



OUVIDORIA-GERAL MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL

PERÍODO: 01/2022 À 12/2022

OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal é regulamentada pela Lei nº 1.445/2021, de 31 de março de 2021, e tem como objetivo possibilitar um canal de comunicação entre o Poder Executivo Municipal e a sociedade, visando uma melhoria constante dos serviços prestados. É de direito de todo cidadão um serviço público de qualidade e mecanismos de controle e transparência devem ser incentivados e praticados.

Desde a designação, por meio da Portaria Municipal sob nº 051/2018 de 21 de dezembro de 2018, as atribuições e responsabilidades advindas da Ouvidoria Municipal, cabem à esta servidora municipal, Helim Cristina Souza, sendo também a responsável pela elaboração do presente relatório.

CANAL DE ATENDIMENTO

Inicialmente, os registros eram recebidos por meio da Plataforma FALA.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, porém, a partir do mês de abril de 2021 foi disponibilizado um novo canal, disponibilizado por meio de endereço eletrônico no site da Prefeitura Municipal de Mallet. Todas as manifestações desde então, têm sido recebidas por meio desse canal.

Abaixo, segue o endereço eletrônico:

https://mallet.pr.gov.br/pagina/410_Ouvidoria-Municipal.html

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

Por meio desse relatório é possível consolidar informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações



recebidas e fazer uma análise dos motivos das manifestações, bem como dos pontos recorrentes.

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Ao longo do período que compreende esse relatório, o ano de 2022, houve um total de **85 registros**, sendo:

- 04 Solicitações;
- 15 Reclamações;
- 22 Denúncias;
- 13 Elogios;
- 07 Registros sem Classificação
- 24 Registros sem Informação.



Cabe esclarecer que, os *Registros sem Informação* são aqueles que, de fato, não apontam demanda alguma. Já os nomeados como *Registros Sem Classificação* são aqueles que, embora não haja classificação por parte do manifestante, dentre as opções dispostas pelo sistema (Solicitação, Reclamação, Denúncia, Sugestão ou Elogio), há demanda apontada e todas foram analisadas e concluídas.

Como estabelecido, todas as demandas registradas e que apresentaram materialidade, possibilitando verificação, foram



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

encaminhadas aos setores competentes para apuração dos fatos, sendo realizadas diligências para os diversos setores desta Administração Municipal.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Mais uma vez pode-se dizer que todas as manifestações registradas foram concluídas e os manifestantes puderam acompanhar resposta conclusiva utilizando seu número de protocolo disponibilizado no ato de registro, mesmo nos casos em que o registro foi realizado de forma anônima.

Nesse ano, em relação às tratativas, nenhum dos registros apontou situação que demandasse instauração de Sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar em desfavor de qualquer funcionário dessa Administração Pública, como aconteceu no ano anterior.

Ainda, cabe esclarecer que, quando da necessidade de colaboração por parte das Secretarias Municipais, esta Ouvidoria foi atendida em tempo hábil, atendendo às demandas apontadas via manifestações com eficiência.

Importante pontuar também que, há hoje no Município uma parceria entre esta Ouvidoria-geral e a Ouvidoria Municipal do SUS, que é responsável pela tratativa dos registros que trazem demandas relacionadas à Saúde.

Já foi disponibilizado no site da Prefeitura informações acerca de como acessar aquela Ouvidoria, com intuito de divulgação, porém ainda recebemos registros por meio do Canal da Ouvidoria-geral. Sempre que isso acontece, a demanda é encaminhada para a Ouvidoria Municipal do SUS, com prazo estabelecido para apuração e resposta. Uma vez que a análise é concluída, a resposta conclusiva é informada junto ao Canal da Ouvidoria-geral. Dessa forma há registro dessas demandas nos dois canais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mais uma vez é importante ressaltar que, esta Ouvidoria-geral Municipal segue buscando efetivar sua responsabilidade no acompanhamento e conclusão das manifestações, afirmando sempre



Prefeitura Municipal de Mallet

www.mallet.pr.gov.br
mallet@mallet.pr.gov.br

que a Administração Pública deve prezar pelo bom atendimento e respeito ao cidadão.

Por fim, vale lembrar a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como forma de ampliar a transparência e eficiência do serviço público municipal, através da participação efetiva do cidadão, fazendo essa ponte entre a Gestão Municipal e os usuários dos serviços públicos ofertados, objetivando melhorias e serviços de qualidade a todos.

Mallet, 06 de janeiro de 2023.

Helim Cristina Souza

OUVIDORIA-GERAL MUNICIPAL

Portaria Municipal de Nomeação nº 051/2018