

# OUVIDORIA GERAL PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO

### **Prefeito Municipal**

Nelson Ruas dos Santos

#### **Vice-Prefeito**

Sérgio de Oliveira Gevú

#### Secretária de Controle Interno

Roberta Fernandes de Oliveira

#### **Ouvidora Geral**

Quêila Ventura Marques



## CANAIS PARA MANIFESTAÇÃO

A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, registra e responde as demandas recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

1 Atendimento presencial:

Av. Pres. Kennedy, 765 - Estrela do Norte, São Gonçalo - RJ, 24455-045. Sede da Prefeitura Municipal de São Gonçalo.

2 Atendimento telefônico:

(21) 2199-6374

(21) 2199-6420

03 E-mail:

ouvidoriageral@pmsg.rj.gov.br;

04

Sistema informatizado da PMSG:

Ouvidoria 2.0

Plataforma Desenvolvida pelo Município de São Gonçalo

(https://servicos.pmsg.rj.gov.br/ouvidoria
web/);

Sistema da Rede Nacional de Ouvidorias:

Fala.BR Plataforma Integrada de Ouvidoria

(https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/SaoGoncalo/Manifestacao/RegistrarManifestacao);

Ouvidoria Geral



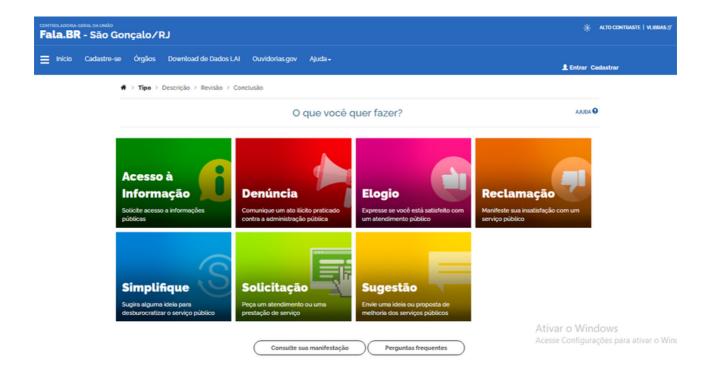
## FalaBR

## Plataforma Integrada de Ouvidoria

Sistema desenvolvido pela Controladoria Geral da União com alcance nacional, uma vez que pode ser utilizado por todos os órgãos que integram a Rede Nacional de Ouvidorias.

(https://falabr.cgu.gov.br/publico/RJ/SaoGoncalo/Manifestacao/Registrar Manifestacao).

Por meio dele, é possível manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, denunciando irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar solicitações, sugestões, elogios e reclamações.







## Ouvidoria 2.0

## Sistema Municipal de Ouvidoria

Sistema criado pela Prefeitura Municipal e disponibilizado na rede disponível a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos na página inicial da Prefeitura de São Gonçalo (https://servicos.pmsg.rj.gov.br/ouvidoriaweb/).

Por meio dele, é possível manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, denunciando irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar solicitações, sugestões, elogios e reclamações.





## COLAB

### Projeto COLABore

O COLAB é um aplicativo gratuito que pode ser baixado em todos os dispositivos móveis, onde a população pode solicitar serviços da zeladoria urbana, fazer sugestões e avaliar os desempenhos da gestão municipal.

Por meio do aplicativo, os moradores podem responder a consultas públicas sobre intervenções programadas para a cidade, além de receberem informações de seu interesse, que são divulgadas dentro da plataforma, como: vacinação, emergências climáticas, interdição de vias públicas, entre outras.

A Ouvidoria utiliza a ferramenta de forma a auxiliar os cidadãos que não possuem acesso ou conhecimento digital, visando, assim, estreitar ainda mais a comunicação entre os cidadãos e a Prefeitura Municipal de São Gonçalo.







## Presencial

### Ouvidoria Física

Permite que qualquer cidadão registre sua manifestação de sugestão, reclamação, elogio, denúncia e solicitação de forma presencial no Setor de Ouvidoria Geral.

Localização: Av. Pres. Kennedy, 765 - Estrela do Norte, São Gonçalo - RJ, 24455-045.

Horário de Atendimento ao Público: Segunda-Feira à Sexta-Feira, de 9h às 17h.

Dessa forma, a Ouvidoria física efetiva o canal de comunicação entre o Executivo Municipal e o cidadão que não possui acesso aos meios eletrônicos.







## E-mail e Telefone

O cidadão pode, ainda, registrar a sua manifestação por meio dos telefones (21) 2199-6374 e (21) 2199-6420 ou solicitar, diretamente, através do endereço eletrônico ouvidoriageral@pmsg.rj.gov.br.

Ao receber a manifestação do cidadão, os servidores lotados na Ouvidoria Geral analisam o que se pede e encaminham ao setor do Poder Executivo Municipal competente pelo tema abordado, para que sejam adotadas as medidas cabíveis e, por fim, remetida resposta dentro do prazo previsto em Lei.



#### Atendimento Telefônico

- (21) 2199-6374
- (21) 2199-6420

#### Email

• ouvidoriageral@pmsg.rj.gov.br





## Atendimentos

### Presencial, telefônico e sistemas

No ano de 2023, a Ouvidoria Geral do Município, no desempenho de suas atividades, realizou 22.974 (vinte e dois mil novecentos e setenta e quatro) atendimentos, que resultaram em 7.178 (sete mil cento e setenta e oito) manifestações cadastradas.

Mister se faz salientar que a discrepância entre o número de atendimentos e manifestações registradas se dá em razão das inúmeras soluções que são dadas **imediatamente** ao cidadão pela Ouvidoria Geral, seja no atendimento presencial, telefônico ou eletrônico, o que desfaz a necessidade de registro para acionamento de outro órgão.

Isso posto, de um total de 22.974 (vinte e dois mil novecentos e setenta e quatro), 15.796 (quinze mil setecentos e noventa e seis) foram solucionados de forma IMEDIATA, o que comprova os esforços envidados para solucionar as demandas trazidas pelos cidadãos.



ATENDIMENTOS SOLUCIONADOS

SEM ABERTURA DE PROTOCOLO

**15.796** 

MANIFESTAÇÕES
CADASTRADAS
PROTOCOLOS REGISTRADOS

7.178





## Controle dos Protocolos:

5.921

MANIFESTAÇÕES QUE GERARAM PROTOCOLO E FORAM CONCLUÍDAS NO ANO DE 2023

**OU SEJA:** 

82,4%

DAS DEMANDAS QUE GERARAM PROTOCOLO FORAM SOLUCIONADAS



# Rankings



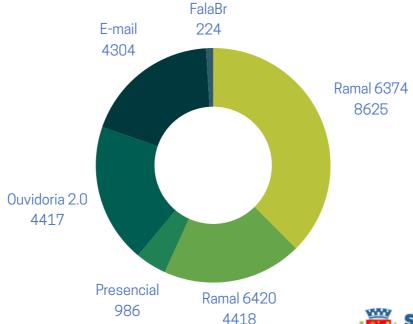
Canais, Sistemas, Tipos, Órgãos e Assuntos

## Canais Utilizados para Atendimento

O canal mais utilizado pela população para buscar atendimento pela Ouvidoria Geral foi o telefônico, cujos dois ramais somaram 13.043 (treze mil e quarenta e três) atendimentos; já o atendimento direto pela internet totalizou 9.169 (nove mil cento e sessenta e nove) registros, sendo 4.417 (quatro mil quatrocentos e dezessete) cadastradas pelo sistema Ouvidoria 2.0 e 224 (duzentos e vinte e quatro) pelo "Fala BR"; seguido pelo canal "E-mail", que obteve 4.304 (quatro mil quinhentos e vinte e oito) registros. Além disso, foram contabilizados 865 (oitocentos e sessenta e cinco) atendimentos através do COLAB, cujos protocolos estão distribuídos dentro do número de atendimentos realizados via telefonema.

O presencial somou 986 (novecentos e oitenta e seis) atendimentos, número expressivo se considerarmos que nos tempos atuais a busca por atendimento remoto é soberana.

Os canais e números de atendimentos podem ser observados no gráfico abaixo:



Ouvidoria Geral



TRABALHO EM PRIMEIRO

# Manifestações

## Classificação

As manifestações cadastradas pela Ouvidoria Geral Municipal de São Gonçalo estão classificadas em 5 tipologias diferentes:

Denúncia (Notícia de irregularidade): comunicação de um ato ilícito;

Elogio: expressão de satisfação com um atendimento ou serviço público;

Reclamação: registro de insatisfação com um atendimento ou serviço público;

Solicitação: pedido de atendimento ou prestação de serviço;

Sugestão: envio de ideia ou proposta de melhoria dos atendimentos ou serviços públicos.

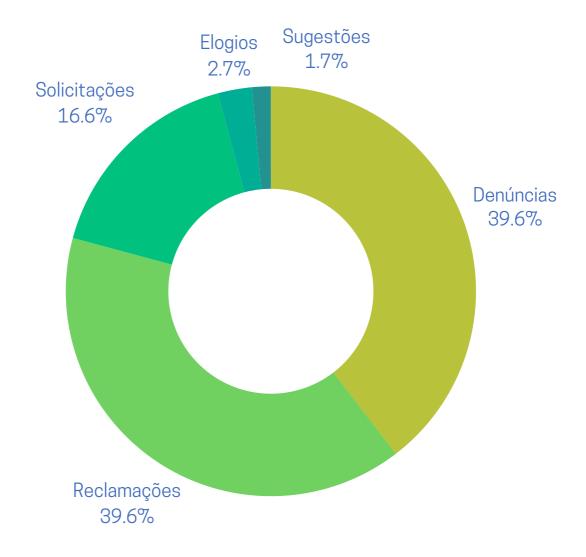




## Tipos de Manifestação

Dentre os cinco tipos de manifestação mais registrados em 2023, a "Denúncia (Notícia de Irregularidade)" foi a mais utilizada, com 39.6% dos registros, em segundo lugar figura "Reclamações" que obteve 39.6% dos registros, seguidos de "Solicitação", com 16.6% dos registros, "Elogio", com 2.7% e "Sugestão" com apenas 1.7%.

#### Vejamos no gráfico abaixo:



Ouvidoria Geral



## Órgãos da Prefeitura

Entre os diversos órgãos que compõem a Prefeitura Municipal, os 10 (dez) mais acionados, pelo sistema informatizado de Ouvidoria, foram:

Órgão	Quantidade de Registros
Subsecretaria de Posturas	506
Secretaria Municipal de Saúde	415
Secretaria Municipal de Educação	361
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	277
Secretaria Municipal de Fazenda	177
Departamento de Fiscalização Urbana	164
Secretaria Municipal de Ordem Pública	150
Secretaria Municipal de Conservação	144
Secretaria Municipal de Assistência Social	135
Guarda Municipal	107

TRABALHO

EM PRIMEIRO



### Motivos

Entre os motivos cadastrados, os 10 (dez) mais mencionados foram:

Motivo	Quantidade de Registros
Outros	565
lluminação	233
Som Alto	208
Comércio irregular	196
Denúncia - Escolas	168
Animais – Maus Tratos	150
Bueiro entupido	124
Barricada nas ruas	117
Denúncia Servidor Público	111
Denúncia - estabelecimentos	108





# Legislação



Normas Utilizadas pela Ouvidoria Geral

O trabalho realizado pelos servidores que atuam na Ouvidoria Geral do Município é pautado nas seguintes normas:

Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Lei n° 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI);

Decreto nº 327/2021 - Regulamenta a LAI no âmbito do Poder Executivo Municipal;

Decreto nº 333/2021 - Código de Ética e Conduta do Servidor Público Municipal;

**Decreto n° 361/2021** - Regulamenta a estrutura, organização e funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de São Gonçalo.



# CONCLUSÃO

A Ouvidoria Geral do Município consiste em um canal de comunicação entre a Municipalidade e o cidadão, sendo um importante mecanismo de gestão e participação social, uma vez que cria um canal legítimo de diálogo e busca garantir a transparência dos atos públicos e o pleno exercício da cidadania.

A atuação da Ouvidoria cria um espaço de diálogo, com escuta qualificada, e legitima o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, com vistas a fortalecer a relação entre o cidadão e a prefeitura, e, assim, promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho.

Diante de todo exposto, conclui-se que as demandas recebidas, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, são formas de avaliação dos serviços públicos prestados pelos cidadãos, o que possibilita identificar as fragilidades a serem abordadas para melhorar o resultado da gestão pública.

Luan Rocha Barbosa de Oliveira

Diretor Administrativo

Quêila Ventura Marques

Ouvidora Geral

