

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DE ALVORADA DO SUL



ANO 2024

Marcos Antônio Voltarelli
PREFEITO MUNICIPAL

Luis Garcia
VICE-PREFEITO

Beatriz Fabiano
OUVIDORA MUNICIPAL

Elaboração:

Beatriz Fabiano – Ouvidora Municipal

Data da Elaboração: 20/12/2024

Beatriz Fabiano
OUVIDORA GERAL
Decreto nº 300/2022

OUVIDORIA

A ouvidoria é uma conquista da sociedade civil na participação e gestão das políticas públicas, é um dos principais canais de comunicação entre os cidadãos e o Poder Público. Por este canal o cidadão pode registrar suas solicitações, sugestões, reclamações, elogios, dúvidas e denúncias. Os registros das manifestações são repassados ao setor responsável para elaboração de resposta da demanda e para análise das manifestações, contribuindo com o aumento da qualidade dos serviços prestados.

Neste sentido, a ouvidoria é um valioso instrumento para mensuração dos dados e manifestações, favorecendo na construção de um panorama situacional, revelando as potencialidades e limitações dos serviços. Contribuindo para as análises situacionais que embasarão a construção de políticas públicas a nível municipal.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A ouvidoria geral possui os seguintes canais de atendimento:

Presencial: Rua Vereador José Pereira Lima, 525. Centro. Alvorada do Sul. CEP 86150.000. Atendimento: segunda-feira à sexta-feira. Horário: 8:30h às 11:00h e das 13:30h às 15:30h.

Telefone: (43) 3157-1097. Atendimento: segunda-feira à sexta-feira. Horário: 8:30h às 11:00h e das 13:30h às 16:30h.

Whatsapp: (43) 3157-1097. Atendimento: segunda-feira à sexta-feira. Horário: 8:30h às 11:00h e das 13:30h às 16:30h. As manifestações são colhidas 24h por este canal.

E-mail: ouvidoria@alvoradadosul.pr.gov.br

Internet: <https://www.alvoradadosul.pr.gov.br/ouvidoria/>

Carta: Ouvidoria Geral, Rua Vereador José Pereira Lima, 525. Centro. Alvorada do Sul. CEP 86150.000

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL

O relatório anual de gestão da Ouvidoria Geral é o documento que divulga os dados estatísticos das manifestações colhidas pela ouvidoria ao longo do ano, especificando as manifestações e as quantidades por setor, teor, data, canal utilizado, tempo médio de atendimento e causa provável. Este documento tem por finalidade contribuir para a transparência das ações e para tornar público o panorama da qualidade dos serviços ofertados pelo município por meio das manifestações registradas no ano de 2024 pela Ouvidoria Geral de Alvorada do Sul.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A Ouvidoria Geral de Alvorada do Sul vem se fortalecendo no caminhar do tempo e expandindo sua atuação, se tornando um canal de referência para busca de informações confiáveis do funcionamento dos serviços prestados à nível municipal, das políticas disponíveis a população alvoradense-do-sul nas demais esferas de governo, da busca de informações gerais relacionadas aos direitos constitucionais e suas formas de acesso, além da socialização de informações relacionadas ao controle social das políticas públicas.

Diante desta expansão, a ouvidoria tem se adequado conforme a capacidade operativa da pasta para absorver o aumento das demandas de modo a favorecer a qualidade das informações prestadas ao cidadão e para auxiliar na construção de dados estatísticos para os diagnósticos situacionais do município. Para que essa adequação fosse consonante com a capacidade operativa atual da ouvidoria, as manifestações são divididas em dois grupos de registros: a) registro integral; b) registro simples.

Por registro integral compreende-se os registros relacionados as reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações que necessitem de apoio de outras pastas, como as solicitações de insumos e medicações, de serviços voltados a vigilância sanitária, obras, entre outros serviços de maiores complexidades. O registro integral é realizado por documento escrito contendo número de identificação único, dados do manifestante, informações de contato pessoal e o relato. Este documento é encaminhado ao setor responsável para providência. O registro integral é juntado na planilha de controle das manifestações contendo o setor, a data, tipo de manifestação, tempo médio de atendimento, a causa provável e canal de atendimento utilizado.

Por registro simples compreende-se os registros relacionados a solicitações e outras manifestações de pronto-atendimento, de menor complexidade ou que não dependam de outros setores para providência. Ex: Socialização de informações gerais como telefones de contato, endereços, documentos necessários para algum serviço específico, dificuldades de comunicação com outro setor, socialização de informações relacionadas ao funcionamento e/ou os serviços disponíveis da rede municipal e referenciada. O registro simples é juntado a planilha de controle das manifestações, contendo informações do setor, a data, tipo de manifestação, tempo médio de atendimento, a causa provável e canal de atendimento

A divisão dos dois grupos de registro motiva-se pela necessidade de maximizar e agilizar a resolutividade além de desburocratizar os serviços de menor complexidade, sem impactar no levantamento de dados para análises estatísticas dos serviços prestados e das manifestações absorvidas por este canal.

Este Relatório Anual de Gestão apresenta os resultados obtidos no âmbito da Ouvidoria Geral de Alvorada do Sul durante o ano de 2024. Destaca-se que, devido a fatores operacionais e institucionais inerentes à atuação da Ouvidoria,

os dados compilados e analisados abrangem o período de **1º de janeiro de 2024 a 18 de dezembro de 2024**, retratando de forma fiel e transparente as ações realizadas neste intervalo.

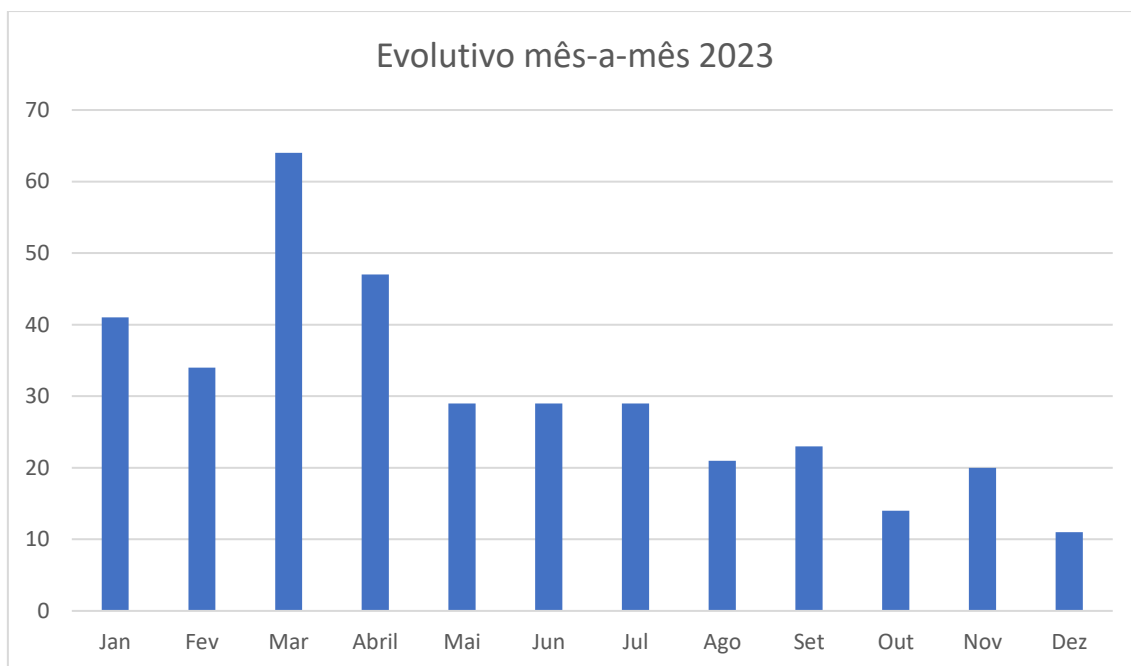
Para fins de comparação da atuação da Ouvidoria Geral no ano de 2024, utilizaremos o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Ano de 2023, 2022 e 2021.

HISTÓRICO DE MANIFESTAÇÕES



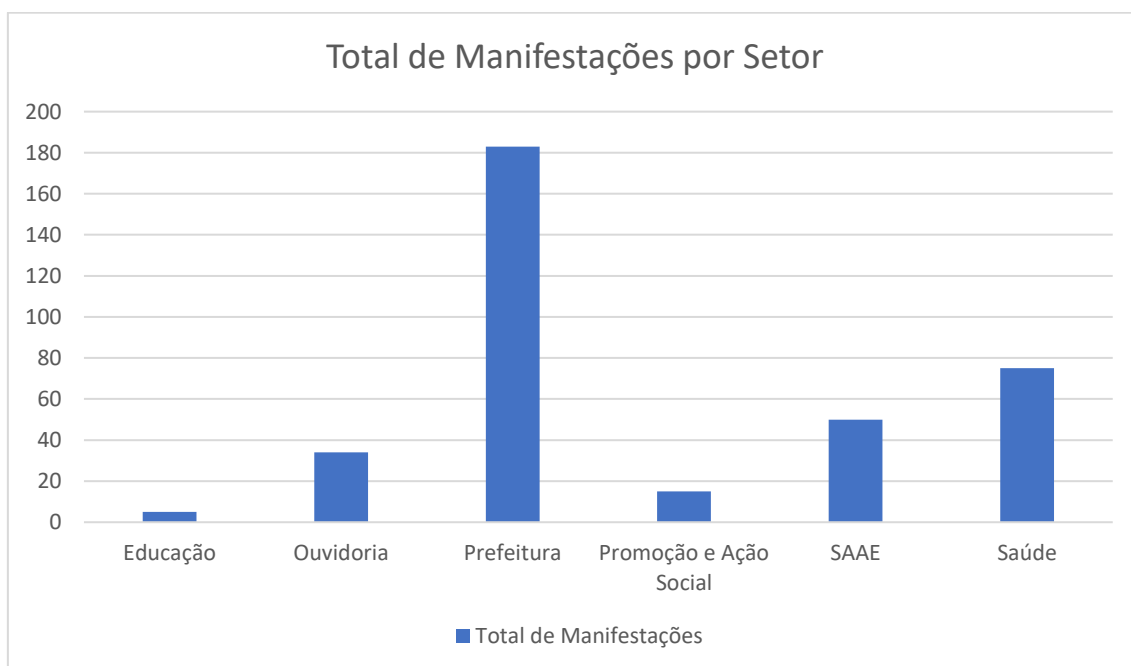
Em relação ao histórico de manifestações da ouvidoria, constata-se em breve análise, que no ano de 2024 a ouvidoria geral registrou uma maior atuação em relação aos anos anteriores, registrando um aumento de mais de 169% em relação ao ano de 2023, saltando de 213 manifestações em 2023 para 362 manifestações em 2024.

EVOLUTIVO MÊS-A-MÊS



Em breve análise do quantitativo das manifestações do ano de 2024, constata-se que o mês com maior incidência de manifestações foi o mês de março com 64 manifestações, seguindo pelo mês de abril com 47 manifestações. Os meses com menor incidência foram os meses de dezembro com 11 manifestação, seguido por outubro com 14 manifestações.

MANIFESTAÇÕES POR SETOR

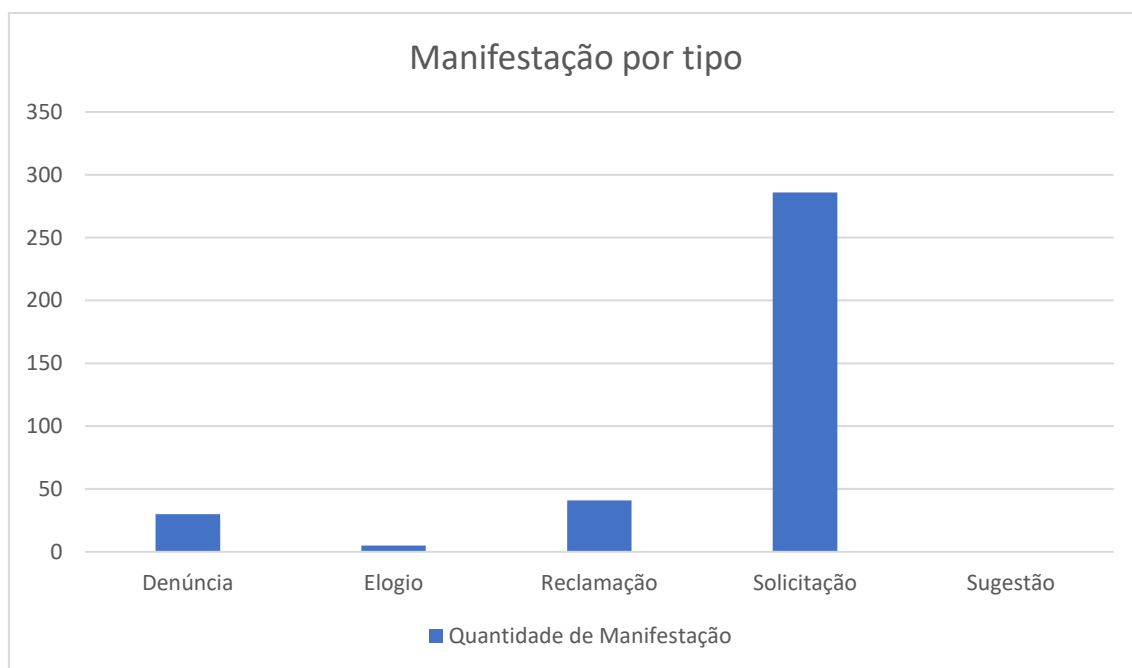


Em análise, verificou-se que houve a expansão de manifestação por setor em relação aos dados demonstrados no Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

Municipal do Ano de 2021, 2022 e 2023. No ano de 2024 a ouvidoria geral registrou manifestação envolvendo todas as entidades públicas municipais, sendo elas: Prefeitura Municipal, Autarquia Municipal de Educação, Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE e Fundação Municipal da Saúde, Secretaria de Promoção e Ação Social e Ouvidoria Geral.

No levantamento estatístico relacionado aos setores, constata-se que semelhante ao analisado por meio do RAG 2023 que a área mais demandada pela Ouvidoria Geral foi a Prefeitura Municipal, grande parte das manifestações foram ligadas a solicitações de informações referente a número de telefone dos setores, tributação e IPTU.

MANIFESTAÇÃO POR TIPO



Nas estatísticas de manifestação por tipo de manifestação destacou-se as manifestações de solicitação com 286 registros, seguido por reclamação com 41 registros e denúncia com 30 registros. O tipo com menor incidência foi a sugestão com 0 manifestação, seguido por elogio com 5 manifestações.

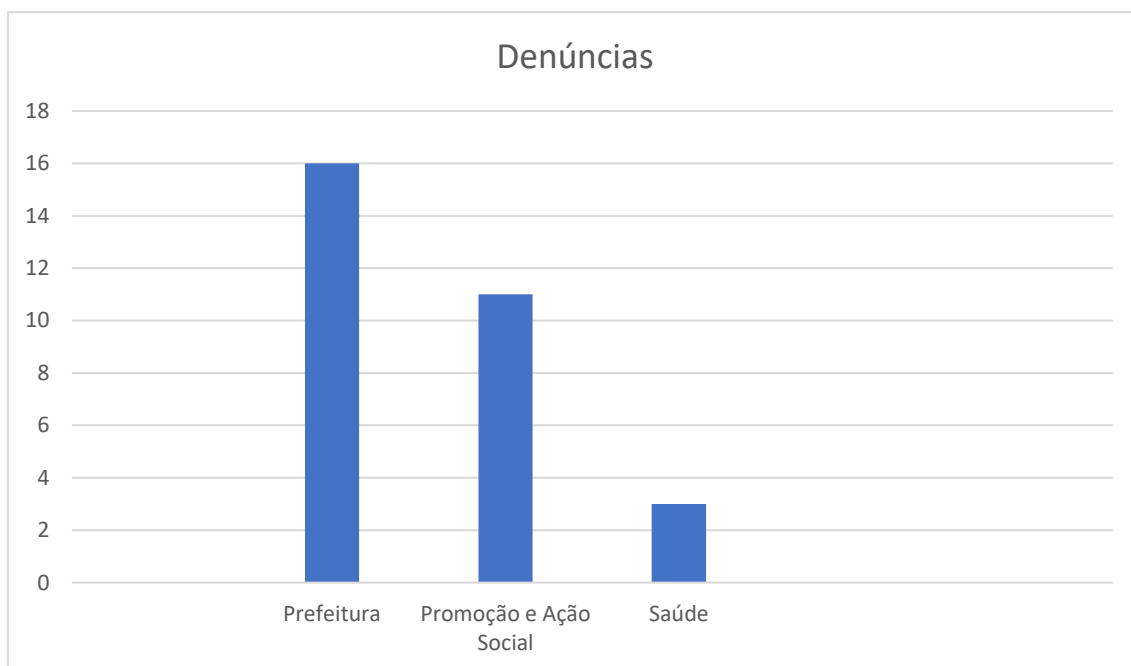
Em revisão comparativa, verificou-se que o tipo de manifestação predominante no ano de 2024 foi o mesmo de 2023, sendo o tipo de manifestação de solicitação, apontando para uma compreensão do papel da ouvidoria como um canal orientador e facilitador no acesso às políticas públicas junto à comunidade.

Em comparação com o ano de 2023, nota-se um aumento de manifestação do tipo denúncia, subindo de 16 denúncias no ano de 2023 para 30 denúncias no ano de 2024. Assim como notasse um aumento das manifestações do tipo solicitação, subindo de 178 solicitações em 2023 para 286 solicitações em 2024. O aumento também é notado nas manifestações de reclamação, saltando de 14 em 2023 para 41 em 2024 e elogio subindo de 4 em 2023 para 5 em 2024.

Em contramão, foi observado uma diminuição de registros de manifestação do tipo sugestão, diminuindo de 1 em 2023 para 0 em 2024.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR SETOR

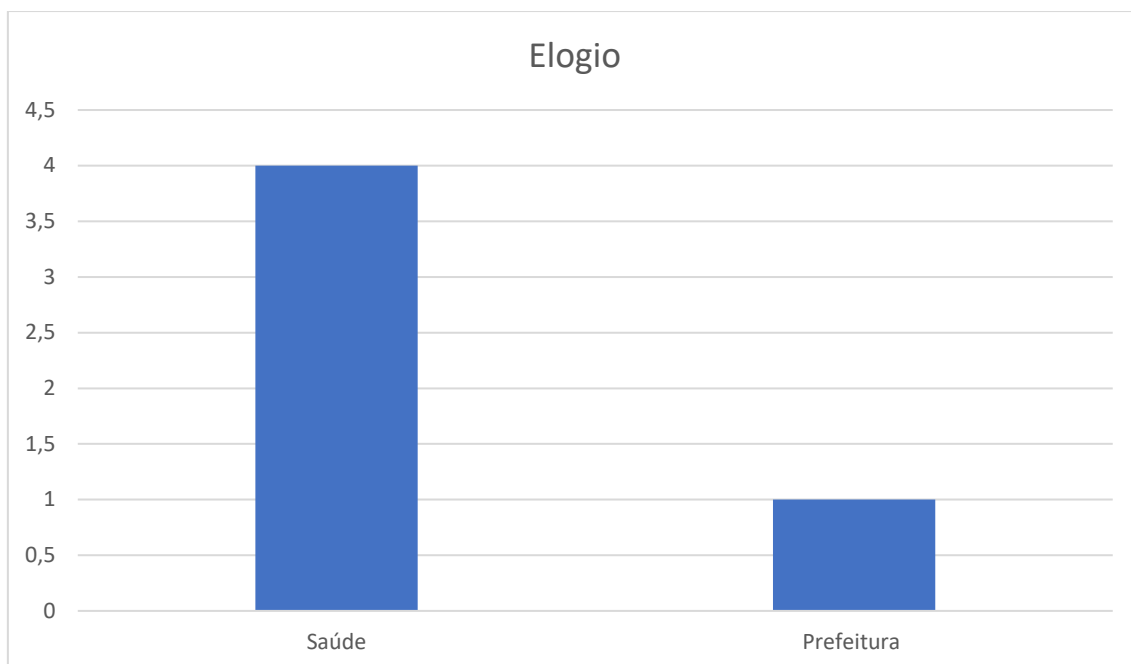
Denúncia



Em pesquisa, verificou-se que em relação as manifestações de denúncia, o setor mais demandado foi a Prefeitura Municipal, com 16 denúncias, seguido por Promoção e Ação Social com 11 registros e Saúde com 3 denúncia registradas. SAAE e Educação não tiveram registros de denúncia.

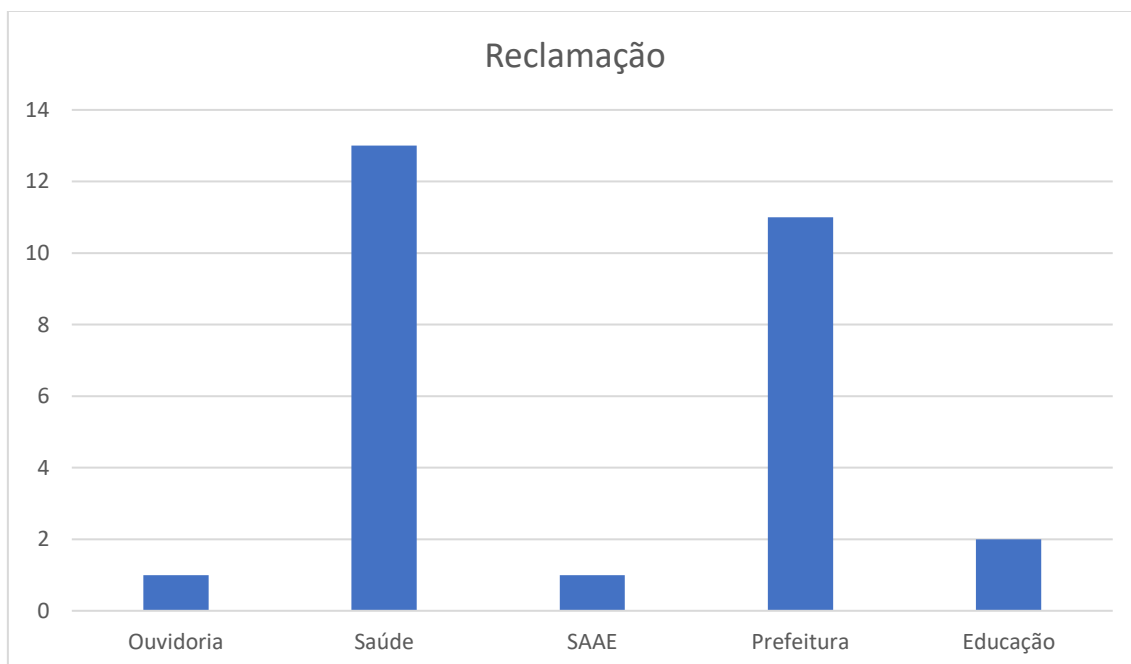
As principais causas de denúncias registradas no setor da Prefeitura se destacam às questões ambientais e obras, como criação irregular de animais, construção irregular, descarte irregular de lixo e entulho, questões ligadas a roçagem e limpeza de terrenos particulares, além de descarte irregular de esgoto. No campo da Promoção e Ação Social a principal causa de denúncia foi ligado às questões de recebimento irregular de benefício de prestação continuada, auxílio transporte e bolsa família.

Elogio



Em análise das manifestações de elogio, verificou-se que no ano de 2024, apenas a área da Saúde e Prefeitura registraram elogios. A Saúde com o total de 4 elogios e Prefeitura com 1 elogio. Os elogios tiveram como causa principal a boa conduta e bom atendimento de servidor público.

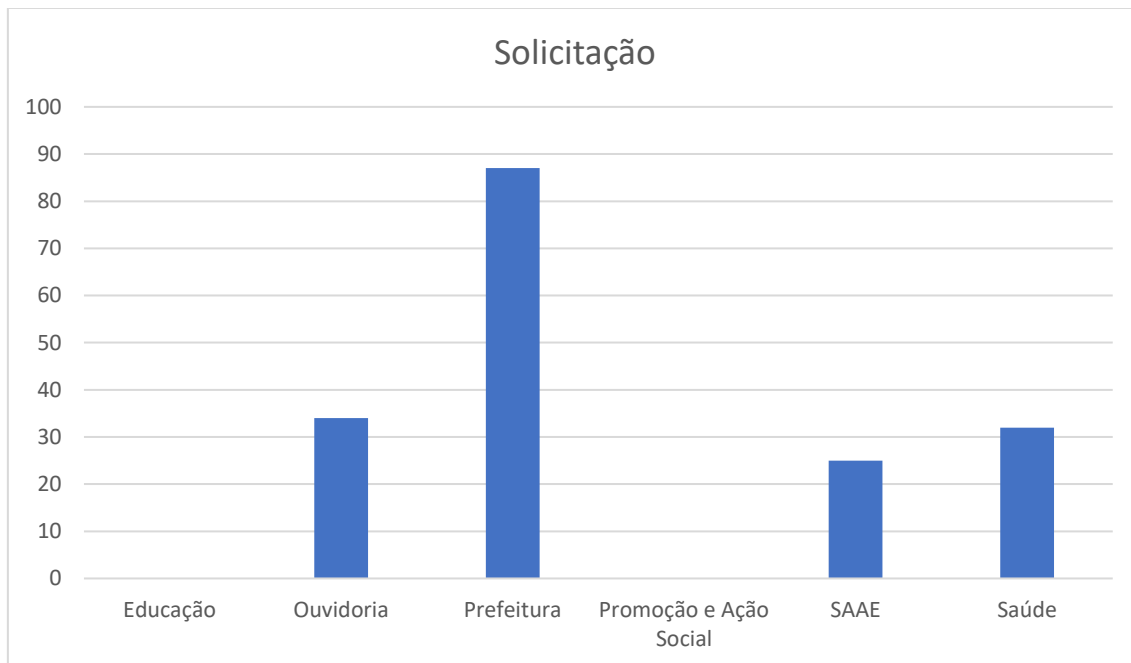
Reclamação



Em relação a manifestação de reclamação, verifica que o setor com maior registro de reclamação é a Saúde com 25 reclamações, seguido por Prefeitura com 11 reclamações, Educação registrou 2 reclamações, Ouvidoria e SAAE

registraram o total de 1 reclamação casa. Na área da Promoção e Ação Social não foi observado registro de reclamação.

Solicitação



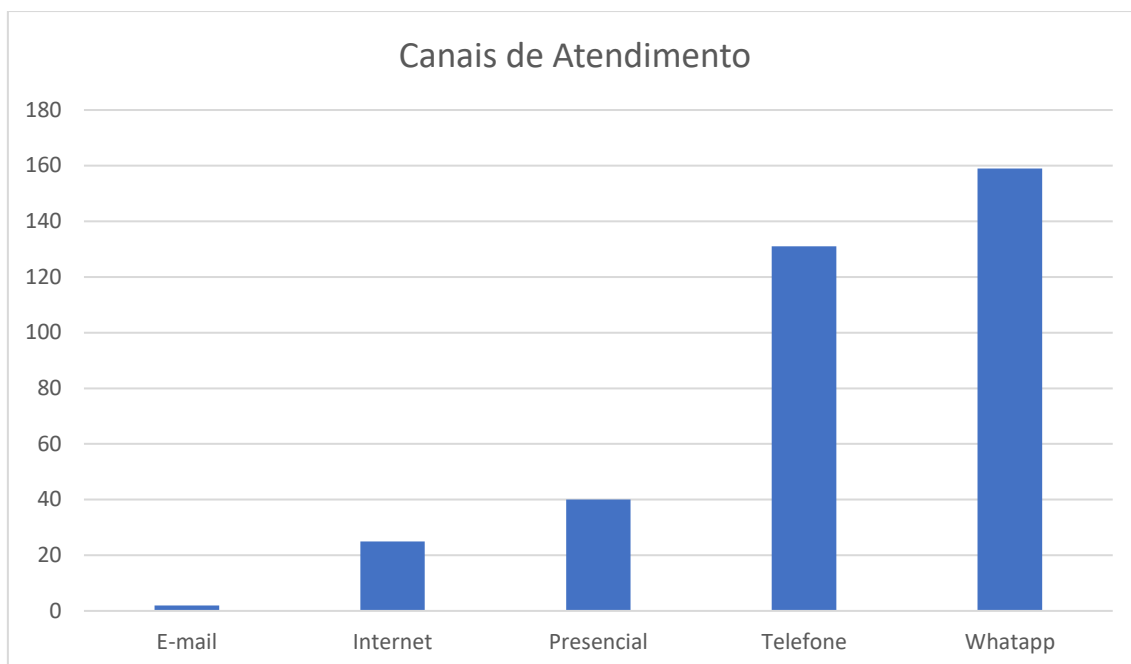
Em relação as manifestações de solicitação, o setor mais demandado foi a Prefeitura com 156 solicitações, seguido por SAAE com 50 solicitações e Saúde com 41 solicitações. Foi notado um aumento nas manifestações de solicitação ligados a área da Prefeitura, saltando de 87 solicitações em 2023 para 156 solicitações em 2024 e SAAE subindo de 25 em 2023 para 50 solicitações em 2024.

Os setores menos demandados por solicitação foi a Educação registrando 3 solicitações e Promoção e Ação Social registrando 4 solicitações.

Sugestão

Não foram registrados manifestação de sugestão no ano de 2024.

CANAIS DE ATENDIMENTO

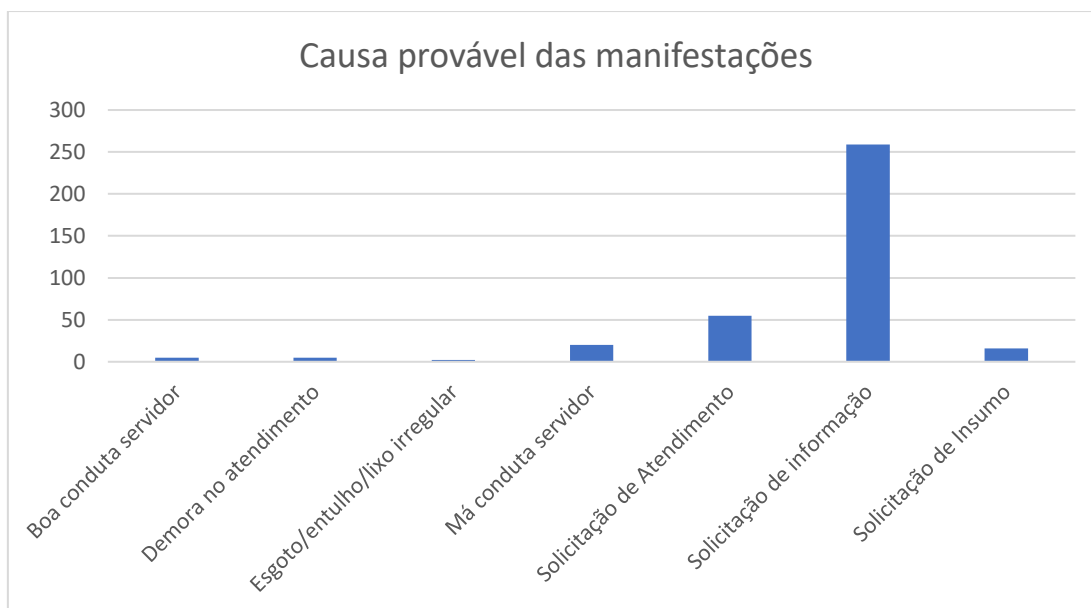


Considerando os canais de atendimento utilizados para registro da demanda no ano de 2024, destacou-se, semelhante ao ano de 2023, os atendimentos realizados via Whatsapp, com o total de 159 atendimentos, seguido dos atendimentos realizados via telefone com 131 atendimentos e atendimento presencial com 40 atendimentos. O canal menos utilizado foi o e-mail com 7 registros e internet com 25 atendimentos.

TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Para cálculo do tempo médio, considerou-se a soma total da contagem de tempo entre a data de registro e a data de resposta da demanda ao cidadão de todas as manifestações, dividida pelo número de manifestações registradas e respondidas no ano. Concluindo que o tempo médio de atendimento da ouvidoria geral é de 4.6 dias, constatando uma diminuição no tempo médio de atendimento em relação ao tempo médio de atendimento do ano de 2023, no qual o tempo era de 11 dias. A manifestação com maior tempo de atendimento foi de 86 dias e a com menor tempo de 1 dia.

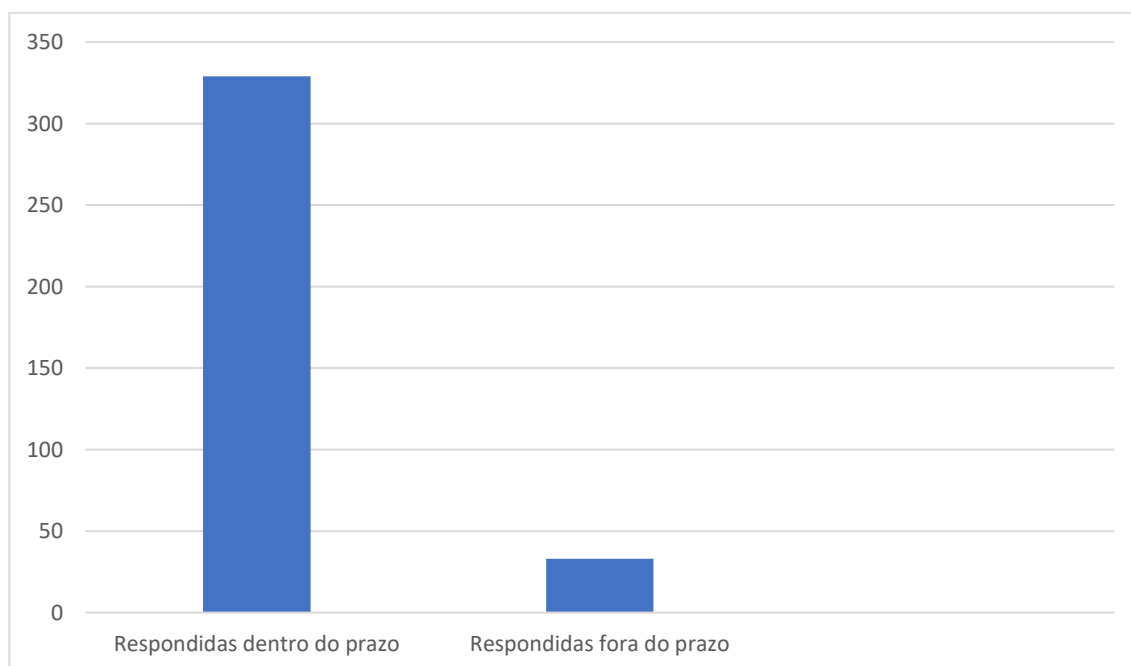
CAUSA PROVÁVEL DAS MANIFESTAÇÕES



Considerando as prováveis causas das manifestações, destacou-se a causa provável de solicitação de informação com 259 registros, seguido por solicitação de atendimento com 55 manifestações e má conduta do servidor público com 20 manifestações.

TAXA DE RESPOSTA

A taxa de resposta foi calculada por porcentagem das demandas respondidas em relação a contagem total das demandas recebidas.



Das 362 manifestações registradas, 329 foram respondidas dentro do prazo estipulado de até 20 dias, 33 foram respondidas fora do prazo estipulado. Todas as manifestações foram respondidas no ano de 2024, resultando na taxa de resposta de 100%.

Taxa de Resposta por Setor

Setor	Taxa de Resposta
Educação	100%
Ouvidoria	100%
Prefeitura	100%
Promoção e Ação Social	100%
SAAE	100%
Saúde	100%

Em análise, a taxa de resposta por setor, verificasse que todos os setores realizaram resposta das manifestações registradas.

Tipo de Registro



Em relação aos tipos de registros especificados nas considerações iniciais, verifica-se que das 362 manifestações, 344 foram registros simples, representando 95% do total dos registros, enquanto 18 manifestações foram registros integrais, representando 5% dos registros totais.

Em análise, verificasse que em comparação com o ano de 2023, houve um grande movimento de ampliação dos registros simples, saltando de 81% em 2023 para 95% no ano de 2024, indicando a latente necessidade de informatização e unificação do sistema de registro de manifestação da ouvidoria, visto que apesar de desburocratizar o atendimento e oferecer solução mais ágil as demandas dos cidadãos, o registro simples enfraquece a qualidade do

levantamento estatístico da ouvidoria, debilitando as possibilidades de planejamento de gestão para a qualificação dos serviços municipais por meio dos relatórios de gestão da ouvidoria.

POTENCIALIDADES E DIFICULDADES MAPEADAS DA OUVIDORIA GERAL

Em análise geral, observasse um crescente fortalecimento da Ouvidoria Geral no município de Alvorada do Sul. Este fortalecimento é demonstrado pelo aumento constante de manifestações registradas e pelo aumento constante das taxas de resposta dos setores demandados com o passar dos anos. Apesar desta crescente, a capacidade operativa da Ouvidoria não se expandiu, e no ano de 2024 a Ouvidoria possuiu como recurso humano apenas 1 servidor, impactando no atendimento ao público frente a ausência do servidor responsável, indicando a necessidade de contratação de recurso humano para atendimento e acolhimento ao público.

Outra dificuldade observada é relacionada ao sistema de registro das manifestações. A Ouvidoria possui diversos canais de comunicação, mas não possui um sistema de registro da demanda unificada que permita a qualificação da tabulação de dados e desburocratização dos registros, além de que, apenas as manifestações registradas via protocolo online são passíveis de pesquisa dos trâmites online e em tempo real, impossibilitando o monitoramento das manifestações registradas pelos canais de atendimento presencial, e-mail, telefone e Whatsapp por parte do cidadão, impactando na transparência dos atendimentos tramitados via Ouvidoria Geral, indicando a necessidade de contratação de serviço de software para a unificação dos registros dos diferentes meios de comunicação e a qualificação dos registros, ainda, contribuindo para a desburocratização e ampliação da transparência das ações realizadas.

No decorrer do ano de 2024, a Ouvidoria Geral caminhou rumo da construção de um sistema informatizado unificado, realizando diversas diligências juntamente com empresas de software e construindo um relatório de modelo de sistema esperado (ANEXO I), mas até o presente momento, não obteve êxito na plena implantação do esperado sistema.

SUGESTÕES PARA QUALIFICAÇÃO DOS ATENDIMENTOS E SERVIÇOS MAPEADAS

- Conforme apontado no tópico “Potencialidades e Dificuldades Mapeadas Da Ouvidoria Geral” se faz necessário a contratação de Recurso Humano para a qualificação da Ouvidoria e para a ampliação do acolhimento aos cidadãos manifestantes.
- Conforme apontado no tópico “Potencialidades e Dificuldades Mapeadas Da Ouvidoria Geral” se faz necessário a contratação de serviço de software para a qualificação dos registros das demandas e unificação de todos os canais de atendimento, ainda, para ampliação da transparência dos atendimentos, com a possibilidade de pesquisa online dos trâmites em tempo real por parte dos cidadãos manifestantes. (ANEXO I)

- Conforme verificado por meio da frequência de causa provável da manifestação, se faz necessário a ampliação dos canais de atendimento dos setores de tributação, ainda, a ampliação da divulgação dos canais de atendimento deste setor.
- Conforme verificado por meio da frequência de causa provável da manifestação, se faz necessário a ampliação dos canais de atendimento do setor de fiscalização para questões ligadas a Vigilância Sanitária, ainda, a ampliação da divulgação dos canais de atendimento deste setor.
- Conforme verificado por meio da frequência de causa provável da manifestação, se faz necessário a ampliação dos canais de atendimento do setor de fiscalização para questões ligadas a Meio Ambiente, ainda, a ampliação da divulgação dos canais de atendimento deste setor.
- Conforme verificado por meio da frequência de causa provável da manifestação, se faz necessário a ampliação dos canais de atendimento do setor de fiscalização para questões ligadas a Obras, ainda, a ampliação da divulgação dos canais de atendimento deste setor.
- Conforme verificado por meio da frequência de causa provável da manifestação, se faz necessário a implantação de sistema online para pesquisa de débitos e atualização de guias e boletos vencidos de IPTU e SAAE, assim, maximizando os atendimentos deste setor e diminuindo a demanda do setor de tributação e SAAE para este fim, além de fortalecer a autonomia dos cidadãos alvoradenses-do-sul.
- Conforme verificado por meio da frequência de causa provável da manifestação, se faz necessário a ampla divulgação por meio de acesso fácil e instintivo, no site oficial e mídias sociais, os telefones de contato por setor contendo o número de ramal dos setores, para maximizar o acesso dos cidadãos junto aos setores necessários.

CONCLUSÃO

Conclui-se que no ano de 2024 a Ouvidoria Geral continuou a expandir sua atuação em relação aos anos anteriores, registrando um considerável aumento na procura por este serviço. Além de se tornar visível que o setor mais demandado pela ouvidoria foi a Prefeitura. O canal de atendimento mais utilizado foi o Whatsapp. O tipo de manifestação mais frequente foi a solicitação e que grande parte das solicitações tiveram como causa provável a solicitação de informação. Constata-se que a Ouvidoria Geral possui uma alta taxa de resolutividade e que a taxa de resposta é de 100% e que o tempo médio de atendimento é de 4.6 dias.

Pelos dados também é possível concluir que existe uma latente necessidade de contratação de recurso humano para atendimento e acolhimento ao público junto a Ouvidoria, além da necessidade de contratação de serviço de software para a unificação dos registros dos diferentes canais de comunicação e a qualificação dos registros, ainda, para contribuir com a desburocratização e ampliação da transparência das ações realizadas.

Pela análise também se verifica a latente necessidade de ampliação dos canais de comunicação e atendimento junto aos setores de orientação e fiscalização às questões ligadas a Vigilância Sanitária, Meio Ambiente, Obras e Tributação. Além da necessidade da implantação de sistema online para a pesquisa de débitos municipais e emissão e atualização de guias e boletos vencidos. Também é notável a necessidade de maximizar a publicidade via site oficial e mídias sociais dos telefones de contato com ramal de todos os setores de atendimento ao público.

Em comparação ao ano de 2023, conclui-se que a Ouvidoria Geral no ano de 2024 ressaltou-se como um canal resolutivo, facilitador no acesso ao atendimento das políticas públicas e na socialização de informações confiáveis, visto a intensificação das manifestações do tipo Solicitação de Informação. Conclui-se também, que no ano de 2024 foi notado um aumento das manifestações do tipo denúncia, indicando um possível fortalecimento do vínculo de confiança entre a Ouvidoria Geral e os cidadãos alvoradenses-do-sul.

ANEXO I

Relatório de Melhoria do Sistema de Ouvidoria

Considerações Iniciais

- Este Relatório foi solicitado via contato telefônico pela empresa xxx e tem por objetivo nortear as melhorias necessárias do Sistema de Ouvidoria;
- As melhorias se motivam, visto a necessidade da Ouvidoria Geral em cumprir com a divulgação dos dados das manifestações para fins estatísticos, além de contribuir com a transparência dos trâmites das manifestações, permitindo o acompanhamento da manifestação por parte do cidadão manifestante eletronicamente, além de cumprir com os requisitos e critérios estabelecidos como boas-práticas pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná – TCE PR;
- As melhorias também contribuirão para a tabulação dos dados por meio de filtros, maximizando e qualificando os relatórios de gestão da ouvidoria geral.

Objetivos

- Permitir que os cidadãos possam abrir chamado junto a ouvidoria eletronicamente, pelo site oficial do município;
- Permitir que as manifestações colhidas pelos canais presencial, whatsapp, e-mail, carta e telefone sejam registrados eletronicamente pelo ouvidor;
- Permitir que todas as manifestações registradas no sistema, seja pelo canal online, presencial, telefone, whatsapp ou carta tenham número de identificação única e que possibilite a pesquisa online por parte do manifestante eletronicamente via site oficial;
- Qualificar a tabulação de dados e maximizar a elaboração de Relatório De Gestão da Ouvidoria Geral.
- Permitir que os dados das manifestações sejam publicados e atualizados no site oficial em tempo real, qualificando a transparência das ações e o acesso à informação para fins analíticos e estatísticos.

Panorama Atual

A Ouvidoria Geral de Alvorada do Sul, atualmente:

- Conta com 6 canais de atendimentos, sendo atendimento 1- presencial, 2- whatsapp, 3- carta, 4- e-mail, 5- telefone e 6- site oficial.
- Os atendimentos realizados via site oficial, pelo sítio: <https://www.alvoradadosul.pr.gov.br/ouvidoria/> Gera número de identificação único, permite que o cidadão acompanhe os trâmites em tempo real eletronicamente, além de realizar a tabulação dos seguintes dados: Tipo de Manifestação e Tempo Médio de Resposta.

- Os atendimentos realizados pelas vias presencial, whatsapp, carta, e-mail e telefone não possuem sistema online informatizado para o registro, portanto, os registros são realizados em formato de texto corrido no Word e as informações relacionadas a manifestação são registradas numa planilha de Excel contendo: 1- Data do Registro, 2- Tipo de manifestação, 3- Setor Demandado, 4- Canal de atendimento utilizado, 5- Tempo médio de Resposta, 6- Causa Provável da Manifestação, 7- Providência do Setor, 8- ID da Manifestação;
- O Relatório De Gestão da Ouvidoria, é formulado por meio de tabulação manual dos dados, unificando os dados gerados pelas manifestações online do site oficial, somado com os dados tabulados via planilha do Excel contendo os dados das manifestações colhidas pelo whatsapp, atendimento presencial, e-mail, carta e telefone.

Melhorias Esperadas

- Espera-se que o sistema de ouvidoria geral seja unificado e permita a tabulação dos seguintes dados: **1-** Data de Registro em formato de tabela e gráfico ilustrativo, do tipo mês-a-mês, com possibilidade de filtro do mês com maior incidência de manifestações e o setor mais ou menos demandado por período analisado. **2-** Tipo de manifestação, em formato de tabela e gráfico ilustrativo, contendo minimamente os seguintes filtros: Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogio, Solicitação e Outros. Sendo possível o filtro do tipo de manifestação por setor. **3-** Setor Demandado, em formato de tabela e gráfico ilustrativo, contendo minimamente os seguintes filtros: Ouvidoria, Prefeitura/IPTU, Prefeitura/Meio Ambiente, Prefeitura/Obras, Prefeitura/Tributação, Prefeitura/Geral, Assistência Social, SAAE, Saúde/Hospital, Saúde/UBS, Saúde/Geral, Educação/Transporte, Educação/Escola, Educação/Geral e Outro Setor. **4-** Canal de atendimento utilizado, em formato de tabela e gráfico ilustrativo, contendo minimamente os seguintes filtros: Presencial, Whatsapp, Carta, E-mail, Portal Online e Telefone. **5-** Tempo Médio de Resposta, em formato de tabela e gráfico ilustrativo, contendo minimamente filtro de tempo médio de resposta por cada manifestação, por cada setor e tempo médio de resposta da ouvidoria geral. O tempo médio de resposta é o cálculo entre o dia do registro da manifestação ao dia de resposta da manifestação. A média é calculada somando o tempo médio de resposta de todas as manifestações, dividido pelo número total de manifestação registrada. **6-** Causa Provável da manifestação, em formato de tabela e gráfico ilustrativo, devido a amplitude de causas prováveis, esperasse que o ouvidor possa adicionar filtros de causa provável. Caso não haja a possibilidade, esperasse que haja minimamente os seguintes filtros de causa provável: Boa Conduta do Servidor Público, Má Conduta do Servidor Público, Colisão de Veículo Oficial, Tempo de Atendimento, Dificuldade de Acesso à serviços e atendimentos, Esgoto/Entulho/Lixo irregular, Solicitação de Atendimento,

Solicitação de Insumos, Solicitação de Documento, Solicitação de Informação, Outros. Esperasse que exista a possibilidade de filtragem de causa provável da manifestação por setor. **7-** Principal Providência do Setor, em formato de tabela e gráfico ilustrativo, devido a amplitude de providências possíveis, esperasse que o ouvidor possa adicionar filtros de principais providências. Caso não haja a possibilidade, esperasse que exista minimamente os seguintes filtros: Solicitação Deferida, Solicitação Indeferida, Arquivada ou Improcedente, Instauração de Apuração do Fato, Cidadão Orientado, Servidor Penalizado, Outros. **8-** Taxa de Resposta, em formato de tabela e gráfico ilustrativo, contendo minimamente o filtro de taxa de resposta por setor e taxa de resposta por tipo de manifestação.

- Espera-se que o sistema de ouvidoria possibilite o registro das manifestações realizadas pelo canal de atendimento presencial, carta, e-mail, whatsapp, telefone e online com tabulação dos dados em formato unificado em tabelas e gráficos ilustrativos, com possibilidade de filtragem por setor, data, canal utilizado e tipo de manifestação.
- Espera-se que o sistema de ouvidoria possibilite o encaminhamento da manifestação para os demais setores já cadastrados no sistema Equiplano eletronicamente;
- Espera-se que o sistema de ouvidoria possibilite a publicidade dos dados das manifestações;
- Espera-se que o sistema de ouvidoria possibilite o registro de manifestações em formato anônimo, sem necessidade de cadastro no site oficial;
- Espera-se que o sistema de ouvidoria possibilite o encaminhamento das manifestações para os demais setores municipais registrados no sistema equiplano, com possibilidade de censura e sigilo dos dados do manifestante.
- Espera-se que o sistema de ouvidoria online possibilite a divulgação de documentos, dados, relatórios de gestão da ouvidoria e cartas de serviços ao usuário no sítio da ouvidoria online.

Observações:

- Em anexo segue o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria do ano de 2023 para parâmetros das necessidades elencadas neste relatório.
- Este relatório foi desenvolvido por Beatriz Fabiano, Ouvidora Geral, Telefone de Contato Institucional (43) 3157-1097, e-mail ouvidoria@alvoradadosul.pr.gov.br