

RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA NOVEMBRO/2024

O presente relatório visa atender ao disposto no inciso VI do art. 19 da Lei Municipal nº 1.363/2014, apresentando os dados quantitativos e qualitativos no tocante às manifestações recebidas no mês de novembro de 2024 pela Ouvidoria e demais processos digitais.

A Ouvidoria Geral do Município de Colombo, suas atividades, sistema e serviços são estruturados por meio da Lei Municipal nº 1.363/2014, a partir da Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do serviço Público), Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à informação) e a Lei Federal nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

No cumprimento da sua missão institucional, a Ouvidoria promove a participação do usuário na administração pública; acolhe as demandas registradas pela sociedade em relação aos serviços públicos prestados ou não prestados pelas unidades administrativas; analisa e encaminha às autoridades competentes as manifestações; promove a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública; acompanha a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; propõe a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário; propõe aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; auxilia na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com as normas legais e os princípios norteadores da administração pública.

Formas de acessar os serviços de ouvidoria:

→ **Ouvidoria Digital:**

<https://colombo.atende.net/autoatendimento/servicos/ouvidoria-municipal/>

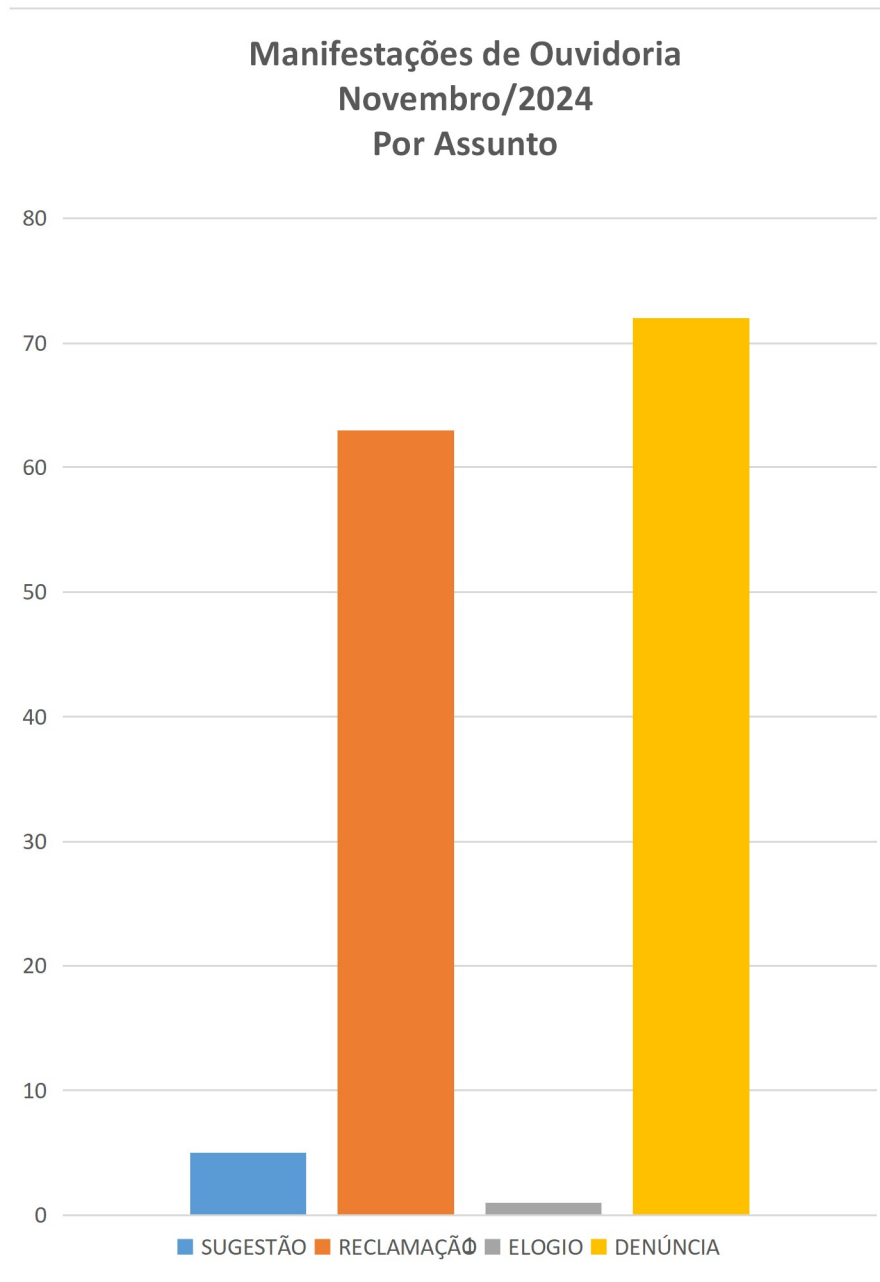
→ **Ouvidoria Geral do Município e Ouvidoria da Guarda Municipal:**

- ◆ Fone: (41) 3666-2444
- ◆ Endereço: Regional Osasco - Rua Pio Alberti, 450 – Jardim Osasco - Colombo - Paraná
 - Horário de atendimento: das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00 horas
- ◆ Email: ouvidoria@colombo.pr.gov.br

→ **Ouvidoria da Saúde:**

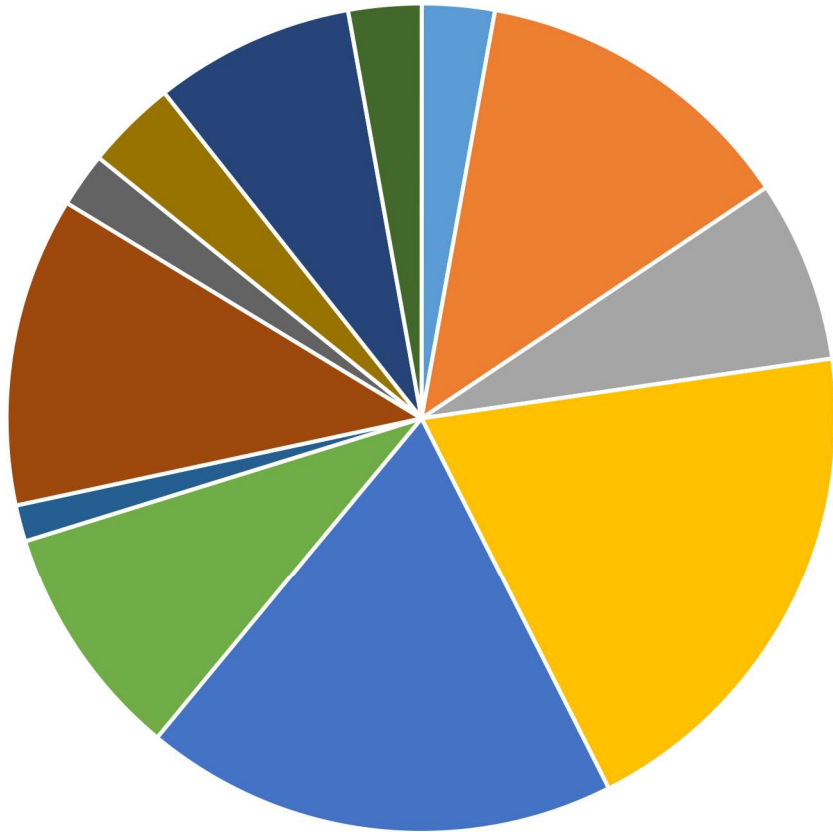
- ◆ Fone: (41)3656-6566
- ◆ Endereço: Rua Francisco Camargo, 238 – Centro – Colombo
 - Horário de atendimento: das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 17:00 horas
- ◆ E-mail: ouvidoriasaude@colombo.pr.gov.br

| | |
|--------------|------------|
| SUGESTÃO | 5 |
| RECLAMAÇÃO | 63 |
| ELOGIO | 1 |
| DENÚNCIA | 72 |
| TOTAL | 141 |



| | |
|-------------------------------------|------------|
| FINANÇAS MUNICIPAIS | 4 |
| OBRAS E VIAÇÃO | 18 |
| OUVIDORIA | 10 |
| MEIO AMBIENTE | 28 |
| SAÚDE | 26 |
| EDUCAÇÃO | 13 |
| ESPORTE, CULTURA, LAZER E JUVENTUDE | 2 |
| URBANISMO E HABITAÇÃO | 17 |
| ADMINISTRAÇÃO GERAL | 3 |
| ASSISTÊNCIA SOCIAL | 5 |
| GABINETE DO PREFEITO | 11 |
| INDÚSTRIA, COMÉRCIO E TURISMO | 3 |
| TOTAL | 141 |

**Manifestações de Ouvidoria
Novembro/2024
Por Setor**



- FINANÇAS MUNICIPAIS
- OBRAS E VIAÇÃO
- OUVIDORIA
- MEIO AMBIENTE
- SAÚDE
- EDUCAÇÃO
- ESPORTE, CULTURA, LAZER E JUVENTUDE
- URBANISMO E HABITAÇÃO
- ADMINISTRAÇÃO GERAL
- ASSISTÊNCIA SOCIAL
- GABINETE DO PREFEITO
- INDÚSTRIA, COMÉRCIO, TURISMO E TRABALHO

