

# RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL SÃO CRISTÓVÃO

EXERCÍCIO DE 2023



## 1 APRESENTAÇÃO

---

A Ouvidoria Geral do Município (OGM), órgão subordinado diretamente à Controladoria-Geral do Município (CGM), é uma instância pública responsável por promover e executar atividades relacionadas ao recebimento e esclarecimento de denúncias ou reclamações sobre atividades governamentais em geral ou sobre atos praticados no âmbito da Administração Pública Municipal do Poder Executivo, que sejam contrários aos direitos dos cidadãos em relação aos serviços públicos. Além disso, a OGM recebe solicitações, denúncias, sugestões e elogios, presta os esclarecimentos necessários dentro dos prazos de resposta, adota medidas corretivas adequadas, e busca soluções pacíficas de conflitos para a efetiva conclusão das manifestações apresentadas por meio escrito, oral ou outros meios eletrônicos de comunicação. A OGM também apoia a avaliação das políticas e dos serviços públicos utilizando as informações obtidas a partir da análise das manifestações e por meio de consultas, pesquisas de satisfação e outros instrumentos de controle e participação social (conforme o artigo 2º, V do Decreto nº 8.243/2014 e o artigo 1º da IN OGU nº 01/2014). Além disso, exerce outras atividades ou atribuições correlatas e aquelas que lhe forem regularmente conferidas.

## 2 A OUVIDORIA

---

A Ouvidoria Geral do Município de São Cristóvão foi formalmente instituída atendendo à Lei n. 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação (LAI), que entrou em vigor em maio 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**



**-Whatsapp, 79 99873-1806**

**- Ligações: 79 3045-4914**

**Email: [ouvidoria@saocristovao.se.gov.br](mailto: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 competentes para apuração dos fatos, quando necessário, a Ouvidoria sugere melhorias e solicita providências, auxiliando na solução de problemas existentes na prestação dos serviços.

Pautada pelas normas que regem as ouvidorias públicas, a Ouvidoria, como órgão de interlocução entre a sociedade e a administração, busca não só garantir o direito de participação dos usuários na administração, como também 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: um Ouvidor Substituto e um 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 dos serviços públicos prestados pelo Município de São Cristóvão. Realiza também atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações e orientações à comunidade do município.

## **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 da Ouvidoria são recebidas, em sua maior parte, por meio do Sistema Fala.Br, disponível no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br>. O sistema permite ao usuário registrar, a qualquer hora, reclamações, sugestões, elogios,

5

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.

### **2.2.2 ATENDIMENTO PRESENCIAL**

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

### **2.2.3 TELEFONE**

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

### **2.2.4 E-MAIL**

O e-mail para contato da Ouvidoria é: **[ouvidoria@saocristovao.se.gov.br](mailto:ouvidoria@saocristovao.se.gov.br)**

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

## 2.3 FLUXO DE TRATAMENTO DAS DEMANDAS

Todas as manifestações de Ouvidoria e pedidos de acesso à informação são 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
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.

### **3. DADOS ESTATÍSTICOS DAS MANIFESTAÇÕES**

---

Apresenta-se a seguir os dados quantitativos e qualitativos das demandas recebidas formalmente pela Ouvidoria no ano de 2023.

#### **3.1. ATENDIMENTO AOS PRAZOS**

No ano de 2023 o município de São Cristóvão alcançou a marca de 90% das manifestações respondidas dentro do prazo legal, tanto para as demandas de acesso à informação, quanto de Ouvidoria.

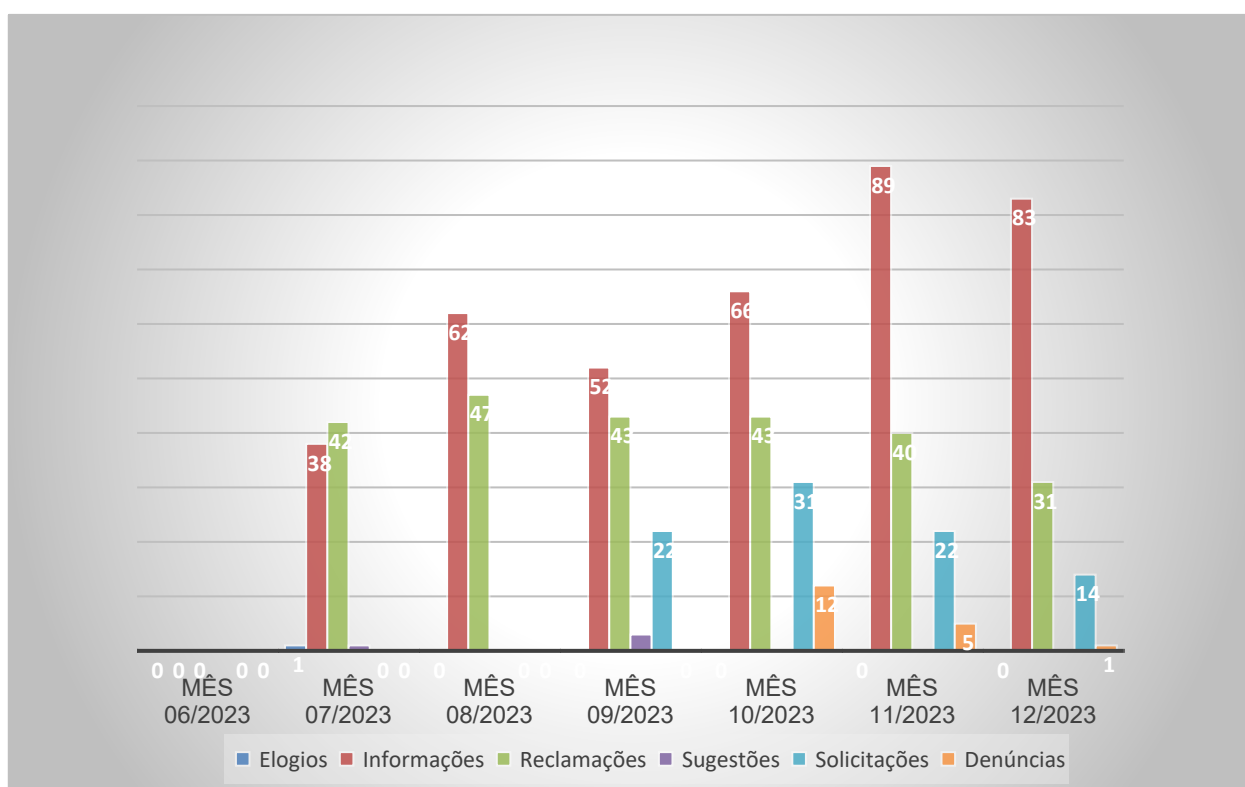
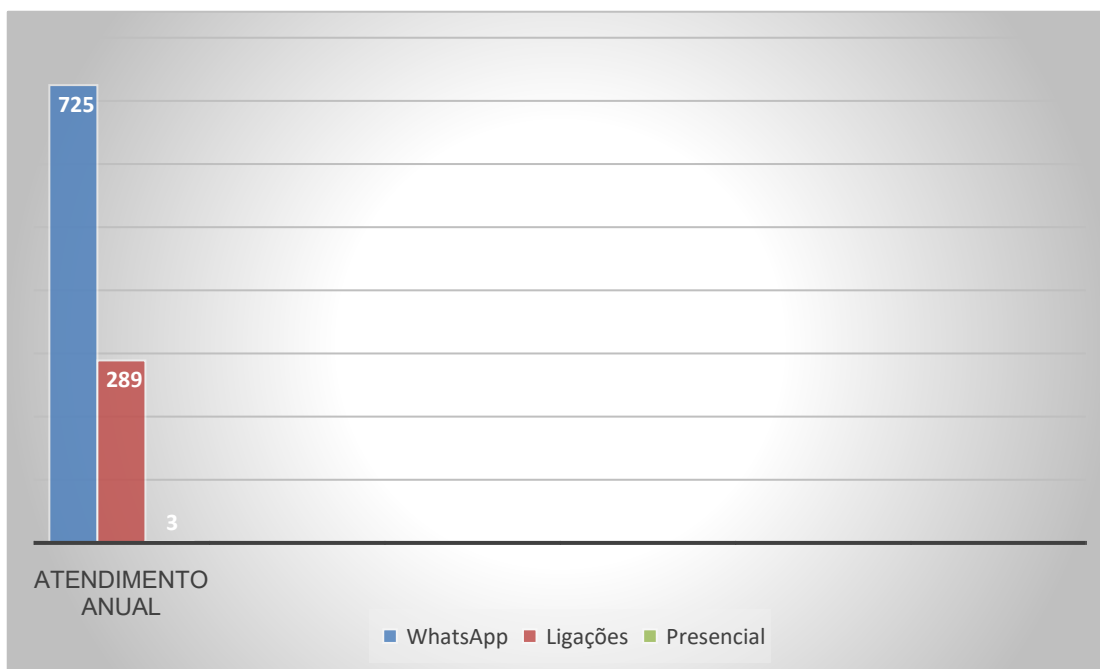
#### **3.2. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

Em 2023, foram recebidas formalmente 727 manifestações na Ouvidoria do Município de São Cristóvão. Destas, 0 foram arquivadas e 674 foram encaminhadas para as secretarias responsáveis, sendo 463 respondidas e resolvidas, 211 não resolvidas, e 51 pedidos de informações resolvidos internamente. Presencialmente, tivemos 02 manifestações, sendo 01 denúncia de construção irregular.

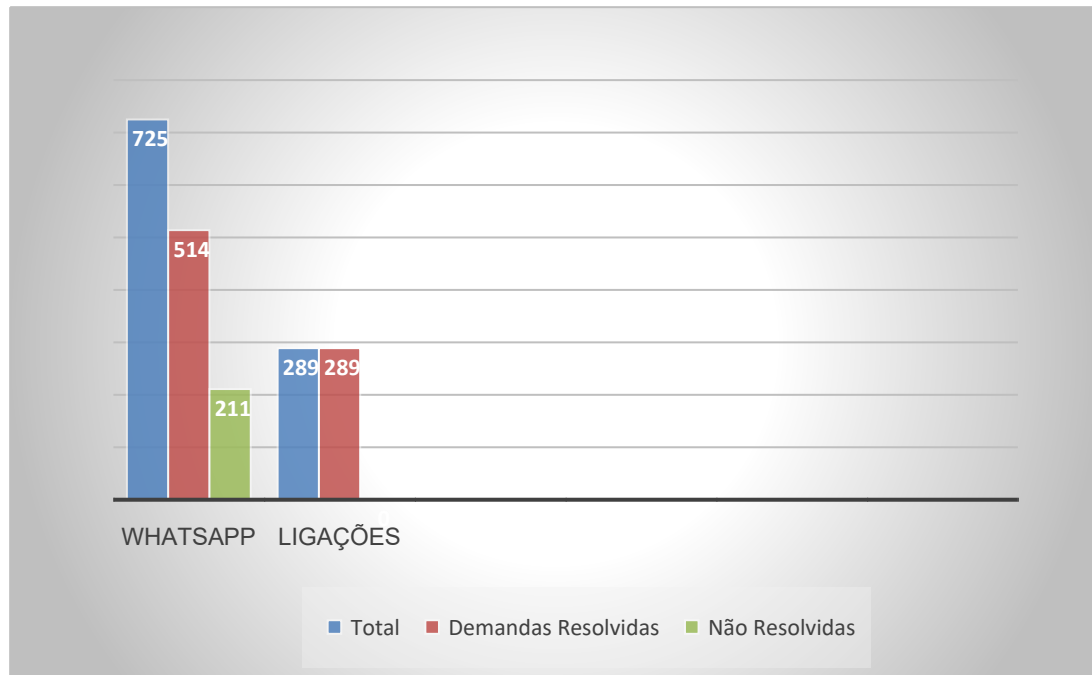
Em 2023, foram recebidas 289 ligações telefônicas: 164 pedidos de informação, 28 elogios, 55 solicitações e 42 reclamações.

Ressalta-se que as manifestações foram arquivadas com base nas hipóteses legais, como demandas incompreensíveis, registradas em duplicidade ou que não continham elementos suficientes para a apuração pela unidade competente.

Quanto às demandas “encaminhadas”, são manifestações que foram remetidas à Ouvidoria Geral do Município, mas cuja resolução não era de competência do Município e, portanto, foram encaminhadas aos órgãos competentes ou arquivadas.







## 4 AÇÕES DA OUVIDORIA

---

Além das atribuições legais de competência da Ouvidoria, no ano de 2023 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.

#### **4.4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Como forma de incentivar o cidadão a preencher o formulário da pesquisa de satisfação disponibilizada no Portal de Transparência 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 possui uma planilha de controle das manifestações, na qual constam informações relevantes para o acompanhamento das demandas, tais como prazo de resposta e assuntos específicos das demandas da Instituição. Essa planilha é alimentada diariamente, permitindo que a Ouvidoria mantenha um banco de dados adequado às particularidades da Instituição, além de possibilitar a emissão de relatórios mensais e estatísticos de forma mais célere. Esse controle facilita o acompanhamento das demandas pendentes, contribuindo para que a Instituição atenda todas as manifestações dentro do prazo legal.

## 5 RECOMENDAÇÕES

---

Conforme determina o Art. 14, Inciso II da Lei n. 13.460/2017, esta Ouvidoria projeta para 2024 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.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

Durante 2023, a Ouvidoria foi frequentemente o primeiro alerta para o mau funcionamento de sistemas e serviços oferecidos pela Instituição. Através da gestão integrada com as unidades responsáveis, foi possível restaurar a normalidade com eficácia e eficiência.

Além das demandas mencionadas, a Ouvidoria realizou diversos outros atendimentos em 2023. No entanto, esses assuntos não foram registrados neste relatório, pois muitas vezes puderam ser resolvidos ou esclarecidos com uma simples ligação telefônica ou consulta aos setores da Instituição. Isso proporcionou aos cidadãos uma resposta imediata às situações apresentadas, sem a necessidade de formalizar suas demandas.

Todas as manifestações recebidas foram devidamente analisadas pela Ouvidoria do Município de São Cristóvão, garantindo a todos os cidadãos uma resposta oportuna às suas demandas.

Assim, em conformidade com as normas legais e constitucionais, a Ouvidoria tem atuado não apenas para garantir o direito de participação dos usuários, mas também para promover a melhoria contínua dos serviços e atendimentos oferecidos pelo Município de São Cristóvão, reafirmando o compromisso da Instituição em fornecer serviços de qualidade a toda a comunidade.

É o relatório anual de 2023.