



*Prefeitura Municipal de Porto Vitória - Estado do Paraná
Rua Osvaldo Gomes da Silva, 717 – CEP: 84615-000*

Fone: (042) 3573-1212 – Fax (042) 3573-1188

CNPJ 75.688.366/0001-02

Relatório da Ouvidoria Municipal

Segundo Semestre de 2023

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria Municipal referente a participação social no segundo semestre de 2023.

MISSÃO E FUNÇÃO DA OUVIDORIA

“As Ouvidorias Públicas têm como missão promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos”

(<https://mooc38.escolavirtual.gov.br/mod/folder/view.php?id=133767>)

“A função tem uma qualidade prática, uma vez que concretiza uma determinada missão na realidade cotidiana. Na prática, para realizar sua missão, as Ouvidorias Públicas devem desempenhar algumas funções”.

(<https://mooc38.escolavirtual.gov.br/mod/folder/view.php?id=133767>)

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal é um espaço de participação e controle social, aberto para a sociedade e funciona no Prédio da Prefeitura Municipal, como canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação e elogios, estimulando dessa forma a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

CANAIS DE ATENDIMENTO

As manifestações da ouvidoria podem ser feitas através do site da Prefeitura Municipal através do endereço eletrônico <https://portovitoria.pr.gov.br/atendimento-protocolos-online/>, através do e-mail ouvidoria@portovitoria.pr.gov.br.

O atendimento também pode ser feito de forma presencial, registrando o depoimento do manifestante no endereço citado, gerando um protocolo de atendimento para acompanhamento do mesmo.

Ainda é possível que o cidadão faça sua manifestação através do telefone da Prefeitura Municipal – (42) 3573-1212, solicitando que sua ligação seja encaminhada para a ouvidoria.

MANIFESTAÇÕES

O cidadão pode registrar os seguintes tipos de manifestação:

- Reclamação: o cidadão demonstra insatisfação perante o serviço público ou a conduta de servidores públicos.
- Elogio: o cidadão demonstra satisfação e reconhecimento diante dos serviços prestados ou atendimento recebido pelo servidor público
- Sugestão: o cidadão apresenta uma ideia para melhorar os serviços prestados pela administração pública.
- Solicitação: o cidadão solicita providência sobre determinada situação à Administração Pública.
- Denúncia: o cidadão denuncia as irregularidades as quais tem conhecimento. Podem ser atos como infrações disciplinares, corrupção, crimes, má utilização de recursos públicos, entre outros atos ilícitos.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

No período que compreende este relatório, foram recebidas por meio dos canais de atendimento disponibilizados, um total de 07 manifestações, sendo:

- 5 manifestações recebidas através do formulário disponível em nosso site;
- 02 manifestação recebida através do telefone;

Natureza das manifestações

Reclamação	01
Elogio	00
Sugestão	00
Solicitação	05
Denúncia	02

Caráter das manifestações

Identificadas	7
Sigilosas	0
Anônimas	1

Neste período que compreende o primeiro semestre, informamos que todas as solicitações recebidas pela ouvidoria foram concluídas.

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Todas as manifestações registradas são analisadas, averiguadas quanto a sua veracidade e encaminhadas ao setor responsável para que sejam resolvidas e respondidas.

As manifestações anônimas são apuradas, no entanto, quando comprovada sua veracidade, são resolvidas de acordo com o informado e arquivadas, já que não é possível uma resposta ao denunciante anônimo.

CONCLUSÃO

As aprovações das Leis Federais nº 12.527/2011, Lei de Acesso à Informação, e Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública, representam dois marcos para consolidar a participação ativa da sociedade nos serviços prestados pelo Poder Público. Através da Lei Municipal Nº 1.658/2023 procurou-se adequar os procedimentos, com definições e regras básicas para o tratamento e solução das manifestações. Foi possível notar que a população está aderindo ao canal para procurar auxílio na resolução dos problemas que envolvem a Administração Pública. As manifestações de caráter anônimo são poucas, o que favorece, obviamente, a resposta na resolução das manifestações.

Observa-se ainda que embora a procura pela ouvidoria esteja aumentando, é imprescindível que a Administração Pública realize divulgação dos canais de atendimento da ouvidoria e também informe ao cidadão sobre a preservação da sua identidade, passando segurança para que faça o uso da ouvidoria com mais frequência, contribuindo desta forma para que Administração Municipal melhore ainda mais a qualidade dos serviços prestados.

Porto Vitória, 08 de fevereiro de 2024.

SHARISY APARECIDA HENZ DLUGOVITZ

Responsável pela Ouvidoria *Port .Nº 194- 26/05/2022.*

