



SECRETARIA MUNICIPAL DE
**TRANSPARÊNCIA
E INTEGRIDADE**



2024

Relatório de Gestão
OUVIDORIA MUNICIPAL

SUMÁRIO

03 – Apresentação

04 – Tipos de manifestação

05 – Análise de dados

07 – Tratamento de manifestações

08 – Pontos recorrentes

09 – Tipologia

1 – APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Saquarema, 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 adotadas pela administração pública

De acordo com o artigo 15 da referida Lei, o relatório deve ser encaminhado à autoridade máxima do órgão responsável pela ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

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

A Ouvidoria Municipal responde à Secretaria Municipal de Transparência e Integridade - SMTI, criada pela Lei Complementar 98/2025.

2 - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Reclamação: demonstra insatisfação em relação à prestação de serviço público ou à conduta de agentes públicos na execução ou fiscalização desse serviço.

Elogio: expressa reconhecimento ou satisfação quanto ao serviço público oferecido ou ao atendimento recebido.

Solicitação: corresponde ao pedido de providências a serem adotadas pelos órgãos e entidades de administração pública municipal.

Sugestão: apresenta ideia ou proposta destinada à melhoria do atendimento ou dos serviços públicos prestados pelos órgãos da administração pública municipal.

Denúncia: relata indícios ou ocorrências de irregularidades, ilegalidades ou práticas inadequadas no âmbito de administração pública municipal.

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

3 - ANÁLISE DE DADOS

O objetivo deste Relatório é apresentar a prestação de contas do desempenho da Ouvidoria Municipal, destacando as ações desenvolvidas, demonstrando que todas as manifestações dos cidadãos foram devidamente consideradas, com respostas providenciadas da forma mais satisfatória possível, além de propor recomendações voltadas à promoção da integridade e à melhoria contínua dos serviços prestados pelo Município de Saquarema.

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

Todas as demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal passam por um pré-atendimento afim de analisar determinados pontos antes de serem enviadas ao órgão responsável. Os pontos a serem analisados são: falta de urbanidade, falta de clareza e insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto, manifestação encaminhada com cópia para diversos órgãos apenas para conhecimento e ausência de competência.

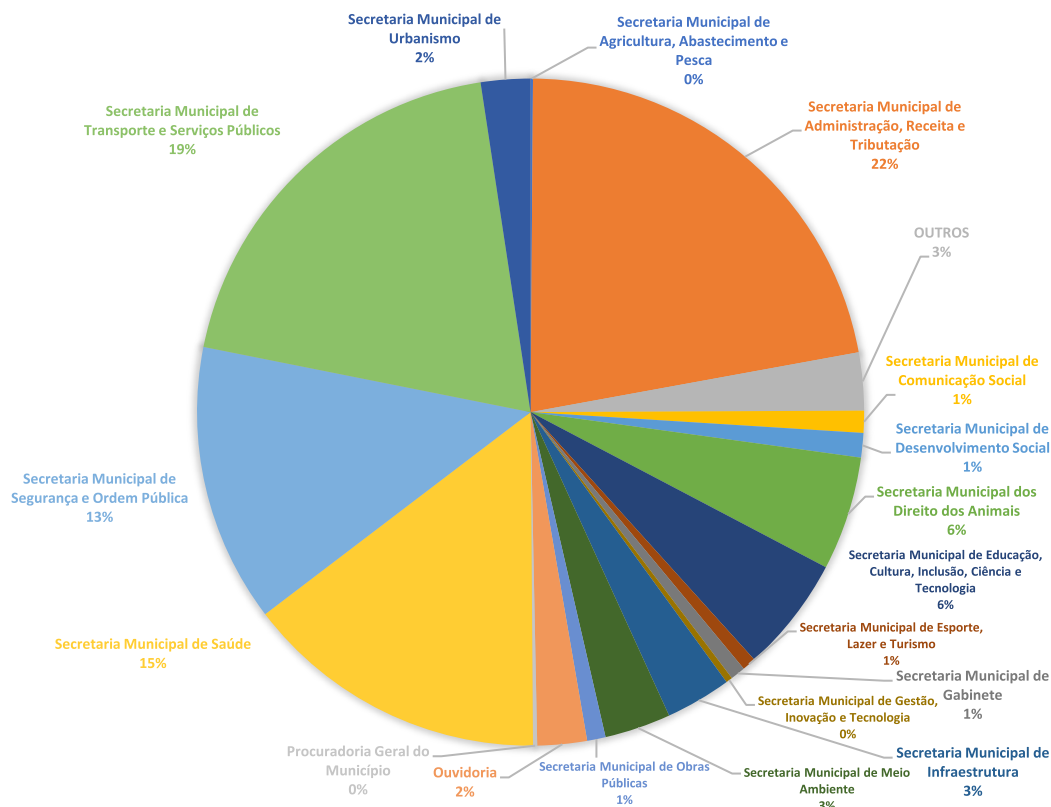
Foram recebidas 3.462 manifestações através do e-mail da ouvidoria no ano de 2024, e os órgãos a qual foram encaminhadas são:

- Secretaria Municipal de Agricultura, Abastecimento e Pesca: 4
- Secretaria Municipal de Administração, Receita e Tributação: 762
- Secretaria Municipal de Comunicação Social: 37
- Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social: 41
- Secretaria Municipal de Direito dos Animais: 191
- Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Inclusão, Ciência e Tecnologia: 194
- Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Turismo: 23
- Gabinete: 25

- Secretaria Municipal de Gestão: 11
- Secretaria Municipal de Infraestrutura: 110
- Secretaria Municipal de Meio ambiente: 111
- Secretaria Municipal de Obras Públicas: 31
- Ouvidoria Municipal: 83
- Procuradoria: 7
- Secretaria Municipal de Saúde: 511
- Secretaria Municipal de Segurança e Ordem Pública: 467
- Secretaria Municipal de Transporte e Serviços Públicos: 674
- Secretaria Municipal de Urbanismo: 83

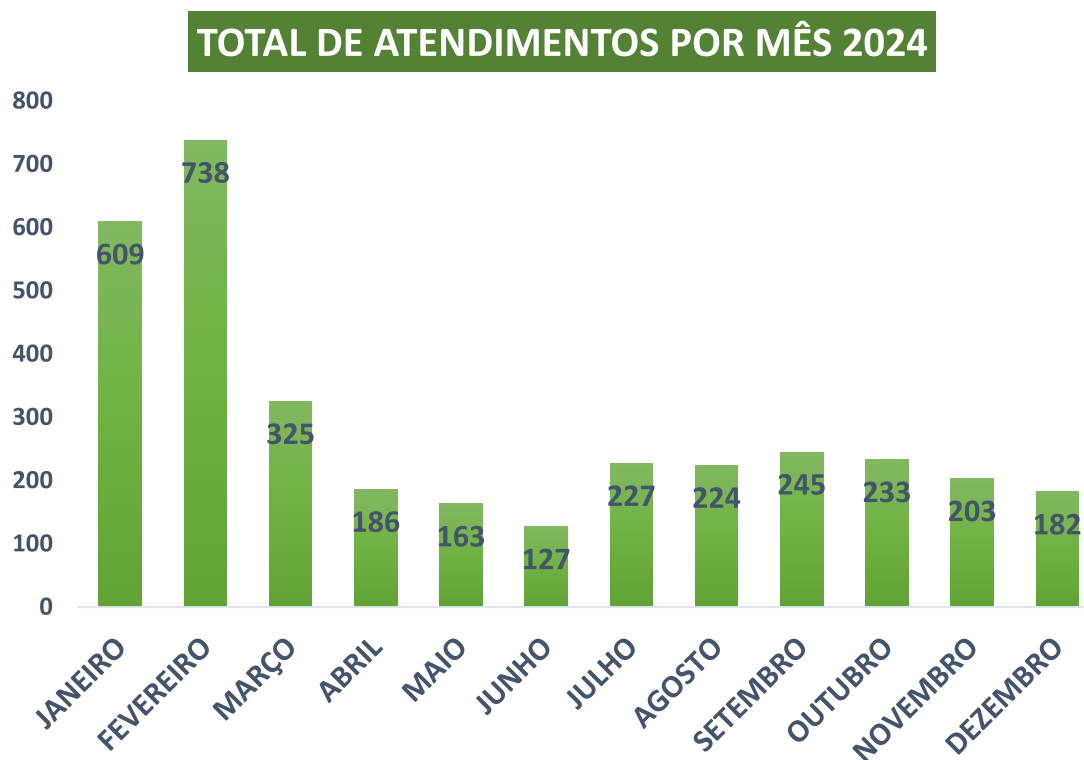
Como informado anteriormente, algumas demandas recebidas não foram encaminhadas às Secretarias responsáveis uma vez que havia falta de urbanidade, falta de clareza e/ou insuficiência de dados, duplicidade de manifestação, manifestação imprópria ou inadequada, perda de objeto ou ausência de competência, sendo assim:

- Outros: 97



4 - TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

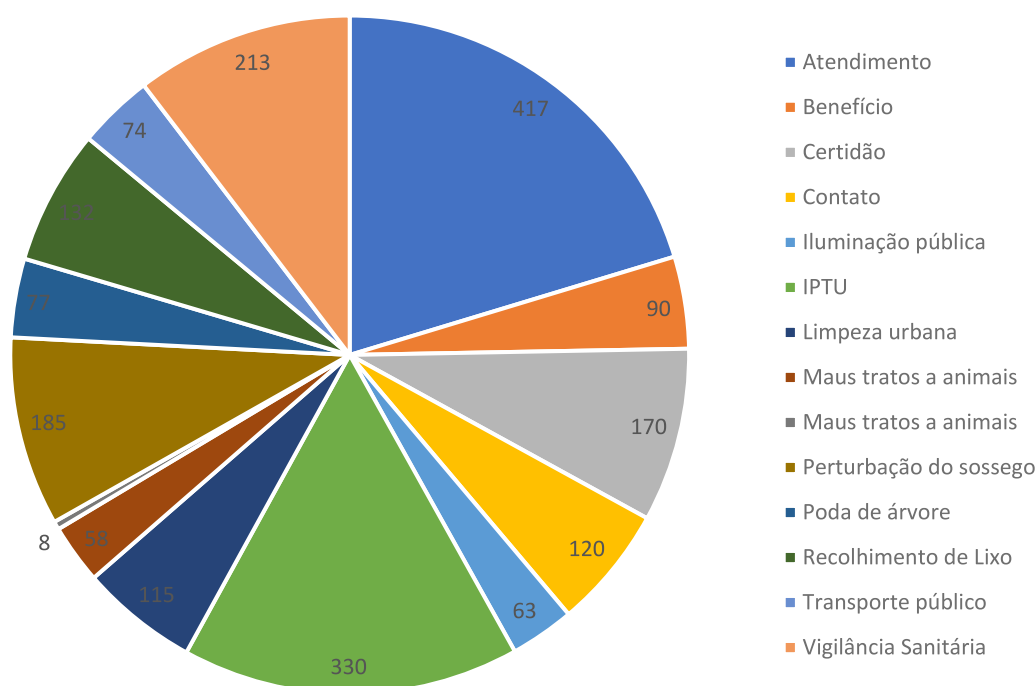
No ano de 2024 os canais de pré-atendimento e atendimento davam-se por meio presencial, em sede da Prefeitura Municipal e virtualmente, através do e-mail institucional.



5 - PONTOS RECORRENTES

Os assuntos mais recorrentes das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal refletem o volume de cidadãos em busca de informações, orientações ou serviços relacionados aos atendimentos prestados, como e-mail institucional e serviços oferecidos. A segunda maior procura foi direcionada à Secretaria Municipal de Administração, Receita e Tributação, com destaque para requisições sobre o IPTU, principalmente nos meses de janeiro e fevereiro.

As ações da Prefeitura Municipal de Saquarema, a fim de solucionar os pontos recorrentes identificados pela Ouvidoria, têm se pautado no compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos e na escuta qualificada da população. Com base nas manifestações recebidas, a administração adotou medidas estratégicas, como o reforço nos atendimentos presenciais e digitais, a intensificação de fiscalizações em áreas sensíveis e a reestruturação de rotinas operacionais em setores como limpeza urbana, iluminação pública e coleta de lixo. Além disso, foram promovidas ações educativas, capacitações internas e revisão de fluxos administrativos, visando mais agilidade e eficiência no atendimento às demandas dos cidadãos.



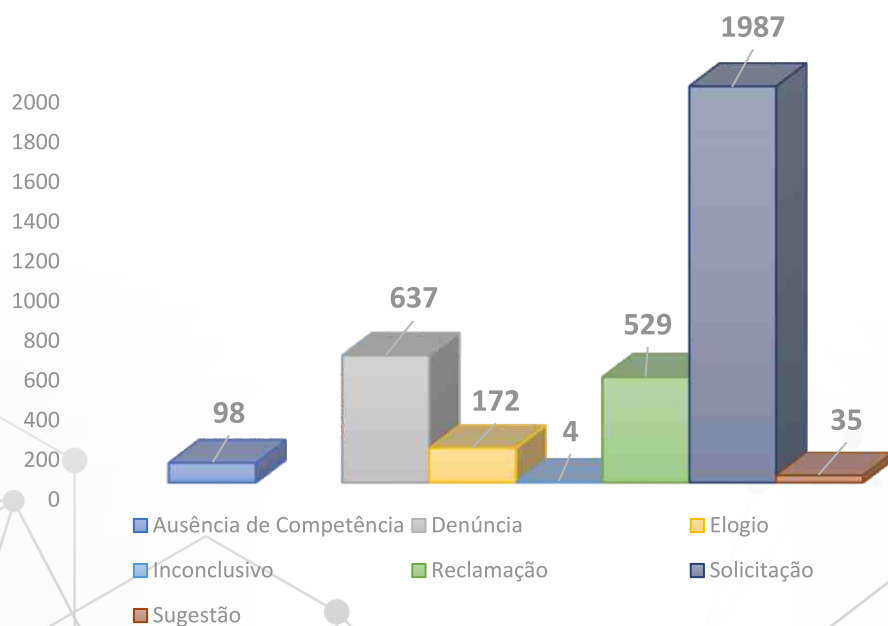
6 - TIPOLOGIA

No período analisado, a Ouvidoria Municipal de Saquarema registrou um total de 3.642 manifestações, classificadas em diferentes tipologias conforme a natureza de cada demanda. A maior parte das manifestações teve caráter de solicitação, representando 57% do total, o que reforça a utilização da Ouvidoria como canal de acesso direto da população aos serviços públicos municipais.

As denúncias corresponderam a 19%, enquanto as reclamações somaram 15%, evidenciando o papel da Ouvidoria como instrumento de controle social e fiscalização cidadã. Também foram registradas manifestações do tipo elogio (5%) e sugestão (1%), indicando reconhecimento por parte dos usuários e contribuições para o aprimoramento dos serviços.

Manifestações classificadas como ausência de competência representaram 3%, quando os assuntos tratados não são de responsabilidade direta da administração municipal.

TOTAL DE ATENDIMENTOS POR TIPO - 2024



PERCENTUAL 2024

