



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE  
PODER ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO OUVIDORIA/2021

---

INFORMAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA NO ÂMBITO PODER  
EXECUTIVO MUNICIPAL.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE  
PODER ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

**LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO Nº 12.527/2011  
LEI FEDERAL Nº 13.460/2017  
LEI MUNICIPAL Nº 3.455/2017**



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE  
PODER ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

## Apresentação

É com satisfação que, nos termos do Art. 14, II, da Lei Federal nº 13.460/2018, apresento o **Relatório Anual de Atividades da Superintendência de Ouvidoria e Participação Social do Município de Alegre/ES referente ao ano de 2021.**

Trata-se de documento no qual estão registradas todas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, com objetivo de demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e processadas por este órgão.

A Ouvidoria do Município de Alegre/ES foi criada por meio da Lei Municipal nº 3.455/2017, que passou a fazer parte da estrutura da Unidade Central de Controle Interno. Desde então, sua estrutura física foi adaptada junto a UCCI, onde são realizados seus atendimentos.

A Ouvidoria busca mediar as relações entre os cidadãos e o Município e o esforço dessa atuação se encontra no relatório estatístico de suas atividades a seguir apresentado, pautando-se nos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Nesse sentido, a Ouvidoria atende as demandas de cidadãos relacionadas à verificação de eventuais irregularidades cometidas em atos administrativos praticados por agente público, bem como recebe **sugestão** de aprimoramento, **elogio**, **solicitação**, **reclamação ou denúncias** de serviço prestado pelo Município.

Dentre as atribuições estabelecidas, ainda é responsável pela análise e encaminhamento das demandas aos órgãos competentes, para o tratamento e apuração dos fatos, podendo, ainda, diligenciar junto às unidades da administração competente para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE  
PODER ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

## 1. Atividades desenvolvidas

As atividades desenvolvidas no ano de 2021 tiveram como base o Plano Anual de Atividades da Unidade Central de Controle Interno-2021, com objetivo de atender o item 03 do PAI, que estão em consonância com as diretrizes da Lei Municipal nº 3.289/2013, Instrução Normativa nº 43/2017 e Resolução nº 227/2011 do TCEES, que tem a finalidade de apresentar as ações que serão realizadas no presente exercício e estabelecer parâmetros para organização e coordenação dos trabalhos da UCCI.

### 1.1 Ações da Superintendência de Ouvidoria e Participação Social

#### 1.1.1 Recebimento de manifestações

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 3.455/2021, 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.

No que se refere ao número de manifestações recebidas no ano de 2020, foram registradas **615** manifestações. 184 registros foram relacionados ao covid-19 e 315 com assuntos diversos que foram enviados as Secretarias. As outras 116 manifestações foram respondidas pela própria Ouvidoria, pois, em alguns casos as manifestações precisavam de complementações ou se tratavam de elogios e/ou sugestões.

#### 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)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE  
PODER ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

- E-mail: [ouvidoria@alegre.es.gov.br](mailto:ouvidoria@alegre.es.gov.br) / [ouvidoriadealegre@gmail.com](mailto:ouvidoriadealegre@gmail.com)

No que diz respeito à tipologia, conforme art. da Lei Federal nº 13.460/ as manifestações podem ser classificadas como: denúncias, elogios, sugestões, solicitações, reclamações e demais pronunciamentos de usuários.

A maioria das manifestações recebidas, no exercício de 2021, foram relativas a **Denúncias (80 manifestações)** e **solicitações (143 manifestações)**.

No que se refere a análise dos pontos mais recorrentes, nota-se que as Secretarias Executivas de Saúde e Obras foram as que mais se destacaram, por receberem diversas manifestações destinadas à vigilância sanitária, denúncia de aglomerações em descumprimento ao decreto do Covid-19 e solicitações para limpeza e reparo nas vias públicas. Na temática “Coronavírus”, houve uma diminuição significativa nas demandas relacionadas a Fiscalização comparado ao ano passado, pois, muitos cidadãos utilizavam a plataforma para realizar denúncias sobre estabelecimentos abertos, aglomerações, entre outros.

O motivo das manifestações mais recorrentes se dá em razão da falta de equipamentos e mão de obra de algumas secretarias, especificamente quanto à Secretaria Executiva de Obras, que é o setor que mais apresenta dificuldade em resolver efetivamente as demandas sobre reparos de vias públicas, que responde de forma recorrente que depende de equipamentos específicos para realizar o trabalho, que estão em falta no momento.

No que se refere as providências adotadas pela Administração Pública, observa-se que muito ainda precisa ser evoluído, embora algumas Secretarias respondem satisfatoriamente, solucionando de forma efetiva as demandas registradas pelos usuários, outras Secretarias respondem de forma evasiva, com respostas mal formuladas, sendo necessário que a Ouvidoria solicite resposta complementar para dar encerramento as demandas.

### **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, através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), encontra-se disponível no portal eletrônico do Fala. BR, no site da Prefeitura Municipal de Alegre.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE  
PODER ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram recebidas, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **16 pedidos de acesso à informação**.

#### **1.1.4 Atendimentos realizados**

No exercício de 2021 a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, arquivamento), tendo concluído e encaminhado **267** respostas de manifestações aos demandantes.

### **1.2 Ações de Transparência/Controle Social**

#### **1.2.1 Confecção de Checklist**

No tocante às ações desempenhadas de Transparência, a Ouvidoria elaborou um checklist com base em Auditoria realizada pelo TCEES, para auxiliar os gestores a certificarem se suas informações estão sendo publicadas corretamente no Portal da Transparência, observando se nenhuma informação deixou de ser lançada, em observância ao Princípio Constitucional da Publicidade, haja vista que a Lei Federal de Acesso à Informação, estabelece quais as informações que **devem ser divulgadas de ofício pelos Órgãos Públicos** e a consequente obrigatoriedade de alimentação permanente e atualizada, por esse motivo, foi solicitado aos gestores por meio do Ofício nº 077/2021, que alimente constantemente no Portal da Transparência, as informações no tocante a sua área de atuação.

#### **1.2.2 Implementação do Portal da Transparência das Autarquias**

Ainda no que se refere as ações de Transparência, foi evidenciado que, duas das três Autarquias Municipais (FAFIA e IPASMA) não possuíam implementado em seus sites um Portal da Transparência para divulgação de suas informações. A SOPS, por meio dos ofícios nº 192/2021 e 201/2021 requisitou aos responsáveis sua implementação o que foi providenciado pelos gestores. Deve ser ressaltado ainda, que a SOPS requereu junto a E&L que todos os portais da transparência das Autarquias, estejam disponíveis também no Portal da Transparência do Município, com objetivo de facilitar a divulgação de informações aos usuários.



### **1.2.3 Avaliação do Portal da Transparência**

Visando melhorar e fomentar a transparência na gestão pública, através do Ofício nº 297/2021, a SOPS solicitou a E&L (empresa Software), a realização de uma avaliação em nosso Portal, para verificar quais itens necessitam de melhorias, para auxiliar o Município obter o nível máximo de transparência.

### **1.2.4 Notificação aos Gestores para atendimento aos quesitos de Transparência exigidos pelos Órgãos de Controle**

O Tribunal de Contas (TCEES), avaliou os portais da transparência e sites institucionais das Prefeituras Municipais capixabas, foram objetos de fiscalização as informações referentes a Transparência Ativa, aquela pela qual o cidadão tem acesso às informações de Governos Municipais, sem a necessidade de solicitação e/ou justificativa prévia.

Observa-se que o Município de Alegre/ES, não atingiu o nível máximo de classificação, tendo em vista que há itens cuja situação encontrada diverge da ideal, pois ainda se encontram pendentes lançamentos e readequações de informações no Portal da Transparência referentes a transparência ativa.

Desta forma, a UCCI **notificou** os responsáveis, encaminhando as informações pendentes referentes a cada secretaria, (informações extraídas do próprio relatório do TCEES), lembrando, que essas informações devem ser divulgadas de ofício com a consequente obrigatoriedade de alimentação permanente e atualizada no Portal da Transparência. (Doc. anexo).

Para corrigir essas irregularidades, foi recomendado, exaustivamente, que os gestores observem atentamente todas os itens e procedam imediatamente com seus lançamentos, observando os preceitos da Lei Federal nº 12.527/2011, Lei Complementar nº 101/2000 e Lei Complementar 131/2009, em homenagem aos princípios da Eficiência e da Transparência da Administração Pública.

### **1.3 Outras Atividades Desenvolvidas**

Além do atendimento diário às manifestações da sociedade, a Ouvidoria desempenhou, em 2021, as seguintes atividades:



### 1.3.1 Participação da servidora nos eventos:

- Ouvidoria Day;
- Seminário Internacional de Proteção de Dados;
- Intensivo de sistemas e Conselho de Usuários
- Lançamento do e-PREVENÇÃO;
- Orientações técnicas e-PREVENÇÃO
- Novas regras de aposentadoria e pensão por morte;
- A nova lei de Licitações e Contratos;
- Lançamento da Rede TCEES de Ouvidorias Integradas.

### 1.3.2 Adesão ao Módulo de Acesso à Informação

A SOPS, com objetivo de garantir o direito constitucional de amplo acesso à informação aos usuários e contribuir para participação da sociedade no acompanhamento da execução das ações no âmbito da Administração Pública, solicitou a Controladoria Geral da União- CGU, a implementação do Módulo de Acesso à Informação integrado na Plataforma do Fala.BR.

Após diversas tentativas, o cadastro do e-SIC da Prefeitura Municipal de Alegre/ES foi **efetivado** no dia 05/07/2021, com o registro na Plataforma Fala.BR o Módulo de Acesso à Informação, simplificando o atendimento ao usuário, tendo em vista que que todos as manifestações (Pedido de Acesso à Informação, Solicitação, Denúncia, Reclamação, Sugestão e Elogio), podem ser realizados em uma única plataforma, conforme pode ser demonstrado através do link abaixo:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/es/alegre/Manifestacao/RegistrarManifestacao>



### **1.3.3 Adesão ao Programa Time Brasil da CGU**

A Unidade Central de Controle Interno aderiu ao Programa Time Brasil, da Controladoria Geral da União-CGU, para auxiliar os municípios no aprimoramento da gestão pública e no fortalecimento de combate à corrupção. Para demonstrar o cumprimento das atividades, a SOPS providenciou o cumprimento dos itens no que se refere a Transparência, que será demonstrado a seguir:

- Alterou o local de atendimento do SIC físico para o setor de Ouvidoria Municipal, atualizando as informações (endereço, telefone, horário de funcionamento e colaboradores responsáveis) no site oficial da Prefeitura;
- Informou aos usuários sobre a possibilidade de utilização do login na Plataforma Fala.br para acompanhamento da solicitação de informações, bem como cadastramento de meios de contato para recebimento de movimentações na tramitação da demanda;
- Adequou à nova estrutura administrativa da PMA com as informações a serem lançadas no Portal da Transparência;
- Atualizou as informações do quadro de Secretários, solicitando o currículo de cada um deles, bem como os meios de contato com a Unidade (e-mail, telefone e endereço);
- Solicitou ao Superintendente de Licitações e Compras maior engajamento em relação à publicação, no Portal da Transparência, de atas da comissão de licitação, incluindo, sobretudo, os resultados dos certames.

## **2. Dados quantitativos das atividades desenvolvidas no 1º Trimestre de 2021:**

No 1º trimestre de 2021, a Ouvidoria realizou o registro de 51 demandas, sendo 48 demandas típicas (solicitação, notícia de irregularidade, sugestão, reclamação e elogio) e 3 pedidos de acesso à informação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE  
PODER ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

**NÚMERO DE OFÍCIOS**

<b>SECRETARIA</b>	<b>Nº DE MANIFESTAÇÕES</b>
<b>SESA</b>	17
<b>SEAD</b>	04
<b>SEFIP</b>	10
<b>SEGOV</b>	02
<b>SEMADS</b>	04
<b>SEOSU</b>	14
<b>SEDU</b>	02
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>

Embora tenha sido registrada 51 manifestações, foram confeccionados 53 ofícios, pois, uma única manifestação pode conter diversos assuntos/solicitações, sendo necessário encaminhar para mais de uma secretaria a mesma manifestação para análise e providências dos gestores.

**3. Dados quantitativos das atividades desenvolvidas no 2º Trimestre de 2021:**

No 2º trimestre de 2021, a Ouvidoria realizou o registro de 84 demandas, sendo 82 demandas típicas (solicitação, notícia de irregularidade, sugestão, reclamação e elogio) e 02 pedidos de acesso à informação.

**NÚMERO DE OFÍCIOS**

<b>SECRETARIA</b>	<b>Nº DE MANIFESTAÇÕES</b>
<b>SESA</b>	34
<b>SEAD</b>	02
<b>SEFIP</b>	12
<b>SEGOV</b>	01
<b>SEED</b>	01



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE  
PODER ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

<b>SEMADS</b>	12
<b>SEDER</b>	01
<b>SEOSU</b>	24
<b>FAFIA</b>	01
<b>SAAE</b>	02
<b>TOTAL=</b>	<b>90</b>

Foram confeccionados 90 ofícios, pois, uma única manifestação pode conter diversos assuntos/solicitações, sendo necessário encaminhar para mais de uma secretaria a mesma manifestação para análise e providências dos gestores.

**4. Dados quantitativos das atividades desenvolvidas no 3º Trimestre de 2021:**

No 3º trimestre de 2021, a Ouvidoria realizou o registro de 69 demandas, sendo 65 demandas típicas (solicitação, notícia de irregularidade, sugestão, reclamação e elogio) e 04 pedidos de acesso à informação.

**NÚMERO DE OFÍCIOS**

<b>SECRETARIA</b>	<b>Nº DE MANIFESTAÇÕES</b>
<b>SESA</b>	29
<b>SEDER</b>	01
<b>SEFIP</b>	09
<b>SEGOV</b>	01
<b>SEMADS</b>	08
<b>SEOSU</b>	16
<b>SEASDH</b>	01
<b>SAAE</b>	01
<b>SEED</b>	01
<b>SECUTE</b>	01
<b>SEAD</b>	01



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE  
PODER ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

<b>TOTAL=</b>	<b>69</b>
---------------	-----------

**5. Dados quantitativos das atividades desenvolvidas no 4º Trimestre de 2021:**

No 4º trimestre de 2021, a Ouvidoria realizou o registro de **60** demandas, sendo **55** demandas típicas (solicitação, notícia de irregularidade, sugestão, reclamação e elogio) e **5** pedidos de acesso à informação.

**NÚMERO DE OFÍCIOS**

<b>SECRETARIA</b>	<b>Nº DE MANIFESTAÇÕES</b>
<b>SESA</b>	16
<b>SEDER</b>	02
<b>SEFIP</b>	05
<b>SEGOV</b>	00
<b>SEMADS</b>	09
<b>SEOSU</b>	17
<b>SEASDH</b>	03
<b>SAAE</b>	00
<b>SEED</b>	01
<b>SECUTE</b>	01
<b>SEAD</b>	01
<b>TOTAL=</b>	<b>55</b>

**6. Relatório estatístico contendo dados relativos às atividades desenvolvidas no período de 2021**



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE  
PODER ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

No total, foram recebidas **306** manifestações em nossas plataformas.

No total foram confeccionados **267** Ofícios com o efetivo tratamento das manifestações encaminhadas as Secretarias para as providências cabíveis – As outras demandas **39**, foram registradas nas Plataformas (Fala.BR e E-mail), porém, não foi necessário confeccionar ofício por serem demandas que se encontravam incompletas ou que foram respondidas pela própria equipe da SOPS.

Dentre os meios utilizados para formalizar os registros, destacou-se o acesso por meio eletrônico. **291** manifestações foram recebidas por *e-mail* e pela plataforma eletrônica do Fala.BR e **15** de forma presencial.

Foram realizados **152** Ofícios de reitera, notificando os gestores sobre as demandas que se encontravam em atraso.

## **7. Considerações Finais**

No ano de 2021 as ações foram voltadas a consolidar e fortalecer a Ouvidoria do Município como órgão permanente de interação com a sociedade e promotor do controle social e da transparência. Assim, foram priorizadas ações consideradas essenciais para manter a excelência no atendimento das manifestações recebidas pela Ouvidoria e SIC.

Nesse período foram implementadas, como também executadas, as ações previstas no Plano de Ação da Unidade Central de Controle Interno 2021, mesmo com os desafios enfrentados em decorrência da situação da pandemia, verifica-se que houve avanço nas diversas áreas de atuação da Ouvidoria, especificamente nas ações de transparência, o que demonstra o compromisso, em atuar efetivamente como órgão mediador, em cumprimento de sua missão institucional.

Com foco no aperfeiçoamento contínuo das suas atividades, a servidora participou de diversos cursos de capacitação, com objetivo de adquirir conhecimento e boas práticas aplicadas nas atividades de Ouvidoria.

A lei 13460/2017 estabelece que os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. A Carta de Serviços da Ouvidoria já foi implementada e atualizada no Portal Transparência desde 2020. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALEGRE  
PODER ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
SUPERINTENDÊNCIA DE OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL/SOPS

Em 2022 a Ouvidoria prosseguirá no aprimoramento de suas atividades, por meio do incremento da agilidade no atendimento das demandas, da melhoria da qualidade das respostas encaminhadas e, juntamente com as secretarias da Administração Pública, da evolução do processo de comunicação e tratamento dos relatos de irregularidades recebidos.

Alegre/ES, 03 de janeiro de 2022.

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

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