



ESTADO DO PARANÁ
Município de Três Barras do Paraná
CAPITAL DO FEIJÃO

Relatório de Gestão do Serviço de Ouvidoria Municipal

Período: 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2024

1. Introdução

- **Objetivo do relatório:** Apresentar a gestão e as atividades desenvolvidas pelo serviço de Ouvidoria Municipal durante o período mencionado, incluindo as demandas recebidas, tratadas e as ações tomadas em resposta.
 - **Importância da Ouvidoria:** A Ouvidoria tem como função principal assegurar a comunicação direta entre a administração pública e a população, sendo um canal para manifestações, sugestões, reclamações e denúncias.
-

2. Estrutura da Ouvidoria Municipal

- **Organização e Responsáveis:** regulamentada pelo Decreto 5538/2023 de 07 de novembro de 2023, nomeada pelo Decreto 5453/2023 de 28 de julho de 2023 Servidora de Carreira Jacqueline Pimentel Oenning para responder pelo cargo de ouvidora Geral do Município, instituído Conselho de Usuários dos Serviços público pelo Decreto 5778/024.
 - **Recursos e Infraestrutura:** Jacqueline Pimentel Oenning – Ouvidora Geral, infraestrutura de software - suporte necessário para bom funcionamento e segurança do software, telefone celular, wats App, para receber demandas, local físico para atendimento.
-

3. Demandas Recebidas

- **Quantidade de Manifestações:** 21 manifestações
- **Classificação das Manifestações:** Distribuição das manifestações por tipo

Reclamações: 10 - denúncias: 7 – Sugestão: 1 – Esclarecimento: 2

- **Canais de Atendimento:** presenciais, telefone, e-mail, site, aplicativos.

DEFERIDO EM 07/05/2025



ESTADO DO PARANÁ
Município de Três Barras do Paraná
CAPITAL DO FEIJÃO

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamações	10	48%
Sugestões	01	5%
Denúncias	08	38%
Esclarecimentos	02	9,5%
Elogios	0	0
Total	21	100%

3.1 Demandas Recebidas pelo Serviço de Ouvidoria do SUS - Departamento de Saúde

Tipo de Manifestação	Quantidade	Percentual
Reclamações	45	97%
Sugestões	0	
Denúncias	0	
Esclarecimentos	0	
Elogios	1	3%
Total	46	100%

4. Análise das Demandas

- **Principais Assuntos Abordados:** Descrição dos principais temas e problemas identificados nas manifestações : Poluição sonora, Cobrança de óculos com requisição SUS, Descumprimento de lei que regulamenta plantões de Farmácias, desprezar fezes de cães em via pública, sobre pagamento de precatórios, Mal atendimento Centro de Saúde, falta de sinalização em obra de via pública, faltas recorrentes de energia elétrica, mal atendimento no Hospital Municipal, criação de animais (codornas) no centro da cidade, Hospital descoberto de plantão médico, servidora que não recebe adicional de insalubridade, descarte irregular de lixo, mal atendimento do serviço médico no hospital municipal.



ESTADO DO PARANÁ
Município de Trés Barras do Paraná
CAPITAL DO FEIJÃO

4.1 Demandas por setor ou Departamento:

DEPARTAMENTO/SETOR	QUANTIDADE DEMANDAS
Saúde Gestão e Centro de Saúde	6
Saúde Vigilância Sanitária	3
Saúde Hospital	4
Procuradoria	1
Engenharia	1
Secretaria de Administração	2
Recursos Humanos	3
Meio Ambiente	1

4.2 Demandas por setor da Saúde, recebidas na ouvidoria da Saúde

DEPARTAMENTO/SETOR	QUANTIDADE DEMANDAS
Saúde Gestão e Centro de Saúde	9
Saúde Vigilância Sanitária	29
Saúde Hospital	3
Outros	5

4.3 Demonstração Geral das Demandas

DEPARTAMENTO/SETOR	QUANTIDADE DEMANDAS
Saúde Gestão e Centro de Saúde	15
Saúde Vigilância Sanitária	32
Saúde Hospital	7
Procuradoria	1
Engenharia	1
Secretaria de Administração	2
Recursos Humanos	3
Meio Ambiente	1
Outros	5
Total	67



ESTADO DO PARANÁ
Município de Três Barras do Paraná
CAPITAL DO FEIJÃO

4.2 Demandas Registradas

- **Tendências:** Observamos uma tendência crescente na demanda de reclamações e denúncias sobre o atendimento das pessoas por trabalhadores de saúde, as pessoas não reclamam de esperar, de falta de cotas, mas sim de serem mal atendidas; assim como observamos um alto índice de reclamações relacionadas a Vigilância Sanitária.
- **Desafios Identificados:** Avaliando e pensando em soluções, visto que devido alto índice em relação ao ano anterior foi “ mal atendimento pelos profissionais da saúde”, orientamos mais capacitações quanto a forma de atendimento, bem como sugerimos a gestão, as chefias e lideranças, conversas individuais com os servidores, com registro, dando ênfase a falar sobre o processo de trabalho e no atendimento “ O que é ser bem atendido? ”escuta humanizada”, Empatia etc.

5. Ações Realizadas

- **Atendimento e Resolução:** Para cada demanda registrada na ouvidoria, foi expedido memorando ao setor responsável dando os prazos previstos em lei para que conseguissem ouvir as partes interessadas e tomar ações corretivas, se necessário, bem como comunicar por escrito a ouvidoria afim de poder manter o site alimentado de forma transparente, dentro dos prazos para que o usuário interessado possa acompanhar.
- **Encaminhamentos:** Todas as demandas recebidas foram encaminhadas para os responsáveis do Departamento em questão.
- **Ações Preventivas:** Das demandas recebidas, todas foram tomadas providências pelos departamentos, 16 já tiveram o desfecho e encerradas, 5 continuam em andamento. Observamos uma demanda que não cumpriu prazos de acordo com a legislação, as demais dentro do prazo, mesmo que em algumas situações foi solicitado dilação de prazo pelo coordenador do setor.
- **Conselho: Realizada** reunião do Conselho local de usuários dos serviços públicos, onde foi explicado sobre o funcionamento da ouvidoria, da importância de cada membro do Conselho, bem como foi apresentado o relatório de gestão do ano de 2023 e que no mês de maio será reunido o Conselho novamente para apreciação do relatório referente ao ano de 2024.



ESTADO DO PARANÁ
Município de Três Barras do Paraná
CAPITAL DO FEIJÃO

6. Resultados Obtidos

- **Satisfação da População:** Não há até o momento pesquisa de satisfação do serviço de ouvidoria. Foi solicitado agora para 2025, criar no próprio software esta pesquisa para que possamos medir a satisfação por este serviço de ouvidoria.
- **Indicadores de Eficiência:** Tempo médio de resposta, Exemplo:
 - **Tempo Médio de Resolução:** 15 dias úteis.

7. Desafios e Oportunidades

- **Desafios Encontrados:** No período deste relatório de gestão percebemos problema com o software, houve um período que as demandas não chegaram no e-mail e quando resolvido o sistema chegaram demandas que foram respondidas com atraso, em anexo ofício da empresa gestora do software.
 - **Oportunidades de Melhoria**
 - Divulgar mais sobre o serviço de ouvidoria, gravar vídeo explicativo de como utilizar o sistema.
 - Realizar duas pesquisas de satisfação do usuário.
 - Implantar carta de serviços dentro o portal da transparência.
-

8. Planejamento para o Futuro

- **Objetivos para o próximo período:**
 - Divulgar mais sobre o serviço de ouvidoria, gravar vídeo explicativo de como utilizar o sistema.
 - Realizar duas pesquisas de satisfação do usuário.
 - Implantar carte de serviços dentro o portal da transparência.
-



ESTADO DO PARANÁ
Município de Três Barras do Paraná
CAPITAL DO FEIJÃO

9. Conclusão

- Desde sua implantação em julho de 2023, a Ouvidoria Municipal tem se consolidado como um canal eficaz de comunicação entre a população e a administração pública. Todas as demandas recebidas foram devidamente resolvidas, embora um pequeno percentual tenha apresentado atraso no atendimento. Ressaltamos como ponto de atenção o setor de saúde, que mantém o hábito recorrente de solicitar dilação de prazo — prática já discutida com a Secretaria de Saúde, visando sua redução. Destacamos ainda como aspecto negativo a ausência de avaliações registradas na plataforma, apesar da funcionalidade estar disponível para os usuários. Por outro lado, pontuamos positivamente o funcionamento geral da Ouvidoria, que vem cumprindo seu papel com compromisso, transparência e foco na melhoria contínua dos serviços públicos.
- **Agradecimentos:** Agradecimentos aos cidadãos que utilizaram o serviço e contribuíram com suas manifestações, assim como aos servidores públicos envolvidos na gestão da Ouvidoria.

Três Barras do Paraná 28 de abril de 2025

Jacqueline Pimentel Oenning

Ouvidora Geral

Decreto 5453/2023



ESTADO DO PARANÁ
Município de Três Barras do Paraná
CAPITAL DO FEIJÃO

Memorando 008/2025/OUVIDORIA

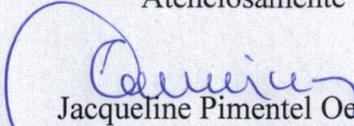
Três Barras do Paraná, 28 de abril de 2025
De: Ouvidoria Municipal
Para: Executivo Municipal

ASSUNTO: Relatório Anual de Gestão ref. demandas acolhidas na Ouvidoria geral ano 2024

Senhor: Gerso Francisco Gusso
MD. Prefeito

Considerando o contido na legislação que implantou a ouvidoria municipal;
Considerando a relevância do serviço de ouvidoria;
Encaminhamos em anexo para seu conhecimento, avaliação e autorização para ser publicado no portal da transparência o **RELATÓRIO ANUAL REF. ANO 2024** das demandas da ouvidoria.

Atenciosamente


Jacqueline Pimentel Oenning
Responsável Ouvidoria Geral Municipal

A DEFIÃO EM
07/05/2025
