



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL DE ITAIPULÂNDIA

RELATÓRIO GERENCIAL ANUAL 2025

Ouvidor: Lírio de Lima

Itaipulândia- PR

1. Introdução

A ouvidoria Municipal é uma unidade de controle interno através da participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento para resposta às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios à gestão e prestação de serviços que são responsabilidade de Prefeitura Municipal de Itaipulândia.

É um espaço estratégico e democrático criado para facilitar as manifestações dos usuários sobre atendimentos prestados em todas as unidades do município de Itaipulândia, sendo Escolas, Subprefeitura, Paço Municipal, entre outras.

A Ouvidoria permite ao cidadão participar da gestão pública e, ao gestor, se beneficiar desta pesquisa espontânea e fidedigna sobre o serviço público.

O Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, Lei nº 13.460/17, estabelece em seu artigo 14, inciso II, que as Ouvidorias têm que apresentar Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos durante o ano.

2. Atendimentos

A Ouvidoria Geral Municipal de Itaipulândia – OGMI foi instituída em abril de 2019 através da Lei Municipal nº 1.747 e tem por finalidade promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos e entidades integrantes da Administração Municipal.

2.1. Tabela da quantidade de demandas por tipo:

Categorias	TOTAL
Denúncia	30



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

Elogio	39
Acesso à Informação	6
Reclamação	21
Sugestão	5
TOTAL	101

Análise:

No total foram recebidas 101 manifestações no ano de 2025. Sendo que os quatro assuntos mais citados foram:

1. Denúncia referente a maus tratos a animais, esgoto irregular.
2. Elogio aos servidores públicos.
3. Reclamação coleta de lixo, galhos, entulhos e etc.
4. Sugestão de melhorias na infraestrutura espaços públicos e áreas de lazer.

2.2. Demandas Identificadas e Anônimas:

Manifestações	Quantidade
Demandas Anônimas	37
Demandas Identificadas	64

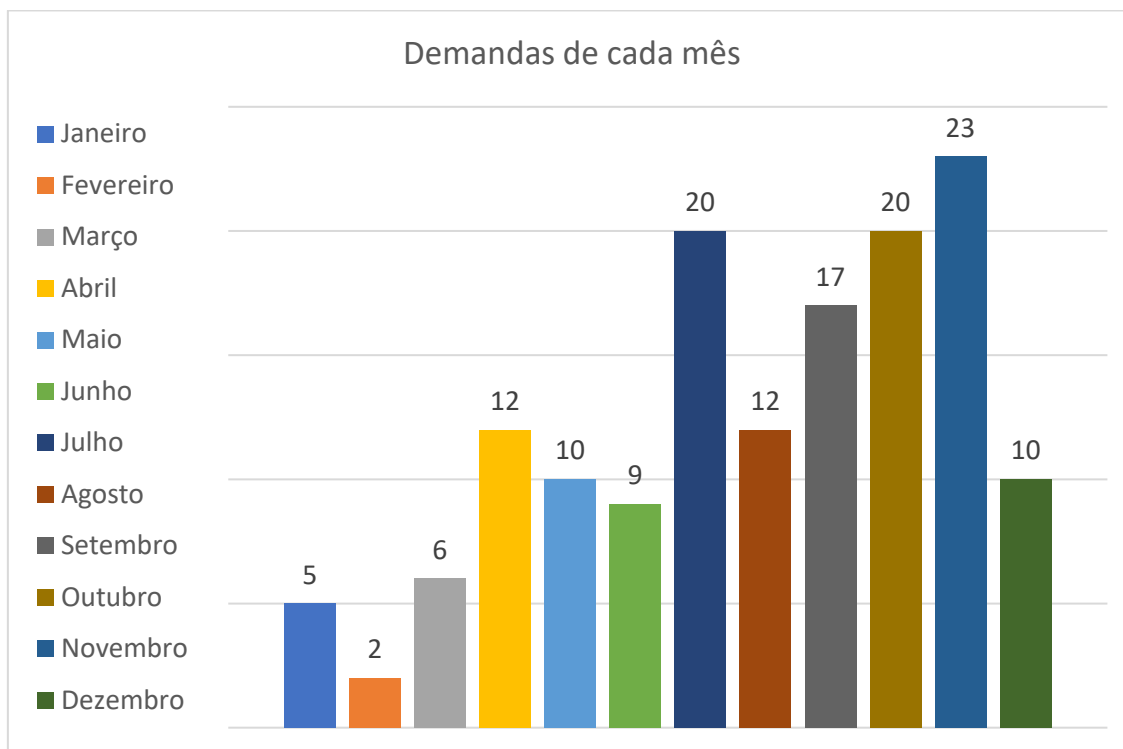
Percebe-se que ainda temos bastante manifestações que foram anônimas, até porque a denúncia de irregularidades é comum que a pessoa não queira se identificar, pois fica receoso.

2.3. Quantidades de Registros Mensal:



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná



3. Competência

A Ouvidoria Geral responderá em até 20 (vinte) dias, a contar do seu recebimento, as demandas que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos.

Além do recebimento de manifestações do cidadão diretamente por meio do sistema Elotech, que está disponível no site do Município de Itaipulândia, a Ouvidoria Geral do Município realiza atendimentos presenciais e telefônicos, no intuito de orientar adequadamente os usuários, registrando as solicitações na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações.

Percebemos que o maior número de demandas foi direcionado para a Secretaria de Meio Ambiente, Secretaria de Educação e Secretaria de Indústria, Comércio e Turismo.

Considerando a quantidade de atendimentos, podemos perceber que a maioria das demandas foram anônimas, entretanto algumas delas não continham elementos mínimos para verificação, foi solicitado complementação e tiveram que ser arquivadas.



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

Além disso, muitas dessas demandas atendidas como denúncias poderiam ser tratadas como reclamação, nosso sistema não permite essa correção, por isso no relatório há tantas Denúncias.

Além disso, verificou-se que algumas manifestações classificadas como elogio não puderam ser devidamente tratadas por terem sido registradas de forma anônima. Entende-se que o elogio anônimo compromete a confiabilidade e a efetividade da manifestação, uma vez que não permite a validação das informações apresentadas, podendo inclusive gerar dúvidas quanto à sua veracidade. Ademais, tal condição prejudica o reconhecimento formal do servidor ou setor elogiado, reduzindo o impacto positivo que esse tipo de manifestação pode proporcionar à gestão pública.

A gestão da qualidade no serviço público se traduz, necessariamente, na busca de uma maior eficiência na prestação dos serviços efetuados pela Prefeitura Municipal de Itaipulândia, rumo à melhoria contínua, com vistas à efetiva satisfação do cidadão.

4. Considerações Finais

Durante o ano de 2025 encontramos uma inconsistência no sistema, aonde algumas ouvidorias ultrapassaram o prazo de resposta por conta do sistema, aonde durante um certo período as demandas registradas de forma on-line não estavam sendo contabilizadas no sistema, mas já foi corrigido o sistema e as ouvidorias foram respondidas, também foi cientificado a administração.

A melhoria e a ampliação dos sistemas atuais como a ouvidoria itinerante precisa ser expandida para melhorar os dados e o contato com os cidadãos, resultando em uma melhora na confiança e na credibilidade depositada nas ouvidorias.

Por fim, foi solicitado a administração que melhore o sistema e se possível adote o sistema do FALABR, para que o município conte com um software que atenda todos os requisitos exigidos pela lei 13.460.

Itaipulândia 01/04/2026.

Lirio de Lima

Ouvidor Geral Municipal

Lindolfo Martins Rui

Prefeito Municipal



EOS·SUITE GLOBAL

Protocolo de assinaturas

Documento assinado eletronicamente por meio da EOS Suite.



ASSINATURA ELETRONICA AVANÇADA

DATA:

01/04/2026 - 14:27:11 (GMT-03:00)

CPF:

***.577.999-**

Assinado por:

Lirio De Lima

Codigo do Documento: 6b92ef89dc59cdaa0526525203e56d1f76cc3731919803d8466dbf926372f39a

[Link de validacao de assinaturas](#)



ASSINATURA ELETRONICA AVANÇADA

DATA:

01/04/2026 - 15:31:23 (GMT-03:00)

CPF:

***.754.539-**

Assinado por:

Lindolfo Martins Rui

Codigo do Documento: 8fe5bf5eac79d23341710d11ae79609432b5bb7307e266479a78f9db8c8f5f1e

[Link de validacao de assinaturas](#)

Chave de validacao: 6b92ef89dc59cdaa0526525203e56d1f76cc3731919803d8466dbf926372f39a

Documento assinado eletronicamente com amparo legal, nos termos da Lei n 14.063/2020, que reconhece a validade juridica das assinaturas eletronicas avancada e qualificada, sendo esta ultima baseada na Infraestrutura de Chaves Publicas Brasileira - ICP-Brasil [MP n 2.200-2/2001](#)