



**CGM**

**CONTROLADORIA GERAL**

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

# **RELATÓRIO 1º QUADRIMESTRE 2023**

## **Ouvidoria Municipal de Sarandi - Pr**

**Sarandi - PR**  
**2023**



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

**SUMÁRIO**

<b>1 INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>2 DEMANDAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL NO 1º QUADRIMESTRE DE 2023.....</b>	<b>4</b>
<b>3 CONCLUSÃO.....</b>	<b>20</b>
<b>4 RECOMENDAÇÃO.....</b>	<b>21</b>



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

## **1. INTRODUÇÃO**

Em atendimento aos artigos 31º, 70º e 74º da Constituição Federal de 1988, foi criado a Controladoria Geral do Município de Sarandi, através da Lei Complementar nº 150/2007, substituída pela Lei Complementar 407/2022 publicada no dia 18 de maio de 2022, na qual implementou as ações e fiscalizações a serem realizadas pela Controladoria Geral no âmbito do poder Executivo Municipal Direto e Indireto do Município de Sarandi e incorporou em sua estrutura a Ouvidoria Municipal que conforme previsto no Artigo nº 12 tem por finalidade promover a participação da sociedade na fiscalização dos atos da Administração Pública, contribuindo para a melhoria do serviço prestado ao cidadão, conforme a Lei Federal nº 13.460 de 23 de junho de 2017.

Para atender os objetivos que lhe são impostos a Ouvidoria Municipal regulamentou os procedimentos a serem praticados por este órgão através do Decreto Municipal nº 986/2022 publicado em 27/07/2022, que tem como objetivo aprimorar a relação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, por meio de ação de interlocução, visando a melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

Vale lembrar que a Ouvidoria é o canal de atendimento por onde o cidadão exerce sua cidadania, são espaços de controle, participação social e combate à corrupção. A função da Ouvidoria é ser a “voz” do cidadão, a “ponte” com a Administração Pública, em relação às suas manifestações quanto à prestação de serviços públicos e a conduta dos servidores.

Dentre as obrigações elencadas da Ouvidoria, no artigo nº 25 do Decreto Municipal, a “Ouvidoria Municipal elaborará relatórios estatísticos de forma quadrimestral relativos às demandas e manifestações recebidas a anexadas no site Oficial da Prefeitura do Município de Sarandi”.

Diante do exposto, a seguir serão apresentadas informações que possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais ações e questões levantadas pela população do município.



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

## **2 DEMANDAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL NO 1º QUADRIMESTRE DE 2023.**

A Ouvidoria Municipal, no exercício de suas funções, propicia ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com o Município, garantindo à Administração o controle de qualidade do serviço ofertado aos munícipes.

No que se refere ao recolhimento das demandas das caixas de sugestões a mesma ocorre uma vez ao mês. Durante o primeiro semestre de 2023 foram recolhidas 47 (quarenta e sete) demandas das caixas, sendo que a maioria é referente aos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde e as unidades básicas de Saúde UBS onde ficam grande parte das caixas de sugestões.

Vale ressaltar que todas as demandas recolhidas das caixas de sugestões são encaminhadas para a secretaria responsável com cópia para o Gabinete do Prefeito para ciência. Foi possível após a análise e processamento das demandas provenientes das referidas caixas de sugestões, abrir protocolo de atendimento para os casos em que houve escrita legível por parte do requerente, e conseqüentemente para esses casos foi dado o devido tratamento e as informações inseridas no sistema Prefeitura 156 Celepar.

Vale ressaltar que a Secretaria Municipal de Saúde tem atendido diversas demandas apresentadas conforme sua estrutura física e de pessoal, como por exemplo a vacinação na UBS Vale Azul que ocorre todas as quartas feiras em atendimento às solicitações advindas da caixas de sugestões.

A Secretaria Municipal de Administração também atendeu às solicitações advindas da caixa de sugestões sobre melhorias no atendimento da Central de Documentos.

A Carta de Serviços ao Usuário informa os cidadãos sobre quais os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Administração Municipal, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. Com a Carta de Serviços o munícipe obtém informações como quais os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, telefones úteis, locais de atendimentos, entre outros. A partir da transparência, a Carta de Serviços se apresenta como instrumento educativo e elucidativo. A Carta de Serviços ao Usuário está prevista no art. 7º da Lei nº 13.460/2017, como também no Decreto nº 1.032/2022 elaborado pela Ouvidoria Municipal e publicado em 30/08/2022, sendo um direito do cidadão ter o acesso que está disponibilizado no Portal da Transparência do município. Vale ressaltar que a Ouvidoria Municipal acompanha periodicamente as Cartas de Serviços ao Usuário e orienta os órgãos e entidades da Administração para que atualizem sempre que tiver alterações das mesmas.



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

O Serviço de Informação ao Cidadão é uma imposição da Lei de Acesso a Informação (Art. 9º, lei 12.527/11). O objetivo do canal é possibilitar ao cidadão requerer informação não disponível no Portal da Transparência ou Site Oficial do Ente Público. Conforme a Lei, o ente possui prazo de 20 dias para responder a solicitação podendo ser prorrogado por 10 dias desde que devidamente justificado (Art. 11º, §1º e §2º, lei 12.527/11).

A regulamentação do **Serviço de Acesso Informação** (SIC) no âmbito municipal, teve como objetivo organizar e facilitar os procedimentos de acesso à informação tanto para os cidadãos quanto para a Prefeitura Municipal. O acesso à informação permite que qualquer pessoa encaminhe solicitações de informações para órgãos e entidades do Município, seja de forma presencial ou de forma eletrônica (e-SIC).

O Acesso à Informação está prevista na Lei Federal nº 12.527/2011, Lei Municipal nº 2.432/2018, como também no Decreto nº 1.059/2022, este elaborado pela Ouvidoria Municipal e publicado em 16/09/2022, como também a publicação da Portaria nº 1.536/2022 em 26/08/2022, designando o responsável pelas respostas fornecidas, orientando sobre os procedimentos para o acesso, o local onde poderá ser encontrada ou obtida a informação almejada, a informação sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades, informações pertinentes à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos administrativos, entre outras informações.

O Boletim Ouvidoria é um outro meio de divulgação disponibilizado pela Ouvidoria e publicado mensalmente, informando a população através do site da Prefeitura como também pela rede social Instagram sobre quantos protocolos foram criados durante o mês, especificando os canais de comunicação como correio eletrônico, e-mail, site, plataforma WhatsApp, presencial e por telefone, além das solicitações de informações, atendendo assim o princípio da publicidade.

Após o fechamento do 1º quadrimestre de 2023 a Ouvidoria Municipal compilou as informações do total de demandas recebidas por este órgão que será apresentado estatisticamente na forma de gráficos abaixo.

## **2.1 DADOS ESTATÍSTICOS**

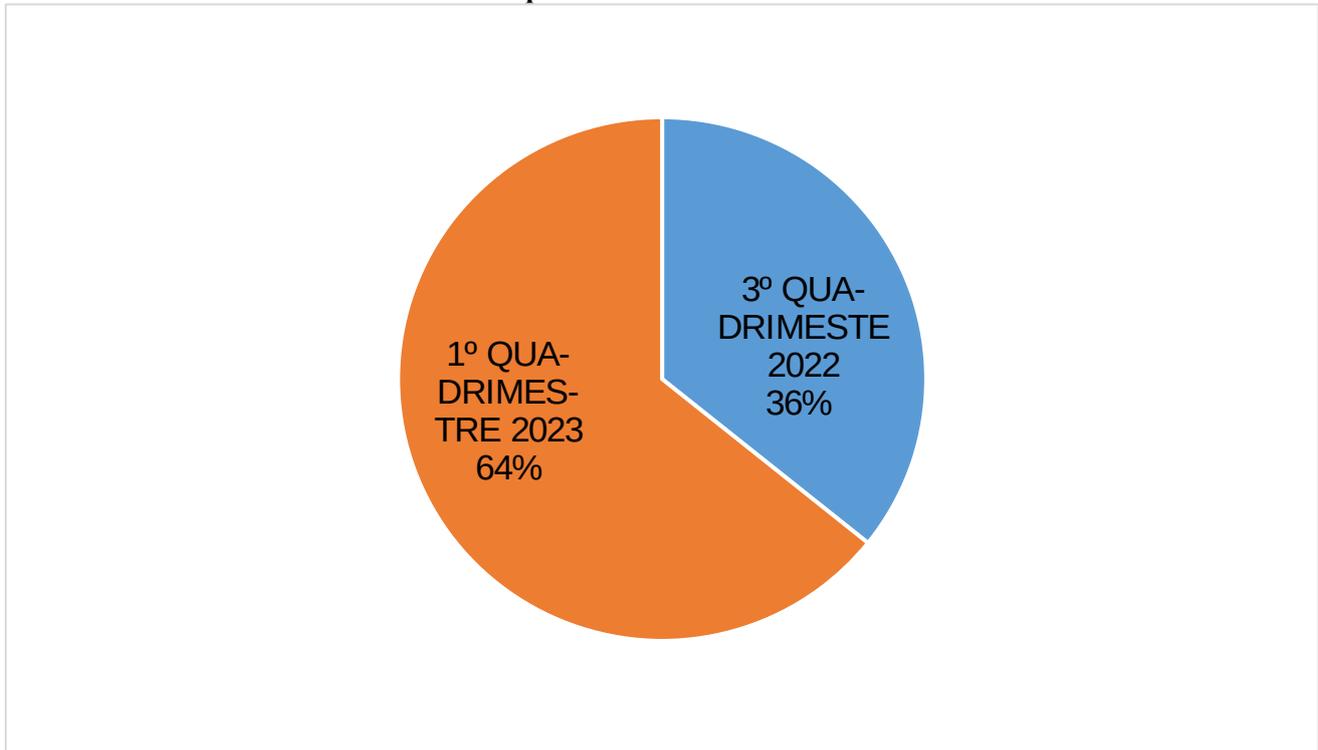
Foi extraído do sistema de informação 156 prefeitura desenvolvido pela empresa governamental Celepar que no primeiro quadrimestre do ano de 2023 compreendido entre os meses de janeiro a abril foi registrado pela Ouvidoria Municipal de Sarandi 2.739 (dois mil setecentos e trinta e nove) protocolos de atendimentos ao cidadão, dados esses verificados no site eletrônico do Município de



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

Sarandi<sup>1</sup> pelo sistema Celepar que é utilizado pela Ouvidoria Municipal de Sarandi para gerar, acompanhar e responder as manifestações solicitadas por telefone, site, aplicativo WhatsApp, e-mail e presencialmente, abaixo podemos ver a ilustração gráfica dos atendimentos, vejamos:

**FIGURA 01 - Comparativo percentagem de atendimentos do 3º quadrimestre de 2022 e 1º quadrimestre de 2023.**



Fonte: Machado (2023).

Analisando a ilustração gráfica acima, podemos verificar que a Ouvidoria Municipal de Sarandi registrou no 1º quadrimestre de 2023 comparado ao 3º quadrimestre de 2022, uma diferença positiva de 1.214 (mil duzentos e quatorze) protocolos, o que representa um aumento de 64% (sessenta e quatro por cento).

Os dados supra apurados mostram que a população está mais ativa e participativa através dos canais de comunicação utilizados e colocados a disposição para a população pela Ouvidoria Municipal de Sarandi. Podemos interpretar o aumento do número de atendimentos do 1º Quadrimestre de 2023 em relação ao último de 2022 que a participação ocorre devido as demandas serem registradas sob um número de protocolo que é padrão, terem prazo para serem respondidas, independente do tipo de demanda que hoje é dividida pelo sistema informático Celepar em: reclamação, denúncia, solicitação e sugestão apresentando maior transparência ao cidadão que busca

<sup>1</sup>Endereço eletrônico da Ouvidoria Municipal de Sarandi. Disponível em: < [www.sarandi.pr.gov.br/web/index.php/secretarias/controladoria-geral/ouvidoria-municipal-156](http://www.sarandi.pr.gov.br/web/index.php/secretarias/controladoria-geral/ouvidoria-municipal-156) > acessado em 18 de Maio de 2023.

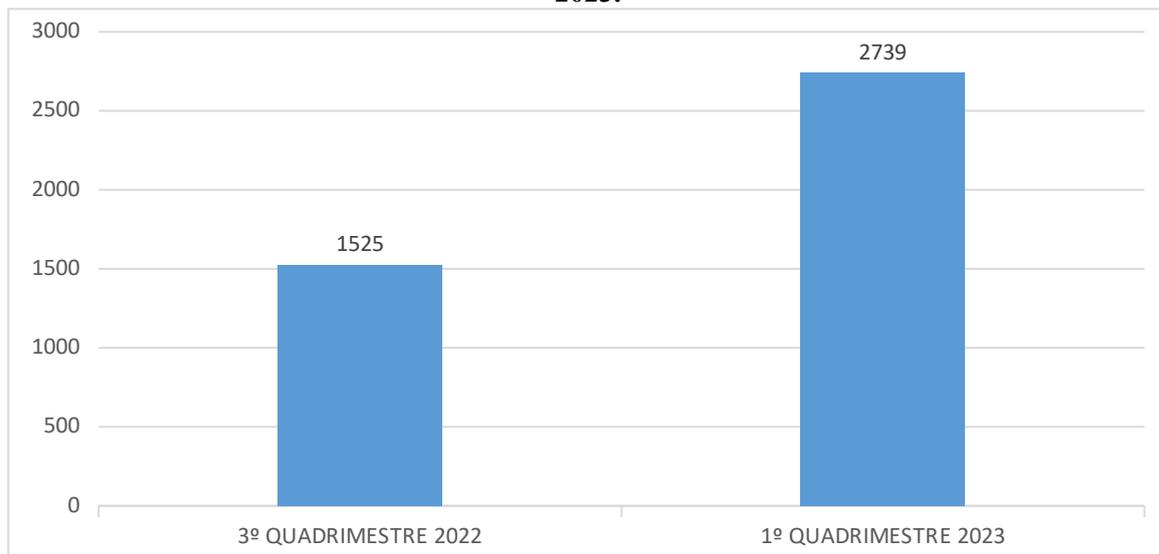


**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

a prestação de um serviço moderno atual e transparente e que atenda aos Princípios da Administração Pública esculpidos na Constituição.

Trazemos abaixo em forma de representação gráfica a mudança em números absolutos a quantidade de protocolos abertos entre o 3º semestre de 2022 e 1º semestre de 2023.

**FIGURA 02 - Comparativo números de protocolos do 3º quadrimestre de 2022 e 1º quadrimestre de 2023.**



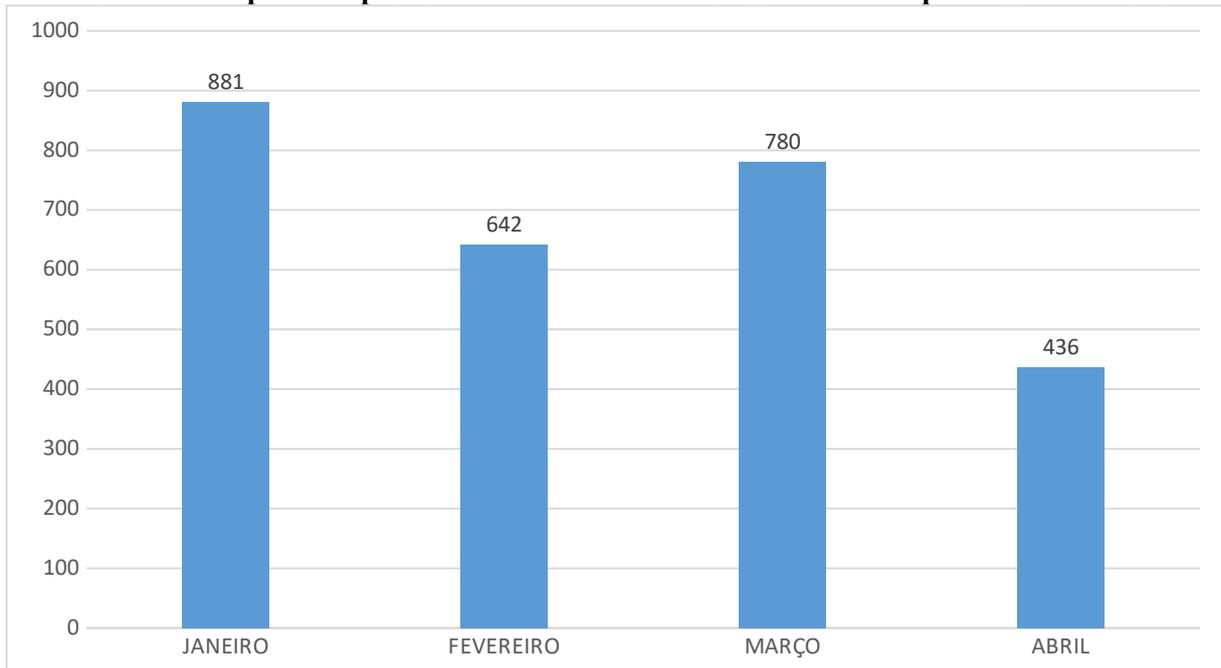
Fonte: Machado (2023).

Além da figura acima, a Ouvidoria Municipal de Sarandi dividiu em meses os atendimentos registrados, sendo que o mês de janeiro de 2023 teve um pico de 881 (oitocentos) atendimentos. Parte desses atendimentos em tese seria do mês de dezembro de 2022 que não puderam ser registrados devido ao recesso de final de ano que compreendeu os dias de 23/12/2022 a 02/01/2023, vindo a se estabilizar em fevereiro, e aumentando no mês de março por causa dos expressivos atendimentos relacionados à propriedades com vegetação alta, vejamos abaixo:



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

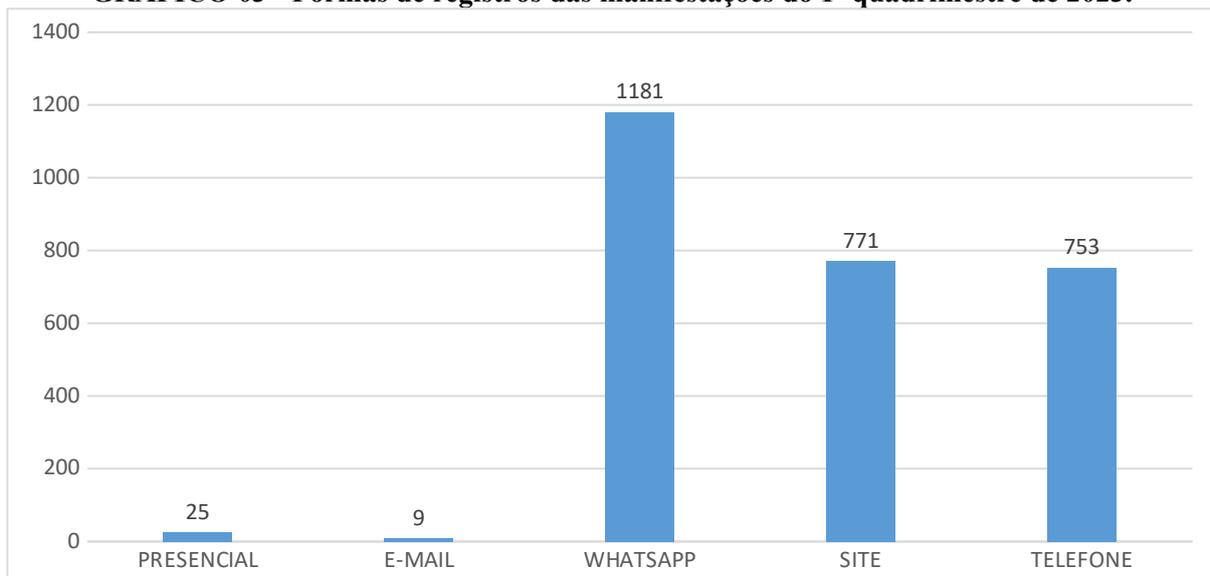
**FIGURA 03 - Comparativo por mês em números de atendimentos do 1º quadrimestre de 2023.**



Fonte: Machado (2023).

No que se refere ao quantitativo de demandas do primeiro quadrimestre, é possível analisar o quantitativo de atendimento em números por canal de comunicação da Ouvidoria Municipal de Sarandi, vejamos a representação gráfica da figura abaixo:

**GRÁFICO 03 - Formas de registros das manifestações do 1º quadrimestre de 2023.**



Fonte: Machado (2023).

Segundo Patrick Machado (2023) Ouvidor de Contas do Tribunal de Contas do Estado do Paraná “Considerando as possibilidades/formas de registro de manifestações, convém ressaltar a importância e a real necessidade da utilização e investimento na disponibilização de meios



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

informatizados que possibilitem ao cidadão a participação na gestão pública de forma remota e em tempo real, pois o atendimento de forma presencial, por exemplo, se mostra cada vez mais em desuso.” O que se pode comprovar pelo gráfico 03 onde a quantidade de atendimentos presencial foi de apenas 25 em quatro meses.

Diante disso, grande parte das demandas realizadas pelos contribuintes estão concentradas no aplicativo social de mensagens WhatsApp, site eletrônico do município e telefone, fato esse que constata conhecimento por parte dos cidadãos sobre os canais de comunicação com a Ouvidoria Municipal de Sarandi. Importante ressaltar que isso se dá também pela divulgação realizada mensalmente do Boletim Ouvidoria nos canais de divulgação disponibilizados pela Assessoria de Comunicação da Prefeitura - ASCOM.

Além dos protocolos abertos pelo aplicativo WhatsApp, há muitas solicitações de informações que são respondidas diariamente através do referido app. Durante o primeiro quadrimestre de 2023 o canal de WhatsApp apresentou 1.181 (mil cento e oitenta e um) demandas protocoladas, porém a quantidade de informações solicitadas foram de 650 (seiscentos e cinquenta), demonstrando com isso a relevância do canal de comunicação para instruir o cidadão da forma correta em relação aos questionamentos realizados pelos mesmos, sem contar que atualmente esse canal de comunicação passou a ser de fácil acesso pelos contribuintes, o que facilita o contato direto com a Ouvidoria Municipal de Sarandi, trazendo mais celeridade nas respostas relação às dúvidas apresentadas.

Importante frisar que mensalmente esta Ouvidoria Municipal encaminha os relatórios disponibilizados pela empresa contratada CELEPAR para todos agentes públicos que analisam as demandas distribuídas pela Ouvidoria Municipal de Sarandi trazidas pelos munícipes.

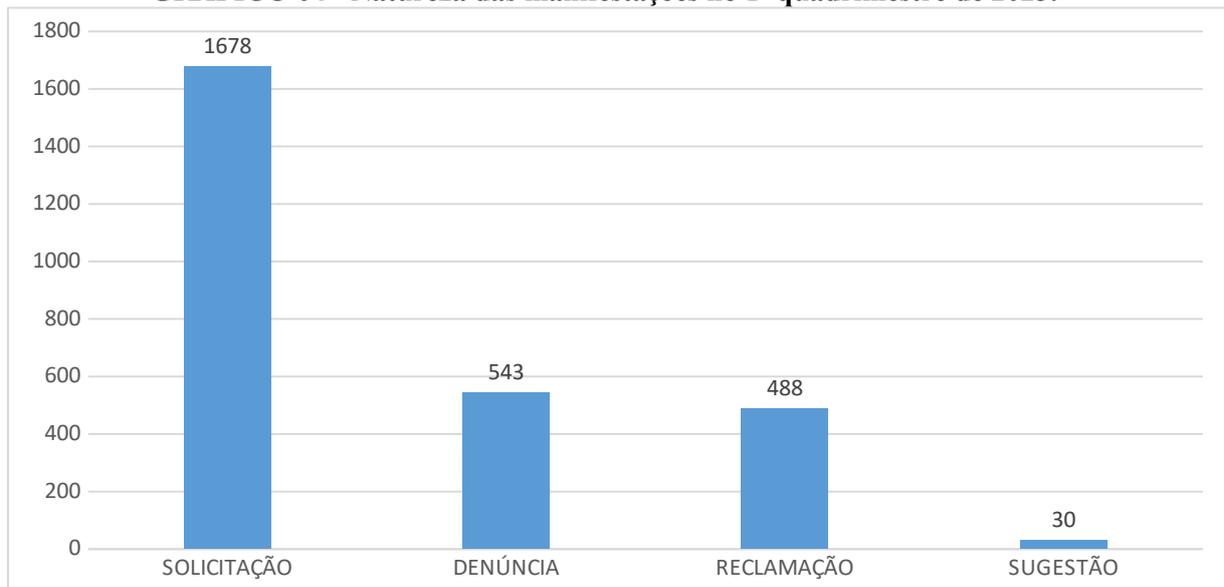
Os interlocutores responsáveis são um dos elos mais importantes nesse sistema de comunicação, pois, são os motores que fazem a engrenagem funcionar dentro das secretarias, ou seja, são eles que dão vida a demanda do cidadão movimentando com as informações necessárias para o acompanhamento e andamento das trabalhos até a resposta final ao munícipe.

Ao analisar o primeiro quadrimestre do ano de 2023, verificou-se que a maior demanda de manifestações foi do tipo SOLICITAÇÃO sendo de 61% (sessenta e um por cento) em relação ao total de demandas. Isso se dá devido a quantidade de solicitações de troca de lâmpada como também de fiscalização de terreno baldio que será analisado adiante. O segundo tipo de manifestação mais cadastrada é a denúncia com 20% (vinte por cento) do somatório, seguido da reclamação com 18% (dezoito por cento) e sugestão com 1% (um por cento) do total. Em seguida a Gráfico 4 demonstra em números o quantitativo de manifestações abertas pela Ouvidoria Municipal no primeiro quadrimestre de 2022.



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**GRÁFICO 04 - Natureza das manifestações no 1º quadrimestre de 2023.**



Fonte: Machado (2023).

O cidadão quando entra em contato com a Ouvidoria Municipal é registrado uma manifestação, tendo como tipos de cadastro as solicitações, denúncias, reclamações e sugestões.

Conforme consta na Cartilha do Cidadão disponibilizado na Aba Ouvidoria no site da Prefeitura do Município de Sarandi, descreveremos abaixo o significado de cada uma das manifestações disponíveis. Solicitação é uma informação, um pedido de esclarecimento ou uma providência a cerca da prestação de serviços públicos. Denúncia se trata de um suposto ato ilícito sobre um serviço prestado ou ainda do funcionamento de órgão ou entidade da Administração Municipal Direta, Indireta e Autárquica. Reclamação é uma insatisfação pelo serviço ou atendimento prestado. Por fim, sugestão é o aprimoramento de políticas e serviços, uma proposição de ideia.

Quando um cidadão deseja abrir um protocolo de atendimento é solicitado a ele qual o tipo de identificação que deseja optar, se identificado, sigiloso ou anônimo para dar prosseguimento ao assunto e demais abas a serem preenchidas. Vale lembrar que mesmo o cidadão optando em se identificar, o sigilo das informações será garantido, tendo acesso apenas os responsáveis interlocutores dos órgãos envolvidos na manifestação.

Se o cidadão não deseja se identificar, a resposta ao protocolo não será comunicado, uma vez não possuir os dados para o envio por e-mail ou uma ligação se assim desejar. Porém, com a implantação do Whatsapp da Ouvidoria, informamos aos munícipes que mesmo de forma anônima, é possível repassar a resposta de seu protocolo criado, pois independente da identificação das manifestações informamos o número do protocolo ao final do atendimento para que faça o devido acompanhamento se assim desejar. De acordo com o Sistema Prefeitura 156, utilizado por esta Ouvidoria, foi

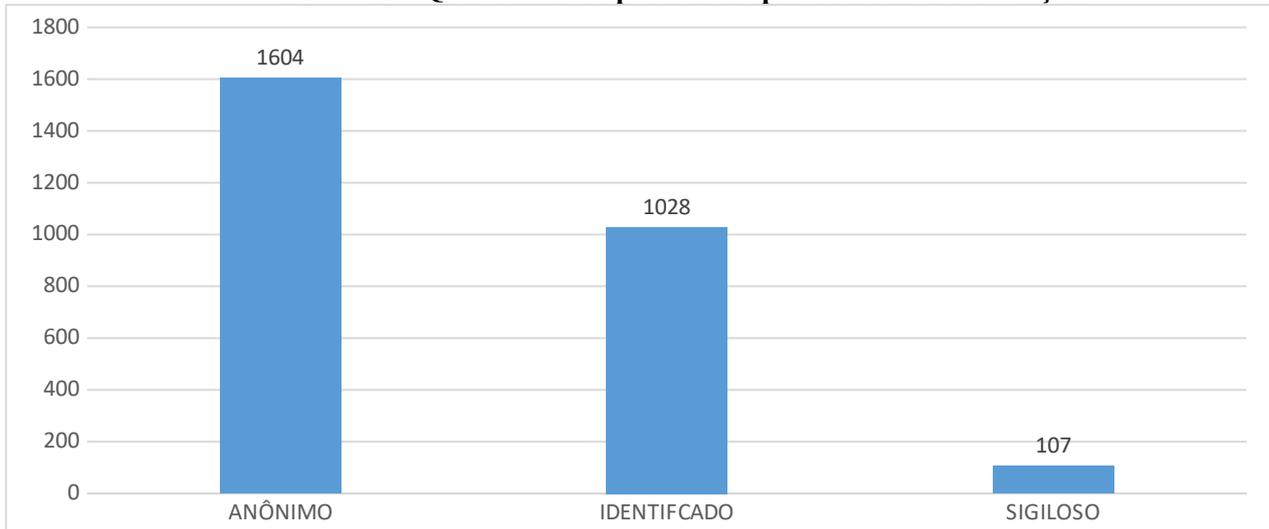


**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

verificado que do total de 2.739 manifestações, 1.604 foram registradas de forma anônima, 1.028 foram registradas de forma identificada, enquanto 107 foram registradas de forma sigilosa.

Abaixo será exposto o gráfico contendo a quantidade de protocolos quanto à sua identificação.

**FIGURA 05 - Quantidade de protocolos quanto à sua identificação.**



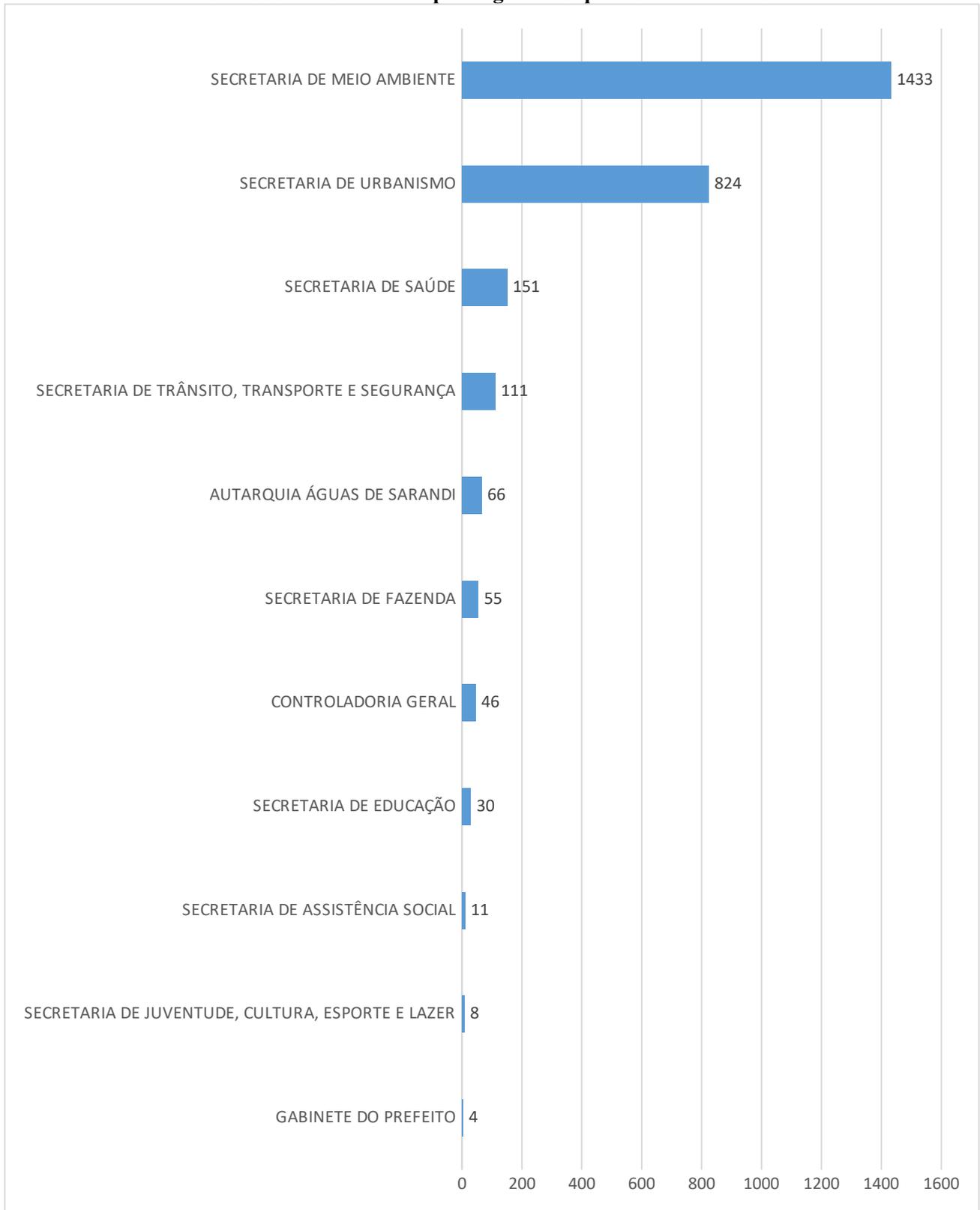
Fonte: Machado (2023).

Os gráficos 06, 07 e 08 apresentados a seguir demonstrarão os maiores índices de demandas do contribuinte junto à Ouvidoria Municipal por órgão, por assunto e por subdivisão.



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**FIGURA 06 - Demandas por órgão do 1º quadrimestre de 2023.**

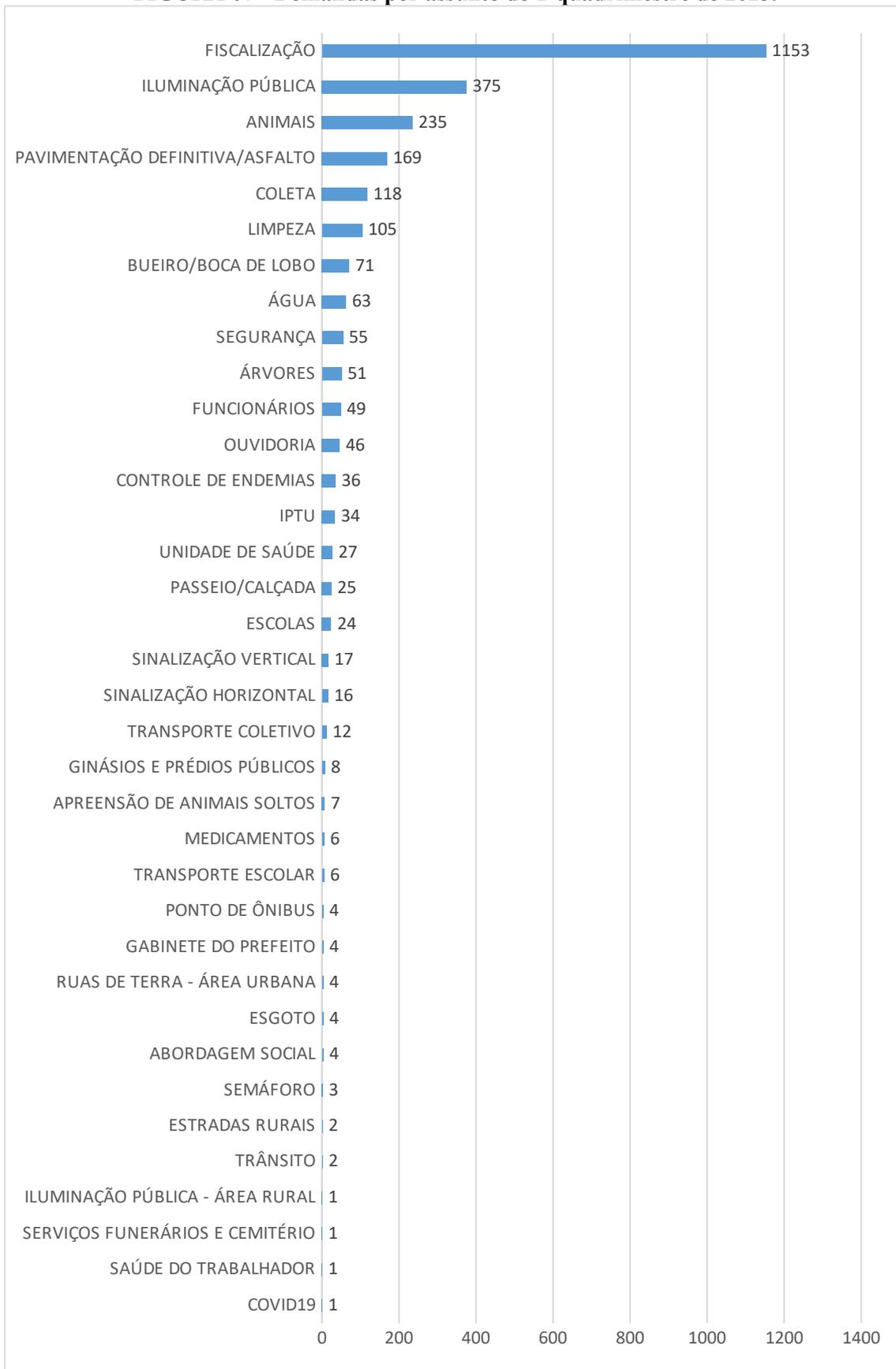


Fonte: Machado (2023).



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**FIGURA 07 - Demandas por assunto do 1º quadrimestre de 2023.**

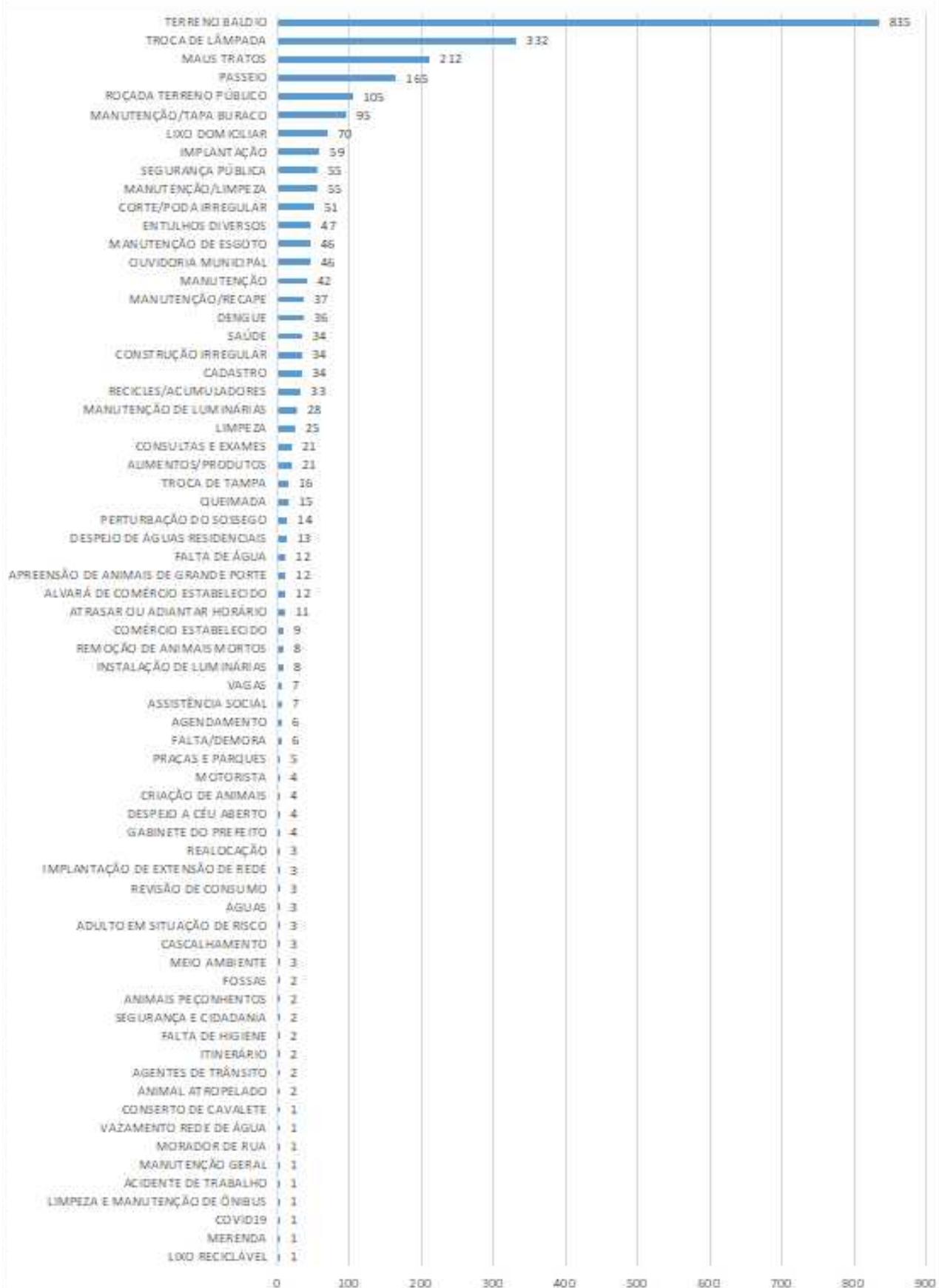


Fonte: Machado (2023).



# CGM CONTROLADORIA GERAL OUVIDORIA MUNICIPAL

GRÁFICO 08 - Demandas por subdivisão do 1º quadrimestre de 2023.



Fonte: Machado (2023).



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

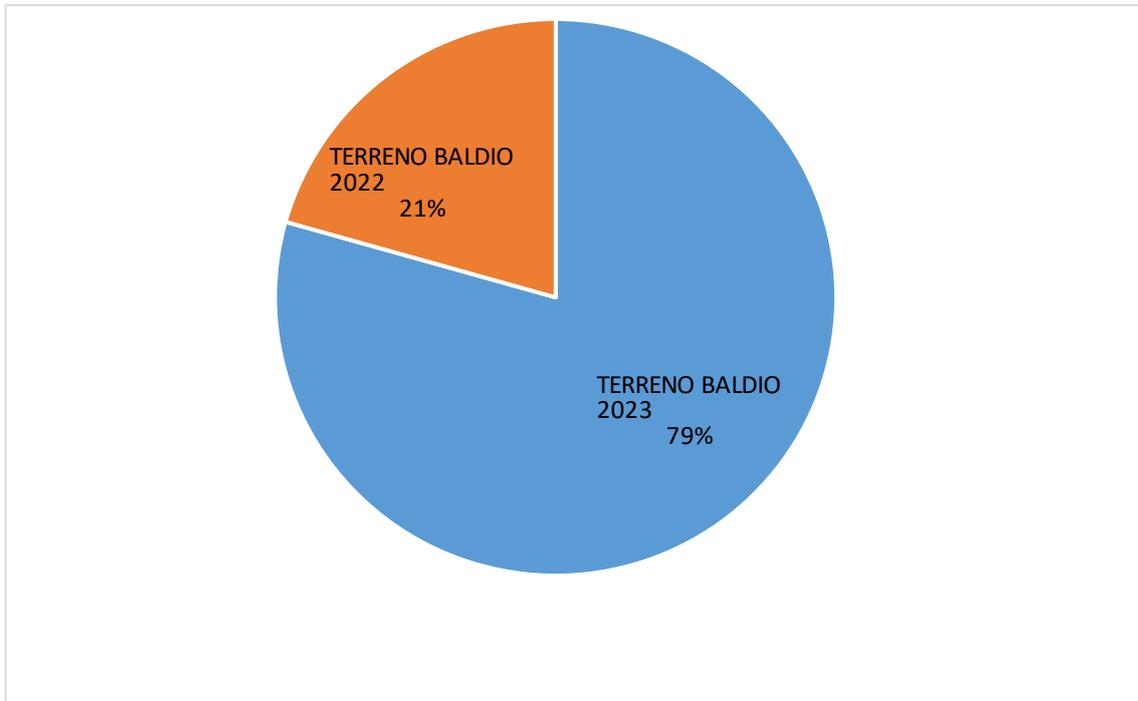
Através dos gráficos apresentados por subdivisões verifica-se que os três maiores serviços solicitados pelos contribuintes são: terreno baldio, troca de lâmpadas e maus tratos. Comparado ao terceiro quadrimestre, nota-se que as maiores demandas são as mesmas, ou seja, os mais procurados pela população.

No quadrimestre em questão foram protocolados 835 solicitações de terreno baldio, na qual merece atenção. A secretaria responsável atualmente apresenta quantidade reduzida de fiscais (6 fiscais) para análise e notificação dos terrenos em relação às demandas apresentadas, para além das denúncias que recebem presencialmente ou por telefone diretamente na Secretaria. Devido ao trâmite adotado para a aplicabilidade da multa, esse serviço se torna moroso, pois primeiramente a Secretaria encaminha a notificação para proprietário do imóvel e somente após o retorno da AR começa a ser contado o prazo de 15 dias, caso não realize a roçada, a Secretaria de Meio Ambiente autua o proprietário. Os protocolos respondidos pela secretaria responsável são repassados à Ouvidoria Municipal na qual entra em contato com o solicitante para informar a resposta do protocolo que, por muitas vezes se mostra insatisfeito pela demora da efetivação do serviço, uma vez que o prazo para a resposta do protocolo da Ouvidoria Municipal é de até 30 dias, porém o serviço executado pode ser maior já que a Secretaria Municipal de Meio Ambiente segue o decreto que regulamenta os prazos para notificação e autuação.

Vale ressaltar que houve um aumento significativo do semestre anterior para o atual em relação ao terrenos baldios (3º semestre 2022 - 217 protocolos e 1º semestre de 2023 - 835 protocolos) . No sistema utilizado pela Ouvidoria Municipal entende-se por terrenos baldios “terrenos sujos, lixos e mato alto”. Considera-se que o aumento da solicitação de protocolos com a subdivisão terreno baldio é devido a grande quantidade de chuvas de janeiro e abril, o que ocasionou um aumento de mato nos terrenos acima do esperado, o que se demonstra na figura abaixo.



**FIGURA 02 - Comparativo da subdivisão terreno baldio do 3º quadrimestre de 2022 e 1º quadrimestre de 2023.**



Fonte: Machado (2023).

Em relação às trocas de lâmpadas foram protocolados 332 casos, sendo que o setor responsável atende as demandas antes do prazo estabelecido por lei que é de até 30 (trinta) dias, trazendo satisfação para quem solicita o serviço, influenciando consequentemente na segurança pública do município devido as ruas estarem adequadas para o fluxo de veículos e pedestres.

O terceira maior subdivisão apresentada no terceiro quadrimestre diz respeito à maus tratos animais totalizando 212 (duzentos e doze) casos, na qual também merece atenção. Quando se trata de animais a população fiscaliza mais ativamente e como o município ainda não possui um local apropriado para abrigá-los os denunciante acabam por ficarem insatisfeitos com a não efetivação do protocolo de denúncia aberto. Inúmeros são os casos em que os denunciante abrem o protocolo como maus tratos animais, porém após o fiscal ir até o local, identifica que o caso não se refere a maus tratos e com isso o mesmo conclui o protocolo informando tal situação. Porém nos casos em que é identificado maus tratos a Secretaria de Meio Ambiente juntamente com seus fiscais notificam o tutor do animal e acompanham o caso, para que se caso persistir em maus tratos o tutor é autuado.

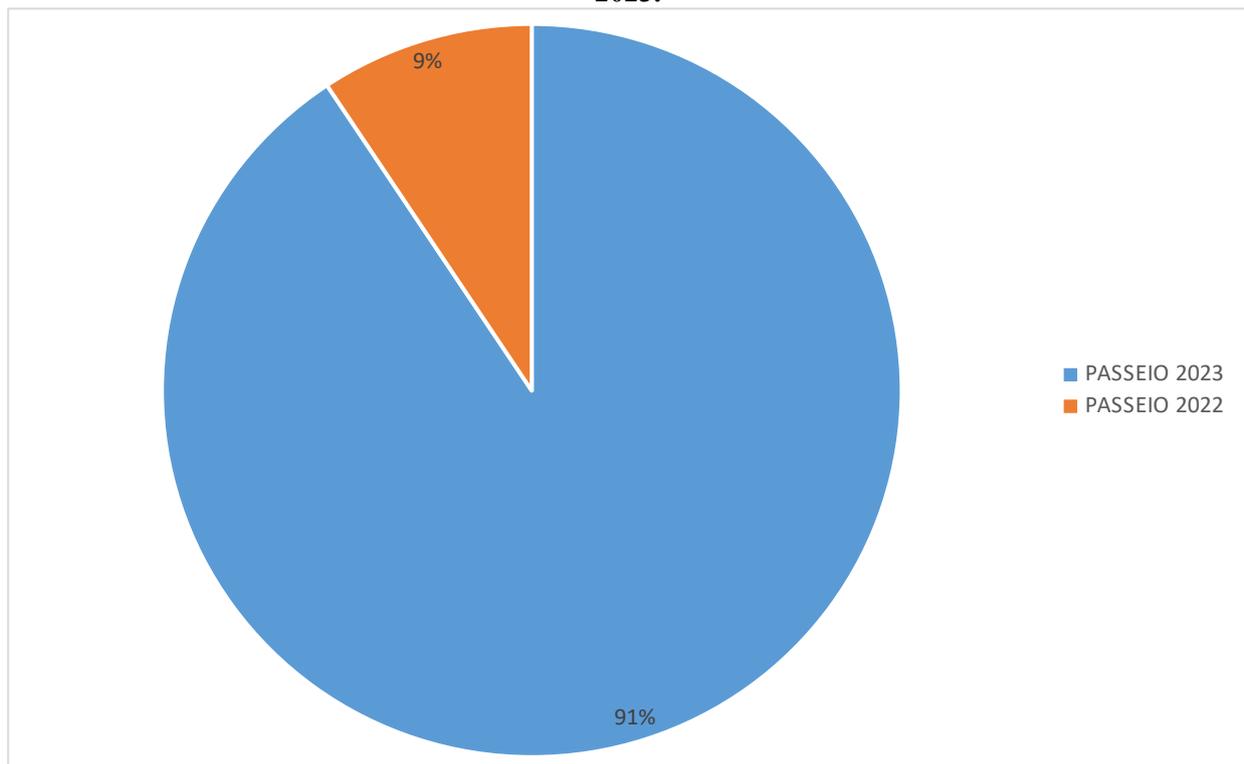
A subdivisão denominada passeio refere-se a fiscalização de calçadas irregulares ou a falta dela, sendo a quarta mais requisitada nesse quadrimestre tendo um total de 165 (cento e sessenta e cinco) protocolos abertos. Vale ressaltar que no quadrimestre anterior a subdivisão passeio obteve apenas 17 (dezessete) protocolos. Essa discrepância se dá pelo fato de que esse ano foi realizada uma ação



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

sobre a obrigatoriedade de calçadas e muretas em todos os terrenos do município, sob pena de multa. O que mostra que a população está atenta aos informativos publicados pela Prefeitura Municipal, zelando pela acessibilidade dos passeios públicos propiciando o bem estar à população em geral, fazendo cumprir a legislação municipal. A figura a seguir demonstra a diferença em percentuais entre o 3º quadrimestre de 2022 e o 1º quadrimestre de 2023.

**FIGURA 03 - Comparativo da subdivisão passeio do 3º quadrimestre de 2022 e 1º quadrimestre de 2023.**



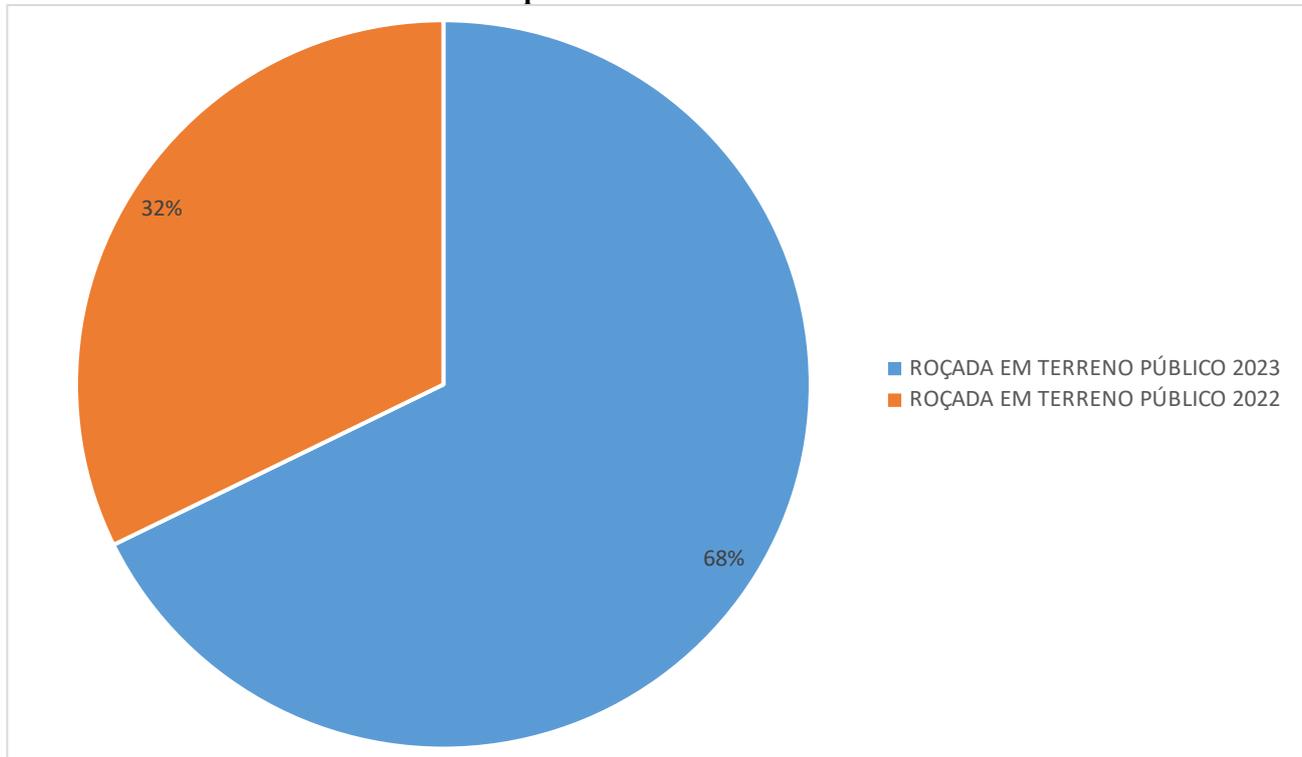
Fonte: Machado (2023).

A quinta maior subdivisão no quadrimestre atual é roçada em terreno público e como o nome já diz se trata da limpeza de terrenos da prefeitura sendo criado 105 (cento e cinco) protocolos em relação ao quadrimestre anterior no qual obteve 50 (cinquenta) protocolo abertos, o que demonstra uma diferença de 68% (sessenta e oito por cento) dos protocolos abertos no período analisado.

Nota-se novamente a participação da população que está cada vez mais ativa, cobrando e policiando do poder público municipal que cumpra a legislação estabelecida que o próprio ente estadual criou e que vem utilizando para fiscalização e autuação aos que ousam não respeitá-la. O asseio dos terrenos públicos é importante porque evita a proliferação de animais peçonhentos e insetos e diminuem a quantidade de focos de criadouro da dengue minimizando a probabilidade de contaminação à população. Abaixo há o comparativo da subdivisão roçada em terreno público do 3º quadrimestre de 2022 e 1º quadrimestre de 2023.



**FIGURA 04 - Comparativo da subdivisão roçada em terreno público do 3º quadrimestre de 2022 e 1º quadrimestre de 2023.**



Fonte: Machado (2023).

No intuito de capacitar os servidores e fortalecer vínculos internos para proporcionar eficiência na entrega das respostas assertivas à população, esta Ouvidoria Municipal juntamente com a Controladoria Geral na qual faz parte, promoveu uma capacitação para os interlocutores responsáveis pelas demandas encaminhadas aos órgãos municipais no dia 27/04/2023 no período da tarde, no qual esteve presente o Ouvidor de Contas do Tribunal de Contas do Paraná e palestrante Patrick Machado. Os temas abordados foram a “Lei nº 13.460/2017 e seus benefícios para os usuários e gestores dos serviços públicos” e a “A Ouvidoria como ferramenta de Gestão”. Os objetivos da capacitação foram orientar, fortalecer e sensibilizar quanto ao desenvolvimento das atividades de Ouvidoria e a importância de se atender bem o cidadão.

Durante a manhã foi realizada uma reunião interna na Controladoria Geral, com a presença da Controladora Geral a Sra. Elizângela Almeida a Ouvidora Municipal Adrielli Machado com o senhor Patrick Machado, na qual foi abordado a Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei 13.460/2017), a Lei de Acesso à Informação (12.527/2011) e a Lei Geral de Proteção de Dados (13.709/2018). Foi discutido também sobre os fluxos corretos de atendimento às mais variadas manifestações da sociedade e a avaliação da Cartilha do Cidadão, onde sugeriu algumas alterações que serão realizadas no segundo quadrimestre. Também frisado a importância do sigilo das



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

informações e dos dados dos munícipes sempre observando as legislações que trata do tema e a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

Em atendimento a Lei de Acesso a Informação (Art. 9º, lei 12.527/11) por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), que está atrelado à Ouvidoria, recebe-se o pedido e realiza-se a resposta ou, caso seja necessário, solicita-se a informação ao órgão competente por elaborar a resposta e encaminha a Ouvidoria. Segue abaixo, as manifestações classificadas pelo cidadão como pedidos de acesso à informação realizados entre 01/01/2023 A 30/04/2023.

**TABELA 01 - Pedidos de acesso a informação realizados entre 01/01/2023 A 30/04/2023.**

QTD	Nº PROC.	DATA DO PEDIDO	EXTRATO DO PEDIDO DE INFORMAÇÃO	SITUAÇÃO	PRAZO DECORRIDO ATÉ A RESPOSTA
01	(27)01	04/01/2023	Informação sobre Nota Fiscal	Deferido	20
02	(27)02	26/04/2023	Extratos de pagamento IPTU	Deferido	15
03	(153) 1	26/04/2023	Solicita inclusão de CNAE	Deferido	15
04	(1) 9239	24/04/2023	Informações sobre roçada na linha férrea	Deferido	21

Fonte: Machado (2023).

Após a análise dos pedidos de acesso à informação, pôde-se observar que os 4 (quatro) pedidos realizados nesse quadrimestre demonstram que o cidadão queria apenas informações sobre como solicitar um serviço junto a um órgão público. Tais manifestações receberam uma resposta orientativa diretamente pela Ouvidoria Municipal a fim de indicar os caminhos corretos para a solicitação desejada.



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

### **3 CONCLUSÃO**

A partir da análise das informações dos indicadores do primeiro quadrimestre de 2023 e do presente trabalho, visando atender sempre da melhor forma possível, a Ouvidoria Municipal tem adotado o Princípio da Transparência trazendo luz no túnel de que liga a população ao poder público municipal, acolhendo e respeitando os cidadãos que procuram seus serviços, garantindo o sigilo dos dados do manifestante e garantindo também o direito à resposta.

Nesse sentido a Ouvidoria Municipal procura sempre dialogar com os diversos setores envolvidos nos trâmites das manifestações recebidas com escopo de atentar para o cumprimento dos prazos legais bem como para a importância deste órgão como ferramenta de participação social, tornando-se uma poderosa ferramenta de gestão, pois é através dela que é possível analisar quais são as maiores problemas que o município precisa se atentar.

Podemos observar que a Ouvidoria Municipal modernizou os meios convencionais de comunicação entre o cidadão e o município com o advento da utilização do aplicativo WhatsApp, o que de certa forma leva ao munícipe uma resposta mais célere, pois, é dessa forma que faremos cumprir a legislação pautando pelo Princípio da Legalidade registrando através de protocolos os anseios e necessidades dos cidadãos que buscam melhorias e políticas públicas em áreas sociais hoje inexistente ou incipientes.

Através da Ouvidoria Municipal é possível analisar com maior exatidão as demandas realizadas pelos munícipes como também o acompanhamento diário junto aos responsáveis pelas respostas nas secretarias a fim de instruí-los a fornecer a resposta ao cidadão com maior clareza e assertividade. Através das capacitações, os interlocutores melhoraram significativamente as abordagens por telefone como a melhora na escolha dos fluxos para o envio da manifestação às secretarias responsáveis, evitando devoluções pelas mesmas devido a fluxo incorreto.

A Ouvidoria se tornou um instrumento eficaz na identificação de possíveis falhas nos serviços prestados, e na comunicação em tempo real de problemas identificados diariamente pela população, tornando um canal direto entre a prefeitura e os munícipes na busca por um serviço público de qualidade.

Importante frisar que a Ouvidoria Municipal continuará proporcionando a aproximação do cidadão junto ao poder público, buscando ser um órgão que zela pela eficiência dos serviços prestados como também a voz da cidadão na administração municipal.



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

#### **4 RECOMENDAÇÃO**

Nessa seara o presente relatório tem como escopo extrair e subsidiar trazendo um panorama da situação atual dos serviços oferecidos por esta municipalidade balizando as decisões da administração pública municipal.

A partir da divulgação do presente relatório quadrimestral a gestão tem ciência das áreas em que necessitam de mais atenção tendo em vista que a Ouvidoria é uma das ferramentas em que administração pública pode medir a qualidade da prestação do serviço público. Tanto é assim porque os assuntos tratados nas manifestações é o meio de acesso da população ao poder executivo municipal. Assim, conforme o mencionado acima e tendo em vista que as manifestações registradas pelos usuários do 156 são um termômetro para os gestores públicos, visando auxiliá-los na condução da máquina pública.

A partir do trabalho desempenhado e com fundamento na análise das demandas este órgão tem as seguintes recomendações:

Criação de políticas públicas voltada a melhoria na área de bem estar animal, pois, chegam muitos casos de maus tratos animais, por diversas vezes o cidadão entra em contato não só para informar maus tratos e sim por conta de animais em situação de risco, abandonados nas ruas e solicitando que o animal seja resgatado. Diante das inúmeras denúncias relatadas, sugerimos ao senhor prefeito novamente que adote medidas necessárias para viabilizar um programa voltado ao bem estar animal, que forneça resgate, abrigo, serviços veterinários de urgência e emergência, serviço contínuo de castração de animais entre outras ações voltadas à causa animal, como por exemplo a implantação de Centro de Zoonozes. Outra alternativa seria a realização de convênios com instituições não governamental do terceiro setor, as chamadas (ONGs) que atuam nas circunscrições do município.

Recomendamos como alternativa mais célere e para contornar essa deficiência o desenvolvimento de parcerias com as mencionadas ONGs que cuidam do bem estar animal para dar suporte as solicitações referente a maus tratos e abandono de animais. Talvez essa seria no momento a melhor forma já que, para criar um Centro de Zoonozes são necessários diversos requisitos obrigatórios nos quais o município no momento não dispõe, como médico veterinário e espaço adequado para atendimento e tratamento de animais.

Criação de mecanismo mais efetivo voltado ao cumprimento de normativa sobre preservação de terrenos limpos, pois, há muitos bairros com terrenos baldios cheios de matos, entulhos e lixos, e com base na resposta da administração para os protocolos dos assuntos acima, verifica-se que uma ação já foi tomada por parte da Secretaria de Meio Ambiente, que é notificar e autuar os proprietários



**CGM**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

de terrenos particulares conforme as publicações do diário oficial do município, porém, a demanda é muito grande em relação a quantidade de servidores disponíveis no departamento para realizar a roçada, e a população pleiteia a roçada do local, serviço que hoje o município oferta de forma insuficiente.

Em se tratando de terreno público o procedimento adotado pela secretaria municipal responsável, é diligenciar no intuito de colocar o pedido no cronograma de roçada, conforme a capacidade de executar o serviço que a secretaria possui e assim vai finalizando os protocolos, mas, existe um gargalo observado que trava a celeridade do processo que é o quadro de pessoal e maquinários reduzidos. Para maior transparência nas ações realizadas pela Secretaria de Meio Ambiente em relação às roçadas, poderiam disponibilizar o cronograma de roçadas no site da Prefeitura para que a população possa ter acesso ao mesmo.

A Ouvidora Municipal recomendou também no quadrimestre anterior realizar uma campanha de conscientização em parceria com a Assessoria de Comunicação da Prefeitura - ASCOM, informando aos proprietários dos imóveis com mato alto, lixo e entulhos sobre penalidades e multas aplicáveis a esses casos, como também sobre a importância da manutenção desses imóveis limpos para evitar os animais peçonhentos que se reproduzem no interior desses terrenos em função do acúmulo de lixo.

Além disso, esta Ouvidoria Municipal recomenda ações de conscientização para a construção e correção de calçadas e muretas informando sobre as possíveis penalidades para o descumprimento do estabelecido em lei. Esses locais muitas vezes colocam em risco para o trânsito de pedestres com obstáculos aos pedestres prejudicando em especial as pessoas portadoras de necessidades especiais. Nota-se que no primeiro quadrimestre foi atendido a recomendação no que se refere à publicação das informações sobre possíveis multas pelas calçadas e muretas não estarem de acordo com a legislação municipal, porém o município ainda não regularizou as calçadas e muretas dos terrenos públicos, não cumprindo em sua totalidade a legislação municipal.

Por fim, a Ouvidoria Municipal sugere e recomenda que todos os órgãos municipais comuniquem, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos para que seja cumprido o Princípio constitucional da Publicidade dos atos públicos focando na agilidade, assertividade e coerência dos procedimentos.

**ADRIELLI PRISCILA MACHADO**  
**Ouvidora Municipal - Decreto nº 873/2022**

**ELIZÂNGELA APARECIDA DE FREITAS ALMEIDA**  
**Controladora Geral - Decreto nº 872/2022**