



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Relatório Anual de Ouvidoria
2020

Prefeitura Municipal de Santa Maria de Jetibá
Controladoria Geral Municipal
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

Priscila Jacob Knaak

Auditora Pública Interna

Bertha Regina Delboni Lucht Madalon

Coordenadora de Ouvidoria Municipal



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 2020.

O relatório tem como base de referência a análise estatística de todas as manifestações recebidas na Ouvidoria em 2020 : denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

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 cometidas por gestores, servidores e/ou no atendimento aos 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, 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 procurando ser tempestivas.

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



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 2020, a Ouvidoria Municipal de Santa Maria de Jetibá recebeu através do Sistema de Ouvidoria FalaBR do Governo Federal o quantitativo de 423 manifestações. Os números mostram um aumento de 28,5% em relação a 2019 que obteve 337 manifestações.

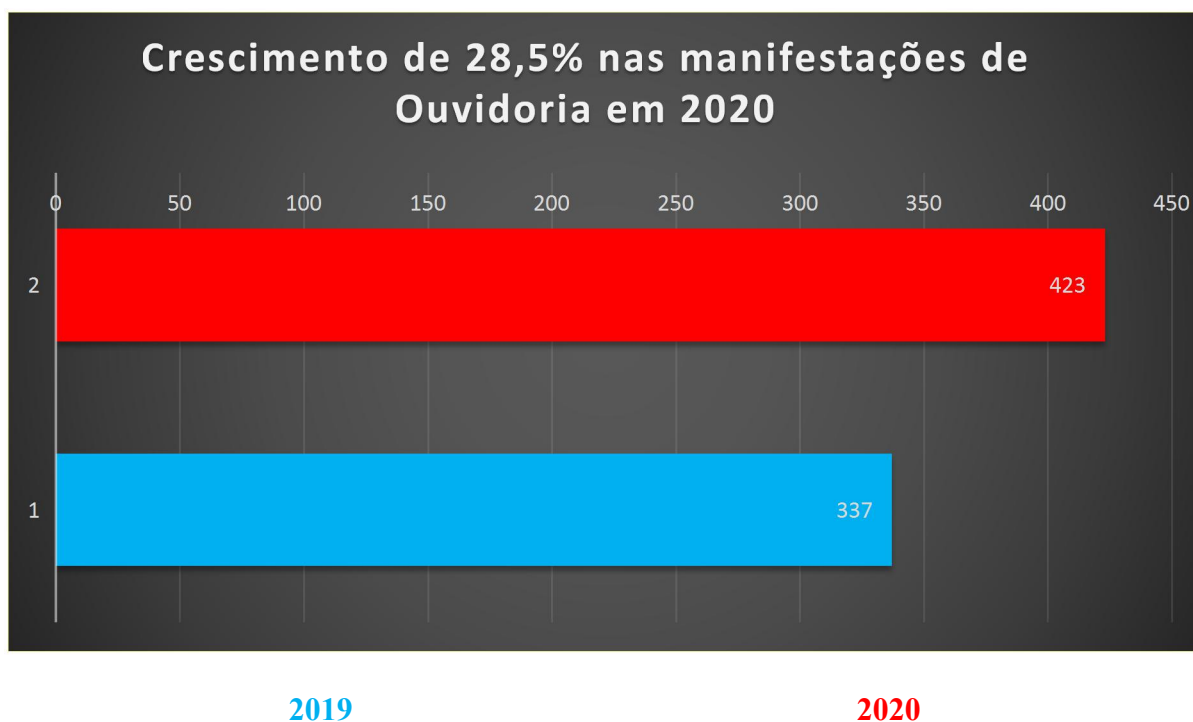


Gráfico 1 – Quantidade de manifestações comparadas 2019 e 2020

33 Manifestações foram recebidas do Governo do Estado do Espírito Santo através do email do Gabinete do Prefeito deste município.

Em 2020, foram respondidas através do sistema FalaBR 381 manifestações, sendo 93% dentro do prazo e 7% fora do prazo.

E referente as manifestações em tratamento restaram 42, sendo que 74% dentro do prazo e 26% fora do prazo.

**TEMPO MÉDIO PARA AS
MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS**

40,84 (dias)

Fonte: CGU



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Segue abaixo gráfico relativo as demandas respondidas e em tratamento para 2020.

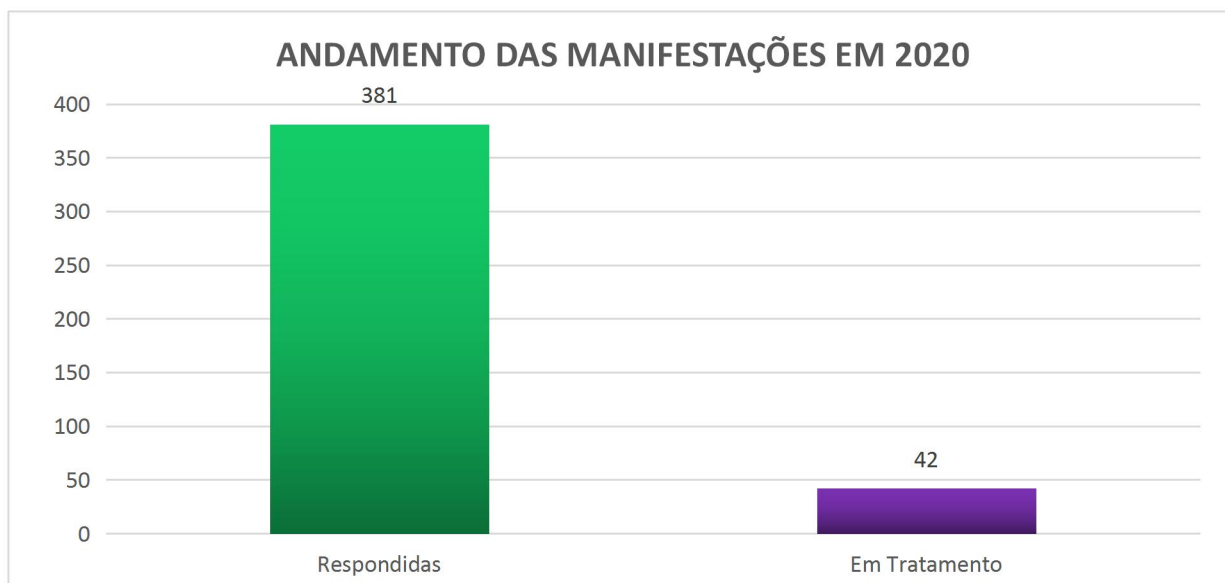


Gráfico 2 – andamento das manifestações

As 423 manifestações foram classificadas por tipo de demanda e com isso 46 (10,6%) foram registradas como reclamação; 361 (83,3%) classificadas como denúncia; 21 (4,84%) classificadas por solicitação; 3 (0,6%) por sugestão e 2 (0,4%) por elogio.

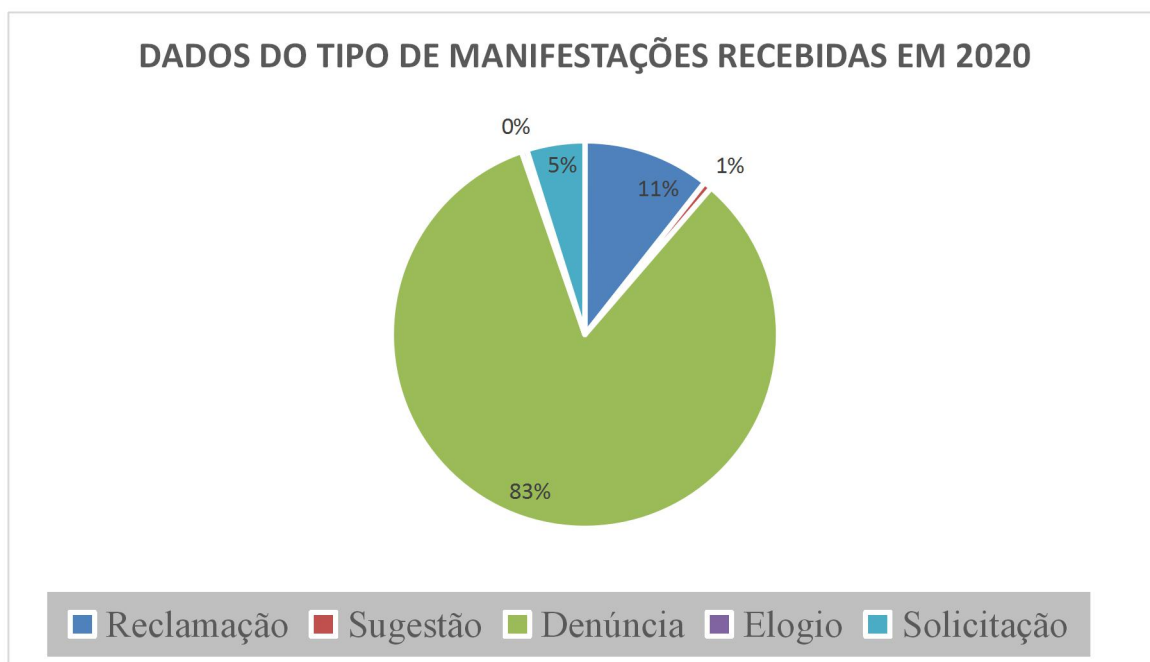


Gráfico 3 – tipo de manifestações

No gráfico abaixo segue 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 nos diversos assuntos pertinentes a crimes ambientais como: a proliferação de moscas advindas das granjas de galinhas, poluição e assoreamento dos rios, corte de terras e aterros sem estudo formado junto ao município.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

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 da Vigilância Ambiental.

A terceira mais requisitada vem a Secretaria de Obras que quase sempre estão voltadas para suspeitas de construções sem alvarás de licenças.



Gráfico 4 – Distribuição por Secretaria

Embora a legislação estabeleça sigilo nas manifestações de ouvidoria, os dados mostram a insegurança do cidadão em revelar seu nome na hora de fazer a denúncia.

Segue dados abaixo:

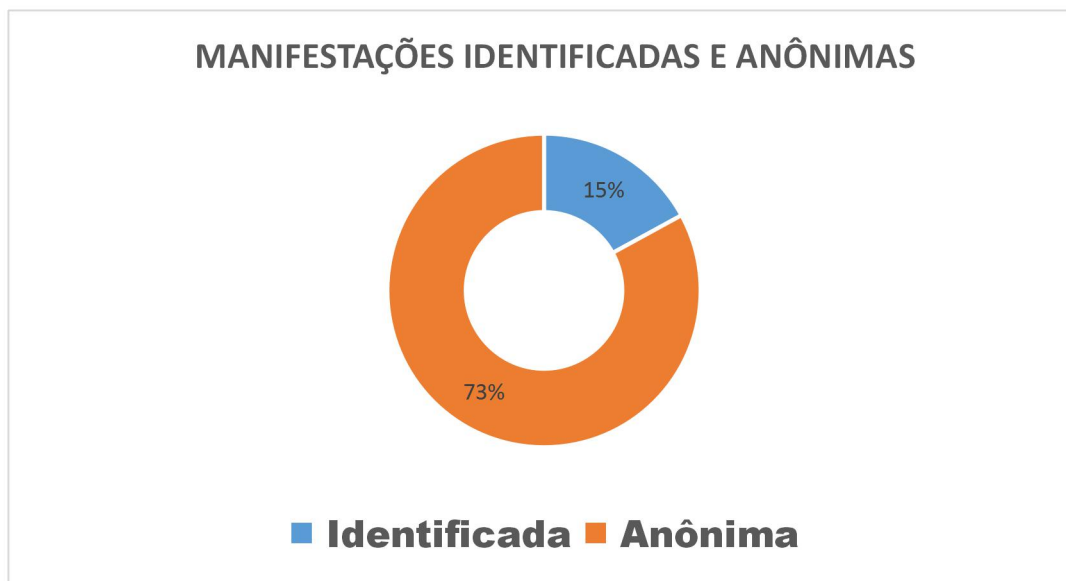


Gráfico 5 – Denúncias identificadas e anônimas



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

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

Segue abaixo os dados dos canais de ouvidoria utilizados pelo cidadão:

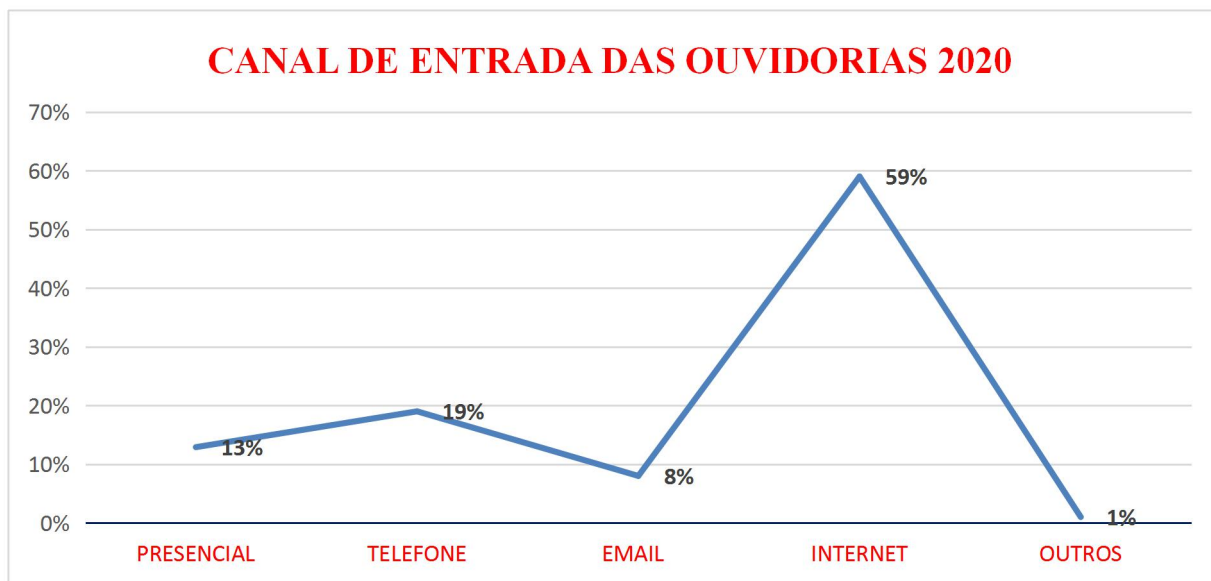


Gráfico 6 – Gráfico dos canais de ouvidoria

Por fim, temos os dados do grau de satisfação pelo cidadão em 2020, fazendo com que nos aprimoremos ainda mais nas relações entre o município e o usuário do sistema de ouvidoria.



Fonte: CGU



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 2020 com a seguinte equipe:

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Gestor e Administrador da Ouvidoria Geral do Município – FalaBR.

Responsável pela elaboração do relatório de ouvidoria em 2020.

Bertha Regina Delboni Lucht Madalon

Coordenadora e Gestora da Ouvidoria Geral Municipal - FalaBR.

Sebastião Luiz Siller

Respondente da Ouvidoria Geral do Município – FalaBR.

Priscila Jacob Knaak

Atendente da Ouvidoria Geral do Município – FalaBR.

Contatos

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

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 11:00h e 12:30 às 17:00