

2024

Relatório de Gestão

OUVIDORIA GERAL

Anual - 2024



**SÃO
GONÇALO**
PREFEITURA

TRABALHO EM PRIMEIRO LUGAR

OUIDORIA 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:

01 Atendimento presencial:

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

02 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/>);

05 Sistema da Rede Nacional de Ouvidorias:

Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria

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

**Ouvidoria
Geral**



**SÃO
GONÇALO**
PREFEITURA

TRABALHO
EM PRIMEIRO
LUGAR

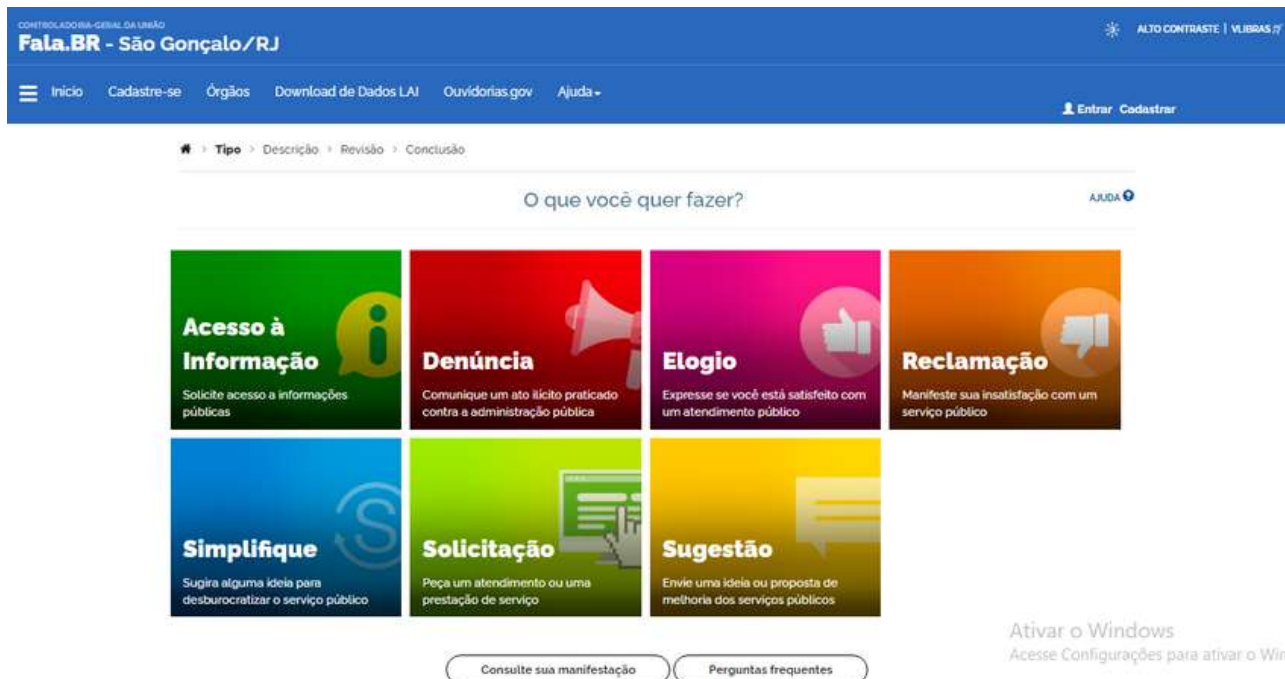
FalaBR

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/RegistrarManifestacao>).

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
Geral

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.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO

Ouvidoria

Ouvidoria

Missão
Atuar como canal ético e imparcial na comunicação da Prefeitura Municipal de São Gonçalo com o cidadão, propondo melhorias contínuas, visando o aprimoramento e garantindo a participação cidadã.

Visão
Consolidar-se como um órgão de alta confiabilidade e torna-se uma referência dentre as ouvidorias do setor público.

Valores
Transparência, eficiência, agilidade, respeito ao cidadão que utiliza da PMSG e também da ouvidoria.

[Cadastrar](#) [Consultar](#)

Rua Dr. Feliciano Sodré, 100 - Centro - São Gonçalo
Tels.: (21) 2199-6374 | (21) 2199-6420
ouvidoriageral@pmsg.rj.gov.br

Ativar o Windows
Acesse Configurações para ativar o Windows.

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

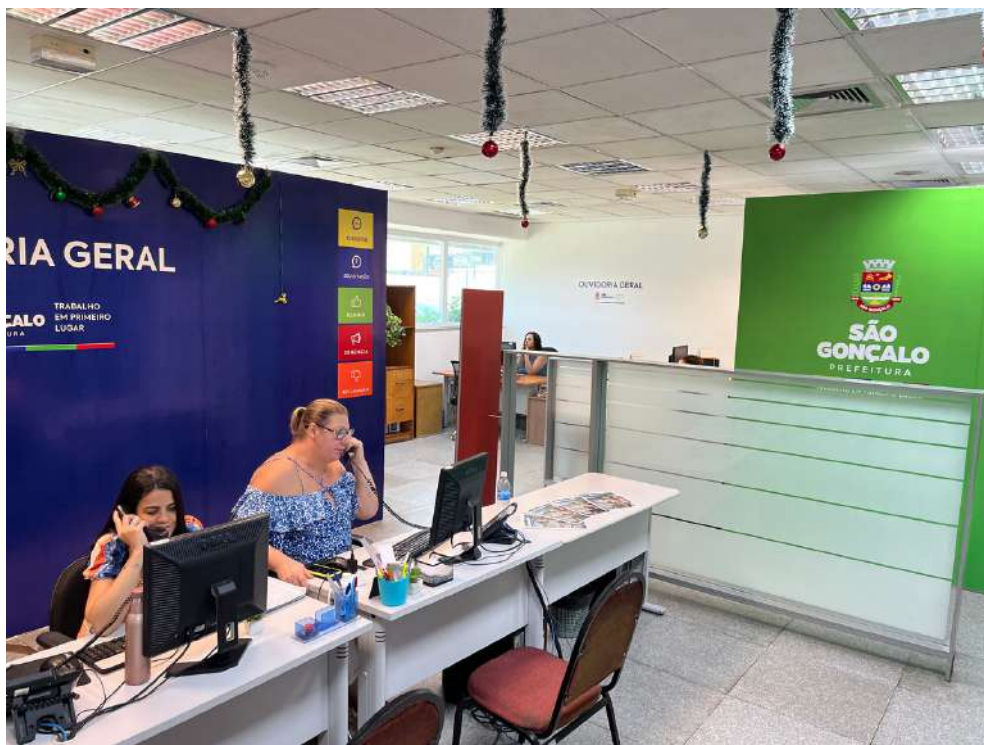
Ouvidoria Física

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 2024, a Ouvidoria Geral do Município, no desempenho de suas atividades, realizou 23.435 (vinte e três mil quatrocentos e trinta e cinco) atendimentos, que resultaram em 5.037 (cinco mil e trinta e sete) 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 23.435 (vinte e três mil quatrocentos e trinta e cinco), 18.398 (dezoito mil trezentos e noventa e oito) foram solucionados de forma IMEDIATA, o que comprova os esforços envidados para solucionar as demandas trazidas pelos cidadãos.

ATENDIMENTOS
REALIZADOS
23.435

ATENDIMENTOS SOLUCIONADOS
SEM ABERTURA DE PROTOCOLO

18.398

MANIFESTAÇÕES
CADASTRADAS
PROTOCOLOS REGISTRADOS

5.037

Ouvidoria
Geral



**SÃO
GONÇALO**
PREFEITURA

TRABALHO
EM PRIMEIRO
LUGAR

Controle dos Protocolos:

3.614

MANIFESTAÇÕES QUE GERARAM
PROTOCOLO E FORAM
CONCLUÍDAS NO ANO DE 2024

OU SEJA:

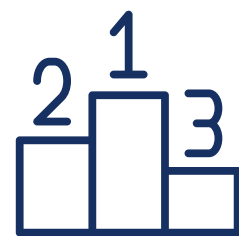
71,7%

DAS DEMANDAS QUE
GERARAM PROTOCOLO
FORAM SOLUCIONADAS



Rankings

Canais, Sistemas, Tipos, Órgãos e Assuntos

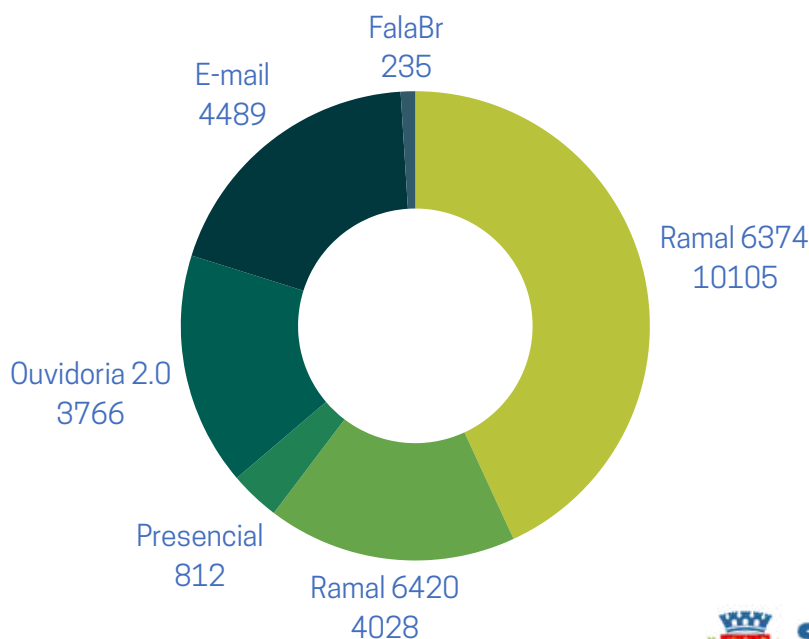


Canais Utilizados para Atendimento

O canal mais utilizado pela população para buscar atendimento pela Ouvidoria Geral foi o telefônico, cujos dois ramais somaram 14.133 (catorze mil cento e trinta e três) atendimentos; já o atendimento direto pela internet totalizou 9.302 (nove mil trezentos e dois) registros, sendo 3.766 (três mil setecentos e sessenta e seis) cadastradas pelo sistema Ouvidoria 2.0, 235 (duzentos e trinta e cinco) pelo “Fala BR”; seguido pelo canal “E-mail”, que obteve 4.489 (quatro mil quatrocentos e oitenta e nove) registros. Além disso, foram contabilizados 275 (duzentos e setenta e cinco) atendimentos através do COLAB, cujos protocolos estão distribuídos dentro do número de atendimentos realizados via telefonema.

O presencial somou 812 (oitocentos e doze) 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:



Manifestações

Classificação

As manifestações cadastradas pela Ouvidoria Geral Municipal de São Gonçalo estão classificadas em cinco 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;

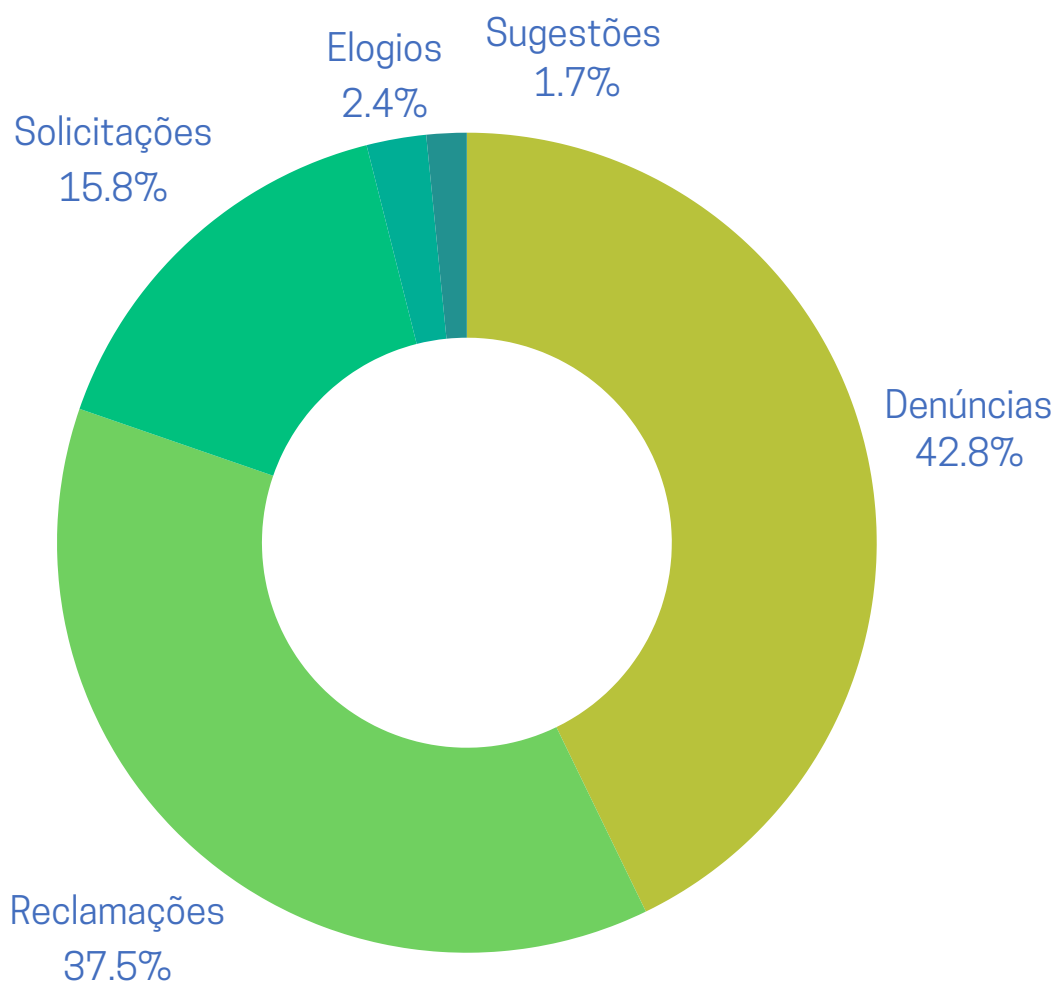
Solicitação: pedido de atendimento ou prestação de serviço;

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 2024, a "Denúncia (Notícia de Irregularidade)" foi a mais utilizada, com 42.8% dos registros, em segundo lugar figura "Reclamações" que obteve 37.5% dos registros, seguidos de "Solicitação", com 15.8% dos registros, "Elogio", com 2.4% e "Sugestão" com apenas 1.7%.

Vejam no gráfico abaixo:



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	477
Secretaria Municipal de Saúde	469
Secretaria Municipal de Transportes	318
Secretaria Municipal de Educação	291
Secretaria Municipal de Fazenda	201
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	174
Departamento de Fiscalização Urbana	143
Secretaria Municipal de Conservação	115
Guarda Municipal	111
Secretaria Municipal de Recursos Humanos	53

Motivos

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

Motivo	Quantidade de Registros
Outros	459
Comércio Irregular	182
Denúncia Escolas Municipais	161
Iluminação Pública	153
Poluição Sonora	147
Denúncias - Estabelecimentos	98
IPTU	83
Maus Tratos - Animais	82
Veículo Abandonado	71
Reclamações - Postos de Saúde	71

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 nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

Lei nº 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 nº 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.

Quêila Ventura Marques

Ouvidora Geral

Roberta Fernandes de Oliveira

Secretária Municipal de Controle Interno