



# Relatório Anual de Ouvidoria - 2024



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.

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 de Metas e Indicadores de Desempenho com os resultados das atividades da Superintendência de Ouvidoria e Participação Social do Município de Alegre/ES, referente ao ano de 2024**, 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 2024 tiveram como base o Calendário de Obrigações 2024 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.

### 2. Metas e Indicadores de Desempenho Anual

No âmbito do monitoramento das atividades institucionais e da avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados, a análise das manifestações registradas ao longo do ano de 2024 constitui um importante indicador de desempenho. Essas manifestações, provenientes dos diversos canais de atendimento, permitem identificar tendências, necessidades dos usuários e oportunidades de melhoria nos processos internos.

Durante o ano de 2024, foram contabilizadas **213 manifestações**, distribuídas ao longo dos três primeiros trimestres. No **1º trimestre**, registrou-se o total de **63 manifestações**, refletindo a demanda inicial do período. No **2º trimestre**, houve um ligeiro aumento, com **65 manifestações** registradas, indicando estabilidade no volume de solicitações e interações. Já no **3º trimestre**, observou-se um crescimento mais significativo, alcançando **85 manifestações**, o que representa um aumento relevante em relação aos períodos anteriores.

Esses dados fornecem subsídios essenciais para o estabelecimento de metas e indicadores de desempenho anual, permitindo acompanhar a evolução da demanda, avaliar a eficiência das ações implementadas e direcionar estratégias voltadas à melhoria contínua do atendimento. A consolidação dessas informações contribui para uma gestão mais transparente, eficaz e orientada ao fortalecimento da relação com o cidadão.



---

### 3. 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.

Alegre/ES, 04 de dezembro de 2025.

**POLIANA DALTO DE SOUZA**  
Superintendente de Ouvidoria e Part.  
Social Decreto Municipal nº  
13.468/2024