



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

Relatório Anual de Ouvidoria

2024

Prefeitura de Santa Maria de Jetibá

Controladoria Geral

Ouvidoria Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

Apresentação

O Relatório de Atividades de Ouvidorias é um instrumento importante para o acompanhamento das ações e serviços prestados ao município. As informações apresentadas 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 para Gestão da Ouvidoria.

O relatório tem como base de referência a análise estatística de todas as manifestações recebidas na Ouvidoria em 2024 : denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios.

A disponibilização de informações por meio de relatórios de atividades, possibilita à Ouvidoria 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 dos 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 pela qualidade, transparência e cidadania.

A ouvidoria municipal faz publicações trimestrais e anual das manifestações demandadas pelos cidadãos, dentre outros realizados nesse período em parceria com a Controladoria Geral da União .

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 via processo administrativo para ciência do Sr.Controlador Geral, sendo este de acordo, é remetido para o Exmo.Sr.Prefeito e posteriormente, publicamos no Portal da Transparência para livre consulta de todos os cidadãos.

BASE LEGAL

- Decreto regulamentar municipal Nº 1069/19 da Lei Federal das Ouvidorias - 13460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção, e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública.
- Decreto regulamentar municipal 1194/2017 da Lei Federal 12527/2011- Lei de Acesso à Informação – LAI.
- Decreto regulamentar municipal 1138/2021 da Lei Federal 13709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.



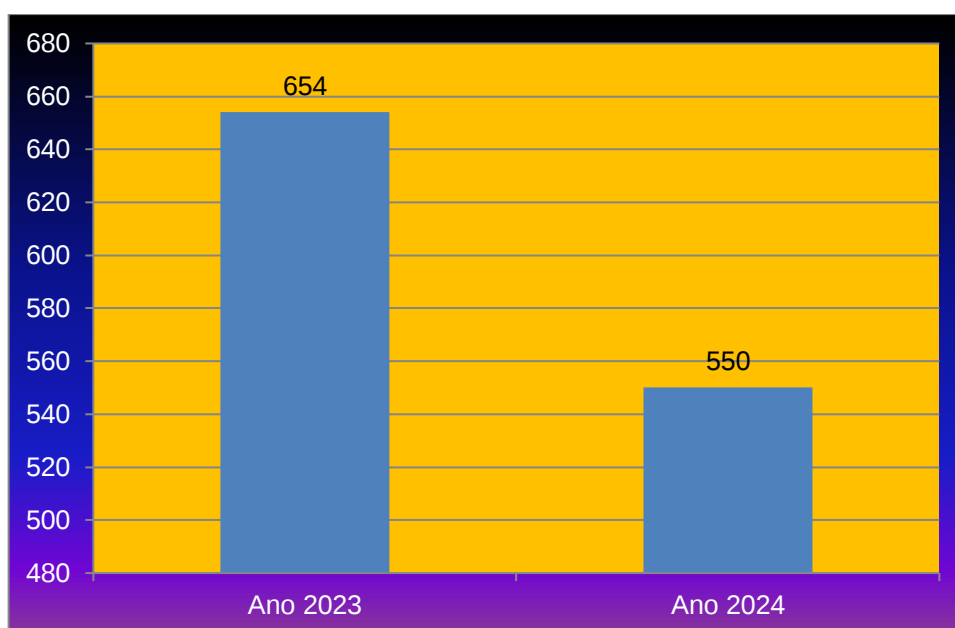
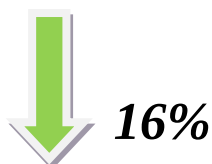
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

A Ouvidoria de Santa Maria de Jetibá recebeu diversas manifestações através do Sistema FalaBR do Governo Federal, dentre outros canais de entrada, procurando sempre em atender melhor o usuário(cidadão), mostrando seus direitos e elevando o nível de satisfação em atendimento.

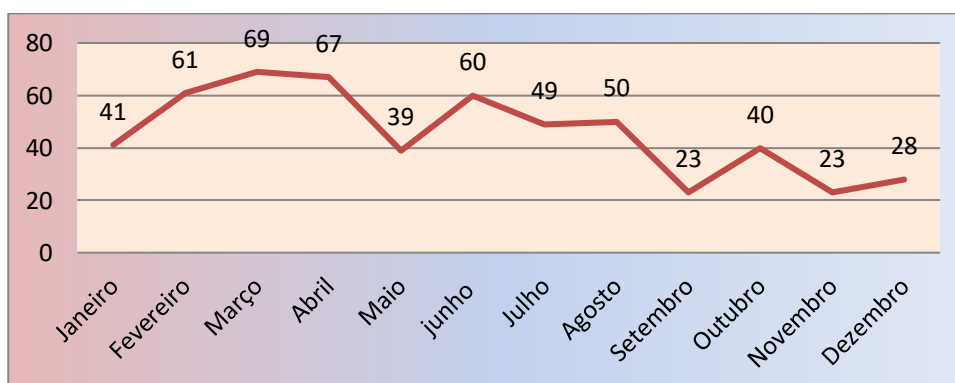
Segue abaixo, dados comparativos entre os anos de 2024 e 2023, quanto ao recebimento de manifestações de Ouvidoria.



Fonte: Painel resolveu (CGU)

Gráfico 1 – Quadro comparativo

A seguir, apresentamos dados históricos de informações referente as manifestações de ouvidorias recebidas em 2024.



Fonte: Painel resolveu (CGU)

Gráfico 2 – Quadro histórico

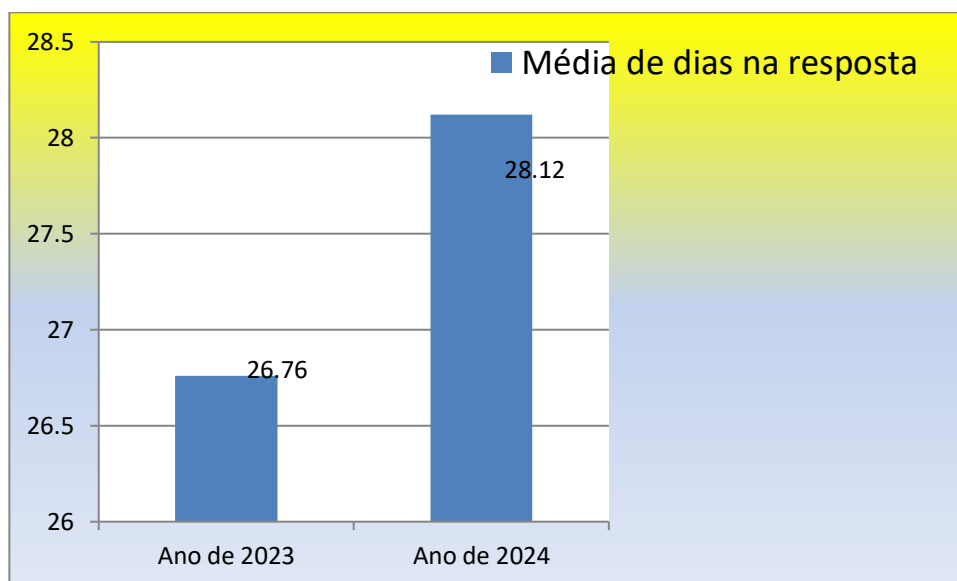


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

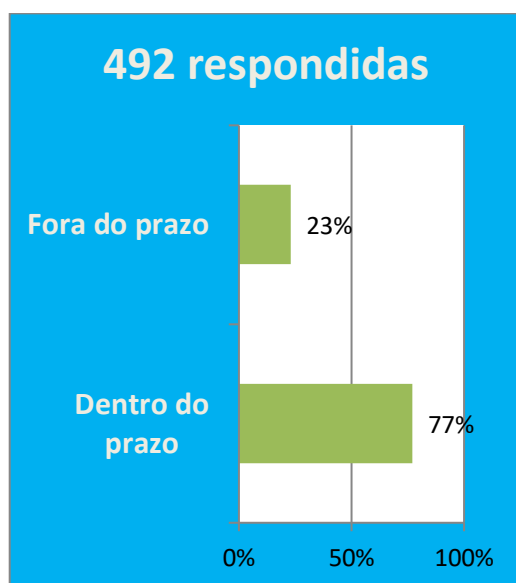
Fechamos em 2024 dentro da média anual na resposta das ouvidorias, ou seja, dentro dos 30 dias conforme demanda a Lei Federal 13460/2017 – Lei das Ouvidorias.



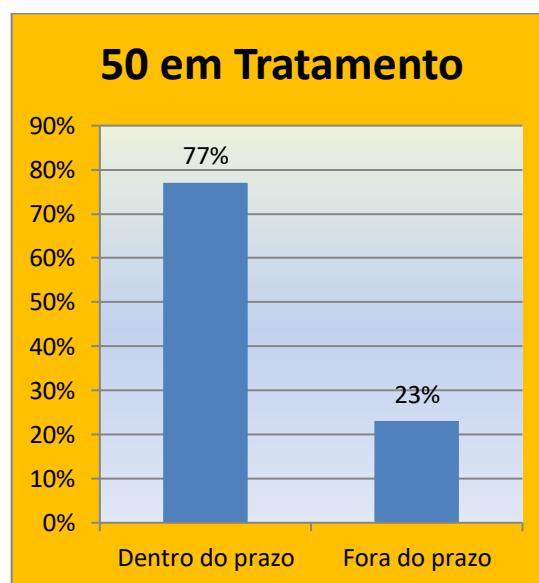
Fonte: Painel resolveu (CGU)

Gráfico 3 – Quadro tempo médio de resposta

ANDAMENTO - 2024



Fonte: Painel resolveu (CGU)



Gráficos 3 e 4 – andamentos das manifestações

O Sistema de Ouvidoria, através dos dados do Painel Resolveu, mostrou 8 manifestações no ano de 2024 que foram arquivadas automaticamente. Isso acontece porque o usuário não fez sua complementação da manifestação no prazo previsto.

Neste ano de 2024, os dados das denúncias estão juntas com a comunicação de irregularidades. Isso significa que tanto as manifestações anônimas, quanto as identificadas com restrições ou não, fazem parte do mesmo levantamento como se vê no gráfico abaixo mostrando um total de 86%.

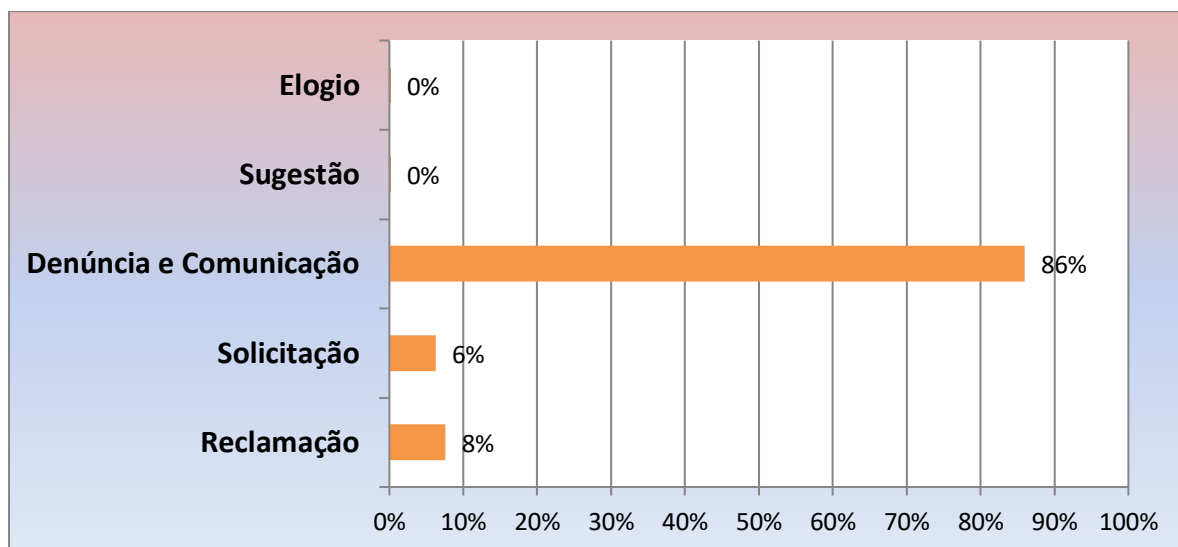


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

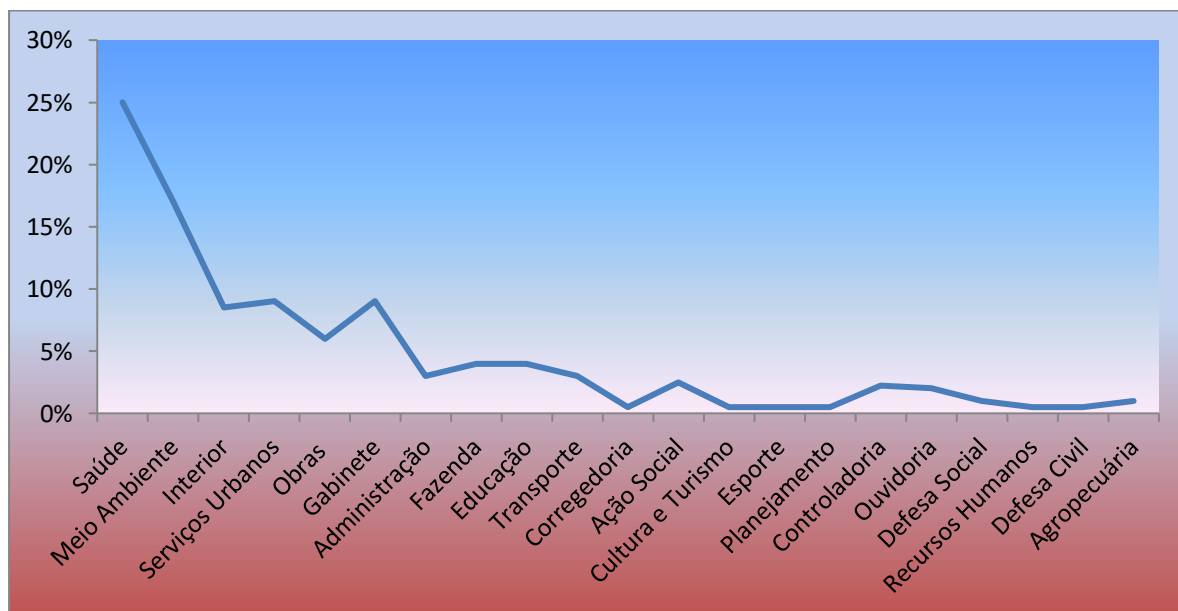
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA EM 2024



Fonte: Painel resolveu (CGU)

Gráfico 5 – Tipos de manifestações

DISTRIBUIÇÃO POR SETORES – 2024



Fonte: Ouvidoria Municipal

Gráfico 6: Manifestações por setor

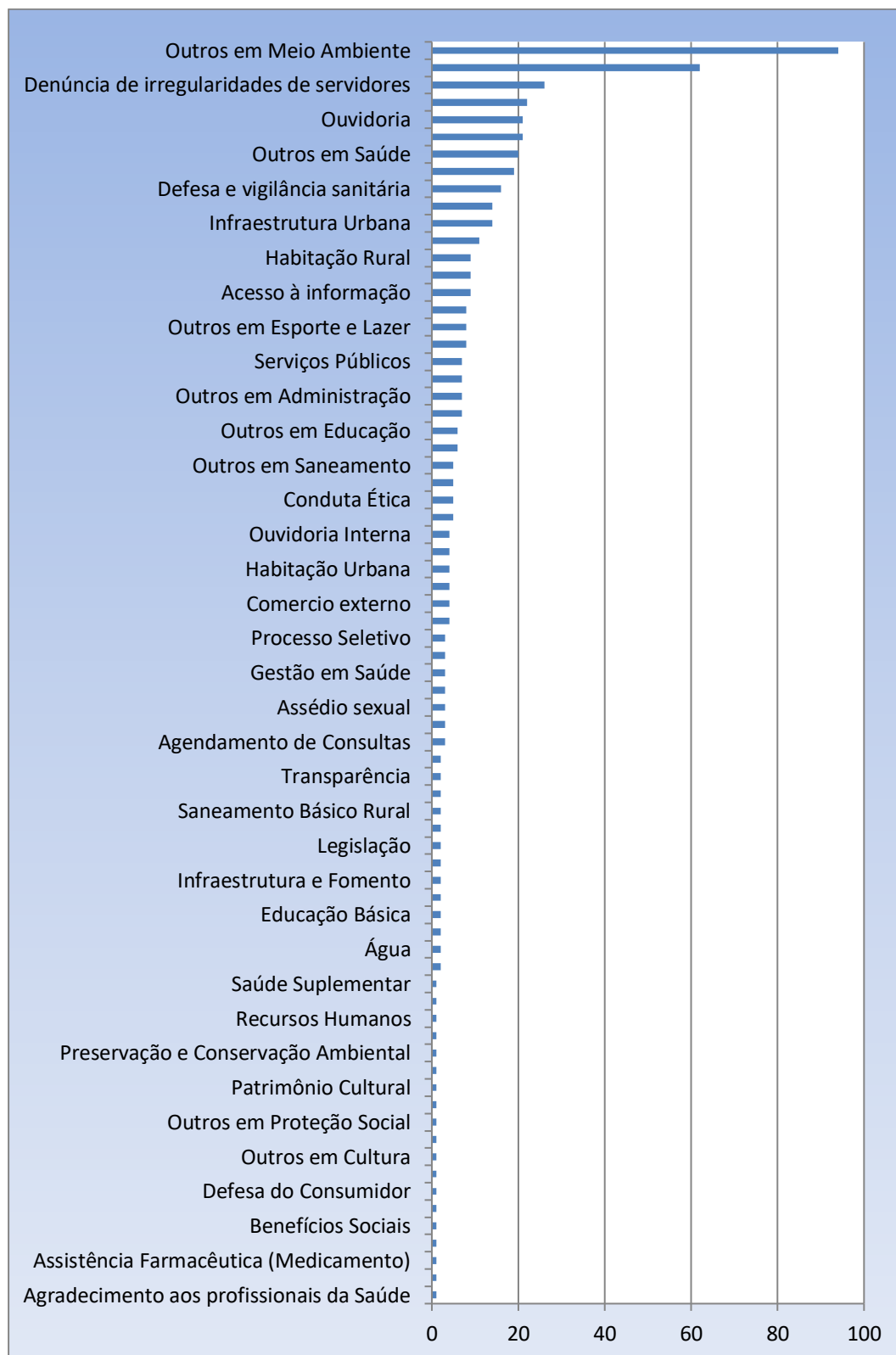


PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

ASSUNTOS ABORDADOS EM 2024



Fonte: Painel resolveu (CGU)

Gráfico 7: assuntos abordados



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

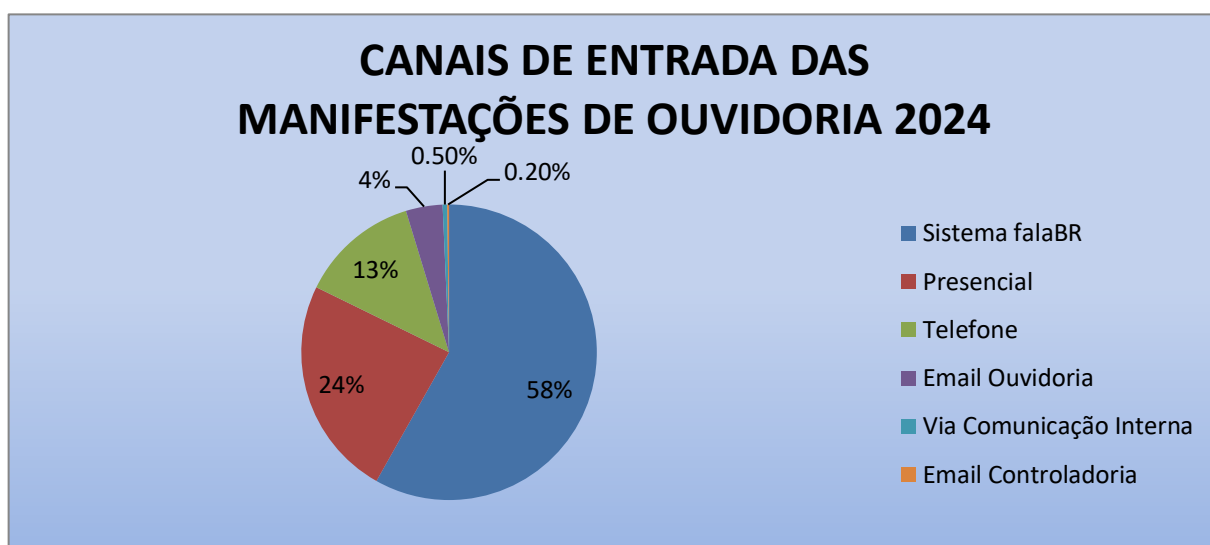
Os canais de ouvidorias, estão à disposição do usuário(cidadão). Para isso, dispomos do email da Ouvidoria, o qual o cidadão poderá fazer sua manifestação de onde estiver.

Atendemos presencialmente, com 2 (duas) salas de Ouvidorias fechadas, ventiladores, cadeiras, com total privacidade ao usuário manifestante e ainda se por algum motivo não conseguir realizar sua manifestação, poderá recorrer a Controladoria Geral do município e relatar a sua necessidade.

Através do sistema falaBR, no site do GovBR pelo link <https://www.gov.br/pt-br>, o cidadão também poderá fazer a sua manifestação de Ouvidoria.

E por fim, o cidadão poderá fazer sua manifestação por telefone da ouvidoria.

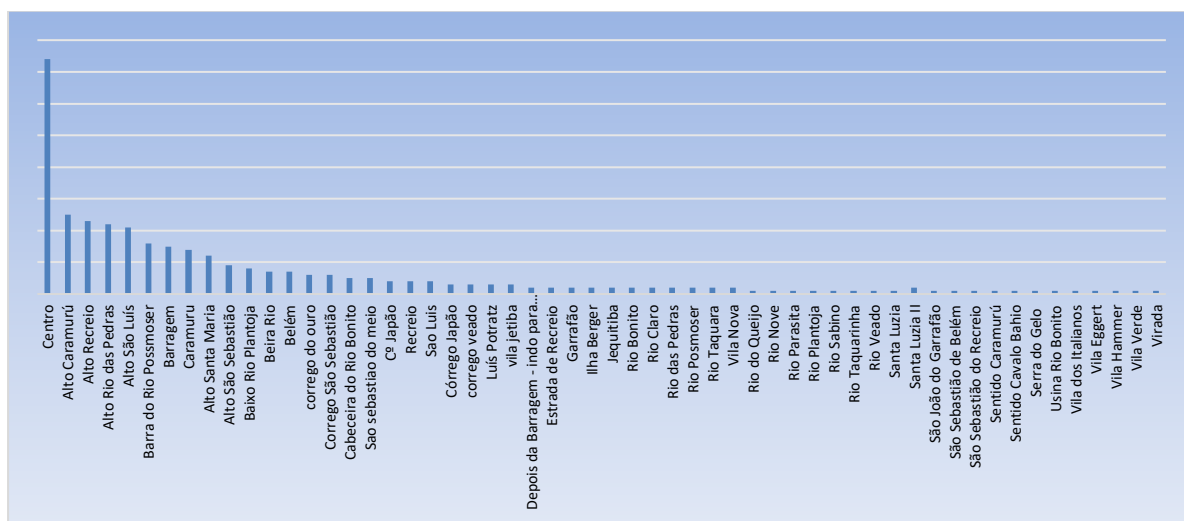
Segue abaixo, dados percentuais quanto a procura do cidadão para manifestar-se.



Fonte: Ouvidoria Municipal

Gráfico 8: Canais de entrada

LOCALIDADES DEMANDADAS



Fonte: Painel resolveu

Gráfico 9: Locais



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

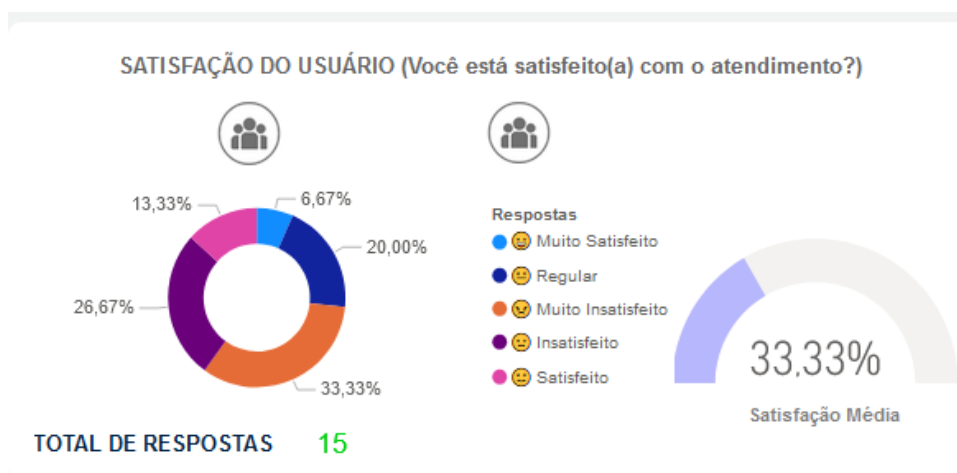
QUANTO A RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida)



Fonte: Painel resolveu

Gráfico10: Resolutividade

QUANTO A SATISFAÇÃO (Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado?)



Fonte: Painel resolveu

Gráfico10: Resolutividade

Dados de Ouvidorias advindas de órgãos de Controle Externo

ÓRGÃOS DE CONTROLE EXTERNO	RECEBIDAS	EM TRATAMENTO	ARQUIVADAS	INDEFERIDOS
Câmara Municipal	11	03	8	-
Governo do Estado do Espírito Santo	123	17	106	-
Tribunal de Contas do Espírito Santo	10	-	10	-
Ministério Público do Espírito Santo	01	01	-	-

Fonte: Ouvidoria Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DE JETIBÁ

Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

Informações Gerais

Colaboradores da Ouvidoria:

Sebastião Luiz Siller

Controlador Geral e Analista das Ouvidorias

Luiz Gustavo Cordeiro Fassarella

Assistente de Controladoria

Gestor em Ouvidoria

Daniela Holz e

Márcia Silva Santos

Coordenadoras e Gestoras em Ouvidoria

Contatos

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

Emails: Ouvidoria@pmsmj.es.gov.br e controladoria@pmsmj.es.gov.br

Site: www.pmsmj.es.gov.br e <https://www.gov.br/pt-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