

**OUVIDORIA
GERAL**



**SÃO
GONÇALO**
PREFEITURA

TRABALHO
EM PRIMEIRO
LUGAR

2022

Relatório
**Anual
de Gestão**



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
Ana Karolina Zanatta Lents Borges

INTRODUÇÃO

Esse relatório, em atendimento ao artigo 14, II, da Lei 13.460/17, tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município de São Gonçalo no ano de 2022 e demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e tratadas pelo Setor.

A Ouvidoria Geral do Município de São Gonçalo atua em observância aos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Pauta-se, ainda, no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, na disponibilidade e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Geral Municipal, a partir das ações desenvolvidas para que as demandas recebidas dos cidadãos fossem atentamente consideradas, providenciando-se respostas e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de São Gonçalo.

Este relatório, portanto, visa materializar a transparência da Administração Pública, disponibilizando dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, de forma a valorizar a cidadania e fortalecer a democracia com o estreitamento da comunicação com o cidadão.

ATIVIDADES NA OUVIDORIA

Segundo o Decreto nº 361/2021, à Ouvidoria Geral do Município compete, na sua área de atribuições e competências, respeitadas as diretrizes fixadas, desempenhar as seguintes atividades:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- VIII - realizar diligências nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
- IX - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes; e
- X - Promover estudos, pesquisas e propostas, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa.

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e tratadas pelo setor.

INTEGRAÇÃO

REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS GERIDA PELA OUVIDORIA GERAL DA UNIÃO

Em janeiro de 2022, com o intuito de buscar melhor preparação dos servidores lotados na Ouvidoria Geral, bem como integração com as esferas estadual e federal, fora requerida e, após o cumprimento dos procedimentos necessários, aceita a adesão do Município à Rede Nacional de Ouvidorias.

A Rede Nacional de Ouvidorias encontra previsão no Decreto n. 9.492/2018, é coordenada pela Ouvidoria Geral da União e tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A adesão propicia ao Município a participação no fórum de integração das ouvidorias públicas, bem como inseriu a Prefeitura Municipal de São Gonçalo no sistema de ouvidoria Fala BR, desenvolvido pela Controladoria Geral da União com alcance nacional, uma vez que é utilizado por todos os órgãos que integram a Rede Nacional de Ouvidorias e permite a comunicação direta pelo sistema entre eles.



PROGRESSOS

A Ouvidoria trabalha de forma constante na busca de soluções e mecanismos para propiciar o melhor atendimento e soluções adequadas aos cidadãos.

COLABORAÇÃO

PROJETO COLABORE

Ainda com o intuito de proporcionar o estreitamento da comunicação entre os cidadãos que não possuem acesso aos meios eletrônicos e os órgãos integrantes da Prefeitura, a Ouvidoria Geral efetivou, em março de 2022, integração com o projeto Colabore, coordenado pela Secretaria Municipal de Gestão Integrada e Projetos Especiais.

Os servidores da Ouvidoria Geral possuem treinamento e acesso ao aplicativo COLAB e, no momento do atendimento ao cidadão, avaliam sua necessidade e, caso o tema se enquadre em categoria do aplicativo, realizam o cadastramento por meio deste.

A integração entre as ferramentas disponibilizadas pela Prefeitura ao cidadão visa propiciar celeridade e correta solução às demandas propostas, além de colocar em prática uma gestão integrada dentre os diversos órgãos que compõem a Administração.

EVOLUÇÃO

SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA

Além de buscar integração com as esferas federal e estadual e colaboração com os órgãos da Prefeitura, a Ouvidoria Geral trabalhou durante todo o ano de 2022 junto às Subsecretarias de Informática, a fim de implantar melhorias em seu sistema próprio.

A maior vitória foi a disponibilização do sistema na rede de internet, visto que servidores que se encontrassem fora da rede própria da Prefeitura, chamada "intranet", não poderiam acessar as demandas de suas pastas e tampouco respondê-las.

Esta mudança ampliou o acesso dos servidores, que hoje podem acessar o sistema Ouvidoria 2.0 por meio de qualquer dispositivo com acesso à internet, o que confere facilidade ao servidor e agilidade na resposta ao cidadão.

No decorrer do ano, foram implantadas melhorias e ferramentas, como a possibilidade de inserção de foto ou documento pelos servidores, que em breve estarão disponíveis também aos cidadãos, a fim de que as manifestações sejam alimentadas com a maior carga informativa possível.

Outro ponto observado e corrigido fora a impossibilidade de comentários por parte dos cidadãos, o que gerava abertura de novos protocolos e a duplicidade postergava, por muitas vezes, a solução buscada.

A evolução constante do sistema se dá com a correção de falhas verificadas pelos servidores que integram a Ouvidoria Geral ao analisarem protocolos, respostas, comentários, bem como no momento do atendimento ao cidadão, seja presencial ou telefônico.

CAPACITAÇÃO

SERVIDORES PREPARADOS

A Ouvidoria Geral é reflexo da atuação de sua equipe, que trabalha diariamente para proporcionar o melhor diálogo possível entre o cidadão e a Prefeitura Municipal de São Gonçalo, tudo dentro dos princípios e normas legais.

Neste liame, durante o ano de 2022 foram realizados cursos junto à Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e Escola de Gestão Pública do Tribunal de Contas do Paraná (EGP-TCE/PR), cuja listagem segue abaixo:

- Resolução de Conflitos Aplicada ao Contexto das Ouvidorias (ENAP)
- Tratamento de Denúncias em Ouvidoria (ENAP)
- Gestão em Ouvidoria (ENAP)
- Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública (ENAP)
- Lei 13460/2017 Descomplicada (EGP-TCE/PR)

A capacitação dos servidores reflete em melhorias em todos os processos desenvolvidos, que vão desde o atendimento ao cidadão, seja presencial ou via telefone, ou, quando fixada a necessidade de cadastro, o tratamento da manifestação e a atuação junto ao setor responsável até a finalização da demanda.

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:

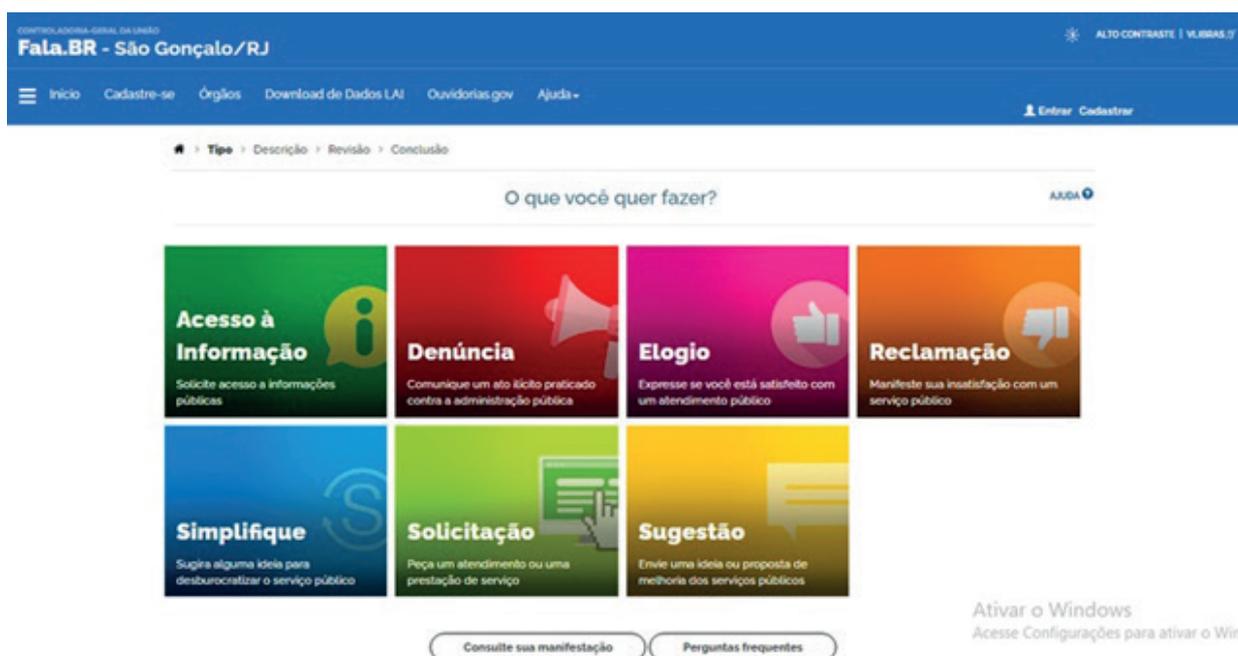
- 1 Atendimento presencial:**
Rua Feliciano Sodré, 100, 1º Andar,
Centro, São Gonçalo - RJ.
Sede da Prefeitura Municipal de
São Gonçalo.
- 2 Atendimento telefônico:**
(21) 2199-6374
(21) 2199-6420
- 3 E-mail:**
ouvidoriageral@pmsg.rj.gov.br
- 4 Sistema informatizado da PMSG:**
Ouvidoria 2.0
Plataforma desenvolvida pelo Município de São Gonçalo
([https://servicos.pmsg.rj.gov.br/ouvidoria web/](https://servicos.pmsg.rj.gov.br/ouvidoria%20web/));
- 5 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.



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 header of the website with the logo of the Prefeitura Municipal de São Gonçalo, icons for a megaphone, email, and chat, and the word "Ouvidoria" in large blue letters. Below the header, the word "Ouvidoria" is repeated in a smaller font. A white box contains the following text:

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.

At the bottom of the white box are two buttons: "Cadastrar" (green) and "Consultar" (blue). Below the white box, the address "Rua Dr. Feliciano Sodré, 100 - Centro - São Gonçalo" and phone numbers "Tels.: (21) 2199-6374 | (21) 2199-6420" are listed, along with the email "ouvidoriageral@pmsg.rj.gov.br". In the bottom right corner, there is a Windows logo and the text "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

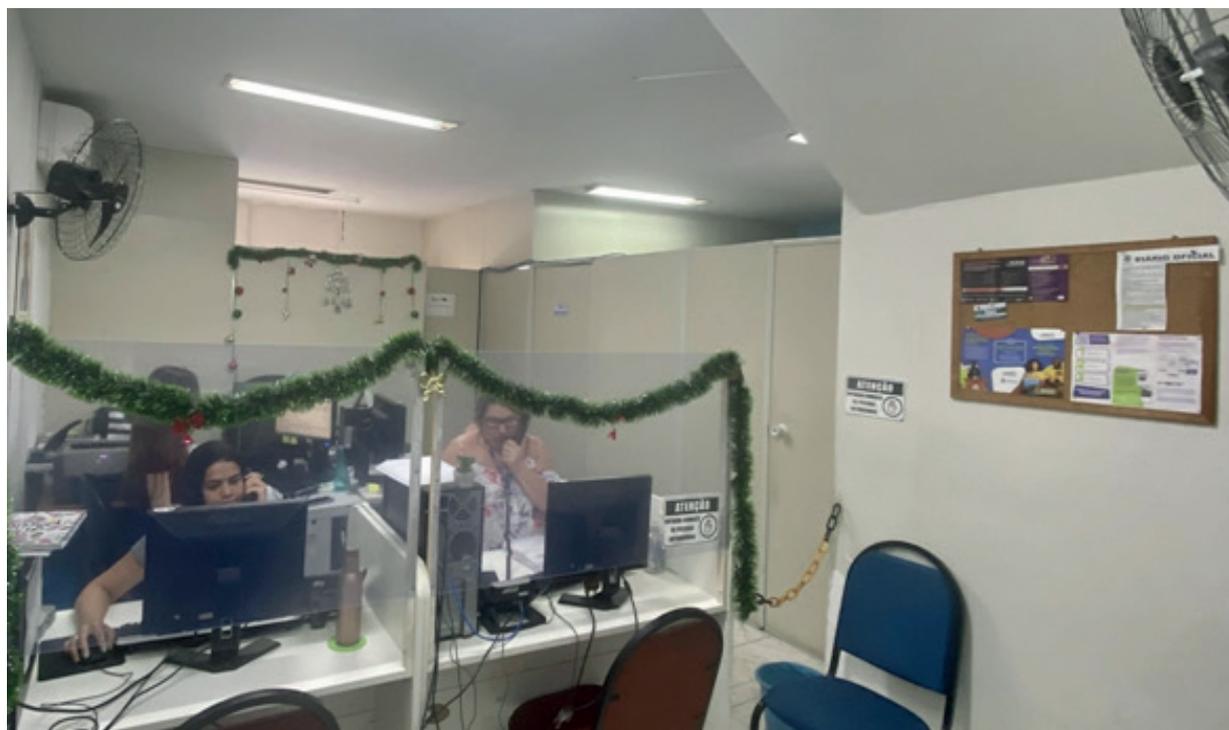
OUVIDORIA FÍSICA

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

Localização: Rua Feliciano Sodré, 100, 1º Andar, Centro, São Gonçalo - RJ.

Horário de Atendimento ao Público: De 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



E-mail:

ouvidoriageral@pmsg.rj.gov.br

ATENDIMENTOS

PRESENCIAL, TELEFÔNICO E SISTEMAS

No ano de 2022, a Ouvidoria Geral Municipal, no desempenho de suas atividades, realizou 19.491 (dezenove mil, quatrocentos e noventa e um) atendimentos, que resultaram em 9.908 (nove mil, novecentas 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.

Ou seja, de um total de 19.491 (dezenove mil, quatrocentos e noventa e um) atendimentos, 9.583 (nove mil, quinhentos e oitenta e três) foram solucionados de forma imediata, o que comprova os esforços envidados para solucionar as demandas trazidas pelos cidadãos.

ATENDIMENTOS
REALIZADOS
19.491

MANIFESTAÇÕES
SOLUCIONADAS
**SEM ABERTURA
DE PROTOCOLO**

9.583

MANIFESTAÇÕES
CADASTRADAS
**PROTOCOLOS
REGISTRADOS**

9.908

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.



ATUAÇÃO EFETIVA

PROTOCOLOS
CONCLUÍDOS
NO ANO DE 2022

7.125

DAS MANIFESTAÇÕES
FORAM
SOLUCIONADAS

71,9%

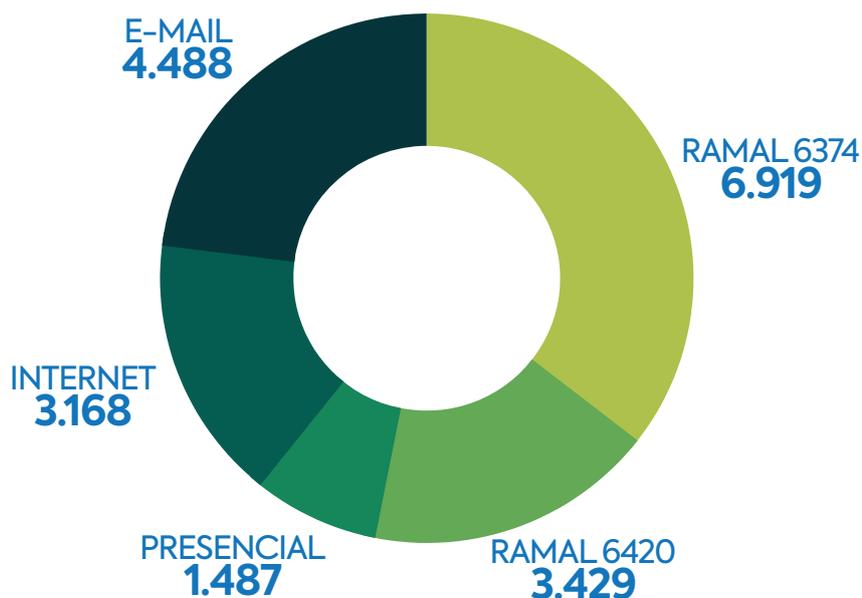
RANKINGS

CANAIS, SISTEMAS, TIPOS, ORGÃOS 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 10.348 (dez mil, trezentos e quarenta e oito) atendimentos, seguido pelo canal “E-mail”, que obteve 4.488 (quatro mil, quatrocentos e oitenta e oito) registros. Já o atendimento direto pela internet totalizou 3.168 (três mil, cento e sessenta e oito) registros, destes 2.966 (dois mil, novecentos e sessenta e seis) pelo sistema Ouvidoria 2.0 e 202 (duzentos e dois) pelo “Fala BR”.

O presencial somou 1.487 (mil, quatrocentos e oitenta e sete) 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:

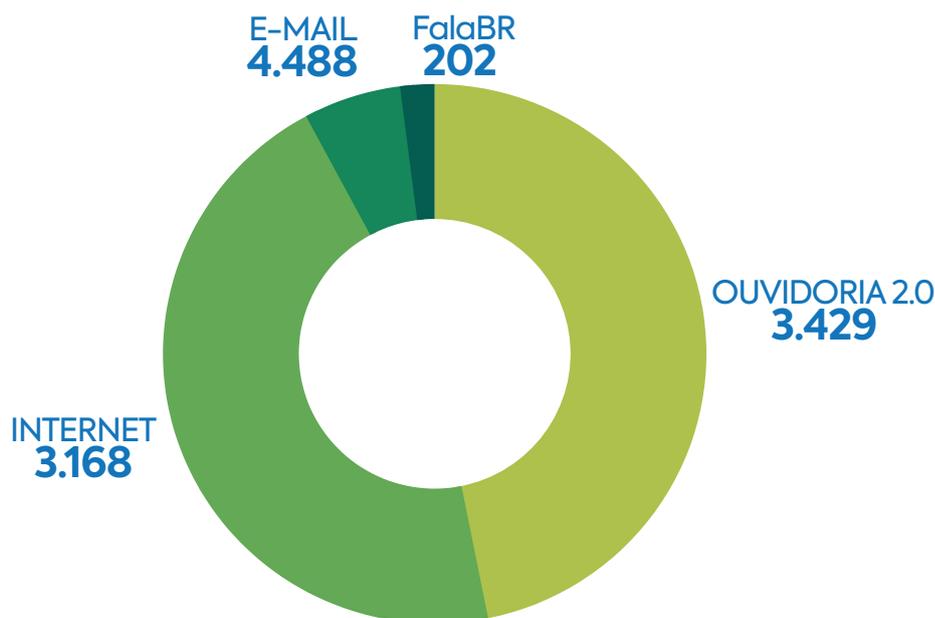


SISTEMAS DE REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES

Já dentre os sistemas utilizados pela Ouvidoria para registro de manifestações, o mais utilizado fora o sistema próprio Ouvidoria 2.0, que contou com 4.642 (quatro mil, seiscentas e quarenta e duas) manifestações registradas, sendo 1.212 (mil, duzentas e doze) registradas pelos próprios servidores da Ouvidoria Geral por meio de atendimento telefônico, 464 (quatrocentos e sessenta e quatro) decorrentes de atendimento presencial e 2.966 (duas mil, novecentas e sessenta e seis) registradas diretamente pelo cidadão por meio do sistema que é disponibilizado no Portal da PMSG.

O segundo maior registro fora registrado via e-mail, contando com 4.488 (quatro mil, quatrocentas e oitenta e oito) correspondências eletrônicas recebidas.

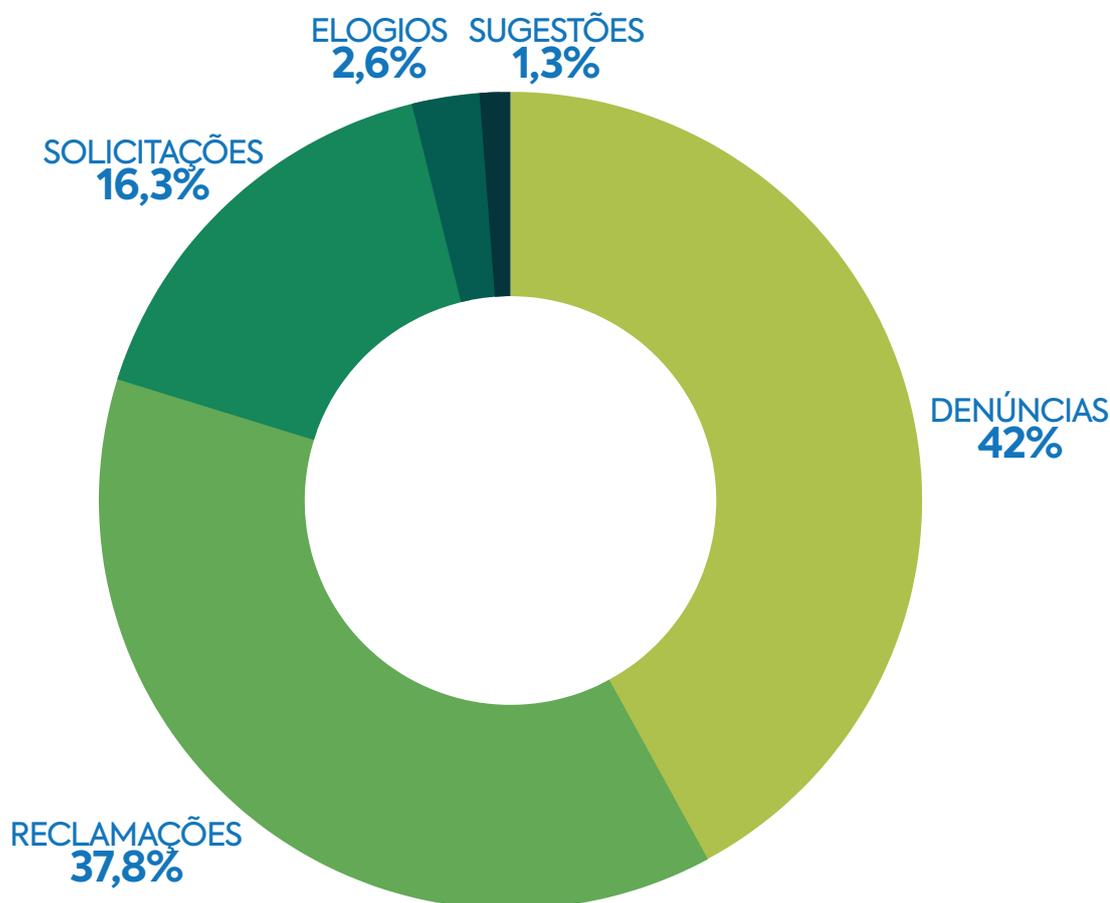
O terceiro e o quarto maiores números de registros foram ocupados, respectivamente, pelo COLAB, com 576 (quinhentos e setenta e seis) registros, e pelo Fala BR, com 202 (duzentos e dois) registros, conforme gráfico abaixo:



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

No ano de 2022, dentre os cinco tipos de manifestação, a “Denúncia (Notícia de Irregularidade)” foi a mais utilizada, com 42% dos registros; em segundo lugar, figurou “Reclamação”, que obteve 37,8% dos registros, seguido de “Solicitação”, com 16,3% dos registros; “Elogio”, com 2,6%; e “Sugestão”, com apenas 1,3%.

Vejam no gráfico abaixo:



ÓRGÃOS DA PREFEITURA

Entre os diversos órgãos que compõem a Prefeitura Municipal, os 10 (dez) mais acionados no ano de 2022 foram:

ÓRGÃO	QUANTIDADE DE REGISTROS
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	764
Subsecretaria de Posturas	566
Subsecretaria Municipal de Obras	310
Secretaria Municipal de Transportes	297
Secretaria Municipal de Ordem Pública	296
Secretaria Municipal de Saúde	290
Secretaria Municipal de Educação	251
Secretaria Municipal de Conservação	221
Secretaria Municipal de Fazenda	216
Subsecretaria Municipal de Limpeza Urbana	213

MOTIVOS

Entre os motivos cadastrados, os 10 (dez) mais mencionados no ano de 2022 foram:

MOTIVO	QUANTIDADE DE REGISTROS
Som alto	374
Comércio irregular	232
Barricadas nas ruas	184
Animais - Maus Tratos	178
Iluminação Pública	155
Asfaltamento de Ruas	118
Buracos nas Ruas	92
Posto de Saúde - Reclamações	79
Animais para Retirar	78
Estabelecimentos Irregulares	78

PROVIDÊNCIAS

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA JUNTO AOS ÓRGÃOS DA PMSG

Além das melhorias mencionadas anteriormente neste Relatório, mister se faz salientar a atuação direta dos servidores que atuam na Ouvidoria Geral junto aos demais órgãos da Prefeitura Municipal de São Gonçalo.

Cada órgão inserido nas plataformas de Ouvidoria possui um servidor designado como ponto focal, o qual fica responsável pelo atendimento às demandas de ouvidoria.

A atuação da Ouvidoria Geral se dá através de contatos com os pontos focais, agendamento de reuniões, envio de ofícios via SEI!, correspondências eletrônicas e diligências presenciais aos setores.

A diligência presencial muitas vezes se dá no ato do atendimento ao cidadão, de forma a evitar que este deixe a Prefeitura sem a solução do problema que trouxe consigo, ao que é feita uma mediação entre o órgão responsável e o cidadão.

Os contatos com pontos focais são realizados para tratar desde demandas específicas e urgentes a cobranças de respostas quando há acúmulo de demandas intempestivas.

Os ofícios via SEI! visam contatar os secretários para dar-lhes ciência de morosidade de respostas por parte de setor integrante da Secretaria ou assuntos urgentes que devem ser tratados pelo ordenador.

Assim, busca-se constantemente a efetivação do que esta Ouvidoria Geral fora criada para ser, qual seja, um canal efetivo de comunicação com a PMSG e busca de soluções aos cidadãos.

LEGISLAÇÃO

NORMAS UTILIZADAS PELA OUVIDORIA GERAL

O trabalho realizado pelos servidores que atuam na Ouvidoria Geral do Município, ao realizarem o atendimento e, após, ao tratarem as manifestações, é pautado nas normas a seguir:

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

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.

Ana Karolina Zanatta Lents Borges
Ouvidora Geral do Município de São Gonçalo