



Prefeitura Municipal de Mallet

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

OUVIDORIA-GERAL MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

ANO 2023



OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria-geral Municipal de Mallet 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, por meio de uma escuta qualificada, 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

As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de endereço eletrônico [https://mallet.pr.gov.br/pagina/410 Ouvidoria-Municipal.html](https://mallet.pr.gov.br/pagina/410_Ouvidoria-Municipal.html), pessoalmente no prédio do Paço Municipal e, ainda, pelo telefone 42 3542 1204.

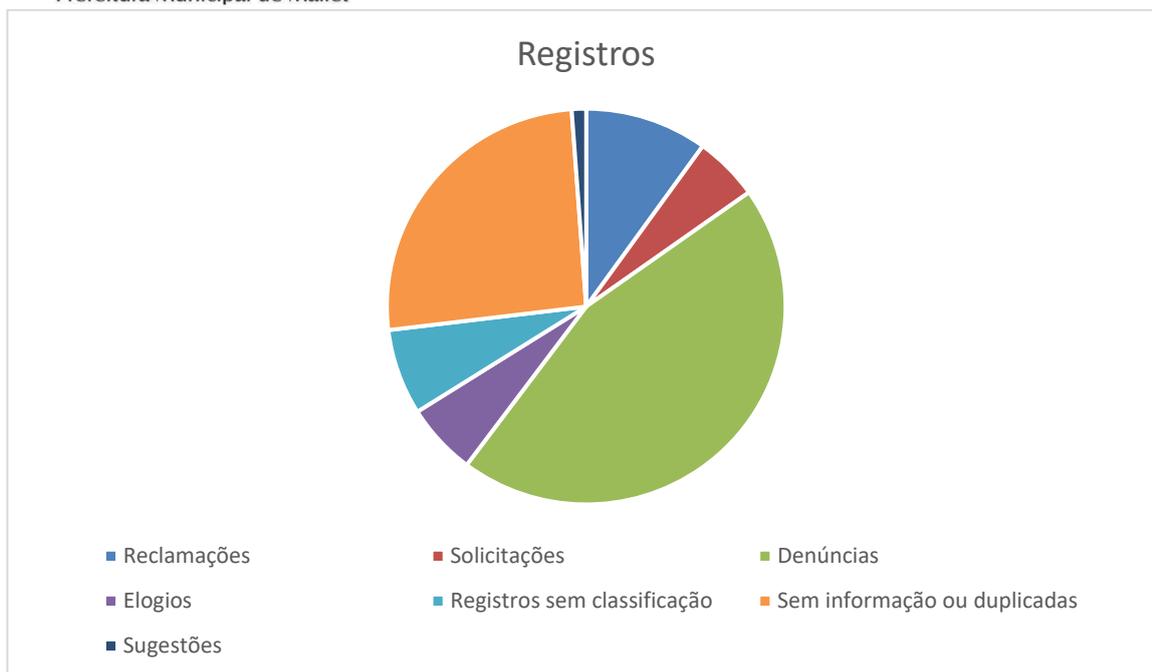
RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

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 2023, houve um total de **179 registros**, conforme dados abaixo:

- 09 Solicitações;
- 17 Reclamações
- 77 Denúncias;
- 10 Elogios;
- 12 Registros sem Classificação;
- 44 Registros sem Informação, ou duplicados e
- 02 Sugestões.



Em comparação com o ano anterior, 85 registros em 2022, houve um aumento significativo, contabilizamos mais que o dobro em 2023.

Cabe esclarecer que, dentre esse número há uma fatia grande de registros sem informações ou em duplicidade, que são aqueles que não apontam nenhuma demanda, de fato. São resultado de possível falha no momento da conclusão, ou ainda dificuldade do usuário em lidar com o sistema; nessa categoria foram contabilizados 44 registros.

No entanto, mesmo com a eliminação dessa parcela, ainda é possível perceber uma crescente principalmente no número de *Denúncias*, um total de 77 registros.

Embora, inicialmente, a análise desses dados possa ser vista de forma negativa, por outro lado, pode ser analisada de forma positiva, uma vez que houve aumento da participação do cidadão malletense, de forma ativa, na forma como o Executivo vem oferecendo seus serviços, o que contribui para uma autoavaliação mais crítica e para melhorias em pontos que precisam dessa mudança.

Seguindo com a análise dos dados, percebe-se que houve ainda um pequeno aumento no número de *Solicitações*, *Reclamações* e *Registros sem Classificação*, uma queda no registro de *Elogios* e ainda, um dado novo, em relação ao ano anterior, dois registros de *Sugestão*.

Temos, por fim, os nomeados como *Registros Sem Classificação*, que são aqueles que, embora não haja classificação por parte do manifestante, dentre as opções dispostas pelo sistema (*Solicitação*, *Reclamação*, *Denúncia*, *Sugestão* ou *Elogio*), houve



Prefeitura Municipal de Mallet

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

demanda apontada.

Como estabelecido, todas as demandas registradas e que apresentaram materialidade, possibilitando verificação, foram encaminhadas aos setores competentes para apuração dos fatos, sendo realizadas diligências para os diversos setores desta Administração Municipal.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A grande maioria dos registros foi realizada sem identificação do usuário, direito estabelecido em lei, havendo conclusão de todas as demandas com a devida informação junto ao Canal da Ouvidoria, viabilizando a disponibilidade de acesso aos interessados.

Nesse ano, em relação às tratativas, houve instauração de duas sindicâncias em decorrência de Denúncias registradas. Uma delas resultou em abertura de Processo Administrativo Disciplinar e, após apuração minuciosa dos fatos por parte da Comissão de Sindicância, com decisão final do Prefeito Municipal, ocorreu exoneração da servidora envolvida.

Em relação à outra Denúncia, ainda não houve conclusão por parte da Comissão e o processo de sindicância segue em tramitação.

Observa-se que houve uma quantidade significativa de demandas relacionadas à Secretaria de Educação, bem como demandas relacionadas à Secretaria de Saúde, duas das maiores pastas do Município. Em relação à última Secretaria citada, cabe ressaltar que, temos no município a Ouvidoria Municipal do SUS, e as demandas da Saúde são encaminhadas para que a apuração seja feita por aquela unidade. Uma vez que ocorra a conclusão dessa apuração, essa Ouvidoria-geral é informada e disponibiliza resposta conclusiva ao usuário.

Em relação aos registros da Educação, uma das demandas recorrentes era a falta de profissional para dar suporte aos alunos autistas das escolas municipais, uma vez que o número de diagnósticos tem aumentado. Pois bem, devido à essa necessidade, foi criado o cargo de Agente de Apoio Educacional, com carga horária de 20h e de 40h horas, sendo disponibilizado esse suporte para os alunos com essa necessidade. Hoje, temos um total de 25 funcionários contratados nesse cargo, sendo que 21 estão cumprindo 20 horas semanais e os outros 4 cumprem 40 hora semanais. O ingresso desses profissionais teve início em fevereiro do corrente ano, logo no início do ano letivo.

Cabe ainda ressaltar que, quando da necessidade de



Prefeitura Municipal de Mallet

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

colaboração por parte das Secretarias Municipais e, por vezes também do Gabinete, esta Ouvidoria foi atendida em tempo hábil, atendendo às demandas apontadas via manifestações com eficiência, com análises baseadas na imparcialidade e na legalidade. As respostas concedidas foram conclusas, houve posicionamento das secretarias municipais correspondentes, bem como enaltecido a forma que se posicionaram para buscar uma solução para o problema em questão, buscando alternativas para resolver as situações apresentadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

É importante ressaltar que, esta Ouvidoria-geral Municipal segue buscando efetivar sua responsabilidade no acompanhamento e conclusão das manifestações.

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, 04 de julho de 2024.

Helim Cristina Souza

OUVIDORIA-GERAL MUNICIPAL

Portaria Municipal de Nomeação nº 051/2018