



Prefeitura Municipal de Mallet

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

OUVIDORIA-GERAL MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL

PERÍODO: 04/2021 À 12/2021

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, ao longo do período citado, foram 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

Desde a disponibilização do novo canal de acesso à Ouvidoria, houve um total de **52 registros**, sendo:

- 05 Solicitações;
- 14 Reclamações;
- 15 Denúncias;
- 03 Sugestões;
- 03 Elogios;
- 12 Registros sem informação.



Ressalto que, dos 40 registros efetivamente feitos, 11 deles são registros duplicados, que foram prontamente arquivados.

As outras demandas foram encaminhadas aos setores competentes para apuração dos fatos, sendo realizadas diligências para diversos setores desta Administração Municipal, sendo Secretaria Municipal de Obras, Secretaria Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Agropecuária, Setor de Tributação e Fiscalização e ainda o Setor de Contabilidade, pertencentes à Secretaria Municipal da



Prefeitura Municipal de Mallet

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

Fazenda, Setor de Recursos Humanos, pertencente à Secretaria Municipal de Administração.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

O novo canal de registros foi implantado com o intuito de solucionar um problema que existia na plataforma utilizada anteriormente, FALA.BR, em que, nos casos em que a manifestação era realizada de forma anônima, o manifestante não tinha retorno da tratativa.

A partir da utilização do canal atual, todas as manifestações registradas foram concluídas, sendo possível a verificação e acompanhamento por parte dos manifestantes, através de protocolo disponibilizado no ato de registro, mesmo nos casos em que o registro foi realizado de forma anônima.

Ressalto que, em relação às tratativas, devido às denúncias, uma delas originou um Processo Administrativo Disciplinar – PAD, em desfavor de um funcionário, sendo que em outra situação houve instauração de uma Sindicância com intuito de averiguar a necessidade de abertura de PAD. Ambos foram apurados por Comissão designada pela Gestão e foram devidamente concluídos.

Importante ressaltar ainda que, em todos os momentos em que foi necessário esclarecimento ou qualquer providência advinda das Secretarias Municipais, esta Ouvidoria foi atendida em tempo hábil, atendendo às demandas apontadas via manifestações com eficiência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde sua implantação, a Ouvidoria Municipal segue buscando efetivar sua responsabilidade no acompanhamento e conclusão das manifestações, pois entende que a Administração Pública deve prezar pelo bom atendimento e respeito ao cidadão.

Entendemos que, após a implantação do novo canal de acesso, a expectativa de maior adesão foi atendida e a ferramenta tem sido bem utilizada, com a participação efetiva da população.

Por fim, vale salientar 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



Prefeitura Municipal de Mallet

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

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, 03 de janeiro de 2022.

Helim Cristina Souza

OUVIDORIA-GERAL MUNICIPAL

Portaria Municipal de Nomeação nº 051/2018