



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

**Câmara Municipal de Mangaratiba**



SOMENTE CONSULTA

INDICAÇÃO N.º 316/2015

Tenho a honra de I N D I C A R ao Exmo. Sr. Dr. Prefeito Municipal de Mangaratiba a seguinte medida em favor de nossa coletividade:

"Que o Poder Executivo Municipal modernize os serviços de ouvidoria da Prefeitura a fim de que os canais de atendimento passem a fornecer ao usuário um protocolo de registro das solicitações para fins de controle e de acompanhamento posterior pelo interessado, informando o prazo para resposta"

J U S T I F I C A T I V A

Tanto na gestão anterior quanto na atual, pessoas têm reclamado dos serviços prestados pelas ouvidorias do Poder Executivo Municipal. Um dos motivos seria a falta de transparência do sistema nesse importante canal de comunicação do governo com o cidadão. A começar pela falta de fornecimento imediato de um protocolo de registro das reclamações, sugestões, elogios ou pedidos de informação. Ao enviar uma solicitação pelo formulário virtual que consta no portal da Prefeitura, o sistema apenas acusa o seu recebimento informando "Mensagem enviada com sucesso!", sem nem ao menos reproduzir o inteiro teor da mesma.

É certo que, além do formulário eletrônico de contato, a Ouvidoria atende também por outros meios para as demandas na área da saúde tais como o e-mail ouvidoria.saude@mangaratiba.rj.gov.br e o telefone: (21) 3789 6040, no ramal 374, cujo horário de funcionamento é das 8h às 17h. Desses todos, o mais seguro ainda seria o correio eletrônico, desde que o remetente armazene uma cópia em sua



SOMENTE CONSULTA



*Câmara Municipal de Mangaratiba*

pasta de mensagens enviadas para que possa cobrar posteriormente a resposta produzindo, inclusive, uma prova para defender seus direitos na Justiça, caso seja necessário.

De qualquer maneira, do jeito que estão estruturados os serviços de Ouvidoria da Prefeitura, não há como o usuário rastrear o andamento de sua solicitação via internet para saber se já houve alguma posição ou mesmo um encaminhamento. Até mesmo se o seu pedido foi indeferido para poder tomar logo uma providência de seu interesse, de modo que a utilização de um canal desses pode acabar é trazendo mais perda de tempo para quem aguarda uma solução urgente.

Assim, sugerimos que a Prefeitura não só passe a contar com um sistema único de fornecimento de protocolos, válido para o recebimento de solicitações por qualquer meio, como também permita o posterior acompanhamento pelo portal da Prefeitura na internet, bastando que seja digitada a numeração do código de registro no sistema e mais uma senha que seria gerada automaticamente junto com este. Haveria ainda a possibilidade de acessar o inteiro teor da mensagem enviada bem como de todos os atos que forem registrados no site, facilitando ao cidadão defender os seus direitos. Até na hipótese de contatos por telefone, feitos pessoalmente, ou por carta, caberia ao funcionário responsável cadastrar a demanda e contactar o solicitante informando-o sobre o seu protocolo e senha de acesso.

Finalmente há que se informar prazos para as respostas às solicitações sendo que todas elas, até uma sugestão ou elogio, precisam ter um contato de retorno. Pois o cidadão deve ser atendido com dignidade e respeito sendo inaceitável qualquer omissão, ou mesmo respostas evasivas, ainda que estas possam ser interpretadas como negações quando ajuizada uma ação.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

SOMENTE CONSULTA

*Câmara Municipal de Mangaratiba*

Nos dias de hoje, mais do que nunca o Poder Público deve adequar a sua atuação às novas exigências legais e morais. Além de respeitar a Lei Federal n.º 12527/2011, a qual regula o acesso a informações, é preciso que a Prefeitura de Mangaratiba possa de fato aderir a uma cultura de transparência na administração pública, a qual se faz com técnica e mecanismos capazes de permitir o controle social pelos cidadãos. E aí não há outro caminho senão o aperfeiçoamento dos serviços de ouvidoria, seja em relação ao SUS ou não.

Sala das Sessões, em 03 de setembro de 2015.

SOMENTE CONSULTA

José Maria de Pinho

Vereador - Autor