

2022

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 2025.

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 2025. 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.



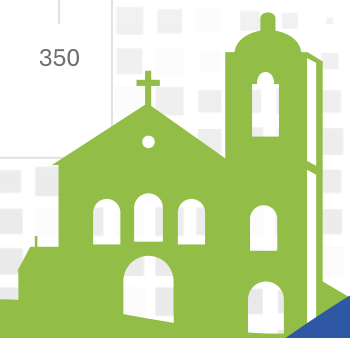
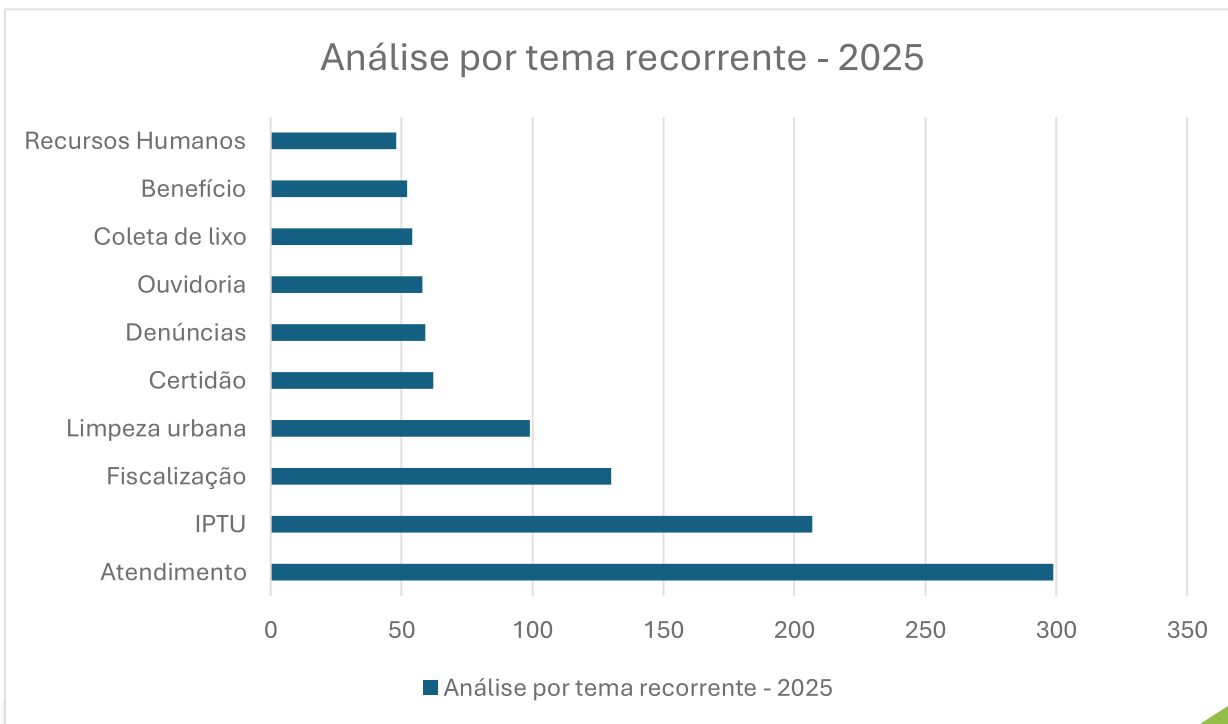
3 - ANÁLISE DE DADOS

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, a fim de analisar determinados pontos antes de serem enviadas ao órgão responsável. Os aspectos analisados nesta etapa 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.

No ano de 2025, foram recebidas 1.625 manifestações, por meio do e-mail institucional da Ouvidoria e da plataforma Fala.Br. Para fins de análise, as manifestações também foram organizadas de acordo com os principais temas abordados pelos cidadãos, permitindo identificar as áreas com maior volume de demandas.



Conforme informado anteriormente, algumas demandas recebidas não foram encaminhadas às Secretarias responsáveis, uma vez que apresentavam 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. Nesses casos, as manifestações foram classificadas da seguinte forma:

Outros temas - 523 manifestações

Ausência de competência - 34 manifestações

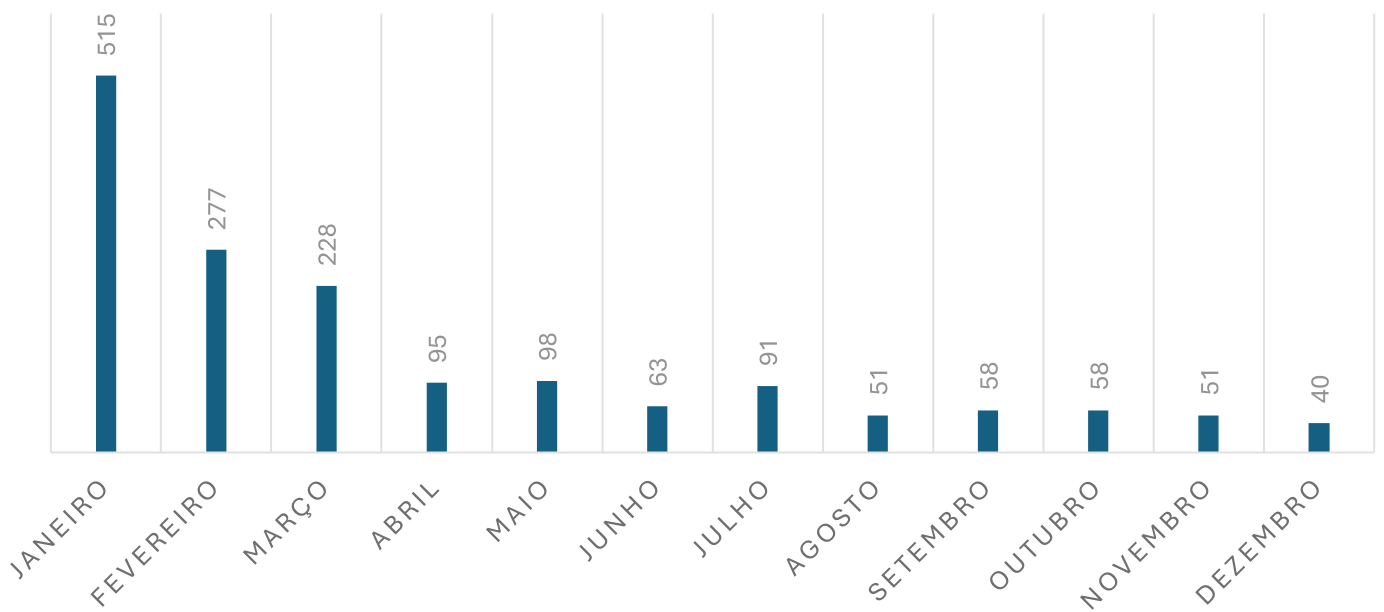


4 - TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

No ano de 2025, os canais de pré-atendimento e atendimento davam-se por meio presencial, em sede da Prefeitura Municipal e virtualmente, através do e-mail institucional até uma parte do mês de março e através da plataforma Fala.Br.

ATENDIMENTOS POR MÊS - 2025

■ atendimentos por mês - 2025



5 - PONTOS RECORRENTES

Os temas mais recorrentes nas manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal refletem, principalmente, a busca dos cidadãos por informações, orientações e serviços relacionados ao atendimento prestado pelos órgãos da Administração Pública Municipal. Entre os assuntos com maior incidência, destaca-se o tema Atendimento, que concentra o maior número de manifestações registradas, demonstrando a procura da população por esclarecimentos, acompanhamento de demandas e suporte na utilização dos serviços públicos disponibilizados pelo Município.

Em seguida, observa-se volume significativo de manifestações relacionadas ao IPTU, especialmente nos meses de janeiro e fevereiro, período em que ocorre maior procura por informações acerca de emissão de guias, esclarecimentos sobre débitos, revisão de valores e demais procedimentos vinculados à tributação municipal, demandas estas diretamente relacionadas à atuação da Secretaria Municipal de Administração, Receita e Tributação.

Outros temas recorrentes identificados referem-se à fiscalização, limpeza urbana, emissão de certidões, coleta de lixo, benefícios e questões relacionadas a recursos humanos. Esses registros evidenciam áreas da administração pública que concentram maior volume de interações com a população e que, conseqüentemente, demandam atenção contínua quanto ao aprimoramento dos serviços prestados.

As ações da Prefeitura Municipal de Saquarema, com o objetivo de solucionar e mitigar os pontos recorrentes identificados pela Ouvidoria, têm se pautado no compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos e com a escuta qualificada da população. Com base nas manifestações recebidas, a Administração Municipal tem adotado medidas estratégicas, tais como o reforço nos atendimentos presenciais e digitais, a intensificação de fiscalizações, bem como a reorganização de rotinas operacionais em setores como limpeza urbana e coleta de lixo.

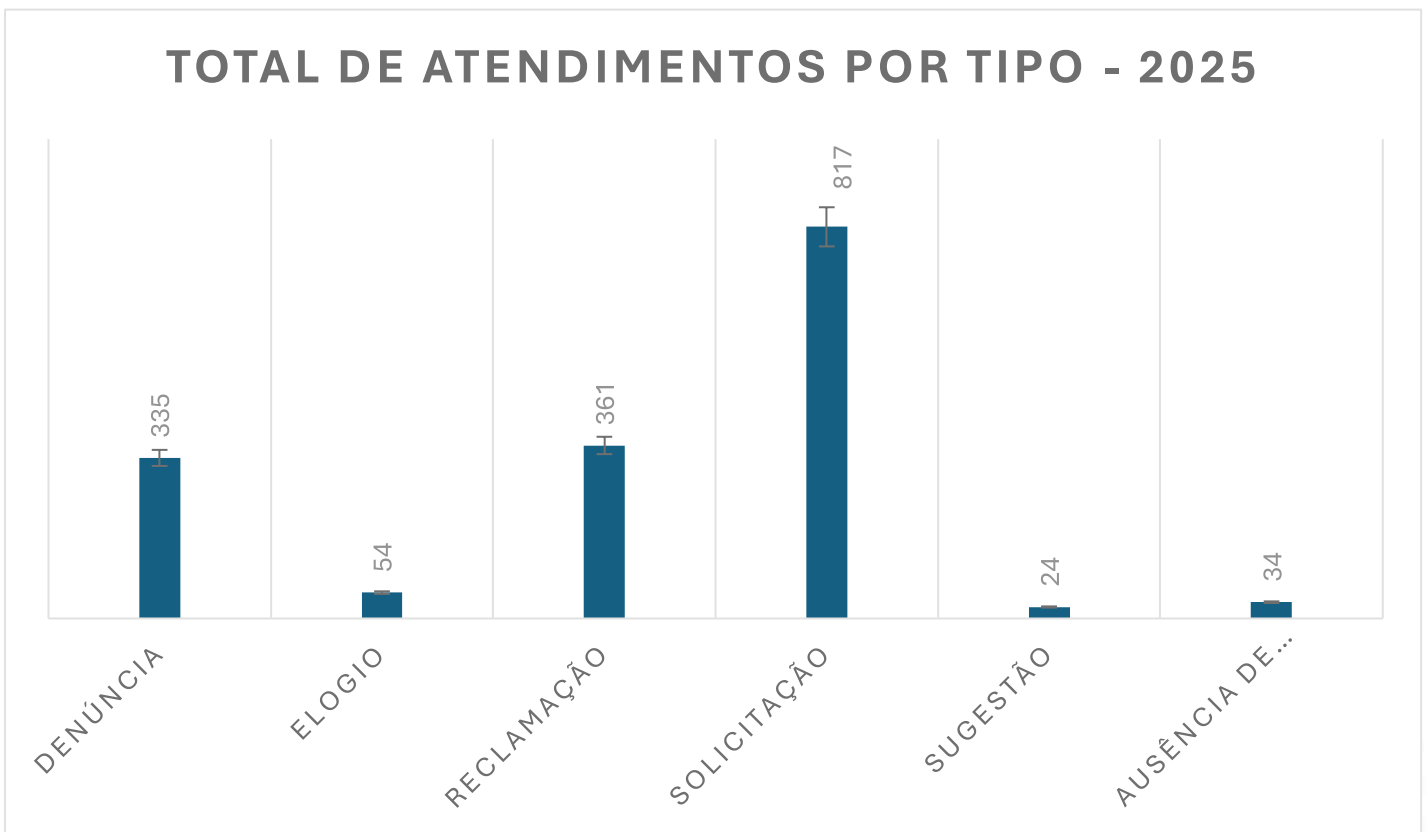


6 - TIPOLOGIA

No período analisado, a Ouvidoria Municipal de Saquarema registrou um total de 1625 manifestações, classificadas em diferentes tipologias conforme a natureza de cada demanda. A maior parte das manifestações teve caráter de solicitação, representando 50,3% do total, o que reforça a utilização da Ouvidoria como canal de acesso direto da população aos serviços públicos municipais.

As reclamações corresponderam a 22,2%, enquanto as denúncias somaram 20,6%, evidenciando o papel da Ouvidoria como instrumento de controle social e fiscalização cidadã. Também foram registradas manifestações do tipo elogio (3,3%) e sugestões (1,5%), indicando reconhecimento por parte dos usuários e contribuições para o aprimoramento dos serviços.

Manifestações classificadas como ausência de competência representaram 2,1%, quando os assuntos tratados não são de responsabilidade direta da administração municipal.



PERCENTUAL 2025

