



## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

### MUNICÍPIO DE RIO AZUL – PR

#### RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2023

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 social e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

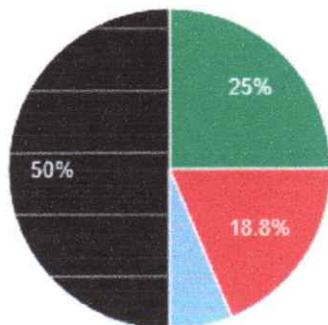
As demandas de Ouvidoria podem ser recebidas, por contato telefônico, e-mail, presencial ou endereço eletrônico: <http://esic.portyx.com.br/ouvidoria/solicitacao/>. Cerca de 98% das manifestações são recebidas no endereço eletrônico já citado, 1% de forma presencial e 1% via contato telefônico.

Apresento a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2023 em cumprimento a suas atividades.

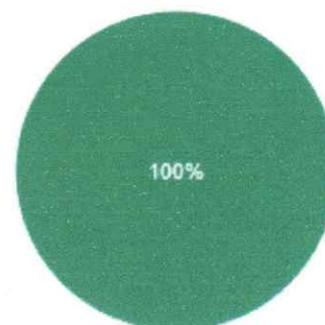
#### 1 . O NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO DE 2023.

● Elogios ● Reclamações ● Dúvidas ● Solicitações ● Resp. Fora do Prazo ● Resp. Dentro do Prazo

Janeiro / 2023

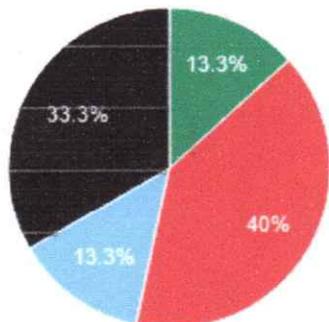


Janeiro / 2023





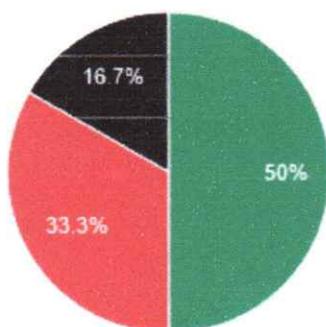
Fevereiro / 2023



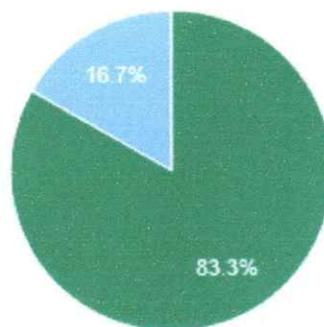
Fevereiro / 2023



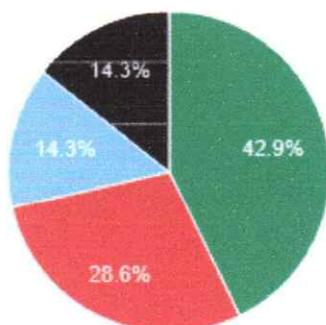
Março / 2023



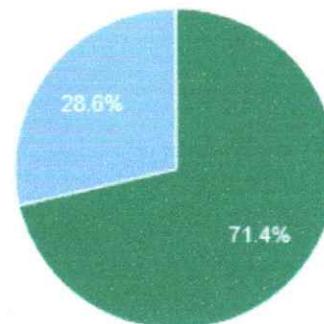
Março / 2023



Abril / 2023

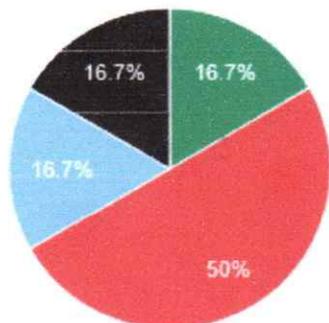


Abril / 2023

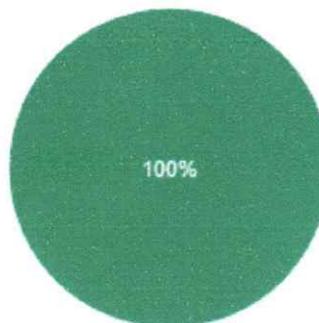




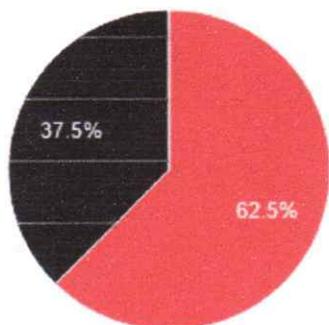
Maio / 2023



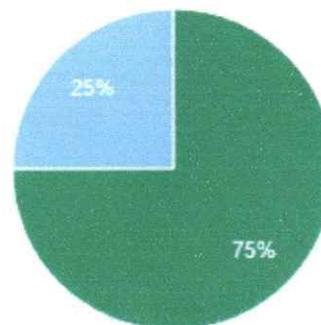
Maio / 2023



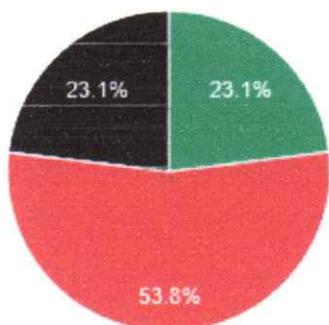
Junho / 2023



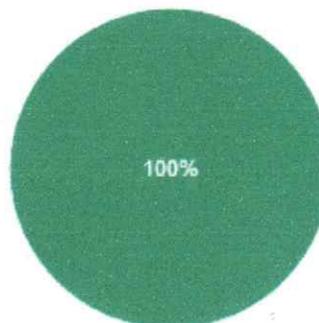
Junho / 2023



Julho / 2023



Julho / 2023





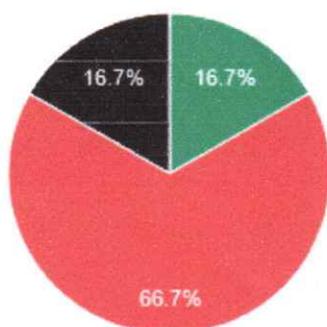
Agosto / 2023



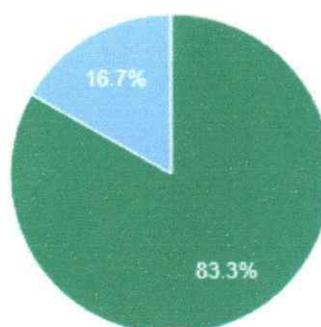
Agosto / 2023



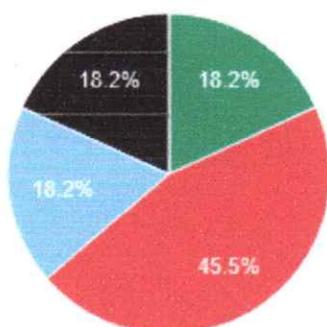
Setembro / 2023



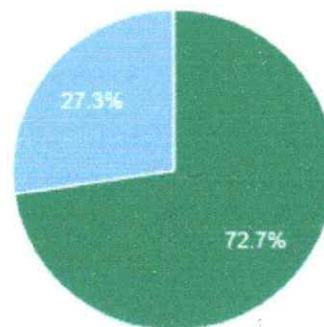
Setembro / 2023



Outubro / 2023

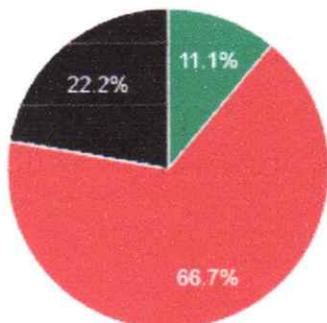


Outubro / 2023

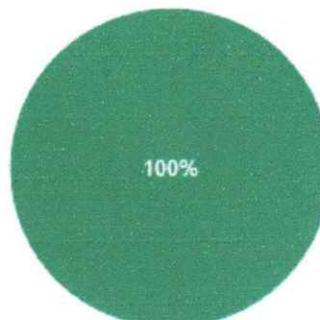




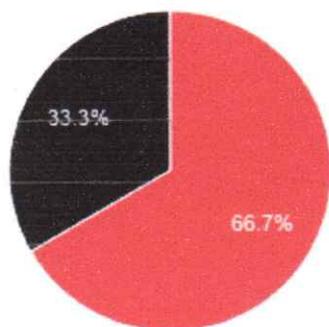
Novembro / 2023



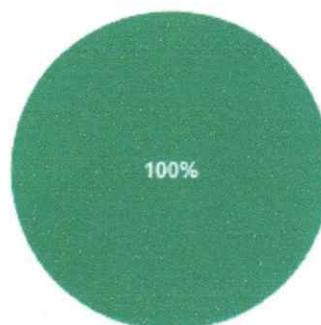
Novembro / 2023



Dezembro / 2023



Dezembro / 2023



As manifestações foram classificadas como:

-Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público.

-Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento.

-Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

-Dúvida: caracterizado pela ausência de certeza, convicção quanto a uma ideia, fato, ação, asserção ou decisão.

A Ouvidoria Municipal recebeu total de 19 manifestações em 2022, já em 2023 recebeu 115 manifestações, dentre estas 106 foram respondidas no prazo determinado pelo site e 9 respondidas fora do prazo, extrapolando os dias pré-determinados, a demora para a publicação das respostas se justifica pela falta de retorno dos responsáveis aos quais foi encaminhado as situações, e ainda sempre há alguns casos de força maior que fogem do cotidiano e alcance dos responsáveis, como: troca de funcionários, férias, feriados e recessos.

## 2 . OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações, durante o exercício de 2023, foram demandados os assuntos a seguir listados:

-Manifestação de elogios, agradecimentos e reclamações a funcionários Públicos específicos.



-Dúvidas referentes a limpeza de lotes, perturbação do sossego, obras irregulares no perímetro urbano, reiterações de protocolos em andamento e ao código tributário municipal.

-Solicitações à Secretária de saúde, pedidos de verificação de obras irregulares no perímetro urbano e apelo de atenção para comunidades rurais.

-Solicitações referente ao programa habitacional, pagamentos de fornecedores, reclamações sobre lixo urbano e rural e também referente a questões ambientais.

-Solicitações ao setor de tributação, limpeza de estabelecimentos abandonados e reiteração de protocolos em aberto pedindo respostas.

-Reclamação sobre o Hospital do município, Conselho Tutelar e atendimento prestado pelos profissionais lotados na secretaria de administração, educação, saúde e assistência social.

-Reclamações sobre preocupações com o retorno dos casos de COVID, falta de atendimento do telefone do caminhão pipa, lotes baldios sem atenção dos proprietários e maus tratos aos animais.

### 3 . A ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

As manifestações mais recorrentes estão relacionadas aos servidores públicos e 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 as obras irregulares construídas pela população, duvidas as quais foram respondidas pelo Departamento de Engenharia, Tributação e nos casos pertinentes acionada a Equipe de Fiscalização do município.

### 4 . AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Quanto as 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 quem ou quem se refere os elogios, dúvidas, reclamações, 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), 21 de dezembro de 2023.

IZAIULA LECHECHEM  
Ouvidora Geral Responsável  
Decreto N°60/2022



## RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DO E-SIC

### MUNICÍPIO DE RIO AZUL – PR

### RELATÓRIO DE GESTÃO DO E-SIC EXERCÍCIO DE 2023

Apresento a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2023 em cumprimento a suas atividades.

#### 1 . O NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO DE 2023.

Em 2022, o canal do e-Sic recebeu total de 2 manifestações. Já em 2023, recebeu a primeira manifestação em Janeiro e a segunda em novembro de 2023, totalizando também 2 manifestações. Ambas respondidas dentro do prazo estipulado.

As duas manifestações recebidas através do e-Sic foram realizadas pela mesma pessoa com características gerais de ser homem e do estado de Santa Catarina.

#### 2 . OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o exercício de 2023, foram demandados os assuntos a seguir listados:

-Pagamento de fornecedor

-Tramite de documentação de empresa ganhadora de licitação.

#### 3 . A ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

A primeira situação foi encaminhada e respondida pelo Secretário de finanças nomeado na época, após ser respondida e encerrada não houve mais questionamentos referente ao assunto.

A segunda manifestação foi encaminhada ao responsável mais informado do assunto, o qual respondeu e sanou eventuais dúvidas que poderiam existir, após encerramento não houve mais questionamentos sobre o assunto.

#### 4 . AS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES APRESENTADAS

Quanto as 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 quem ou quem se refere, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.



Rio Azul (PR), 21 de dezembro de 2023.

IZAIULA LECHECHEM

Responsável pelo Serviço de informação ao Cidadão  
Portaria nº204/2023



MEMORANDO Nº 01/2023

Rio Azul, 21 de dezembro de 2023.

Excelentíssimo Senhor  
**LEANDRO JASINSKI**  
Prefeito Municipal

**Assunto: Relatório da Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão.**

Prezado Senhor,

Conforme a LEI Nº 1075/2021, que reestrutura a Ouvidoria do Município de Rio Azul, encaminho para conhecimento e registro, um relatório das ações da ouvidoria referente ao ano de 2023.

Atenciosamente,

IZAIULA LECHECHEM  
Ouvidora Geral Responsável  
Decreto Nº 60/2022

*Recebido em 01/01/24  
Leandro Jasinski*



MEMORANDO Nº 02/2023

Rio Azul, 21 de dezembro de 2023.

Ilustríssima Senhora  
**LAIS FERNANDA ZEM**  
Controle Interno

**Assunto: Relatório da Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão.**

Prezada Senhora,

Conforme a LEI N° 1075/2021, que reestrutura a Ouvidoria do Município de Rio Azul, encaminho para conhecimento e registro, um relatório das ações da ouvidoria referente ao ano de 2023.

Atenciosamente,

IZAIULA LECHECHEM  
Ouvidora Geral Responsável  
Decreto N° 60/2022

Recibido.  
21/12/23  
LAIS FERNANDA ZEM  
Coordenadora de Ouvidoria  
Controle Interno Municipal  
Decreto n° 60/2022