

PRESTAÇÃO ANUAL DE CONTAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL

ANO: janeiro/2024 a dezembro/2024

Total de atendimentos no ano:

- **3708**

Formas de atendimento:

Internet	965	26,02%
Pessoalmente	356	9,60%
Telefone	2312	62,35%
Web-mail (email)	75	2,03%
Total	3708	100%

Atendimentos por assunto:

Totais por Assunto entre os meses Janeiro/2024 a Dezembro/2024

Área	Assunto	Quantidade	%	
Administração geral	Administração pública	143	3.85%	
	Concurso público	1	0.02%	
	Empresa terceirizada	7	0.18%	
	Funcionário público.	1	0.02%	
	Funcionário terceirizado	6	0.16%	
	Instituto de identificação_	5	0.13%	
	Pedido de informações	9	0.24%	
	Recursos humanos	17	0.45%	
	Serviços	2	0.05%	
	Sindicato	1	0.02%	
	Solicitação de documentos	4	0.10%	
	Assistencia social	Andarilhos / mendigos	4	0.10%
		Bolsa família	2	0.05%
Casa abrigo		2	0.05%	
Centro da juventude		1	0.02%	
Cestas básicas		1	0.02%	

	Cras	17	0.45%
	Denúncia/funcionários	1	0.02%
	Exploração/abuso de menores	1	0.02%
	Mau atendimento servidor do cras	1	0.02%
	Maus tratos a idosos	1	0.02%
	Solicitacao de informações	3	0.08%
	Tráfico e uso de drogas	1	0.02%
Assuntos comunitários	Associação de moradores	1	0.02%
	Placas com nomes de ruas	2	0.05%
Comdec	Asfalto	4	0.10%
	Boca de lobo (manutenção)	42	1.13%
	Buraco em via pública	19	0.51%
	Deformação do asfalto	2	0.05%
	Residuo de asfalto	1	0.02%
	Solicitação de serviços	21	0.56%
Conselho tutelar	Menores em situação de risco	3	0.08%
Cultura	Centro cultural	2	0.05%
	Centro de eventos	1	0.02%
	Crítica sobre eventos	1	0.02%
	Mau. atendimento	1	0.02%
	Pedidos de informações.	4	0.10%
	Praça céu	1	0.02%
Departamento de posturas	Atividade profissional irregular2	150	4.04%
	Calçada (passeio público)	64	1.72%
	Comércio irregular2	10	0.26%
	Diversões públicas irregular	1	0.02%
	Dúvidas	10	0.26%
	Imovel abandonado	37	0.99%
	Limpeza de quintal particular	137	3.69%
	Ocupação irregular de	11	0.29%

	calçada		
	Perturbação do sossego	137	3.69%
	Queimadas	10	0.26%
	Terreno particular	562	15.15%
	Uso indevido dos próprios públicos	9	0.24%
Departamento de trânsito	Defesa civil	11	0.29%
	Estacionamento irregular	53	1.42%
	Irregularidades em vagas de estacionamento	14	0.37%
	Quebra-molas	9	0.24%
	Semáforo (conserto/manutenção)	1	0.02%
	Sinalização de trânsito	19	0.51%
	Trânsito de cambé	81	2.18%
	Zona verde	7	0.18%
Educação	Assuntos pedagógicos	6	0.16%
	Conduta em unidade escolar	61	1.64%
	Elogio (semed)	1	0.02%
	Escolas municipais	32	0.86%
	Falta de respeito de funcionários	4	0.10%
	Funcionário da semed	4	0.10%
	Merenda escolar	1	0.02%
	Pedido de informação	5	0.13%
	Reclamação sobre creche	1	0.02%
	Sobre cmei	44	1.18%
	Sobre vagas em creches	1	0.02%
	Transporte escolar	1	0.02%
Energia elétrica	Contas e cobranças	1	0.02%
	árvore em fiação de luz	9	0.24%
Esportes	Academia ao ar livre	2	0.05%
	Campo de futebol implantação	1	0.02%
	Elogio - seme	1	0.02%
	Esportes e outras categorias	1	0.02%

	Ginásio/quadras de esportes(melhorias)	7	0.18%
	Mau atendimento prestado por servidor	2	0.05%
	Outros	11	0.29%
	Reforma de quadras e praças esportivas	5	0.13%
Fazenda	Ambulantes	1	0.02%
	Atendimento por telefone	1	0.02%
	Atividade profissional irregular	1	0.02%
	Elogio do atendimento	1	0.02%
	Informações/outros assuntos	14	0.37%
	Iptu	19	0.51%
	Itbi	15	0.40%
	Mau atendimento (servidor)	3	0.08%
	Mau atend. (serviços)	1	0.02%
	Setor de alvará	6	0.16%
	Taxas	1	0.02%
Gabinete do prefeito	Departamentos públicos	4	0.10%
	Elogio..	2	0.05%
	Informações sobre a administração municipal	5	0.13%
	Outros assuntos	7	0.18%
	Solicitacao de servicos	2	0.05%
	Sugestões	1	0.02%
Indústria e comércio	Irregularidades	1	0.02%
Jurídico	Parecer jurídico	1	0.02%
	Procon	4	0.10%
Meio Ambiente	Animais agressivos	21	0.56%
	Animais de rua2	9	0.24%
	Animais irregulares	53	1.42%
	Animais morto	9	0.24%
	Arborização.	7	0.18%
	Assuntos diferentes	61	1.64%
	Caçamba de lixo	1	0.02%
	Caçambas	1	0.02%

	Caminhão pipa	10	0.26%
	Canteiros públicos	2	0.05%
	Coleta de lixo(domiciliar)	176	4.74%
	Coleta de lixo (objetos inservíveis)	46	1.24%
	Coleta de lixo (reciclável)	33	0.88%
	Coleta de sacos, folhas e galhos	113	3.04%
	Condições de trabalho	3	0.08%
	Corte de Árvore	43	1.15%
	Criação irregular de animais	4	0.10%
	Cupim	2	0.05%
	Desmatamento	2	0.05%
	Elogio sama	2	0.05%
	Erradicação de árvores	29	0.78%
	Fundo de vale	11	0.29%
	Hortas comunitárias	8	0.21%
	Limpeza das vias públicas	38	1.02%
	Limpeza de bueiro	1	0.02%
	Lixeiras de rua	1	0.02%
	Lixão	1	0.02%
	Lixo e mato em fundo de vale	1	0.02%
	Mato alto	9	0.24%
	Mato e lixo em terrenos públicos	12	0.32%
	Mato/lixo em próprios públicos	4	0.10%
	Mau atendimento servidor	2	0.05%
	Mau atendimento - serviços	2	0.05%
	Maus tratos a animais	123	3.31%
	Pedido de informação	1	0.02%
	Perturbação de sossego	2	0.05%
	Poda de árvore - solicitação	17	0.45%

	Poda de árvores (reclamação)	4	0.10%
	Poluição em geral	6	0.16%
	Poluição provocada por queimadas	6	0.16%
	Reciclagem	2	0.05%
	Reclamação de servidor	8	0.21%
	Reclamação - forma/demora da coleta domiciliar	3	0.08%
	Reclamação sobre funcionário da sama	7	0.18%
	Roçagem de mato	9	0.24%
	Roçagem de mato em terrenos vazios	4	0.10%
	Vielas	6	0.16%
Obras e serviços públicos	Alagamentos e semelhantes	1	0.02%
	Aprovação de projetos	2	0.05%
	Caçamba	3	0.08%
	Cemitério municipal	6	0.16%
	Construção civil	29	0.78%
	Defesa civil - obras	21	0.56%
	Elogio...	3	0.08%
	Entulho de construção	2	0.05%
	Estradas rurais	5	0.13%
	Funcionário público (reclamação)	5	0.13%
	Iluminação pública	19	0.51%
	Iluminação pública (reclamação)	7	0.18%
	Irregularidade em construções	9	0.24%
	Manutenção banheiro público - praça	1	0.02%
	Manutenção de semáforo	1	0.02%
	Obra pública	19	0.51%
	Outros assuntos	24	0.64%
	Passeio público	2	0.05%
	Pavimentação	6	0.16%

	Ponto de ônibus	7	0.18%
	Ponto de onibus (manutenção)	3	0.08%
	Problemas com vielas	1	0.02%
	Proprios públicos (depredação)	1	0.02%
	Rua sem asfalto	4	0.10%
	Terminal	6	0.16%
	Terraplanagem	2	0.05%
	Vistoria de fiscal de obras	3	0.08%
Planejamento	Endereçamento postal	1	0.02%
	Informações	4	0.10%
	Mau atendimento .	1	0.02%
Saúde pública	Ambulância	10	0.26%
	Ameaças contra funcionarios publicos	1	0.02%
	Caps	3	0.08%
	Conduta médica	19	0.51%
	Demora no atendimento	34	0.91%
	Dúvidas, sugestões e/ou solicitações	20	0.53%
	Elogio de bom atendimento ao publico	40	1.07%
	Falta de medicos nas unidades	2	0.05%
	Falta de remédios e/ou outros materiais	7	0.18%
	Falta de respeito de paciente com servidor	8	0.21%
	Falta de vagas (dentistas)	1	0.02%
	Funcionário público	9	0.24%
	Mau atendimento de servidor	6	0.16%
	Mau atendimento dos serviços	37	0.99%
	Mau atendimento em ubs	20	0.53%
	Mau atendimento unidade 24 horas	7	0.18%

	Mau atendimento upa	8	0.21%
	Melhorias nas instalações físicas	7	0.18%
	Negligência	2	0.05%
	Reclamação em geral	48	1.29%
	Solicitação de exames	1	0.02%
	Transferência posto de saúde	1	0.02%
Sanepar	Falta de Água	9	0.24%
	Outras situações	4	0.10%
	Reclamação sobre serviços	21	0.56%
	Rede de esgoto.	4	0.10%
	Vazamento de água	5	0.13%
Santa casa de misericórdia	Reclamações	3	0.08%
Secretaria municipal de governo	Assuntos diferentes	8	0.21%
	Elogios em geral	3	0.08%
	Informações gerais sobre município	2	0.05%
	Mau atendimento.	2	0.05%
Segurança pública - pm	Conduta policial	1	0.02%
	Informações	2	0.05%
	Patrulhamento policial	2	0.05%
	Violência e vandalismo	4	0.10%
Telefonia	Manutenção	2	0.05%
Trabalho e profissionalização	Sine	11	0.29%
Transportes	Transporte coletivo	4	0.10%
Vigilância sanitária	Criação irregular de animais	3	0.08%
	Detritos	1	0.02%
	Fiscalização	135	3.64%
	Foco do mosquito da dengue	99	2.66%
	Infestação de mosquito	3	0.08%
	Infestação de roedores e outros	4	0.10%
	Irregularidades em comércio alimentício	3	0.08%

	Produtos com prazo de validade vencido	1	0.02%
	Produtos químicos e outros	1	0.02%
	Reclamação sobre funcionário da visa	7	0.18%

Total	3708	100%
--------------	-------------	-------------

Natureza dos atendimentos:

Denúncia	953	25,70%
Reclamação	1507	40,64%
Solicitação	1007	27,15%
Sugestão	13	0,35%
Elogio	48	1,29%
Pedido de informação	180	4,87%
Total	3708	100%

Atendimentos por tipo de identificação:

Anônimo	1268	34,19%
Identificado	2439	65,77%
Sigiloso	1	0,04%
Total	3708	100%

Atendimentos por situação:

Encaminhados (aguardando resposta das secretarias)	2910	78,47%
Concluídos	798	21,53%
Total	3708	100%

Breve detalhamento mensal referente aos dados da tabela acima:

Meses	Atendimentos de cada mês	Pendentes (aguardando resposta)	Concluídos	% de Concluídos
Janeiro	354	143	211	5,69%
Fevereiro	412	252	160	4,31%
Março	407	355	52	1,42%
Abril	381	276	105	2,85%
Maio	287	200	87	2,34%
Junho	245	163	82	2,21%
Julho	260	200	60	1,61%
Agosto	203	162	41	1,10%
Setembro	278	278	0	0%
Outubro	276	276	0	0%
Novembro	348	348	0	0%
Dezembro	257	257	0	0%
Total do ano	3708	2910	798	21,53%