



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

---

---

**OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE MENDES**  
**Relatório Anual de 2020**



# 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 2020, 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 Outubro de 2019 se localizava na 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.



# 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](mailto: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.



**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

### 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 2020, 42 (quarenta e duas) manifestações dos usuários dos serviços públicos disponibilizados pelo município de Mendes, distribuídas e separadas pelo seu tipo conforme a tabela abaixo:

Tipo	2020	
	Quantidade	%
Denúncia	04	9,52
Elogio	01	2,38
Reclamação	32	76,20
Solicitação	05	11,90
Sugestão	0	0,00
Total	42	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	%
Concurso Público	04	9,53
Iluminação pública	08	19,05
Retirada de Terra/Lixo/Entulhos	02	4,76
Manutenção/construção de ruas e calçadas	06	14,29
Distribuição e tratamento de água	06	14,29
e-SIC	02	4,76
Auxílio Emergencial	03	7,14
Coleta de Lixo	01	2,38
MEI- Microempreendedor Individual	01	2,38
Vazamento Esgoto	01	2,38
Descumprimento de Horário - Transporte Público	02	4,76
Esclarecimento - Coronavírus	01	2,38
Falta de latões de lixo	02	4,76
Fiscalização	01	2,38
Piso Salarial	01	2,38
Irregularidades - Pregão Eletrônico nº 12/2020	01	2,38
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

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	24	57,14
Fora do prazo de atendimento	14	33,33
Em aberto até 31/12/2020	04	9,53
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>100</b>



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

---

---

### 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 2020.

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 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;
- 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.



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

---

---

- Sugere-se a disponibilização de uma sala para garantir atendimento reservado ao munícipe e que assegure à 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.

OUIDORIA – Prefeitura Municipal de Mendes

Setembro/2021