



# MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

## OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL DE ITAIPULÂNDIA RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL 2024

**Ouvidor: Lírio de Lima**

**Itaipulândia- PR**

### 1. Introdução

A ouvidoria Municipal é uma unidade de controle interno através da participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios à gestão e prestação de serviços que são responsabilidade de Prefeitura Municipal de Itaipulândia.

É um espaço estratégico e democrático criado para facilitar as manifestações dos usuários sobre atendimentos prestados em todas as unidades do município de Itaipulândia, sendo Escolas, Subprefeitura, Paço Municipal, entre outras.

A Ouvidoria permite ao cidadão participar da gestão pública e, ao gestor, se beneficiar desta pesquisa espontânea e fidedigna sobre o serviço público.

O Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/17, estabelece em seu artigo 14, inciso II, que as Ouvidorias têm que apresentar Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos durante o ano.

### 2. Atendimentos

A Ouvidoria Geral Municipal de Itaipulândia – OGMI foi instituída em abril de 2019 através da Lei Municipal nº 1.747 e tem por finalidade promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos e entidades integrantes da Administração Municipal.

#### 2.1. Tabela da quantidade de demandas por tipo:

Categories	TOTAL
------------	-------



# MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

<b>Denúncia</b>	23
<b>Elogio</b>	25
<b>Acesso à Informação</b>	7
<b>Reclamação</b>	43
<b>Sugestão</b>	9
<b>TOTAL</b>	107

Análise:

No total foram recebidas 107 manifestações no ano de 2024. Sendo que os quatro assuntos mais citados foram:

1. Reclamação coleta de lixo, galhos, entulhos e etc.
2. Elogio ao servidor público.
3. Denuncia fraudes em programas assistenciais e incentivos.
4. Sugestão de melhorias na infraestrutura espaços públicos e áreas de lazer.

## 2.2. Demandas Identificadas e Anônimas:

Manifestações	Quantidade
Demandas Anônimas	59
Demandas Identificadas	48

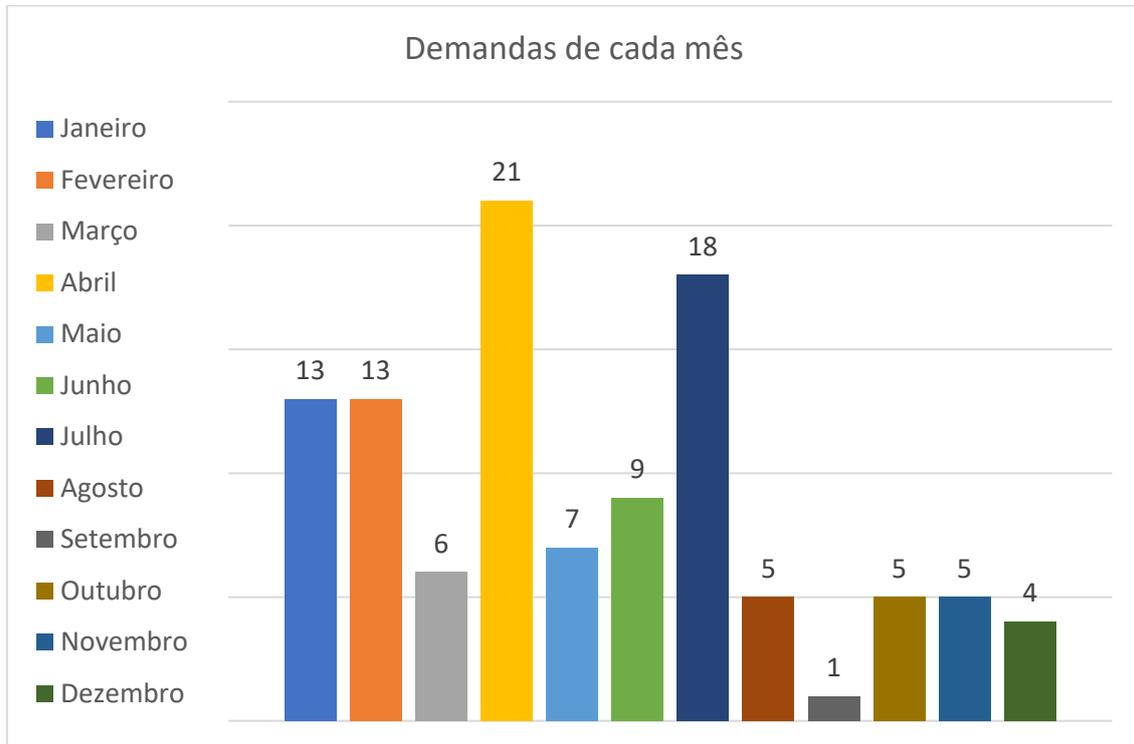
Percebe-se que a maioria das manifestações foram anônimas, até porque a denuncia de irregularidades é comum que a pessoa não queira se identificar, pois fica receoso.

## 2.3. Quantidades de Registros Mensal:



# MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná



### 3. Competência

A Ouvidoria Geral responderá em até 20 (vinte) dias, a contar do seu recebimento, as demandas que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos.

Além do recebimento de manifestações do cidadão diretamente por meio do sistema Elotech, que está disponível no site do Município de Itaipulândia, a Ouvidoria Geral do Município realiza atendimentos presenciais e telefônicos, no intuito de orientar adequadamente os usuários, registrando as solicitações na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações.

Percebemos que o maior número de demandas foi direcionado para a Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Educação e Secretaria de Indústria, Comércio e Turismo.

Considerando a quantidade de atendimentos, podemos perceber que a maioria das demandas foram anônimas, entretanto muitas delas não continham elementos mínimos para verificação, foi solicitado complementação e tiveram que ser arquivadas.



# MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

*Estado do Paraná*

Além disso, muitas dessas demandas atendidas como denúncias poderiam ser tratadas como reclamação, nosso sistema não permite essa correção, por isso no relatório há tantas Denúncias.

Além disso, algumas demandas de elogios não foram atendidas por ser registrada de forma Anônima, entendemos que uma ouvidoria de elogio de forma anônima não traz segurança e efetividade por conta que pode ser uma fraude e até mesmo para o elogiado fica em dúvida da situação.

A gestão da qualidade no serviço público se traduz, necessariamente, na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços efetuados pela Prefeitura Municipal de Itaipulândia, rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão.

#### **4. Considerações Finais**

Implantamos a pesquisa de satisfação, entretanto os usuários não estão respondendo, a resposta ao manifestante é realizada de forma manual, teremos que implantar no sistema para que ela apareça junto com a resposta, evitando que o manifestante tenha que clicar e outro link para responder.

A melhoria e a ampliação dos sistemas atuais como a ouvidoria itinerante precisa ser expandida para melhorar os dados e o contato com os cidadãos, resultando em uma melhora na confiança e na credibilidade depositada nas ouvidorias.

Itaipulândia 21/03/2025.

---

**Lirio de Lima**

Ouvidor Geral Municipal

---

**Lindolfo Martins Rui**

Prefeito Municipal



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAIPULÂNDIA

CÓDIGO DE AUTENTICIDADE: 3eebfa24-21d7-41a4-8e81-c1279d74f12f



### PROTOCOLO DE ASSINATURAS

O documento **Relatorio Ouvidoria Geral 2024.pdf** foi assinado eletronicamente através do Printer Flow. Verifique as assinaturas em

[https://itaipulandia.printercloud.com.br/signatures/eyJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJ0YXNrljoyNDEyNTV9.GrfQpKeUbeWcdedMV\\_LAfibLmmghb-r5bUTIUHKe5ms](https://itaipulandia.printercloud.com.br/signatures/eyJhbGciOiJIUzI1NiJ9.eyJ0YXNrljoyNDEyNTV9.GrfQpKeUbeWcdedMV_LAfibLmmghb-r5bUTIUHKe5ms)

ou escaneie o qr code ao lado.

### Lista de assinantes

Assinado por: **LIRIO DE LIMA**, em 21/03/2025 às 16:48:55.

**Código de verificação:** 65c5a762-7110-48b9-b41a-de29fbd600c5

Assinado por: **LINDOLFO MARTINS RUI**, em 24/03/2025 às 10:16:50.

**Código de verificação:** 17a4296a-add4-4938-8405-41cee9a8f6b3



**A ASSINATURA ELETRÔNICA DESTE DOCUMENTO ESTÁ AMPARADA PELO:**

DECRETO **Nº: 236**, DE 28 DE AGOSTO DE 2023.