



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA

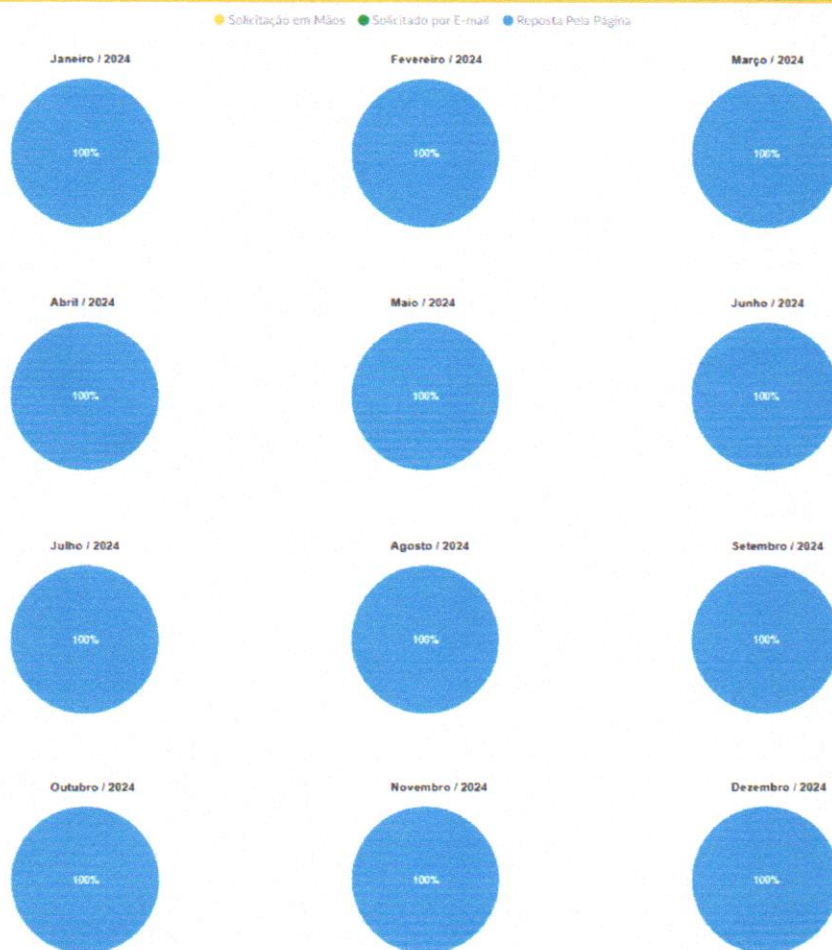
MUNICÍPIO DE RIO AZUL – PR

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2024

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/>. Contudo 100% das manifestações da ouvidoria foram recebidas pelo endereço eletrônico. Conforme o gráfico abaixo.

TIPO DE SOLICITAÇÃO DE RESPOSTA



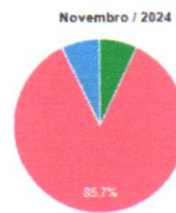
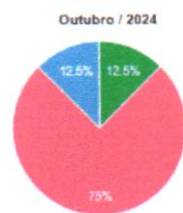
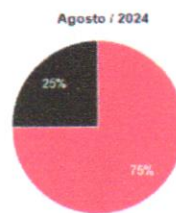
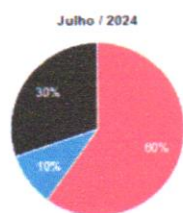
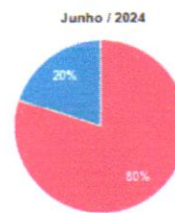
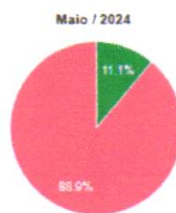
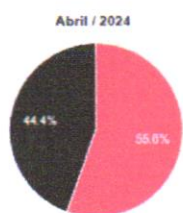
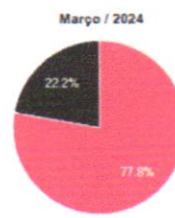
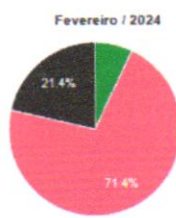
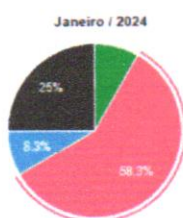


Apresento a seguir o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2024 em cumprimento a suas atividades.

1 . O NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO DE 2024.

ATENDIMENTO MENSAL SOLICITADO

● Elogios ● Reclamações ● Dúvidas ● Solicitações



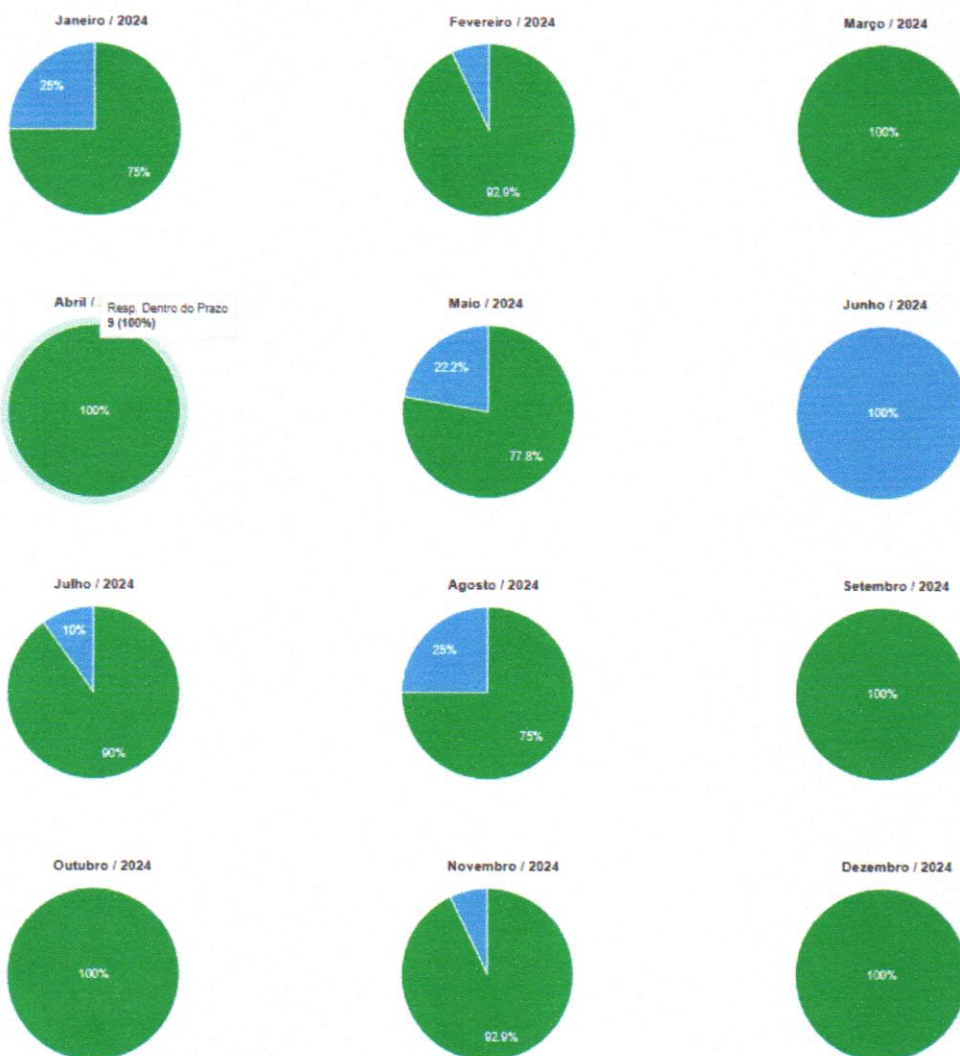
As manifestações foram classificadas como:

- 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 115 manifestações em 2023, já em 2024 recebeu 94 manifestações, dentre estas 81 foram respondidas no prazo determinado pelo site, 15 respondidas fora do prazo e 3 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 2024, pois foi encerrado e recebido ouvidoria após a confecção do relatório do ano de 2023.

2 . OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES



A Ouvidoria serve para as mais diversas manifestações, durante o exercício de 2024, 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, novo concurso e PSS 01/2024.
- Solicitações e reclamações para a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente referente a: coleta de lixo urbano e poda de arvores.
- Solicitações e reclamações destinadas a Fiscalização geral do município, referente a: construções irregulares, atuação de empresas sem alvará de funcionamento e limpeza dos espaços públicos.
- Solicitações e reclamações à Secretária de Viação, Obras e Serviços urbanos para limpeza de loteamentos no perímetro urbano, apelo de atenção para comunidades rurais e manutenção da iluminação pública.
- Solicitações referente a pagamentos de fornecedores.
- Reclamação sobre o 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 Dengue, 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.

Devemos destacar as inúmeras manifestações recebidas referente ao Plano de Cargos e Salários e ao quadro de funcionários com as respectivas remunerações, para tanto a maioria das informações requeridas pelos manifestantes estão disponíveis no Portal de Transparência no site 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 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), 23 de dezembro de 2024.

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 2024

Apresento a seguir o Relatório de Gestão do e-Sic no exercício de 2024 em cumprimento a suas atividades.

1 . O NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO EXERCÍCIO DE 2024.

Em 2023, o canal do e-Sic recebeu total de 2 manifestações. Já em 2024, recebeu 9 manifestações, sendo 2 respondidas fora do prazo, 6 respondidas dentro do prazo e 1 aguardando resposta. Conforme os gráficos abaixo:

ATENDIMENTO MENSAL SOLICITADO

● Em Aberto ● Encerrado ● Em Andamento ● Indeferido





SITUAÇÃO DE RESPOSTA

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

Janeiro / 2024

SEM REGISTRO

Fevereiro / 2024

SEM REGISTRO

Março / 2024

SEM REGISTRO

Abril / 2024

100%

Maio / 2024

SEM REGISTRO

Junho / 2024

50%

50%

Julho / 2024

SEM REGISTRO

Agosto / 2024

SEM REGISTRO

Setembro / 2024

SEM REGISTRO

Outubro / 2024

100%

Novembro / 2024

100%

Dezembro / 2024

100%



Segundo a classificação das solicitações por Gênero, sendo a maioria realizadas pelo publico masculino, totalizando 6 manifestações e 3 manifestações realizadas pelo publico feminino.

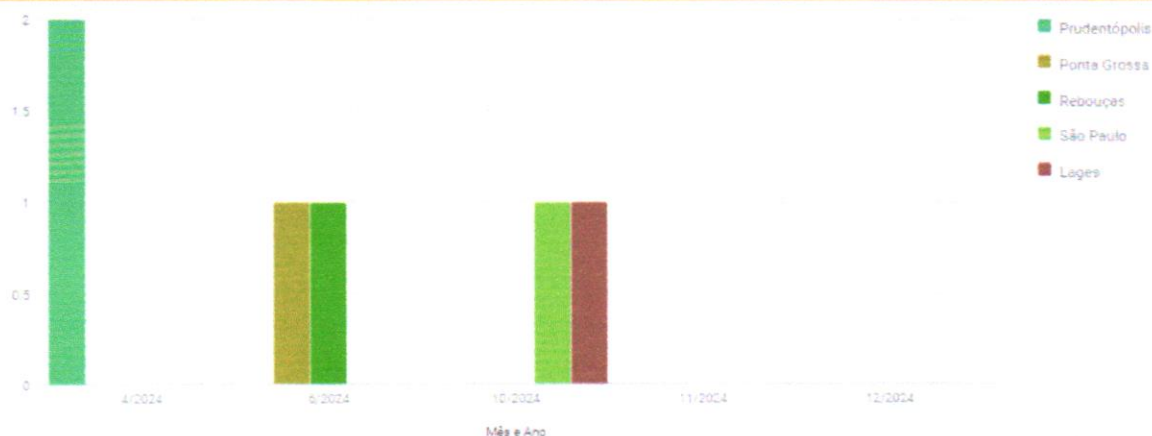
GÊNERO DOS SOLICITANTES

● Masculino ● Feminino

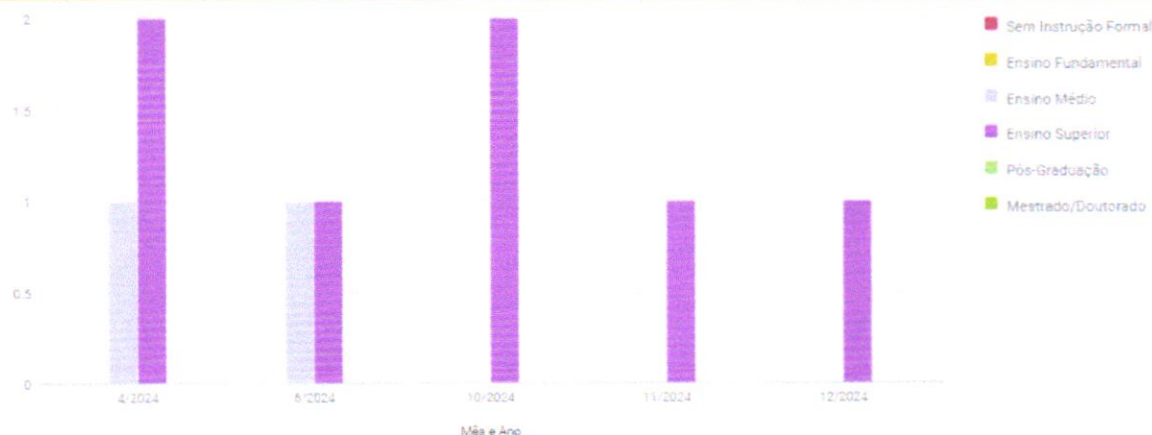




CIDADES SOLICITANTES



ESCOLARIDADES SOLICITANTES



2 . OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Durante o exercício de 2024, foram demandados os assuntos a seguir listados:

- Pagamento de fornecedor
- Esclarecimento para o setor de Licitação.
- Informação sobre Receita Pública.
- Lei Paulo Gustavo.
- Relatório de Empenhos.
- Direitos autorais de Software.

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), 23 de dezembro de 2024.

IZAIULA LECHECHEM

Responsável pelo Serviço de informação ao Cidadão
Portaria nº204/2023



MEMORANDO Nº 01/2024

Rio Azul, 23 de dezembro de 2024.

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 2024.

Atenciosamente,

IZAIULA LECHECHEM
Ouvidora Geral Responsável
Decreto Nº 60/2022

*Recebido em 23/12/24
Leandro Jasinski*



MEMORANDO Nº 02/2024

Rio Azul, 23 de dezembro de 2024.

Ilustríssima Senhora
LAIS FERNANDA ZEM
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 2024.

Atenciosamente,

IZAIULA LECHECHEM

Ouidora Geral Responsável

Decreto Nº 60/2022

Recebido em 23/12/24
LAIS FERNANDA ZEM