



MEMORANDO Nº 02/2025

Rio Azul, 19 de dezembro de 2025.

Ilustríssima Senhora
ROZILDA FERRAZ ZIPIELA
Controle Interno

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

Prezada Senhora,

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 2025.

Atenciosamente,

gov.br

Documento assinado digitalmente

IZAIULA LECHECHEM

Data: 19/12/2025 10:03:03-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

IZAIULA LECHECHEM
Ouvidora Geral Responsável
Decreto Nº 60/2022



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DO E-SIC

MUNICÍPIO DE RIO AZUL – PR

RELATÓRIO DE GESTÃO DO E-SIC EXERCÍCIO DE 2025

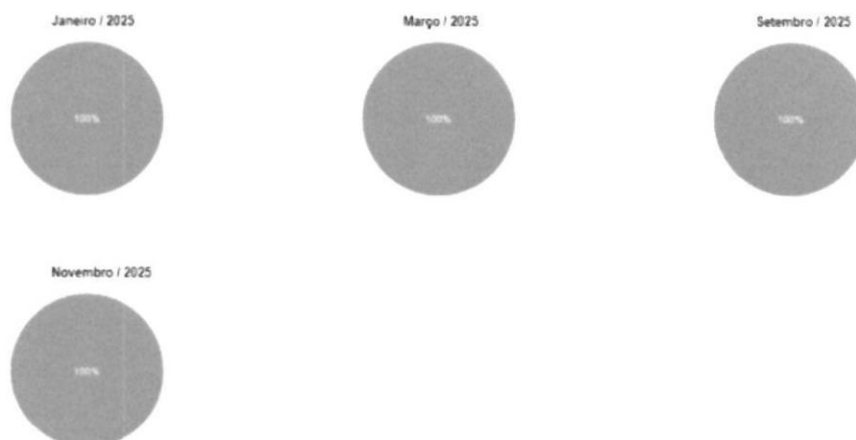
Apresento a seguir o Relatório de Gestão do e-Sic no exercício de 2025 em cumprimento a suas atividades.

1. O NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO DE 2025.

Em 2024, o canal do e-Sic recebeu total de 9 manifestações. Já em 2025, recebeu 4 manifestações, sendo 1 respondida fora do prazo e 3 respondidas dentro do prazo. Conforme os gráficos abaixo:

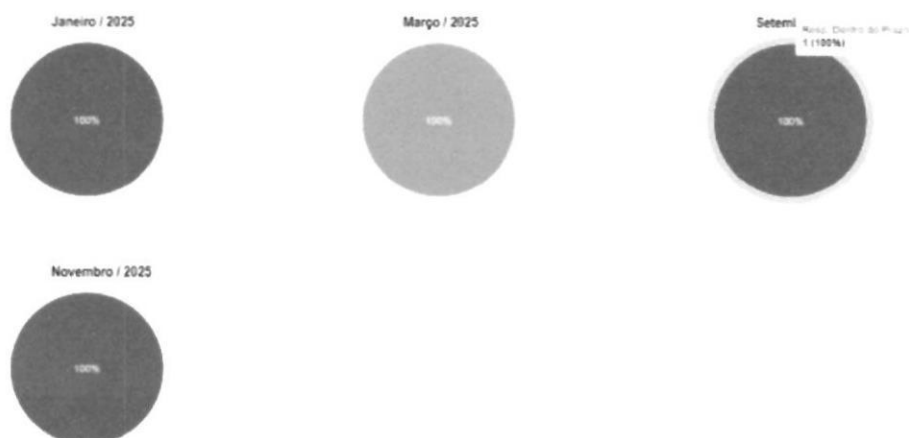
ATENDIMENTO MENSAL SOLICITADO

● Em Aberto ● Em Curso ● Em Andamento ● Respondido



SITUAÇÃO DE RESPOSTA

● Resp. Fora do Prazo ● Resp. Dentro do Prazo





PEDIDOS ABERTOS

1/2025: 1 Pedidos 3/2025: 1 Pedidos 9/2025: 1 Pedidos 11/2025: 1 Pedidos

PEDIDOS ATENDIDOS

1/2025: 1 Pedidos 3/2025: 1 Pedidos 9/2025: 1 Pedidos 11/2025: 1 Pedidos

PEDIDOS INDEFERIDOS

Não houve registro de solicitação pelo cidadão

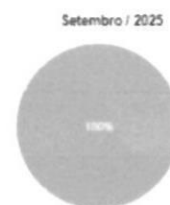
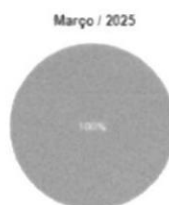
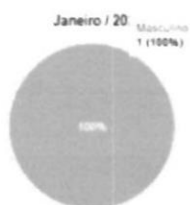
TEMPO MÉDIO DOS PEDIDOS

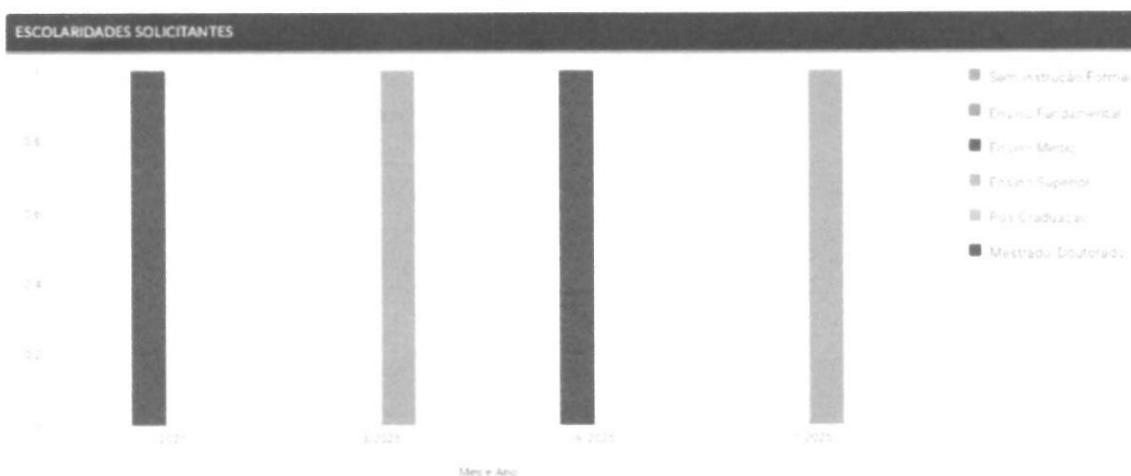
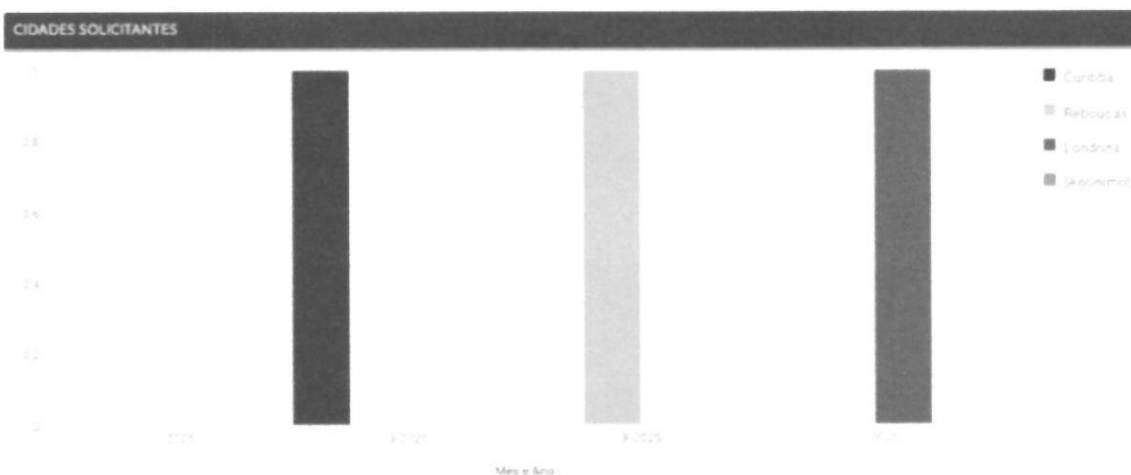
1/2025: 2 Dias para 1 Pedidos 3/2025: 10 Dias para 1 Pedidos 9/2025: 10 Dias para 1 Pedidos
11/2025: 1 Dias para 1 Pedidos

Segundo a classificação das solicitações por Gênero, sendo a maioria realizadas pelo publico masculino, totalizando 4 manifestações e 1 manifestação realizada pelo publico feminino.

GÊNERO DOS SOLICITANTES

● Masculino ● Feminino





2 . OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o exercício de 2025, foram demandados os assuntos a seguir listados:

- Lei Paulo Gustavo.
- Solicitações ao gabinete e a secretarias.

3 . A ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES

Todas as manifestações foram encaminhadas para os setores responsáveis os quais responderam com êxito, para sanar 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), 19 de dezembro de 2025.



Documento assinado digitalmente

IZAIULA LECHECHEM

Data: 19/12/2025 09:52:05-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

IZAIULA LECHECHEM

Responsável pelo Serviço de informação ao Cidadão

Portaria nº204/2023



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

MUNICÍPIO DE RIO AZUL – PR

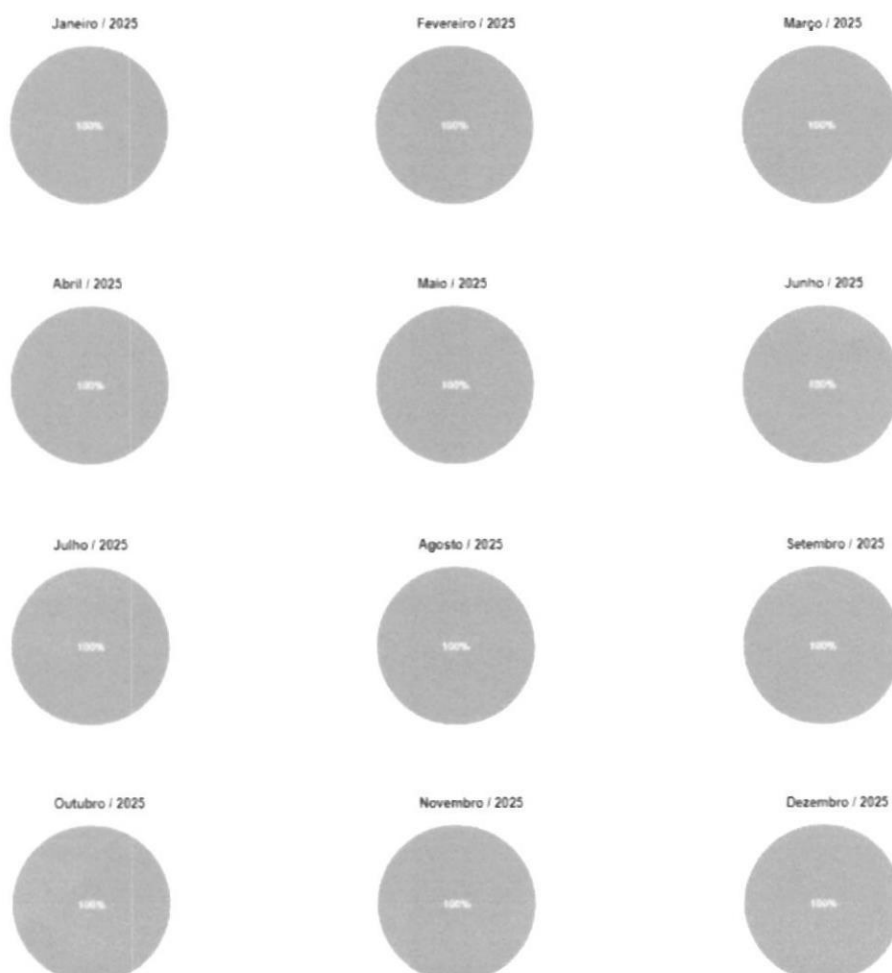
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2025

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: <https://esic2.portyx.com.br/ouvidoria/?codeDB=21>. Contudo 100% das manifestações da ouvidoria foram recebidas pelo endereço eletrônico. Conforme o gráfico abaixo.

TIPO DE SOLICITAÇÃO DE RESPOSTA

● Solicitação em Mapa ● Solicitado por E-mail ● Resposta pelo Páreo



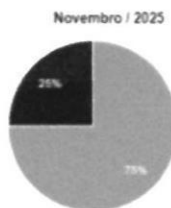
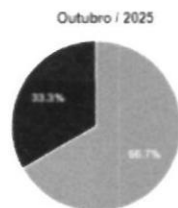
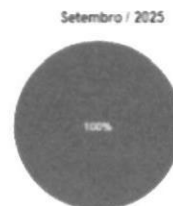
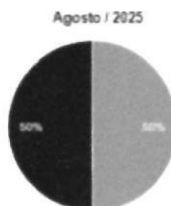
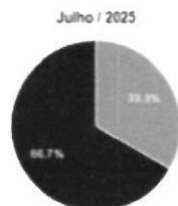
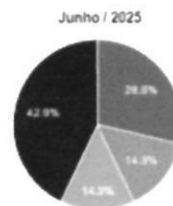
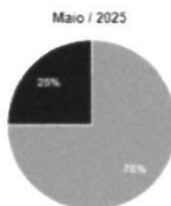
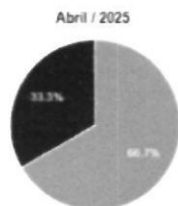
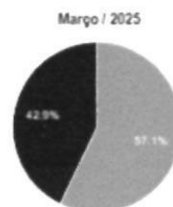
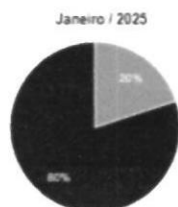


Apresento a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2025 em cumprimento a suas atividades.

1. O NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO DE 2025.

ATENDIMENTO MENSAL SOLICITADO

● Elogios ● Reclamações ● Dúvidas ● Solicitações ● Denúncias ● Sugerções



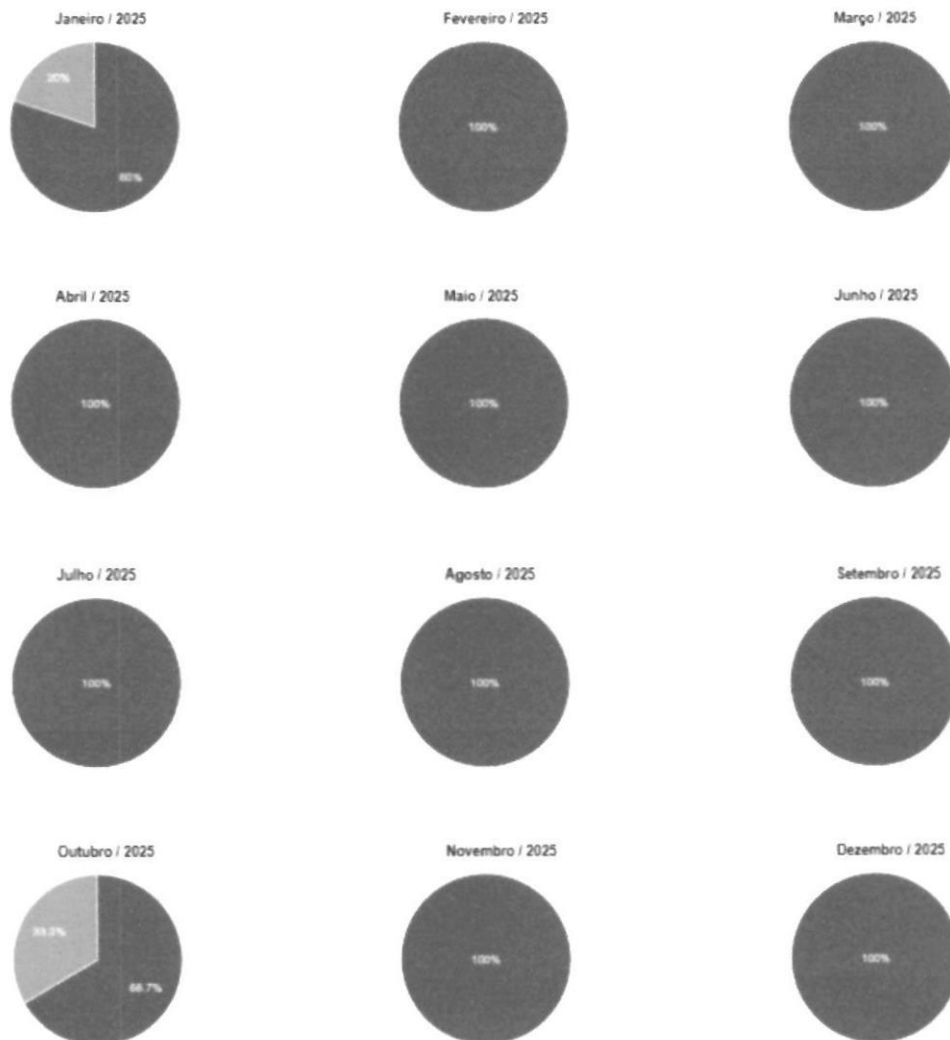
As manifestações foram classificadas como:

- 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.



SITUAÇÃO DE RESPOSTA

● Resp. Fora do Prazo ● Resp. Dentro do Prazo



A Ouvidoria Municipal recebeu total de 94 manifestações em 2024, já em 2025 recebeu 57 manifestações, dentre estas 49 foram respondidas no prazo determinado pelo site, 2 respondidas fora do prazo e 4 encontram se abertas e aguardando resposta dos respectivos responsáveis, 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. Vale ressaltar que a soma dos números das ouvidorias respondidas dentro do prazo, fora do prazo e as que constam em aberto não é mesmo que o das recebidas no ano de 2025, pois foi encerrado e recebido ouvidoria após a confecção do relatório do ano de 2024.

2 . OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES



A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações, durante o exercício de 2025, foram demandados os assuntos a seguir listados:

- Manifestação de elogios, agradecimentos e reclamações a funcionários Públicos específicos.
- Dúvidas referentes a utilização de veículos da frota municipal.
- Solicitações e reclamações para a Secretaria de Urbanismo referente a: poda de arvores, cuidado com o patrimônio público e limpeza de loteamentos no perímetro urbano
- Solicitações e reclamações destinadas a Fiscalização geral do município, referente a: atuação de empresas na cidade e limpeza dos espaços públicos.
- Solicitações referente a pagamentos de fornecedores.
- Reclamação sobre o Conselho Tutelar.
- Reclamação e solicitação referente a animais soltos em via pública.

Recebemos ainda várias solicitações, reclamações e elogios referentes a Secretaria Municipal de Saúde, as quais foram encaminhadas para o registro e tratamento no canal de ouvidoria da própria secretaria.

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 aos animais soltos nas vias urbanas, as quais foi informado de imediato a fiscalização geral do município que tomou as medidas necessárias.

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), 19 de dezembro de 2025.

RIO AZUL

Governo Municipal

ADMINISTRAÇÃO 2021 - 2024



|42| 3463-1122

www.rioazul.pr.gov.br

contato@rioazul.pr.gov.br

gov.br

Documento assinado digitalmente

IZAIULA LECHECHEM

Data: 19/12/2025 09:58:55-0300

Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

IZAIULA LECHECHEM

Ouvidora Geral Responsável

Decreto N°60/2022