

OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL 2023

 SUGESTÃO	QUEREMOS OUIR VOCÊ
 ELOGIO	 RECLAMAÇÃO
 DENÚNCIA	 SOLICITAÇÃO



CAMPINA DO SIMÃO/PR - 2023
CANAIS DE COMUNICAÇÃO – OUVIDORIA E SIC



COLABORADORES:

OUVIDOR MUNICIPAL:

Responsável pelos CANAIS DE
COMUNICAÇÃO:

Antonio Marcio Mayer –
Unidade de Controle Interno

OUVIDOR SAÚDE:

- André Oliveira de Souza

RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA
MUNICIPAL:

Unidade Central de Controle
Interno



APRESENTAÇÃO

Apresentamos o relatório anual e o demonstrativo dos atendimentos e da natureza das manifestações da Ouvidoria Municipal referentes ao período de janeiro a dezembro de 2023. Dentro desse contexto, a Ouvidoria Municipal se apresenta como um canal de comunicação com o cidadão, onde é possível fazer sugestões, denúncias, reclamações, elogios e solicitar informações ou esclarecimentos sobre os serviços prestados pela Prefeitura.

A Ouvidoria Municipal é estabelecida como um mecanismo de participação e controle social, contribuindo para valorizar a cidadania e aprimorar a administração pública. Sua responsabilidade é orientar os cidadãos sobre como encaminhar as manifestações aos setores competentes para as providências necessárias, dentro do prazo estabelecido pela lei (6.573 de abril de 2021, Art.18).

Em seguida, é importante informar aos cidadãos os resultados das demandas.



Tipos de Manifestação

- **Sugestão**: Por meio da sugestão, é possível apresentar alguma ideia ou formular propostas para melhorar as políticas e serviços oferecidos pela administração pública municipal.
- **Elogio**: por meio do elogio, é possível expressar sua contente com algum serviço realizado ou com o atendimento recebido.
- **Solicitação**: Esta solicitação é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da Administração.
- **Reclamação**: Meio em que o cidadão pode demonstrar sua insatisfação relativa ao serviço público.
- **Denúncia**: É a comunicação sobre uma conduta ilegal, que deve ser encaminhada aos órgãos de fiscalização internos ou externos para serem resolvidos.

CAMPINA DO SIMÃO/PR - 2023
CANAIS DE COMUNICAÇÃO – OUVIDORIA E SIC



CANAIS DE ATENDIMENTO

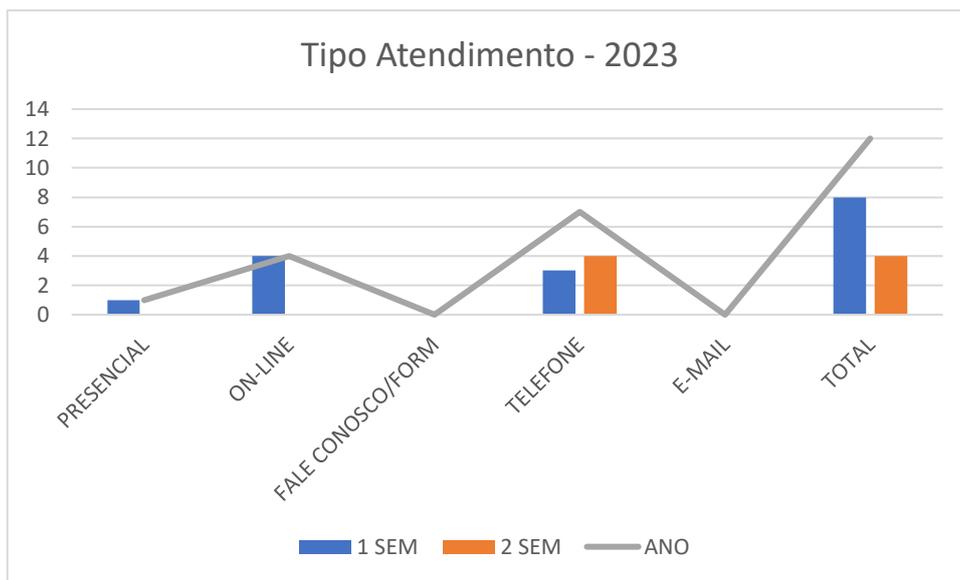
- OUVIDORIA GERAL:
<https://eprefeituras.com.br/ouvidoria/campinadosimao/>
- OUVIDORIA SAÚDE: <https://www.saude.pr.gov.br/Pagina/Ouvidoria>
- **Formulário Acesso a Informação - Presencial ou via E-SIC Web:**
<http://www.campinadosimao.pr.gov.br/carregaConteudo.php?p=37>

<https://www.eprefeituras.com.br/portal/campinadosimao/portal-fale-conosco.php?v=1&modulo=69>
- FORMULARIO ACESSO INFORMAÇÃO – E-SIC
<http://www.campinadosimao.pr.gov.br/uploads/repositorio/32db1b05286b2e90ed51e3f447a7893b.pdf>
- FALE CONOSCO:
<http://www.campinadosimao.pr.gov.br/faleConosco.php>
- E-MAIL: ouvidoria@campinadosimao.pr.gov.br
- PRESENCIAL: Em dias úteis, das 8h às 17h. Rua José Pedro Seleme, 3516- centro (Paço Municipal)
- TELEFONES: (42) 3634-8000 – SAÚDE: (42) 3634-124

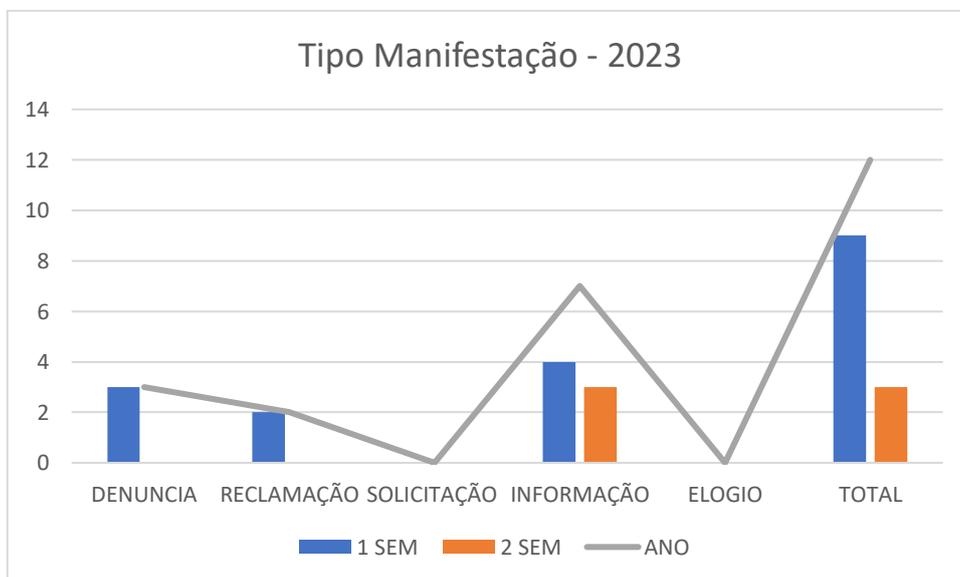
CAMPINA DO SIMÃO/PR - 2023
CANAIS DE COMUNICAÇÃO – OUVIDORIA E SIC

No ano de 2023 a Ouvidoria Municipal, através dos canais de comunicação apresentados acima, realizou 6 (seis) atendimentos;

ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS NOS PERÍODOS
DE JAN/DEZ 2023:



Fonte: Ouvidoria/SIC 2023

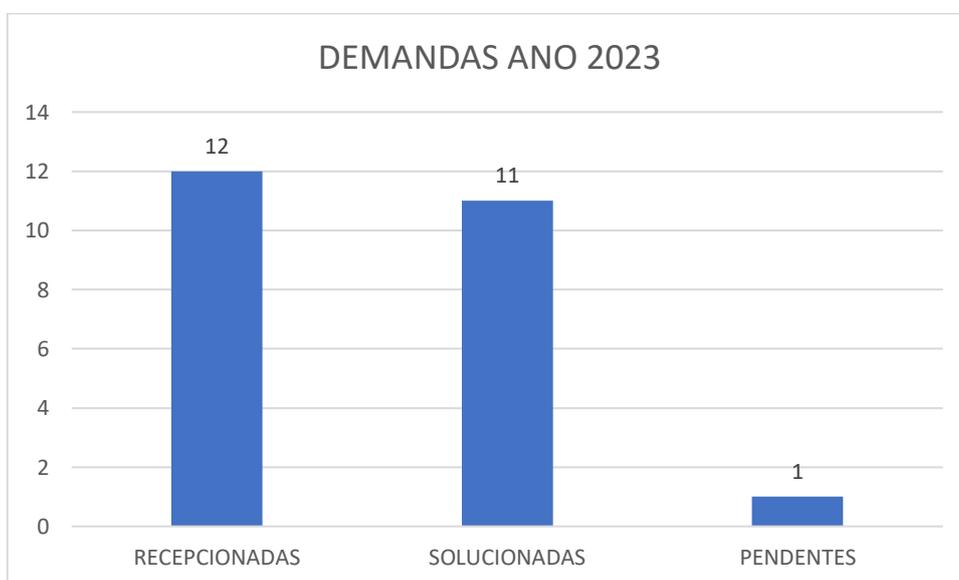


Fonte: Ouvidoria/SIC 2023

CAMPINA DO SIMÃO/PR - 2023 CANAIS DE COMUNICAÇÃO – OUVIDORIA E SIC



Fonte: Ouvidoria/SIC 2023



Fonte: Ouvidoria/SIC 2023



- **Carta de Serviços ao Usuário**

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista no art. 7º da Lei n.º 13.460/2017, sendo um direito do cidadão: Art. 7. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. § 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Com a Carta de Serviços, o usuário obtém informações dos diversos serviços oferecidos pelo órgão, requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acesso, entre outras.

Disponível em:

<http://www.campinadosimao.pr.gov.br/uploads/repositorio/0cd2c6d19bb13ff64b292c3d69ab0b3a.pdf>



- **Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC):**

CONFORME O DECRETO MUNICIPAL N.º 999/2022, QUE REGULAMENTA O PROCEDIMENTO DE ACESSO A INFORMAÇÕES PÚBLICAS, GARANTIDO NO INCISO XXXIII DO ART. 5.º; NO INCISO II DO ART.37 E NO PARÁGRAFO 2.º DO ART.216 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, REGULAMENTADA PELA LEI FEDERAL N.º 12.527, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011.

ESSE DECRETO REGULAMENTA NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL O PROCEDIMENTO PARA GARANTIA DO DIREITO CONSTITUCIONAL DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES PÚBLICAS. HÁ MUITO TEMPO, VEM SENDO VALORIZADA A IMPORTÂNCIA DO ACESSO À INFORMAÇÃO E DA TRANSPARÊNCIA DE DADOS. AFINAL, AMBOS SÃO ESSENCIAIS PARA MANTER O CIDADÃO INFORMADO SOBRE TODAS AS DISCUSSÕES QUE OCORREM NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS. TANTO UM QUANTO O OUTRO SÃO MEDIDAS INDISPENSÁVEIS, POIS REPRESENTAM ALGUNS DOS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS DA DEMOCRACIA MODERNA, PERMITINDO QUE O CIDADÃO ACOMPANHE, AVALIE E COLABORE NO CONTROLE DA GESTÃO.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Assim, no decorrer de 2023, a Ouvidoria concentrou esforços na melhoria contínua dos serviços e na promoção de uma gestão transparente e ágil. A perspectiva para 2024 é que o órgão continue avançando, atuando de forma independente e eficaz para estreitar ainda mais a relação entre o cidadão e a gestão pública municipal, sendo assim a Ouvidoria e SIC reafirmam seu compromisso em promover a participação cidadã e aprimorar constantemente os serviços públicos no Município de Campina do Simão-PR.