



***PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBA***

***Estado do Espírito Santo***

***Ouvidoria Municipal***

***Relatório Anual de Atividades***

***2019***

***Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá***

***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 JETIBA***

***Estado do Espírito Santo***

***Ouvidoria Municipal***

## **Apresentação**

O Relatório de Atividades da 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 e-OUV do Governo Federal, seguidas de planilha de controle interno (papel de trabalho) como ferramenta adotada na Gestão da Ouvidoria no ano de 2019.

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

A disponibilização de informações quantitativas e qualitativas, por meio de relatórios de atividades, possibilita à OGM dar visibilidade do atendimento realizado pelas instituições, bem como das medidas e sugestões de correções necessárias à melhoria da prestação de serviços públicos, ou mesmo de irregularidades cometidas por gestores, servidores e/ou no atendimento e serviços prestados.

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.

Em 2019, através do decreto municipal nº1069/19 que regulamentou a Lei Federal 13460/17, a Ouvidoria Municipal passou a fazer parte da Controladoria Geral do Município, no qual desenvolveu trabalhos relativos ao controle das manifestações proferida pelos usuários dos serviços públicos.

A Ouvidoria Municipal publica mensalmente as manifestações recebidas no sistema e-OUV através do Sistema do Governo Federal para o ano de 2019 em parceria com a Controladoria Geral da União.

Durante todo 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.

A seguir, estarão detalhadas as informações sobre a atuação da Ouvidoria em 2019 e a análise das demandas recebidas no período.



# ***PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBA***

***Estado do Espírito Santo***

***Ouvidoria Municipal***

## **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 JETIBA***

***Estado do Espírito Santo***

***Ouvidoria Municipal***  
**Gestão da Ouvidoria Geral do Município**

No ano de 2019, a Rede de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal de Santa Maria de Jetibá recebeu através do Sistema de Ouvidoria - e-OUV do Governo Federal o quantitativo de 337 manifestações. Os números mostram um aumento de 103% em relação a 2018 que obteve 163 manifestações.

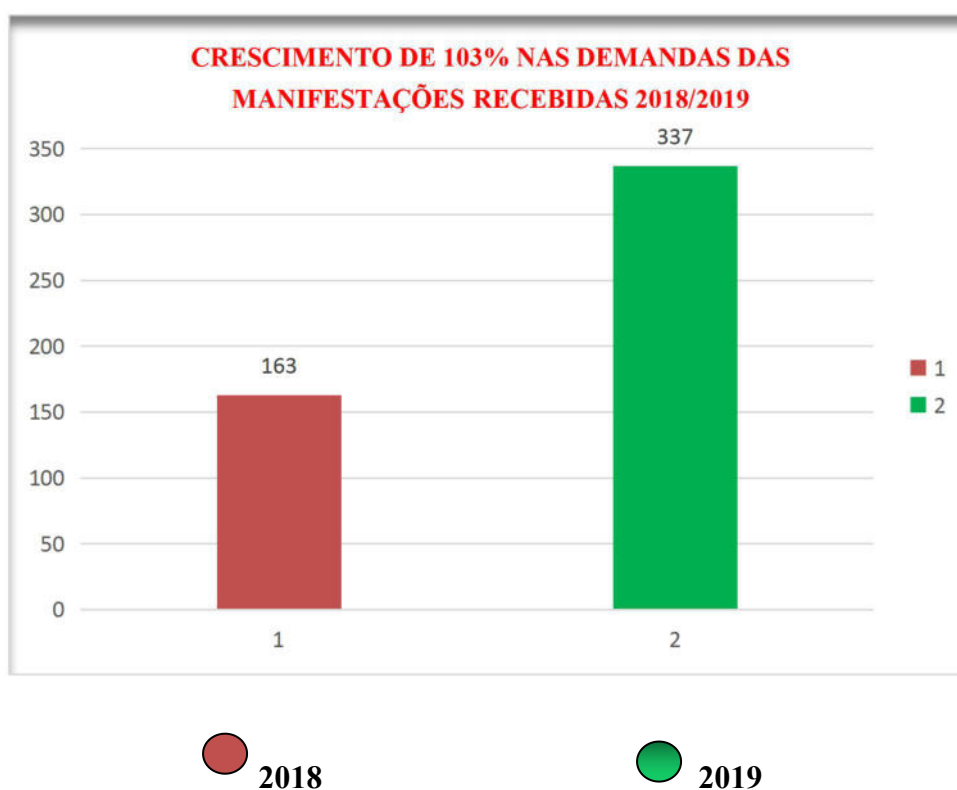


Gráfico 1 – Manifestações comparadas 2018/2019



# ***PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBA***

***Estado do Espírito Santo***

***Ouvidoria Municipal***

Em relação ao crescimento das demandas das Ouvidorias em Santa Maria de Jetibá, já era esperado, visto o crescimento populacional do município, ofertando um excelente número de oportunidades de trabalho, fazendo com que a população desperte interesse em habitar no município junto as suas famílias.

Em 2019, foram encerrados (arquivados) 250 ou 74% dos processos relativos a ouvidoria, 82 ou 24% ainda esperam por sua finalização, visto que, os prazos para regularização dependem de cada Unidade Gestora, já que possuem legislações próprias como é o caso do setor de secretaria de Obras e também o da Secretaria de Meio Ambiente.

As demandas indeferidas somam somente 5 ou 2% do total.

Segue abaixo dados relativo as demandas encerradas, em andamento e indeferidas.

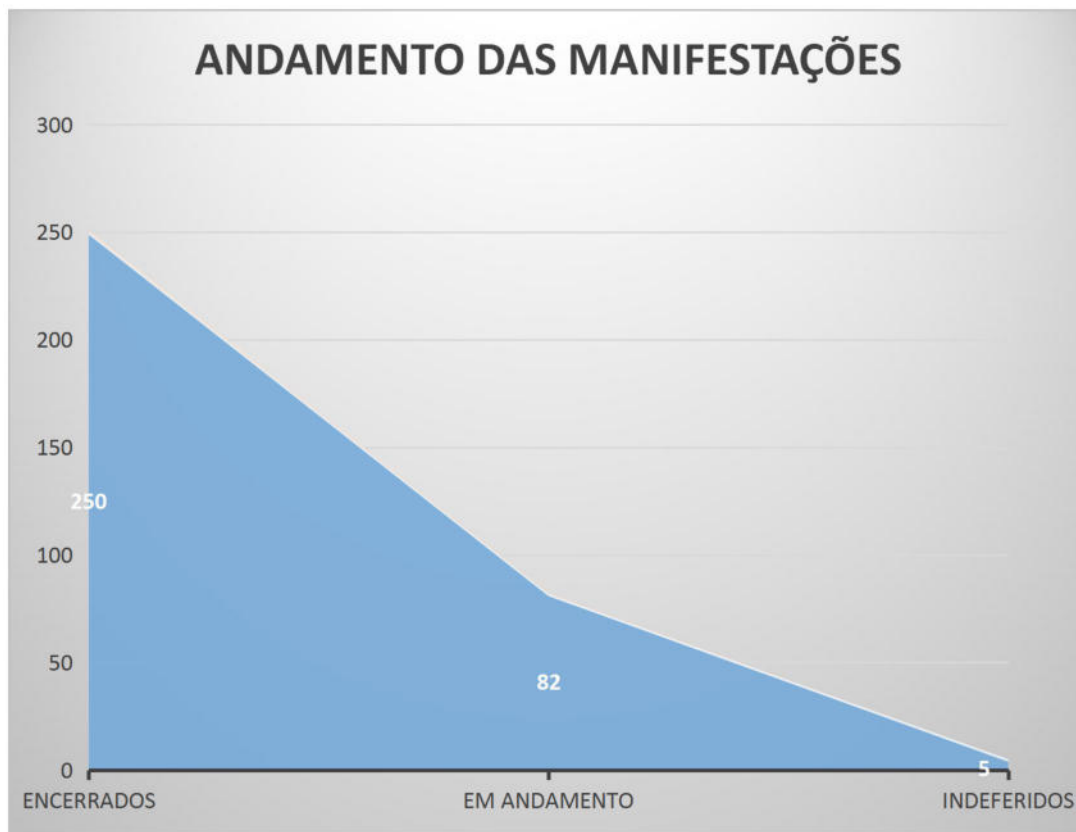


Gráfico 2 – Manifestações em andamento



# ***PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBA***

***Estado do Espírito Santo***

***Ouvidoria Municipal***

As 337 manifestações foram classificadas por tipo de demanda e com isso 82 (24,4%) foram como reclamação, 209 (62%) classificadas como denúncia, 38 (11,2%) classificadas por solicitação, 6 (1,8%) por sugestão e 2 (0,6%) por elogio.

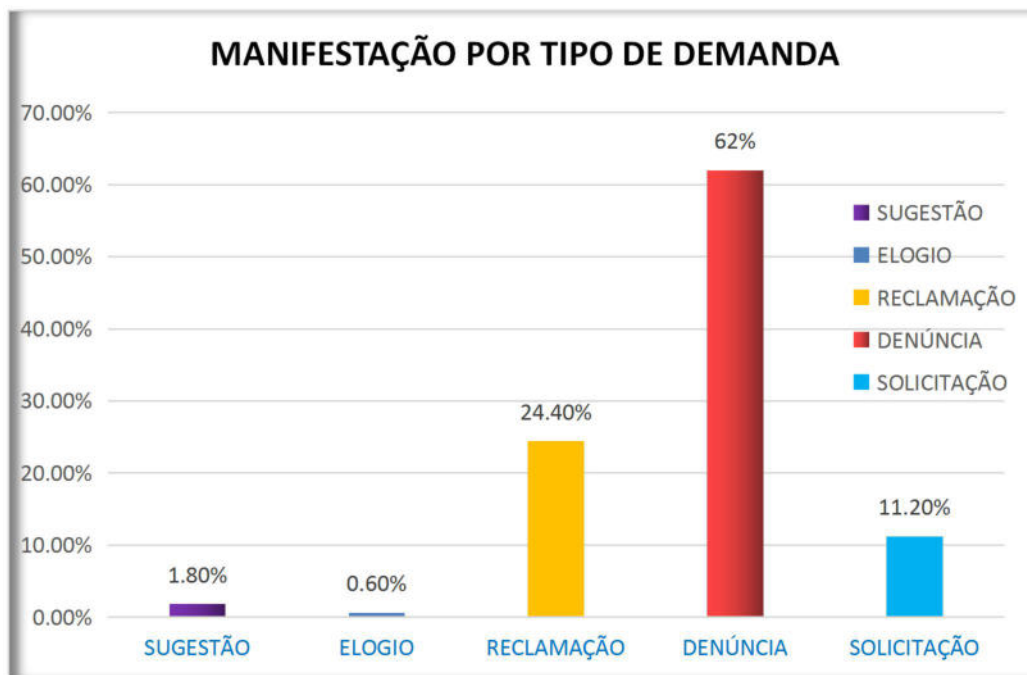


Gráfico 3 – Manifestações por tipo de demanda



# ***PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBA***

***Estado do Espírito Santo***

***Ouvidoria Municipal***

Ao distribuir as manifestações por secretarias, devemos levar em consideração as Secretarias de Saúde, Meio Ambiente e Obras, onde somadas obtiveram mais de 50% de todas as secretarias reunidas.

Vale salientar para um lado positivo a Secretaria de Educação, que por se tratar de uma importante secretaria para o município de Santa Maria de Jetibá, obteve somente 2% do total das manifestações contra 23,70% do setor de Meio Ambiente em 2019, veja o gráfico:

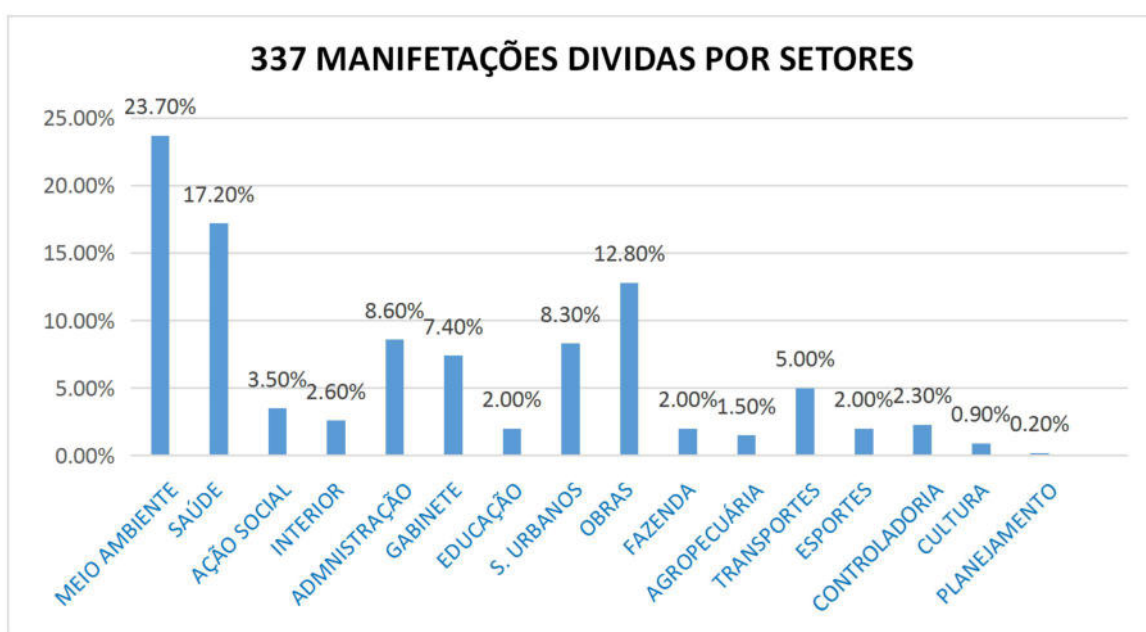


Gráfico 4 – Manifestações por Secretarias



# ***PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBA***

***Estado do Espírito Santo***

***Ouvidoria Municipal***

Por fim, as manifestações quanto ao serviço concedido ao usuário estão amparadas por lei e traz o entendimento que o prazo inicial para resposta ao cidadão não deve ultrapassar aquele que está expressamente exigido, salvo quando, havendo necessidade por parte do setor responsável poderá haver prorrogação por igual período, com justificativa, bem como, os prazos mencionados na lei de Acesso à Informação 12527/11, sendo esses ainda menores.

Sua regulamentação foi aprovada através do decreto municipal nº1069/17 com base na Lei Federal 13460/17 – Serviço de Proteção ao Usuário – Lei das Ouvidorias.

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

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

Segue abaixo gráfico referente a algumas ao prazo não cumprido dentre do tempo inicial:

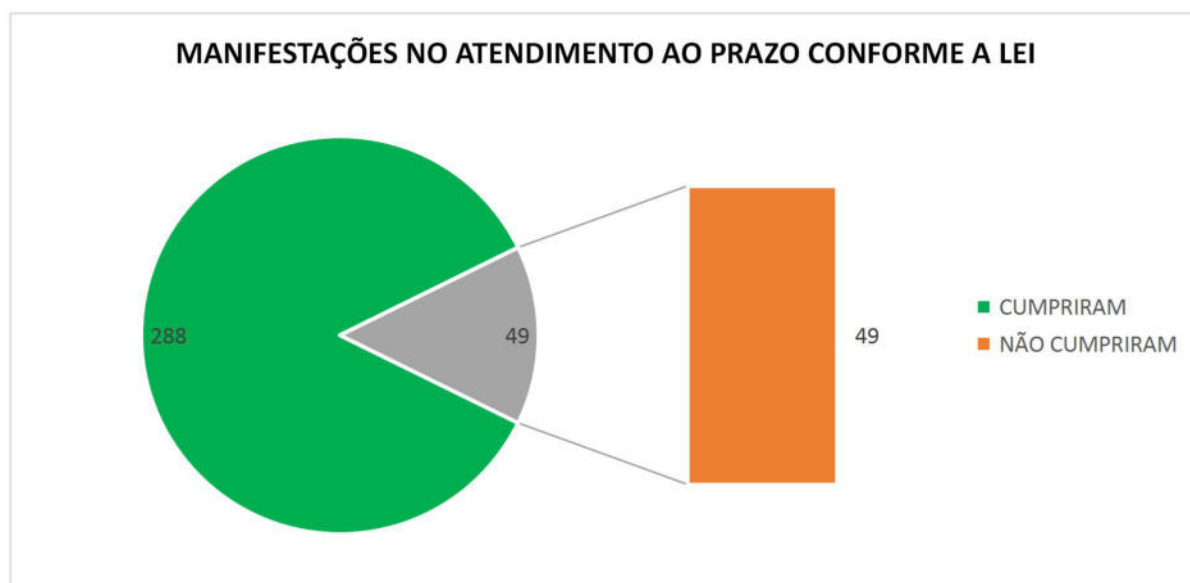


Gráfico 5 – Manifestações no atendimento ao prazo



# ***PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBA***

***Estado do Espírito Santo***

***Ouvidoria Municipal***

## **O decreto 1069/19 trás em seu texto:**

Art. 10. A ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527 de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

No entanto, a insegurança do usuário ainda está longe de se concretizar, visto o grande número em percentual por anonimato conforme demonstra o gráfico abaixo.





# ***PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBA***

***Estado do Espírito Santo***

***Ouvidoria Municipal***

## **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](mailto:controladoria@pmsmj.es.gov.br)

Site: [www.pmsmj.es.gov.br](http://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 12:30h às 17:00h