

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA 2022



**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](mailto: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 sete 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

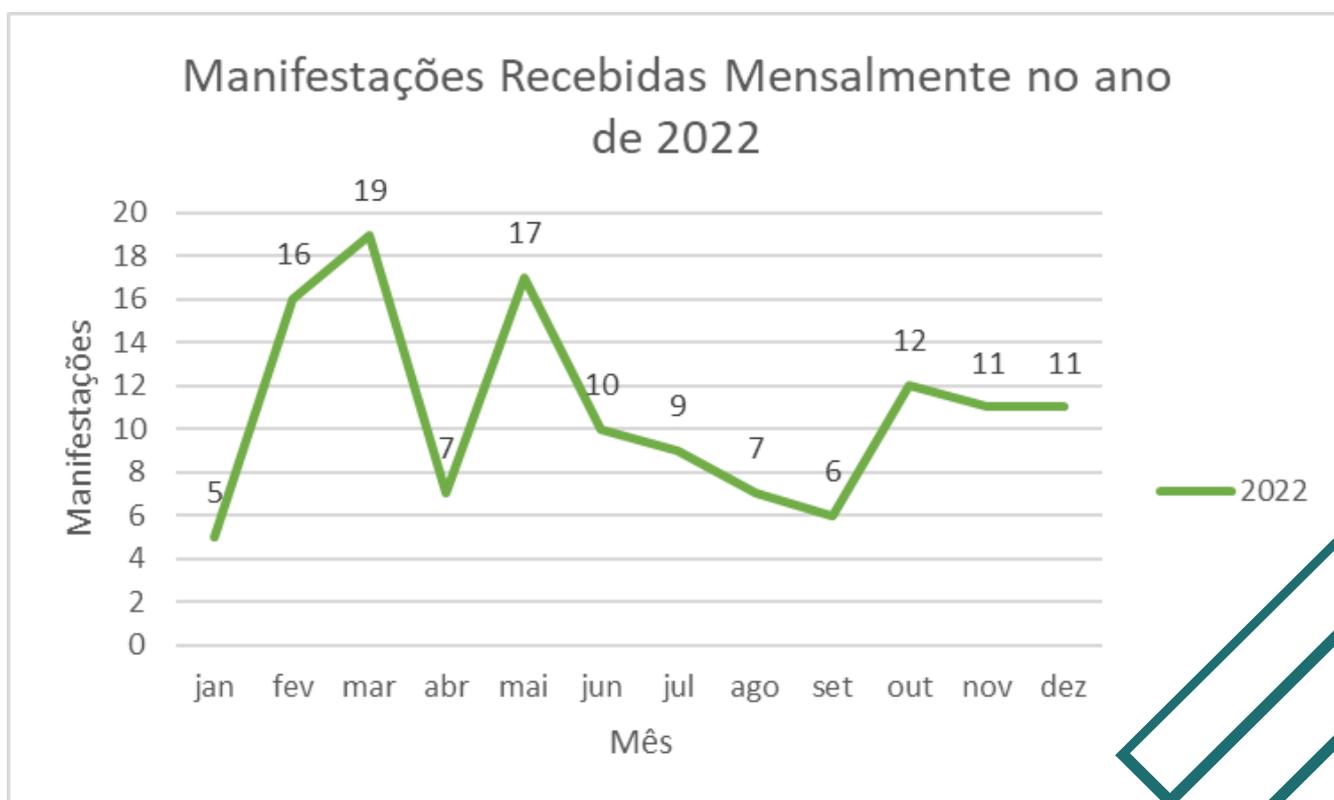
As etapas para o tratamento da manifestação são:

- **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 2022 foram recebidas e tratadas um total de 130 manifestações e em relação ao ano anterior houve um aumento de 53,0 %.



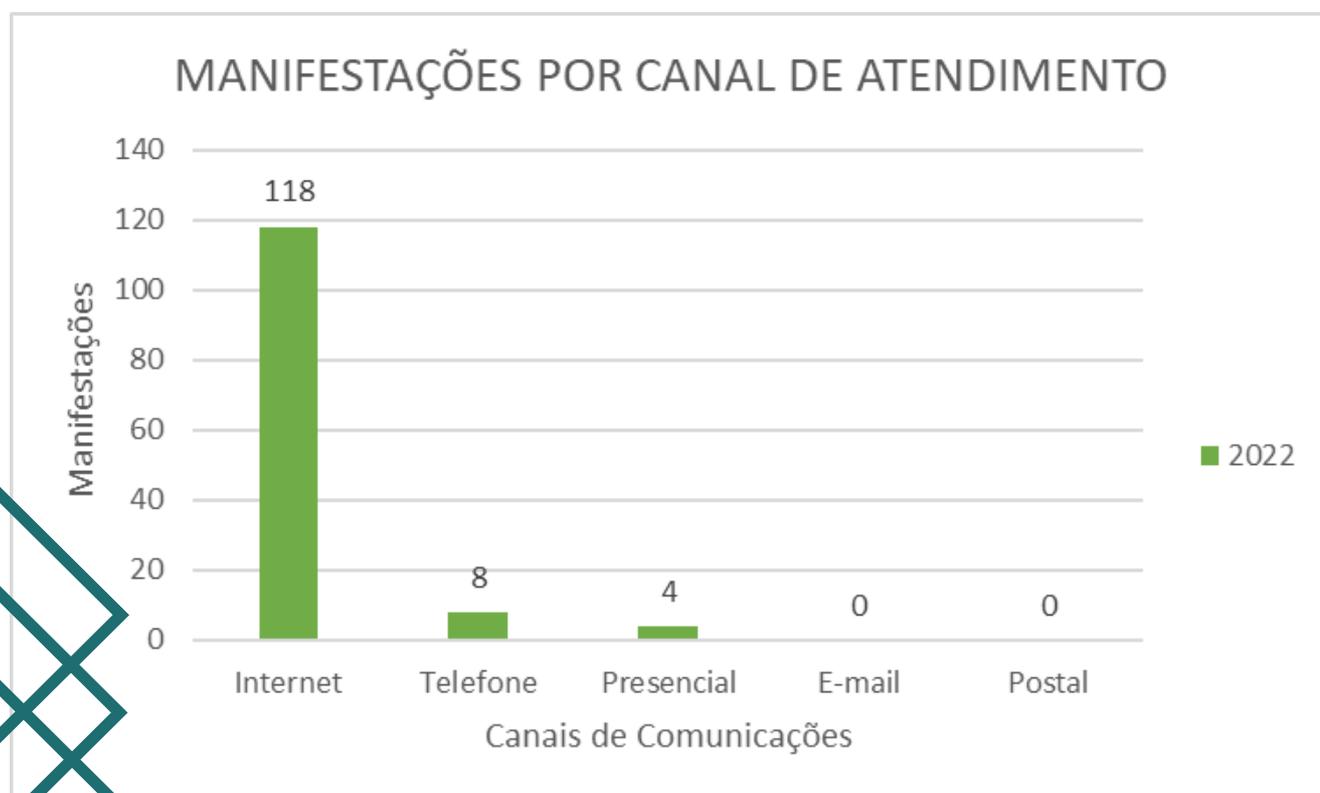
# BALANÇO POR CANAIS DE ATENDIMENTO

Assim como no ano de 2021, o principal canal de recebimento de manifestações no ano de 2022 foi a internet.

As demandas recebidas via internet representam 90,7% 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 com 6,2% e presencial com 3,1%.

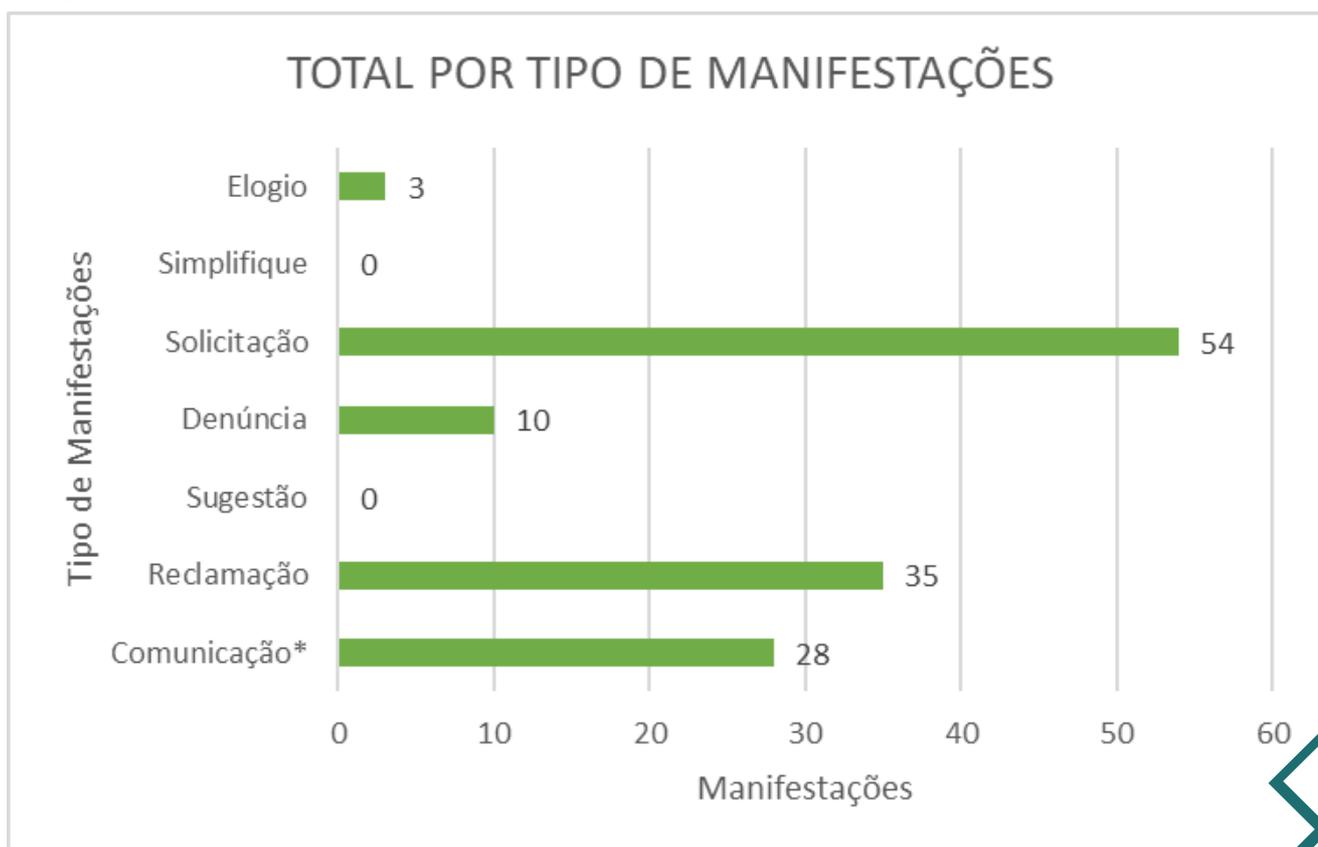
No ano de 2022 não houve nenhuma manifestação por e-mail e por meio postal.



# BALANÇO POR TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

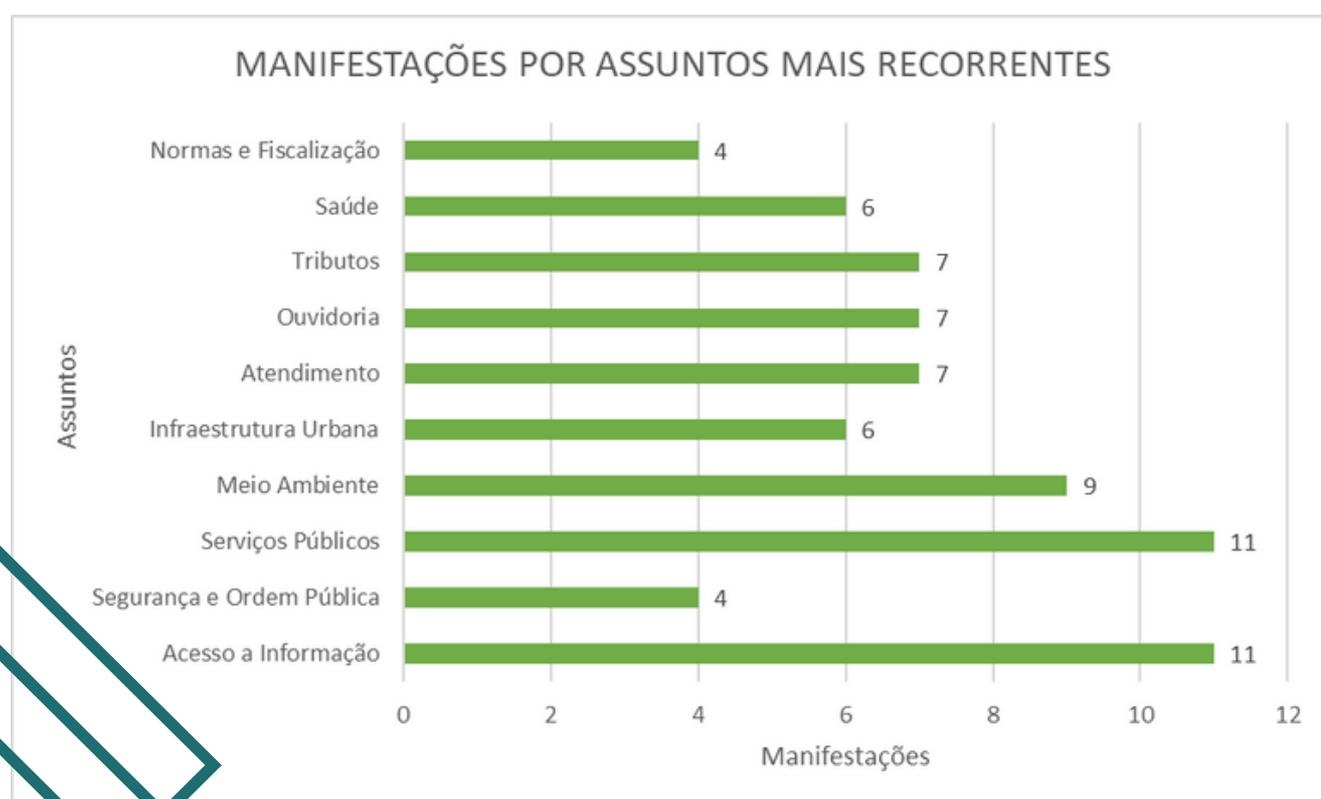
As manifestações cadastradas na Ouvidoria podem ser classificadas em: Elogio, Solicitação, Denúncia, Sugestão, Reclamação, Comunicação e Simplifique.

No ano de 2022 as solicitações de serviços representaram 41,5% (54) do total das manifestações, as reclamações foram 26,9% (35), comunicações 21,5% (28), denúncias 7,7% (10), elogio 2,3% (3), simplifique 0,0% (0) e sugestão 0,0% (0).



# BALANÇO DAS MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS RECORRENTES

No ano de 2022, os assuntos "Serviços Públicos" e "Acesso a Informação" conquistaram 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.



# MONITORAMENTO DOS INDICADORES

No ano de 2022 a Ouvidoria solucionou 82,3% das manifestações recebidas e com um tempo médio de resposta de 66 dias.

Em análise dos indicadores verifica-se que o tempo para resposta ao cidadão esta acima do prazo estipulado. Assim, 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](mailto:ouvidoria@tresrios.rj.gov.br)

[www.tresrios.rj.gov.br](http://www.tresrios.rj.gov.br)