



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Relatório Anual de Ouvidoria
2021

Prefeitura de Santa Maria de Jetibá
Controladoria Geral
Ouvidoria Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Sebastião Luiz Siller

Controlador Geral Municipal

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente de Controladoria Geral

Maristela Westphal

Coordenadora de Ouvidoria

Priscila Jacob Knaak

Auditora Pública Interna



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Apresentação

O Relatório de Atividades de Ouvidoria é um instrumento importante para o acompanhamento das ações e serviços prestados pelo município de Santa Maria de Jetibá.

As informações apresentadas neste relatório são oriundas do banco de dados do Sistema de Ouvidoria FalaBR do Governo Federal, seguidas de planilha de controle interno (papel de trabalho) aos quais servem de ferramentas adotadas na Gestão da Ouvidoria no ano de 2021.

O relatório tem como base de referência a análise estatística de todas as manifestações recebidas na Ouvidoria em 2021 : denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

E temos uma novidade para o ano de 2022 que veio oferecer maior facilidade para o cidadão. É que o Acesso à Informação está junto do sistema falaBR e não mais separado.

A disponibilização de informações quantitativas e qualitativas, por meio de relatórios de atividades, possibilita à OGM – Ouvidoria Geral Municipal a dar maior visibilidade nos atendimentos realizados pelas instituições de apoio, bem como, das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria da prestação de serviços públicos, ou mesmo de irregularidades acometidas por gestores, servidores e/ou no atendimento e serviços prestados aos cidadãos.

Tal ação favorece as mudanças e os ajustes nas atividades e nos processos desenvolvidos no setor público em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

A ouvidoria municipal faz publicações trimestrais das manifestações recebidas, seus andamentos, dentre outros realizados nesse período em parceria com a Controladoria Geral da União e realiza um comparativo ao mês anterior para medir os avanços ou retrocessos naquele período.

Durante o ano, estivemos comprometidos com o tratamento das manifestações e no fortalecimento da rede de ouvidoria, buscando a excelência no atendimento ao cidadão através de respostas consistentes e tempestivas.

Ao final do relatório anual de ouvidoria, apresentamos para ciência do Sr. Controlador Geral, bem como, do Sr. Prefeito Municipal em seguida publicamos no Portal da Transparência para livre consulta de todos os cidadãos.

A seguir, apresentamos um histórico de informações referente as manifestações de ouvidorias realizadas em 2021.



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.

Art. 6º. *Compete ao órgão central do sistema:*

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e da Lei nº 13.460, de 2017;

II – expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo IV e da Lei nº 13.460, de 2017;

III – monitorar a atuação da unidade de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

IV – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

V - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para a unidade de ouvidoria;

VI – definir formulários padrão a serem utilizados pela unidade de ouvidoria para recebimento de manifestações;

VII – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VIII – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela unidade de ouvidoria; e

IX – sistematizar as informações disponibilizadas pela unidade de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.



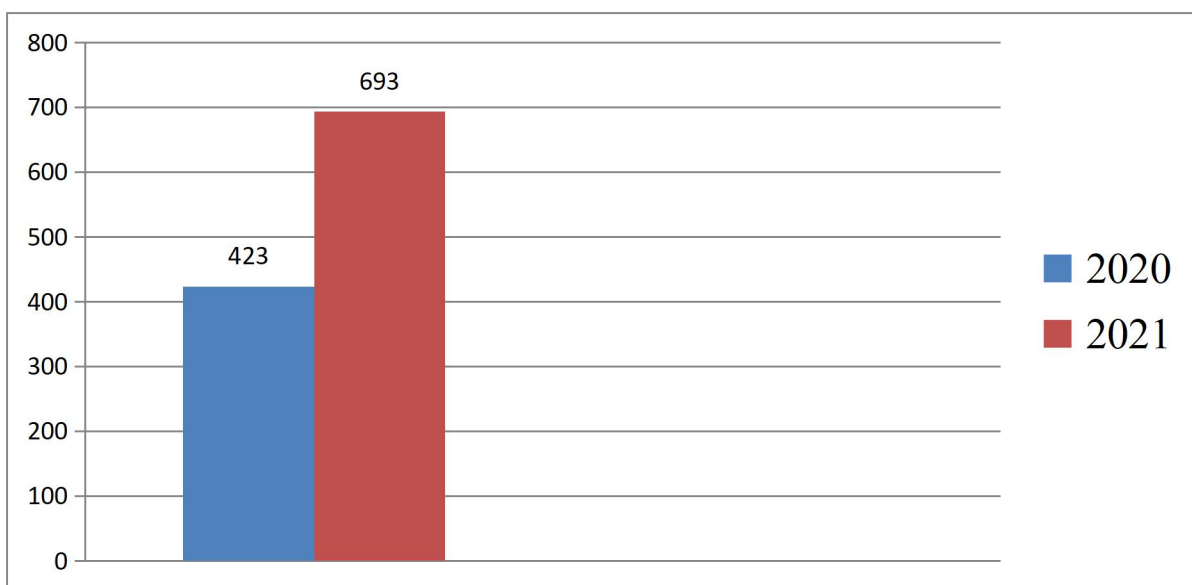
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Gestão da Ouvidoria Geral do Município

No ano de 2021, a Ouvidoria Municipal de Santa Maria de Jetibá recebeu através do Sistema de Ouvidoria FalaBR do Governo Federal, dentre outros canais o quantitativo de 693 manifestações. Os números mostram um aumento de 39% em relação a 2020.

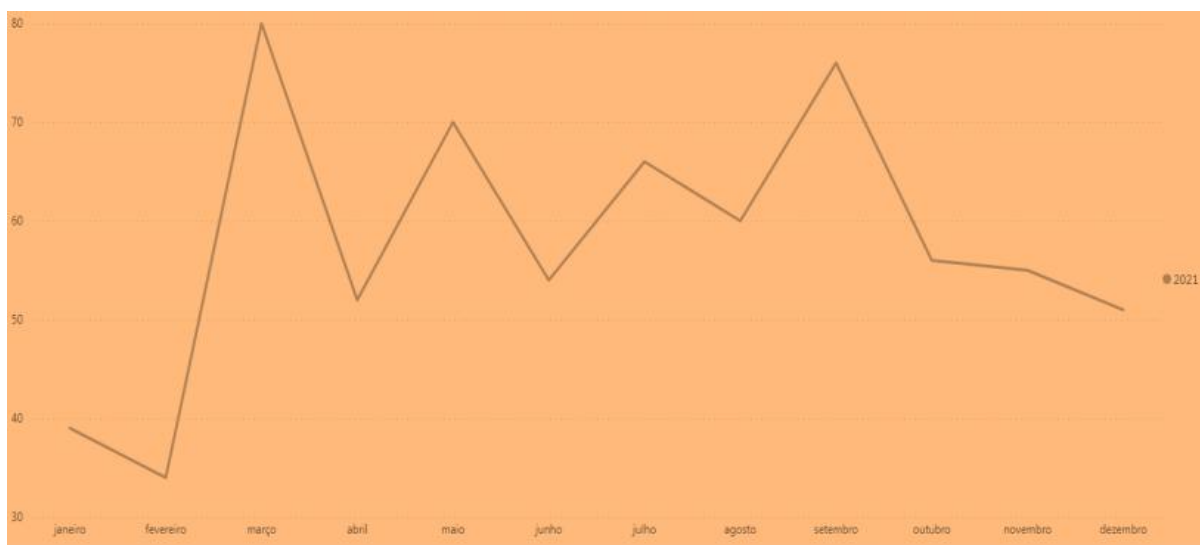
+ 39% 



Fonte: CGU

Gráfico 1 – Quadro comparativo por ano

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES MÊS A MES EM 2021



Fonte: GCU

Gráfico 2 – Quadro histórico em 2021



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Nos dados históricos acima, percebemos que os meses de Março e Setembro de 2021, foram os que obtiveram a maior alta nas demandas nas manifestações de ouvidorias.

TEMPO MÉDIO PARA AS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS EM 2021

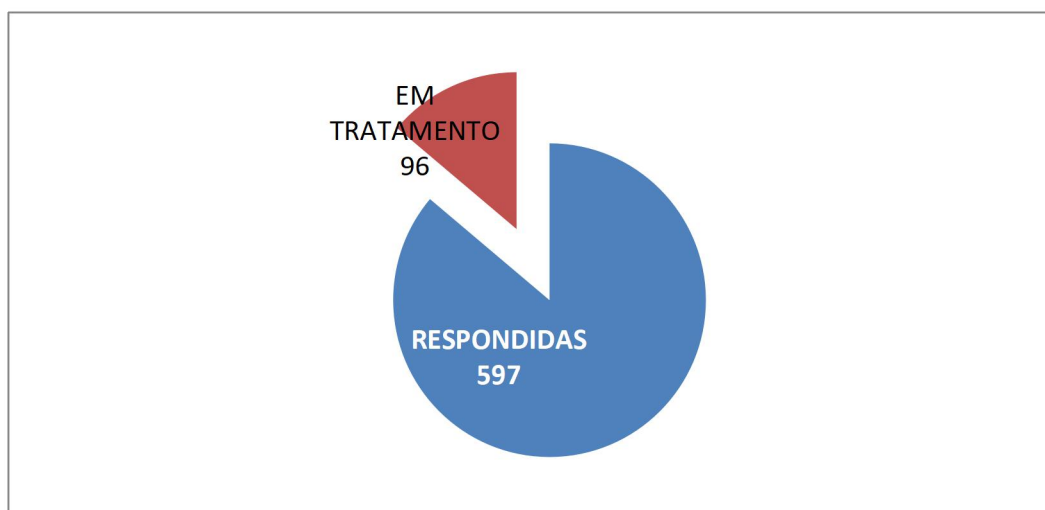
41,90 (dias)

Fonte: CGU

Por este quadro acima, a Lei 13460/17, propõe que as manifestações de Ouvidorias tenham o prazo de 30 dias para ser respondida ao usuário do sistema de ouvidoria. No entanto, esses dados de 2021 mostram que as manifestações identificadas, ou seja, àquelas que aguardam respostas no prazo conforme estabelecidas em lei, não estão sendo cumpridas e requer mais empenho por parte dos responsáveis que deveriam oferecer a resposta no tempo legal.

Lembrando ainda, que esse tempo de 30 dias pode ser prorrogado com justificativa por igual período quando esta se tratar de reclamação, denúncia ou solicitação(identificadas).

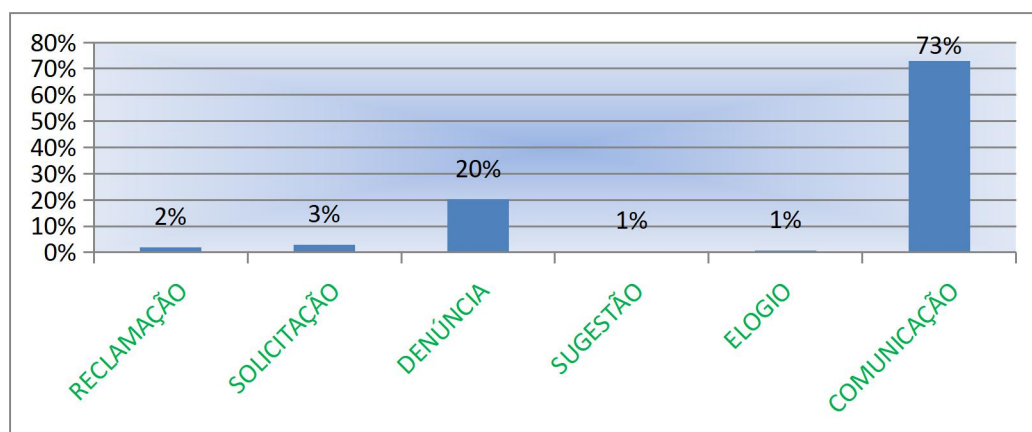
ANDAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES EM 2021



Fonte: CGU

Gráfico 3 – Andamento das manifestações

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA EM 2021



Fonte: CGU

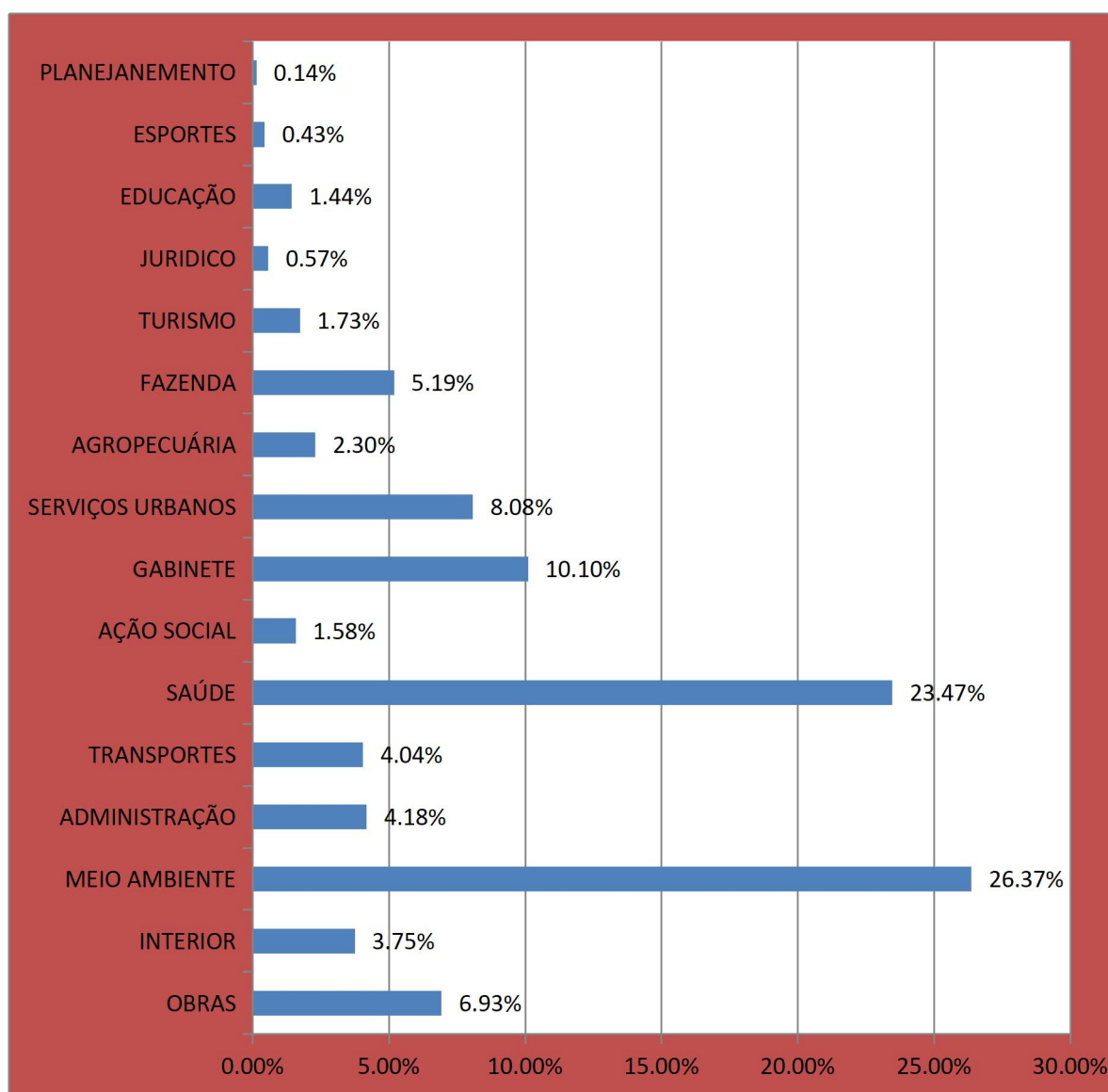
Gráfico 4 – Tipos de manifestações



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

DISTRIBUIÇÃO POR SETOR EM 2021



Fonte: Ouvidoria Municipal

Gráfico 5: Manifestações por setor

Percebemos acima, as 3 (três) secretarias mais requisitadas no sistema de ouvidoria;

A Secretaria de Meio Ambiente que traz o seu maior número de manifestações de Ouvidoria perante as demais.

Em seguida temos a Secretaria de Saúde que carrega suas maiores requisições que é a pandemia do corona vírus e maus tratos a animais (cães) com competência das Vigilâncias Sanitária e Ambiental, respectivamente.

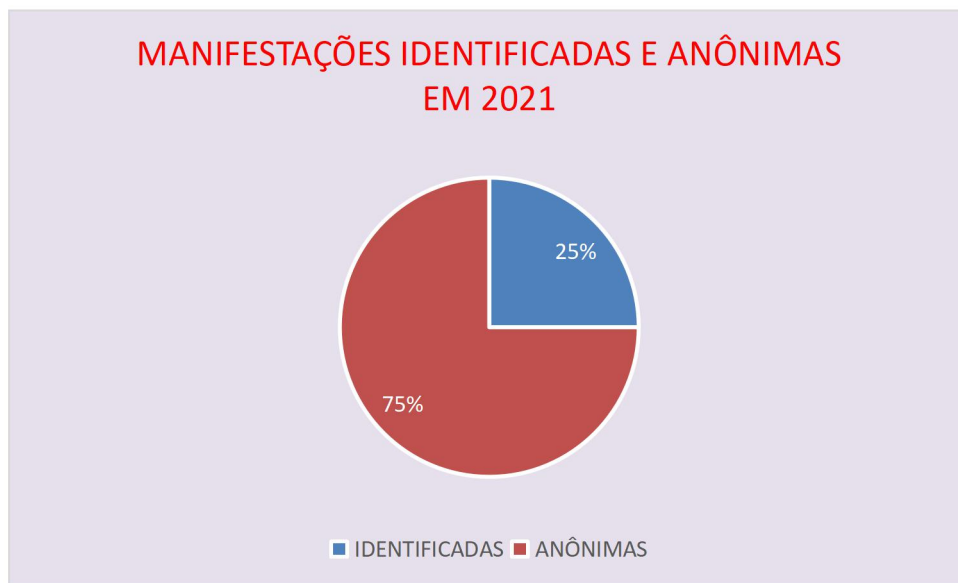
A terceira mais requisitada dessa vez, foi o Gabinete do Prefeito, tendo em vista, o crescimento no número de reclamações em relação a servidores e da estrutura de modo geral.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ainda teremos um longo caminho a percorrer referente a insegurança por parte do cidadão em relação ao uso do seu nome na hora de fazer a denúncia ou reclamação de ouvidoria.

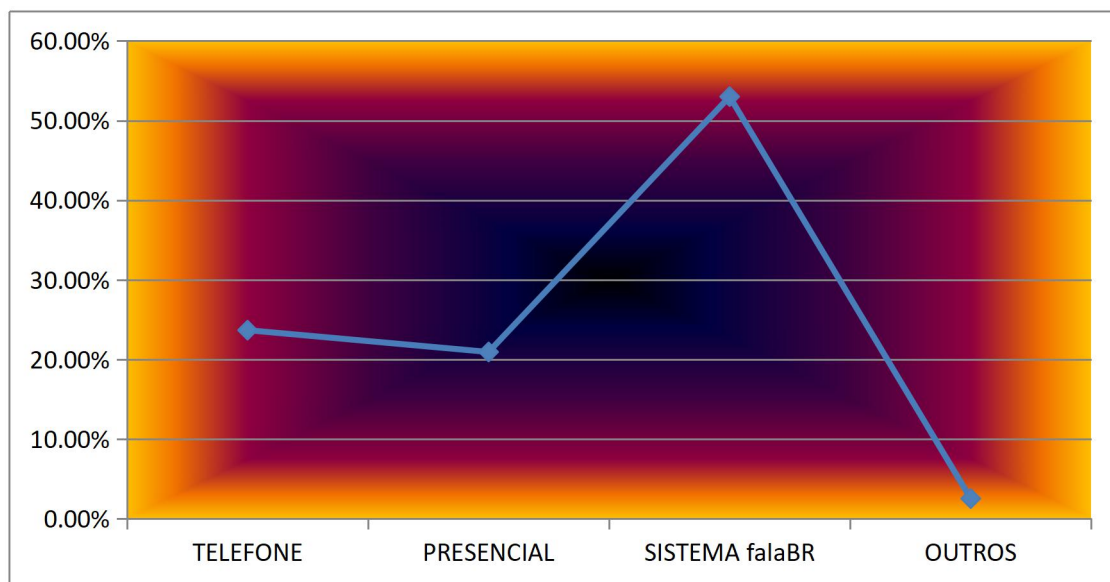


Fonte: Ouvidoria Municipal

Gráfico 6 – Denúncias identificadas e anônimas

A Ouvidoria municipal faz observação para os canais de ouvidorias utilizados pelo sistema falaBR e constatou que o usuário participa de todos os meios de comunicações oferecidos pelo município.

CANAIS DE OUVIDORIA EM 2021



Fonte: CGU

Gráfico 6 – Canais de entrada de ouvidorias



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Informações Gerais

A Ouvidoria Municipal de Santa Maria de Jetibá finalizou o exercício de 2021 com a seguinte equipe:

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente da Controladoria Geral

Administrador da Ouvidoria Geral do Município

Responsável pela elaboração do relatório de ouvidoria 2021.

Maristela Westphal

Coordenadora e Gestora da Ouvidoria Geral Municipal

Sebastião Luiz Siller

Controlador Geral e Analista das Ouvidorias

Priscila Jacob Knaak

Auditora Pública Interna

Contatos:

Telefone: 27 – 3263.1121 (Ouvidoria) e 27 – 3263.4878 (Controladoria)

E-mails: transparencia@pmsmj.es.gov.br e 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 11:00h e 12:30 às 17:00