

Secretaria de
Controle Interno

DC PREFEITURA
**DUQUE DE
CAXIAS**
UNIDOS PELO TRABALHO



RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO



Ouvidoria Geral de Duque de Caxias

2022

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:

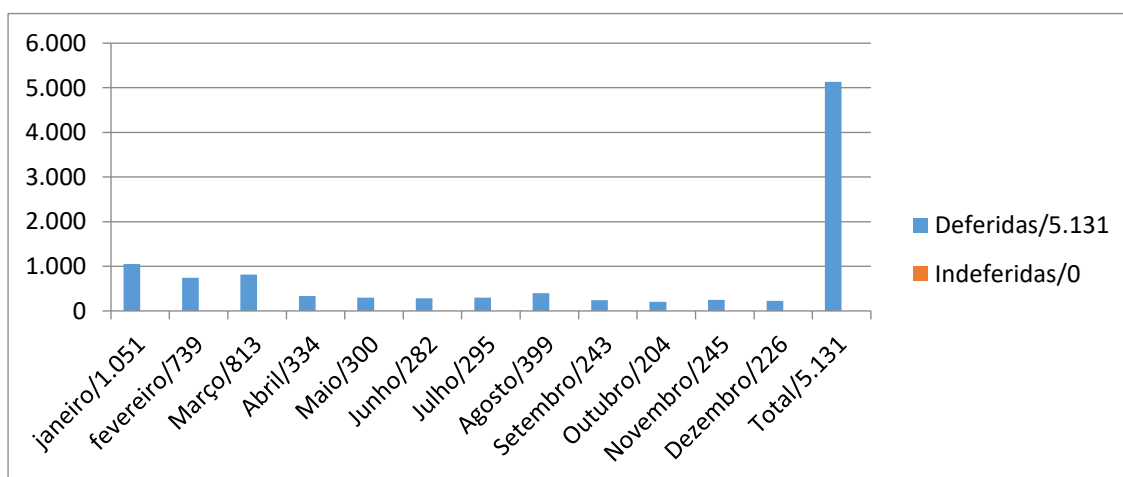
- I - Receber, analisar, e responder, através de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.
- II - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no item anterior, e, com base nelas, apontar falhas e surgir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

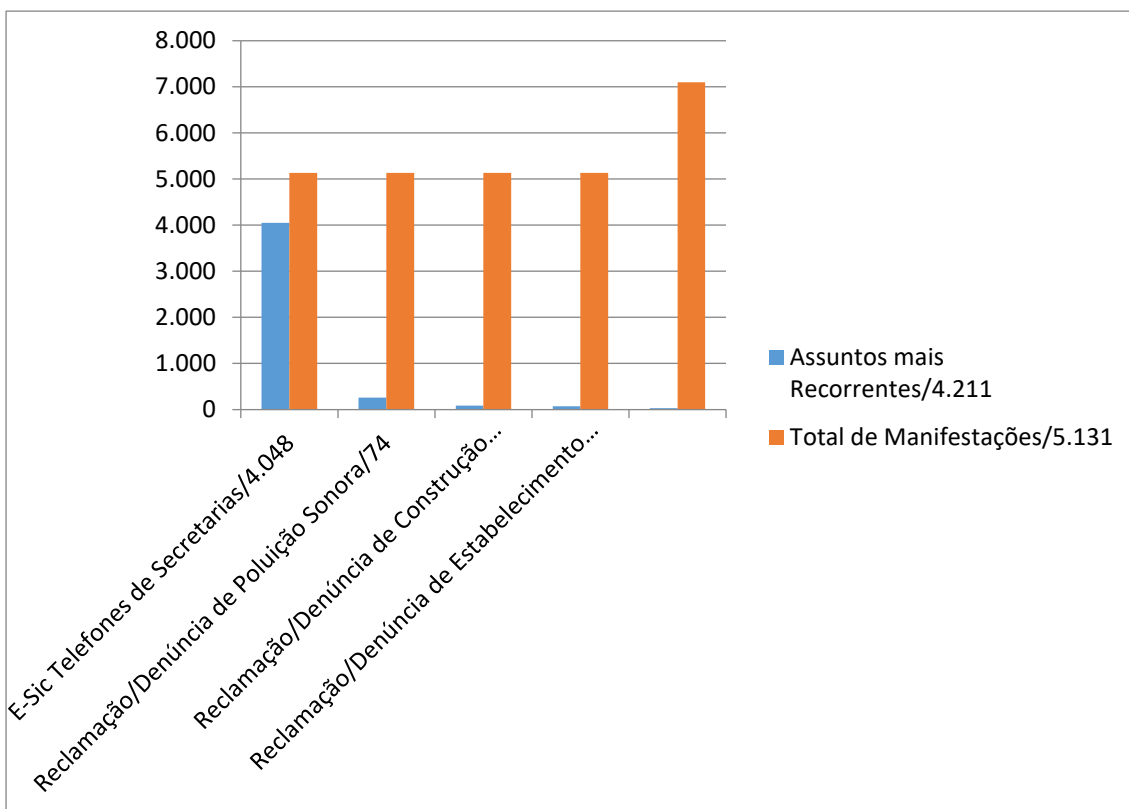
OBJETIVOS ESPECÍFICOS DO RELATÓRIO

- 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 - Informações sobre Funções e Telefones das Secretarias	4.048	96%
Reclamação/Denúncia de Poluição Sonora	74	2%
Reclamação/Denúncia de Construção Irregular	49	1%
Reclamação/Denúncia de Estabelecimento sem Alvará	40	1%
Total de Assuntos Recorrentes	4.211	100%

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 2022, 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.

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.

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.

De forma geral, o ano de 2023 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.

Lucas Rodrigues Marciano
Diretor da Ouvidoria Geral do Município de Duque de Caxias