



Relatório Anual de Ouvidoria - 2023



PREFEITURA DE
ALEGRE



Apresentação:

A Ouvidoria é uma ferramenta de participação do cidadão com o intuito permanente da busca da eficiência, eficácia e efetividade das ações, com foco na missão institucional dos órgãos do Poder Executivo Municipal.

Além disso, constituem-se em importante ferramenta de gestão, na medida em que as informações fornecidas pela população podem auxiliar os gestores a identificar problemas e deficiências na prestação dos serviços públicos, proporcionando a sua correção e o seu aprimoramento, bem como subsidiar a formulação, a implementação e a avaliação de políticas públicas, fortalecendo a busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

O presente relatório visa atender a Lei Federal nº 13.460/2017, precisamente nos termos do Art. 14, II e Art. 15, razão pela qual, apresentamos o **Relatório Anual com os resultados das atividades da Superintendência de Ouvidoria e Participação Social do Município de Alegre/ES, referente ao ano de 2023**, tendo por base as informações obtidas em nossas plataformas, incluindo os dados estatísticos e quantitativos, das manifestações recebidas neste ano.

As atribuições, organização e funcionamento da Ouvidoria Municipal encontra-se regulamentada na Lei Municipal nº 3.455/2017.

1. Atividades desenvolvidas

As atividades desenvolvidas no ano de 2023 tiveram como base o Calendário de Obrigações 2023 da Unidade Central de Controle Interno, e estão em consonância com as diretrizes emanadas da Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Municipal nº 3.455/2017

Para melhor compreensão das atividades a seguir relatadas, destaca-se que a Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as manifestações típicas de Ouvidoria, que trata a Lei 13.460/2017 (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e demais pronunciamentos de usuários), conforme estabelecido na Lei Municipal nº 3.455/2017, como também, as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, Fala.BR, por e-mail, telefone e presencial.

1.1) Ações da Superintendência de Ouvidoria e Participação Social

1.1.1 Recebimento de manifestações

No exercício de 2023, a Ouvidoria, recebeu **183 manifestações**, provenientes de órgãos jurisdicionados, servidores, pessoas jurídicas e demais cidadãos, sendo **167 manifestações típicas de Ouvidoria** e **16 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação**.

Dentre os meios utilizados para formalizar os registros, destacou-se o acesso por meio eletrônico. Sendo o e-mail e a plataforma eletrônica do Fala.BR os mais utilizados.

Em comparação ao exercício de 2022, ocorreu uma diminuição no recebimento de manifestações, tendo em vista que foram registradas 252 manifestações.



Abaixo, será demonstrado a análise dos pontos recorrentes, o **motivo** das manifestações e as **providências** adotadas pela administração.

Categoria	Destinatário	Motivos	Providências
Reclamação	SESA	Reclamação de criação de galinhas em via pública – afetando sossego dos moradores	Foi lavrado notificação e orientação para retirada dos animais e os memos foram retirados do local pelo proprietário
Reclamação	SEMADS	Som alto em estabelecimento	A secretaria notificou os proprietários e orientou para observarem a legislação pertinente
Solicitação	SEOSU	Animais soltos em estrada rural sem cerca de contenção	A secretaria informou que foi realizado um desvio para a passagem dos animais e o ensaibramento do trecho prejudicado
Reclamação	SESA	Reclamação sobre falta de higienização e armazenamento em supermercado	Foi constatada inúmeras irregularidades onde os fiscais realizaram o descarte de alimentos vencidos e o responsável foi orientado para se adequar as condições de higiene sanitárias sob pena de multa e sanções
Solicitação	SEOSU	Solicitação de limpeza em terreno com mato alto	O serviço de manutenção e limpeza do local foi realizado pela equipe da Secretaria de Obras
Reclamação	SEOSU	Calçadas ocupadas / obstrução para passagem de pedestre	O proprietário do estabelecimento foi notificado para que desobstrua a calçada



			no prazo de 5 (cinco) dias
Solicitação	SEOSU	Caixas D'águas descobertas no bairro Vila Alta / proliferação de mosquitos	A Secretaria informou que a instalação da tela foi efetuada corretamente pelos agentes de endemias, informando que a correção foi realizada
Reclamação	SESA	Mau cheiro em residência por criação de galinha em área urbana	O proprietário foi orientado e notificado para retirada dos animais e desinfecção do local para que não gere insalubridade e perturbe os vizinhos

1.1.2 Manifestações Típicas de Ouvidoria

As demandas típicas de Ouvidoria são recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

- Sistema "Fala.BR"
(<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>);
- Atendimento presencial (no Parque Getúlio Vargas, 01, Centro, Alegre/ES)
- Telefone (28) 3300-0110
- E-mail: ouvidoria@alegre.es.gov.br / ouvidoriadealegre@gmail.com

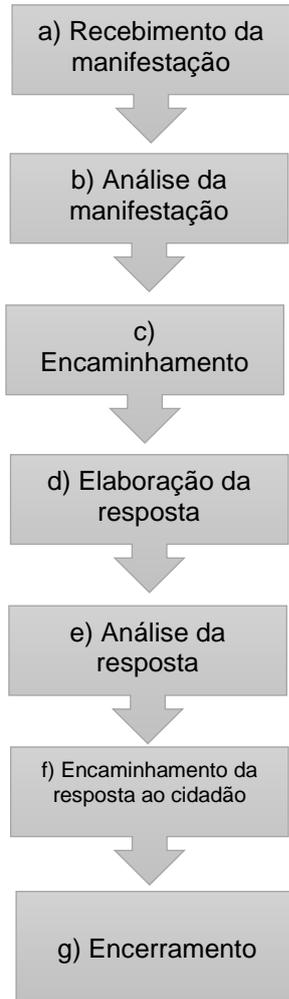
1.1.3 Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

A Ouvidoria também é a unidade que recebe os pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011, presencialmente, na sala da Ouvidoria, ou através Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação foram recebidas, através do Fala.BR, **16 pedidos de acesso à informação**.

1.1.4 O Processo de Atendimento

O processo de atendimento inclui as etapas: a) recebimento da manifestação, b) análise pela ouvidoria, c) encaminhamento à secretaria ou órgão responsável pelo assunto, d) elaboração da decisão administrativa final pela secretaria ou órgão e) análise da decisão administrativa final da secretaria ou órgão, f) encaminhamento da resposta ao cidadão, g) encerramento da manifestação.



1.2) Ações de Transparência/Controle Social

1.2.1 Colaboração para melhorar os padrões de Transparência Pública

A Ouvidoria, em colaboração com a Unidade Central de Controle Interno, desempenhou um papel relevante para melhoria dos padrões de transparência na Prefeitura Municipal de Alegre.

Empreendeu diligentes esforços para atender aos requisitos da avaliação, envolvendo-se ativamente na interação com a empresa de software - E&L - que presta serviços à PMA, por meio de ofícios, dirigiu-se a diversos setores da administração municipal, requisitando a implementação de ajustes substanciais nas páginas do site e Portais da Transparência das Autarquias Municipais. (SAAE, FAFIA e IPASMA).

Além disso, desempenhou monitoramento criterioso de prazos e etapas, entre outras atividades correlatas, a fim de assegurar o pleno atendimento aos requisitos estabelecidos na avaliação em curso.

Os resultados obtidos dessa colaboração foram notáveis, destacando-se que o município conquistou:



- 8º colocado no Ranking Capixaba de Transparência e Governança Pública pela Transparência Capixaba;
- Município mais Transparente da Região do Caparaó;
- Selo Ouro em Transparência Pública pela ATRICON no Programa Nacional de Transparência Pública;
- Selo Diamante de Qualidade em Transparência e Governança Pública pelo ES em Ação.

1.2.2 Atendimento das demandas definidas no Calendário de Obrigações

No período em análise, a Ouvidoria desempenhou eficientemente todas as tarefas designadas pelo Calendário de Obrigações. Isso incluiu a solicitação de relatórios de diversos setores, requisição aos gestores sobre o envio de escalas de profissionais, solicitação e acompanhamento da organização da agenda de gestores, confecção de relatórios, além disso, não apenas atendeu as demandas do Calendário de Obrigações, mas também desempenhou um papel ativo na divulgação de informações relevantes, isso inclui a realização de publicações no Portal da Transparência, site oficial e páginas individuais das secretarias.

1.2.3 Monitoramento e Atualização do Menu Ouvidoria no Portal da Transparência

Em consonância com os princípios fundamentais da Eficiência e Publicidade da Administração Pública, em 2022 ocorreu um marco significativo na evolução do Portal da Transparência Municipal, visando fortalecer a relação entre o poder público e a comunidade, foi estrategicamente implementado o Menu "Ouvidoria Municipal", com o propósito de consolidar as competências e ações desempenhadas pela Ouvidoria.

O principal objetivo deste menu é proporcionar ao usuário um acesso abrangente às informações relacionadas à Ouvidoria Municipal. Busca-se, assim, promover a transparência e facilitar a compreensão das atividades realizadas pela Ouvidoria, destacando elementos como relatórios, cartas de serviços, legislações pertinentes e esclarecimentos sobre dúvidas frequentes.

A Ouvidoria Municipal assume a responsabilidade contínua de monitorar e atualizar as informações disponíveis neste menu. Isso inclui a revisão e renovação periódica dos relatórios de Ouvidoria e e-SIC, bem como outros documentos, garantindo a precisão e relevância das informações apresentadas.

1.2.4 Pesquisa de Satisfação

A Ouvidoria desempenhou um papel relevante na elaboração das Pesquisas de Satisfação ao Usuário, contribuindo significativamente com as Secretarias Executivas de Obras e Saúde. Seu suporte permitiu a coleta de dados valiosos que subsidiaram melhorias nos serviços oferecidos à comunidade.

Além disso, a Ouvidoria desempenhou um papel importante na divulgação transparente dos resultados, facilitando a prestação de contas à população. Os esforços dedicados resultaram na publicação eficiente e organizada dos dados no site oficial da Prefeitura Municipal de Alegre, promovendo a transparência e a participação ativa dos cidadãos na gestão pública.



1.3) Outras Atividades Desenvolvidas

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a Ouvidoria desempenhou, em 2023, as seguintes atividades:

1.3.1 Participação da servidora no evento:

- Divulgação do Ranking Capixaba de Transparência e Governança Pública – Transparência Capixaba em parceria com o ES em Ação;
- Participação da Entrega de Selo Diamante - ES em Ação;
- Participação da live “Transparência Ativa: Aspectos Gerais da Avaliação e do Monitoramento” - Controladoria-Geral da União (CGU);
- Encontro Regional: “Mudanças na Cultura de Controle” - FECONTES.

2. Dados quantitativos das atividades desenvolvidas no 1º Trimestre de 2023:

No primeiro trimestre de 2023, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **50 manifestações**, sendo todas as manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e **04 manifestações** oriundas da Lei de Acesso à Informação.

3. Dados quantitativos das atividades desenvolvidas no 2º Trimestre de 2023:

No segundo trimestre de 2023, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **69 manifestações**, sendo todas as manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e **07 manifestações** oriundas da Lei de Acesso à Informação.

4. Dados quantitativos das atividades desenvolvidas no 3º Trimestre de 2023:

No terceiro trimestre de 2023, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **70 manifestações**, sendo todas as manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e **04 manifestações** oriundas da Lei de Acesso à Informação.

5. Dados quantitativos das atividades desenvolvidas no 4º Trimestre de 2023:

No quarto trimestre de 2023, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **28 manifestações**, sendo 27 manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e 1 registro oriundos da Lei de Acesso à Informação.

6. Considerações Finais

De acordo com as informações apresentadas, constata-se que a sociedade, a cada ano, busca na Ouvidoria um caminho para solução de problemas pontuais sobre a política ou serviço público oferecido Poder Executivo Municipal. Ao Município, cabe utilizar-se dessa contribuição, no intuito de aperfeiçoar o planejamento, implementação e controle das políticas,



oferecendo não só uma resposta ao manifestante, mas de uma forma geral, mostrando à sociedade que a sua participação contribui de forma efetiva à melhoria do serviço público.

Desta forma, para que o trabalho da Ouvidoria obtenha bom resultado é imprescindível que os gestores públicos tenham a percepção dos cidadãos, quanto às falhas no atendimento e na gestão, suas ideias e propostas de melhoria e elogios.

Desta forma, atendendo disposições da Lei nº 13.460/2017, ressalta a necessidade:

- do aprimoramento de respostas das manifestações, objetivando o cumprimento do prazo para a conclusão das manifestações, considerando que algumas secretarias podem melhorar o índice de atendimento no prazo;
- da aplicação da carta de serviço ao usuário, para colocar à disposição dos usuários não só as informações relacionadas aos serviços da Secretaria, mas, ativamente prestar o serviço sem a intervenção da Ouvidoria, aumentando assim a efetividade dos serviços;
- do aperfeiçoamento objetivando não só melhorar a qualidade das respostas, mas identificando os principais pontos da manifestação e buscando a satisfação do usuário que recorre à Ouvidoria.

Alegre/ES, 27 de dezembro de 2023.

KASSIO VALADARES AMORIM
Controlador Geral do Município
Decreto Municipal nº 11.581/2020

NICOLLY MENDES DE PAULA FAZOLO
Superint. de Ouvidoria e Participação Social
Decreto Municipal nº 11.678/2020