ePR COMUNICAÇÃO INTEGRADA

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA COMUNICAÇÃO

RELATÓRIO DE ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA DA E-PARANÁ COMUNICAÇÃO

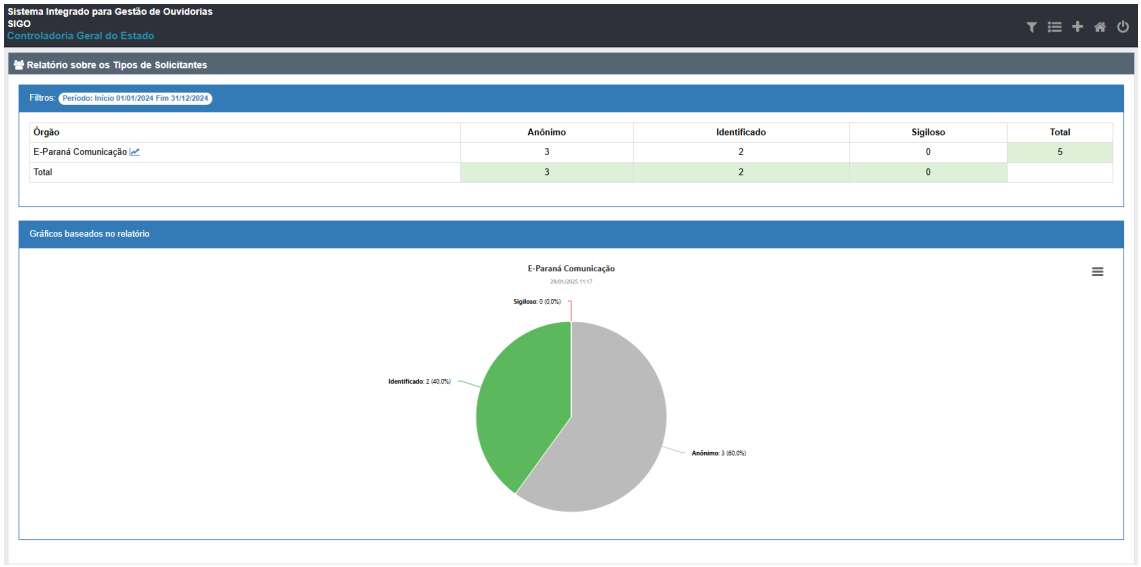
–

EXERCÍCIO 2024

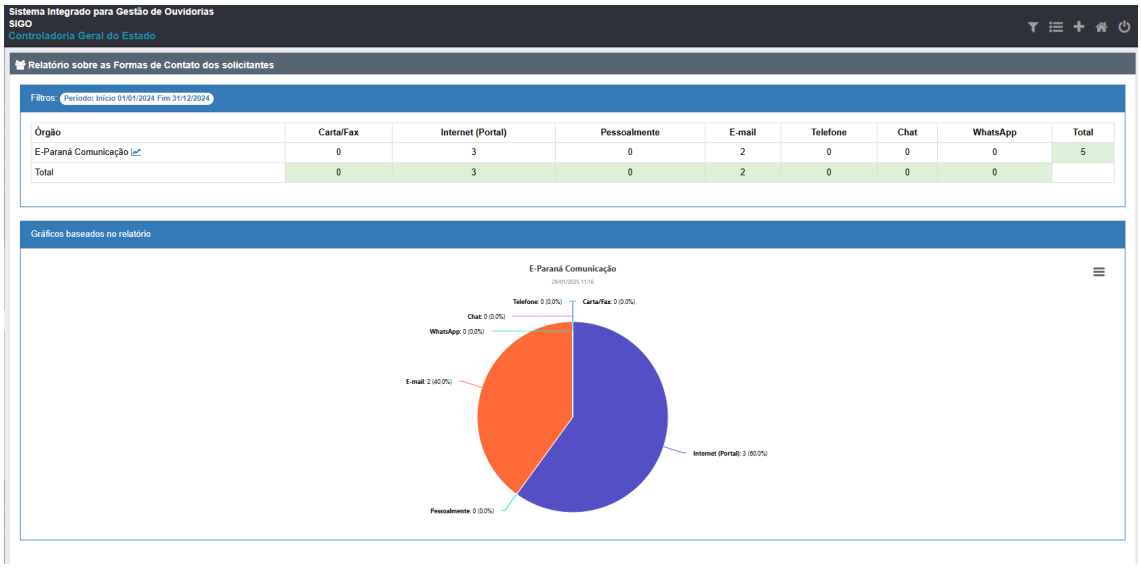
1. Introdução

O presente relatório apresenta as manifestações registradas na Ouvidoria Setorial da E-Paraná Comunicação duarante o ano-exercício de 2024, com o objetivo de subsidiar a gestão nas tomadas de decisão, bem como possibilitar a participação da sociedade no acompanhamento e verificação da atuação da Ouvidoria-ERP e as ações da gestão.

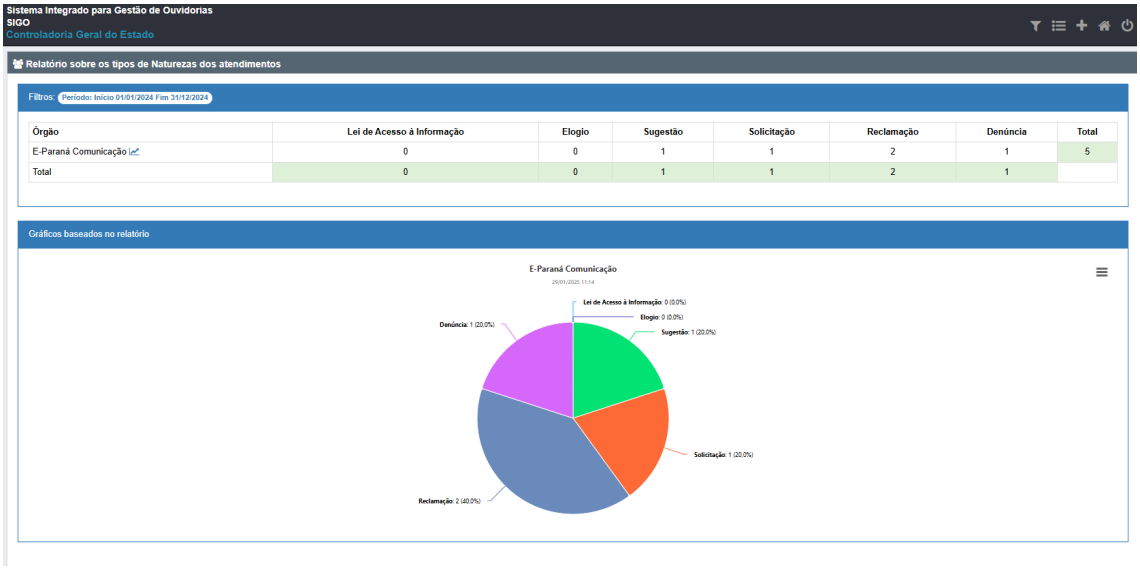
2. Tipos de solicitantes



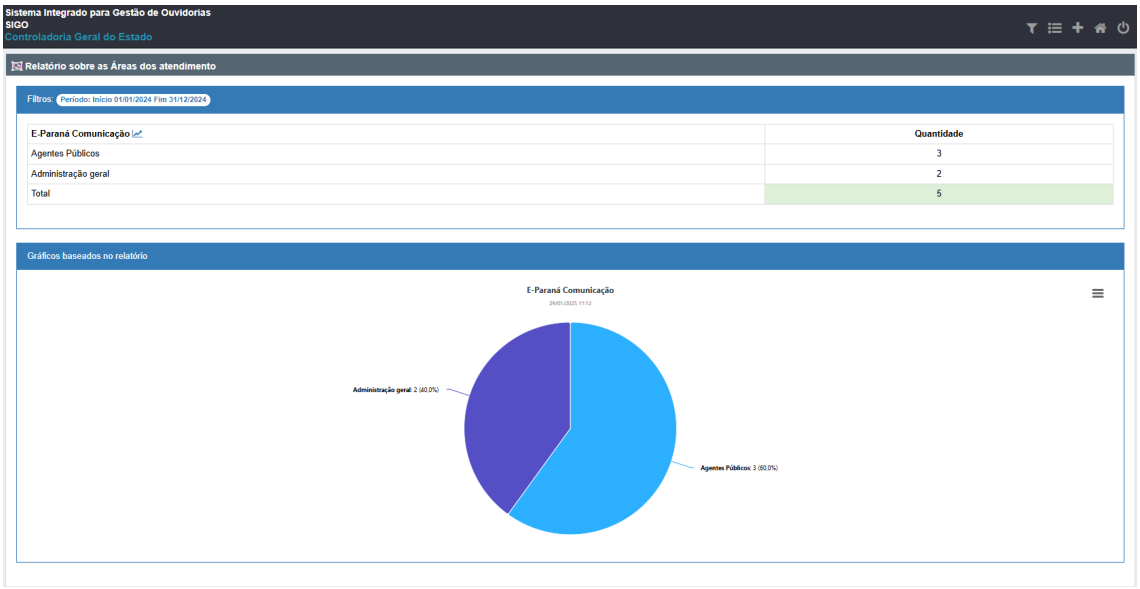
3. Formas de contado dos solicitantes



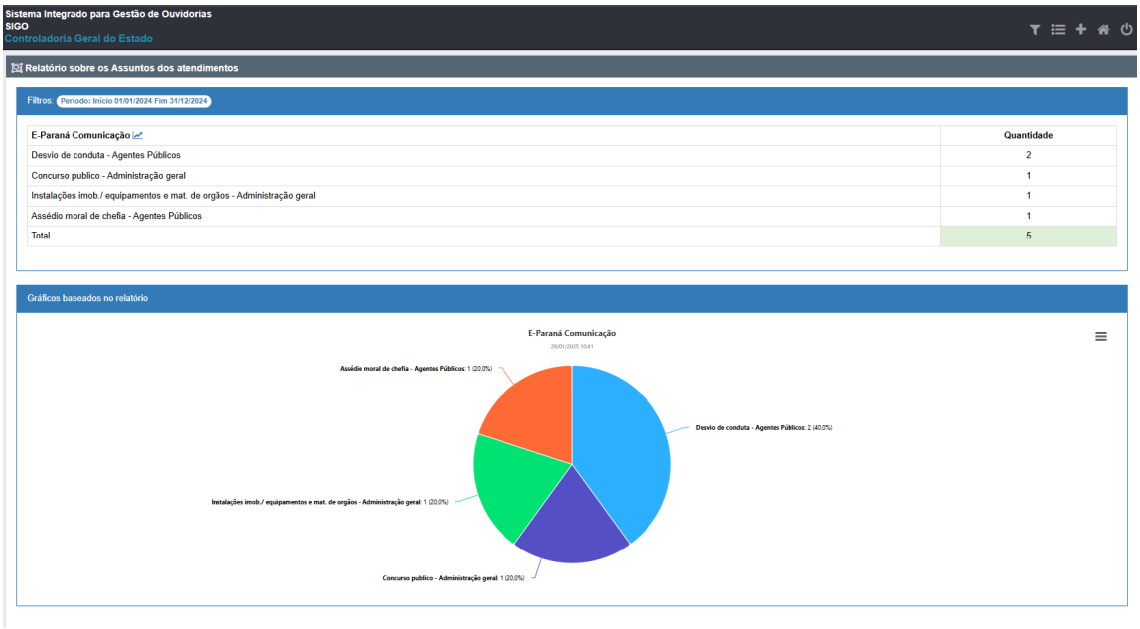
4. Natureza dos atendimentos



5. Áreas dos atendimentos



6. Assuntos dos atendimentos


Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias
SIGO
Controladoria Geral do Estado

Relatório sobre os Assuntos dos atendimentos

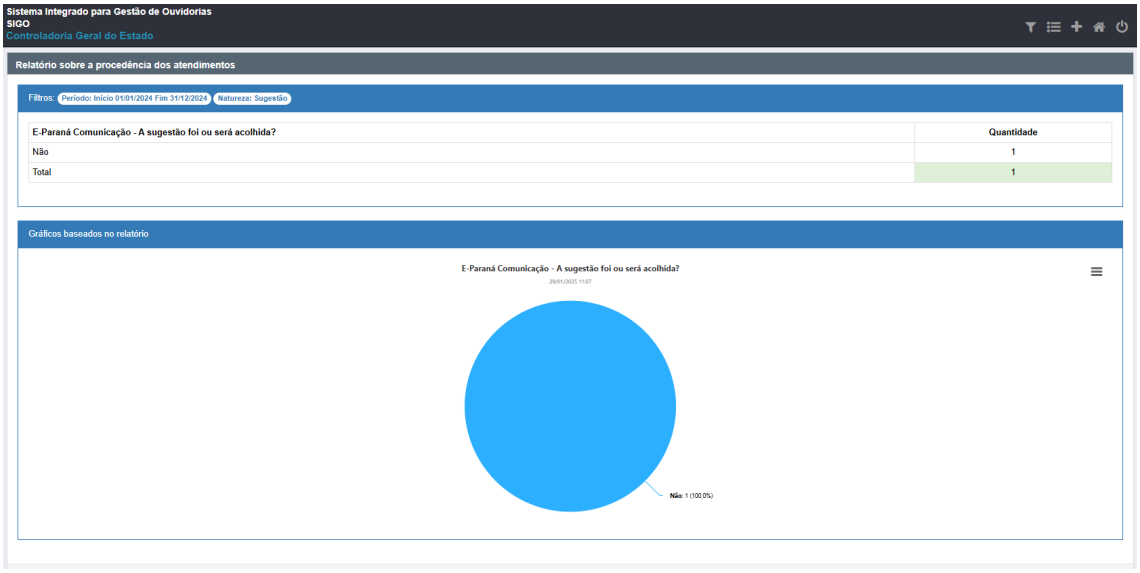
Filtros: Período: Início 01/01/2024 Fim 31/12/2024

E-Paraná Comunicação	Quantidade
Desvio de conduta - Agentes Públicos	2
Concurso publico - Administração geral	1
Instalações imob./ equipamentos e mat. de orgãos - Administração geral	1
Assédio moral de chefia - Agentes Públicos	1
Total	5

Gráficos baseados no relatório

7. Procedência dos atendimentos

7.1. Procedência da sugestão


Sistema Integrado para Gestão de Ouvidorias
SIGO
Controladoria Geral do Estado

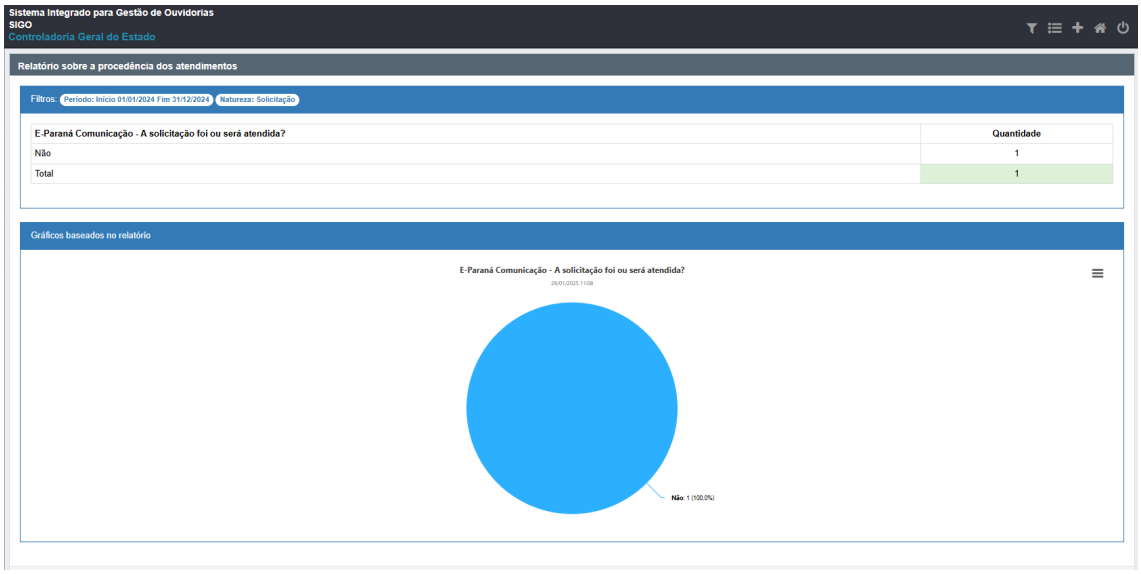
Relatório sobre a procedência dos atendimentos

Filtros: Período: Início 01/01/2024 Fim 31/12/2024 Natureza: Sugestão

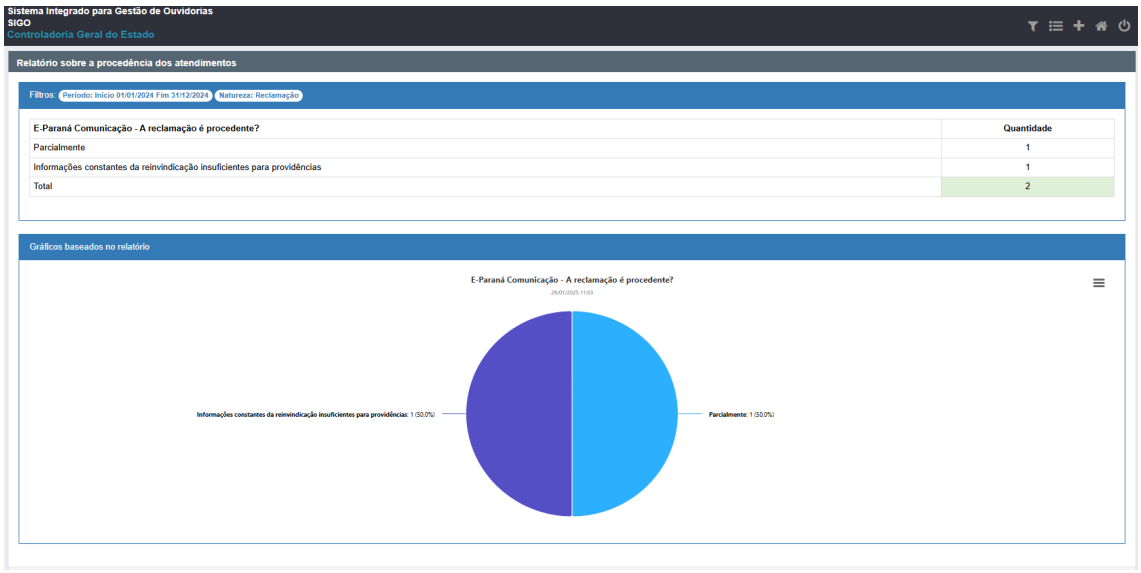
E-Paraná Comunicação - A sugestão foi ou será acolhida?	Quantidade
Não	1
Total	1

Gráficos baseados no relatório

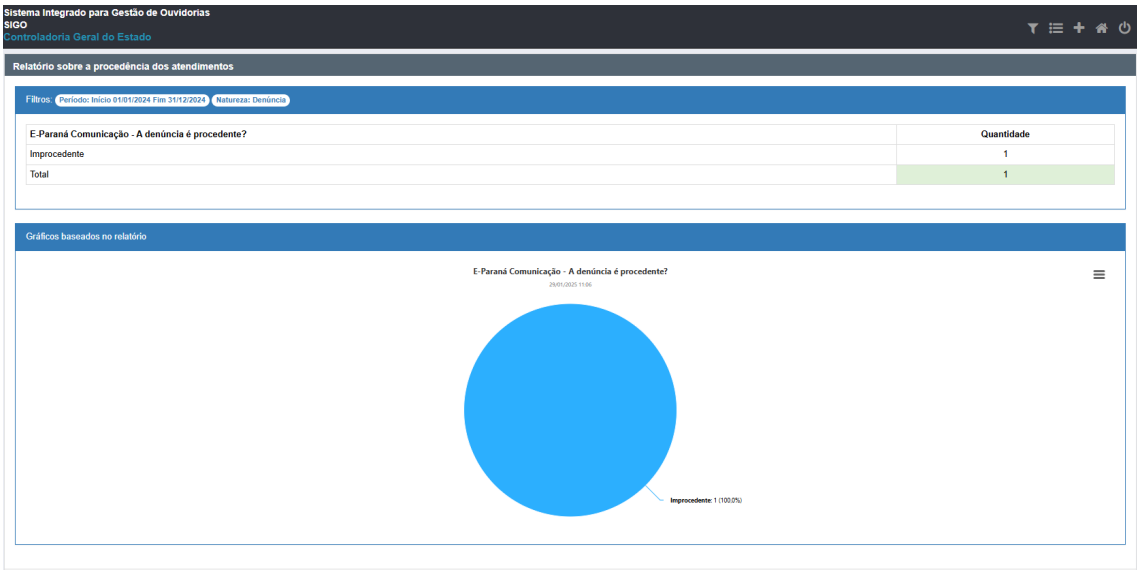
7.2. Procedência da solicitação



7.3. Procedência das reclamações

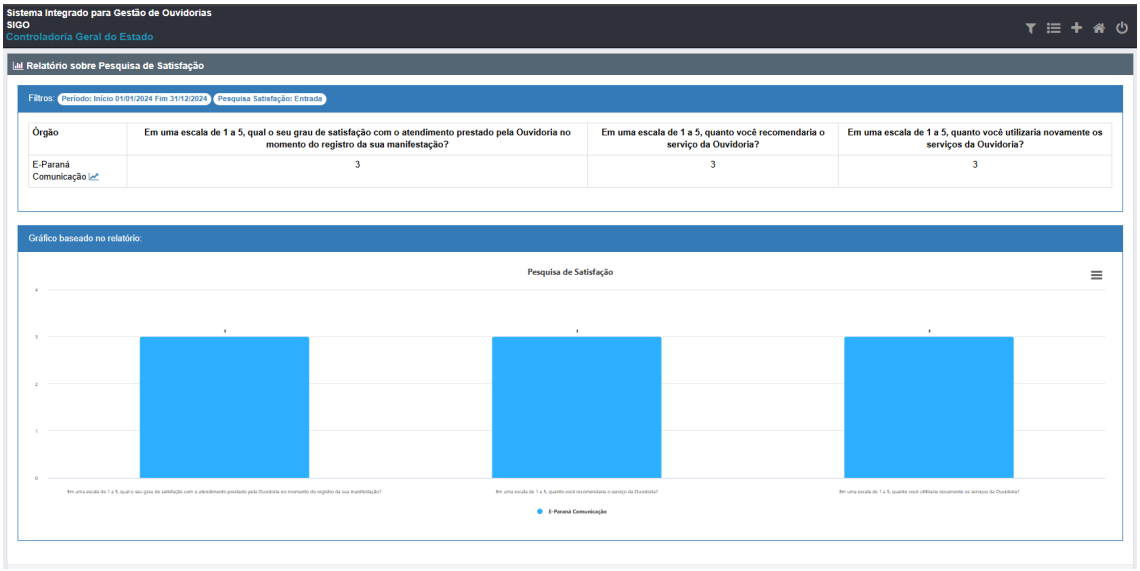


7.4. Procedência da denúncia

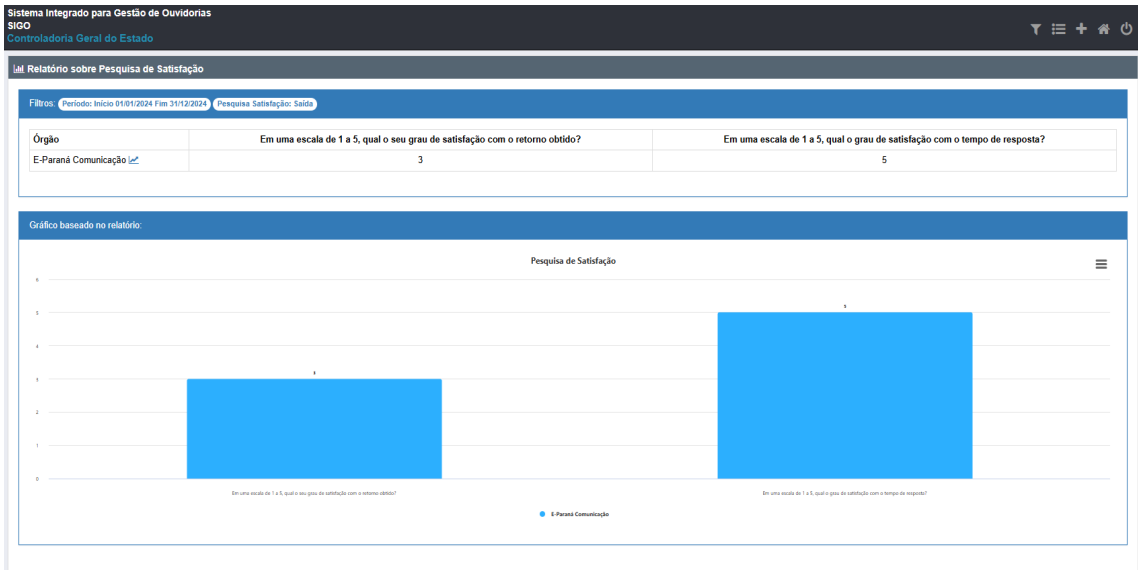


8. Pesquisa de satisfação

8.1. Pesquisa de satisfação – Entrada



8.2. Pesquisa de satisfação – Saída



9. Prazo de expiração

Todas as manifestações foram atendidas dentro do prazo legal de expiração.

10. Tempo médio de atendimento

O tempo médio dos atendimentos foi de 12 dias, de acordo com o Business Inteligence da Ouvidoria Geral do Estado do Paraná – CGEOuv+.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao observarmos os dados apresentados, constatamos um baixo número de manifestações. Diante disto, sugere-se um esforço de comunicação para fomentar o uso da Ouvidoria, a fim de criar uma cultura de participação que proporcione um volume considerável de manifestações e possibilite a extração de informações relevantes que possam auxiliar a gestão nas tomadas de decisão.

Observamos, também, um elevado número de improcedência nas manifestações. Logo, sugerimos um esforço de comunicação que apresente os critérios, informações e elementos mínimos necessários para que haja procedência no que se pretende reivindicar, principalmente no âmbito das denúncias e reclamações.

Por fim, observamos o anonimato em 100% das manifestações de denúncia e reclamação. Embora o anonimato seja direito do denunciante, é possível fomentar a manifestação identificada ao expor amplamente o Decreto 7791 - 08 de Junho de 2021, que salvaguarda a confiança do denunciante que oferece manifestações aos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, bem como reforça as medidas de proteção e resguardo contra represálias decorrentes da apresentação de tais denúncias;