



OUVIDORIA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA-ES

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES
ABRIL À JUNHO - 2021**

EQUIPE TÉCNICA:

Ouvidor: Wenderson Antônio da Silva Fávaro.

Controlador-Geral do Município: Cássio Dias Lopes

João Neiva-ES, 26 de julho de 2021



I – APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de João Neiva, instituída pela Lei nº 2.939/2016, e regulamentada pelo Decreto nº 6.919 de 13 de junho de 2019, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e o Poder Executivo, recepcionando por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos e promova a cidadania e a democracia participativa.

A Ouvidoria se aproxima da população através de diversos canais, como pelo uso do e-mail, telefone, atendimento presencial, e-SIC (Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão), e-Ouv (Sistema Eletrônico de Ouvidoria), para receber solicitações, como reclamações, denúncias, elogios, sugestões etc.

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o segundo trimestre de 2021, assim como, fomentar a transparência pública, abordando os seguintes itens:

APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....	3
MANIFESTAÇÕES PENDENTES.....	4
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DO USUÁRIO	5
CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	6
CONCLUSÃO.....	6

II – Apresentação dos Dados

No período entre 01 de abril de 2021 à 30 de junho de 2021 a Ouvidoria Municipal de João Neiva registrou **88 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos via sistema e-OUV, totalizando 79,55%, seguindo pelo e-Sic com 7,95%, pelo telefone com 6,82%, pelo e-mail com 4,55%, e, atendimento presencial com 1,14%.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal:

ORIGEM	Quantitativo	%
e-SIC	7	7.95%
Telefone	6	6.82%
Presencial	1	1.14%
E-mail	4	4.55%
e-OUV	70	79.55%

As demandas da Ouvidoria são, em sua maioria: Reclamações, Solicitações, e, Denúncias, correspondendo à 40,91%, 29,55% e 11,36%, respectivamente.

Gráfico 02. Quantidade de atendimentos, por canal:

DEMANDAS RECEBIDAS	Quantitativo	%		Quantitativo	%
Denúncia	14	15.91%	Contra servidor	3	21.43%
			Mau uso do bem público	3	21.43%
			Relacionadas ao Coronavírus (Covid-19)	3	21.43%
			Desvio de função de cargo público	5	35.71%
e-SIC	10	11.36%	Processos Administrativos	1	10.00%
			Solicitação de Informação/Documento	3	30.00%
			Informações sobre o Coronavírus (Covid-19)	1	10.00%
			Leis, decretos, portarias	1	10.00%
			Licitação Pública	1	10.00%
			outras informações	1	10.00%
			conselhos municipais	2	20.00%
Sugestão	2	2.27%	Relacionadas ao Coronavírus (Covid-19)	1	50.00%
			Estacionamento Rotativo	1	50.00%
Reclamação	36	40.91%	Relacionadas ao Coronavírus (Covid-19)	6	16.67%
			Irregularidades servidor público	1	2.78%
			Iluminação pública	3	8.33%
			Saúde - Pronto Atendimento	1	2.78%
			manutenção das vias públicas	1	2.78%
			Alimentação de servidores em unidades de saúde pública	1	2.78%
			Falta de medicamento no SUS	2	5.56%
			Atendimento de agente comunitário de saúde, agentes de endemias	5	13.89%
			Centros de Atenção Psicossocial (CAPS)	4	11.11%
			Rotinas, protocolos de unidade de saúde pública	2	5.56%



Solicitação	26	29.55%	Tempo de espera atendimento em unidade de saúde pública	8	22.22%
			Reclamação sobre a realização de exames	1	2.78%
			Servidor Público	1	2.78%
			Outras solicitações	1	3.85%
			Limpeza Urbana	1	3.85%
			Folha de pagamento	2	7.69%
			Transporte - fiscalização em via pública	1	3.85%
			concursos públicos e processos seletivos	3	11.54%
			Leis, decretos, portarias	1	3.85%
			manutenção das vias públicas	2	7.69%
			Ação Social - Serviço especializado em abordagem social	1	3.85%
			Atendimento de agente comunitário de saúde, agentes de endemias	4	15.38%
			Fiscalização em Lote vazio sujo	2	7.69%
			Coleta de entulho disposto irregularmente	4	15.38%
			Animais soltos em vias públicas	1	3.85%
			Veículo estacionado em local irregular	1	3.85%
			Servidor Público	1	3.85%
			Despejo irregular de água	1	3.85%

O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o setor trabalha para que todas sejam respondidas dentro do menor tempo possível.

Do prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria, ao longo do segundo trimestre, verifica-se que apenas 1 (uma) demanda foi atendida intempestivamente; e, 98,87% foram atendidas tempestivamente, ou seja, não excedendo o prazo legal de resposta, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 03. Resolutividade das Manifestações

TEMPO RESPOSTA	Quantitativo	%
Até 7 dias	28	31.82%
Até 15 dias	4	4.55%
Até 20 dias	13	14.77%
Até 30 dias	42	47.73%
Acima de 30 dias	1	1.14%

III – Manifestações Pendentes

No respectivo período, a Ouvidoria, junto as competentes Unidades Administrativas, solucionou 100,00% dos atendimentos gerados no trimestre, não restando manifestações em andamento.

Gráfico 04. Resolução dos chamados segundo trimestre



RESULTADO DAS DEMANDAS		Quantitativo	%
Denúncia	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	14	100.00%
Fale Conosco	Aberto	0	0.0%
	Em andamento	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%
e-SIC	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	10	100.00%
SIC	Aberto	0	0.0%
	Em andamento	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%
Sugestão	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	2	100.00%
Reclamação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	36	100.00%
Solicitação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	26	100.00%
Elogio	Aberto	0	0.0%
	Em andamento	0	0.0%
	Concluído	0	0.0%

IV - Avaliação do Atendimento do Usuário – segundo trimestre/2021

A Ouvidoria avaliando a pesquisa de satisfação dos usuários sobre o atendimento prestado pelos setores, para as respostas encaminhadas receberam, no segundo trimestre, 5 avaliações, atendendo sua expectativa, conforme abaixo:

Gráfico 03. Avaliações segundo trimestre

DATA DA AVALIAÇÃO	NOTA	COMENTÁRIO
16/07/2021	★★★★★	
15/07/2021	★★★★☆	Ok
18/06/2021	★☆☆☆☆	A resposta foi ridícula. E vcs sabem disso.
13/07/2021	★★★★☆	
06/05/2021	★★★★★	
13/05/2021	★★★★☆	Obrigado pelo retorno, fico no aguardo quanto as tratativas
MÉDIA: ★★★★★		



Dentre as avaliações, recebemos apenas 01 comentário relacionado ao atendimento, descritos a seguir: - "A resposta foi ridículo. E vcs sabem disso".

Em relação à avaliação negativa, declarando que a denúncia não foi atendida, bem como que, não obteve a resposta do seu pedido, informamos que não houve como entrar em contato com o autor(a) da manifestação, para esclarecimentos, dúvidas e/ou recurso, eis que feita de forma anônima.

V – Canais de Comunicação

O site institucional disponibiliza vários links de fácil acesso à Ouvidoria, facilitando ao Controle Social encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações etc., na busca de constante melhoria dos serviços públicos, são eles:

- Portal Eletrônico:
e-Ouv <https://www.joaoneiva.es.gov.br/e-ouv>
e-Sic: <https://www.joaoneiva.es.gov.br/e-sic>
- E-mail: ouvidoria@joaoneiva.es.gov.br
- Atendimento Presencial: Sala da Controladoria Geral, Sede da Prefeitura Municipal, no endereço: Av. Presidente Vargas, 157, João Neiva, horário: 07 às 13 horas, telefone nº: (27) 99986-7050 (Ouvidoria) e/ou (27) 3258-4716 (Controladoria).

VI – CONCLUSÃO

Ante o exposto, verifica-se que a Ouvidoria Municipal vem cumprindo seu papel de Órgão permanente de integração com a sociedade e promotor do Controle Social.

A Ouvidoria Municipal, primando pela eficiência na Administração Pública e no serviço público de excelência, **RECOMENDA**, aos Gestores e Interlocutores, que, continuem:

- Observando o cumprimento dos prazos das respostas estabelecidos, visando obedecer a Lei;
- Atentando-se as demandas recebidas, primando pela celeridade das respostas.
- Respondendo o chamado em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, além de transparente, impessoal e prudente, com estrita observância dos princípios constitucionais que regem a Administração Pública.
- Sensibilizem-se para discernir que a Ouvidoria é importante ferramenta de processo na otimização e aperfeiçoamento da Gestão Pública.
- **Estabeleçam a relação de empatia, colocando-se no lugar do Município ou manifestante, assim procurando entender a demanda apresentada, respondendo-as como se suas fossem.**



Por fim, a Ouvidoria solicitará a divulgação deste relatório, visando ações de fomento, Controle Social e Transparência, em obediência ao Artigo 16-J, inciso V, da Lei nº 2.939/2016.

Atenciosamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Wenderson', is written over the printed name.

Wenderson Antônio da Silva Fávaro

Ouvidor - Decreto nº 7.714, de 20 de novembro de 2020