



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPIRITO SANTO
Unidade Central de Controle Interno

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA e-Ouv/2019

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

**Manifestações e dados
estatísticos da Ouvidoria,
no âmbito do Poder Executivo Municipal**

Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, Lei Municipal nº 3.455/2017

1) Introdução

A Ouvidoria trata-se de um canal de comunicação entre cidadãos e a Administração Municipal, amparada pela Lei Federal nº 13.460/2017 e Lei Municipal nº 3.450/2017, é um órgão ligado diretamente à Unidade Central de Controle interno, tendo como âmbito de ação a coordenação e o controle das ações municipais através de uma relação institucional direta com os munícipes nas questões relativas a recebimento de sugestões, solicitações, reclamações e denúncias sobre os atos da Administração Pública Municipal, dentre outras atividades correlatas.

Assim, através das informações recebidas pela Ouvidoria, é possível identificar problemas e deficiências, e corrigi-los, além de aprimorar os serviços que têm se destacado na Administração Pública Municipal.

2) Atividades da Unidade Central de Controle Interno

Objetivando incentivar uma administração pública mais transparente e estimulando a participação social, a UCCI, fez um ativo trabalho de divulgação neste exercício, o que revelou-se eficaz, tendo em vista o aumento expressivo da demanda. Segue o link para verificação:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/es/alegre/Manifestacao/RegistrarManifestacao>.

Destacamos, ainda, que há também disponível como canal de comunicação na Prefeitura Municipal de Alegre, o Serviço de Informação ao Cidadão - Sic Físico e e-SIC, disponíveis a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos na página oficial da Prefeitura Municipal (<http://alegre.es.gov.br/site/index.php/noticias/informes/1805-sistema-eletronico-do-servico-de-informacoes-ao-cidadao-e-sic>), que permite que qualquer cidadão encaminhe pedidos de acesso à informação para a Prefeitura Municipal de Alegre.

3) Canais de Comunicação

3.1) Solicitações eletrônicas através do e-Ouv - Sistema Eletrônico de Ouvidoria

Trata-se de um canal de Comunicação da Ouvidoria disponível a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos, disponível na página inicial do Site da Prefeitura (<http://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/es/alegre/Manifestacao/RegistrarManifestacao>).

Por meio dele, é possível manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, noticiar ocorrência de irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.

3.2) Solicitações presenciais através da Ouvidoria Física

Permite que qualquer cidadão, registre suas manifestações de sugestão, reclamação, elogio, denúncia, solicitação e dúvidas de forma presencial na Unidade Central de Controle Interno do Município.

A Unidade Central de Controle Interno, ao receber a manifestação do cidadão, tomará as medidas necessárias para realizar o atendimento, despachando internamente para a Secretaria responsável tomar as providências cabíveis e responder a informação requerida, dentro do prazo previsto pela Lei de Acesso à Informação e Transparência.

Localização da Ouvidoria Física: Parque Getúlio Vargas, 01, Centro, Alegre/ES

Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta-feira, 08:00 às 11:00 - 13:00 às 17:00.

3.3) Solicitações eletrônicas através do E-mail

O interessado, sempre que necessário, poderá contar com o auxílio da Unidade Central de Controle Interno para acessar os dados constantes no sistema eletrônico e para formular o seu pedido de acesso a informações por meio da Ouvidoria, ou solicitar diretamente a informação através do e-mail: ouvidoriadealegre@gmail.com.

4) Relatório estatístico contendo dados relativos às atividades desenvolvidas

No total, foram registradas 171 (cento e setenta e uma) manifestações. Sendo que 149 (cento e quanta e nove) foram devidamente atendidas e 22 (vinte e duas) estão em andamento:

Pedidos recebidos, atendidos e em andamento	Número de Pedidos
Pedidos recebidos	171
Pedidos atendidos	149
Pedidos em atendimento	22

O meio mais utilizado para entrada das manifestações é através do Sistema Eletrônico - e-Ouv.

Meios de entrada	Número de Pedidos
Manifestações eletrônicas através do e-Ouv	151
Manifestações eletrônicas através do E-mail	10
Manifestações presenciais	10
Manifestações através do telefone	0

A tabela abaixo demonstra a demanda de pedido por órgão.

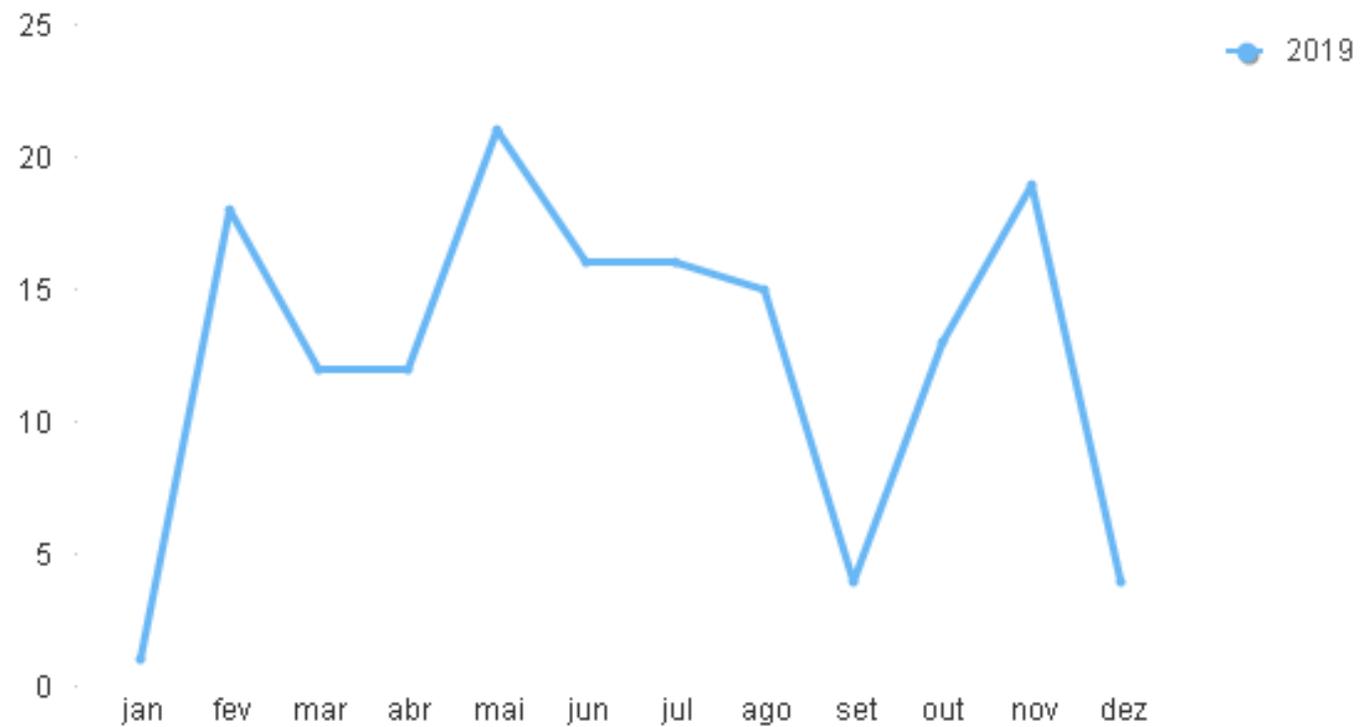
Demanda de pedidos por órgão	Número de pedidos
Unidade Central de Controle Interno	0
Secretaria Municipal de Administração	6
Secretaria Municipal de Educação	5
Secretaria Municipal de Turismo, Cultura e Esporte	3
Gabinete do Prefeito	2
Secretaria Municipal de Finanças	16
Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento	64
Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	36
Secretaria Municipal de Obras, Planejamento Urbano e Serviços	30
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural	3
Recursos Humanos	1
Procuradoria Geral do Município	2
Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos	2
Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE	1

As manifestações recebidas na Ouvidoria são classificadas em categorias, conforme abaixo:

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES		
	RECLAMAÇÃO	16 (10,6%)
	SOLICITAÇÃO	34 (22,5%)
	DENÚNCIA	13 (8,6%)
	SUGESTÃO	2 (1,3%)
	ELOGIO	2 (1,3%)
	COMUNICAÇÃO	84 (55,6%)
	SIMPLIFIQUE	0 (0,0%)

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

Demanda de pedidos por Órgão

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	0
Elogio	0
Denúncia	2
Solicitação	3
Comunicação	1
TOTAL =	6

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	1
Elogio	0
Denúncia	3
Solicitação	0
Comunicação	1
TOTAL =	5

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

SECRETARIA MUNICIPAL DE TURISMO, CULTURA E ESPORTE

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	2
Reclamação	1
Elogio	0
Denúncia	0
Solicitação	0
Comunicação	0
TOTAL=	3

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

GABINETE DO PREFEITO

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	0
Elogio	0
Denúncia	2
Solicitação	0
Comunicação	0
TOTAL =	2

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	1
Elogio	0
Denúncia	2
Solicitação	8
Comunicação	5
TOTAL =	16

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E SANEAMENTO

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	1
Reclamação	2
Elogio	3
Denúncia	12
Solicitação	10
Comunicação	36
TOTAL =	64

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

**SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE E DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL**

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	4
Elogio	0
Denúncia	7
Solicitação	4
Comunicação	21
TOTAL =	36

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, PLANEJAMENTO URBANO E SERVIÇOS PÚBLICOS

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	8
Elogio	0
Denúncia	1
Solicitação	9
Comunicação	12
TOTAL =	30

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO RURAL

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	1
Elogio	0
Denúncia	0
Solicitação	1
Comunicação	1
TOTAL =	3

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

RECURSOS HUMANOS

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	0
Elogio	0
Denúncia	0
Solicitação	1
Comunicação	0
TOTAL =	1

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	0
Elogio	0
Denúncia	0
Solicitação	2
Comunicação	0
TOTAL =	2

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	1
Elogio	0
Denúncia	0
Solicitação	0
Comunicação	1
TOTAL =	2

PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Unidade Central de Controle interno

SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO - SAAE

Categoria	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	0
Elogio	0
Denúncia	1
Solicitação	0
Comunicação	0
TOTAL =	1

5) Conclusão

A Ouvidoria Municipal trabalhou intensamente para o bom funcionamento dos serviços públicos, por meio de atendimentos aos munícipes e em parceria com as Secretarias, com a finalidade de suprir as necessidades e principalmente, sanar grande parte dos problemas que ocorreram durante o exercício, sempre respeitando e cumprindo a Lei Federal 12.527/2011 e a Lei Municipal nº 3.450/2017.

Necessário registrar, ainda, que a Ouvidoria do Município de Alegre, vem alcançando uma elevada efetividade por ter conduzido seus trabalhos de forma transparente e ágil, amparando suas ações na equidade social, atendendo e sendo guiada pelos valores constitucionais norteadores da administração pública.

Por ser um grande canal de transformação, atua na busca de soluções junto às áreas da organização, sensibilizando os dirigentes, recomendando mudanças, influenciando e apoiando os gestores para que a administração tome suas decisões mais de acordo com os direitos dos cidadãos.

A prática adotada por esta Ouvidoria, na relação com o cidadão, vem fortalecendo a imagem do Poder Executivo Municipal junto à sociedade e promoveu um ambiente de inovação. Contudo, cabe ressaltar que ainda há muito que se fazer. Muitos desafios irão surgir e trabalhar com eficiência, eficácia e efetividade, tornará esta Ouvidoria um dos principais meios de contato com o cidadão.

Alegre/ES, 16 de dezembro de 2019.

KASSIO VALADARES AMORIM
Coordenador Geral de Controle Interno
Decreto Municipal 11.051/2018

NICOLLY MENDES DE PAULA
Ouvidora Municipal – e-Ouv
Portaria Municipal nº 4.083/2019