



Município de Mendes
Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Município

OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE MENDES
Relatório Anual de 2021



Município de Mendes

Estado do Rio de Janeiro

Controladoria Geral do Município

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 2021, 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 Janeiro, se localizava na Rua Maria Estela Moura, nº 57, Centro, Mendes-RJ, na Controladoria Geral do Município. Em Maio de 2021, foi realizada a transferência dos setores para o endereço Avenida Júlio Braga, nº 86, 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.



Município de Mendes

Estado do Rio de Janeiro

Controladoria Geral do Município

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 09h00 às 13h30 e das 14h30 às 17h00, na Controladoria Geral do Município;
- 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.



Município de Mendes
Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Município

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.



Município de Mendes
Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Município

2.2 AÇÕES DE CAPACITAÇÃO

Visando a um crescente aprimoramento de suas funções, cumpre registrar que a servidora lotada na Ouvidoria participou do Webinário, cujo tema abordado foi: Conversas sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e o papel da Ouvidoria: Anonimização e Pseudonimização de Dados Pessoais, promovido pela Ouvidoria-Geral do Estado de Pernambuco (OGE/SCGE-PE), em conjuntos com a Rede Nacional de Ouvidorias – RENOUV.

Durante o Webinário foram abordados os seguintes assuntos:

- a importância da anonimização e pseudonimização no âmbito das Ouvidorias Públicas;
- a anonimização e pseudonimização como ferramentas para utilização de dados pessoais;
- a anonimização e pseudonimização como instrumentos de accountability;
- Por fim, foi aberto a possibilidade de tirar dúvidas com o chefe de gabinete da Ouvidoria-Geral da União, Marcos Gerhardt Lindenmayer.



Município de Mendes
Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Município

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 2021, 58 (cinquenta e oito) manifestações dos usuários dos serviços públicos disponibilizados pelo município de Mendes, distribuídas e separadas pelo seu tipo conforme a tabela abaixo:

Tipo	2021	
	Quantidade	%
Denúncia	04	6,90
Elogio	02	3,45
Reclamação	40	68,97
Solicitação	11	18,96
Sugestão	01	1,72
Total	58	100,00



Município de Mendes Estado do Rio de Janeiro Controladoria Geral do Município

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

Manifestações por Motivos		
Motivo	Quantidade	%
Coleta de Lixo	01	1,72
Iluminação pública / Limpeza Urbana	07	12,08
Atendimentos realizados nas Secretarias/Setores/Unidades de Saúde	16	27,60
Abastecimento de água	01	1,72
Sugestão COVID-19	01	1,72
Auxílio Emergencial	01	1,72
Vacinação/Listagem/Dados - COVID-19	04	6,90
Manutenção/reparo de ruas/muro	02	3,45
Falta/Remanejamento de latões de lixo	01	1,72
Odontomóvel	01	1,72
Concurso Público	01	1,72
Retirada de Lixo/Entulhos	02	3,45
Casinha de cachorros – Rodoviária	02	3,45
Solicitação – Certidão Negativa de Débitos/ Alvará de Localização e Funcionamento	03	5,17
Elogio - Profissionais da Saúde	02	3,45
Descumprimento de Horário - Transporte Público	04	6,90
Manifestação de Insatisfação	01	1,72
Guarda Municipal	01	1,72
Notificação Recebida em Atraso	01	1,72
Denúncias - Possível Assédio/ Violência Sexual/ Roubo / Crime Ambiental: Pássaros/ Contrato Irregular	05	8,63
Denúncia de Casa – Vigilância Sanitária	01	1,72
Total	58	100



Município de Mendes

Estado do Rio de Janeiro

Controladoria Geral do Município

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

Prazo de Atendimento	Quantidade	%
Dentro do prazo de atendimento	46	79,32
Fora do prazo de atendimento	06	10,34
Em aberto até 31/12/2021	06	10,34
Total	58	100

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 2021.

Quanto ao andamento das atividades, os procedimentos adotados serão constantemente revisados e melhorias serão buscadas, sempre com o objetivo maior de solidificar a atuação da 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



Município de Mendes
Estado do Rio de Janeiro
Controladoria Geral do Município

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 puderam ser concluídas de forma imediata ou que dependam de recursos ou ações estaduais ou federais;

- 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.

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

- Disponibilizar a carta de serviços ao usuário no site oficial da Prefeitura Municipal de Mendes e instituir o Conselho de usuários de serviços públicos no município, conforme previsto nos arts. 7º e 18 a 22 da Lei Federal nº 13.460/2017

OUVIDORIA – Prefeitura Municipal de Mendes

Fevereiro/2022