



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-2024

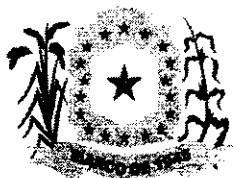
DEZEMBRO/2024

RECEBIDO
30/12/2024
11h 26min
Thayra
MUNICÍPIO DE MUCAJAÍ



SUMÁRIO

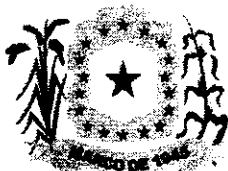
INTRODUÇÃO.....	02
I- ATIVIDADES DA OUVIDORIA.....	03
II-ETALHAMENTODASMANIFESTAÇÕES.....	05
III -ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES.....	06
IV - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	07



INTRODUÇÃO

Atendendo ao Art. 2º da Lei Municipal nº 579, de 27 de Fevereiro de 2023, o qual estabelece a elaboração do relatório anual das atividades da Ouvidoria para apresentação ao Gabinete do Prefeito Municipal, onde o referido relatório que demonstra as ações relativas às manifestações encaminhadas por usuários a Ouvidoria Geral no que tange as demandas recebidas no exercício de 2024, 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 OUIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município de Mucajaí faz parte da Rede Nacional de Ouvidorias que tem o objetivo de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e é coordenada pela Ouvidoria-Geral da União, e todas as ouvidorias que fazem a adesão a rede tem disponibilizado gratuitamente a Plataforma Fala.BR e possuir acesso às ações de capacitação para agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

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 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 579/2023 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 Ouvidora-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;

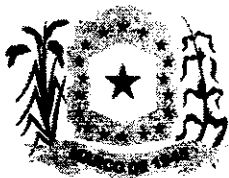
XII. Estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

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.

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.



III – DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

No ano de 2024 foi registrado um total de 62 (sessenta e duas) manifestações recebidas através da Ouvidoria Geral do Município, (OGM) sendo classificadas como: 01 denúncias, 53 solicitações, 06 reclamações 02 comunicações, cujo meio de recebimento deu-se, diretamente, pelo canal Fala Br, telefone, e-mail e aplicativo Whatsapp.

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 pelas secretarias e informação sobre pagamento.

Dentre os canais utilizados para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2024, o mais utilizado pela população foi por meio do WhatsApp seguido por email e pelo Sistema Fala Br.

Quanto aos órgãos acionados, a maior parte das demandas foram da Secretaria Municipal de Administração e Gestão de Pessoal em relação a informações sobre concursos e seletivos realizados, seguida de informações da Saúde, Secretaria Municipal do Meio Ambiente e Setor de Tributos, seguido com um quantitativo de solicitação de informações de consulta simples, respondidas pela Ouvidoria Municipal.

No ano de 2024, tivemos uma situação atípica com sistema Fala Br, sistema esse utilizado por essa Ouvidoria para inserção de demanda, onde no sistema ocorreu um bug que logo foi acionado o Departamento de Divisão de Sistemas e Dados da CGU, que prontamente nos atendeu e providenciou a correção da informação que estava sendo visualizada de forma errônea.

Tipo	Número de Manifestações
Solicitação	53
Reclamação	06
Denúncia	01
Sugestão	00
Comunicação	02
Total	62



IV – ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

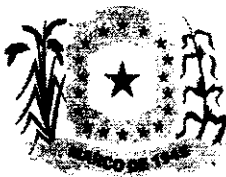
Conforme já visto, foram dois (04) os tipos de manifestações demandadas na Ouvidoria do município: Solicitação, Reclamação, Denúncia e Comunicação dirigidos às Secretarias Municipais.

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

Estatística dos atendimentos por assunto das manifestações

Assunto
1) Acesso à informação
2) Informação do Serviço Público
3) Reclamação

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.



V – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria Geral do Município – OGM apresenta os resultados do exercício de 2024, 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 Ouvidoria Geral do Município desde a sua implantação segue em processo de evolução constante, sempre primando por oferecer o melhor atendimento ao cidadão Mucajaiense. O que pode ser visto com a divulgação no site da prefeitura e banner disponíveis nas Secretarias e na sede da prefeitura que o número de atendimentos dobrou em relação ao ano de 2023, à população teve conhecimento e se utilizou desse canal tão importante.

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.

Todavia, para que este trabalho continue cumprindo com o seu propósito é necessário que todos os órgãos apoiem a Ouvidoria no tocante ao repasse das informações ao usuários que realizam suas manifestações junto a Ouvidoria.

Mucajaí-RR, 30 de Dezembro de 2024

Rozineide Xavier Paixão
Ouvidora Geral do Município