Solicitações pela Internet superam as realizadas pelo telefone

22/01/2021

Autora: Elisangela Ribas Godoy

O Diretor Técnico da Celepar, Danilo Scalet destacou, no 1º Fórum de Ouvidores/Ombudsman no Paraná, a importância das Ouvidorias em utilizarem o portal do Governo do Estado.

Segundo Danilo Scalet, "a Ouvidoria tem uma contribuição fundamental no governo eletrônico do Paraná para garantir a qualidade do serviço público à população".

De acordo com o Diretor Técnico da Celepar, a meta agora é que a Ouvidoria se antecipe à reclamação feita, ficando sabendo, por exemplo, se uma solicitação foi resolvida ou não, no tempo determinado. "Seria uma espécie de alerta, dado pelo próprio computador, para que a Ouvidoria ficasse consciente sobre o atraso em determinado processo e entrasse em contato com o órgão para saber o motivo pelo qual a situação não foi resolvida ou encaminhada", explica. Das 2243 solicitações encaminhadas à Ouvidoria Geral do Estado, de janeiro a junho deste ano, 77% foram feitas através da Internet.

Destas, 23% foram realizadas pelo Fale Conosco e os outros 54% pelo Fale com o Ouvidor. Pelo telefone (0800- 401113) as reclamações ou sugestões chegaram ao índice de 18% e o restante foi realizado através de carta, fax ou pessoalmente.