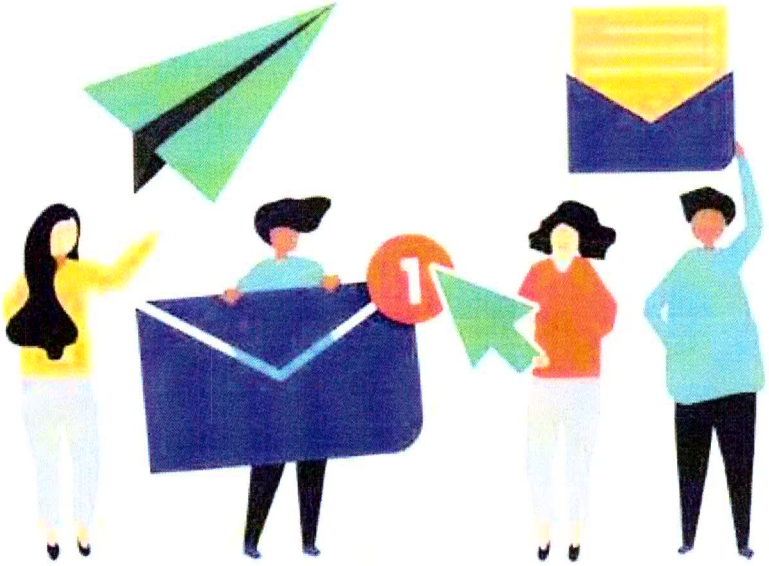
PREFEITURA
DUQUE DE CAXIAS
UNIDOS PELO TRABALHO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO 2020



PREFEITURA DUQUE DE CAXIAS
UNIDOS PELO TRABALHO

PREFEITO

Washington Reis de Oliveira

VICE-PREFEITO

Wilson Miguel dos Reis

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO

João Carlos de Sousa Brecha

SECRETÁRIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO

Luciana Ribeiro Gomes Bertella

OUVIDOR

José Ribamar Rangel

INTRODUÇÃO

Pela competência, o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do Municipio de Duque de Caxias 2020 foi elaborado em observância às disposições legais da Lei 13460/17, que dispõem sobre sua forma e conteúdo.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:
I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:
I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
II - os motivos das manifestações;
III - a análise dos pontos recorrentes; e
IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.
Parágrafo único. O relatório de gestão será:
I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
II - disponibilizado integralmente na internet.

Para dar ao cidadão uma visão geral da atuação da Ouvidoria no ano de 2020 este relatório abrange as atividades, na gestão da intercomunicação entre os cidadãos e a Gestão da Prefeitura Municipal de Duque de Caxias, e das manifestações dos usuários do serviço público municipal de 1° de janeiro a 31 de dezembro de 2020, ressaltando que no ano em comento a Ouvidoria ainda não fazia parte do organograma da Secretaria Municipal de Controle Interno.

Este documento tem, também, o ensejo de apresentar melhor este importante setor da gestão pública, os canais disponíveis para registro de manifestação, a classificação das manifestações, as medidas de transparência e eficiência tomadas pela Ouvidoria

CONCEITO

A Ouvidoria atua na defesa dos princípios aplicáveis à Administração Pública, em especial os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos.

Nesse contexto, a Ouvidoria apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão, que pode sugerir, denunciar, reclamar, elogiar e solicitar informações e esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura. A Ouvidoria estabelece-se como mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública.

Além disso a Ouvidoria Municipal de Duque de Caxias é responsável por empoderar o cidadão através da atenção às suas demandas, fomento da participação, proteção e defesa de seus direitos, e, por outro lado, auxiliar a gestão do serviço público, indicando e informando as áreas passíveis de melhorias no serviço ao cidadão.

Missão

Ouvir, encaminhar, acompanhar e responder às manifestações do cidadão, além de gerar informações que subsidiem a tomada de decisão para a criação de políticas públicas de atendimento à população.

Valores

- **Cidadão:** A Ouvidoria Municipal representa o cidadão dentro da Instituição, zelando pelos seus legítimos interesses e necessidades.
- **Credibilidade**: Buscar desenvolver a confiabilidade como elemento fundamental em suas relações com a sociedade.
- **Presteza:** Ter o compromisso de oferecer um serviço de qualidade, primando pela agilidade no seu atendimento.
- **Acessibilidade:** Dispor de diferentes meios de acesso aos seus serviços, cuja finalidade é o de atender bem o usuário.

Compromissos

- Estabelecer canais de comunicação com o cidadão a fim de facilitar e agilizar o fluxo das informações e a solução de seus pleitos;
- Facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria, simplificando os procedimentos internos e promovendo a divulgação sistemática de sua missão institucional, bem como dos serviços oferecidos ao cidadão;
- Organizar o conjunto das manifestações recebidas, de modo a produzir indicativos quantificados para a Gestão Municipal, visando à melhoria dos serviços prestados à sociedade;
- Apresentar informações para subsidiar ações de aprimoramento dos serviços prestados pela Ouvidoria.

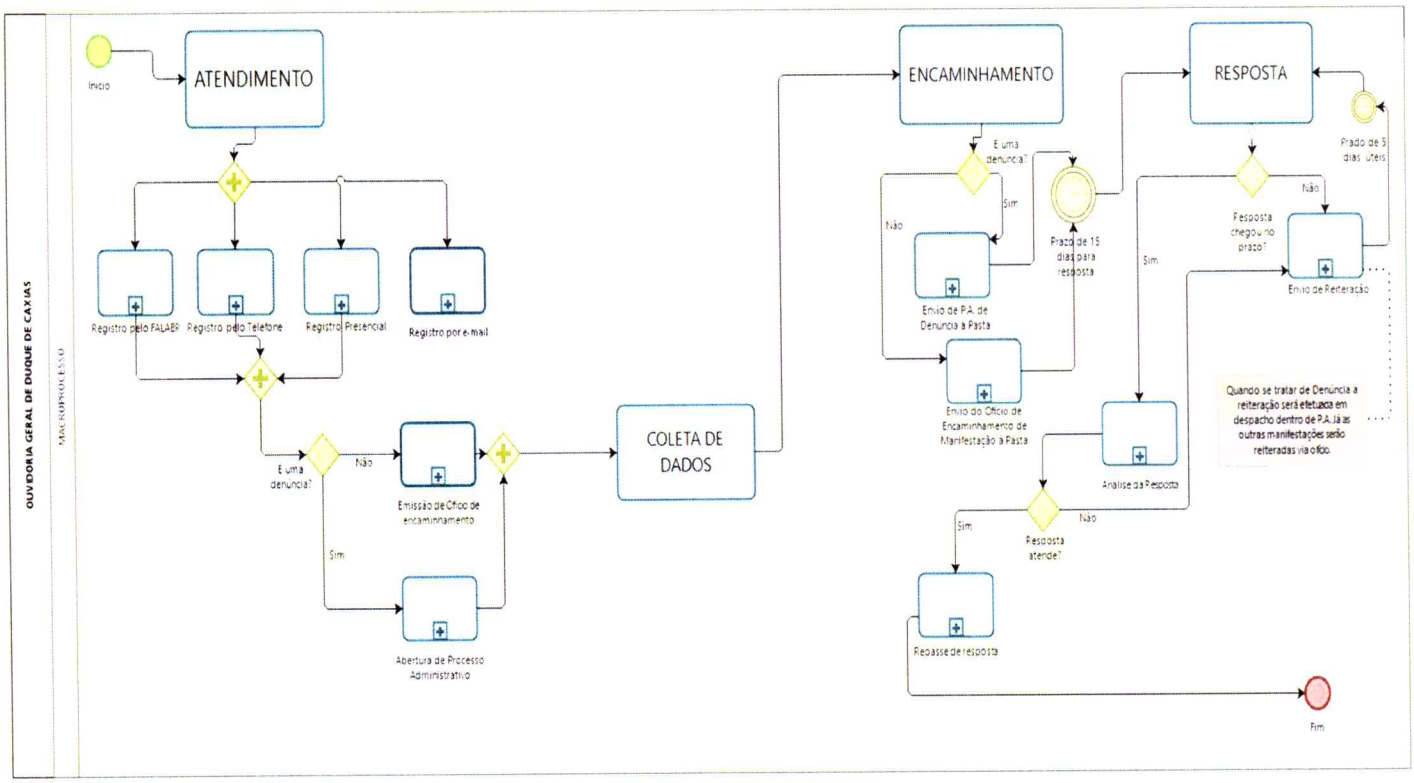
Atribuições

- Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- Receber, analisar e encaminhar as manifestações às autoridades competentes, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula; e
- Promover a mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

BASE LEGAL

- Decreto Muncipal nº 3853/01- Cria a Ouvidoria Geral do Município,
- Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos
- do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações;
- Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

MAPEAMENTO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários são classificadas, pela Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, em reclamação, denúncia, elogio, sugestão, solicitação de providência e solicitação de simplificação. As manifestações recebidas pela Ouvidoria são classificadas em:

ELOGIO

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do Serviço/atendimento.

SOLICITAÇÃO

Requerimento de atendimento ou serviço que não esteja disponibilizado pelos canais de atendimento da Prefeitura Municipal. Formalização de pedido de informação, orientação ou esclarecimento acerca da atuação da Prefeitura ou sobre matéria de sua Competência. Solicitação de providência.

RECLAMAÇÃO

Acolhimento de reclamações sobre serviços públicos solicitados, cujas solicitações foram encerradas ou não solucionadas de forma satisfatória para o munícipe. Crítica, manifestação de desagrado ou protesto sobre Serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/ Colaborador da Prefeitura, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo. Nesses casos a atuação da Ouvidoria é de 2ª instância, o que significa que apenas aquelas cujos prazos já estão vencidos, com ou sem resposta, serão aceitas pela Ouvidoria. Também é possível reclamar sobre a qualidade do atendimento.

SUGESTÃO

Manifestação que apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Prefeitura.

DENÚNCIA

Acolhimento de denúncias sobre irregularidades praticadas por servidores municipais, como descumprimento de obrigações, obtenção de vantagens, cobrança de propina ou outras situações que possam atentar contra o direito do munícipe.

CANAIS DE ACESSO

Qualquer cidadão pode enviar sua demanda por meio dos seguintes canais de comunicação:

Central de atendimento

Ouvidoria Municipal

21 2773-6213

Segunda - Sexta, 9h - 17h

Ambiente Virtual da Ouvidoria

https://transparencia.duquedecaxias.rj.gov.br/ouvidoria.php

e-mail

ouvidoria@duquedecaxias.rj.gov.br

Sistema de Cadastramento de Manifestações - (e-SIC integrado)

https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f

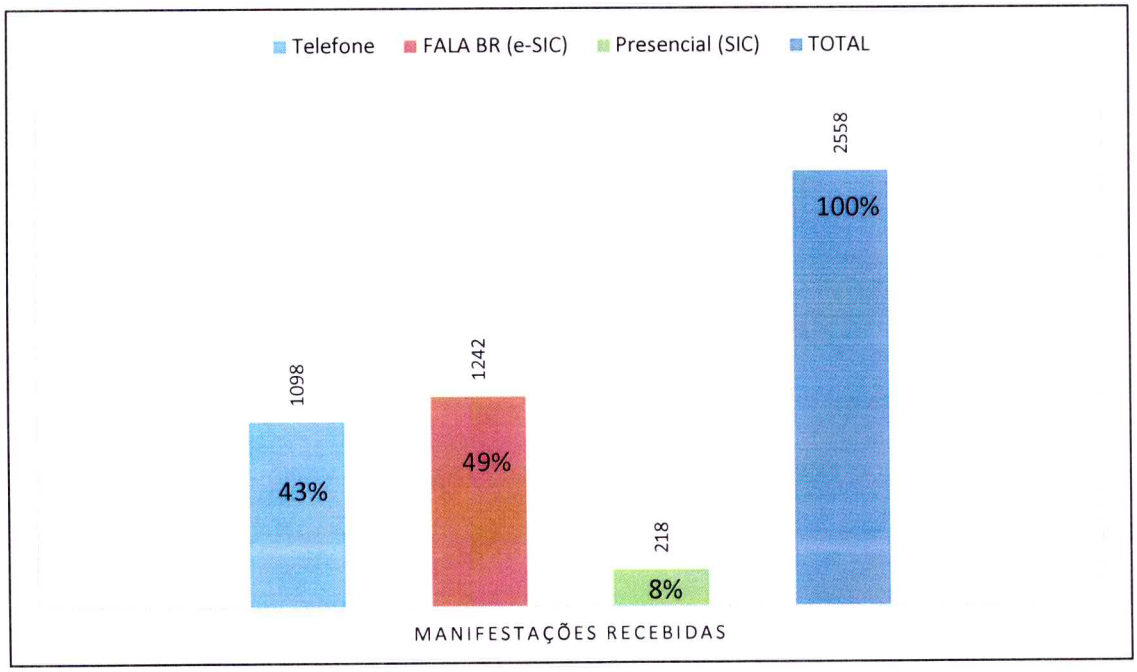
Atendimento Presencial -SIC

Segunda - Sexta, 9h - 17h

DADOS ESTATÍSTICOS DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

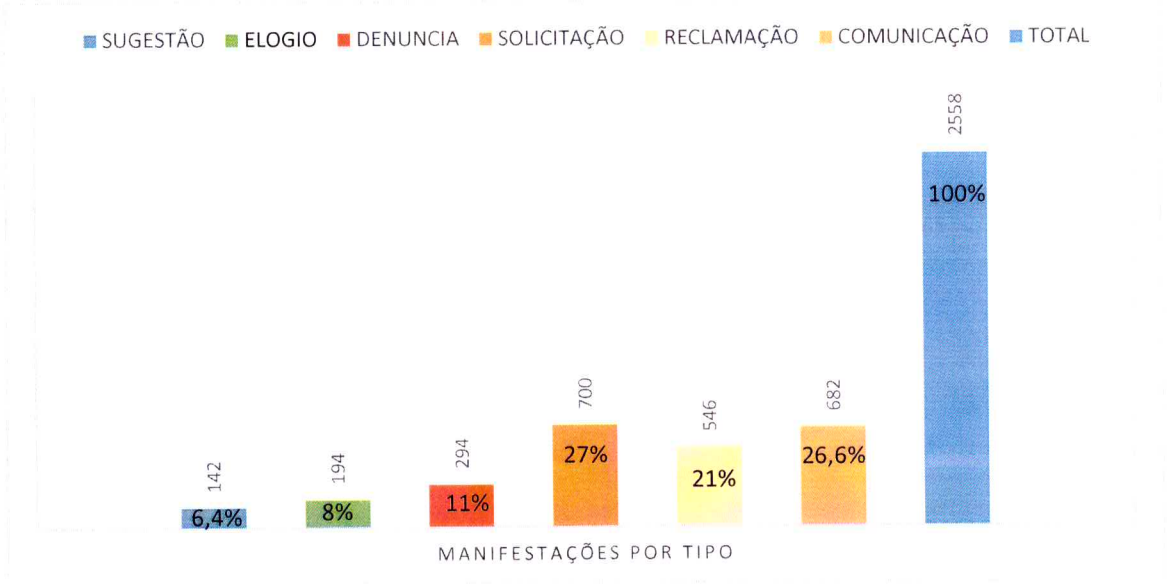
A Ouvidoria, através de seus canais de comunicação, durante o ano de 2020, atendeu ao munícipe caxiense, informando, encaminhando e protocolando, totalizando os seguintes números:

Total de manifestações recebidas		
Manifestações	**2558**	**100%**
TELEFONE - via atendente	1098	43%
FALA BR (e-SIC)- feitas diretamente pelo usuário através do site	1242	49%
PESSOAL (SIC) - de forma presencial	218	8%



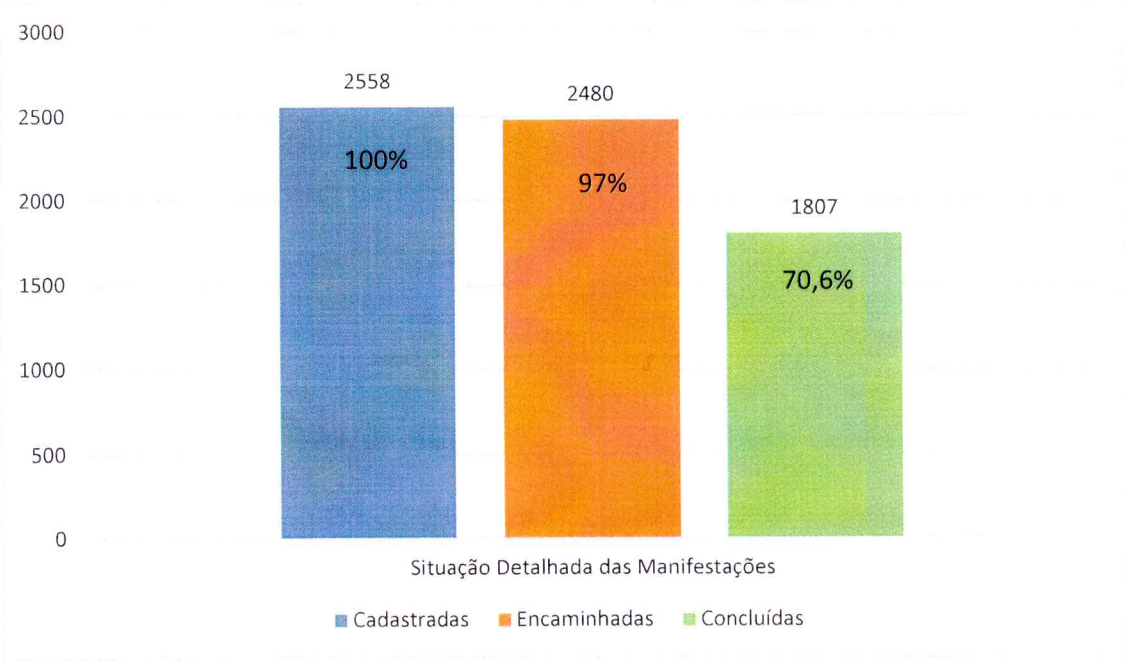
Quanto à natureza, as manifestações são classificadas em elogio, solicitação, reclamação, denúncia, sugestão:

Manifestações por tipo		
TIPO	**QUANTIDADE**	**PERCENTUAL**
SUGESTAO	142	6,4%
ELOGIO	194	8%
DENUNCIA	294	11%
SOLICITACAO	700	27%
RECLAMACAO	546	21%
COMUNICAÇÃO	682	26,6%
TOTAL	**2558**	**100%**



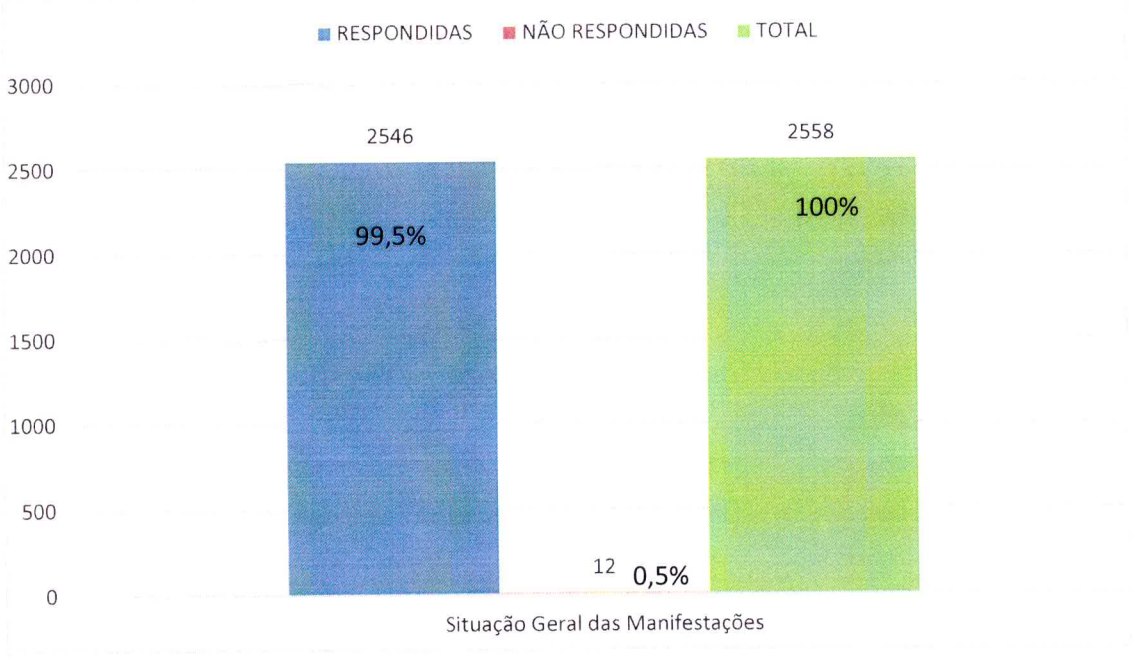
Todas as manifestações recebem uma colocação quanto a sua situação no sistema. Somente as Arquivadas e Encerradas foram respondidas de forma definitiva.

SITUAÇÃO DETALHADA DAS MANIFESTAÇÕES		
Cadastradas	**2558**	**100%**
Encaminhadas	2480	97%
Concluídas	1807	70,6%



Quanto às respostas que são efetuadas por essa Ouvidoria ao cidadão após o devido cadastramento das manifestações, seguem os dados da situação geral do ano de 2020:

SITUAÇÃO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES		
RESPONDIDAS	2546	99,5%
NÃO RESPONDIDAS	12	0,5%

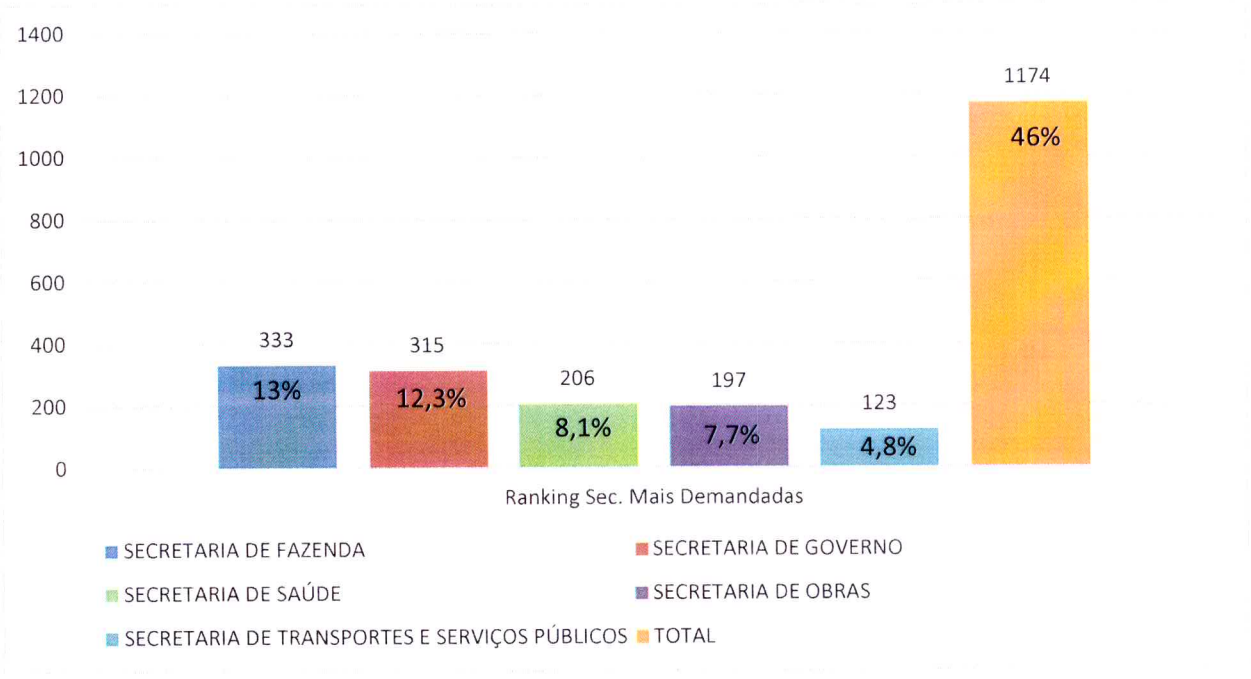


Quanto à temática, selecionamos os 5 (cinco) assuntos mais recorrentes cadastrados durante o ano de 2020. Os assuntos foram ranqueados e listados conforme as tabela a seguir:

Assunto mais recorrentes
1º Caminhão Vac-all
2º Iluminação Pública
3º Retirada de Entulho
4º Marcação de Consulta
5º Tributos/Taxas

As manifestações que são cadastradas, são encaminhadas às Secretarias responsáveis de acordo com o assunto demandado. Segue a exibição do ranking das Secretarias mais demandadas em 2020:

POSIÇÃO	SECRETARIA DEMANDADA	QUANT. MANIFESTAÇÃO	PERCENTUAL
1º	SECRETARIA DE FAZENDA	333	13%
2º	SECRETARIA DE GOVERNO	315	12,3%
3º	SECRETARIA DE SAÚDE	206	8,1%
4º	SECRETARIA DE OBRAS	197	7,7%
5º	SECRETARIA DE TRANSPORTE E SERVIÇOS PÚBLICOS	123	4,8%
TOTAL		**1174**	**46%**



PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- ✓ Contato contínuo com as Secretarias e demais Órgãos do Executivo Municipal, visando garantir a otimização dos serviços prestados à população;
- ✓ Participação de treinamentos ministrados pela Secretaria Municipal de Controle Interno, visando aprimoramento contínuo de tratamento às manifestações cadastradas pelos usuários;

- ✓ Acompanhar a prestação dos serviços aos usuários, visando garantir sua efetividade;
- ✓ Cultura de contato pós atendimento para verificar o cumprimento das demandas cadastradas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que as Ouvidorias e suas funções, o cumprimento da Lei nº 13.460/17 de Proteção e Defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados, bem como da Lei do Acesso à Informação nº 12.527/11 são essenciais à transparência pública.

Cabe a Ouvidoria Geral do Município, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.

Através das manifestações e pedidos de informação recebidos é possível identificar pontos sensíveis no atendimento ao usuário do serviço, assim como ocorrência de problemas sazonais, auxiliando no melhor tratamento das questões via recomendações expedidas com caráter de alerta a prevenção de eventos futuros ou recorrência.

Dentre os desafios, a Ouvidoria necessita promover a motivação contínua de resolução de problemas e corrigir eventual desconhecimento por parte dos órgãos que compõem a PMDC, visando expor a real função e utilidade da ouvidoria enquanto ferramenta de gestão, sendo um termômetro sensível da satisfação ou insatisfação dos cidadãos de Duque de Caxias.

Pensar em novas tecnologias de atendimento e processamento de demanda também é primordial para se avançar rumo ao atendimento ideal e a economicidade de esforços, evitando duplicidades de atendimentos e agilidade.

Percebemos que temos um longo caminho para alcançar a excelência e eficiência na gestão pública para atender efetivamente à população de nosso município. Porém, toda jornada começa com os primeiros passos. Isto é o que estamos fazendo.

Os esforços para gerar clareza nos registros dos pedidos do cidadão, pedindo agilidade no atendimento e eficiência na prestação do serviço público, são motivados por nossa missão de estimular o controle social (integração da sociedade com a administração publica, com a finalidade de solucionar problemas e as deficiências sociais com mais eficiência).

Duque de Caxias, 08 de abril de 2021.