

RELATÓRIO DE GESTÃO DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA 2023



TRÊS RIOS
— PREFEITURA —

SUMÁRIO

- 01** INTRODUÇÃO
- 02** ATENDIMENTOS
- 03** TIPOS DE MANIFESTAÇÕES
- 04** TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES
- 05** BALANÇO QUANTITATIVO
- 06** BALANÇO POR CANAIS DE ATENDIMENTO
- 07** BALANÇO POR TIPOS DE MANIFESTAÇÕES
- 08** BALANÇO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS RECORRENTES
- 09** MONITORAMENTO DOS INDICADORES

INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Município foi reestruturada através da Lei nº: 4.624 de 18 de setembro de 2019 e está subdividida em quatro macro funções, na qual a Ouvidoria é uma delas.

Compete à Ouvidoria do Município fomentar o controle social e a participação popular, por meio do recebimento, registro e tratamento de denúncias e manifestações do cidadão sobre os serviços prestados à sociedade e a adequada aplicação de recursos públicos, visando à melhoria da sua qualidade, eficiência, resolubilidade, tempestividade e equidade.

O presente relatório de gestão constitui uma exigência legal estipulada no art. 15 da Lei Federal nº 13.460/17 - Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos. Dessa forma, o intuito desse relatório é mostrar os resultados quantitativos e qualitativos alcançados pela Ouvidoria Municipal.

ATENDIMENTOS

A Ouvidoria tem um papel muito importante como ferramenta de controle social, uma vez que faz o diálogo entre o Governo Municipal e a população na busca do aperfeiçoamento dos serviços prestados. Todas as manifestações enviadas pela população são recebidas, examinadas e encaminhadas pela Ouvidoria para o setor competente.

A comunicação entre a Ouvidoria e os Usuários acontecem de várias formas, sendo elas:

- **Eletrônico:** Fala.br ou Três Rios + Digital;
- **Presencial:** Controladoria do Município localizado na Praça São Sebastião, n°: 081, centro, Três Rios/RJ, 25804-080;
- **E-mail:** ouvidoria@tresrios.rj.gov.br;
- **Telefone:** (24) 2252-2390;
- **Correios:** As cartas devem ser endereçadas à Ouvidoria e encaminhadas para o endereço Praça São Sebastião, n°:081, centro, Três Rios/RJ, 25804-080;

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Conforme descrito na Plataforma Fala.Br, os usuários podem registrar seis tipos de manifestação, sendo elas:

01

Denúncia: comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade ou ato ilícito por agentes públicos cuja solução depende da atuação dos órgãos de fiscalização.

02

Elogio: demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

03

Reclamação: demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

04

Simplifique: encaminhar proposta de solução para simplificação da prestação de determinado serviço público (precário, obsoleto, burocrático ou ineficiente).

05

Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública municipal.

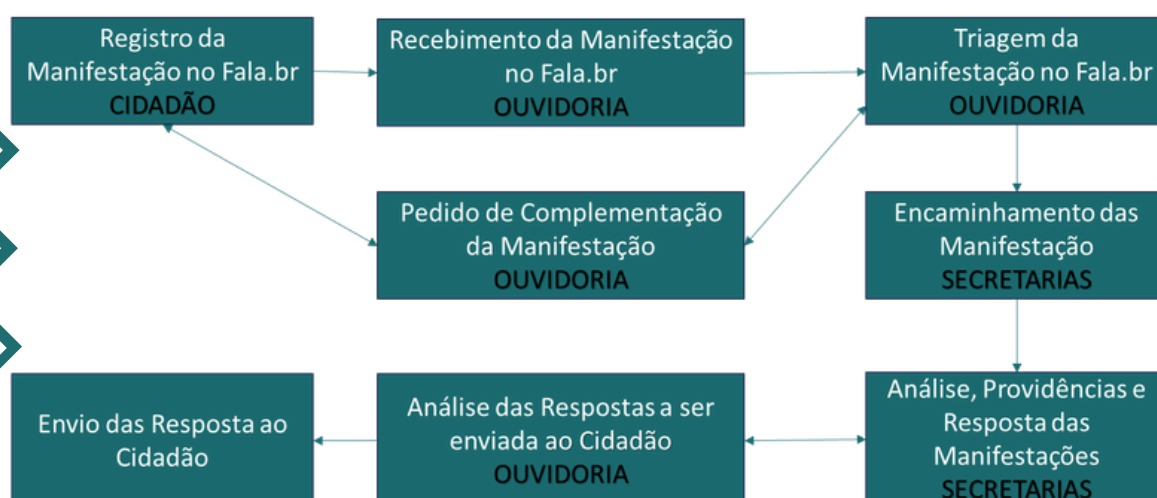
06

Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal.

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

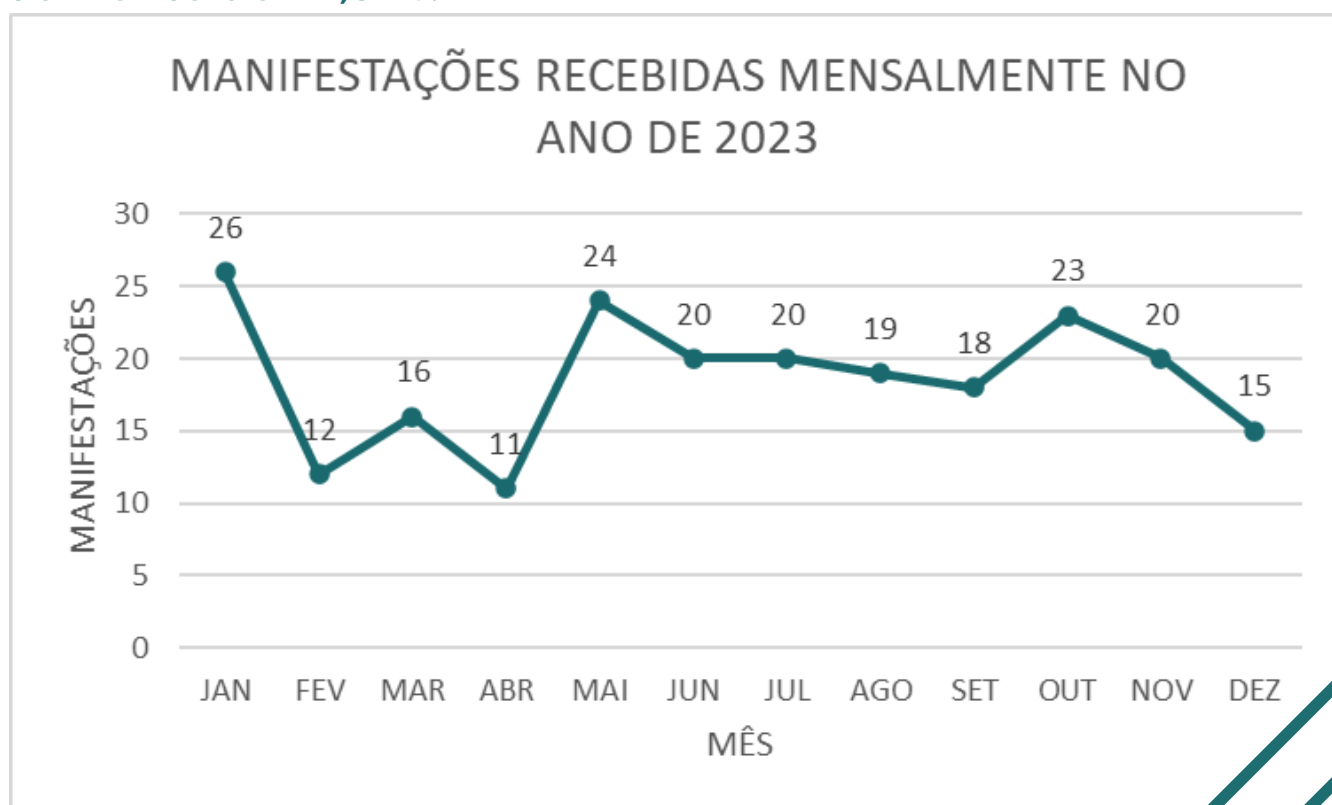
As etapas para o tratamento da manifestação são:

- **Recebimento** - o sistema gerará um número de protocolo para cada manifestação recebida;
- **Análise** - a Ouvidoria analisará a manifestação e a encaminhará para o setor responsável para resposta;
- **Complemento** - Caso a Ouvidoria entenda que a manifestação necessite de um complemento ela solicitará ao usuário.
- **Encaminhamento** - Todas as manifestações serão encaminhadas via processo administrativo para as Secretarias competentes para que apresente resposta.
- **Monitoramento** - A Ouvidoria analisará a resposta enviada
- **Resposta ao Demandante** - Após a análise da resposta enviada pelas Secretarias o Departamento de Ouvidoria a encaminhará para os usuários.
- **Conclusão** - A demanda só será finalizada após o envio da resposta ao usuário dos serviços.



BALANÇO QUANTITATIVO

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal são cuidadosamente analisadas e encaminhadas para o setor competente para resposta ao solicitante. No ano de 2023 foram recebidas e tratadas um total de 224 manifestações e em relação ao ano anterior houve um aumento de 72,3 %.

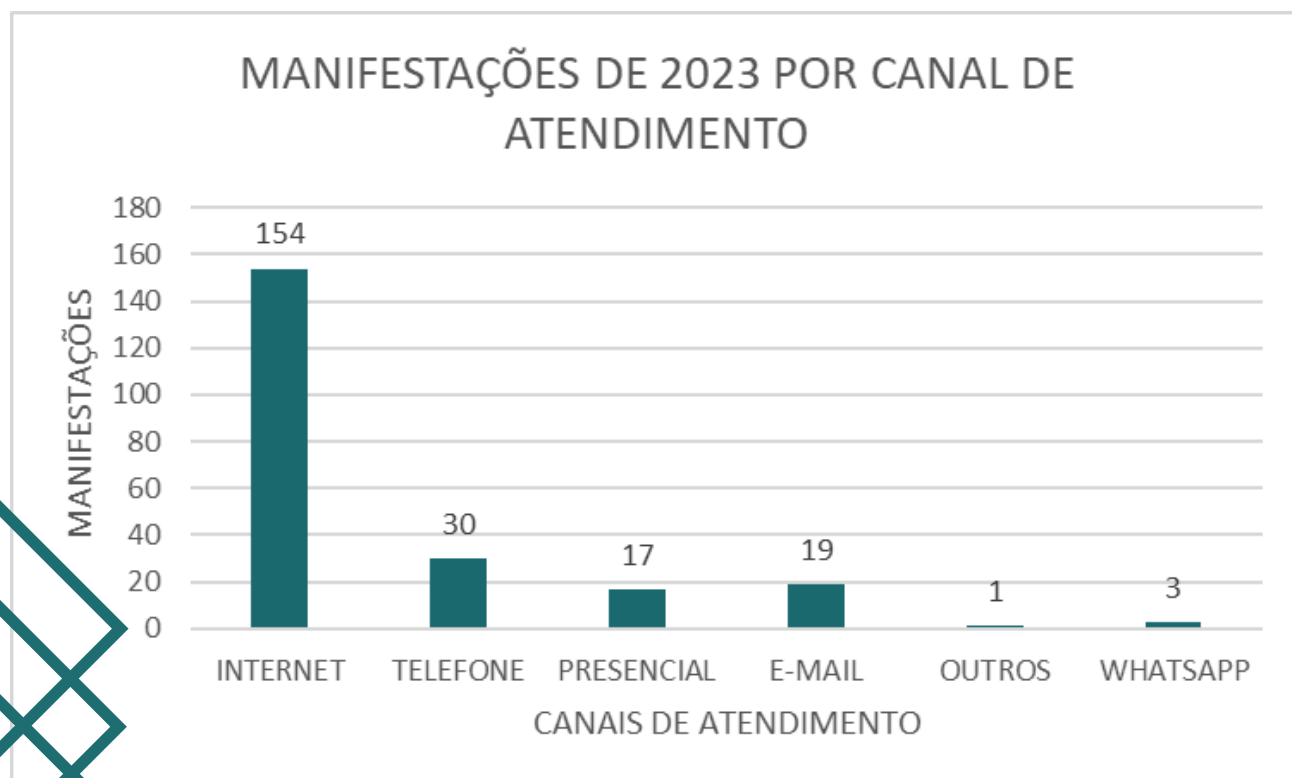


BALANÇO POR CANAIS DE ATENDIMENTO

Assim como no ano de 2022, o principal canal de recebimento de manifestações no ano de 2023 foi a internet.

As demandas recebidas via internet representam 68,75% do total de manifestações, tal fato ocorre devido ao sistema de cadastro ser de fácil acesso e intuitivo.

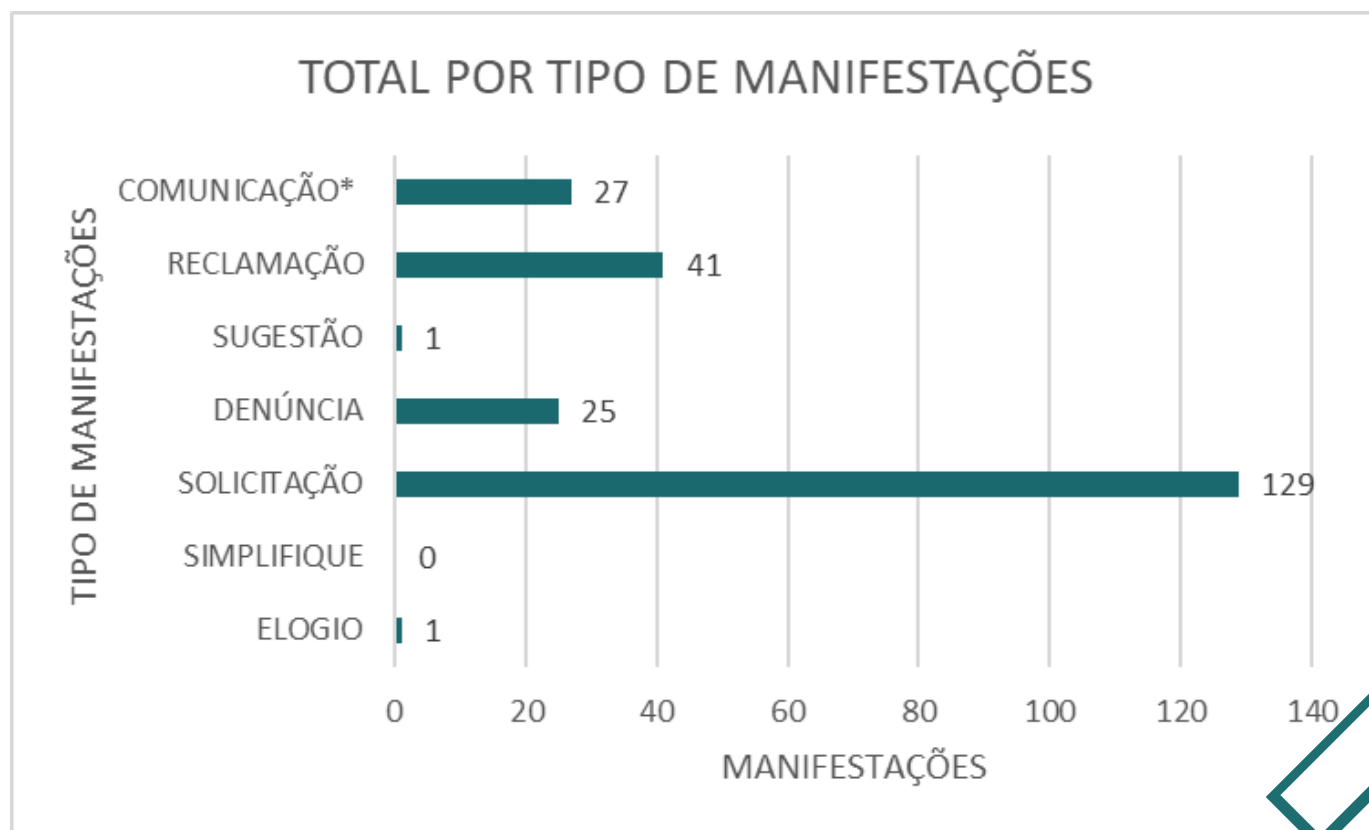
Os outros canais de atendimento que receberam manifestações foram telefone 13,4%, e-mail 8,4%, presencial 7,6%, WhatsApp 1,4% e outros com 0,44%.



BALANÇO POR TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

As manifestações cadastradas na Ouvidoria podem ser classificadas em: Elogio, Solicitação, Denúncia, Sugestão, Reclamação e Simplifique.

No ano de 2023 as solicitações de serviços representaram 57,15% (129) do total das manifestações, as reclamações foram 18,38% (41), comunicações 12,05% (27), denúncias 11,16% (25), elogio 0,44% (1), simplifique 0,0% (0) e sugestão 0,44% (1).



* manifestações cadastradas de modo anônimo

BALANÇO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS RECORRENTES

No ano de 2023, o assunto "Licitações" conquistou a primeira colocação entre os tópicos mais frequentes. Os assuntos são pré-determinados pela plataforma Fala.br e selecionados pelos usuários no ato do cadastro da manifestação.



BALANÇO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS RECORRENTES

A tabela abaixo mostra as manifestações por assuntos.

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS					
ASSUNTO	QUANT.	ASSUNTO	QUANT.	ASSUNTO	QUANT.
ABASTECIMENTO	1	LICITAÇÕES	33	TRÂNSITO	2
ABONO SALARIAL	1	MEI	2	TRIBUTOS	2
ACESSO À INFORMAÇÃO	12	OUTROS EM ADMINISTRAÇÃO	4	DENÚNCIA CRIME	1
AGENDAMENTO	1	NORMAS E FISCALIZAÇÃO	1	CONSULTA/TRATAMENTO/EXAME/CIRURGIA EM SAÚDE	1
AGENTE PÚBLICO	4	MULTA	1	EMPREGO	1
ÁGUA	3	OUTROS EM COMÉRCIO E SERVIÇOS	1	ENERGIA ELÉTRICA	3
ASSISTÊNCIA AO IDOSO	1	OUTROS EM ECONOMIA E FINANÇAS	2	INFRAESTRUTURA URBANA	5
ASSISTÊNCIA SOCIAL	4	OUTROS EM EDUCAÇÃO	1	EDUCAÇÃO BÁSICA	1
ATENDIMENTO	4	OUTROS EM MEIO AMBIENTE	9	SANEAMENTO BÁSICO URBANO	1
ATENDIMENTO BÁSICO	1	OUTROS EM HABITAÇÃO	1	RELAÇÃO DE TRABALHO	1
AUXÍLIO	1	OUTROS EM PROTEÇÃO SOCIAL	1	SERVIÇOS E SISTEMA	1
BENEFÍCIO	1	OUTROS EM SANEAMENTO	9	SERVIÇOS PÚBLICOS	14
BENEFÍCIOS SOCIAIS	1	OUTROS EM SAÚDE	13	SERVIÇOS URBANOS	3
CERTIDÃO E DECLARAÇÕES	2	OUTROS EM SEGURANÇA E ORDEM PÚBLICA	10	SITE DO ÓRGÃO	1
CADASTRO ÚNICO	2	OUTROS EM TRABALHO	2	CONDUTA ÉTICA	1
COMUNICAÇÕES	2	OUTROS EM TRANSPORTE	4	DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES DE SERVIDORES	4
COMÉRCIO EXTERNO	1	OUTROS EM URBANISMO	9	PROGRAMA BOLSA FAMÍLIA	3
COMPRAS GOVERNAMENTAIS	1	OUVIDORIA	8	RECURSOS HUMANOS	1
CONCURSO	3	PREVIDÊNCIA BÁSICA	1	SEM ASSUNTO	11
ANIMAIS	2	CORRUPÇÃO	2	OUTROS EM AGROPECUÁRIA	1
DEFESAA E VIGILÂNCIA SANITÁRIA	1	DENÚNCIA DE IRREGULARIDADES E SERVIDORES	1	PRESERVAÇÃO E CONSERVAÇÃO AMBIENTAL	2

MONITORAMENTO DOS INDICADORES

No ano de 2023 a Ouvidoria solucionou 79,0% das manifestações recebidas e com um tempo médio de resposta de 42 dias.

Em análise dos indicadores verifica-se que o tempo para resposta ao cidadão está dentro do prazo estipulado. Contudo, com o intuito de melhorar os indicadores da Ouvidoria será implementado mecanismos para aumentar a taxa de resolubilidade e de tempo médio de resposta

Contato

Prefeitura de Três Rios
Controladoria Geral - Ouvidoria Geral do Município

Praça São Sebastião, nº: 081, centro, Três Rios/RJ

(24) 2252-2390

ouvidoria@tresrios.rj.gov.br

www.tresrios.rj.gov.br