

2023

Relatório de Gestão

OUVIDORIA GERAL

Anual - 2025



**SÃO
GONÇALO**
PREFEITURA

TRABALHO EM PRIMEIRO LUGAR

OUVIDORIA GERAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO

Prefeito Municipal

Nelson Ruas dos Santos

Vice-Prefeito

João Victor de Figueiredo Ventura

Secretaria 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
[\(https://servicos.pmsg.rj.gov.br/ouvidoria web/\);](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>;

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.

The screenshot shows the FalaBR platform interface. At the top, there's a blue header bar with the text "CONTROLOADORIA-GERAL DA UNIÃO" and "Fala.BR - São Gonçalo/RJ". On the right side of the header are links for "ALTO CONTRASTE | VLBRAS" and "Entrar Cadastrar". Below the header, a navigation menu includes "Início", "Cadastre-se", "Órgãos", "Download de Dados LAI", "Ouvidorias.gov", and "Ajuda". The main content area has a breadcrumb trail: "Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão". A search bar above the service cards asks "O que você quer fazer?". Below the search bar are six service cards arranged in two rows of three:

- Acesso à Informação** (Green card): "Solicite acesso a informações públicas".
- Denúncia** (Red card): "Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública".
- Elogio** (Magenta card): "Expresse se você está satisfeito com um atendimento público".
- Reclamação** (Orange card): "Manifeste sua insatisfação com um serviço público".

- Simplifique** (Blue card): "Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público".
- Solicitação** (Yellow-green card): "Peça um atendimento ou uma prestação de serviço".
- Sugestão** (Yellow card): "Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos".

At the bottom of the page, there are two buttons: "Consulte sua manifestação" and "Perguntas frequentes". To the right, there's a note about activating Windows: "Ativar o Windows" and "Acesse Configurações para ativar o Win".

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.

The screenshot shows the homepage of the São Gonçalo Municipal Observatory. At the top, there is a blue header bar with the city's coat of arms, the text "PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO GONÇALO", and three icons representing communication channels: a megaphone, an '@' symbol, and a speech bubble. To the right of these icons, the word "Ouvidoria" is written in large blue letters. Below the header, the main content area has a light gray background. It features a title "Ouvidoria" in bold black font, followed by three sections with headings "Missão", "Visão", and "Valores". Each section contains descriptive text and small explanatory icons. At the bottom of this area, there are two buttons: "Cadastrar" (in green) and "Consultar" (in blue). Further down, there is contact information: "Rua Dr. Feliciano Sodré, 100 - Centro - São Gonçalo", "Tels.: (21) 2199-6374 | (21) 2199-6420", and the email "ouvidoriageral@pmsg.rj.gov.br". On the right side of the page, there is a link "Ativar o Windows" with the sub-instruction "Acesse Configurações para ativar o Windows.". The overall design is clean and modern, using a color palette of blues, grays, and greens.

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.



**Ouvidoria
Geral**

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.



Ouvidoria
Geral

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 2025, a Ouvidoria Geral do Município, no desempenho de suas atividades, realizou 28.943 (vinte e oito mil novecentos e quarenta e três) atendimentos, que resultaram em 6.426 (seis mil quatrocentos e vinte e seis) 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 28.943 (vinte e oito mil novecentos e quarenta e três), 22.517 (vinte dois mil quinhentos e dezessete) foram solucionados de forma **IMEDIATA**, o que comprova os esforços envidados para solucionar as demandas trazidas pelos cidadãos.



**ATENDIMENTOS SOLUCIONADOS
SEM ABERTURA DE PROTOCOLO**

22.517

**MANIFESTAÇÕES
CADASTRADAS**
PROTOCOLOS REGISTRADOS

6.426

Ouvidoria
Geral

Controle dos Protocolos:

4.607

MANIFESTAÇÕES QUE GERARAM
PROTOCOLO E FORAM
CONCLUÍDAS NO ANO DE 2025.

71,69%

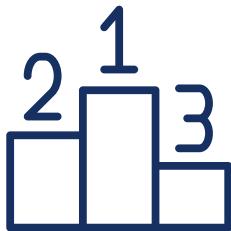
DAS DEMANDAS QUE
GERARAM PROTOCOLO
FORAM SOLUCIONADAS

OU SEJA:



Rankings

Canais, Sistemas, Tipos, Órgãos e Assuntos

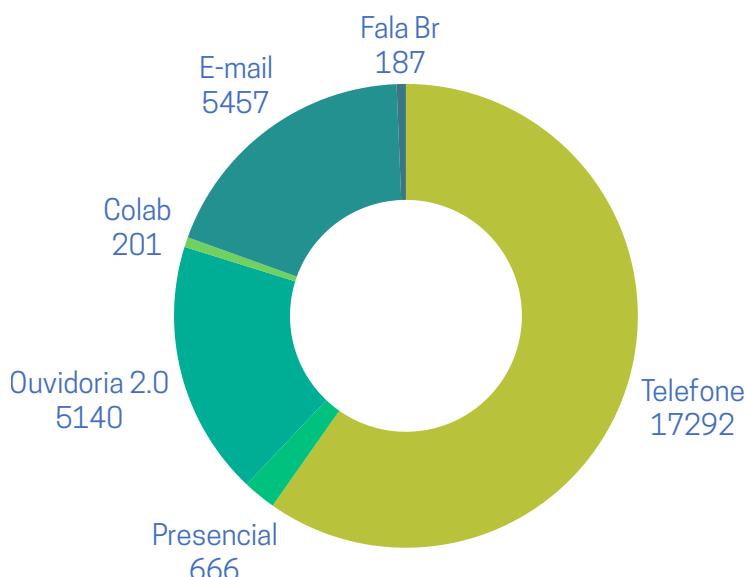


Canais Utilizados para Atendimento

O canal mais utilizado pela população para buscar atendimento pela Ouvidoria Geral foi o telefônico, cujos dois ramais somaram 17.292 (dezessete mil e duzentos e noventa e dois) atendimentos; já o atendimento direto pela internet totalizou 10.985(dez mil novecentos e oitenta e cinco) registros, sendo 5.140 (cinco mil cento e quarenta) cadastradas pelo sistema Ouvidoria 2.0, 187(cento e oitenta e sete) pelo "Fala BR"; seguido pelo canal "E-mail", que obteve 5.457 (cinco mil quatrocentos e cinquenta e sete) registros. Além disso, foram contabilizados 201 (duzentos e um) atendimentos através do COLAB, cujos protocolos estão obtidos na plataforma.

O presencial somou 666 (seiscentos e sessenta 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:



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;

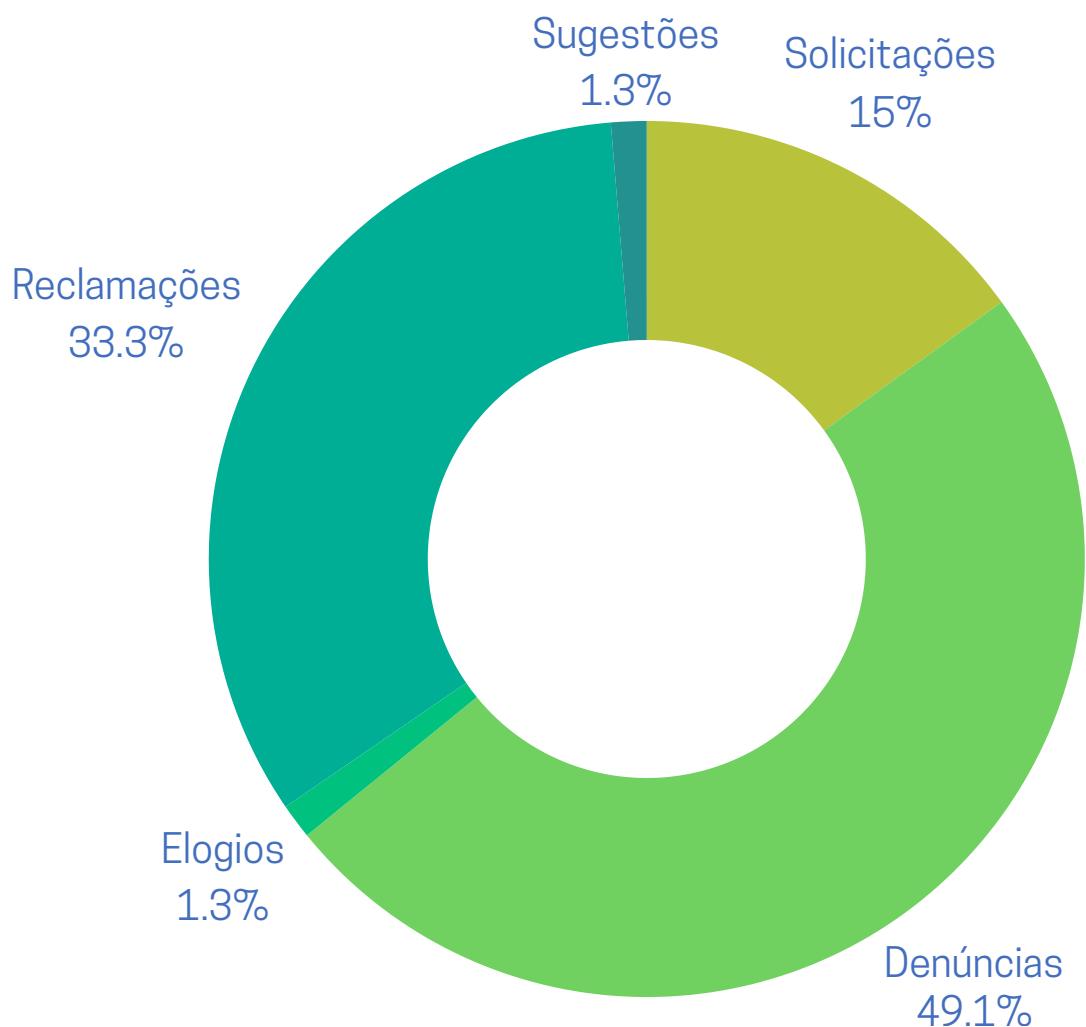
Solicitação: pedido de atendimento ou prestação de serviço;

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 2025, a "Denúncia (Notícia de Irregularidade)" foi a mais utilizada, com 49.1% dos registros, em segundo lugar figura "Reclamações" que obteve 33,3% dos registros, seguidos de "Solicitação", com 15% dos registros, "Elogio", com 1.3% e "Sugestão" com apenas 1.3%.

Vejamos no gráfico abaixo:



Ovidoria
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
Secretaria Municipal de Saúde	630
Secretaria Municipal de Educação	422
Subsecretaria Municipal de Posturas	420
Secretaria Municipal de Ordem Pública	290
Secretaria Municipal de Fazenda	282
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	192
Secretaria Municipal de Transportes	143
Secretaria Municipal de Conservação	116
Secretaria Municipal de Assistência Social	104
Departamento de Fiscalização Urbana	90

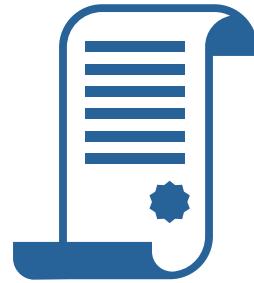
Motivos

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

Motivo	Quantidade de Registros
Outros	501
Denúncias Tráfico de Drogas/Roubos/Violência	311
Barricadas	241
Som alto	236
Comercio Irregular	203
Escolas Municipais	167
Maus Tratos - Animais	149
Ponto de Ônibus	141
IPTU	139
Processos Administrativos	120

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

Secretaria Municipal de Controle Interno

**Ouvidoria
Geral**

