



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE RIO AZUL – PR

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2022

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona como um canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

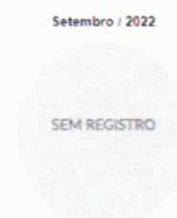
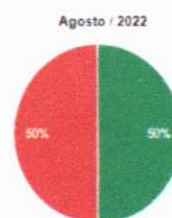
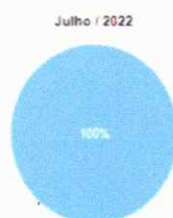
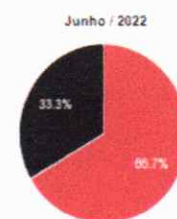
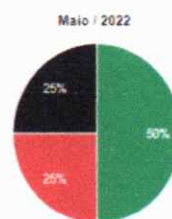
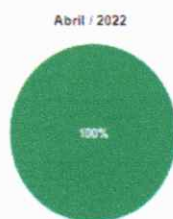
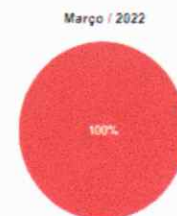
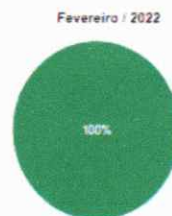
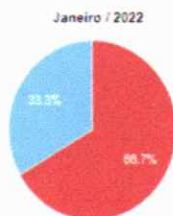
As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio do endereço eletrônico: <http://esic.portyx.com.br/ouvidoria/solicitacao/>.

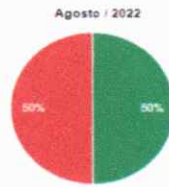
Apresento a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2022 em cumprimento a suas atividades.

1. O NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO ANO ANTERIOR

ATENDIMENTO MENSAL SOLICITADO

● Elogios ● Reclamações ● Dívidas ● Solicitações





Status do pedido	Quantidade
Elogios	5
Reclamações	7
Dúvidas	3
Solicitações	3

Em 2022, foi recebida 19 manifestações.

As manifestações foram ser classificadas como:

- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público.
- Denúncia: comunicação de pratica de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.
- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município.
- Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento.
- Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

2 . OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações:

- Manifestação de elogios, agradecimentos e reclamações a funcionários Públicos específicos.
 - Manifestação de elogios, agradecimentos e reclamações ao SAMU.
 - Solicitação para averiguação e limpeza de lotes baldios.
 - Reclamação para melhoria de condições de tráfego em calçada (especifica).
 - Reclamação das filas ocasionadas na vacinação contra o COVID, bem como a falta de tratamento diferenciado para pessoa com deficiência.
 - Dúvidas em relação ao concurso público 01/2020.
 - Solicitação de recolhimento do lixo.
 - Dúvidas sobre os programas de atendimento ao idoso da Assistência Social e da Biblioteca Pública.



- Reclamação do médico (especifico) plantonista.
- Dúvida sobre o Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

3 . A ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações mais recorrentes estão relacionadas aos servidores públicos e ao SAMU, estão relacionadas ao modo de tratamento, atitudes e conduta profissional, os quais foram averiguados, e buscado solução para sanar, esclarecer ou aprimorar os pontos negativos.

Outra manifestação recorrente é em relação ao concurso público 01/2020, duvidas as quis foram respondidas pelo Departamento de Recursos Humanos do município.

4 . AS PORVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Quanto ás manifestações são avaliadas caso a caso, a fim de identificar a melhor forma de trata-las. Então são averiguados a fundo para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação ou até mesmo esclarecimento dos mesmos.

E assim que identificado a quê ou quem se refere os elogios, denúncias, reclamações, sugestões ou solicitações, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.

5 . CONCLUSÃO

É missão da ouvidoria promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento da pessoa como sujeito de direitos, sendo “porta de entrada” dos problemas e soluções trazidos pelos cidadãos em suas relações com o Município.

Vale concluir, sobre a importância da divulgação da Ouvidoria em sites e em Redes Sociais para que sirva como instrumento mediador entre, de um lado, as necessidades de informação e participação da sociedade e, de outro, as realidades operacionais e administrativas do Poder Executivo Municipal.

Rio Azul (PR), 13 de dezembro de 2022.

IZAIULA LECHECHEM
Ouvidora Geral Responsável
Decreto N°60/2022