



OUVIDORIA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA-ES

**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES
- JULHO A SETEMBRO (2022) -**

1

EQUIPE TÉCNICA:

Ouvidor: Wenderson Antônio da Silva Fávaro.

Controlador-Geral do Município: Thaiz Silva Gripa

João Neiva-ES, 06 de julho de 2022

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 terceiro trimestre de 2022, 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 terceiro trimestre - 01 de julho de 2022 à 30 de setembro de 2022 - a Ouvidoria Municipal de João Neiva registrou **22 manifestações**.

Houve uma preferência para os atendimentos via sistema e-OUV, totalizando 68.18%, seguindo pelo atendimento presencial com 18.18%, pelo e-SIC com 9.09%, e, E-mail com 4,55%.

Gráfico 01. Quantidade de atendimentos, por canal:

ORIGEM	Quantitativo	%
e-SIC	2	9.09%
Presencial	4	18.18%
E-mail	1	4.55%
e-OUV	15	68.18%

As demandas da Ouvidoria são, em sua maioria: Reclamações (40.91%), Denúncia (18.18%) e Solicitação (18.18%):

Gráfico 02. Quantidade de atendimentos, por canal, incluindo os assuntos:

DEMANDAS RECEBIDAS	Quantitativo	%		Quantitativo	%
Denúncia	4	18.18%	Contra servidor	2	50.00%
			Irregularidades servidor público	1	25.00%
			Nepotismo	1	25.00%
e-SIC	2	9.09%	Pessoal	2	100.00%
Sugestão	1	4.55%	Incentivo a cultura e ao turismo local	1	100.00%
Reclamação	9	40.91%	Centros de Atenção Psicossocial (CAPS)	1	11.11%
			Reclamação sobre a realização de exames	2	22.22%
			Servidor Público	3	33.33%
			Emissão de Carteira de Identidade	1	11.11%
			Irregularidades na infraestrutura de órgão, entidade pública	2	22.22%
Solicitação	4	18.18%	Iluminação pública	1	25.00%
			Transporte - fiscalização em via pública	2	50.00%
			Fiscalização de calçadas ou vias públicas obstruídas	1	25.00%
Elogio	2	9.09%	Elogio ao servidor público/colaborador	2	100.00%

Das **denúncias** registradas, os assuntos mais abortados foram: “Contra servidor”, liderando com 2 (dois) chamados; seguido de “Irregularidades servidor público” e “Nepotismo”, ambos com 1 (um) chamado.

Das **reclamações**, o assunto mais mencionado esteve relacionado a: “Servidor Público”, com 3 (três) chamados; seguido de “Reclamação sobre a realização de exames” e “Irregularidades na infraestrutura de órgão, entidade pública”, ambos com 1 (um) chamado;

Nas **solicitações**, o assunto mais abordado foi: “Transporte - fiscalização em via pública”, com 2 (dois) chamados, seguido de “Iluminação pública” e “Fiscalização de calçadas ou vias públicas obstruídas”, ambos com 1 (um) chamado.

Não houveram **sugestões** no respectivo período.

Foram expressados 2 (dois) elogios – sendo que 1 (um) fora indeferido por falta de pressuposto de admissibilidade - demonstrando satisfação do usuário de serviços públicos com a Administração Municipal.

No que tange ao **Sistema de Informação ao Cidadão**, foram registrados 2 pedidos de informações recebidos, havendo uma preferência para os atendimentos via sistema e-SIC, informamos que não houve atendimento presencial e via e-Mail, no período.

Gráfico 03. Quantidade de atendimentos Sistema de Informação ao Cidadão:

DEMANDAS RECEBIDAS	Quantitativo	%		Quantitativo	%
e-SIC	2	100.00%	Pessoal	2	100.00%

Dos respectivos chamados, não houveram pedidos indeferidos, sendo estes completamente atendidos pelas unidades interlocutoras.

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 trimestre, verifica-se que 86.36% foram atendidas tempestivamente, ou seja, não excedendo o prazo legal de resposta; e, 13.64% demandas foram atendidas intempestivamente, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 04. Resolutividade das Manifestações

TEMPO RESPOSTA	Quantitativo	%
Até 7 dias	8	36.36%
Até 15 dias	3	13.64%
Até 20 dias	3	13.64%
Até 30 dias	5	22.73%
Acima de 30 dias	3	13.64%

Do prazo médio de atendimento das manifestações do Sistema de Informações, ao longo do trimestre, verifica-se que 50% foram atendidas tempestivamente, ou seja, não excedendo o prazo legal de resposta; e, 50% demandas foram atendidas intempestivamente, conforme gráfico a seguir:

Gráfico 05. Resolutividade dos pedidos de acesso a informação e-SIC

TEMPO RESPOSTA	Quantitativo	%
Até 7 dias	0	0.00%
Até 15 dias	0	0.00%
Até 20 dias	1	50.00%
Até 30 dias	1	50.00%
Acima de 30 dias	0	0.00%

A Ouvidoria Geral percebe que as Unidades Administrativas estão se esforçando e dedicando a cumprir o prazo legal de respostas; tendo em vista a mínima percentagem de chamados intempestivo, mas recomendamos que observem os prazos, para atendimento dos usuários de serviços públicos, em prioridade, e, conseqüentemente ao cumprimento da Lei com excelência.

III – MANIFESTAÇÕES PENDENTES

No respectivo período, a Ouvidoria, junto as competentes Unidades Administrativas, solucionou 86,37% dos atendimentos gerados no trimestre, restando 3 (três) manifestações em andamento.

Gráfico 06. Resolução dos chamados trimestre

RESULTADO DAS DEMANDAS	Quantitativo	%	
Denúncia	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	4	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	2	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	1	100.00%
Reclamação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	3	33.33%
	Concluído	6	66.67%
Solicitação	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	4	100.00%
Elogio	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	2	100.00%

Cumprir informar que, a Ouvidoria Municipal, constantemente, encaminha para as Unidades Administrativas a relação de chamados em aberto, com o respectivo prazo de resposta e instrução para acesso ao Sistema Intranet. Apesar de grande parte dos chamados do trimestre estarem solucionados, a Ouvidoria Geral buscou, em parceria com a Controladoria Geral do Município, resolver as demandas intempestivas, conforme se verifica:

CONTROLE DE PROCESSOS DESCUMPRIMENTO INJUSTIFICADO DE PRAZOS				
Protocolo	Assunto	Secretaria Responsável	Processo Administrativo	Data do Protocolo
2022xxxxxx189	Irregularidades servidor público	Secretaria Municipal de Cultura, Turismo, Juventude e Esporte	6019/22	05/09/2022
2022xxxxxx408	Incentivo à cultura e ao turismo local	Secretaria Municipal de Cultura, Turismo, Juventude e Esporte	6019/22	05/09/2022
2022xxxxxx887	Estádio Artêmio Sarcinelli (Campo da Ferroviária)	Secretaria Municipal de Cultura, Turismo, Juventude e Esporte	6019/22	05/09/2022
2022xxxxxx593	Contra servidor	Secretaria Municipal de Administração	6816/22	05/10/2022
2022xxxxxx309	Irregularidades servidor público	Secretaria Municipal de Administração	6816/22	05/10/2022
2022xxxxxx789	Servidor Público	Secretaria Municipal de Administração	6816/22	05/10/2022

IV - AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DO USUÁRIO – TRIMESTRE

A Ouvidoria avaliando a pesquisa de satisfação dos usuários sobre o atendimento prestado pelos setores, para as respostas encaminhadas recebeu, no trimestre, 1 avaliação, atendendo sua expectativa, conforme abaixo:

Gráfico 07. Avaliações do trimestre

DATA DA AVALIAÇÃO	NOTA	COMENTÁRIO	CHAMADO
09/09/2022	★★★★★		2022072888408
MÉDIA: ★★★★★			

Dentre as avaliações, não recebemos comentários negativos relacionados ao atendimento da Ouvidoria.

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:** No Setor de Protocolo da Prefeitura Municipal, cujo funcionamento é de segunda a sexta, de 07h às 11horas e de 12h30min às 16h30min.

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. Nesse sentido, primando pela eficiência na Administração Pública e no serviço público de excelência, **RECOMENDA**, aos Gestores e Interlocutores, que:

- Observem o cumprimento dos prazos das respostas estabelecidos, visando obedecer a Lei;
- Atentem-se às demandas recebidas, primando pela celeridade das respostas.
- Responder os chamados 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.
- **Estabeçam a relação de empatia, colocando-se no lugar do Munícipe ou manifestante, assim procurando entender a demanda apresentada, respondendo-as como se suas fossem.**
- **Atentem-se em responder os chamados no prazo legal, dando prioridade às manifestações, evitando descumprimentos injustificados de prazos - tendo em vista que uma gestão pública que dá voz à Sociedade é mais eficiente, eficaz e regular, fomenta a cidadania, fortalece a democracia.**

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,

Wenderson Antônio da Silva Fávaro

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