



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

PERÍODO 13/11/17 À 15/03/2021

A Ouvidoria Municipal do Município de Mallet/PR, apresenta o Relatório de Gestão referente às atividades realizadas no período entre 13/11/201 e 15/03/2021, em cumprimento às suas atribuições:

INTRODUÇÃO

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 servidora municipal, Helim Cristina Souza, sendo também a responsável pela elaboração do presente relatório.

CANAL DE ATENDIMENTO

Todas as manifestações, até o presente momento, foram recebidas por meio do endereço eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2fPrincipal.aspx>, FALA.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, com acesso disponibilizado no Site da Prefeitura Municipal de Mallet.

Há anos o Município de Mallet disponibiliza possibilidades para que os cidadãos possam fazer denúncias, reclamações e sugestões por meio de site, telefone, e-mail.

Contudo, para que os cidadãos possam se sentir mais próximos da Administração Pública, instituímos uma nova modalidade, possibilitando os usuários realizarem reclamações, sugestões ou denúncias, sem ser necessária qualquer identificação pessoal. Ao final do cadastro é gerado um protocolo para acompanhamento do andamento do procedimento administrativo.



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Desde a implantação do sistema de Ouvidoria, houve um total de **18 registros**, sendo:

- 06 Solicitações;
- 02 Reclamações;
- 03 Comunicações,
- 01 Denúncia;
- 02 Sugestões;
- 04 testes.

Para responder as demandas foram realizadas diligências para diversos setores desta Administração Municipal, sendo Setor de Compras e Licitação, Setor de Tributação e Fiscalização, Secretária da Fazenda, Secretaria de Obras, e todas as demandas foram prontamente averiguadas e concluídas em tempo hábil.

Diante da atual situação de enfrentamento à COVID-19, várias demandas foram relacionadas ao uso de máscara em comércio local, funcionamento das Agências dos Correios, e até sugestão de ações de tratamento/enfrentamento ao coronavírus apontada.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Dentro desse período em que o Sistema de Ouvidoria foi implantado, pode-se concluir que a procura por essa ferramenta ainda é relativamente baixa, haja vista que dos 18 registros efetuados, 4 foram testes advindos dos diversos setores municipais para verificação de funcionamento da ferramenta, incluindo Controle Interno e Procuradoria e ainda duas Reclamações e 2 Sugestões duplicadas, informadas equivocadamente.

Todas as manifestações registradas foram concluídas no sistema, sendo que, nos casos em que havia e-mail registrado, houve resposta enviada via e-mail. Já as Comunicações, feitas todas de forma anônima, não recebem retorno devido à falta de disponibilização de dados para contato, bem como ainda não existindo a ferramenta que agora está em funcionamento.



Prefeitura Municipal de Mallet

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

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.

RESPOSTAS

As respostas informadas, tanto aos registros feitos de forma anônima quanto aos manifestantes identificados, foram, em sua grande maioria, conclusivas, tendo em vista o posicionamento assertivo e objetivo das Secretarias na busca pela solução do problema em questão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde sua implantação, a Ouvidoria Municipal segue buscando atender com eficiência e responsabilidade todas as demandas apontadas pelos manifestantes, pois entende que a Administração Pública deve prezar pelo bom atendimento e respeito ao cidadão.

Com a implementação de novo sistema desenvolvido, conforme citado anteriormente, e ampla divulgação dessa ferramenta como forma de participação efetiva da população, acredito que futuramente contaremos com maior adesão.

Ressalto ainda que, a nova ferramenta soluciona uma das dificuldades encontradas no sistema atual, que trata da falta de retorno para a Comunicação feita de forma anônima. Agora, mesmo que essa manifestação seja feita de forma anônima, haverá um número de protocolo disponível para que o manifestante possa efetuar consulta acerca da situação em questão.

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 participação efetiva do cidadão.

Mallet- PR. 29 de março de 2021.


Helim Cristina Souza
OUVIDORA