

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA-GERAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BONITO

CONTEÚDO

- 03** Apresentação
- 04** Manifestações
- 06** Pré-Atendimentos
- 07** Atendimentos/ Acesso à Informação
- 11** Análise de Dados
- 13** Capacitação
- 14** Planejamento 2025
- 15** Conclusão

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal de Rio Bonito (PMRB), em cumprimento ao artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados alcançados no ano de 2024.

Nos termos da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria consolida informações sobre as manifestações recebidas, identificando falhas e propondo melhorias na prestação de serviços públicos.

Conforme o artigo 15 da referida lei, o Relatório Anual de Gestão deve incluir, no mínimo:

- O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- Os motivos das manifestações;
- A análise de pontos recorrentes;
- As providências tomadas pela administração pública para solução das questões levantadas.

Além disso, o relatório deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão responsável pela ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet, conforme determina o artigo 15.

Este documento, portanto, não tem o objetivo de detalhar todas as ações realizadas pela Ouvidoria Geral Municipal em 2024. Ele está direcionado ao cumprimento da Lei nº 13.460/17, focando nas manifestações e atendimentos realizados pela OGM ao longo do ano.



MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria representa um canal de participação, onde o cidadão pode fazer sugestões, reclamações, elogios, solicitações e denúncias. É a segunda instância de relacionamento entre a Prefeitura e a população. Antes de recorrer à Ouvidoria, o cidadão deve encaminhar sua demanda ao órgão responsável, instância que possui competência para resolver a questão. Caso estas solicitações não sejam realizadas no prazo ou com a qualidade desejada, o requerente pode procurar a Ouvidoria, que atua como mediadora, facilitando o acesso da população ao governo.

Denúncia

Comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa, que venham ferir a ética e a legislação.

Elogio

Demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento.

Reclamação

Manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo.

Solicitação

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública.

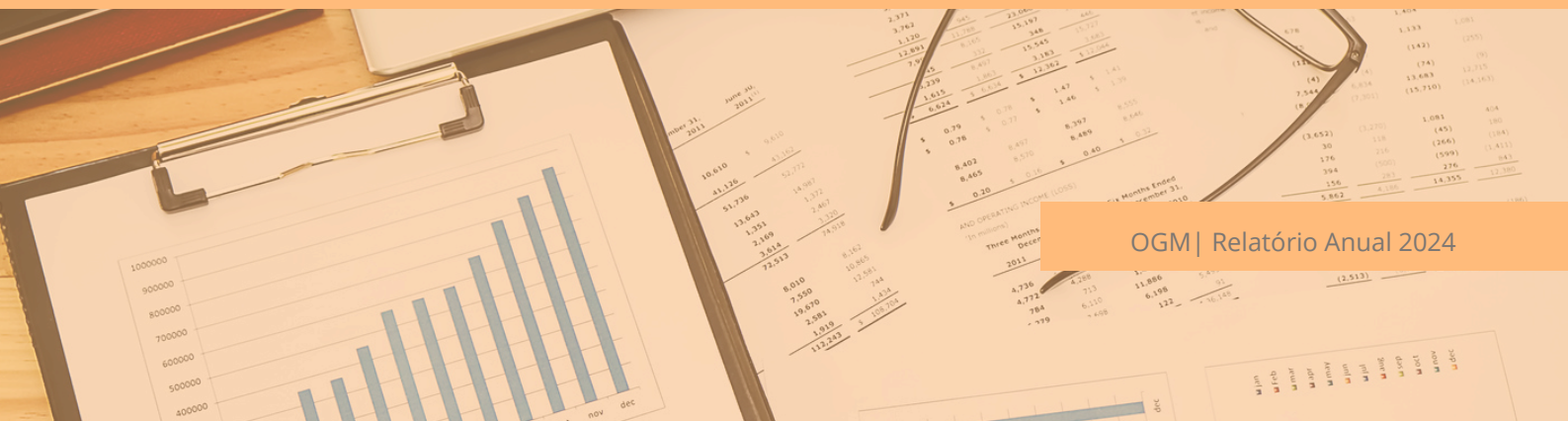
Sugestão

Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública, ainda que associada a uma reclamação específica.

Acesso à Informação

Acesso a qualquer informação pública produzida ou sob guarda dos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Municipal, desde que ela não se enquadre nas exceções previstas na Lei nº 12.527/2011.

Obs.: No caso da DENÚNCIA, ao denunciante será garantida a segurança e a restrição de acesso aos seus dados pessoais, podendo o seu registro ser identificado ou anônimo. Devem constar da denúncia: nomes de pessoas e empresas envolvidas; a descrição detalhada do fato; informações sobre quando e onde ocorreu o fato, possíveis testemunhas e provas.



MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria-Geral do Município (OGM) tem como principal competência atuar como interlocutora e mediadora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

É por meio da OGM, conforme suas atribuições, que são recebidas, tratadas e encaminhadas denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou de informação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

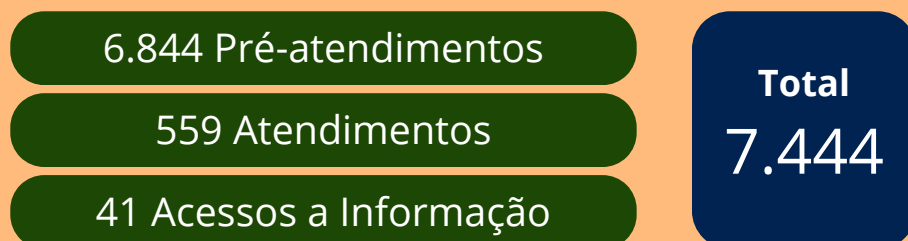
O contato entre os usuários de serviços públicos e a OGM ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>). Essa plataforma permite o tratamento de manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação a partir de uma única solução tecnológica, que funciona de forma integrada.

Além do recebimento de manifestações diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, a OGM recebe ainda E-mails, WhatsApp, Fale Conosco (Chat), documentos via protocolo, com registros inseridos posteriormente na plataforma, a fim de manter um repositório único de manifestações, realiza também atendimentos presenciais e telefônicos no intuito de orientar adequadamente os usuários.

Toda manifestação recebida pela OGM é registrada. Os registros são divididos das seguintes formas:

- **Pré-atendimentos**, que se referem a todos os atendimentos nos quais são prestadas informações sobre os procedimentos que o usuário deve adotar junto ao prestador de serviços, pois não possuem os requisitos mínimos para o “atendimento” na OGM;
- **Atendimentos**, que se referem às manifestações que apresentam os requisitos mínimos para o acolhimento proveniente de qualquer canal disponibilizado pela OGM;
- **Acesso a Informação**, que se referem aos pedidos de acesso a informação nos termos da Lei Federal nº12.527/11.

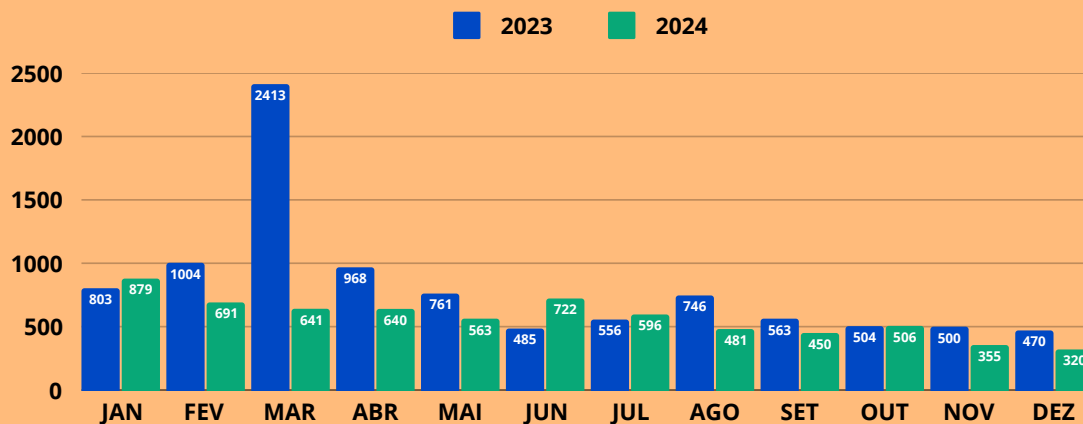
No ano de 2024, foram realizados 7.444 atendimentos pela equipe da OGM, que seguiram a distribuição constante na figura abaixo:



PRÉ-ATENDIMENTOS

Foram registrados, por meio dos canais de comunicação, sendo estes: O Fale Conosco (Chat), o WhatsApp, o Telefone e o E-mail, totalizando 6.844 **Pré- atendimentos** no ano de 2024.

Total de Pré-Atendimentos por Mês



ANÁLISE DOS DADOS

A Ouvidoria-Geral da Prefeitura Municipal de Rio Bonito (PMRB) realiza Pré-atendimentos por telefone, WhatsApp, E-mail e Fale Conosco (Chat). A maior parte destes, se referem a dúvidas sobre como entrar em contato com alguma Secretaria/Setor da PMRB a fim de solicitar orientações ou serviços, em vários casos a Ouvidoria recebe previamente dos setores responsáveis orientações referentes as solicitações mais recorrentes e já fornece esta informação no Pré-Atendimento agilizando a solução para o cidadão.

O canal mais acessado pelos cidadãos é o Fale Conosco (Chat) sendo responsável por 2772 acessos (40,5%) dos Pré-atendimentos, seguido pelo WhatsApp que corresponde a 2730 acessos (39,9%).

PONTOS RECORRENTES

A Secretaria Municipal de Fazenda e Finanças recebeu o maior número de requisições de Pré-Atendimentos durante o ano de 2024, sendo questões referentes a IPTU, RFIS e dificuldade de contato com o setor o motivo da maior incidência destas. A segunda maior procura foi pela Secretaria Municipal de Administração, onde as requisições predominantes foram acerca de informações sobre concurso público e requerimentos funcionais.

O mês de Janeiro representou o pico do ano, chegando a um total de 879 Pré-Atendimentos. Este crescimento foi ocasionado principalmente por dúvidas referentes ao IPTU do município. Outras taxas municipais também foram dúvida recorrentes no primeiro mês do ano. Na ocasião, as Secretarias responsáveis, foram acionadas e em parceria com a Ouvidoria foram elaboradas orientações aos cidadãos.

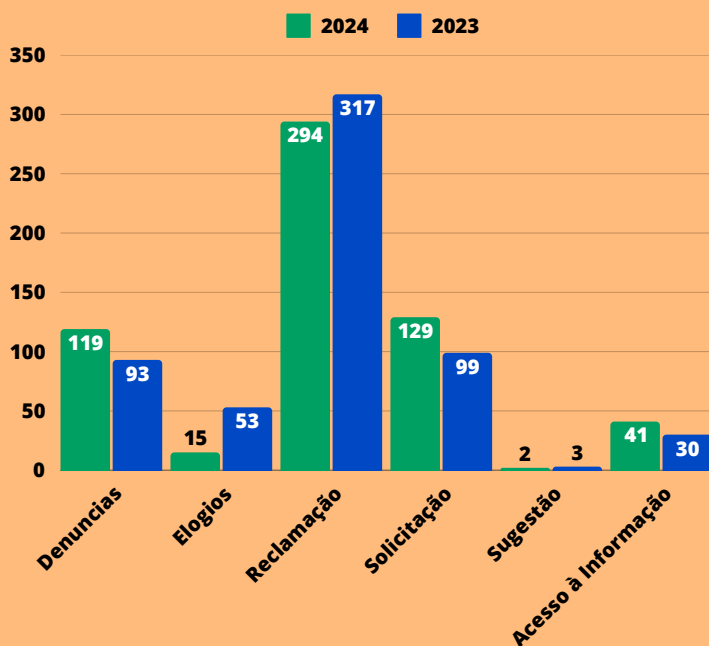
ANÁLISE COMPARATIVA

Em comparação ao mesmo período de 2023, os Pré-Atendimentos tiveram uma queda de cerca de 30%.

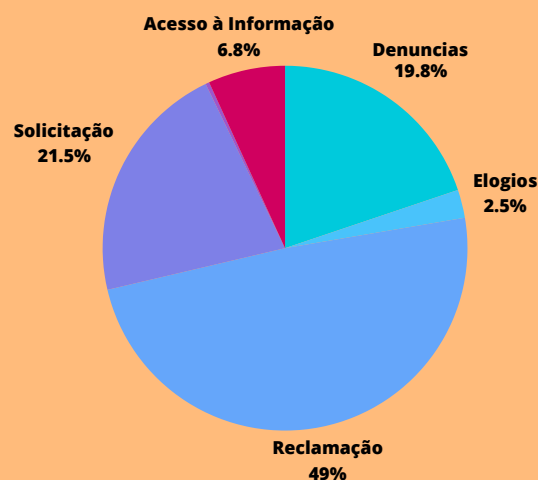
ATENDIMENTOS/ ACESSOS À INFORMAÇÃO

Foram registradas, por meio da Plataforma Fala.BR, 559 (Quinhentas e Cinquenta e Nove) manifestações de Ouvidoria distribuídas em: 530 (Quinhentas e Trinta) acolhidas e 29 (Vinte e Nove) arquivadas. Também foram recebidos 41 (Quarenta e um) pedidos de Acesso à Informação.

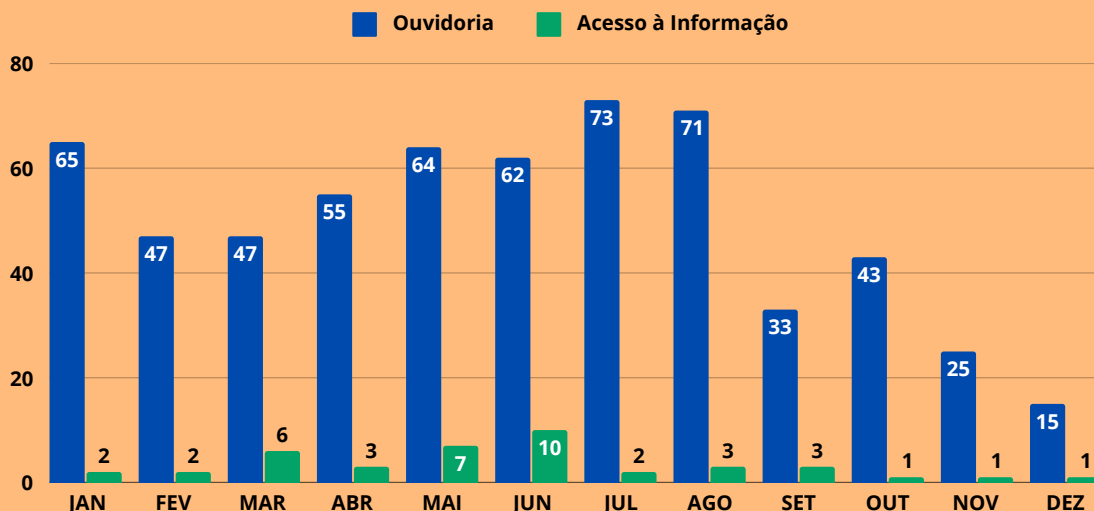
Total de Atendimento por Tipo - 2023 x 2024



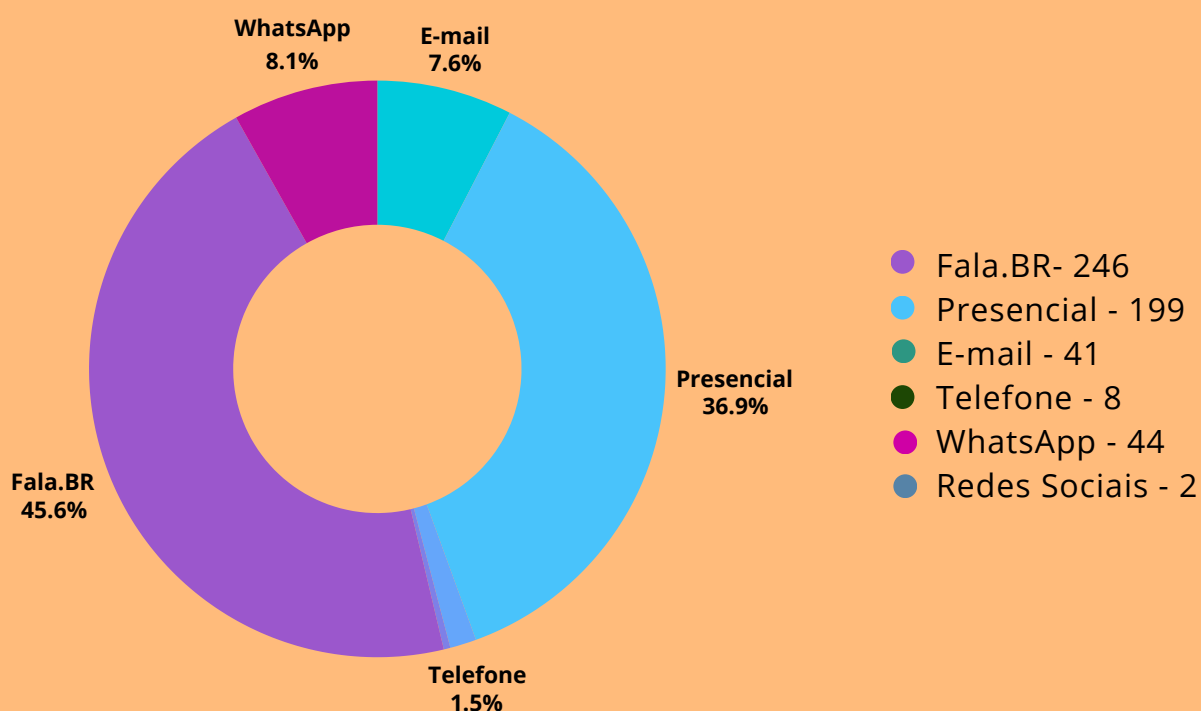
Percentual 2024



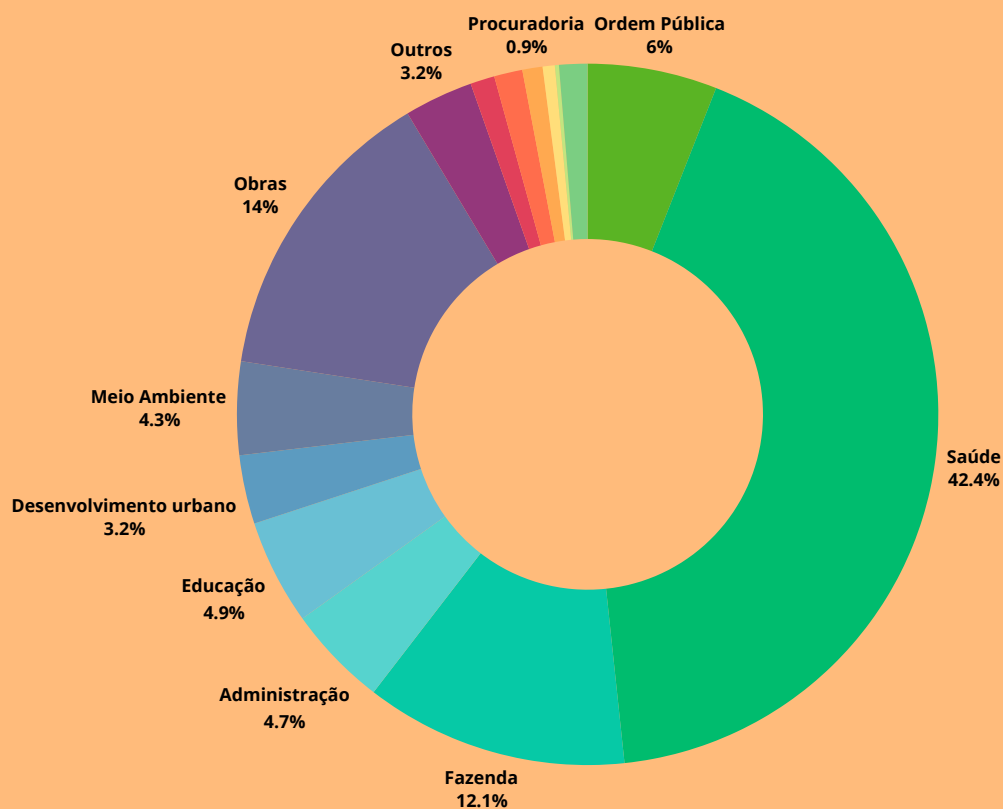
Total de Atendimento por Mês 2024



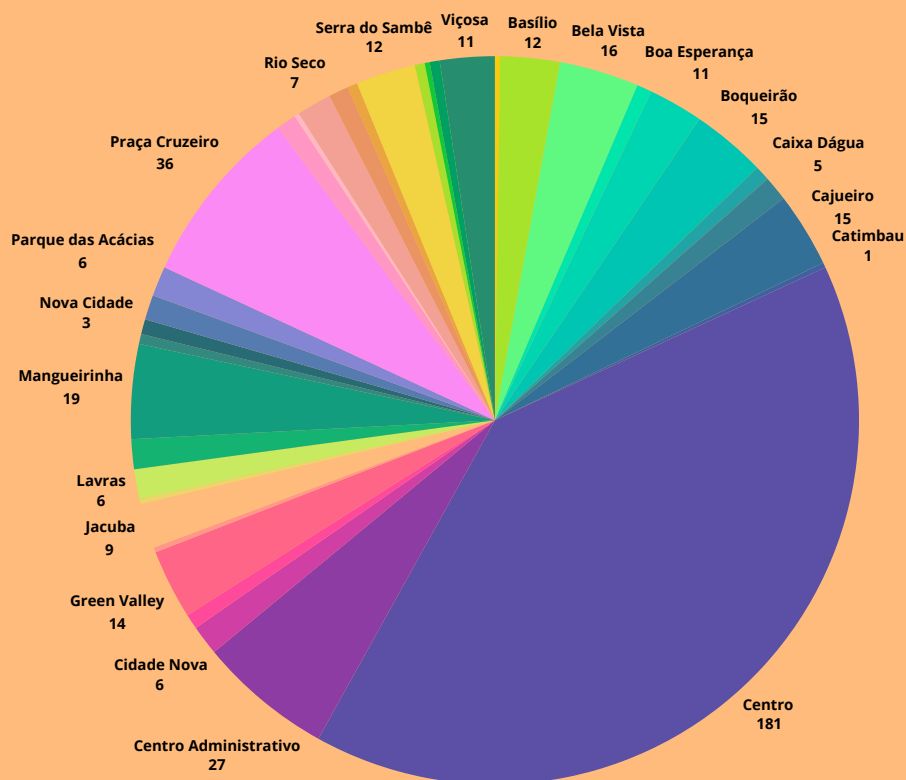
Total de Atendimentos por formas de contato



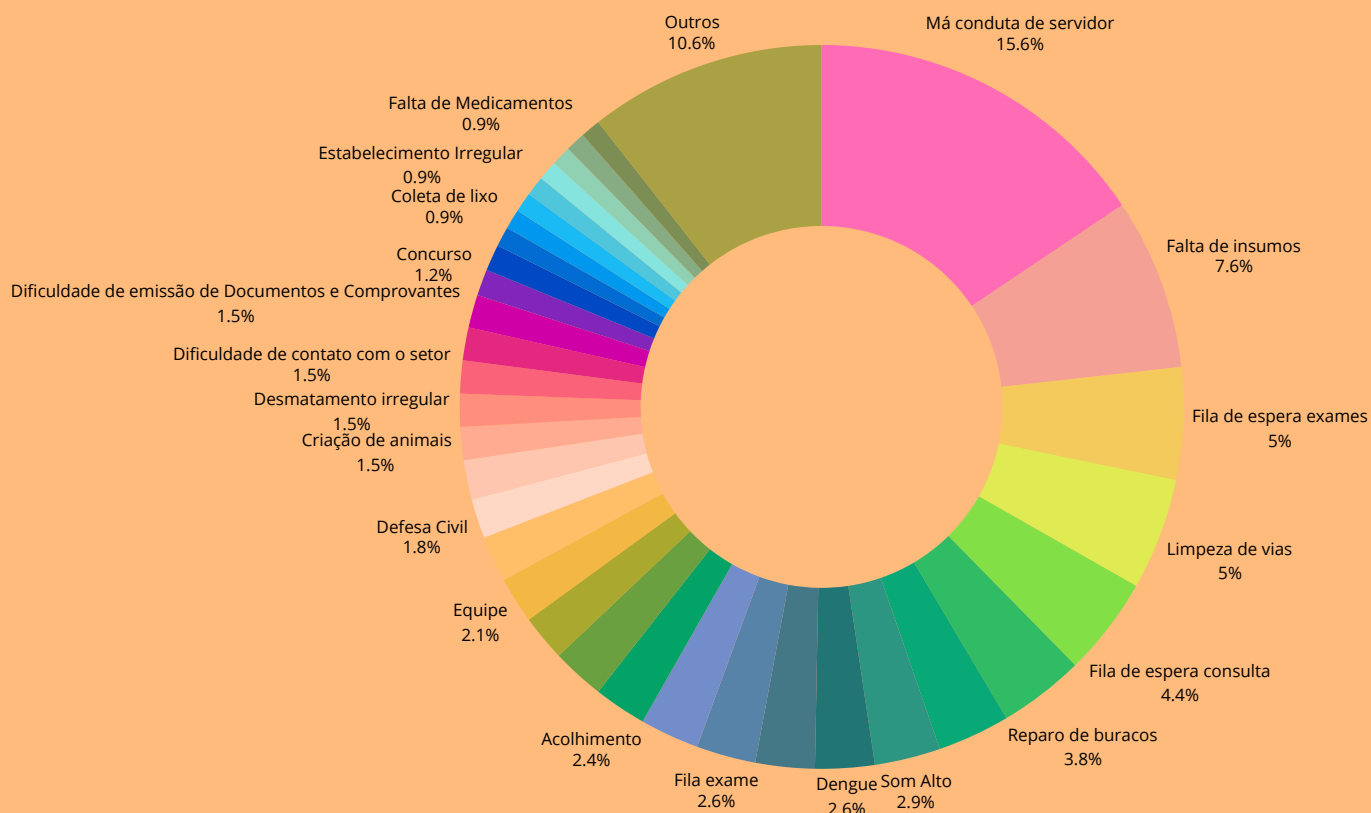
Porcentagem de Atendimentos por Órgão acionado



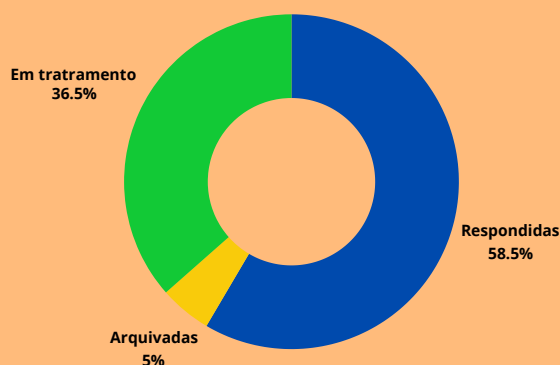
Total de Atendimentos por localidade



Principais Atendimentos por Assunto



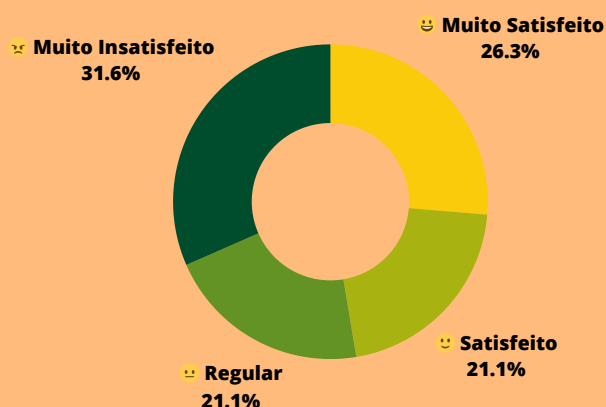
Atendimentos Respondidos / Em Tratamento / Arquivados



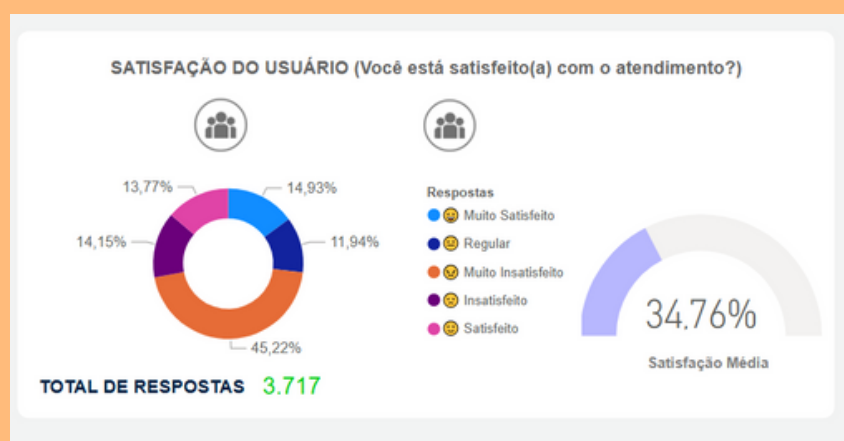
De um total de 559 manifestações, 29 foram arquivadas por serem duplicadas ou insuficientes.

Pesquisa de Satisfação (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)

Após a manifestação ter uma resposta conclusiva pelo servidor de ouvidoria, é permitido (facultativamente) ao cidadão avaliar seu nível de satisfação com a resposta. Foram obtidas 19 respostas a pesquisa.



A Ouvidoria Geral de Rio Bonito atingiu 52,63% de satisfação média, percentual substancialmente superior se comparado ao percentual da esfera municipal nacional, apurado no mesmo período, que é de 34,76% de acordo com o Painel Resolveu?-CGU, apresentado no quadro abaixo:



ANÁLISE DOS DADOS

O Relatório de Gestão da Ouvidoria cumpre o objetivo técnico de compilar os principais dados do ano de 2024, informando sobre quantitativos, percentuais e assuntos relevantes que foram objeto de tratamento da Ouvidoria da PMRB.

No ano de 2024, manteve-se o investimento na entrega do Painel Analítico de Business Intelligence (BI). O painel, com atualização mensal, traz os dados mais relevantes sintetizados e interativos, com análises através de gráficos, possibilitando selecionar os dados ou períodos desejados.

Todo acompanhamento estatístico do trabalho da OGM pode ser acessado no “RELATÓRIO MENSAL DE ATENDIMENTOS” disponível em nossa página no link --> <https://riobonito.rj.gov.br/ouvidoria-geral/>



Nº 01 — ATENDIMENTOS

O atendimento em Ouvidoria começa com a entrada da manifestação em nossos canais de contato. Um servidor é designado a acompanhar a demanda. Toda manifestação recebida, que apresenta os requisitos mínimos, independente do canal, é inserida na plataforma Fala.BR, recebendo o Número Único de Protocolo (NUP).

Com o NUP, o manifestante acompanha seu registro, pode avaliar o atendimento e a qualidade da resposta. Dentre os diversos canais de contato disponíveis, os dados demonstram uma preferência pelo registro de manifestações através da Plataforma Fala.BR (45,6%).

Em 2024 manteve-se o crescimento na procura pelo atendimento presencial, subindo de 35,3% (2023) para 36,9% (2024), sendo pelo segundo ano consecutivo o segundo maior canal de entrada. Os números mostram a consolidação da confiança da população no atendimento prestado pela OGM. O tempo médio de resposta das demandas recebidas, manteve-se em 22 dias, estando de acordo com o prazo estabelecido pela Lei 13.460/17.



Nº 02 — TIPOLOGIAS

A Reclamação (49%) foi manifestação prevalente nos registros de 2024 seguido pela Solicitação (21,5%). Houve novamente um crescimento de 4,1 pontos percentuais nas Denúncias em relação ao ano de 2023, representando 19,8% das demandas de 2024.



Nº 03 — MANIFESTAÇÕES

Má conduta de Servidor

A conduta ética do servidor público não é apenas uma questão de comportar-se de acordo com o que é permitido. O essencial da conduta é a orientação interna que ele dá a suas ações: a motivação, o esmero, o gosto com que realiza seu ofício para cumprir seus deveres ou para fazer mais do que a função lhe prescreve.

Este tipo de manifestação teve uma redução de 3.1 pontos percentuais em relação ao ano de 2023, no entanto, ainda é a de maior incidência. Foram recebidas reclamações e comunicações de irregularidade sobre o tema. Todas foram devidamente tratadas e, quando cabíveis, remetidas às unidades internas competentes, para apuração e tomada de medidas cabíveis. As unidades responsáveis relataram que foram feitas apurações, acareações e advertências.

Falta de insumos

Com um aumento de 1.5 pontos percentuais, a falta de insumos se tornou a segunda demanda com maior incidência. No âmbito da saúde de um município, a falta de insumos refere-se à ausência, insuficiência ou indisponibilidade de materiais, medicamentos, equipamentos ou outros recursos necessários para garantir a oferta adequada de serviços de saúde à população.

As manifestações referentes a estas demandas foram devidamente encaminhadas a Secretaria Municipal de Saúde, que afirmou ter empenhado esforços no sentido de minimizar estas faltas.

Limpeza de vias

No âmbito do serviço público municipal, a limpeza de vias refere-se ao conjunto de atividades e serviços específicos para a manutenção da limpeza, higiene e conservação das áreas públicas urbanas, como ruas, avenidas, calçadas, praças e demais espaços de circulação. Ao lado da fila de espera de exames, esta demanda foi responsável pela terceira maior incidência de atendimentos, chegando a 5% do total. A Secretaria Municipal de Serviços Públicos, responsável pelo serviço, informou, a época, ter um efetivo insuficiente de servidores para atendimento célere de todas as demandas e afirmou ter expectativa de poder normalizar este quadro com a chegada dos servidores oriundos do último concurso público.

CAPACITAÇÃO

FORMAÇÃO CONTINUADA

A sociedade está em constante evolução e o setor público precisa acompanhar essas mudanças. Por meio de capacitação e atualização, os servidores podem se adaptar às novas demandas e desafios, garantindo que os serviços públicos sejam prestados de forma eficaz e alinhados com as necessidades da comunidade

SERVIDOR	CAPACITAÇÃO/EVENTO	ORGANIZADOR
PAULO CESAR RODRIGUES	• Certificação em Ouvidoria-2022;	• ENAP
	• Certificação em Ouvidoria-2024;	• ABO Nacional
	• Regulamentação da LAI nos Municípios;	• ENAP
	• Encontro Estadual de Ouvidores - 2022, 2023 e 2024;	• ABO/RJ
	• XXV Congresso Brasileiro de Ouvidores 2022 e 2024;	• ABO Nacional
	• Avaliação de Serviços;	• CGU
	• Excelência em Ouvidoria;	• CGU
	• Implementação da LGPD;	• CGU
	• Proteção ao Denunciante;	• CGU
	• Seminário Nacional de Ouvidorias 2022 e 2023;	• CGU/RENOUV
RENATA GREGÓRIO	• Reunião Magna ABC 2024 - Inteligência Artificial	• Academia Brasileira de Ciências
	• Gestão em Ouvidoria;	• ENAP
	• Resolução de Conflitos aplicada ao contexto das Ouvidorias;	• ENAP
	• Proteção ao denunciante e tratamento de denúncias em Ouvidoria	• ENAP

PLANEJAMENTO 2025

O Planejamento estratégico é um conceito comum no âmbito da administração, que significa o ato de pensar e fazer planos de uma maneira estratégica. Aqui apresentamos nosso planejamento para o ano de 2025.



Nº 01 — CAMPANHAS DE DIVULGAÇÃO

Dar continuidade nas extratégias de divulgação dos canais de comunicação com a Ouvidoria, em especial redes sociais, oportunizando ainda mais a participação cidadã.



Nº 02 — GT/CT DE COMUNICAÇÃO

A atuação no GT em 2024 foi bastante significativa, com entregas relevantes para as ouvidorias integrantes da RENOUV no âmbito nacional. Em 2025 a OGM continuará integrando o grupo, que se tornou Câmara Técnica em 2025. Continuaremos colaborando com os estudos e propondo ações que dinamizem a comunicação no trabalho das ouvidorias.



Nº 03 — TRANSPARÊNCIA

O ano de 2024 apresentou um crescimento significativo no índice de transparência do município em seu poder Executivo, subindo de 62.51% para 70.8%, uma evolução de 8.3 pontos percentuais. Em 2025 o objetivo é alcançar índice para obtenção do selo Prata no Radar da Transparência.



Nº 04 — CAPACITAÇÃO

A capacitação contínua é um diferencial importante para a melhoria no atendimento ao cidadão e no aprimoramento dos processos, que continuará no planejamento da OGM.



Nº 05 — INTERLOCUÇÃO

Intensificar a interlocução com as Secretarias e setores da Prefeitura, visando melhorar e agilizar os processos de atendimento as demandas da população, aprimorando cada vez mais as ações da Gestão Pública.

CONCLUSÃO

A Ouvidoria Geral do Município (OGM), conforme preconizado pela legislação vigente, tem a responsabilidade de fomentar o controle social e a participação cidadã, promovendo uma escuta ativa que contribua para a melhoria contínua da gestão pública municipal. Atuando como uma instância de segunda linha, o canal da OGM deve ser acionado após os serviços terem sido solicitados pelos canais primários, destacando-se como um meio de interlocução entre o cidadão e a esfera administrativa.

Em sua função mediadora, a OGM oferece múltiplas formas de acolhimento para garantir que nenhuma manifestação fique sem encaminhamento adequado. Por meio das manifestações e pedidos de informação, é possível identificar pontos críticos no atendimento ao cidadão e problemas sazonais, permitindo a emissão de recomendações com foco na prevenção e na mitigação de recorrências.

Entre os principais desafios da OGM, destaca-se a orientação do usuário para o exercício pleno de seus direitos, bem como a sensibilização contínua dos órgãos municipais sobre a importância da ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão. Além disso, é essencial investir em tecnologias de atendimento e processamento de demandas, visando maior eficiência, agilidade e economicidade, além de evitar duplicidades.

Apesar dos desafios, os números demonstram a relevância da OGM como espaço público fundamental na mediação da relação entre a Prefeitura de Rio Bonito e seus cidadãos, contribuindo para uma gestão pública mais transparente, eficaz e orientada às necessidades do munícipe.

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA-GERAL

Ouvidor Geral:

Paulo Cesar Rodrigues

Analista: Renata Gregório

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BONITO