



***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**

**Ano de 2024**

O presente relatório tem o objetivo de apresentar informações sobre as atividades da Ouvidoria Municipal referente a participação social durante o ano de 2024.

### **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/> e através do e-mail: [ouvidoria@portovitoria.pr.gov.br](mailto: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, e também atendimentos presenciais, um total de 34 manifestações, sendo:

- 30 manifestações recebidas através do formulário disponível em nosso site
- 04 manifestações presenciais

### **Natureza das manifestações**

Reclamação	11
Elogio	01
Sugestão	01
Solicitação	11
Denúncia	10

### **Caráter das manifestações**

Identificadas	20
Sigilosas	00
Anônimas	14

## **PROVIDENCIAS 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, 05 de fevereiro de 2025.

---

**SHARISY APARECIDA HENZ DLUGOVITZ**

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