



PREFEITURA MUNICIPAL DE MUCAJAÍ - RR
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - OGM
"Amazônia: Patrimônio dos Brasileiros"



PREFEITURA MUNICIPAL DE MUCAJAÍ
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MUCAJAÍ - OGM

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL-2023

MARÇO - 2024



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	02
I – ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	03
II – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	05
III – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES.....	06
V – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	07



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Mucajaí foi criada através da Lei Municipal No. 879, de 27 de fevereiro de 2023, com a estrutura vinculada ao Gabinete da Prefeitura, onde a mesma fornece informações para o Governo Municipal além de ser um canal direto da população e o Poder Executivo.

Esse relatório, visa apresentar as informações produzidas no canal da Ouvidoria do Município de Mucajaí, canais esses: e-mail, aplicativo WhatsApp, telefone e o sistema Fala Br, sistema esse fornecido pela Controladoria Geral da União.

Atendendo ao Art. 2º da Lei Municipal nº 879, de 27 de Fevereiro de 2023, o qual foi elaborado relatório anual das atividades da Ouvidoria, relatório esse que demonstra as ações relativas às manifestações encaminhadas por usuários a Ouvidoria Geral. no que tange as demandas recebidas no exercício de 2023, observando a política de sigilo e confidencialidade, tanto no trato das requisições quanto na publicação do referido relatório.

O presente relatório foi produzido pela servidora Rozineide Xavier Paixão, responsável pela tramitação das manifestações feitas pela Ouvidoria Geral do Município, cujos dados aqui constantes foram extraídos dos canais de comunicação com a Ouvidoria.



II – ATIVIDADES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Municipal tem a finalidade de possibilitar ao cidadãos a participação na administração pública direta do Município, apresentando solicitações, sugestões, reclamações, e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública, ou seja propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos, por meio de um canal direto de comunicação.

A Ouvidoria é a interlocutora do Cidadão e da Gestão Municipal, fazendo a ponte entre os dois lados e mediando os conflitos em busca de uma solução que atenda a todos os envolvidos. Entendendo que a partir das demandas se torna possível pensar nas melhorias dos serviços públicos prestados à sociedade.

A Lei Municipal 523/2019 no seu artigo 2º estabelece que são atribuições da Ouvidoria do Município:

I.- Receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos da administração direta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;

II. Monitorar as providências adotadas pelos órgãos, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Município;

III. Cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV. Manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

V. Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;



VI. Promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal;

VII. Manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria-geral por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

VIII. Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;



IX. Promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

X. Elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação ao Gabinete do Prefeito Municipal;

XI. Promover a divulgação de suas atividades;

XII. Estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

XIII. Estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§1º Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidora-geral do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

Assim que foi normatizado a criação da Ouvidoria no Município foi realizada divulgação no Portal da Transparência dos canais de comunicação da Ouvidoria, foi providenciado Banners para divulgação com os canais de atendimento na sede da Prefeitura, Secretaria de Educação e Secretaria de Saúde e Ação Social.

Para desempenhar com eficiência tais atividades foi necessário o contato constante com todos os órgãos do poder municipal para poder oferecer atendimento a todas as manifestações que chegam periodicamente através dos canais de comunicação já citados anteriormente.

Com o conhecimento do funcionamento do órgão municipal, permitiu-se que as demandas possam ser respondidas pelas áreas afins de forma eficiente e eficaz.

No ano de 2023, foi disponibilizado pelo Município a Carta de Serviço ao Usuário no site oficial do Município e Portal da Transparência, cumprindo o que determina a Lei



III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2023 foi registrado um total de 31 (trinta e uma) manifestações recebidas através da Ouvidoria Geral do Município,(OGM) sendo classificadas como: 02 denúncias, 24 solicitações, 02 reclamação 02 comunicações, cujo meio de recebimento deu-se, diretamente, pelo canal Fala br, telefone, e-mail e Whatsapp. Tivemos ainda comunicações duplicadas onde o manifestante utilizou-se de 02 (dois canais) para a mesma solicitação,Foi observado ainda que a grande solicitação de informação se deu pela solicitação do telefone para contato com os Secretários e Diretores, para tirar dúvidas sobre os serviços oferecidos pela prefeitura.

Dentre os canais utilizados para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2023, o mais utilizado pela população foi por meio do e-mail e seguido pelo aplicativo WhatsApp, e Sistema Fala Br.

Quanto aos órgãos acionados, a maior parte das demandas foram da Secretaria Municipal de Educação, Saúde, Administração seguido por um quantitativo considerado de consulta simples, respondidas pela Ouvidoria Municipal.

Tipo	Quantidade
Solicitação	24
Reclamação	02
Denúncia	02
Sugestão	00
Comunicação	02
Total	31



IV – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Conforme já visto, foram quatro os tipos de manifestações na Ouvidoria do município: Denúncia, Solicitação, Comunicação, Reclamação, dirigidos às Secretarias Municipais.

Segue-se, então, à mostra dos assuntos que marcaram as manifestações:

Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações

Assunto
a) Acesso à informação
a) Portal da Transparência
c) Informação de Serviços público
d) Denúncia de Servidor Público

Em relação às manifestações, afirma-se que todas as providências foram tomadas e devidamente encaminhadas para as secretarias para que fossem respondidas e encaminhadas as respostas aos manifestantes, ou seja todas as manifestações encaminhadas para OGM foram respondidas, onde os servidores responsáveis efetivaram as suas funções legalmente.



V – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município – OGM apresenta os resultados do exercício de 2023, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017 e lei Municipal de No.579 de 27 de fevereiro de 2023, no seu artigo 2º. A O

A Ouvidoria Geral do Município segue, desde a sua implantação, em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão Mucajaiense.

Vale salientar, ainda, a importância da conscientização da população sobre o papel da Ouvidoria, como uma forma de ampliar a transparência e eficiência no serviço público municipal. que em conjunto, possamos melhorar e aperfeiçoar este importante canal para a comunidade.

As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

Porém, para que este trabalho continue cumprindo com o seu propósito é necessário que todos os órgãos apoiem a Ouvidoria no tocante ao cumprimento dos prazos para a resposta ao usuário que realiza suas manifestações junto a Ouvidoria.

Mucajaí-RR, 25 de março de 2024.

Rozineide Xavier Paixão

Ouvidora Geral do Município