

# Ouvidoria reduz em 82% o tempo de resposta ao cidadão

08/07/2021

CGE

Os paranaenses estão sendo atendidos mais rapidamente pelos ouvidores do Estado. Balanço Ouvidoria-Geral indica que, apesar de a quantidade de atendimentos ter aumentado 63%, saltando de 51.174 para 83.433, o tempo para resposta reduziu 82%, comparando-se os primeiros semestres de 2021 e 2018. A atual gestão do governo estadual, iniciada em 2019, reforçou o investimento na estrutura do serviço e o prazo médio de retorno, que há três anos era de 34 dias, atualmente é de seis dias.

Os números mostram o resultado do uso de tecnologia simples e da melhoria da estrutura de trabalho. A Coordenadoria de Ouvidoria, que responde pela Ouvidoria-Geral, faz parte da Controladoria-Geral do Estado (CGE) e concentra os dados de todas as ouvidorias dos órgãos e entidades do Governo.

A estruturação da equipe foi uma das prioridades da CGE. “A ouvidoria é a porta do governo para o cidadão, por isso investimos em melhorar o atendimento, reforçando o respeito para com quem dispõe de seu tempo para se manifestar. Com a participação de todos, deixaremos o Paraná cada vez melhor”, afirmou o controlador-geral do Estado, Raul Siqueira.

**MELHORIAS** - Desde 2019, vêm sendo aplicadas melhorias nos processos, o que provocou a queda no tempo de retorno ao cidadão. Para Gilberto de Souza Filho, diretor de Auditoria, Controle e Gestão, os procedimentos internos da CGE estão em constante análise, para aumentar a eficiência do Estado. “É pela ouvidoria que a administração pública sabe onde estão os problemas que mais afetam a população, por isso damos atenção especial”, comentou Souza Filho.

Sempre com relação ao primeiro semestre do ano anterior, a redução foi de 12% em 2019 (30 dias), 37% em 2020 (19 dias), e 68% em 2021 (6 dias). Na mesma relação, as demandas aumentaram 17% em 2019, com 59.813 manifestações; 15% em 2020, com 68.892; e 21% em 2021, com 83.433.

Yohhan de Souza, coordenador de Ouvidoria, explicou que a queda mais significativa ocorreu com uma solução tecnológica simples. Como todos os

ouvidores usam o mesmo sistema (Sigo) foi criado um aviso para que o agente de ouvidoria de cada órgão ou entidade da administração pública estadual saiba se a resposta está atrasada.

O coordenador também atribui o resultado à aproximação da Ouvidoria-Geral com os agentes, por meio de reuniões mensais e capacitações. “A Coordenadoria de Ouvidoria monitora o prazo de cada órgão para responder o cidadão. Mantemos uma rede de ouvidoria coesa e forte, pois nossa intenção é melhorar o serviço prestado ao paranaense”, completou Souza.

**MANIFESTAÇÕES** - As manifestações são classificadas em denúncia, reclamação, elogio, solicitação, solicitação de informação e sugestão. Houve aumento em algumas categorias de atendimento. O número de sugestões, por exemplo, aumentou 36%; de elogios, 54%; e pedidos de informação 79%, na comparação entre os primeiros semestres de 2018 e 2021. “Esses crescimentos indicam aumento da confiança da população no Governo do Estado e da participação do cidadão na administração pública estadual”, avaliou o coordenador de Ouvidoria.

## Serviço

Ouvidoria-Geral do Estado

Endereço: Rua Mateus Leme, 2018 – Centro Cívico – Curitiba

(evite procurar o serviço presencialmente)

Telefone: 0800 041 1113

WhatsApp: (41) 3883-4014

Internet: Ícones “Fale com o ouvidor” ou “Ouvidoria”, disponível em todos os sites do Governo do Estado

## Palavras-chave

ouvidoria, balanço, tempo, retorno, melhoria