



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

4º Trimestre/2024

Resumo

Conforme previsto pela Lei nº 13.460 de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, conforme o artigo 15º, cabe à Ouvidoria elaborar relatórios com indicadores das manifestações recebidas pelo órgão.

Assim, com base nos dados obtidos através dos canais de comunicação, apresentamos o relatório referente ao período de 01 de outubro de 2024 a 30 de dezembro de 2024, acompanhado de dados estatísticos, no formato de Transparência Passiva, no âmbito do Poder Executivo Municipal.

Ouvidoria Municipal de Ibiracu
ouvidoria@ibiracu.es.gov.br



Prefeitura Municipal de Ibiraçu

Estado do Espírito Santo

COMPOSIÇÃO DE SERVIDORES

OUVIDORA DO MUNICÍPIO

Dara Miranda Zandoná
Portaria n.º 25.472/2024



Prefeitura Municipal de Ibiraçu

Estado do Espírito Santo

Sumário

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o quarto trimestre de 2024, assim como, fomentar a transparência pública, abordando os seguintes itens:

1. Apresentação

2. Atividades Técnicas e Administrativas da Ouvidoria

3. Estatísticas das manifestações

Dados de ouvidoria

Total de manifestações

Tipos de manifestações

Canal de entrada

Status das manifestações e prazo regulamentar

Secretaria mais demandada

Dos pedidos de acesso à informação

Canais de comunicação

Atuação da Ouvidoria

Providências e Sugestões de melhoria

4. Conclusão



1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Ibiraçu desempenha um papel crucial como canal de comunicação entre os munícipes e o Poder Executivo. Através dos seus diversos canais de contato — como e-mail, telefone, atendimento presencial, e-SIC (Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão) e e-Ouv (Sistema Eletrônico de Ouvidoria) — a Ouvidoria recebe e acolhe manifestações dos cidadãos, tais como reclamações, denúncias, elogios, sugestões e outras formas de comunicação.

Este serviço não apenas facilita o diálogo direto entre a administração pública e a população, mas também contribui significativamente para a transparência das ações municipais. Além disso, promove uma cultura que valoriza os direitos humanos, fortalece a cidadania e fomenta a participação democrática.

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no quarto trimestre de 2024 e demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pelo órgão, observando, contudo, os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.



2. ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA

- Recebimento de 61 manifestações típicas de Ouvidoria no trimestre.
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamento e acompanhamento dos atendimentos).
- Respostas de 50 manifestações no prazo legal.
- Resolutividade de 46 manifestações.
- Recebimento e atendimento a 54 solicitações de Acesso à Informação e-SIC.
- Elaboração do Relatório de Atividades referente ao 4º trimestre de 2024.
- Encarregada Geral de Proteção de Dados do Município.

3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

Dados de ouvidoria

As manifestações de ouvidoria são atendidas conforme o fluxo de atendimento do órgão. A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, compreendendo os tipos, prazos de respostas, assunto e setor, as informações são consolidadas como forma de retroalimentar o processo de planejamento, gestão e decisão governamental.

As denúncias, solicitações, reclamações e comunicações são direcionadas para as secretarias, órgãos, entidades e autarquias, nas mais diversas áreas de atuação para elaboração e envio da resposta ao cidadão.

Total de manifestações

Considerando as manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal, no quarto trimestre do ano-base 2024, tivemos um total de 61 manifestações em que 17 foram cadastradas em outubro, 33 em novembro e 11 em dezembro, conforme demonstrado na *tabela 01* – cadastramento mensal e, no *gráfico 01* em conjunto, temos uma visão global das manifestações que são direcionadas aos órgãos municipais.

Tabela 01

Mês	Quantidade de Manifestações
Outubro	17
Novembro	33
Dezembro	11
Total	61

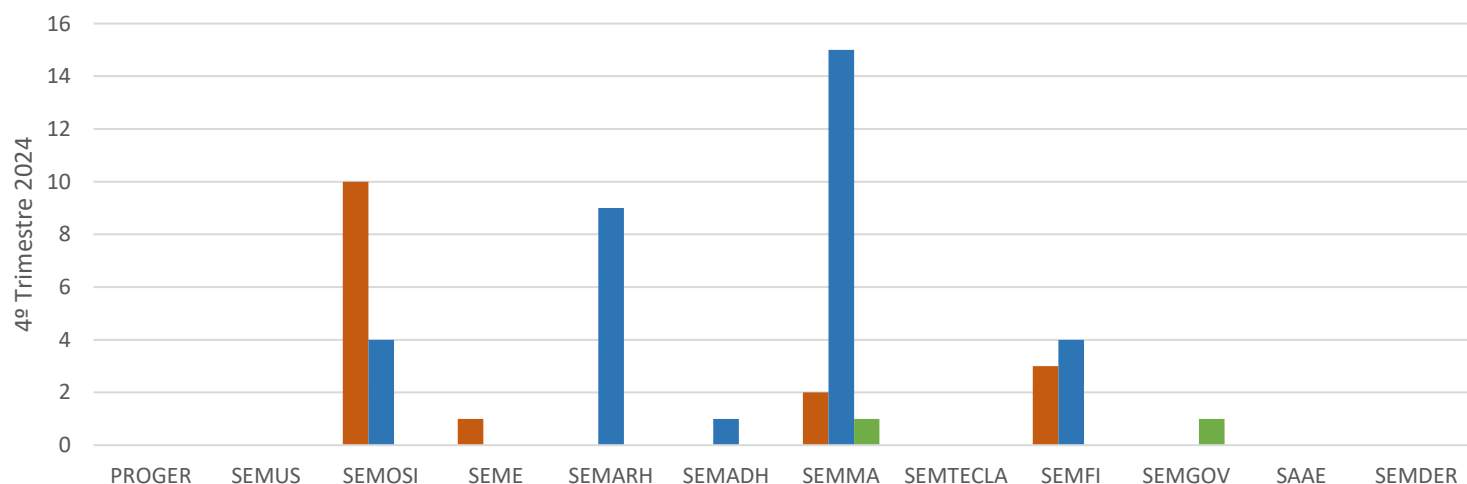
Gráfico 01 – Manifestações por período



E, observando o *gráfico 02* que segue, temos a projeção do quantitativo cadastrado por secretaria.

Gráfico 02

Manifestações registradas no período de 01 de outubro de 2024 a 30 de dezembro de 2024 por Secretaria



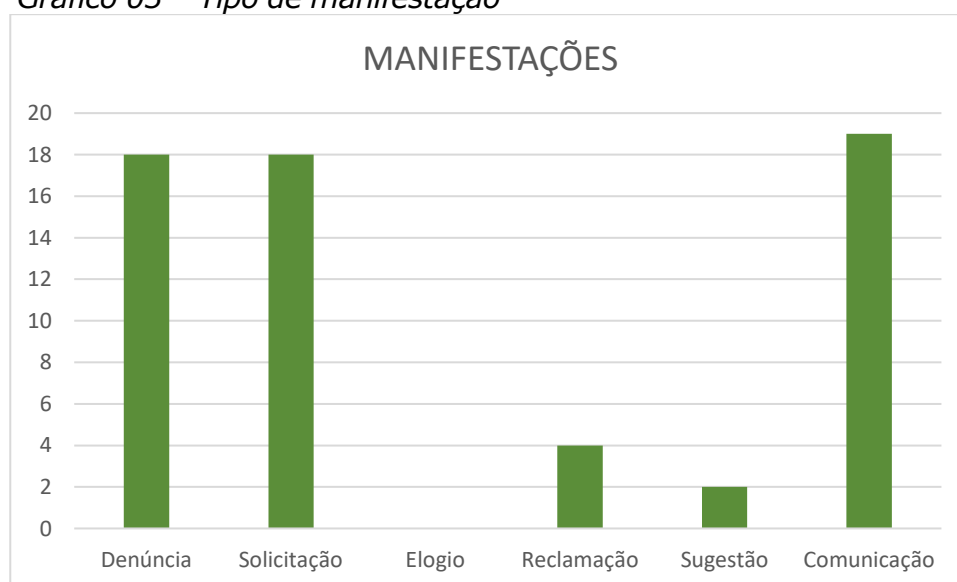
Tipo de manifestação

As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria: Comunicação (31,15%), Solicitação (29,51%), e Denúncia (29,51%), conforme elencam a *tabela 02* e *gráfico 03* a seguir.

Tabela 02 - Total de manifestações por tipo/categoria

Manifestações	
Tipo/Categoria	Total
Denúncia	18
Solicitação	18
Elogio	0
Reclamação	4
Sugestão	2
Comunicação	19

Gráfico 03 – Tipo de manifestação



Das comunicações registradas, os assuntos mais abordados foram: "Abandono e maus tratos de animais" liderando com 9 (nove) registros; seguido de "Poluição em forma de fumaça" com 06 (seis) registros; "Falta de limpeza em escola" com 03 (três) registros; e "Criação irregular de animais" com 01 (um) registro. Das solicitações, os assuntos mais mencionados estiveram relacionados a: "Certidão de tempo de serviço" com 07 (sete) chamados; "Solicitação de informações" com 09 (nove) chamados; e "Solicitação de providências" com 02 (dois) chamados. Nas denúncias, os assuntos mais abordados foram: "Fiscalização de obras e posturas", com 14 (catorze) registros; "Assédio moral", com 01 (um) registro; "Denúncia de ferro velho irregular", com 01 (um) registro; "Recebimento indevido de auxílio transporte", com 01 (um) registro; e "Denúncia de poluição sonora", com 01 (um) registro. Já nas reclamações, os assuntos mais mencionados estiveram relacionados a: "Autorização para vendedores ambulantes", com 01 (um) registro; "Dias letivos", com 01 (um) registro; "Lixo em local impróprio", com 01 (um) registro; e "Buraco aberto na rua", com 01 (um) registro. Por fim, no que tange as sugestões o assunto abordado foi: "Sugestão de localização para caixa de lixo", com 02 (dois) registros.

Canal de Entrada

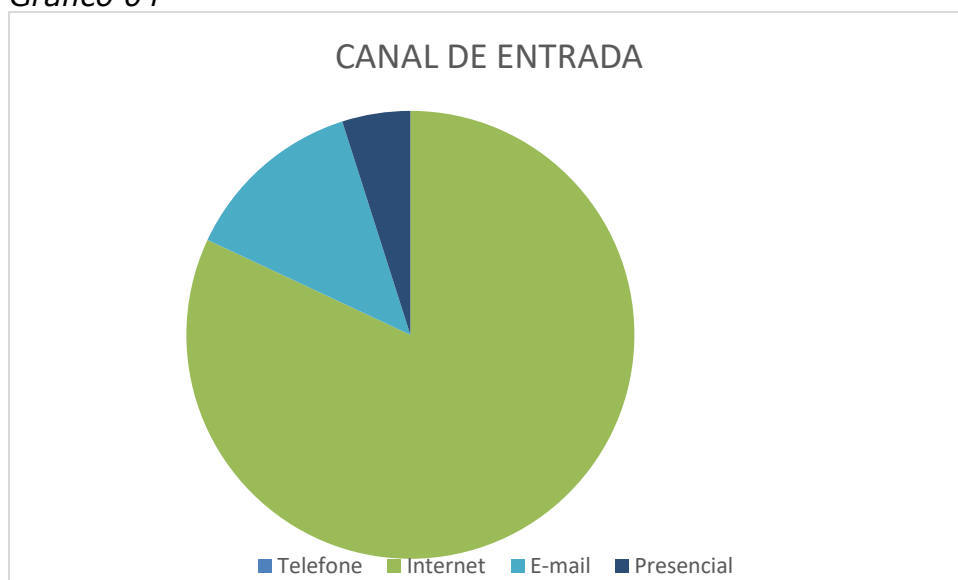
A Ouvidoria Pública Municipal possui 4 (quatro) canais de comunicação oficial sendo eles: Presencial – quando o cidadão vem até o espaço físico da ouvidoria, telefone, e-mail e o cadastro pelo próprio cidadão através do nosso Portal de Ouvidorias, disponível no sítio da Prefeitura, que aqui identificamos como "Internet".

Observamos nesse trimestre que houve uma preferência pelos atendimentos via sistema e-OUV alcançando 81,97% dos registros, seguido do e-mail com 13,11 % e forma presencial com 4,92%, não tendo nenhum registro por meio de telefone - Conforme *tabela 04* e *gráfico 04* a seguir.

Tabela 03

Canal de Entrada	
Tipo/Categoria	Total
Telefone	0
Internet	50
E-mail	8
Presencial	3

Gráfico 04



Status das Manifestações e Prazo Regulamentar

Neste tópico foram analisadas as conclusões das apurações das manifestações no prazo regulamentar de 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período. O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o órgão trabalha para que todas sejam respondidas dentro do menor tempo possível.

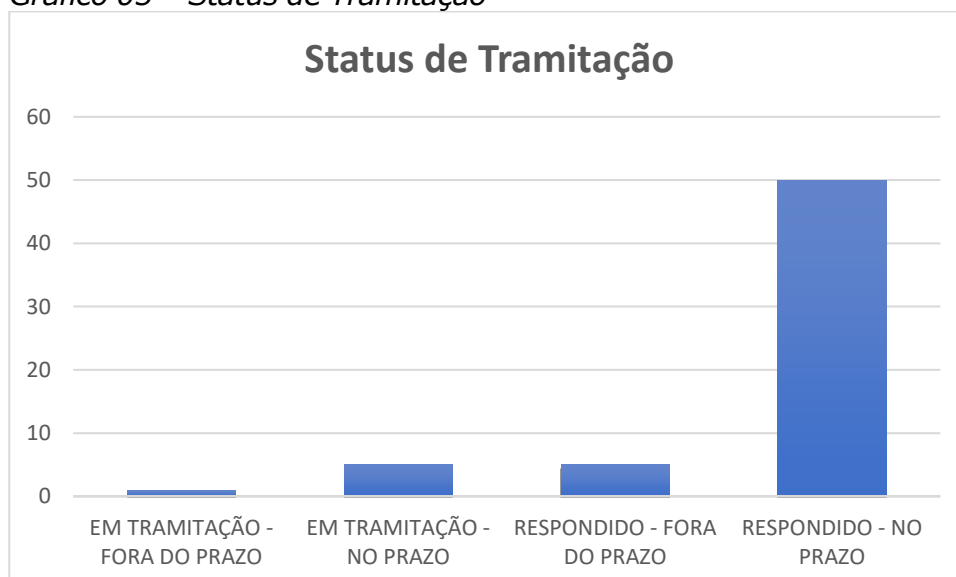
Tabela 04- Status de tramitação

Situação	Quantidade
Respondidas no prazo	50
Respondidas fora do prazo	05
Em tramitação no prazo	05
Em tramitação fora do prazo	01
Arquivadas	0

Variavelmente, obtivemos como tempo médio de resposta: 8 (oito) dias no mês de outubro, 11 (onze) dias no mês de novembro e 10 (dez) dias no mês de dezembro.

Analisando o prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria, ao longo do quarto trimestre, verifica-se que 89,29% foram atendidas tempestivamente, ou seja, não excederam o prazo legal de resposta, conforme *tabela 04 e gráfico 05*.

Gráfico 05 – Status de Tramitação



Secretaria mais demandada

Visando identificar a secretaria mais demandada e o assunto mais solicitado no trimestre, temos a *tabela 05 que demonstra o quantitativo recebido no trimestre por secretaria e a tabela 06 que indica a secretaria mais demandada com o total de manifestações recebidas e o assunto mais solicitado.*

Identificando tais informações, a administração pública através da consolidação dos dados da Ouvidoria, consegue identificar o ponto deficiente e buscar meios de promover o alcance da satisfação do munícipe ao atender as demandas.

Tabela 05 – Quantitativo recebido por Secretaria

QUANTITATIVO POR SECRETARIA	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
PROGER	0	0	0
SEMUS	0	0	0
SEMOSI	10	4	4
SEME	1	0	4
SEMARH	0	9	0
SEMADH	0	1	0
SEMMA	2	15	1
SEMTECLA	0	0	0
SEMFI	3	4	1
SEMGOV	0	0	1
SAAE	0	0	0
SEMDER	0	0	0

Tabela 06

Secretaria	Ranking	Assunto
SEMOSI	1º	Fiscalização de obras e posturas
SEMMA	2º	Abandono e maus tratos de animais
SEMARH	3º	Certidão de tempo de serviço

Dos Pedidos de Acesso à Informação – e-SIC

Quanto aos pedidos de acesso à informação – e-SIC, durante o decorrer do trimestre tivemos um total de 54 (cinquenta e quatro) manifestações cadastradas. O relatório completo dos pedidos poderá ser acompanhado no link <https://ibiracu-es.portaltip.com.br/consultas/documentos.aspx?id=39>.

Atuação da Ouvidoria

A ouvidora municipal, nomeada através da Portaria nº 25.472/2024, acompanha diariamente o sistema, promovendo o encaminhamento interno das ouvidorias recebidas para os setores competentes, recebendo inclusive as notificações quando do término do prazo legal de resposta, para a adoção das providências internas cabíveis.

Nesse viés, a Ouvidoria passa a divulgar as providências adotadas pelos Órgãos responsáveis em atender as demandas dos munícipes, disponibilizadas em relatórios trimestrais, integralizando o presente relatório com os itens de maior relevância, em atendimento ao art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017.

Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos – SEMARH

➤ Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:

As 09 (nove) manifestações registradas se enquadram na tipologia solicitação, das quais 07 (sete) tratavam de solicitações Certidão de Tempo de Serviço e 02 (duas) solicitações de informações.

➤ Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:

As solicitações foram encaminhadas ao setor competente, para disponibilizar as informações/documentos solicitados dentro do prazo

estabelecido.

➤ **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

Diante das informações apresentadas, a secretaria empenha-se ao máximo quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos, procurando melhor atendimento para as demandas recebidas, e trabalhando na resolução dos casos mais recorrentes.

✚ **Secretaria Municipal de Agricultura e Desenvolvimento Rural – SEMDER**

Não foram registradas manifestações de competência dessa secretaria.

✚ **Secretaria Municipal de Educação – SEME**

➤ **Os motivos das manifestações:**

No quarto trimestre de 2024, a Ouvidoria recebeu 01 (uma) denúncia, 03 (três) comunicações e 01 (uma) reclamação de competência da Secretaria Municipal de Educação. Dentro da tipologia Denúncias, a única manifestação registrada trata de assédio moral. Na tipologia comunicação, os 03 (três) registros se referiam a falta de limpeza em escola do interior do município. Já na tipologia reclamação, a manifestação tratava de suposto descumprimento do quantitativo de dias letivos dos alunos de uma turma da EMEF Professora Ericina Macedo Pagiola.

➤ **Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:**

A Secretaria de Educação recebeu 03 (três) comunicações em relação a suposta falta de limpeza da limpeza da EMEIEF Vereador Leandro Zinger.

➤ **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

Considerando o teor das denúncias apresentadas, estas foram encaminhadas à Controladoria Municipal para possíveis providências.

➤ **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

A Secretaria Municipal de Educação poderá implementar plano de limpeza diário, semanal e mensal, definindo claramente as atividades de limpeza que devem ser realizadas todos os dias (como varrição, remoção de lixo), além de atividades mais profundas realizadas semanalmente (como lavagem de vidros) e mensalmente (como limpeza de janelas e áreas externas).

✚ **Secretaria Municipal de Turismo, Esporte, Cultura e Lazer – SEMTECLA**

Não foram registradas manifestações de competência dessa secretaria.

✚ **Secretaria Municipal de Finanças – SEMFI**

➤ **Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:**

Foram registradas 07 (sete) solicitações, sendo duas de solicitações de providências e cinco solicitações de informações; e 01 (uma) reclamação acerca de autorização para vendedores ambulantes.

➤ **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

Todas as manifestações foram devidamente respondidas junto à Ouvidoria Municipal dentro dos prazos estabelecidos.

➤ **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

Diante das informações apontadas neste relatório, observa-se que as solicitações foram devidamente atendidas dentro dos prazos determinados.

+ Secretaria Municipal de Governo, Articulação Política e Insitucional – SEMGOV

+ Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:

Foi registrada uma denúncia de recebimento indevido de auxílio transporte por servidor lotado na Secretaria.

+ Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:

A manifestação foi devidamente enviada à Secretaria e Ouvidoria Municipal está aguardando resposta, de acordo com os prazos estabelecidos.

+ Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:

Diante das informações apontadas neste relatório, observa-se que a solicitação está sendo devidamente analisada pela Secretaria dentro dos prazos determinados.

+ Secretaria Municipal de Meio Ambiente – SEMMA

➤ Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:

Em análise aos dados, verificou-se que o assunto recorrente de competência da referida secretaria está relacionado à abandono e maus tratos de animais, uma vez que 09 (nove) das comunicações recebidas tratavam deste assunto. Além disso, ainda dentro da tipologia comunicação, foram recebidos 6 (seis) chamados sobre poluição na forma de fumaça e um chamado acerca de criação irregular de animais. Por fim, na tipologia denúncia, foi recebida uma manifestação acerca de ferro velho funcionando de maneira irregular e outra sobre poluição sonora.

➤ Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:

Diante das manifestações recebidas, a equipe da Secretaria Municipal de Meio Ambiente realizou visitas in loco para verificar cada situação e repassar as orientações necessárias.

➤ **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

Não foram apresentadas.

✚ **Secretaria Municipal de Obras, Serviços e Infraestrutura – SEMOSI**

➤ **Os motivos das manifestações:**

No quarto trimestre, a SEMOSI recebeu 14 (catorze) manifestações com denúncias de fiscalização de obras e posturas; uma reclamação sobre lixo descartado em local impróprio e outra acerca de um buraco aberto em uma rua da cidade; e, por fim, duas sugestões de localização para caixa de lixo.

➤ **Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:**

O assunto mais frequente refere-se à fiscalização de obras e posturas, no qual registram solicitações de fiscalização em estabelecimentos e obras supostamente irregulares.

➤ **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

Das manifestações referentes as solicitações de fiscalização de obras e posturas, a equipe prontamente realizou as fiscalizações nos locais indicados.

➤ **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

Com base nas manifestações recebidas, sugerimos campanhas informativas para que os munícipes tenham conhecimento das regulamentações e trâmites para funcionamento de estabelecimentos e realização de obras.

Secretaria Municipal de Saúde – SEMUS

Não foram registradas manifestações de competência dessa secretaria.

Procuradoria Geral do Município – PROGER

Não foram registradas manifestações de competência dessa secretaria.

Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE

Não foram registradas manifestações de competência dessa secretaria.

Secretaria Municipal de Assistência Social e Desenvolvimento Humano – SEMADH

➤ **Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:**

A única manifestação recebida de competência da SEMADH foi uma solicitação de informações acerca do Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa.

➤ **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

A solicitação foi encaminhada ao setor competente, para disponibilizar as informações/documentos solicitados dentro do prazo estabelecido.

➤ **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

Diante das informações apresentadas, a secretaria empenha-se ao máximo quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos, procurando melhor atendimento para as demandas recebidas, e trabalhando na resolução dos casos mais recorrentes.

4. CONCLUSÃO

Pelo presente relatório, verifica-se que a Ouvidoria Municipal vem cumprindo seu papel de Órgão permanente de integração com a sociedade e promotor do Controle Social. Como planejamento estratégico, a Ouvidoria requisita permanentemente informações referentes à atuação da administração pública, bem como recomendações e informações estratégicas que são inseridas nos relatórios trimestrais visando auxiliar a tomada de decisão dos Gestores, buscando assim o aprimoramento setorial e das políticas públicas oferecidas aos cidadãos. Nesse sentido, primando pela eficiência na Administração Pública e no Serviço Público de excelência, **RECOMENDA** aos Gestores Municipais 03 (três) eixos norteadores com estrita observância dos princípios constitucionais que regem a Administração Pública:

- 1. Tempestividade** - Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de ouvidoria.
- 2. Celeridade** - Readequar a composição da equipe para o devido tratamento de desempenho das ouvidorias, atendendo aos prazos legais e inserindo os critérios de análises e procedimentos utilizados na avaliação das respostas, a fim de dar maior clareza ao receptor cidadão.
- 3. Eficiência** - Melhoria nos atendimentos no que concerne à receptividade, informações prestadas ao cidadão bem como na execução dos serviços oferecidos visando a satisfação do usuário.

Informamos que as manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às respectivas áreas competentes para resposta. Quando os prazos se aproximam ou são extrapolados, reiteramos tais solicitações através de nosso sistema interno, buscando conclusões definitivas para as demandas. Nosso compromisso não é apenas receber e encaminhar todas as manifestações dentro dos prazos estabelecidos, mas também implementar um controle ativo de transparência.



Prefeitura Municipal de Ibiraçu

Estado do Espírito Santo

Além disso, gostaríamos de sensibilizar os gestores municipais sobre o papel crucial da Ouvidoria como ferramenta essencial para otimizar e aprimorar a Gestão Pública. Promovemos uma relação de empatia ao nos colocarmos no lugar do cidadão, buscando compreender e responder às demandas como se fossem nossas. Acreditamos que uma Gestão Pública que valoriza a voz da sociedade é mais eficiente, eficaz e regular, promovendo a cidadania e fortalecendo a democracia.

Por fim, a Ouvidoria solicitará a divulgação deste relatório, visando ações de fomento, controle social e transparência.

Ibiraçu/ES, 30 de dezembro de 2024.

Dara Miranda Zandoná
Ouvidoria do Município
Portaria 25.472/2024