



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MENDES**

**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE MENDES
Relatório Anual de 2019**



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MENDES**

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação à disposição do cidadão, sendo um importante instrumento para a realização de controle. Ela constitui um meio de captação de informações relevantes para a fiscalização dos recursos públicos, buscando estimular o controle e a participação social. Além disso, a Ouvidoria é um instrumento de gestão participativa, na medida em que desenvolve um trabalho de transformação das manifestações dos cidadãos em diagnósticos capazes de identificar as áreas que exigem intervenção, favorecendo, assim, o aperfeiçoamento dos serviços públicos e a demonstração pública do compromisso dos gestores com a melhoria da qualidade do atendimento dado ao cidadão.

Na Prefeitura Municipal de Mendes, a Ouvidoria atua de forma a aprimorar a gestão pública, através da colaboração dos munícipes, além de exercer as atividades próprias de Ouvidoria, com recebimento de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios. Os dados registrados pela Ouvidoria são transformados em informações gerenciais que norteiam as ações de fortalecimento da satisfação do cidadão.

Através da Lei Federal nº 13.460/17, foram estabelecidas normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública por intermédio das Ouvidorias, reforçando ainda mais o papel deste setor.

No decorrer do exercício de 2019, atuou como Ouvidor deste órgão a servidora Caroline Mauricio de Freitas, mediante designação do Prefeito na data de 01/08/2017.

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Mendes, desde 16/05/2019, se localizava na Avenida Júlio Braga, nº 86, Centro, Mendes-RJ. Em outubro de 2019, foi realizada a transferência do endereço para a Rua Professor Paulo Sergio Nader Pereira, nº 250, Centro, Mendes-RJ.

No período de abrangência do presente relatório, priorizou-se a organização interna do setor, sem prejuízo do regular exercício de suas atividades. Desta forma, foram estabelecidos e aperfeiçoados registros, instruções e procedimentos adotados, fortalecendo os controles internos administrativos, com o objetivo de melhorar o serviço prestado.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MENDES**

2. RELATÓRIO GERENCIAL DAS ATIVIDADES

2.1 ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS

O atendimento prestado pela Ouvidoria se inicia a partir do recebimento da manifestação, mediante um dos meios disponíveis. Os cidadãos podem acessar o canal da Ouvidoria:

- Pela internet: mediante o preenchimento do formulário eletrônico que pode ser encontrado na página da Prefeitura Municipal de Mendes no link do “Fala.BR” ou por meio do envio de e-mail ao endereço eletrônico ouvidoria.pmmendes@gmail.com;
- Presencialmente: de segunda a sexta-feira, das 11h00 às 13h30 e das 14h30 às 17h00, na sede da Prefeitura;
- Por telefone: de segunda a sexta-feira, das 09h00 às 13h30 e das 14h30 às 17h00, por meio do número (24) 2465-0661 ou (24) 2465-1678.

Entre os tipos de manifestações que os munícipes podem realizar na ouvidoria, estão as seguintes:

- Denúncias: opção destinada à comunicação de atos ilícitos praticados por agentes públicos;
- Elogios: opção para que o cidadão expresse sua satisfação com um atendimento público;
- Reclamações: opção destinada para que o cidadão manifeste sua insatisfação com um serviço público;
- Solicitações: opção para o pedido de um atendimento ou uma prestação de serviço;
- Sugestões: opção para o envio de uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao munícipe o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, o qual não pode ultrapassar 30 dias úteis, contados a partir da data de registro da ocorrência, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MENDES**

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita esclarecimentos e providências às unidades diretamente envolvidas que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização, feito isso as manifestações retornam à Ouvidoria com a resposta dos Secretários responsáveis.

A resposta final ao munícipe é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos esclarecimentos, com base na resposta elaborada pelo responsável, e o munícipe é notificado acerca das demandas e providências internas adotadas.



2.2 AÇÕES DE CAPACITAÇÃO

Visando a um crescente aprimoramento de suas funções, cumpre registrar que a servidora lotada na Ouvidoria realizou o curso de Gestão em Ouvidoria (Turma JUN/2019), no período de 14/06/2019 a 14/07/2019, na Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. O objetivo do curso é capacitar profissionais a compreender os fundamentos da Ouvidoria Pública, o fluxo de atendimento e a utilização de ferramentas gerenciais e tecnológicas.

Foi realizado também o curso de Controle Social (Turma AGO/2019), no período de 16/08/2019 a 15/09/2019, na Escola Nacional de Administração Pública – ENAP. O objetivo do curso é capacitar profissionais da área, a compreender o conceito de controle da administração pública, quais os tipos existentes e sua importância, conhecer o que é controle e as formas como ele acontece no estado brasileiro, diferenciar controle social de controle institucional, conscientizar-se da importância da participação do cidadão no acompanhamento da gestão dos recursos públicos durante a execução das políticas públicas, conhecer o controle institucional no Brasil, reconhecer quais são os atores do controle institucional e conhecer suas competências, conhecer as possibilidades de interação da sociedade com esses atores, conhecer os mecanismos de controle social existentes no Brasil, conceituar controle social e as suas características quando de iniciativa do ente público e quando de iniciativa da sociedade, conhecer as oportunidades de controle social que são criadas por iniciativa do ente público, conhecer as possibilidades de atuação em cada uma dessas oportunidades, conhecer o que o cidadão pode fazer, conhecer as possibilidades de participação do cidadão no controle social, conhecer os instrumentos criados e utilizados pela sociedade civil que podem ser utilizados no controle social e quais as medidas a serem tomadas a partir da identificação de algum problema.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MENDES**

3. RELATÓRIO DE GESTÃO - LEI FEDERAL Nº 13.460/17

As Ouvidorias Públicas, com a aprovação da Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público ou Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, passaram a ter a competência de atuar na defesa dos direitos dos usuários e receber, analisar e responder às manifestações encaminhadas pelos mesmos, promovendo, ainda, a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo das ações de outros órgãos competentes.

Em atendimento ao artigo 14, inciso II da Lei Federal nº 13.460/17, e com base nas informações registradas no Sistema Fala.BR e nos relatórios e controle desenvolvidos pela Ouvidoria, cumpre-nos registrar que foram recebidas, no exercício de 2019, 45 (cinco) manifestações diretamente relacionadas aos usuários dos serviços públicos disponibilizados pelo município de Mendes, distribuídas e separadas pelo seu tipo conforme a tabela abaixo:

Tipo	2019	
	Quantidade	%
Denúncia	0	0,00
Elogio	0	0,00
Reclamação	41	91,11
Solicitação	4	8,89
Sugestão	0	0,00
Total	45	100,00



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MENDES

A Ouvidoria apurou que as manifestações recebidas e separadas por assunto seguiram a seguinte distribuição:

Manifestações por Motivos		
Motivo	Quantidade	%
Iluminação pública	13	28,89
Planta de localização	1	2,22
Manutenção/construção de ruas e calçadas	5	11,11
Distribuição e tratamento de água	3	6,67
Transporte Público	4	8,89
Transporte escolar	3	6,67
Aplicação de Vacina	1	2,22
Marcação de consultas	1	2,22
Desmatamento APP	1	2,22
Poda e retirada de árvore	3	6,67
Falta de latões de lixo	1	2,22
Lixo comercial/residencial	1	2,22
Fiscalização de trânsito	1	2,22
Fiscalização	2	4,45
Insatisfação com atendimento em secretaria/setor	4	8,89
Melhoria na Capela Mortuária Municipal	1	2,22
Total	45	100,00

Quanto ao atendimento das comunicações, a observância do prazo de atendimento e a eventuais manifestações ainda em aberto, os registros da Ouvidoria foram os seguintes:

Prazo de Atendimento	Quantidade	%
Dentro do prazo de atendimento	34	75,56
Fora do prazo de atendimento	4	8,88
Em aberto até 31/12/2019	7	15,56
Total	45	100,00



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MENDES**

4. CONCLUSÃO E SUGESTÕES

A Ouvidoria do Município de Mendes atua como um canal de comunicação com o cidadão, tendo por finalidade receber sugestões, denúncias, solicitações, reclamações ou elogios a respeito dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Mendes e suas Secretarias, contribuindo na fiscalização e no aperfeiçoamento de serviços e atividades públicas no âmbito municipal. No decorrer do presente Relatório procuramos evidenciar um panorama abrangendo todo o universo de demandas dos cidadãos que procuraram este setor durante o exercício de 2019.

Quanto ao andamento das atividades, os procedimentos adotados serão constantemente revisados e melhorias serão buscadas, sempre com o objetivo maior de solidificar a atuação a Ouvidoria, como um canal de interação da Prefeitura Municipal de Mendes com a sociedade.

Por fim, a ouvidoria tem a relatar as seguintes sugestões:

- Melhoria da qualidade das respostas e esclarecimentos prestados pelas secretarias, considerando que nem todo munícipe tem conhecimento sobre administração pública e seu funcionamento, bem como a Inclusão de prazo estimado de resolução dos problemas, quando o mesmo não puder ser resolvido de forma imediata;
- Realização de um mapeamento das necessidades do município e a realização de ações preventivas, priorizando os problemas mais graves e as manifestações sobre assuntos recorrentes;
- Inclusão no planejamento municipal das informações relatadas e das manifestações que por ventura não puderem ser concluídas de forma imediata ou que dependam de recursos ou ações estaduais ou federais;



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MENDES**

- Atentar ao prazo e 20 dias corridos para o envio de resposta à Ouvidoria, informando as providências adotadas, conforme preceitua o parágrafo único, do art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017, possibilitando a resposta ao manifestante e a solução da manifestação no seu respectivo prazo legal.

- Sugere-se a disponibilização de uma sala para garantir atendimento reservado ao munícipe, além disso, que assegure à acessibilidade dos usuários portadores de necessidades especiais. É importante que o local possua mobiliário mínimo, como cadeira, mesa, armário, material de escritório em geral, computador, impressora e aparelho telefônico.

OUVIDORIA – Prefeitura Municipal de Mendes

junho/2020