



# GOVERNO MUNICIPAL DE SERRANÓPOLIS DO IGUAÇU

## OUVIDORIA GERAL

### RELATÓRIO DE GESTÃO DAS MANIFESTAÇÕES – 2023

#### 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Serranópolis do Iguaçu é um canal institucional destinado a garantir a participação cidadã, assegurada pela Lei municipal nº 1029/2013, que dispõe sobre a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Por meio da ouvidoria, a população pode registrar manifestações, contribuindo para a transparência e a melhoria da gestão pública.

O canal de ouvidoria é um meio oficial e acessível para que os cidadãos possam interagir com a administração pública, apresentando reclamações, denúncias, sugestões, solicitações ou elogios. As manifestações recebidas são analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis, com o objetivo de oferecer respostas e promover melhorias nos serviços públicos.

#### 2. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

1. Reclamação: Expressa insatisfação relativa ao serviço público ou ao atendimento recebido.
2. Denúncia: Comunicação de irregularidade ou ato ilícito relacionado à administração pública.
3. Elogio: Reconhecimento ou manifestação de satisfação em relação ao atendimento ou serviço prestado.
4. Sugestão: Proposta para a melhoria dos serviços públicos.
5. Solicitação: Pedido de serviço ou informação à administração pública.



## GOVERNO MUNICIPAL DE SERRANÓPOLIS DO IGUAÇU OUVIDORIA GERAL

### 3. DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

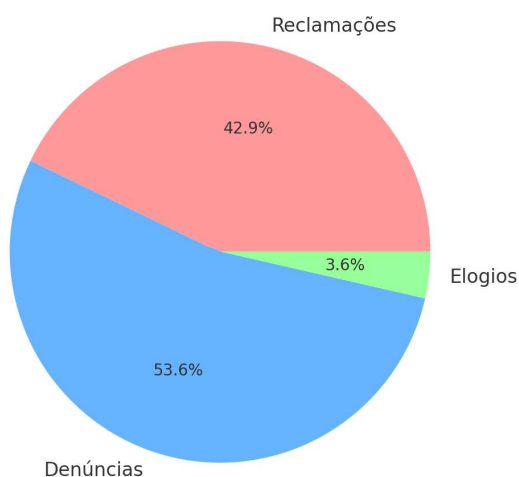
No ano de 2023, a Ouvidoria Municipal registrou um total de 29 manifestações, distribuídas da seguinte forma:

1. Reclamações: 12 (41,4%) – Relacionadas ao atendimento de servidores, e incluindo 1 relacionada à infraestrutura urbana.
2. Denúncias: 15 (51,7%) - Todas relacionadas ao comportamento de servidor público.
3. Elogios: 1 (6,9%) - Relacionado ao atendimento de servidor público.

Todas as manifestações foram tratadas e concluídas sendo que tiveram seus resultados com a devidas orientações repassadas aos envolvidas porém em nenhum caso resultou em abertura de processo administrativo.

Abaixo, apresentamos um gráfico ilustrativo da distribuição percentual das manifestações.

Distribuição das Manifestações - 2023





## GOVERNO MUNICIPAL DE SERRANÓPOLIS DO IGUAÇU OUVIDORIA GERAL

### 4. CONCLUSÃO

O relatório evidencia que a maior parte das manifestações refere-se a denúncias e reclamações relacionadas ao atendimento de servidores públicos, representando um total de 93,1% das ocorrências. As informações aqui contidas servirão de base para o planejamento de ações de melhoria no atendimento ao cidadão.

Cristiane Pinheiro dos Santos  
Ouvidora Municipal