

***RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL  
ITAPERUÇU/PR***

## 1. INTRODUÇÃO

A ouvidoria pública municipal é um setor de extrema importância nas Prefeituras, tendo em vista que é responsável por receber as demandas da população, prezando sempre pela garantia da qualidade dos serviços públicos. É o meio em que o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre a prestação de serviços públicos municipais.

## 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **Sugestão:** Através da sugestão, você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.
- **Elogio:** Através do elogio, você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.
- **Solicitação:** Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Reclamação:** Meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.
- **Denúncia:** Comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

## 3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas da Ouvidoria são recebidas pelos seguintes meios:

- TELEFONE: 41 3603-3635;
- PORTAL E-OUVE – a partir de setembro de 2022;
- E-MAIL: [ouvidoria@itaperucu.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@itaperucu.pr.gov.br).

#### 4. NATUREZA DAS MANIFESTAÇÕES

2022

NATUREZA	MENSAL*												TOTAL GERAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
SUGESTÃO													
ELOGIO													
SOLICITAÇÃO													
RECLAMAÇÃO	5	10	11	6	18	7	8	6	11	4	6	3	
DENÚNCIA													
<b>TOTAL</b>													<b>95</b>

2023

NATUREZA	MENSAL*												TOTAL GERAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
SUGESTÃO													
ELOGIO													
SOLICITAÇÃO													
RECLAMAÇÃO	5	5	12	11	3								
DENÚNCIA													
<b>TOTAL</b>													<b>36</b>

#### 5. ANÁLISE

Durante os últimos 16 (doze) meses, a Ouvidoria Municipal registrou 131 manifestações, que se deram, em maior parte, através do E-mail institucional. Do Total das demandas recebidas, a maior número foram de forma Anônima, realizadas pelo telefone, impossibilitando o envio da resposta ao cidadão.

Nos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal, as Denúncias estão relacionadas principalmente em relação a saúde e obras.

As solicitações foram para serviços, informações e dúvidas referente ao funcionamento interno. Quanto as Reclamações e Elogios, com maior recorrência, estão relacionados ao tratamento, atitudes e descontentamento com serviços, sendo encaminhadas para os departamentos responsáveis para averiguações e esclarecimentos dentro do prazo.

Após a implementação do sistema E-OUVE, há um prazo de aproximadamente 30 (trinta) dias para resposta ao cidadão.

## 6. CONCLUSÃO

Considerando que o sistema E-OUVE teve início em setembro de 2022, desde então houve um período de adaptação e conhecimento dos trabalhos, bem como os recursos e procedimentos que apoiam o desenvolvimento das atividades. Observou-se que os canais para o atendimento da Ouvidoria Municipal, tais como Portal do E-Ouve, E-mail Institucional, telefone fixo e presencial, são eficientes para que o cidadão tenha fácil acesso ao serviço.

A Ouvidoria Municipal de Itaperuçu vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão e busca melhorias para um melhor atendimento no ano de 2022.