



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Relatório Trimestral de Atividades

Janeiro – Fevereiro - Março

2020

Controladoria Geral Municipal

Ouvidoria Municipal

Sebastião Luiz Siller

Controlador Geral Municipal

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente de Controladoria Geral

Bertha Regina Delboni Lucht Madalon

Coordenadora de Ouvidoria Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Introdução

RELATÓRIO DA OUVIDORIA GERAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ – ES – 1º Trimestre de 2020.

A Ouvidoria Geral de Santa Maria de Jetibá-ES foi instituída através do Decreto de Regulamentação nº 1069/19, através da Lei 13460/17, tendo se tornado uma das atribuições da Controladoria Geral do Município, atualmente administrada por Servidores da Controladoria como: Coordenador, Assistente e Controlador.

Mesmo com pouco tempo em 2019 para o controle absoluto das manifestações, a Ouvidoria Municipal conseguiu realizar o 1º relatório anual de ouvidoria do município de Santa Maria de Jetibá referente ao ano de 2019, onde encontra-se publicado no Portal de Transparência do Município, na figura do Controle Interno.

Observou-se que os canais com a Ouvidoria Geral - telefone, e-mail e presencial, além da aba (link) disponível no site da Prefeitura Municipal são eficientes e satisfatórios para que o cidadão tenha canais de fácil acesso junto à OGM.

Após classificar as manifestações por assuntos, tabular os dados e analisar a frequência das reclamações dentre outras, a Ouvidoria elabora relatórios trimestrais para controle em tempo menor para assim trazer uma melhor análise dos papéis de trabalho no controle das manifestações.

A partir da análise amostral dos assuntos mais frequentes e das respostas das áreas técnicas, torna-se possível identificar eventos que possam demandar ações das áreas técnicas para alterar algum procedimento, rever um processo de trabalho ou aprimorar a comunicação entre a ouvidoria e a secretaria competente.

As demandas recebidas pela OGM são classificadas como: reclamação, denúncia, solicitação, elogio e sugestão.

RECLAMAÇÃO: Se você quer demonstrar a sua insatisfação com um serviço público. Você pode fazer críticas, relatar ineficiência. Também se aplica aos casos de omissão. Por exemplo, você procurou um atendimento ou serviço, e não teve resposta.

DENÚNCIA: Se você quer comunicar a ocorrência de um ato ilícito, uma irregularidade praticada por agentes públicos. Também pode ser usada para denunciar uma violação aos direitos humanos. Em alguns casos, a sua manifestação não será uma denúncia e sim uma solicitação. Por exemplo, se faltam remédios em um hospital público, você poderá fazer uma solicitação para que o órgão tome uma providência. Então, não se trata de uma denúncia.

SOLICITAÇÃO: Se você espera um atendimento ou a prestação de um serviço. Pode ser algo material, como receber um medicamento, ou a ação do órgão em uma situação específica.

ELOGIO: Se você foi bem atendido e está satisfeito com o atendimento, e/ou com o serviço que foi prestado.

SUGESTÃO: Se você tiver uma ideia, ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Legislação base para a atuação da Ouvidoria

Decreto municipal Nº 1069/19 da Lei Federal 13460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção, e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública.

Lei de Acesso à Informação – (20 dias) podendo ser prorrogado por igual período.

Lei das Ouvidorias – (30 dias) podendo ser prorrogado por igual período.

A Ouvidoria Municipal recebeu nos meses de Janeiro, Fevereiro e Março, 63 manifestações em diversos assuntos.

TIPO	MESES			
	Janeiro	Fevereiro	Março	Total
Reclamação	X	7	6	13
Denúncia	9	13	25	47
Sugestão	X	X	X	X
Solicitação	2	X	1	3
Elogio	X	X	X	X

As manifestações recebidas nesse 1º trimestre de 2020 chegaram com diversos assuntos, levando em consideração em meados de Março quando iniciou-se os processos relacionados a Pandemia do Corona Vírus, atingindo uma quantidade considerável de 10% de todas as manifestações nos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2020. Estes de responsabilidade do departamento de Vigilância Sanitária Municipal ligada a Secretaria de Saúde de Santa Maria de Jetibá. Uma outra observação que devemos fazer é que 19% das manifestações estão relacionadas a animais, com casos de maus tratos em primeiro lugar.

A distribuição dos processos das manifestações no 1º Trimestre de 2020 ficou da seguinte forma:

SECRETARIAS	QUANTIDADE
Obras	9
Fazenda	2
Esportes	2
Interior	2
Educação	1
Meio Ambiente	8
Transportes	3
Administração	4
Saúde	25



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

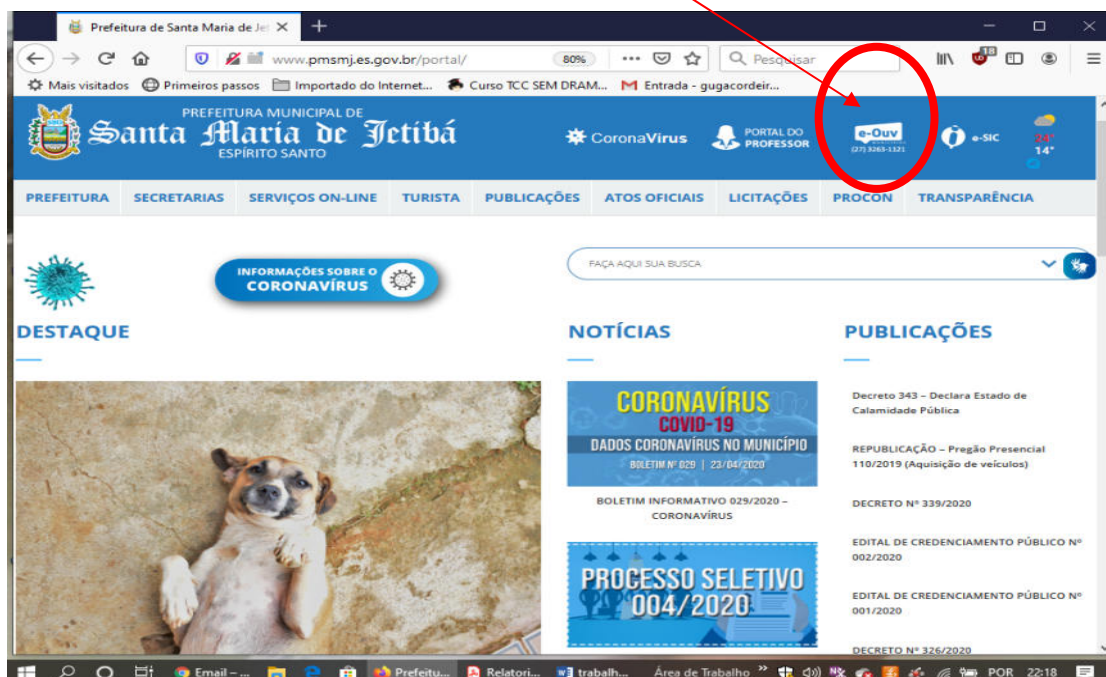
<i>Jurídico</i>	<i>1</i>
<i>Gabinete</i>	<i>1</i>
<i>Cultura e Turismo</i>	<i>1</i>
<i>Serviços Urbanos</i>	<i>1</i>
<i>Agropecuária</i>	<i>1</i>

Os andamentos das manifestações ficaram da seguinte forma:

<i>SITUAÇÃO</i>	<i>QUANTIDADE</i>	<i>PERCENTUAL</i>
<i>Arquivados</i>	36	57%
<i>Em andamento</i>	25	40%
<i>Indeferidos</i>	2	3%

TUTORIAL OUVIDORIA

Clicar aqui

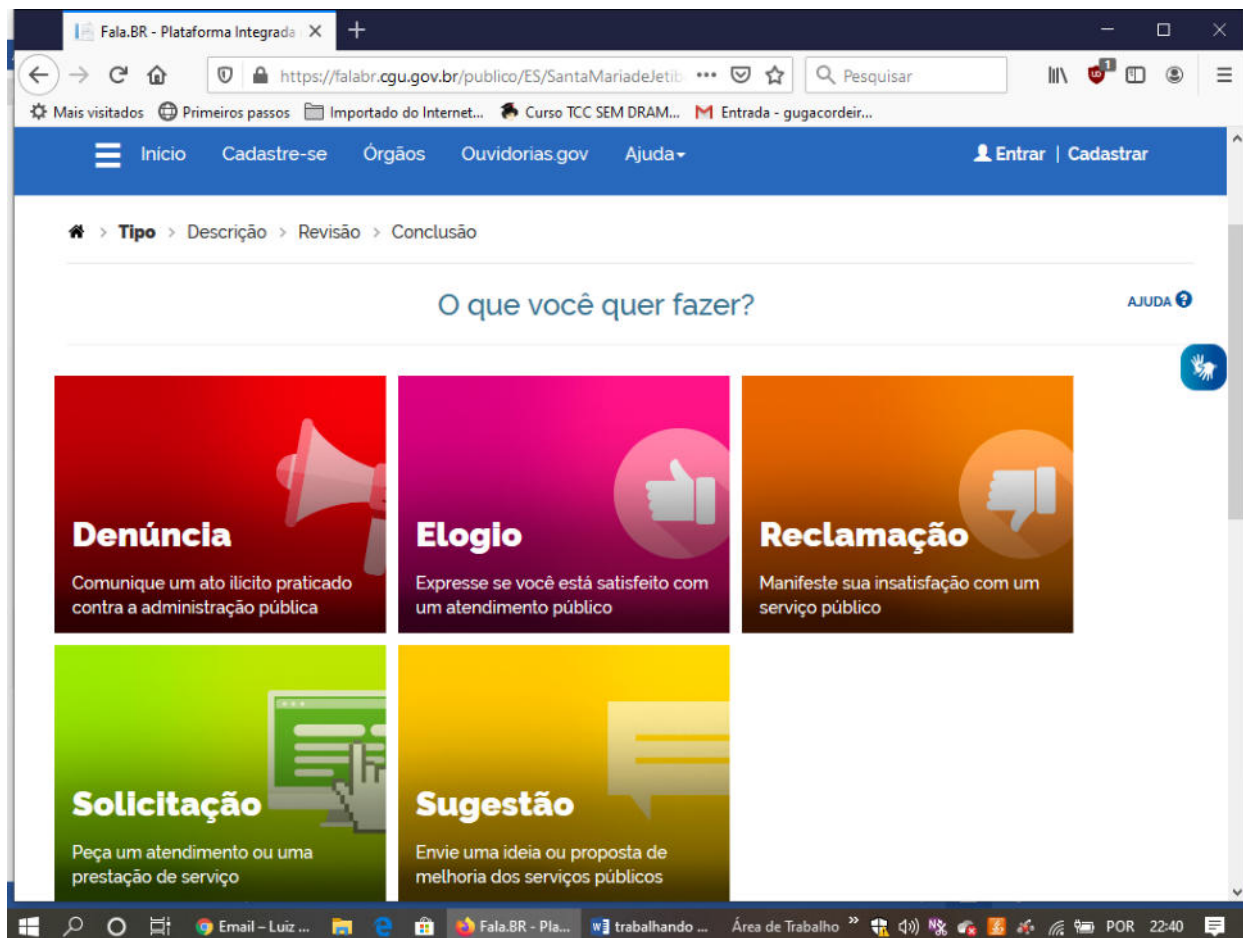




PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

ESCOLHA UMA DESSAS OPCÕES ABAIXO



ATENÇÃO

- As opções Elogio, Solicitação e Sugestão de acordo com o sistema Fala BR do Governo Federal deverão ser feito o cadastro obrigatoriamente.
- Para Denúncias e Reclamações são facultativos o preenchimento do cadastro.
- Todos os cidadãos receberão respostas conforme solicitadas no prazo estabelecido, desde que, preencham corretamente o cadastro.
- As manifestações que não estiverem claras e transparentes serão devolvidas ao cidadão para que faça sua complementação, desde que, tenha feito o cadastro corretamente ou tenha feito por e-mail.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

NOTA

Em nome do Prefeito Municipal, a Ouvidoria Municipal pede desculpas a toda população Santamariense dentre outras pelos transtornos causados no que diz respeito as restrições no canal de atendimento de modo presencial, onde ficamos impossibilitados em atender ao público por conta da Pandemia do Corona Vírus.

Dec.259/20.

Informações Gerais

Equipe da Ouvidoria-Geral do Município:

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente da Controladoria Geral

Gestor e Administrador da Ouvidoria Geral do Município

Bertha Regina Delboni Lucht Madalon

Coordenadora e Gestora da Ouvidoria Geral Municipal

Sebastião Luiz Siller

Controlador Geral Municipal

Respondente da Ouvidoria Geral do Município

Contatos:

Telefone: 27 – 3263.1121 e 27 – 3263.4878

Email: controladoria@pmsmj.es.gov.br

Site: www.pmsmj.es.gov.br

Endereço: Rua Dalmácio Espíndula, 115, Centro, Santa Maria de Jetibá – ES. CEP 29.645-000

Horário de funcionamento: Dias úteis das 7:30h às 17:00h