



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS
ESTADO DO PARANÁ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
E-mail: ouvidoria@novalaranjeiras.pr.gov.br

Relatório de Consolidação Anual de Gestão e Manifestação da Ouvidoria

NOVA LARANJEIRAS/PR
2024

Ouvidoria Geral
Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro – CEP: 85350-000
Fone: (42) 3637-1148



Relatório de Consolidação Anual de Gestão e Manifestação da Ouvidoria Ano de Referência: 2024

OUVIDORIA MUNICIPAL

1. Introdução

A Ouvidoria Municipal é um canal fundamental para o atendimento à população, proporcionando uma comunicação direta e transparente entre os cidadãos e a administração pública, garantindo o direito de manifestação e a melhoria na prestação de serviços públicos.

Esta Ouvidoria é regulamentada pela Lei nº 1.428 de 02 de abril de 2024, e tem como objetivo possibilitar um canal de comunicação entre o Poder Executivo Municipal e a sociedade.

Desde a designação, por meio do Decreto Municipal sob nº 89 de 14 de Maio de 2024, as atribuições e responsabilidades advindas da Ouvidoria Municipal, cabem à este servidor municipal, Cerilio Barbosa de Lima, sendo também a responsável pela elaboração do presente relatório.

Este relatório tem como objetivo apresentar um resumo das atividades realizadas pela Ouvidoria Geral Municipal durante o ano de 2024, detalhando a gestão das manifestações recebidas, as ações tomadas, os resultados alcançados e as estratégias de melhoria contínua.

2. Visão Geral da Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria Geral Municipal de Nova Laranjeiras tem como missão ouvir, registrar, apurar, encaminhar e dar resposta às manifestações da população, tais como reclamações, sugestões, denúncias e elogios. A Ouvidoria também desempenha um papel importante na consolidação da transparência administrativa e no fortalecimento da confiança da população nos serviços públicos.

Principais Funções:

- Receber e registrar manifestações da população.
 - Encaminhar as demandas aos setores competentes para análise e providências.
 - Acompanhar e monitorar o andamento das demandas.
 - Fornecer respostas adequadas e em tempo hábil.
 - Propor melhorias no serviço público com base nas manifestações recebidas.
-



3. Estrutura e Funcionamento

A Ouvidoria Municipal de Nova Laranjeiras está organizada para garantir a eficácia no atendimento à população e a celeridade na resolução das demandas. Ela é composta por um Servidor que atua diretamente na análise das manifestações, contando com o apoio de diversas secretarias municipais para o encaminhamento das demandas.

Canais de Acesso:

- **Telefone:** (42) 3637-1148
- **E-mail:** ouvidoria@novalaranjeiras.pr.gov.br
- **Portal da Ouvidoria:** <https://novalaranjeiras.pr.gov.br/ouvidoria.php>
- **Atendimento Presencial:** Rua Rio Grande do Sul, 2121, Centro, Nova Laranjeiras, PR. Brasil, 85350000.

4. Quantitativo de Manifestações Recebidas

Durante o período analisado, a Ouvidoria Municipal registrou um total de **15 atendimentos**, distribuídos entre as categorias de manifestações da seguinte forma:

- **Reclamações:** 00
- **Sugestões:** 03
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 06
- **Solicitações de Informações:** 06

A análise do perfil das manifestações recebidas permitiu identificar as áreas que mais demandaram atenção e os principais problemas que afetam a população. As manifestações foram encaminhadas para as seguintes secretarias e departamentos municipais:



Fonte: Elaborado por Cerilio B. Lima/2024.



5. Ações e Resultados

Com base nas manifestações recebidas, a Ouvidoria Municipal adotou as seguintes ações e as demandas foram distribuídas para as secretarias competentes:

- **Sugestões:**

Secretaria de Agricultura (1): Sugestões relacionadas ao meio ambiente ou sustentabilidade. [Analisada e Respondida].

Vigilância sanitária (1): Sugestões sobre melhorias em métodos de fiscalização lotes Municipais. [Analisada e Respondida].

Secretaria de Saúde (1): Sugestões sobre melhorias na divulgação dos horários de atendimento médico no portal da saúde. [Analisada e ações implementada].

- **Denúncias:**

Secretaria de Educação (1): Denúncias sobre Transporte Escolar, estradas e linhas de Ônibus. [Analisada e Resolvida].

Procuradoria Geral do Município (1): Denúncias que envolvem possíveis irregularidades, encaminhadas à Procuradoria. [Analisada e Respondida].

Procuradoria Geral do Município (1): Denúncias sobre fiscalizações em estradas rurais e seus limites. [Analisada e Respondida].

Secretaria de Assistência Social (2): Denúncias sobre Atendimento presencial ao usuário. [Analisada e ações implementada].

Secretaria de Agricultura (1): Denúncias sobre Atendimento presencial ao usuário. [Analisada e ações implementada].

- **Solicitações de Informações:**

Departamento de Tributação (3): Solicitações sobre questões fiscais ou financeiras que foram esclarecidas. [Analisada e Respondida].

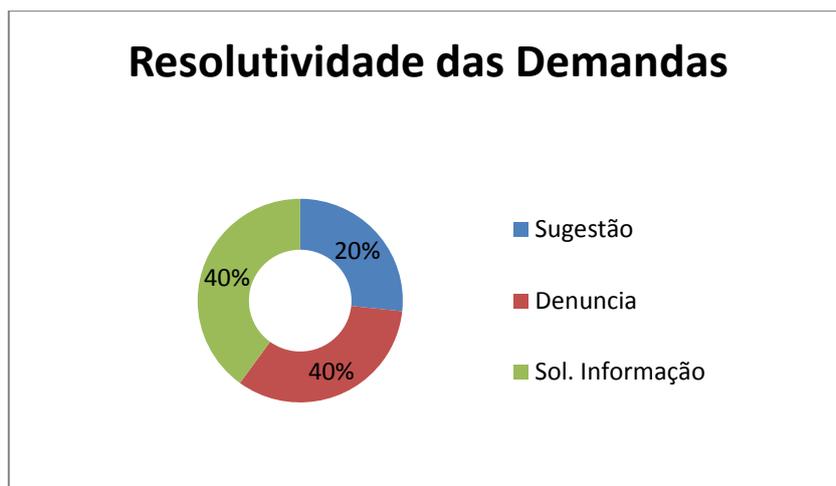
Secretaria de Assistência Social (1): Solicitações sobre informações de benefícios sociais. [Analisada e esclarecida].

Ouvidoria Saúde (2): Solicitações sobre informações de benefícios sociais. [Analisada e respondida].



6. Índice de Resolutividade dentro do prazo

Em relação ao **índice de resolutividade**, **100%** das manifestações foram resolvidas dentro do prazo estabelecido, evidenciando a total eficácia da Ouvidoria e a agilidade na resposta à população.



Fonte: Elaborado por Cerilio B. Lima/2024.

7. Desafios Enfrentados

Apesar dos resultados positivos, a Ouvidoria enfrentou alguns desafios ao longo do ano, incluindo:

- **Necessidade de maior integração entre as secretarias:** Em alguns casos, houve a necessidade de maior celeridade no encaminhamento e resposta às demandas, o que demonstrou a importância de um sistema mais integrado.
- **Capacitação contínua:** A complexidade das manifestações em alguns casos exige que o servidor da Ouvidoria esteja constantemente capacitado para lidar com situações diversas, o que implica em treinamentos periódicos.

8. Propostas de Melhoria

Com base nas avaliações e resultados alcançados, foram identificadas algumas oportunidades de melhoria para o próximo período:

- **Fortalecimento da comunicação interna entre as secretarias e a Ouvidoria,** visando maior agilidade no atendimento e na resolução das demandas.



- **Ampliação dos canais de comunicação** para que a população tenha mais facilidade em realizar manifestações (por exemplo, criação de aplicativo ou ampliação do uso de mídias sociais).
 - **Investir em campanhas de conscientização** para que os cidadãos utilizem a Ouvidoria de forma mais ativa e recorrente, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos.
 - **Desenvolvimento de relatórios analíticos periódicos**, com indicadores de desempenho, para medir o impacto das ações implementadas e ajustes conforme necessário.
 - **Dispor de um espaço físico amplo e de fácil acesso a Ouvidoria**, para a melhoria do atendimento presencial, visando garantir a melhor qualidade de atendimento aos usuários e a excelência no atendimento às suas demandas.
-

9. Conclusão

A Ouvidoria Municipal de Nova Laranjeiras desempenhou papel fundamental na garantia da participação da população na gestão pública e na melhoria contínua dos serviços municipais. Com um volume considerável de manifestações, a Ouvidoria foi capaz de articular respostas rápidas e ações corretivas, refletindo diretamente na qualidade dos serviços prestados e no fortalecimento da relação entre a administração municipal e a comunidade.

Agradecemos a todos os cidadãos que utilizaram os canais de manifestação e reforçamos nosso compromisso em continuar trabalhando para proporcionar um atendimento de excelência e maior transparência na gestão pública.

Nova Laranjeiras, 31 de Dezembro de 2024.

Cerilio Barbosa de Lima
Ouvidoria Geral Municipal
Decreto 89/2024