

Ouvidoria ativa aproxima cidadão do Governo Estadual

18/09/2020

CGE

Ainda são poucas as pessoas que conhecem a Ouvidoria do Estado do Paraná de acordo com a expectativa da Controladoria-Geral do Estado e muitas desconhecem como fazer solicitações ou críticas ao poder público. Chegou-se a essa conclusão com as ações da CGE - Itinerante, que terminou mais um ciclo de visitas aos locais de entrega do kit merenda escolar, por causa da Covid-19.

Para ampliar o alcance da Ouvidoria e, dessa forma, aproximar o cidadão do Governo do Estado, a CGE vai até locais de atendimento ao público para saber o que a população pensa do serviço ofertado. O trabalho completou um ano no começo de setembro e entrevistou mais de 1.800 pessoas.

O controlador-geral do Estado, Raul Siqueira, informou que o projeto será levado a outras cidades no Interior, assim que reduzam as restrições causadas pelo novo coronavírus. “Queremos verificar a prestação de serviços em outros municípios, distantes da capital. As informações vão ajudar o Estado a avaliar a efetividade de suas ações”, disse Siqueira.

MELHORAR O SERVIÇO - O trabalho integra as coordenadorias de Ouvidoria e de Transparência e Controle Social. Nas últimas visitas às escolas que distribuíam kit merenda escolar, foram ouvidas mais de 350 pessoas. “Colhemos observações dos beneficiários que possam melhorar o serviço prestado pela administração pública”, resumiu Cristiano Pereira, da Coordenadoria de Transparência e Controle Social.

As escolas que receberam a equipe da CGE, nas visitas recentes, estão localizadas em Almirante Tamandaré, Colombo, Quatro Barras e Campina Grande do Sul. “No contato direto com o cidadão, a gente percebe que o kit merenda escolar ajuda muito na complementação de renda e da alimentação da maioria das famílias”, constatou.

Por meio de questionário a equipe solicita aos usuários do serviço se estão satisfeitos com o atendimento e com o resultado obtido. Os entrevistados podem dar sugestões e fazer outras manifestações aos servidores da CGE, que adotam a

postura de ouvidoria ativa.

ON LINE - A CGE também quer saber como as pessoas têm avaliado o serviço de ouvidoria. Para isso, a coordenadoria respectiva elaborou um questionário on-line, em que o cidadão atendido pode dizer se o atendimento foi condizente com suas expectativas.

“A CGE quer qualificar cada vez mais os serviços prestados ao paranaense e assim ajudar outros órgãos a melhorarem cada vez mais o atendimento à população. Para isso é necessário ouvir a expectativa de cada um”, completou Siqueira.

Palavras-chave

ouvidoria, kit merenda escolar, pesquisa, satisfação, controle social