Governo Municipal
Serranópolis do Iguaçu
Trabalhando por você!

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA – EXERCÍCIO 2024

Município de Serranópolis do Iguaçu – Paraná
Ouvidora: *Cristiane Pinheiro dos Santos*
Período: 01/01/2024 a 31/12/2024

1. Introdução

O presente Relatório de Gestão apresenta o desempenho da Ouvidoria Pública Municipal de Serranópolis do Iguaçu durante o exercício de 2024, com foco na análise das manifestações recebidas, seu tratamento, tempo de resposta, meios de entrada e distribuição por área temática.

O documento atende às exigências da Lei Federal nº 13.460/2017 (Direitos do Usuário do Serviço Público) e às diretrizes de transparência e controle social.

2. Dados Consolidados das Manifestações – 2024

2.1. Total de Manifestações Recebidas

Em 2024, a Ouvidoria Municipal recebeu **20 manifestações**, todas tratadas e concluídas.

Classificação por Tipo

Tipo de Manifestação	Quantidade
Reclamações	**13**
Denúncias	**5**
Solicitações	**1**
Elogios	**1**
Total	**20**

2.2. Distribuição por Área Temática

Área	Quantidade
Saúde	**16**
Educação	**2**
Assistência (Assédio Moral – chefia)	**1**
Geral – Solicitação	**1**
Total	**20**

A área da **saúde** representou **80%** de todas as manifestações.

2.3. Distribuição por Meio de Atendimento

Meio de Acesso	Quantidade	Percentual
Online (formulário/e-mail/sistema)	**14**	70%
Presencial	**3**	15%
Telefônico	**3**	15%
Carta/Físico	**0**	0%
Total	**20**	100%

2.4. Manifestações por Mês

Tabela – Distribuição Mensal

Mês	Qtde
Janeiro	1
Fevereiro	3
Março	3
Abril	1
Maio	3
Junho	2
Julho	1
Outubro	1
Novembro	2

Dezembro	3
Total	**20**

3. Indicadores de Desempenho

3.1. Manifestações Tratadas x Recebidas

Indicador	Número
Recebidas	**20**
Tratadas/Concluídas	**20**
Percentual de Conclusão	**100%**

Todas as manifestações receberam resposta conclusiva ou encaminhamento adequado.

3.2. Tempo Médio de Resposta

- **Tempo médio: 15 dias**
  De acordo com registros do sistema e protocolos, o prazo médio de tratamento ficou dentro dos parâmetros de atendimento estabelecidos pela Lei nº 13.460/2017.

4. Análise Qualitativa

Principais Temas Identificados

1. **Saúde (80%)** – grande volume associado a atendimentos, horários, condutas e fluxos.
2. **Denúncias (5 casos)** – majoritariamente relacionadas à área da saúde.
3. **Assédio moral (1 caso)** – devidamente investigado e encaminhado às instâncias competentes.
4. **Demanda positiva (1 elogio)** – voltado ao bom atendimento de servidor da saúde.
5. **Solicitação geral (1)** – atendida e concluída.

Perfil do Usuário

- Predominância de uso do **canal online (70%)**, reforçando a acessibilidade digital.
- Atendimentos presenciais e telefônicos representaram 30%, caracterizando procura direta ao órgão.

5. Conclusões e Recomendações

Conclusões

- A Ouvidoria alcançou **100% de resolução** das manifestações.
- O tempo médio de resposta (15 dias) está dentro do prazo regulamentar.
- A área da saúde concentra a maior parte das demandas, indicando necessidade de:
    - melhoria nos fluxos de atendimento,
    - fortalecimento da comunicação institucional,
    - acompanhamento contínuo de indicadores da Atenção Primária.

Recomendações

1. **Ampliar campanhas de divulgação da Ouvidoria**, especialmente nos equipamentos públicos.
2. **Fortalecer a análise periódica das demandas da saúde**, por ser a área mais sensível.
3. **Promover formação continuada** para servidores sobre atendimento ao cidadão.
4. **Implementar painel de controle interno** para monitoramento contínuo de prazos e temas.

6. Encerramento

Este Relatório de Gestão contempla as ações desenvolvidas ao longo do exercício de 2024, reforçando o compromisso da Ouvidoria Municipal com a transparência, o diálogo social e a melhoria dos serviços públicos de Serranópolis do Iguaçu.

Cristiane Pinheiro dos Santos

Governo Municipal
Serranópolis do Iguaçu
Trabalhando por você!

Ouvidora Municipal