



RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA GERAL 2024

A Ouvidoria Geral de Quitandinha, PR, nos termos do disposto na Lei Federal nº 13.460/2017 e Lei Municipal nº 1.223/2021, apresenta a seguir Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no exercício de 2024 em cumprimento a suas atribuições.

A Ouvidoria Geral é uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Município, atuando no processo de interlocução, focando no atendimento e conduta dos agentes públicos e na qualidade dos serviços prestados, sendo um instrumento a serviço da democracia e combate à corrupção.

Em 2024, foram recebidas 77 manifestações sendo classificadas como:

Denúncias: Comunicação de prática de irregularidades, fraudes, corrupção, desvios de conduta, má utilização de recursos públicos, improbidade administrativa, violação de direitos ou qualquer ato ilícito;

Elogios: Comentário que demonstre satisfação ou agradecimento sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Reclamações: Demonstração de insatisfação, descontentamento ou protesto relativo a serviço prestado pela administração pública, podendo ser críticas e opiniões desfavoráveis;

Solicitações: Pedido de adoção de providência por parte da Administração.

Tipo de Manifestação	Qtde	%
Solicitação Providências	38	49,35%
Reclamação	25	32,47%
Denúncia	12	15,58%
Elogio	2	2,60%
Total	77	100%

Tabela 01: Manifestações por tipo de Solicitação

Dentre as **Reclamações** estão pedidos relacionados à coleta de lixo, água/esgoto, ruas/estradas, atendimento, servidor público, transporte escolar, etc;

Dentre as **Solicitações de Providências** estão pedidos relacionados à fiscalizações, animais, Ruas/Estradas, Transporte Coletivo etc;

Dentre as **Denúncias** estão pedidos relacionados à animais, agrotóxico, servidor público, fiscalizações, etc;



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

Formas de identificação	Total	%
Identificada	70	90,91%
Anônimo	07	09,09%
Total	77	100%

Tabela 02: Manifestações por tipo de Identificação

Departamento	Qtde	Percentual
Vigilância Sanitária	14	18,18%
Agricultura	12	15,58%
Saúde	12	15,58%
Engenharia	9	11,69%
Obras	9	11,69%
Educação	6	7,79%
Administração	4	5,19%
CRAS	2	2,60%
Jurídico	2	2,60%
Ouvidoria	2	2,60%
Tributação	2	2,60%
Apae	1	1,30%
Gabinete	1	1,30%
Hospital	1	1,30%
Total	77	100%

Tabela 03: Manifestações por Departamento

Departamento de Vigilância Sanitária

Em relação aos atendimentos destacam-se situações relacionadas a, **fiscalizações e água e esgoto**. Entre as situações de fiscalização onde foram efetuadas visitas e orientações em Comércios locais com objetivo de sanar irregularidades encontradas.

Em relação às questões de água e esgoto, foram efetuados solicitações junto a proprietários que estavam despejando águas de uso residencial na rua para que construíssem internamente um local apropriado para destinação dessas águas, evitando assim o mau cheiro e a proliferação de insetos.

Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente

Em relação aos atendimentos destacam-se situações relacionadas a **animais, ambiental e água e esgoto**. Entre as situações envolvendo animais, situação recorrente vivenciada por diversos municípios que não dispõem de estrutura e abrigo para acolhimento.

Geralmente as pessoas que abandonam animais não são identificadas, dificultando a diminuição relacionada a esse tipo de solicitação.



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

Quanto á questão de maus tratos de animais, quando identificado a Secretaria de Agricultura tem efetuado notificação ao proprietário.

Em relação às questões ambientais, foram cadastradas junto ao IAT e encaminhadas a Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente. Verifica-se que como o Município não possui uma estrutura adequada para este tipo de atendimento é efetuado o acionamento dos órgãos estaduais responsáveis para execução de fiscalização e notificação.

Secretaria de Saúde

Em relação aos atendimentos destacam-se situações relacionadas a **atendimentos médicos, servidor público, animais, medicamentos**, etc.

Determinados casos tem sido tratados em conjunto com a Secretaria de Assistência Social e Agricultura

Secretaria de Desenvolvimento Urbano

Em relação aos atendimentos destaca-se situações relacionadas à **ruas/estradas, manutenções, etc** onde a Secretaria de Desenvolvimento Urbano vem procurando solucionar as solicitações cadastradas.

Secretaria de Educação

Quanto aos atendimentos relacionados à Secretaria de Educação destacam-se questões relacionadas a **Servidor público, transporte escolar**, etc

Departamento de Engenharia

Em relação aos atendimentos destacam-se situações relacionadas a **fiscalizações de construção civil**. Também implantação de lombadas em função de novas pavimentações.

Tipo	Recebido	Percentual
Fiscalização	21	27,27%
Servidor Público	12	15,58%
Ruas/Estradas	10	12,99%
Animais	7	9,09%
Água/Esgoto	3	3,90%
Transporte	3	3,90%
Edital	2	2,60%
Manutenção	2	2,60%
Agressão	1	1,30%
Agrotóxico	1	1,30%
Atendimento Geral	1	1,30%



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

Atendimento Médico	1	1,30%
Castração	1	1,30%
Comércio	1	1,30%
Doenças infecciosas	1	1,30%
Esgoto	1	1,30%
Hospital	1	1,30%
Imagens	1	1,30%
Limpeza	1	1,30%
Lixeira	1	1,30%
Lombadas	1	1,30%
Oxigenio	1	1,30%
Pediatra	1	1,30%
Saúde	1	1,30%
Transporte Escolar	1	1,30%
Total	77	100%

Tabela 04: Manifestações por Tipo Ocorrência

Tipo	Total	%
Feminino	30	38,96%
Anônimo	28	36,36%
Masculino	19	24,68%
Total	77	100%

Tabela 05: Manifestações por Tipo de Pessoa

Localidade	Total	%
Centro	20	25,97%
Pangaré	8	10,39%
Campina	6	7,79%
Vila Prado	5	6,49%
Anônimo	3	3,90%
Ribeirão Vermelho	3	3,90%
Rio da Várzea	3	3,90%
Turvo	3	3,90%
Vista Alegre	3	3,90%
Bom Jesus	2	2,60%
Cerro Verde	2	2,60%
Doce Fino	2	2,60%
Ferreiras	2	2,60%
Lagoa Verde	2	2,60%
Salso	2	2,60%
Anta Magra	1	1,30%
Área Industrial	1	1,30%



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR

Bairro Paolini	1	1,30%
Cai de Baixo	1	1,30%
Cai de Cima	1	1,30%
Cerrinho	1	1,30%
Mato Branco	1	1,30%
Moreiras	1	1,30%
Pinhal	1	1,30%
Roseira	1	1,30%
Vila Rural	1	1,30%
Total	77	100%

Tabela 06: Manifestações por Localidade

Tipo	Total	%
Presencial	32	41,56%
Protocolo	31	40,26%
Email	12	15,58%
Telefone	2	2,60%
Total	77	100%

Tabela 07: Manifestações pelo tipo de acesso ao cadastro

	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Denúncia	1		1	1	1	2	1		1	2	1	1	12
Reclamação	3	2	2	1	3	3	5	1	2	2	1		25
Elogio						1			1				2
Solicitação Providências	1	1	7	3		1		7	4	3	6	5	38
Totais	5	3	10	5	4	7	6	8	8	7	8	6	77

Tabela 08: Manifestações mensais

Com a implantação e os trabalhos em seu quarto ano da Ouvidoria Geral criada pela Lei Municipal nº 1.223/2021, sendo uma atuação recente e de conhecimento da maioria de todos os órgão e pessoas.

A perspectiva que nos próximos anos torne-se um indicador geral das necessidades que a população vem buscando junto a Prefeitura do Município.

Com esses indicadores o município poderá desenvolver projetos e buscar recursos para que as solicitações sejam atendidas em sua integralidade.



Prefeitura Municipal De Quitandinha - Estado do Paraná
Rua José de Sá Ribas, 238 – Centro – CEP: 83840-000
☎ (41) 3623-1231 / 🌐 quitandinha.pr.gov.br



OUVIDORIA GERAL - QUITANDINHA/PR


Osvaldo Figura de Souza
Ouvidor Geral