



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

**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE MENDES
Relatório Anual de 2018**



**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 2018, 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 01/08/2017, se localizava na Rua Maria Estela Moura 57, Centro, Mendes-RJ, na Controladoria Geral do Município. Em 16/05/2019, foi realizada a transferência do endereço para a Avenida Júlio Braga, nº 86, Centro, Mendes-RJ, como forma de proporcionar sala reservada para atendimentos presenciais e maior visibilidade ao setor, haja vista estar atualmente na sede da Administração da Prefeitura.



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

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 realizar o acesso ao 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 “e-OUV” 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 a 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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO PREFEITURA MUNICIPAL DE MENDES

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.

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 participou de um evento realizado pelo de Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), no Sesc - Flamengo (RJ), com o tema “Seminário Regional de Transparência e Controle Social”. O evento, realizado em parceria com o Conselho Federal de Contabilidade (CFC), incluiu palestras e fórum de discussões sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI), transparência pública, participação social e papel das ouvidorias.

Foi abordado também sobre a adesão ao Sistema Informatizado de Ouvidorias dos Entes Federados (e-Ouv Municípios), serviço gratuito que oferece aos gestores municipais uma plataforma web para recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações dos cidadãos.

A Prefeitura Municipal de Mendes realizou a adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias (Profort) e trouxe benefícios tanto para os cidadãos como para a Administração Municipal. O e-Ouv foi incluído no site da Prefeitura e começou a ser utilizado a partir de 02 de agosto de 2018.



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

A ideia apresentada é implantar de maneira simples e sem custo para o município um canal efetivo de comunicação com a sociedade, aumentando a participação na entrega de serviços e na gestão pública.



**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 e-Ouv e nos relatórios e controle desenvolvidos pela Ouvidoria, cumpre-nos registrar que foram recebidas, no exercício de 2018, 5(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	2018	
	Quantidade	%
Denúncia	0	0
Elogio	0	0
Reclamação	5	100%
Solicitação	0	0
Sugestão	0	0
Total	5	100%

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

Manifestações por Motivos		
Motivo	Quantidade	%
Iluminação pública	1	20%
Manutenção e conservação de Quadra poliesportiva	1	20%
Buracos em ruas e calçadas	2	40%
Transporte público	1	20%
Total	5	100%



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

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	3	60%
Fora do prazo de atendimento	1	20%
Em aberto até 31/12/2018	1	20%
Total	5	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 2018.

Quanto ao andamento das atividades, a Ouvidoria no município só começou a ser mais amplamente divulgada a partir da implantação do sistema e-Ouv e da sala reservada, com isso: espera-se que a participação da população cresça e que a Administração use as informações coletadas para gerar melhorias para a cidade. 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;



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

- 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;
- 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.

OUIDORIA – Prefeitura Municipal de Mendes

Outubro/2019