

Projeto	“Qualificação das Ações Internas de Ouvidoria pelo Departamento de Defesa de Direitos “
Departamento	Departamento de Defesa de Direitos
Subsecretária	Carla Salomão
Gerente de Departamento	Deusiane Santos
Coordenadora do Projeto	Liliane Knopp
Data/Versão do documento	19/11/2020.v3

1. Descrição:

O “**Projeto Qualificação das Ações Internas de Ouvidoria pelo Departamento de Defesa de Direitos**” consiste no gerenciamento interno das manifestações dos usuários(as) da Política Municipal de Assistência Social, direcionadas à Secretaria de Desenvolvimento Social, pela **Supervisão de Direitos Socioassistenciais**. A tratativa de denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e informações está prevista na **Lei nº 13.460, de 20 de junho de 2017**, na qual estão dispostas a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, executados direta ou indiretamente. No capítulo IV, artigo 13, discorre sobre as atribuições das Ouvidorias Públicas. A saber:

I - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.” (BRASIL, 2017).

O município de Juiz de Fora já dispõe de uma Ouvidoria Geral, que tem representações no âmbito das Secretarias, com sistemas informatizados vinculados ao Governo Federal, publicizados no site da Prefeitura, e outros canais de comunicação.

O (a) Secretário(a) de cada pasta deve indicar um representante titular e seu suplente. As Ações internas de Ouvidoria devem realizar tratativas das manifestações dos usuários registradas dos canais de comunicação Fala.BR e e-Sic e através de demandas espontâneas presenciais, buscando contribuir de forma efetiva para a garantia dos direitos socioassistenciais, como prevê a Política Nacional de Assistência Social. Nessa perspectiva, torna-se um instrumento importante para a gestão pública, participação, proteção, promoção e defesa dos direitos dos usuários aos serviços públicos.

Através dos sistemas de escuta serão articuladas as ações que conduzam ao fortalecimento de uma cultura de respeito ao cidadão e à diversidade, estabelecendo conjuntamente com os órgãos competentes, mecanismos de intersectorialidade que garantam uma abordagem integral às necessidades e direitos das pessoas que tem seus direitos negligenciados e/ou violados.

2. Justificativa do Projeto:

A Política de Assistência Social é legalmente reconhecida como direito social e dever estatal pela Constituição de 1988, pela Lei Orgânica de Assistência Social (LOAS) e demais dispositivos legais que regulam e sistematizam a materialização dos serviços. Como tal, incorpora como direitos fundamentais várias reivindicações da população.

Apesar de haver dispositivos legais que criam a obrigatoriedade do governo em âmbito nacional, estadual e municipal a promoverem ações, projetos, programas e serviços que efetivem tais direitos, na prática, sua aplicação enfrenta muitos desafios e dificuldades.

Os direitos socioassistenciais foram propostos na V Conferência Nacional de Assistência Social (2005), com o objetivo de reafirmar a Política de Assistência Social como uma política de proteção social e defesa de direitos. Ressalta a importância do controle e participação social no planejamento e formulação de ações que ampliem o acesso da população aos direitos propostos pela política de assistência social e demais políticas públicas. Dá ênfase a intersectorialidade das políticas, a equidade rural-urbana, a promoção da autonomia dos usuários, dentre outras.

A Ouvidoria permite a escuta por meio de canais diretos e efetivos, aliado ao gerenciamento, direcionamento e acompanhamento das manifestações, contribuem para o desenvolvimento de uma administração participativa, em que o cidadão pode exercer seu

protagonismo e manifestar seus interesses, e a gestão pode ser auxiliada na fiscalização e no aperfeiçoamento dos serviços e programas ofertados, bem como no conhecimento de demandas que precisam ser atendidas.

A qualificação das Ações Internas de Ouvidoria possibilitará uma aproximação da gestão com os sujeitos para os quais os serviços da Política Municipal de Assistência social se direcionam. O monitoramento por um Departamento que tem como horizonte a Defesa dos Direitos Socioassistenciais instrumentaliza a gestão na avaliação dos serviços prestados e na sistematização das informações sobre o nível de satisfação dos usuários em relação as respostas às suas demandas.

3. Objetivos do Projeto e Metodologias de Trabalho:

A) Recebimento, análise e resposta, por meios e mecanismos proativos e reativos, das manifestações dos usuários

- a. Acessar diariamente os canais de controle a participação social disponíveis no site da Prefeitura de Juiz de Fora
- b. Verificar se há manifestações direcionadas à Secretaria de Desenvolvimento Social e identificar a qual proteção social está vinculada
- c. Encaminhar manifestação por meio de documento físico ao setor/departamento correspondente com imparcialidade e agilidade. O prazo de resposta é de 15 (quinze) corridos, prorrogável por mais 15 (quinze) dias, mediante justificativa fundamentada.
- d. Aguardar informação do setor, realizando o devido monitoramento e acompanhamento
- e. Responder as manifestações recebidas atentando para o prazo estipulado que é de 30 (trinta) dias corridos, prorrogável por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa fundamentada.
- f. Seguir as orientações e diretrizes expressas no Curso de Capacitação no Sistema e-Ouv.

B) Ações Complementares

- a) Informar ao gestor as demandas apontadas pela população em relação aos serviços
- b) Identificar melhorias e propor mudanças
- c) Auxiliar nos processos de transformação dos processos de trabalho
- d) Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações recebidas e acompanhadas, no sentido de indicar melhorias para a prestação de serviços públicos.

4. Equipe de Projeto

Nome	Setor / Empresa	Função no Projeto
Carla Salomão	SSPSD	Subsecretária
Deusiane Santos	DDD	Gerente do Projeto (suplente)
Liliane Knopp	DDD	Coordenador (titular)
José Wilson	DDD	Equipe do Projeto
Loriane Vasconcelos	DDD	Equipe do Projeto

5. Principais Partes/Áreas Interessadas

- Gabinete da SDS
- Subsecretaria de Proteção Social, Promoção e Defesa de Direitos;
- Subsecretaria de Vigilância e Monitoramento
- Departamento de Defesa de Direitos.
- Departamento de Proteção Básica
- Departamento de Proteção Especial
- Departamento de Gestão e Avaliação da Informação
- Departamento de Transferência de Renda
- Assessoria Jurídica
- Assessoria de Comunicação

6. Produto do Projeto/Principais Entregas

- a) Apresentar relatórios para melhoria da qualidade dos serviços públicos e aprimoramento da gestão;
- b) Auxiliar gestores na fiscalização e no aperfeiçoamento dos trabalhos;
- c) Auxiliar na implementação de práticas sustentáveis e racionalização de gastos/processos na Administração Pública;
- d) Contribuir para o alcance da excelência na gestão administrativa, no que se refere as Política de Assistência Social, por meio dos anseios do cidadão.



7. Aceite do Escopo:

Tammy Claret

Secretária de Desenvolvimento Social

Carla Salomão

Subsecretária de Promoção e Defesa de Direitos