

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA EXERCÍCIO DE 2024

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE COLOMBO OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**Prefeito
Helder Luiz Lazarotto**

**Vice-Prefeito
Alcione Luiz Giaretton**

**Ouvidor Geral do Município
Riolando Fransolino Junior**

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO
Rua Pio Alberti, 450 – sobreloja
CEP: 83403 000 – Jardim Osasco – Colombo – PR
www.colombo.pr.gov.br

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	03
ESTATÍSTICAS.....	04
ANÁLISE DE TEMAS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS.....	05
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	08

INTRODUÇÃO

A Constituição de 1988 desempenha um papel fundamental na garantia da participação dos brasileiros na administração pública. Esta participação permite que os cidadãos não apenas colaborem na criação de políticas públicas, mas também supervisionem o uso dos recursos públicos, assegurando uma administração mais transparente e eficiente. Neste contexto, a Ouvidoria emerge como um canal vital para a comunicação democrática entre os cidadãos e a administração pública, promovendo a eficiência, aumentando a transparência e incentivando o controle social.

A Ouvidoria Geral do Município de Colombo, em busca da constante modernização de seus procedimentos e normativos internos, adota as melhores práticas de atendimento ao público e observa rigorosamente o arcabouço legal vigente. Essa abordagem visa representar de forma efetiva os interesses da sociedade junto à administração municipal, assegurando que a voz dos cidadãos seja ouvida e considerada nas deliberações e avaliações das políticas públicas.

Em cumprimento ao Art. 15 da Lei nº 13.460/2017¹, que estabelece diretrizes claras para a elaboração de relatórios de gestão, a Ouvidoria Geral do Município de Colombo apresenta o seu Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria. Este documento consolida informações e reflexões gerenciais, fornecendo um panorama abrangente sobre a percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela Prefeitura Municipal ao longo de 2024.

O relatório expõe o quantitativo de manifestações recebidas, categorizando os tipos e principais assuntos demandados e detalha as providências adotadas em resposta às demandas da população. Além disso, o relatório destaca a importância da Ouvidoria como instrumento de controle social e participação cidadã, ressaltando seu papel na promoção da transparência e na melhoria contínua dos serviços públicos. A disponibilização do relatório integralmente na internet, conforme exigido pela lei, reforça o compromisso com a transparência e a prestação de contas à sociedade.

¹ Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

ESTATÍSTICAS

Cada solicitação recebida pela Ouvidoria é previamente analisada quanto a sua fundamentação e procedência para triagem e encaminhamento ao setor competente para que se proceda com as apurações necessárias e a realização dos devidos tratamentos com o fim de alcançar a resolução almejada, quando então é encerrado o procedimento e fornecida a resposta conclusiva ao demandante.

Sem computar os atendimentos avulsos prestados diariamente aos cidadãos que procuram orientações sobre os serviços oferecidos pelos órgãos municipais, a Ouvidoria registrou o recebimento de 1.810 manifestações de usuários durante o ano de 2024, perfazendo 121 sugestões; 911 reclamações; 59 elogios; e 719 denúncias, conforme abaixo demonstrado:

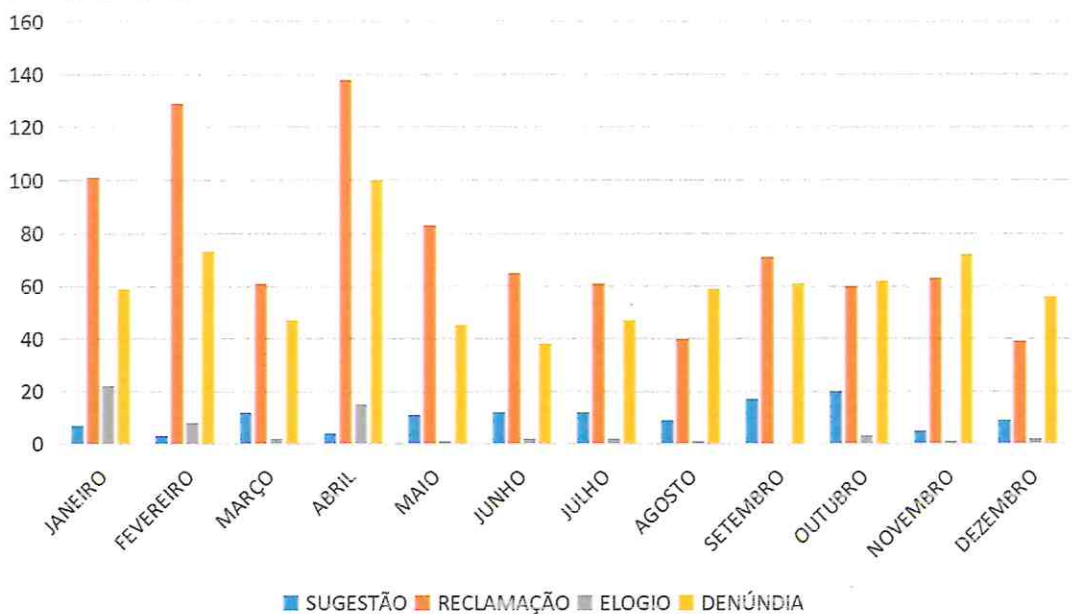
MÊS	SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	TOTAL
JANEIRO	7	101	22	59	189
FEVEREIRO	3	129	8	73	213
MARÇO	12	61	2	47	122
ABRIL	4	138	15	100	257
MAIO	11	83	1	45	140
JUNHO	12	65	2	38	117
JULHO	12	61	2	47	122
AGOSTO	9	40	1	59	109
SETEMBRO	17	71	0	61	149
OUTUBRO	20	60	3	62	145
NOVEMBRO	5	63	1	72	141
DEZEMBRO	9	39	2	56	106
TOTAL	121	911	59	719	1810

Das 1.810 manifestações registradas no ano de 2024, 64 estão em processo de análise para desfecho definitivo, 176 encontram-se em tramitação entre os órgãos responsáveis para conclusão e, 846 foram plenamente solucionadas, atingindo assim um Índice de Resolutividade de 77,9%.

Status dos Processos de Ouvidoria
Exercício de 2024



Observa-se que o número de manifestações teve seu ápice no mês de abril e, a partir do mês de maio nota-se gradativa redução, até chegar ao seu menor valor no mês de dezembro, quando foram registradas um total de 106 demandas de Ouvidoria.



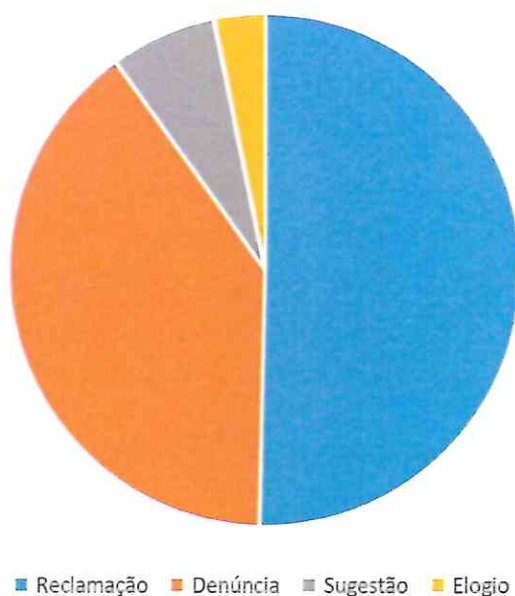
Releva-se que, em todo o ano de 2024, das 1.810 manifestações respondidas, apenas 1,5% dos processos de Ouvidoria abertos tiveram sua conclusão fora do prazo estipulado em lei, logo, de modo geral, perfaz-se que o fornecimento de resolução das demandas atendeu à legislação, sendo verificado o prazo médio de 17 dias para resposta conclusiva ao usuário.

Em análise à frequência dos diferentes tipos de manifestações recebidas, observa-se que, mais de 50% das manifestações registradas foram classificadas como “reclamação”, sendo estas, em sua maioria, relacionadas à problemas com obras de pavimentação e falta de sinalização viária.

Próximo a 40% das reivindicações foram identificadas como “denúncia”, sobretudo com respeito a conflitos entre vizinhos, em grande medida, referentes a maus tratos e criação de animais em condições insalubres, perturbação de sossego por excesso de barulho e falta de limpeza de terrenos baldios.

Tem-se ainda que, aproximadamente 7% das demandas foram de “sugestões” apresentadas pelo cidadão, inspirando a adoção de medidas para melhoria dos serviços públicos e, por volta de 3% fazem menção a “elogios” e agradecimentos pelo bom atendimento prestado aos munícipes pelos servidores municipais.

Tipos de Manifestações Recebidas
Exercício de 2024



ANÁLISE DE TEMAS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Ao analisar as manifestações registradas, identificamos diversas temáticas recorrentes que, devido à sua relevância, foram tratadas com maior atenção pelos gestores. Essas questões foram abordadas de maneira a motivar a tomada de medidas direcionadas a eliminar ou mitigar as deficiências identificadas, visando aperfeiçoar a capacidade administrativa na prestação de serviços qualificados à comunidade. As temáticas recorrentes estão categorizadas por área de abrangência.

Diante dessas manifestações, diversas ações foram implementadas pelos gestores públicos para atender às demandas da população, conforme detalhado a seguir:

Área:

- ✓ Temática recorrente;
 - Providência adotada.

Infraestrutura:

- ✓ Atrasos e paralisações em obras de pavimentação;
 - Atuação diligente junto às empreiteiras contratadas cobrando a continuidade da execução e o término das obras em andamento.
- ✓ Denúncias de construções irregulares com risco de desabamento;
 - Implementação de programa de fiscalização de obras coordenado pela Secretaria Municipal de Habitação e Urbanismo.
- ✓ Problemas com a iluminação pública;
 - Implementação de troca da iluminação comum para a tecnologia LED visando atender todo o município, proporcionando maior segurança à população.
- ✓ Falta de redutores de velocidade dos veículos que circulam em vias de áreas residenciais e falta de sinalização viária;
 - Criação da Secretaria Municipal de Trânsito e Ordem Pública com a finalidade de realizar a gestão do trânsito, propor e controlar a sinalização das vias públicas e providenciar a instalação de equipamentos de segurança viária.

Meio Ambiente:

- ✓ Coleta de lixo ineficiente e comportamento inapropriado por parte dos coletores;
 - As reclamações recebidas quanto a eficiência da coleta e má conduta dos coletores são imediatamente notificadas à empresa contratada para adoção de providências de reparação e medidas disciplinadoras.
 - Para aprimoramento dos trabalhos, adotou-se como requisito na licitação para contratação do serviço de coleta a obrigatoriedade de rastreador veicular instalado em todos os caminhões utilizados, possibilitando monitoramento em tempo real durante as coletas, visando garantir a eficiência do serviço prestado.
 - Criação da Semana do Lixo Zero, que tem, entre outros objetivos a divulgação de boas práticas de gestão de resíduos e a intensificar a conscientização das pessoas para o consumo consciente, destinação correta e a reciclagem sustentável.
- ✓ Falta de limpeza e manutenção de áreas públicas;
 - Instituição do Programa Colombo Mais Limpa, executando limpeza, roçadas, varrições, coletas de galhos, recolhimento de pneus, baterias, pilhas, eletrônicos e de grandes volumes (móveis, madeiras, sofás, colchões, e eletrodomésticos de grande porte).
- ✓ Denúncias de maus tratos a animais mantidos em condições insalubres. Necessidade de resgate e cuidados veterinários;
 - Implantação de serviço de resgate emergencial e cuidados clínicos para animais em situação de risco.
- ✓ Denúncias de poluição ambiental e operações empresariais irregulares, falta de identificação e autorização para operação;
 - A Secretaria Municipal de Meio Ambiente através da Equipe de Fiscalização Ambiental realizou a medição e avaliação de poluição sonora de empresas localizadas no município, após o recebimento de denúncias via protocolo.

Saúde e Segurança Sanitária:

- ✓ Falta de remédios nas farmácias públicas;

- A variedade e a quantidade de medicamentos oferecidas nas farmácias municipais aumentou significativamente nos últimos 4 (quatro) anos. Problemas pontuais de compra ou falta no mercado fornecedor eventualmente podem ocorrer, no entanto, a Secretaria Municipal de Saúde busca antecipar medidas para garantir o pleno fornecimento de medicamentos aos munícipes.
- ✓ Longa espera por agendamento de consultas com especialistas, exames e procedimentos médicos;
 - Ampliação considerável na prestação de atendimentos médicos especializados, com a contratação de profissionais habilitados, mediante a realização do maior concurso público da história do município.
 - Em execução a construção do Hospital Geral de Colombo, que deverá aliviar a demanda existente, atualmente, dependente de atendimento oferecido pelo Estado, através do Consorcio Metropolitano de Saúde do Paraná - COMESP.
- ✓ Insuficiência na prestação de atendimento odontológico nas unidades de saúde;
 - Ampliação do atendimento odontológico através contratação de mais Cirurgiões Dentistas e Odontólogos através do concurso público realizado.
 - Instalação de Unidades Móveis de Atendimento Odontológico em parceria com o Sistema Fecomércio Sesc Senac Paraná.
- ✓ Denúncias de comportamento inapropriado para com os usuários por parte dos servidores dos postos de saúde;
 - Abertura de inquéritos administrativos para apuração de denúncias e punição dos responsáveis, conforme o caso.
 - Implantação de programa de treinamento e capacitação aos servidores em melhores práticas de atendimento ao público; Imóveis com grande quantidade de água parada e acúmulo de lixo, servindo como foco do vetor transmissor da dengue.
- ✓ Condições insalubres em estabelecimentos alimentícios, falta de higiene e produtos vencidos;

- Todas as denúncias recebidas são imediatamente investigadas pela Vigilância Sanitária.
- Execução periódica de inspeções sanitárias, visando cobrir todos os estabelecimentos alimentícios do município.
- ✓ Esgotos abertos escorrendo nas ruas, causando mau cheiro e riscos à saúde pública;
 - As denúncias sobre esgotos escorrendo pelas ruas são encaminhadas para intervenção urgente da Companhia de Saneamento do Paraná - SANEPAR, empresa responsável pelo serviço de saneamento, água e esgoto no município, com acompanhamento da Ouvidoria de sua resolução.
- ✓ Imóveis com grande quantidade de água parada e acúmulo de lixo, servindo como foco da dengue;
 - Atendimento imediato às denúncias pela Vigilância Sanitária, fiscalizando imóveis conforme o número de agentes disponíveis.
 - Implantação do Programa de Municipal de Combate à Dengue, contando com equipes da Secretaria de Saúde qualificadas para trabalho de controle e eliminação dos focos do mosquito *Aedes Aegyptie* e orientação aos moradores das medidas de prevenção necessárias, por meio de ações lúdicas, em parceria com a Secretaria do Meio Ambiente e Secretaria Municipal de Educação.

Educação e Ambiente Escolar:

- ✓ Falta de tutores (Atendente Terapêutico - AT), em cumprimento da lei federal nº 12764/12 (Política de Proteção dos Direitos das Pessoas com Transtorno do Espectro Autista);
 - Implantação, no ano de 2024, do Centro de Atendimento Psicossocial Infantil - CAPSi, para oferecer cuidados especiais a pacientes infantis em sofrimento psíquico diagnosticados.
 - Empreendimento de esforços e compromisso da gestão em, no médio e longo prazo, contratar, capacitar e treinar um número suficiente de tutores para suprir a demanda existente.
- ✓ Falta de vagas escolares para crianças autistas em período integral;

- Ampliação dos equipamentos públicos e estruturas físicas disponíveis.
- Parceria com a iniciativa privada, disponibilizando vagas em escolas particulares do município;
- Aumentar o número de vagas no período integral.
- ✓ Assédio moral e má conduta de docentes nas escolas municipais;
 - Instauração imediata de inquérito administrativo para investigar e punir condutas inapropriadas, com o objetivo de manter o ambiente escolar agradável e acolhedor.
- ✓ Condições inadequadas de limpeza e conservação nos ônibus de transporte escolar;
 - Implantação de procedimento para manutenção, limpeza e preparação diária para as viagens dos ônibus escolares da frota pública.
- ✓ Falta de transporte escolar para alunos universitários;
 - Implantação do Passe Escolar, sob a gestão da Secretaria Municipal da Juventude.

Questões Administrativas:

- ✓ Falta de cortesia e educação por parte de atendentes administrativos;
 - Criação da Escola de Gestão Pública do Município, visando a capacitação técnica e administrativa dos servidores municipais e, implementação de programa específico visando aprimorar o atendimento público de forma amigável e prestativa ao cidadão.
- ✓ Uso indevido de veículos oficiais por servidores fora do horário de expediente;
 - Implantação sistema de controle e gerenciamento da frota pública, que bloqueia o uso indevido ou não autorizado dos veículos oficiais.
- ✓ Problemas com o sistema de telefonia observados em diversos setores da Prefeitura;
 - Planejamento de estudo da eficiência do sistema de telecomunicação contratado e realização de pesquisa junto ao mercado de soluções alternativas para eventual substituição do modelo implementado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Contando com uma equipe compacta, mas, extremamente dedicada, qualificada e multidisciplinar, composta por quatro servidores ao longo de 2024, a Ouvidoria Geral do Município de Colombo destacou-se por sua capacidade notável de lidar com as mais diversas reivindicações e promover um relacionamento de confiança e colaboração entre servidores e cidadãos, cumprindo sua missão institucional, garantindo que a voz da população seja ouvida e respeitada em todas as esferas do serviço público.

A participação da sociedade é fundamental para a constante melhoria na prestação de serviços e a efetivação real do controle social. As manifestações enviadas pelos cidadãos e recebidas pela Ouvidoria são essenciais para este ideal, pois permitem a identificação de problemas, a busca pela clareza e verdade dos fatos e, ao final, impulsionam a análise de informações e dados quantitativos e qualitativos que promovem benefícios sociais tangíveis.

Buscou-se neste relatório evidenciar as principais preocupações manifestadas pelos cidadãos, para em seguida apresentar as providências tomadas pela administração visando corrigir eventuais falhas no processo e promover a correção e melhoria dos processos. No entanto, entendemos que o intento maior deste trabalho é trazer um momento de reflexão para toda a administração municipal para adoção de políticas públicas que efetivamente atendam às reais necessidades e expectativas da sociedade colombense.

Denota-se que, com base na metodologia implementada, mediante a utilização eficiente da tecnologia em conjunto ao atendimento humano e profissional, somados à integração estimulada entre os diversos setores da administração municipal, obteve-se sensível melhoria no desempenho organizacional, sendo evidente a ampliação da acessibilidade, funcionalidade e agilidade dos serviços prestados, ampliando-se a capacidade de resposta da Ouvidoria, tornando possível o tratamento dos dados colhidos para geração de informações estratégicas relevantes para a gestão municipal, comprovando-se que, esta sinergia impacta positivamente na satisfação dos cidadãos, na economicidade e na assertividade dos esforços empenhados pela gestão municipal.

CONCLUSÃO

Para 2025, acreditamos na possibilidade de diminuir ainda mais o tempo médio de resposta ao cidadão, ação já iniciada em 2024 com o apoio da Secretaria Municipal de Administração e Escola de Gestão, promovendo, entre outras ações, a capacitação em técnicas de gestão de Ouvidoria dos servidores municipais relacionados direta ou indiretamente com o tratamento das demandas de ouvidoria, desenvolvendo uma a relação de empatia, inclusão e respeito com usuário dos serviços públicos.

A evolução constante dos serviços prestados pela Ouvidoria demonstra sobremaneira o compromisso incansável da administração do Prefeito Helder Lazarotto frente à Prefeitura de Colombo em não poupar esforços para instrumentalizar e facilitar o acesso dos cidadãos aos diversos serviços públicos oferecidos pelo município. A gestão fundamentou-se na busca, de forma contínua, do aprimoramento da qualidade e da eficiência no atendimento ao público, promovendo uma maior transparência e proximidade entre o governo municipal e a população. Essa abordagem proativa reflete uma administração que valoriza a participação cidadã e se dedica a atender às necessidades da comunidade de maneira eficaz e inovadora.

Fazem parte integrante deste Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria - 2024 os Relatórios Mensais de Gestão de Ouvidoria, relativos aos meses de janeiro a dezembro de 2024, em anexo, os quais encontram-se também disponíveis para consulta pública junto ao portal eletrônico do município, no endereço: [RELATÓRIOS DE GESTÃO – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE COLOMBO – Prefeitura Municipal de Colombo.](#)

Este é o Relatório.

Encaminhe-se ao Excelentíssimo Prefeito Municipal de Colombo, Sr. Helder Luiz Lazarotto.

Publique-se.

Colombo, 31 de janeiro de 2025.



RIOLANDO FRANSOLINO JUNIOR
Administrador - CRA/PR 26657
Ouidor Geral do Município - Gestão 2024