



Prefeitura do Município de Mandaguáçu

ESTADO DO PARANÁ

Paço Municipal "Hiro Vieira"

Rua Bernardino Bogo, 175 - Caixa Postal 81 - CEP: 87160-000.

PABX/FAX (44) 3245-8400 - CNPJ 76.285.329/0001-08

Ofício nº 319/2024

Mandaguáçu, 23 de agosto de 2024.

Senhor Presidente,

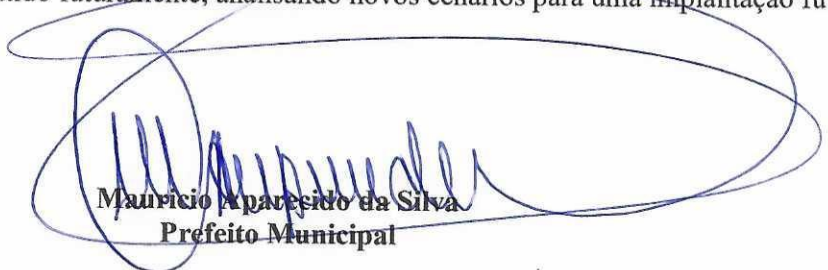
Em resposta a indicação nº 027/2024, de autoria do Vereador Raul Ferreira Coelho, tem este a finalidade de informar a Vossa Excelência, em resposta a indicação, atualmente a Ouvidoria Geral conta com vários canais de comunicação, facilitando assim o acesso da população para a formalização de manifestações ao poder executivo. Temos o atendimento presencial em horário comercial (segunda a sexta-feira), atendimento por meio telefônico do mesmo horário citado (44 3245-8405), atendimento virtual por meio do site oficial da Prefeitura Municipal de Mandaguáçu (www.mandaguacu.pr.gov.br), em que o munícipe pode protocolar a sua manifestação a qualquer horário do dia, funcionando 24hs, e há também o atendimento por meio de correios eletrônicos (e-mail: ouvidoria@mandaguacu.pr.gov.br). Desta forma, totalizando quatro diferentes canais de comunicação para Ouvidoria Geral Municipal.

Entretanto, há alguns anos, realizei uma pesquisa juntamente com outras Ouvidorias Municipais da região que fazem ou já fizeram uso da plataforma digital como meio de comunicação (WhatsApp) e, infelizmente, os feedbacks que obtive não foram positivos por vários motivos, tendo mais malefícios do que benefícios, principalmente por questões de respeito ao funcionário, padronização de envio de mensagens (áudios e escritas inelegíveis), bem como a dificuldade de filtrar as informações por parte do setor das Ouvidorias, uma vez que a população enviava vários assuntos que não eram pertinentes ao poder executivo ou até mesmo mensagens banais.

Além das questões descritas acima, há também a falta de mão de obra, uma vez que instalado um canal de comunicação via WhatsApp será necessário um colaborador exclusivo para atendimento neste canal, com carga horária de oito horas/dia, assim como outros municípios que aderiram ao uso do aplicativo fazem. Atualmente a Ouvidoria Geral conta somente com duas colaboradoras, uma sendo eu, como Ouvidora Geral e outra estagiária (Rebeca), com carga horária de seis horas/dia.

Mediante aos fatos coletados, análises e exemplos de outros municípios, entendemos que neste momento não será viável para a Ouvidoria Geral de Mandaguáçu e também necessário, uma vez que temos quatro meios de comunicação para a população registrar as suas manifestações. Porém não é um assunto descartado, podendo ser discutido futuramente, analisando novos cenários para uma implantação futura.

Atenciosamente,



Mauricio Aparecido da Silva
Prefeito Municipal

Exmo. Sr.

FABRICIO CESAR MARTELOZZI

Presidente da Câmara Municipal de
Mandaguáçu - PR