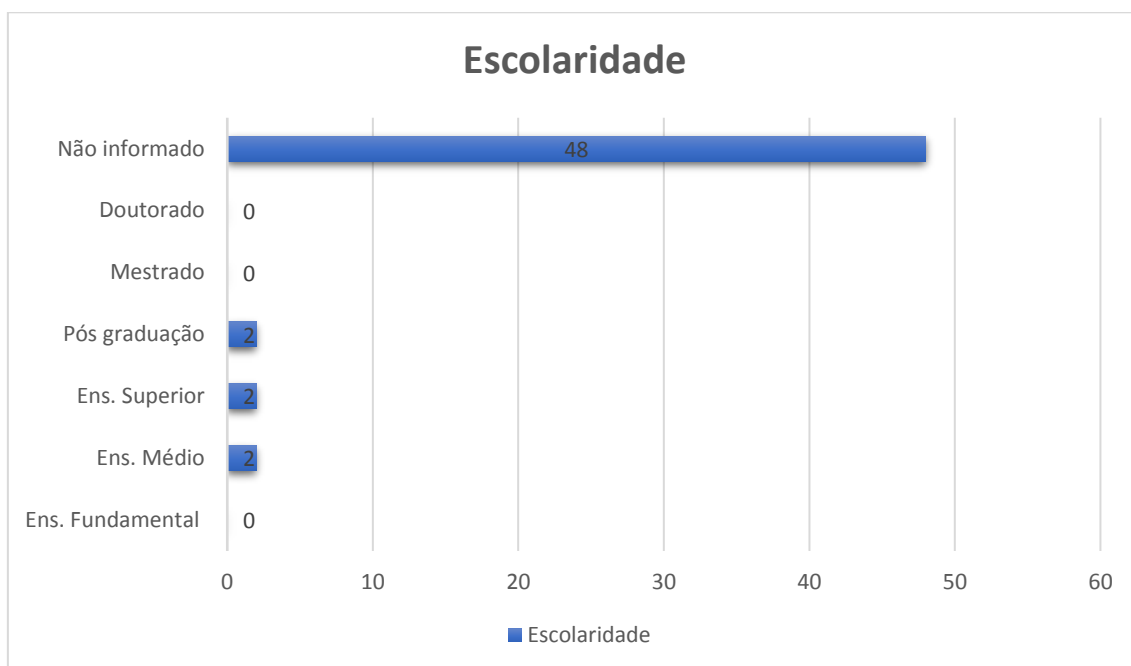
Mês	Homem	Mulher	Anônimo
Janeiro	2	3	1
Fevereiro	2	1	2
Março	0	0	2
Abril	1	1	3
Mai	1	1	3
Junho	2	0	4
Julho	2	0	3
Agosto	1	0	1
Setembro	1	0	1
Outubro	0	0	6
Novembro	1	1	4
Dezembro	0	0	4
Total	13	7	34
Total %	24,07%	12,96%	62,96%



ANÁLISE DOS DADOS:

- A maior parte das solicitações foram feitas de forma anônima, representando 62,96% do total;
- Solicitações feitas por homens (24,07%) são quase o dobro das feitas por mulheres (12,96%);
- O anonimato pode significar que o indivíduo por medo de represálias, escolhe se manter desconhecido.

5- ESCOLARIDADE



Mês	Ens. Fundamental	Ens. Médio	Ens. Superior	Pós graduação	Mestrado	Doutorado	Não informado
Janeiro	0	1	0	0	0	0	5
Fevereiro	0	0	0	0	0	0	5
Março	0	0	0	0	0	0	2
Abril	0	0	1	1	0	0	3
Maio	0	0	1	1	0	0	3
Junho	0	0	0	0	0	0	6
Julho	0	0	0	0	0	0	5
Agosto	0	0	0	0	0	0	2
Setembro	0	0	0	0	0	0	2
Outubro	0	0	0	0	0	0	6
Novembro	0	1	0	0	0	0	5
Dezembro	0	0	0	0	0	0	4
Total	0	2	2	2	0	0	48
Total %		3,70%	3,70%	3,70%	0,00%	0,00%	88,89%

ANÁLISE DOS DADOS:

- A grande maioria dos solicitantes não informou sua escolaridade (88,89%);
- Solicitações com escolaridade identificada são poucas e distribuídas igualmente entre Ensino Médio, Superior e Pós-graduação (3,70% cada);
- O perfil de escolaridade com ensino fundamental e pós graduação *stricto sensu* não receberam solicitações.

6- PERFIL DO SOLICITANTE

Mês	Pessoa Física	Pessoa Jurídica	Não informado
Janeiro	5	0	1
Fevereiro	3	0	2
Março	0	0	2
Abril	2	0	3
Maiο	2	0	3
Junho	2	0	4
Julho	2	0	3
Agosto	1	0	1
Setembro	1	0	1
Outubro	0	0	6
Novembro	1	1	4
Dezembro	0	0	4
Total	19	1	34
Total %	35,19%	1,85%	62,96%

ANÁLISE DOS DADOS:

- A maioria das solicitações foram feitas por pessoas físicas (35,19%);
- Há uma prevalência de solicitantes não identificados (62,96%).

7- LOCALIZAÇÃO

Mês	Estado do Paraná	Outro Estado	Não informado
Janeiro	1	0	5
Fevereiro	3	0	2
Março	0	0	2
Abril	2	0	3
Maiο	2	0	3
Junho	2	0	4
Julho	2	0	3
Agosto	1	0	1
Setembro	1	0	1
Outubro	0	0	6
Novembro	1	1	4
Dezembro	0	0	4
Total	15	1	38
Total %	27,78%	1,85%	70,37%

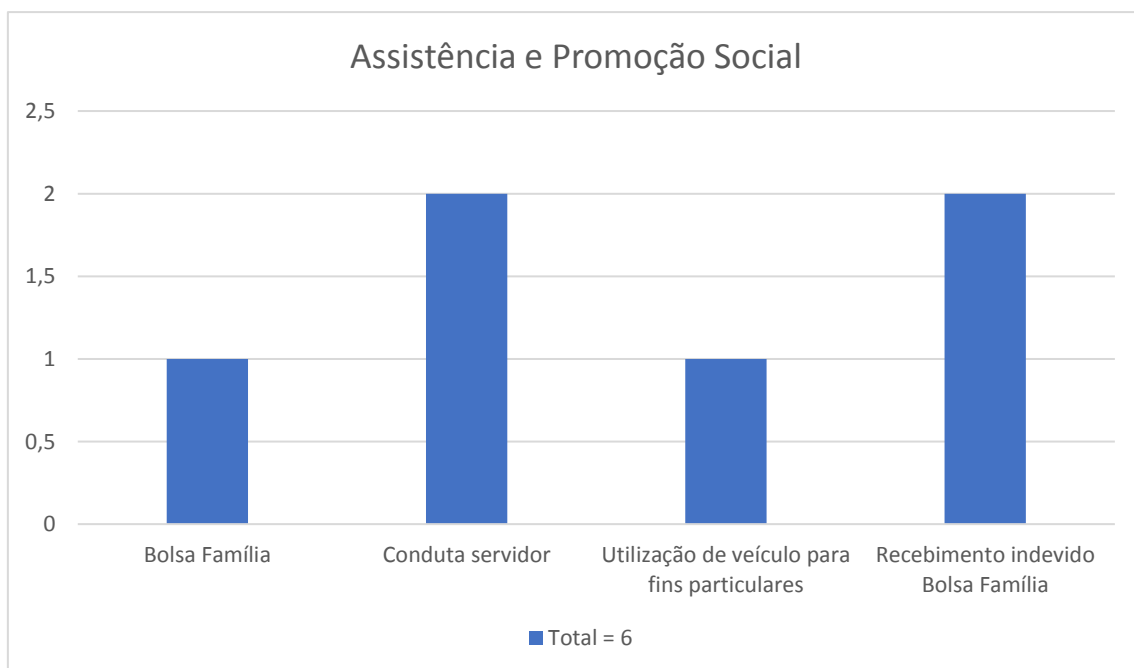
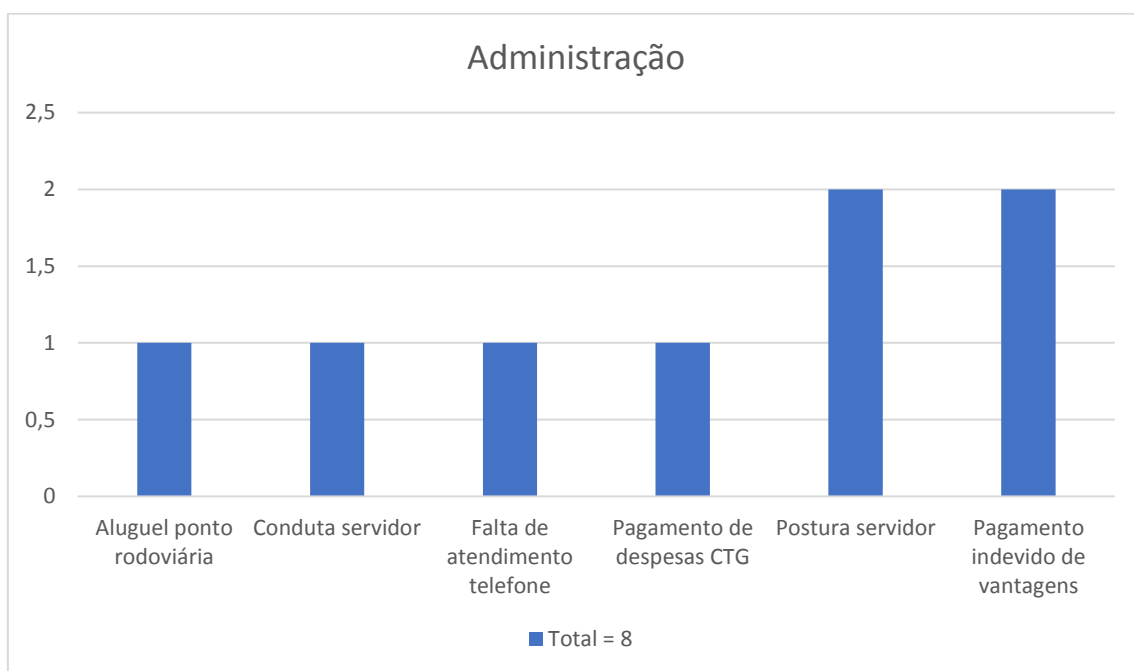
ANÁLISE DOS DADOS:

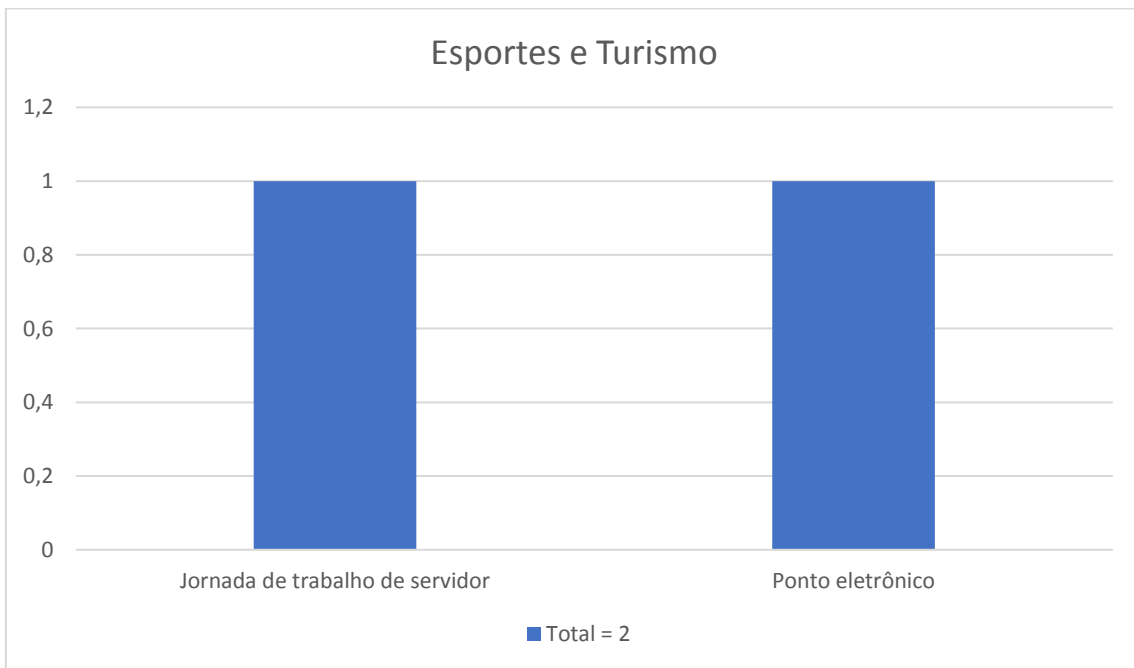
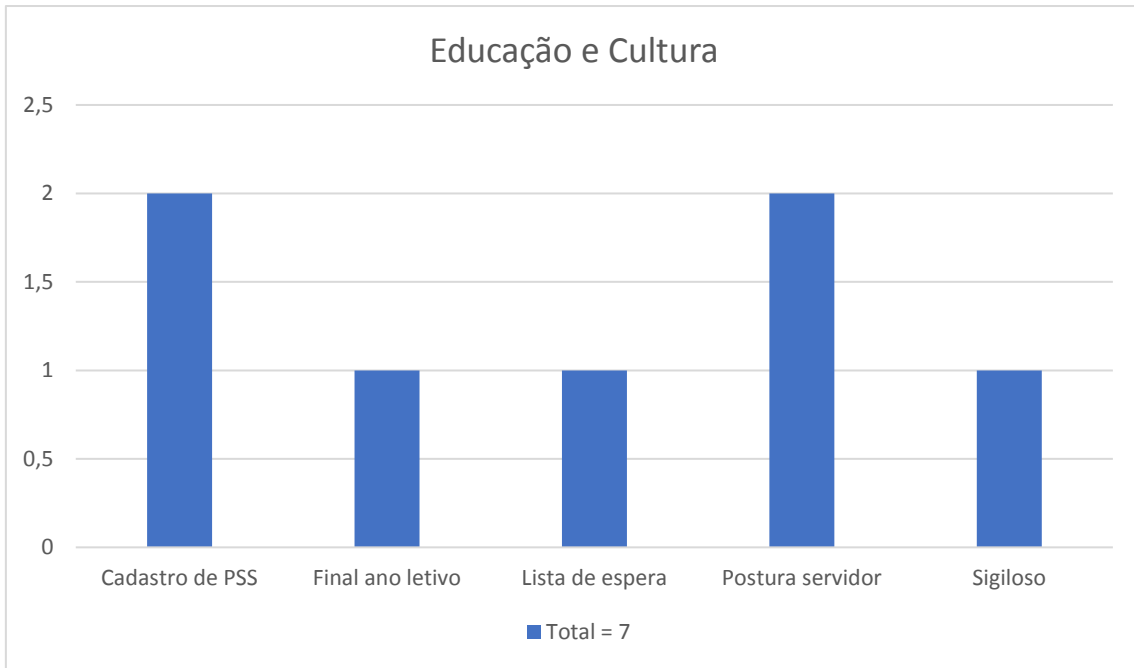
- A maioria das solicitações que informaram a localização vieram do Estado do Paraná (27,78%);
- A localização não foi informada em 70,37% dos casos.

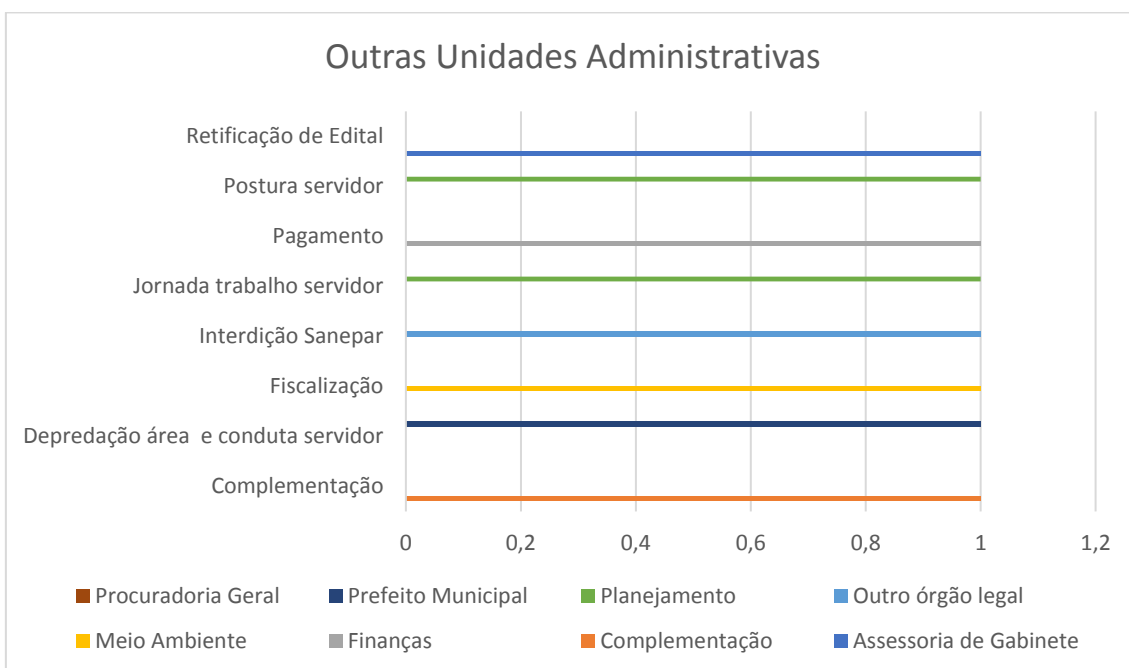
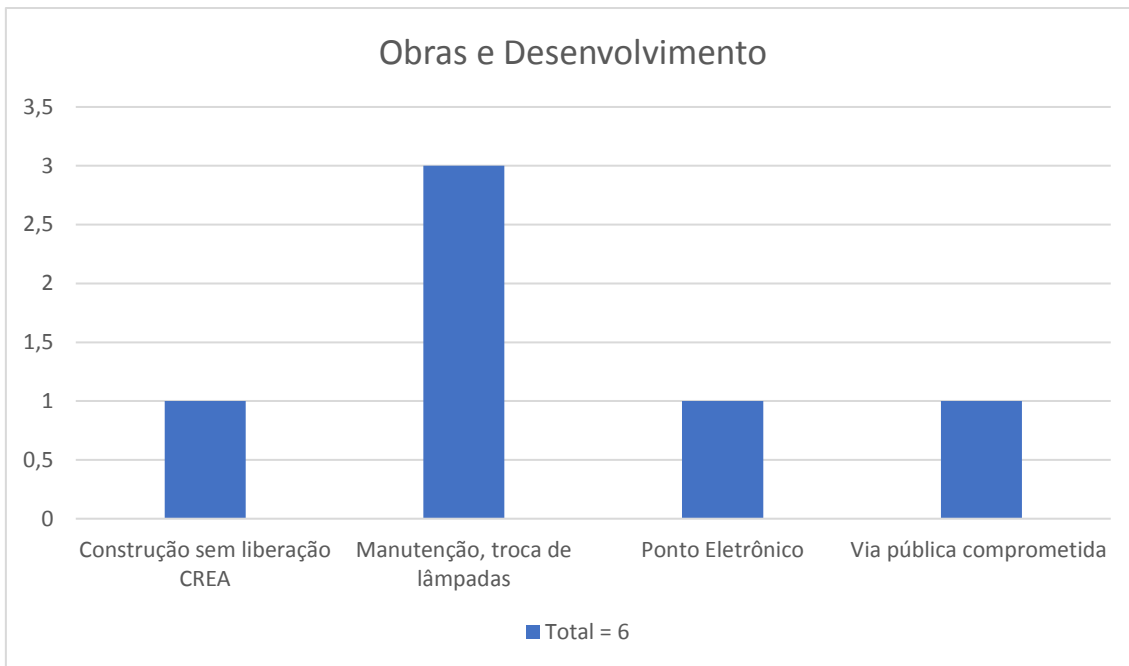
8- ROL DE MATÉRIAS POR SECRETARIAS

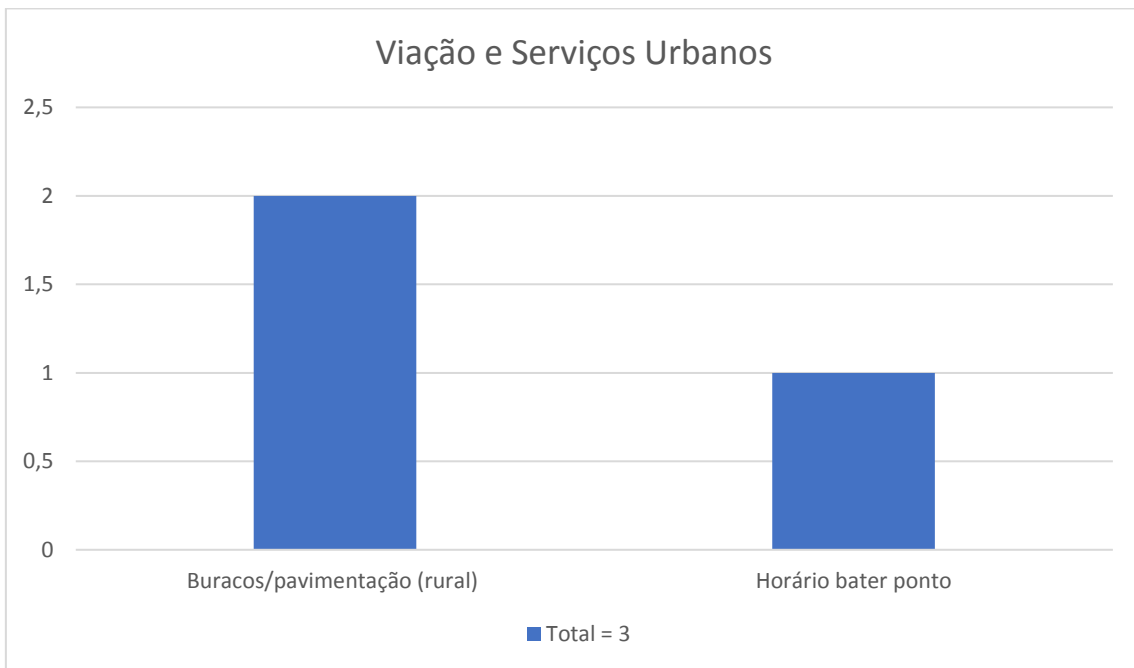
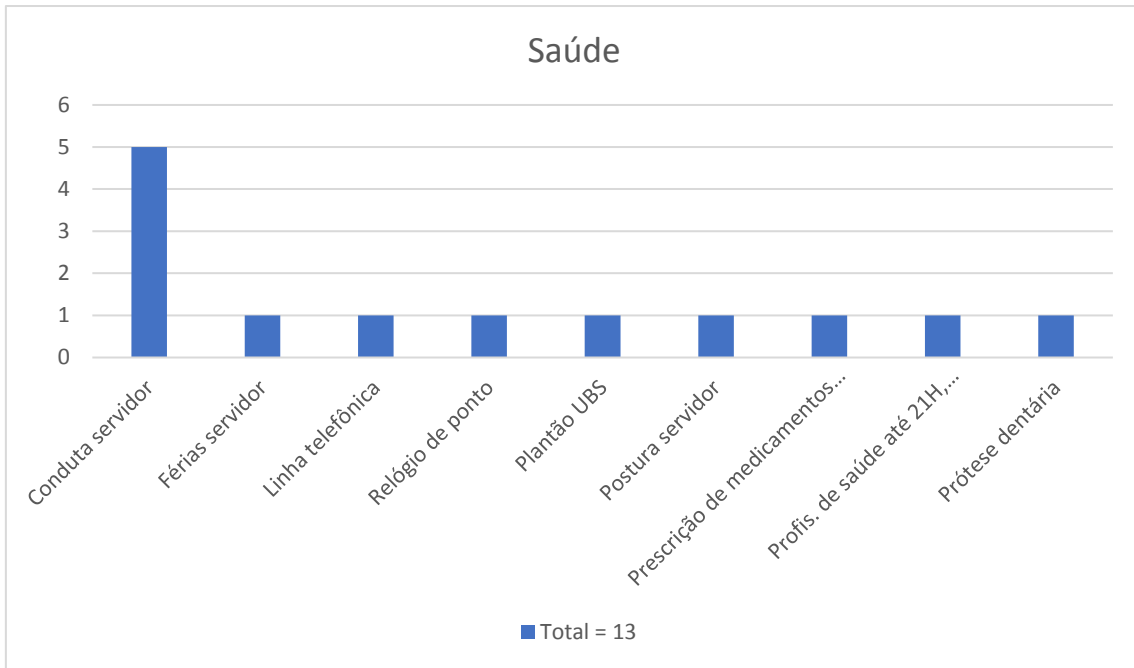
O rol de matérias e a quantidade de solicitações foram bem distintas no ano de 2023. Algumas secretarias municipais receberam número elevado de manifestações, enquanto outras receberam um pedido.

A Vigilância Sanitária é um departamento pertencente a Secretaria Municipal de Saúde, todavia, como possui vários pedidos formulados, abriu-se um campo específico para fins de contabilização.

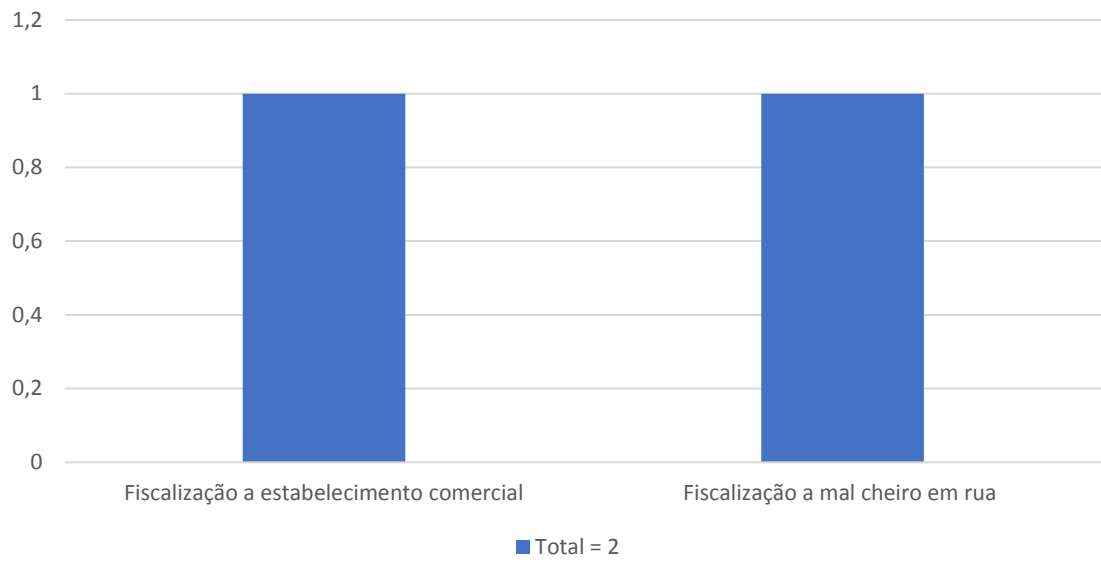






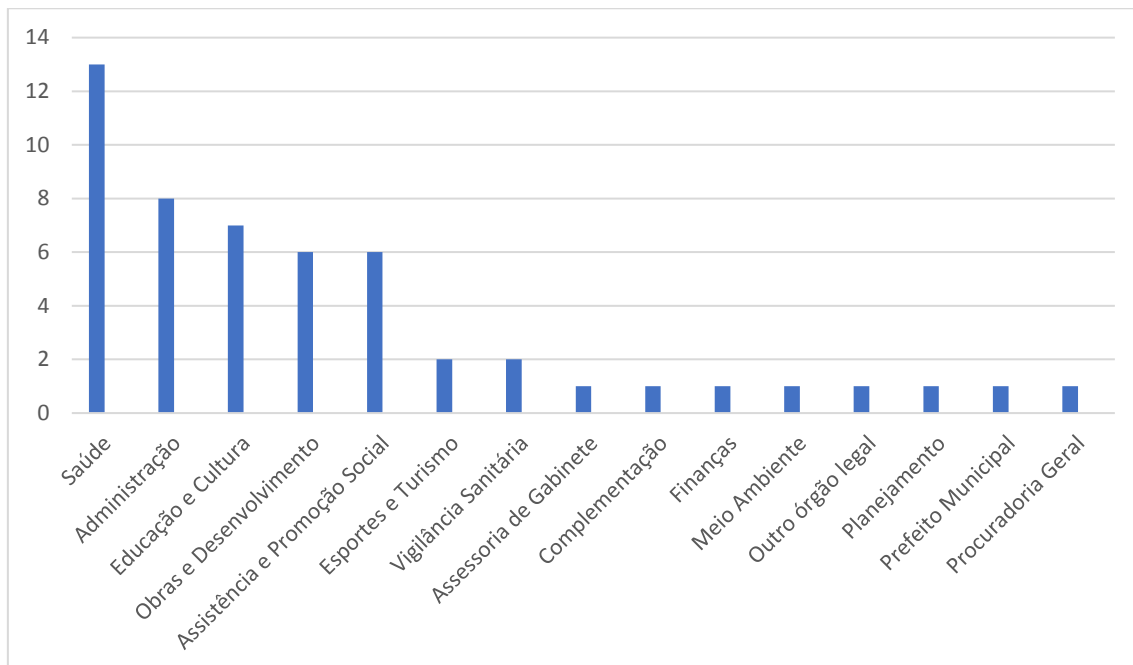


Vigilância Sanitária



9- MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

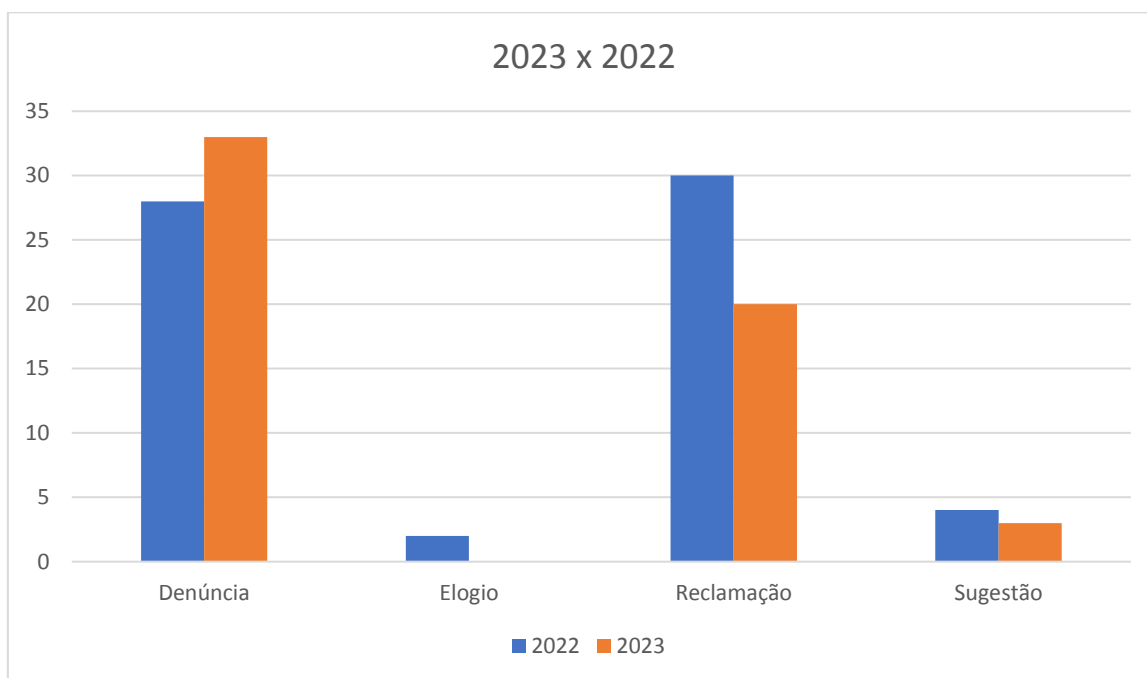
As manifestações se baseiam nas mais diversas temáticas como se verá no gráfico adiante:



ANÁLISE DOS DADOS:

- A Secretaria Municipal de Saúde se sobressai exponencialmente em número de queixas das demais (13);
- A Administração ficou em segundo lugar com pouca diferença da Educação e Cultura;
- Obras e Desenvolvimento juntamente com Assistência e Promoção Social tiveram empate;
- A Secretaria Municipal de Esporte e Turismo empatou com a Vigilância Sanitária;
- Todos os demais tiveram o mesmo tanto de queixas (1).

10- COMPARAÇÃO DE 2023 COM 2022



ANÁLISE DOS DADOS:

- Em 2023, foram contabilizadas 33 denúncias, 20 reclamações, 3 sugestões e nenhum elogio. No ano anterior, registrou-se 28 denúncias, 30 reclamações, 4 sugestões e 2 elogios;
- Ao examinar os dados de 2022 e 2023 referentes às solicitações, percebeu-se que as denúncias e reclamações prevalecem;
- Nota-se que a população expõe seus descontentamentos e problemas de forma mais contundente do que expressa propostas de melhorias para o gestor público ou o elogio.

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.

O objetivo da Ouvidoria é promover a cultura de cooperação, alicerçada na ética, ao respeito à diversidade e no diálogo. Propõem-se encorajar uma maior atuação da população em sugestões e reivindicações.

Os dados apontam uma predisposição de anonimato nas solicitações, além de poucas indicações sobre escolaridade e localização dos solicitantes. Grande parte das manifestações advém de pessoas físicas e residentes no próprio Estado do Paraná. Em determinados meses podem haver alguns picos, mas as solicitações estão distribuídas no decurso do ano.