RELATÓRIO MENSAL DA OUVIDORIA GERAL SÃO CRISTÓVÃO

EXERCÍCIO DE MAIO 2025

1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município - OGM, órgão de subordinação direta da Controladoria-Geral do Município - CGM, instância pública que compete promover e executar as atividades relativas ao recebimento e esclarecimento de denúncias ou reclamações sobre atividades governamentais gerais, ou sobre atos, praticados no âmbito da Administração Pública Municipal do Poder Executivo, contrários aos direitos do cidadão em relação aos serviços públicos, bem como receber solicitações, denúncias, sugestões e elogios, prestando os esclarecimentos necessários com prazos de respostas, providenciando a adoção de medidas corretivas adequadas, bem como exercer outras atividades ou atribuições correlatas, ou que lhe forem regularmente conferidas ou determinadas, bem como buscar soluções pacíficas de conflitos para a efetiva conclusão das manifestações apresentadas seja por via escrita, oral ou outros meios quaisquer de comunicação eletrônicos; apoiar a avaliação das políticas e dos serviços públicos a partir das informações obtidas com a análise das manifestações e por meio de consultas, de pesquisas de satisfação, entre outros instrumentos de controle e participação social (art 2º, V Decreto nº 8.243/2014 e art.1º , IN OGU nº 01/2014), além de exercer outras atividades ou atribuições correlatas e as que lhe forem regularmente conferidas.

2 A OUVIDORIA

A Ouvidoria Geral do Município de São Cristóvão foi formalmente instituída atendendo a Lei n. 12.527/2011, denominada de Lei de Acesso à Informação (LAI), entrou em vigor, em abril de 2012, são canais da Ouvidoria:

- E-SIC, no endereço: https://transparencia.saocristovao.se.gov.br/ouvidoria/e-sic

-SIC, no endereço: **Rua Pereira Lobo, 114 - Centro Histórico**

Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão – SE, CEP 49100-055
CNPJ 13.128.855/0001-44
e-mail: controladoria@saocristovao.se.gov.br

-Whatsapp, 79 99873-1806

Email: ouvidoria@saocristovao.se.gov.br

Compete à Ouvidoria receber sugestões, elogios, solicitações, reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação, referentes ao Município de São Cristóvão. Além de receber as manifestações, analisá-las e encaminhá-las aos órgãos competente para apuração dos fatos, se for o caso, quando necessário a Ouvidoria sugere melhorias e solicita providências, auxiliando na solução de problemas existente na prestação dos serviços.

Pautada pelas normas que regem as ouvidorias públicas, a Ouvidoria, como órgão de interlocução entre a sociedade, busca não só garantir o direito de participação dos usuários na administração como também, simultaneamente, promover a melhoria contínua dos serviços e atendimentos ofertados, fortalecendo suas finalidades legais e legítimas.

2.1 ESTRUTURA DE PESSOAL

A Ouvidoria do Município de São Cristóvão conta com um quadro de dois servidores:1 Assistente em Administração e 1 estagiário. A equipe tem por atribuição o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação e das manifestações típicas de Ouvidoria.

A equipe da Ouvidoria é responsável pelo recebimento, acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelo Município de São Cristóvão. Realiza também atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações e orientações à Comunidade do Município de São Cristóvão.

2.2 CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

A Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de atendimento para os usuários:

2.2.1. FALA.BR

As demandas de Ouvidoria são recebidas, na maior parte, por meio Sistema Fala.Br, disponível no endereço eletrônico https://falabr.cgu.gov.br. O sistema permite

Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão – SE, CEP 49100-055
CNPJ 13.128.855/0001-44
e-mail: controladoria@saocristovao.se.gov.br

ao usuário registrar, a qualquer hora, reclamações, sugestões, elogios, solicitações,denúncias, comunicações, pedidos de simplificação (Simplifique) e pedidos de acesso à informação, bem como acompanhar o andamento das manifestações.

A ferramenta permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe suas demandas, acompanhe prazos, apresente recursos (para os pedidos de acesso à informação) e receba a resposta elaborada pelo Município de São Cristóvão.

1.1.1. ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria do Município de São Cristóvão está localizada em: Rua: Pereira Lobo 114, Centro Histórico.

1.1.2. TELEFONE

O telefone para contato da Ouvidoria é: **(79) 3045-4914** e **(79) 99873-1806**

1.1.3. E-MAIL ouvidoria@saocristovao.se.gov.br

A Ouvidoria dispõe, ainda, de site próprio dentro do Portal da Transparência que contém dados estatísticos, relatórios anuais, orientações para realizar as manifestações, e link para registro da manifestação, apresentando-a como canal acessível aos públicos interno e externo.

Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão – SE, CEP 49100-055
CNPJ 13.128.855/0001-44
e-mail: controladoria@saocristovao.se.gov.br

1.2 FLUXO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Todas as manifestações da Ouvidoria e pedidos de acesso à informação recepcionados, sem exceção. Incluem-se nessa competência as demandas eventualmente encerradas ou arquivadas, com base nas hipóteses legalmente previstas, resultado de análise prévia e sob justificativa. As principais etapas do tratamento das demandas são:

1. Recebimento da demanda;
2. Análise Prévia, que consiste na interpretação do conteúdo de cada demanda e definição da ação pertinente, etapa em que pode ocorrer:
   - Reclassificação da tipologia, a fim de adequar o tipo de demanda à descrição feita pelo usuário;
   - Encerramento previsto nas hipóteses legais de arquivamento ou pela ausência de elementos mínimos para apuração;
3. Solicitação de complementação ao usuário pelo - Na hipótese de os elementos apresentados serem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário o complemento das informações e será aberto prazo para o usuário apresentar as informações requeridas.
4. Encaminhamento das demandas por Whatsapp, e-mail ou ofício para as Secretarias tomarem providências e prestarem esclarecimentos indispensáveis à elaboração da resposta conclusiva;
5. Resposta intermediária ao usuário pelo canal que foi utilizado, informando a Secretaria do Município para a qual foi encaminhada a manifestação, para os casos em que a Ouvidoria não dispõe da resposta conclusiva prontamente;
6. Acompanhamento do cumprimento dos prazos legais pelas Secretarias (controle por planilhas, sendo feito contato por e-mail, telefone ou presencialmente, a depender da necessidade);
7. Análise secundária das repostas recebidas das Secretarias, com eventuais interlocuções e contribuições; e

Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão – SE, CEP 49100-055
CNPJ 13.128.855/0001-44
e-mail: controladoria@saocristovao.se.gov.br

8. Envio de Resposta Conclusiva ao usuário - A resposta conclusiva é a decisão administrativa final por meio da qual a usuário recebe comunicado apresentando solução ao fato alegado ou informando sobre a impossibilidade de atendimento. Com o advento da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria passou a responder às manifestações no tempo máximo de trinta dias prorrogável, mediante justificativa, por igual período para apresentar a resposta conclusiva. Já para as demandas de acesso à informação, o prazo de resposta é de até vinte dias, podendo ser prorrogado, mediante justificativa, por dez dias.

Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão – SE, CEP 49100-055
CNPJ 13.128.855/0001-44
e-mail: controladoria@saocristovao.se.gov.br

3. DADOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES

Apresenta-se a seguir os dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas formalmente pela Ouvidoria no mês de Maio do ano de 2025.

3.1. ATENDIMENTO AOS PRAZOS

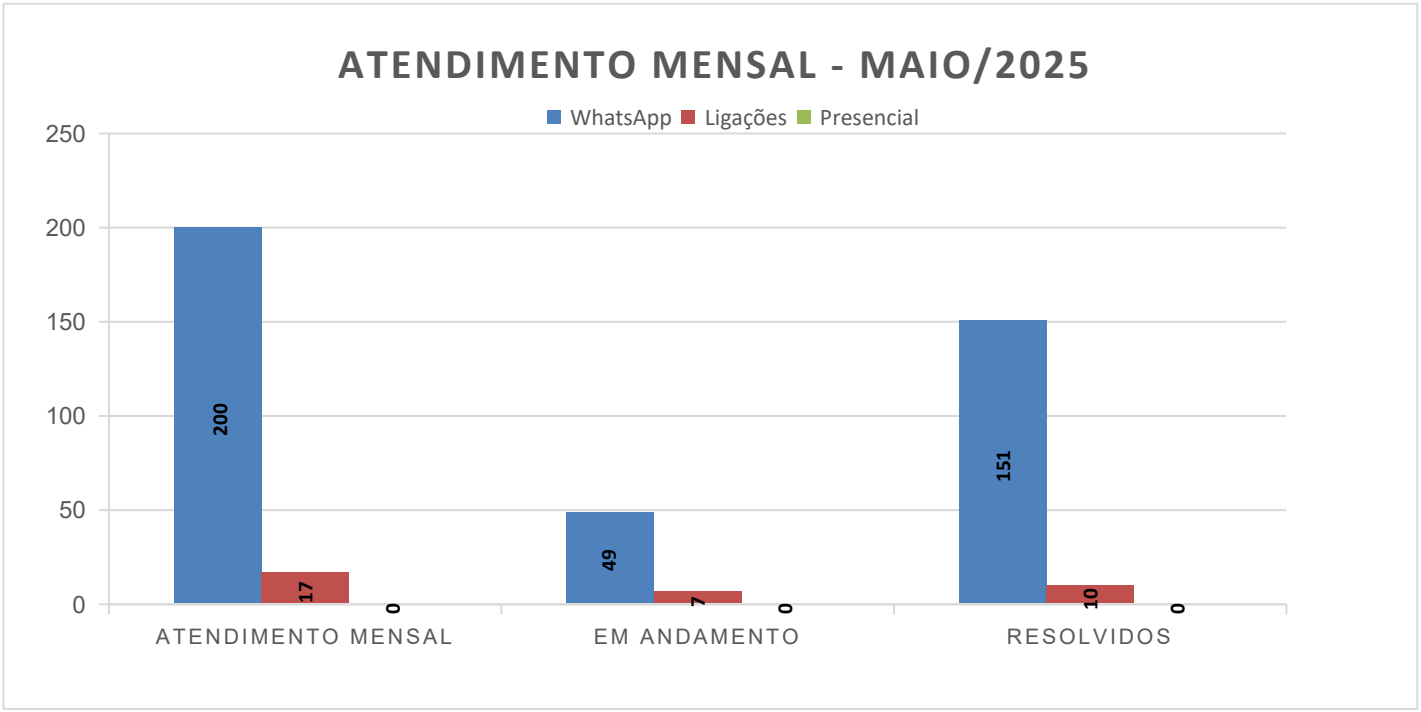
No mês de Maio de 2025 o município de São Cristóvão alcançou a marca de 100% das manifestações respondidas dentro do prazo legal, tanto para as demandas de acesso à informação, quanto de Ouvidoria.

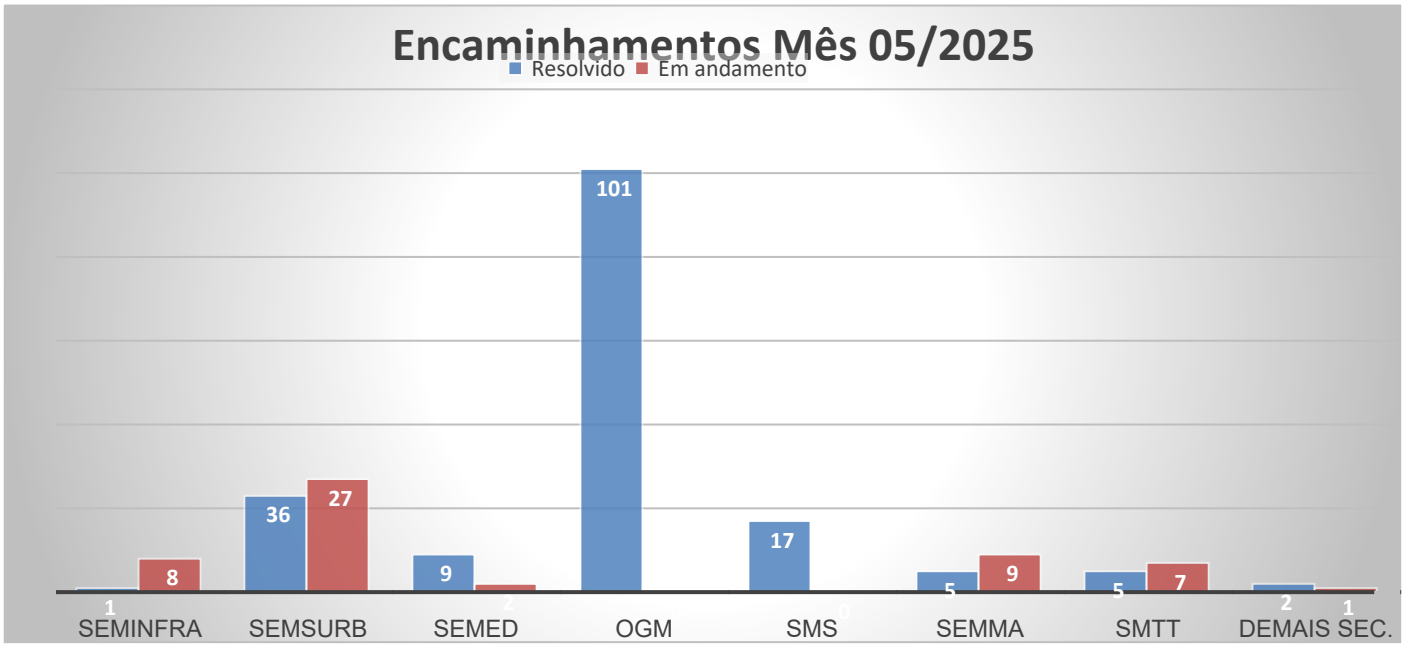
3.2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Em Maio de 2025, a Ouvidoria do Município de São Cristóvão recebeu formalmente 217 manifestações. Dessas, nenhuma foi arquivada, 163 foram resolvidas e 54 estão em andamento.

As demandas "em andamento" foram repassadas pela Ouvidoria Geral do Município às secretarias responsáveis.

Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão – SE, CEP 49100-055
CNPJ 13.128.855/0001-44
e-mail: controladoria@saocristovao.se.gov.br





3.3. UNIDADES PROVEDORAS DAS RESPOSTAS

A figura 02 apresenta as Secretarias do Município de São Cristóvão demandadas

Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão – SE, CEP 49100-055
CNPJ 13.128.855/0001-44
e-mail: controladoria@saocristovao.se.gov.br

pela Ouvidoria no mês de Maio/2025, bem como o quantitativo de respostas providas por cada Secretaria.

3.4 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

A satisfação dos usuários é um indicador de qualidade das respostas fornecidas pela Ouvidoria Geral do Município.

Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão – SE, CEP 49100-055
CNPJ 13.128.855/0001-44
e-mail: controladoria@saocristovao.se.gov.br

4 AÇÕES DA OUVIDORIA

Além das atribuições legais de competência da Ouvidoria, no ano mês de Maio/2025 foram realizadas ações adicionais, conforme abaixo detalhado.

4.1. SITE DA OUVIDORIA

O site da Ouvidoria disponibilizado no Portal da Transparência é mensalmente verificado e atualizado, para que a Comunidade em geral tenham sempre informações atuais sobre procedimentos, legislações e dados estatísticos da Ouvidoria.

4.2. ORIENTAÇÕES AOS SETORES

Em toda demanda encaminhada aos setores esta Ouvidoria orienta quanto às ações a serem tomadas para cada tipo de manifestação, informa sobre a obrigatoriedade de se fornecer a resposta ao cidadão, conforme determina a Lei de Acesso à Informação, bem como esclarece quanto às consequências legais da negativa de resposta e utilização indevida das informações pessoais do usuário.

4.3. PEDIDOS DE COMPLEMENTAÇÃO

Esta Ouvidoria usa o pedido de complementação, além de buscar os elementos mínimos para análise, como forma de tornar mais precisas as informações acerca dos assuntos trazidos e avaliar como o caminho institucional.

Por essas características do pedido de complementação é necessário abordar cada manifestante de maneira distinta a partir das informações preliminares da manifestação, orientando quanto à adição de informações necessárias para o encaminhamento da manifestação.

Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão – SE, CEP 49100-055
CNPJ 13.128.855/0001-44
e-mail: controladoria@saocristovao.se.gov.br

4.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Como forma de incentivar o cidadão a preencher o formulário da pesquisa de satisfação disponibilizada no Portal de Tranaparência do Município, em toda resposta às manifestações o usuário é convidado a participar da pesquisa de satisfação e avaliar o trabalho da Ouvidoria.

4.5. CONTROLE DE DEMANDAS E RELATÓRIOS

A Ouvidoria utiliza uma planilha de controle das manifestações, na qual constam informações relevantes para o acompanhamento das demandas, tais como: prazo de resposta, assuntos específicos das demandas da Instituição, setor a que se refere a manifestação, setor provedor da resposta, entre outras.

Essa planilha é alimentada diariamente e permite que a Ouvidoria tenha um banco de dados adequado às particularidades da Instituição, bem como possibilita a emissão de relatórios mensais e estatísticos de forma mais célere. Esse controle facilita o acompanhamento das demandas pendentes, o que tem contribuído, também, para que a Instituição atenda todas as manifestações dentro do prazo legal.

Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão – SE, CEP 49100-055
CNPJ 13.128.855/0001-44
e-mail: controladoria@saocristovao.se.gov.br

5 RECOMENDAÇÕES

Conforme determina o Art. 14, Inciso II da Lei n. 13.460/2017, esta Ouvidoria projeta para 2025 recomendações com base nos temas recorrentes das manifestações relativas ao ano de 2023.

5.1. MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Conforme estabelece o § 4º do Art. 7º da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 a Carta de Serviços ao Usuário deve ser objeto de atualização periódica e de permanente divulgação pela Instituição.

Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão – SE, CEP 49100-055
CNPJ 13.128.855/0001-44
e-mail: controladoria@saocristovao.se.gov.br

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo de Maio de 2025, a Ouvidoria tem sido um importante canal para identificar eventuais falhas nos sistemas e serviços oferecidos pela Instituição. Através da gestão integrada com as unidades responsáveis, temos conseguido resolver os problemas de forma eficaz e eficiente, retornando à normalidade.

Além das questões mencionadas, a Ouvidoria tem lidado com diversas outras demandas ao longo do mês, embora algumas delas não tenham sido registradas neste relatório. Muitas vezes, esses assuntos foram resolvidos ou esclarecidos com uma simples ligação telefônica ou consulta aos setores da Instituição, proporcionando aos cidadãos respostas imediatas, sem a necessidade de formalização da demanda.

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria do Município de São Cristóvão foram devidamente analisadas, garantindo respostas rápidas às demandas dos cidadãos.

Assim, em conformidade com as normas legais e constitucionais, a Ouvidoria tem trabalhado não apenas para garantir o direito de participação dos usuários, mas também para promover a melhoria contínua dos serviços oferecidos. Isso reafirma o compromisso da Instituição em fornecer serviços de qualidade para toda a comunidade universitária.

É o relatório do mês de Maio de 2025.

gov.br
Documento assinado digitalmente
ANTONIO FORTES NETO
Data: 14/07/2025 11:41:22-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Rua Pereira Lobo, 114, Centro, São Cristóvão - SE, CEP 49100-055
CNPJ 13.128.855/0001-44
e-mail: controladoria@saocristovao.se.gov.br