

RELATÓRIO DE GESTÃO DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA 2024



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;
- **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.

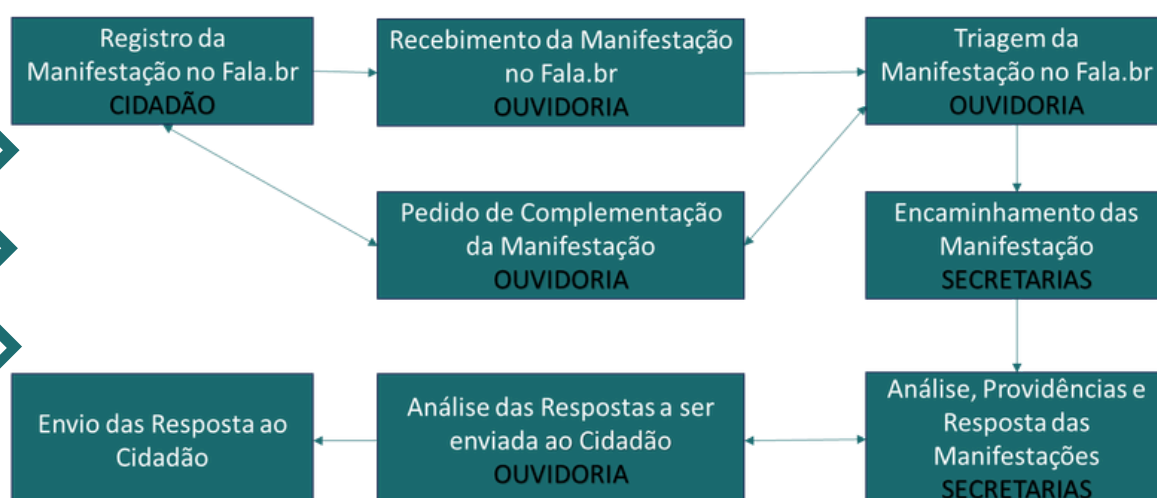
06

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

TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

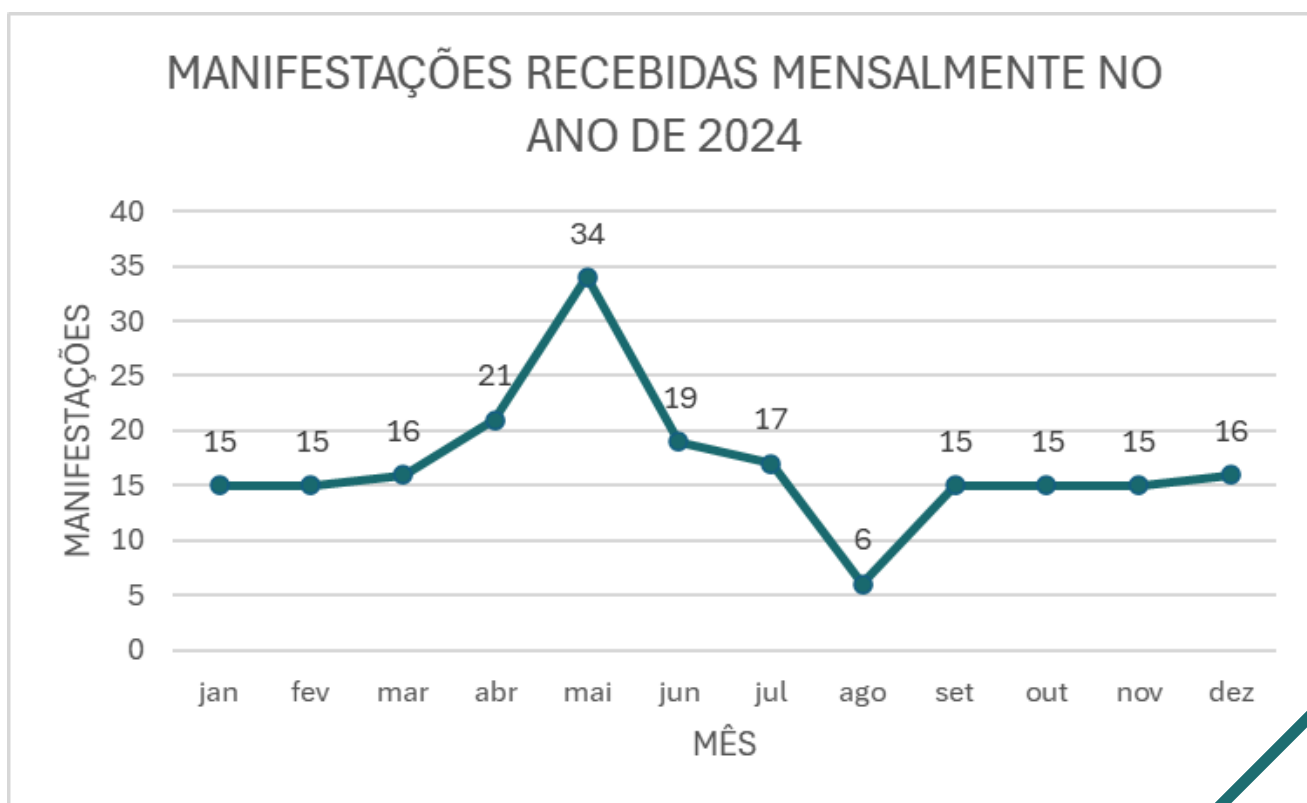
As etapas para o tratamento da manifestação são:

- **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 2024 foram recebidas e tratadas um total de 204 manifestações e em relação ao ano anterior houve um decréscimo de 8,92%

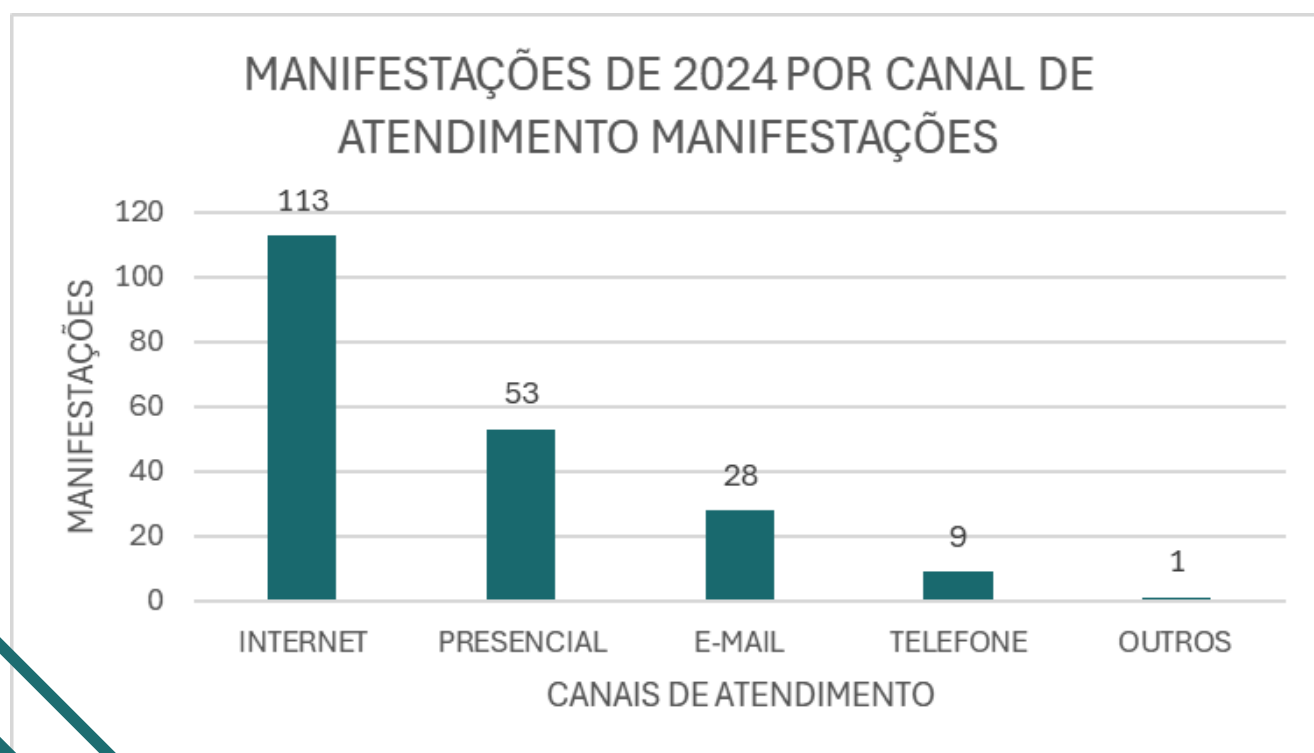


BALANÇO POR CANAIS DE ATENDIMENTO

Assim como no ano de 2023, o principal canal de recebimento de manifestações no ano de 2024 foi a internet.

As demandas recebidas via internet representam 55,39 % 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 presencial 25,98%, e-mail 13,73%, telefone 0,4% e outros com 0,004%.



BALANÇO POR TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

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

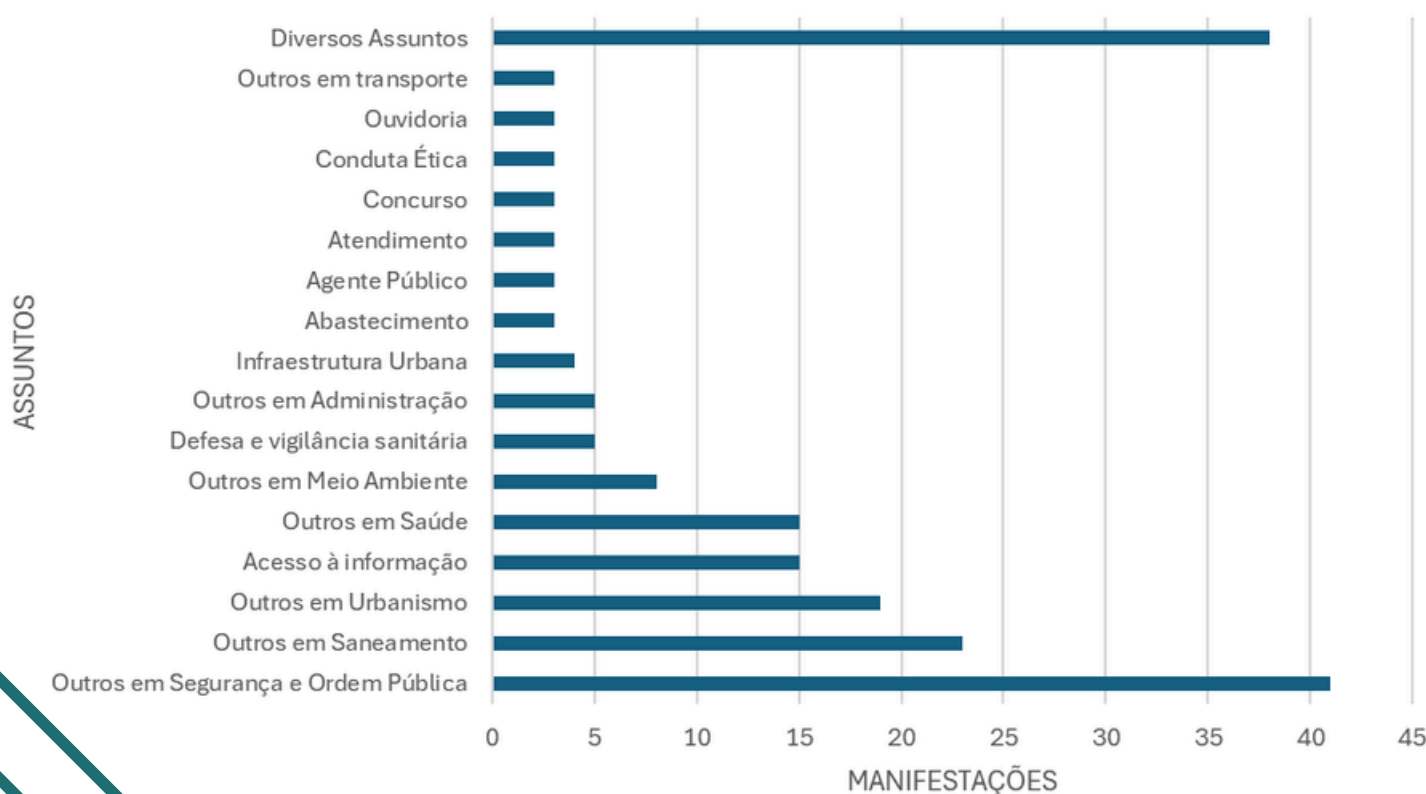
No ano de 2024 as solicitações de serviços representaram 65,68% (134) do total das manifestações, as reclamações foram 13,23% (27), comunicações 12,25% (25), denúncias 0,078% (16), elogio 0,49% (1), simplifique 0,0% (0) e sugestão 0,49% (1).



BALANÇO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS RECORRENTES

No ano de 2024, o assunto "Outros em Segurança e Ordem Pública" 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.

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS MAIS RECORRENTES



BALANÇO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS RECORRENTES

A tabela abaixo mostra as manifestações por assuntos.

MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS					
ASSUNTOS	QUANTI.	ASSUNTOS	QUANTI.	ASSUNTOS	QUANTI.
Outros em Segurança e Ordem Pública	41	Defesa Civil	2	Cidadania	1
Outros em Saneamento	23	Denúncia Crime	2	Combate a Epidemias	1
Outros em Urbanismo	19	Denúncia de irregularidades de servidores	2	Compras governamentais	1
Acesso à informação	15	Fiscalização do Estado	2	Defesa Militar	1
Outros em Saúde	15	Habitação Urbana	2	Informações processuais	1
Outros em Meio Ambiente	8	Outros em Habitação	2	Legislação	1
Defesa e vigilância sanitária	5	Serviços Públicos	2	Licitações	1
Outros em Administração	5	Transporte Rodoviário	2	Normas e Fiscalização	1
Infraestrutura Urbana	4	Ações Afirmativas	1	Outros em Esporte e Lazer	1
Abastecimento	3	Agendamento de Consultas	1	Ouvidoria Interna	1
Agente Público	3	Animais	1	Política Econômica	1
Atendimento	3	Assédio sexual	1	Programa Bolsa Família	1
Concurso	3	Assistência ao Idoso	1	Receita Federal	1
Conduta Ética	3	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	1	Recursos Humanos	1
Ouvidoria	3	Atendimento Básico	1	Saneamento Básico Urbano	1
Outros em transporte	3	Auditoria	1	Tributos	1
Auxílio	2	Benefícios Sociais	1	Certificado ou Diploma	1
Certidões e Declarações	2	Cadastro Único	1	Serviços Urbanos	1

MONITORAMENTO DOS INDICADORES

No ano de 2024 a Ouvidoria solucionou 65,19% das manifestações recebidas.

Em análise dos indicadores, observou-se uma redução no número de demandas resolvidas, passando de 79% para 65,19%. Diante desse cenário, a Controladoria está implementando medidas estratégicas para aprimorar o processo de atendimento e elevar a efetividade das soluções apresentadas, visando garantir maior eficiência e qualidade nas respostas às demandas.

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