



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ**

*Estado do Espírito Santo*

***Relatório Trimestral de Atividades***

***Janeiro, Fevereiro e Março***

***2021***

***Controladoria Geral***

***Ouvidoria Municipal***

**Sebastião Luiz Siller**

Controlador Geral Municipal

**Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella**

Assistente de Controladoria Geral

**Priscila Jacob Knaak**

Auditora Pública Interna

**Bianca Regina Buss**

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 2021.

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, Controlador e Auditor.

Após classificar as manifestações de ouvidoria por assuntos, tabular os dados e analisar a frequência das demandas, são elaborados relatórios trimestrais para controle periódicos para assim trazer uma melhor análise dos trabalhos de controle destas manifestações através dos usuários do sistema falarBR.

A partir da análise desses 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.

## **BASE LEGAL**

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 12527/2011 - Lei de Acesso à Informação – LAI .

Lei 13460/2017 – Usuários dos serviços públicos – Ouvidorias.

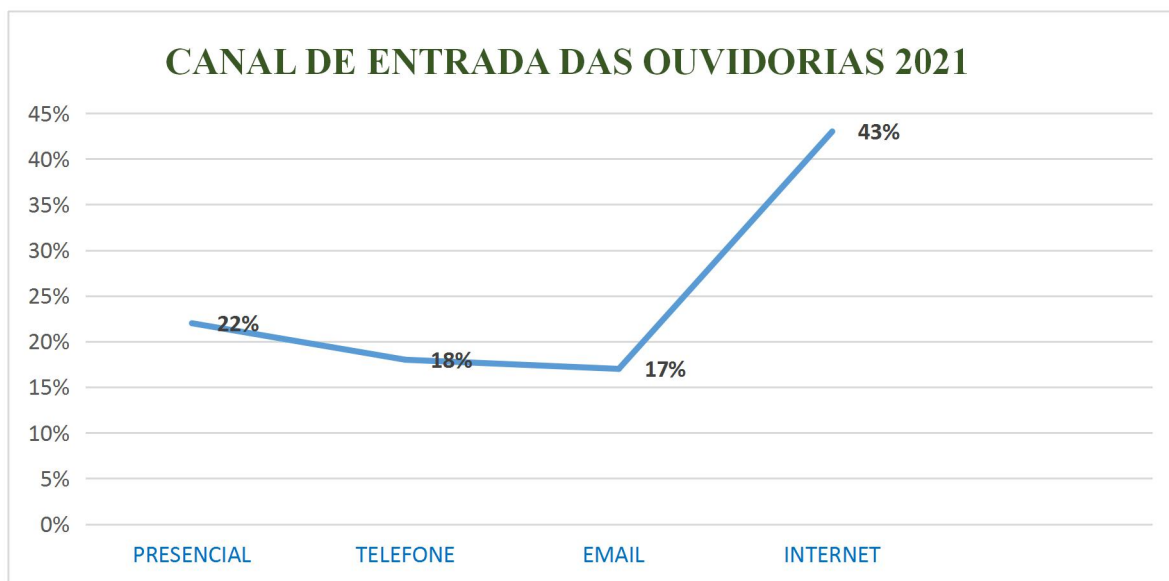
Lei 13709/2018 – Lei Geral de Proteção de dados pessoais.



# ***PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ***

## ***Estado do Espírito Santo***

A Ouvidoria Municipal recebeu nos meses de Janeiro, Fevereiro e Março desse corrente ano, 153 manifestações pelo sistema falaBR adotado pela Prefeitura e 31 pelo Governo do Estado do Espírito Santo. Vale ressaltar que praticamente 100% das manifestações recebidas por email foram demandadas do Governo do Estado do Espírito Santo através do disque denúncia do sistema e-COPS.



***A distribuição dos processos das manifestações para o 1º Trimestre de 2021 ficou da seguinte forma:***

<i>SECRETARIAS</i>	<i>PERCENTUAL processos</i>
<i>Obras</i>	<i>3%</i>
<i>Interior</i>	<i>4,5%</i>
<i>Meio Ambiente</i>	<i>24%</i>
<i>Transportes</i>	<i>1,5%</i>
<i>Administração</i>	<i>6%</i>
<i>Saúde</i>	<i>21%</i>
<i>Ação Social</i>	<i>3%</i>
<i>Gabinete</i>	<i>14%</i>
<i>Serviços Urbanos</i>	<i>8%</i>
<i>Agropecuária</i>	<i>1,5%</i>
<i>Fazenda</i>	<i>8,5%</i>
<i>Turismo</i>	<i>2%</i>
<i>Jurídico</i>	<i>1%</i>



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ**

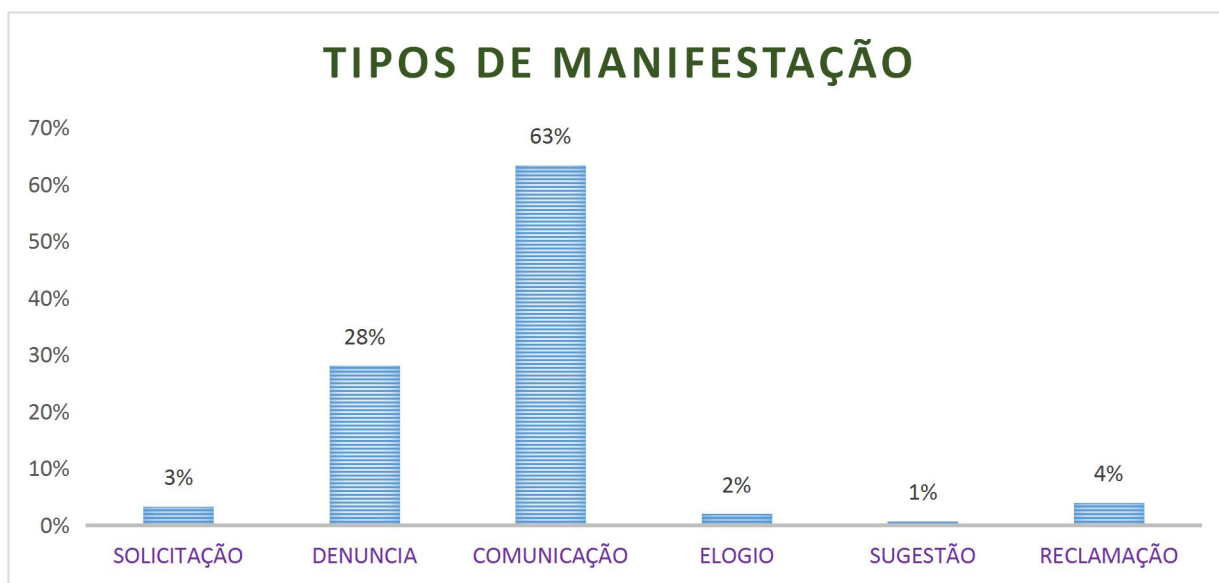
**Estado do Espírito Santo**

## **SITUAÇÃO DOS ANDAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES 1º TRIMESTRE 2021**

<b>SITUAÇÃO</b>	<b>PERCENTUAL</b>
<b>Solucionados / Arquivados</b>	<b>53%</b>
<b>Em andamento</b>	<b>47%</b>

*As denúncias conhecidas como denúncias anônimas são convertidas em comunicação, tendo em vista, que o sistema falaBR entende que são denúncias sem identificação e não terão retorno ao cidadão que não fizer como as identificadas. por exemplo: nome, email, documento. E ainda ficarão protegidos os seus dados (pseudominizados).*

*Lembramos que as ouvidorias por denúncia anônima (comunicação) tem o mesmo tratamento que as demais.*



*A ouvidoria municipal informa que todas as manifestações requeridas pelo cidadão no setor de Ouvidoria, site prefeitura, telefone ou email, são automaticamente protocolizadas e posteriormente encaminhadas aos setores competentes e monitorando seu retorno com resposta clara e transparente para ser alimentada no sistema de Ouvidoria falaBR.*

*Vale ressaltar que na Comunicação Interna emitida pela Controladoria Geral, todas as manifestações de Ouvidoria são informadas quanto ao prazo para cumprimento das solicitações da demanda do cidadão. Demandas estas, com seus prazos de respostas amparadas pela Lei 12527/11, bem como, a Lei 13460/17.*

*Lembramos ainda, que estamos praticando as regulamentações da Lei 13.709/18 - Lei Geral*



# PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

## Estado do Espírito Santo

de Proteção de Dados Pessoais, conhecida como LGPD.

A Ouvidoria Municipal fez um levantamento sobre as localidades que mais recebeu manifestações neste 1º Trimestre de 2021 e ficou da seguinte forma.

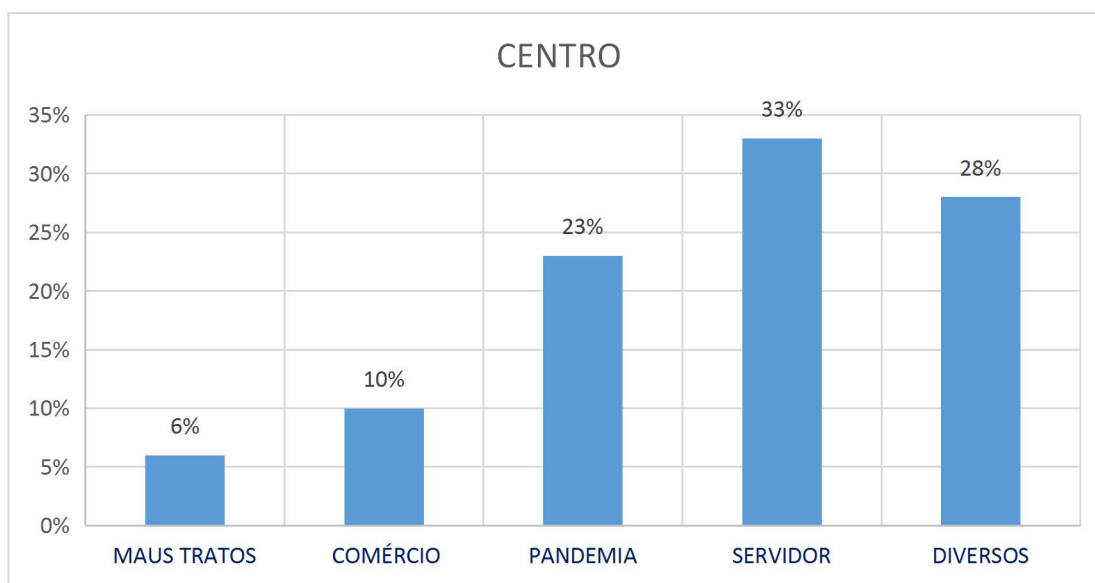
Foram 35 localidades demandadas no total.

As demais localidades somam 31, onde juntas atingiram 34% do total, porém, separadas não atingiram 2% de demandas cada uma delas, nesse 1º Trimestre de 2021.



As duas primeiras que mais receberam manifestações foram a localidade do Centro e São Luís, respectivamente.

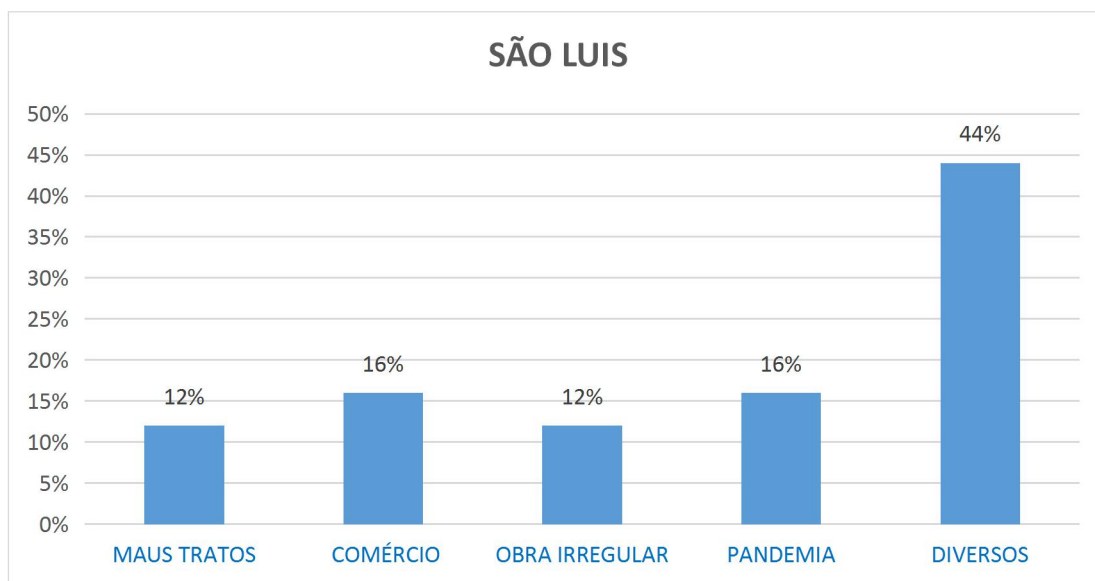
Veja abaixo os assuntos que as localidades do Centro e São Luís mais receberam.





# ***PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ***

***Estado do Espírito Santo***

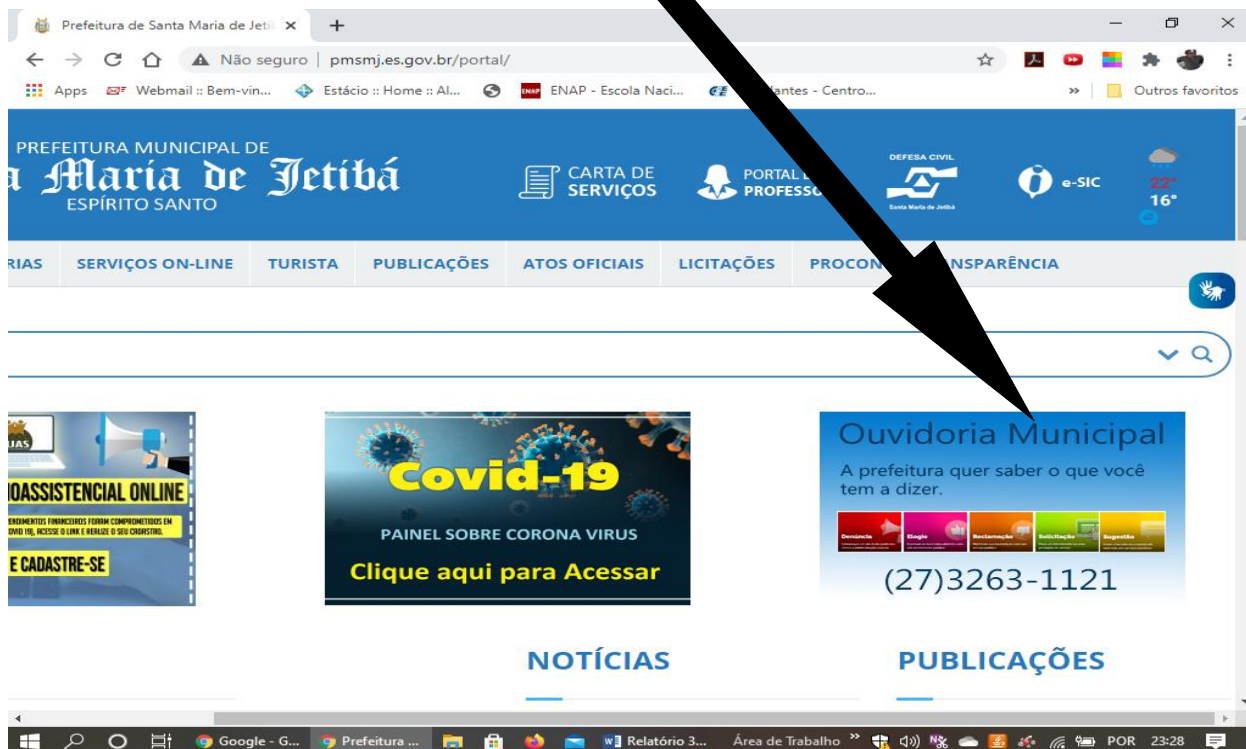


***MÉDIA DE SATISFAÇÃO PELO USUÁRIO DE OUVIDORIA – 1º TRIMESTRE 2021.***

**80%**

**TUTORIAL OUVIDORIA - SITE**

**Clicar aqui**



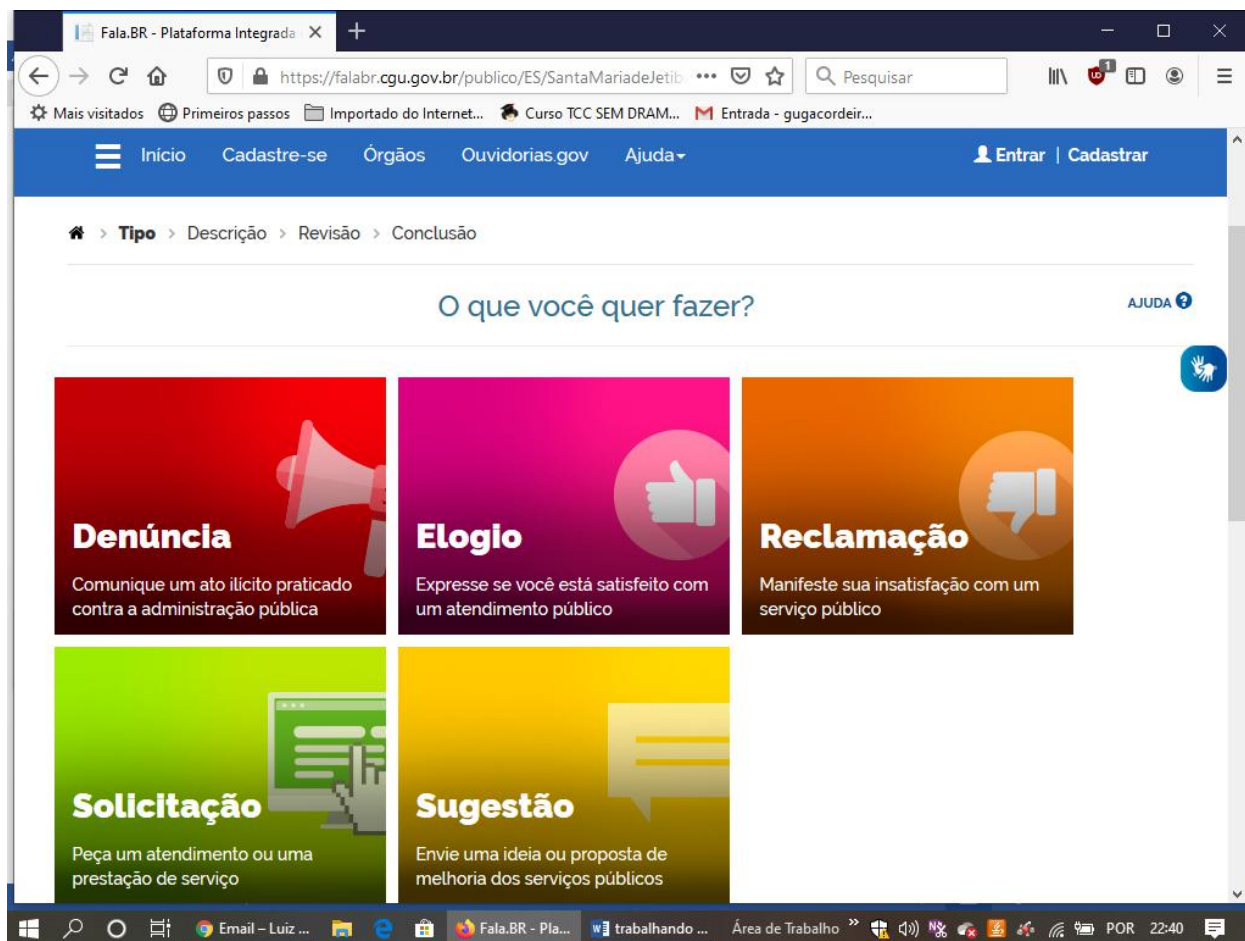




# ***PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ***

***Estado do Espírito Santo***

**ESCOLHA UMA DESSAS OPCÕES ABAIXO PARA FAZER SUA MANIFESTAÇÃO**



## **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 é facultativo o preenchimento do cadastro.
- Todos os cidadãos receberão respostas conforme solicitadas no prazo estabelecido, desde que, preencham corretamente o cadastro de acordo com a Lei 12527/11 e 13460/17.
- As manifestações que não estiverem claras e transparentes serão devolvidas ao cidadão para que faça sua complementação, desde que, tenha feito o cadastro com e-mail corretamente.



# ***PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ***

***Estado do Espírito Santo***

## **Informações Gerais**

Equipe da Ouvidoria-Geral do Município:

**Sebastião Luiz Siller**

Controlador Geral Municipal

Respondente da Ouvidoria Geral do Município

**Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella**

Assistente da Controladoria Geral

Gestor da Ouvidoria Geral do Município

**Bianca Regina Buss**

Coordenadora e Gestora da Ouvidoria Geral Municipal

**Priscila Jacob Knaak**

Auditora Pública Interna

Receptora da Ouvidoria Geral do Município

### Contatos e telefones:

Ouvidoria - 27 – 3263.1121

Controladoria e Auditoria - 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 17:00h