

Secretaria de
Controle Interno



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO



Ouvidoria Geral de Duque de Caxias

2021

MISSÃO

Atuar de forma colaborativa, com a função de receber, analisar, encaminhar e acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações cadastradas pelos cidadãos, além de viabilizar a participação e o controle social, com o objetivo de contribuir para a prestação de um serviço de qualidade por parte da Administração Pública Municipal.

VISÃO

Ser referência como a principal ferramenta que auxilia a gestão pública municipal, aprimorando os serviços prestados à população de Duque de Caxias, atuando como canal de informações para a tomada de decisão com vistas a solução das demandas e elaboração de novos projetos que atendam a real necessidade dos cidadãos.

VALORES

Ética; Valorização à dignidade humana; Urbanidade e Respeito; Empatia; Determinação; Eficiência; Continuidade; Organização e Controle.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria tem como objetivo expresso na Lei 13.460/17:

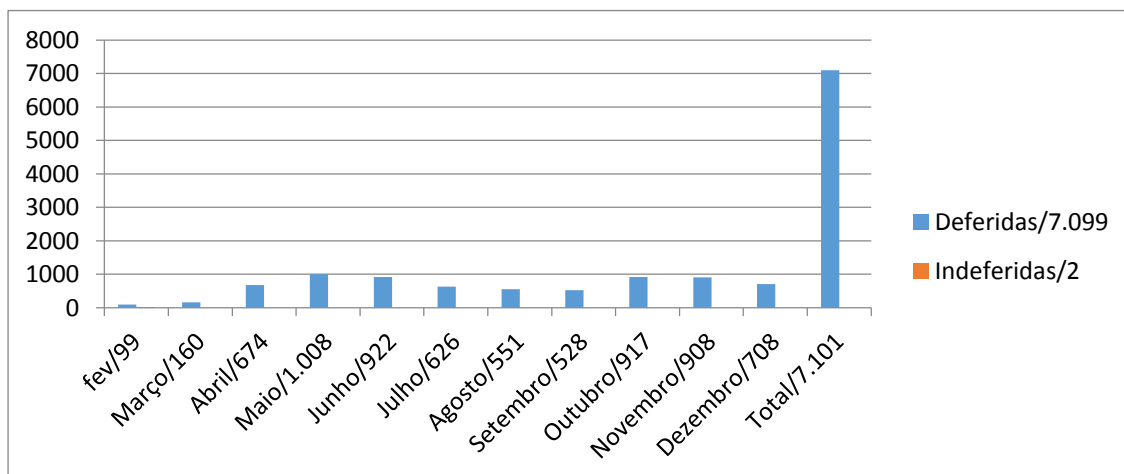
- I - Receber, analisar, e responder, através de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.
- II - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no item anterior, e, com base nelas, apontar falhas e surgir melhorias na prestação de serviços públicos.

Desta forma, prosseguiremos neste relatório, com objetivo de expor os dados quantificados quanto às manifestações cadastradas, bem como exibir informações relevantes que podem subsidiar tomada de decisões aos gestores.

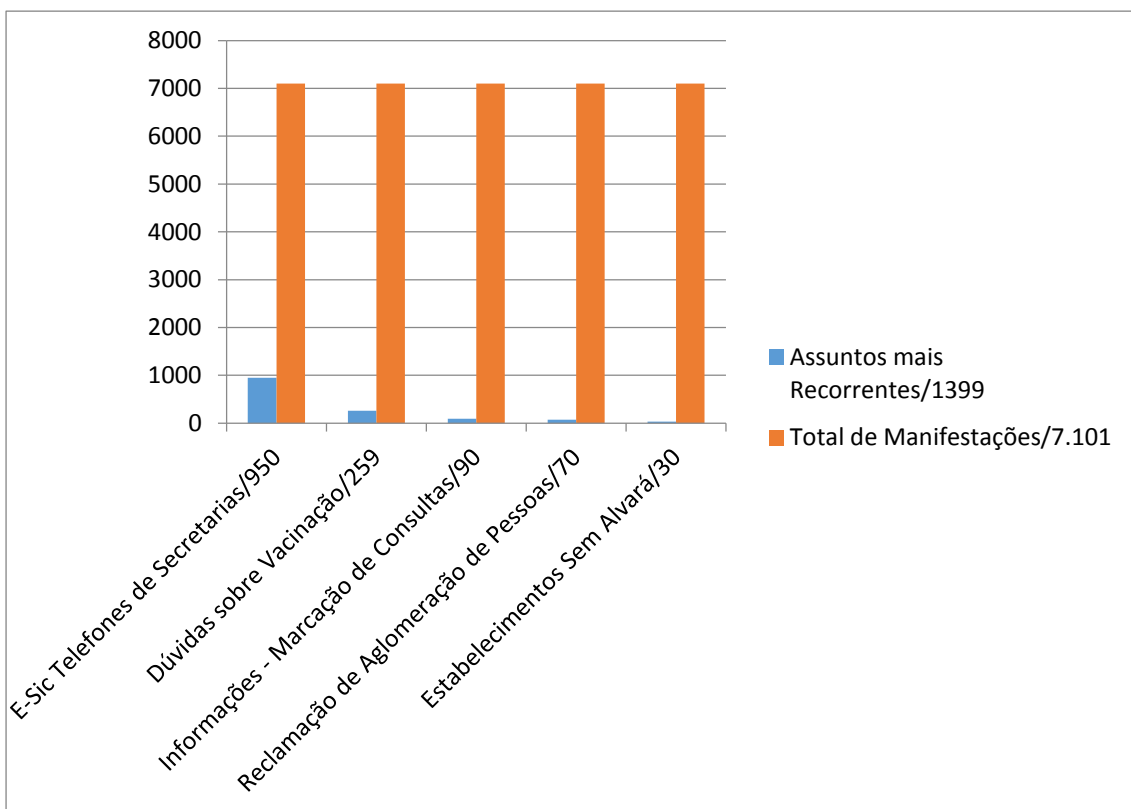
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO RELATÓRIO

- I - Analisar o número de manifestações recebidas, encaminhadas e concluídas.
- II - Análise dos assuntos mais recorrentes.
- III - Providências adotadas pela Administração Pública nas soluções encaminhadas.
- IV - Informações estratégicas encaminhadas às Secretarias.
- V - Metas para o próximo ano.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, ENCAMINHADAS, CONCLUÍDAS E INDEFERIDAS



ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES



E-Sic Telefones de Secretarias	950	14,23 %
Dúvidas Sobre Vacinação	259	3,88%
Informações Marcação de Consultas	90	1,34%
Reclamação de Aglomeração de Pessoas	70	1,05%
Estabelecimento Sem Alvará	30	0,45%
Total de Assuntos Recorrentes	1399	20,95%

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NAS SOLUÇÕES ENCAMINHADAS

Em se tratando da Ouvidoria Geral de Duque de Caxias, consideramos que o trabalho frente aos munícipes de Duque de Caxias foi satisfatório no ano de 2021, tendo em vista que a mesma atua de forma contínua, sendo o principal meio de comunicação dos cidadãos desta municipalidade com as Secretarias, para a resolução de suas manifestações. A Ouvidoria Atuou durante este período anual em parceria com as Secretarias competentes, com o intuito e finalidade de solucionar os problemas relatados pelos munícipes.

Com vistas as grandes demandas de manifestações que eram de competência Secretaria de Saúde, porém relatadas na Ouvidoria Geral, comunicamos à Ouvidoria da Saúde, tomando ações junto a essa Secretaria para que os munícipes pudessem ter ciência dos canais de comunicação próprio do Órgão de Saúde, tendo mais celeridade no tratamento, diminuindo por consequência o volume de demandas retidas na Ouvidoria Geral.

Através de contato direto do Ouvidor-Geral do município junto aos Gestores das Secretarias Municipais, diversas demandas foram solucionadas num curto período de tempo, tornando mais ágil e célere a prestação de diversos serviços deste município.

INFORMAÇÕES ESTRATÉGICAS ENCAMINHADAS ÀS SECRETARIAS

A forma em que a Ouvidora insta em trabalhar com as Secretarias, é com uma relação direta e aberta. Esperando sempre a resposta conclusiva das manifestações encaminhadas, ou ao menos, uma resposta intermediária cumprindo o prazo legal para que se sejam solucionadas as demandas dos cidadãos.

Como exemplo de informações que podem ser utilizadas de forma estratégica, podemos citar a alta demanda de solicitações de telefones das secretarias. Com esse dado a Secretaria de Governo pode entender que há necessidade de implementação de um sistema automático que redirecione as ligações para os Órgãos competentes, conforme a necessidade dos usuários.

Com o grande número de solicitações de informações de vacinação encaminhadas, a Secretaria de Saúde utilizou esse dado e criou um canal informativo no WhatsApp automático de vacinações.

Esses dados contidos na Ouvidoria Geral são valiosos para a administração pública e devem ser periodicamente encaminhados, com o intuito de subsidiar a tomada de decisão dos gestores.

METAS PARA O PRÓXIMO ANO

Continuar, de forma eficiente, a tratar cada manifestação no prazo específico determinado por Lei, sempre somando os esforços da Ouvidoria e das Secretarias visando o cumprimento desse objetivo.

Outra meta para o ano de 2022 é a implementação do Modelo de Excelência em Gestão das Transferências da União - MEG-Tr é a representação de um sistema constituído de sete partes integradas (Fundamentos) e inter atuantes que orientam a adoção de práticas de excelência em gestão com a finalidade de levar as organizações públicas brasileiras a padrões elevados de desempenho e qualidade em gestão.

O MEG-Tr pode ser interpretado com a seguinte lógica: A Governança define como as Estratégias e Planos devem ser implementados e materializados, visando assegurar a Sustentabilidade, considerando o Compromisso com as Partes Interessadas e o Capital Intelectual existente, mediante a Orientação por Processos, resultando na Geração de Valor Público para as partes interessadas.

Uma organização pública é considerada excelente quando atende de forma equilibrada a todos os Fundamentos, refletindo um grau de maturidade elevado em seu sistema de gestão.

Com a aplicação do MEG-Tr no município de Duque de Caxias, o objeto de avaliação e aplicação de melhorias foi a Ouvidoria Geral do Município. Onde foram apontadas duas ações de melhorias: 1 - Envio de relatório anual com informações as Secretarias referentes às principais manifestações cadastradas no período, contendo inclusive sugestões de melhorias, visando apoiar com mais eficiência a aplicação dos recursos públicos; 2 - Encaminhamento anual de informações ao setor de planejamento do município, tendo como base as manifestações cadastradas pelos usuários, visando apoiar os projetos para aplicação dos recursos das transferências da união.

De forma geral, o ano de 2022 será um exercício em que a Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias explorará mais sua atuação estratégica como canal de subsídio de informações, buscando desta forma, alcançar gradualmente o que está estabelecido na visão deste órgão.

CONCLUSÃO

O trabalho da Ouvidoria foi realizado em prol da satisfação em resolver as demandas trazidas cadastradas, com o intuito de promover uma boa relação da Prefeitura para com os munícipes. Sabemos que o trabalho é árduo, mas a cada ano trabalhamos para melhorar o desenvolvimento, através de implementação de novas ferramentas, para obtermos uma Ouvidoria cada vez mais eficiente em mediar e solucionar as necessidades do cidadão.

Secretaria de
Controle Interno



PREFEITURA
**DUQUE DE
Caxias**
UNIDOS PELO TRABALHO

