



Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

**3º Trimestre de 2024
(Julho, Agosto e Setembro)**

Ouvidoria Municipal de Iconha/ES

**Iconha/ES
2024**



Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

1 - INTRODUÇÃO

O relatório trimestral da ouvidoria do Município Iconha/ES é apresentado por meio de um panorama geral com as informações relevantes ocorridas no período relacionado ao trimestre, juntamente com o relatório analítico das manifestações, com o objetivo de prestar contas do desempenho da ouvidoria, nas atuações e nas atividades desenvolvidas no âmbito do sistema municipal de ouvidoria.

Sendo este relatório referente ao terceiro trimestre do exercício de 2024 – meses de julho, agosto e setembro – em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2024.

Os dados estatísticos apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitada à instituição, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades de ouvidoria de cada Secretaria Municipal.

Mais do que o cumprimento de um dispositivo constitucional, o presente relatório ratifica o compromisso democrático da prestação de contas e da transparência na administração pública, assim como, vem enfatizar todas as ações executadas no terceiro trimestre de 2024 pela ouvidoria, da qual tem por objetivo buscar soluções para as demandas dos cidadãos, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas para cumprir esta missão.

2 - METODOLOGIA DE TRABALHO

A Ouvidoria é canal de atendimento disponível aos cidadãos através da ouvidoria, através de Manifestação de Ouvidoria e E-SIC (Sistema de Acesso à Informação ao Cidadão Eletrônico).

Disponibiliza 05 (cinco) formas de comunicação para registro de manifestação:

1. Site oficial da Prefeitura Municipal de Iconha, através do link: <https://www.iconha.es.gov.br/ouvidoria> , onde o serviço é ininterrupto);
2. Manifestação via e-mail: ouvidoria@iconha.es.gov.br ;
3. Ligação telefônica através o número: (28) 3537-2982, onde o horário de funcionamento das 07:00 horas às 16:30 horas, com intervalo de horário de almoço



Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

entre 11:00 horas às 12:30 horas;

4. Aplicativo de mensagens (WhatsApp) por meio do número (28) 3537-2982;
5. Manifestação presencial: Para registrar esse tipo de manifestação recebemos o manifestante em uma sala de atendimento ao cidadão. A ouvidoria está instalada nas dependências da sede principal do prédio da Prefeitura Municipal de Iconha, no primeiro pavimento, no endereço da Praça Darcy Marchiori, nº 11, Jardim Jandira, Iconha/ES – CEP 29.280-000, com horário de funcionamento das 07:00 horas as 16:30 horas, com intervalo de horário de almoço entre 11:00 horas às 12:30 horas.

Cumprе ressaltar, que as manifestações podem ser realizadas por cidadãos em geral, por organismos da sociedade e/ou por entidades públicas e privadas, devendo conter elementos mínimos indispensáveis à sua análise e prestar informações, caso sejam solicitados. Os recebimentos das manifestações são imediatos pelo portal sistêmico a secretaria selecionada pelo manifestante, e caso verificado de prontidão a incompatibilidade da unidade de secretaria com o relato da manifestação, é realizado o posterior encaminhamento ao setor competente para resolução da demanda.

Estas ferramentas funcionam de forma integrada, pois permite o cidadão escolher no momento do registro da manifestação se identificar ou usar do benefício do anonimato previsto nas legislações, e indicando em qual tipo de manifestação (denúncia, elogio, prevenção à corrupção, reclamação, solicitação e/ou sugestão), a qual unidade (Secretaria Municipal) deseja direcionar uma manifestação e sobre qual assunto deseja manifestar.

As demandas peticionadas eletronicamente, em finais de semana, feriados e fora do horário de expediente da Ouvidoria Municipal, serão analisadas no dia útil seguinte. O prazo de resposta final das manifestações dependerá da agilidade da averiguação dos fatos realizados pela unidade de secretaria e o encaminhamento da resposta intermediária ao Ouvidor Municipal, sendo estabelecido por Lei o prazo final de resposta ao manifestante de 30 (trinta) dias.

Cumprе esclarecer que a Secretaria Municipal de Saúde possui ouvidoria própria.

3 - COMPETÊNCIA DOS OUVIDORES POR CADA UNIDADE DE SECRETARIA

As manifestações via sistema chegam através do Portal da Ouvidoria e são encaminhadas diretamente para as secretarias, através de suas caixas e e-mails cadastrados



Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

previamente.

Cada secretaria possui por meio de decreto de nomeação um ouvidor responsável pelo recebimento, análise, apuração e resposta intermediária às manifestações para a ouvidoria municipal dentro do prazo determinado pela legislação, conforme dispõe o artigo 43 do Decreto nº 4.036, de 25 de julho de 2022.

Após o recebimento da manifestação as unidades de secretarias deverão que enviar a resposta intermediária a ouvidoria municipal, no prazo de 20 (vinte) dias (conforme fixado em lei), da qual irá ser realizado uma nova análise para averiguar se a resposta possui informações suficientes para desenvolver a resposta conclusiva da manifestação no prazo final de 30 (trinta) dias, segundo dispõe o artigo 16 da lei 13.460/2024. Ambos os prazos são prorrogáveis, de forma justificada, uma única vez por igual período.

O tratamento de denúncias no âmbito das ouvidorias consiste numa tarefa sensível. O conceito de denúncia é “ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes”. Isso significa que, em primeiro lugar, a denúncia traz ao conhecimento do Poder Público a ocorrência de um ato ilícito. Em segundo lugar, o fato ilícito apontado deve ser passível de apuração. **Ou seja, uma denúncia que não apresenta elementos para ser apurada, não deve prosseguir.** Nesse sentido, faz-se importante a atuação da unidade de ouvidoria por secretaria, **com o objetivo de analisar a existência ou não de elementos mínimos de materialidade e/ou autoria que possam ensejar uma apuração**, conforme dispõe a Lei Orgânica nº 1.094 de 12 de junho de 2019.

4 – TRANSPARÊNCIA DA OUVIDORIA E RELATÓRIOS TRIMESTRAIS

Em conformidade com a Lei nº.13.460/2024 em seu artigo 14 e artigo 15, os dados da ouvidoria precisam ser divulgados em relatórios de forma ampla e transparente para esclarecer aos cidadãos sobre os andamentos referente as manifestações da Ouvidoria, sendo eles: **Relatório anual circunstanciado da Ouvidoria; Relatórios de atividades trimestrais da Ouvidoria.**

Os relatórios trimestrais têm por finalidade demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e processadas pela Ouvidoria Municipal, objetivando sempre a

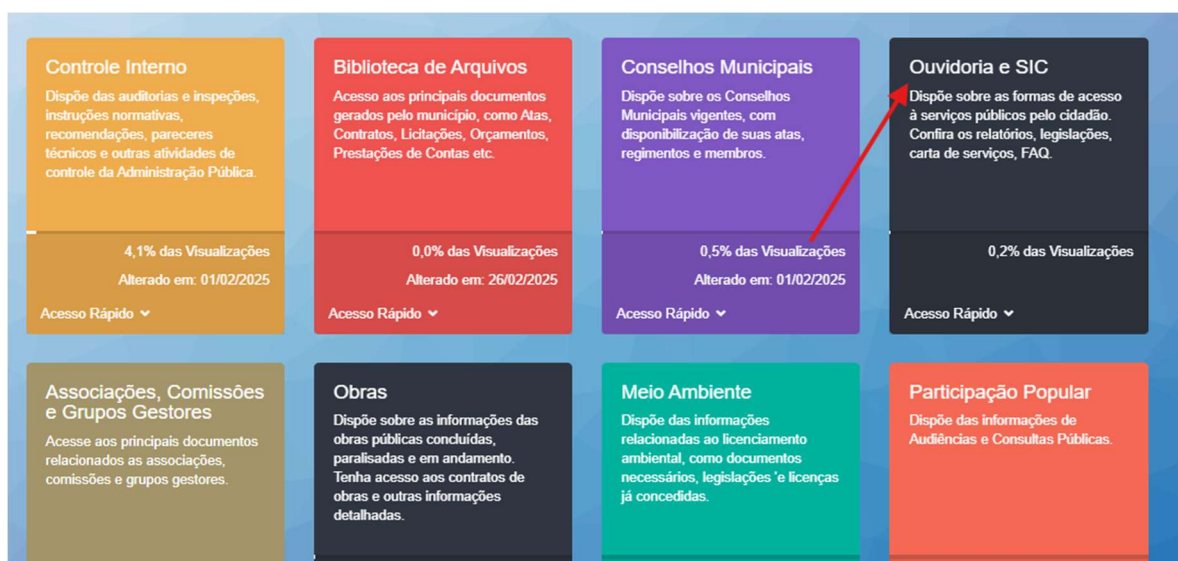
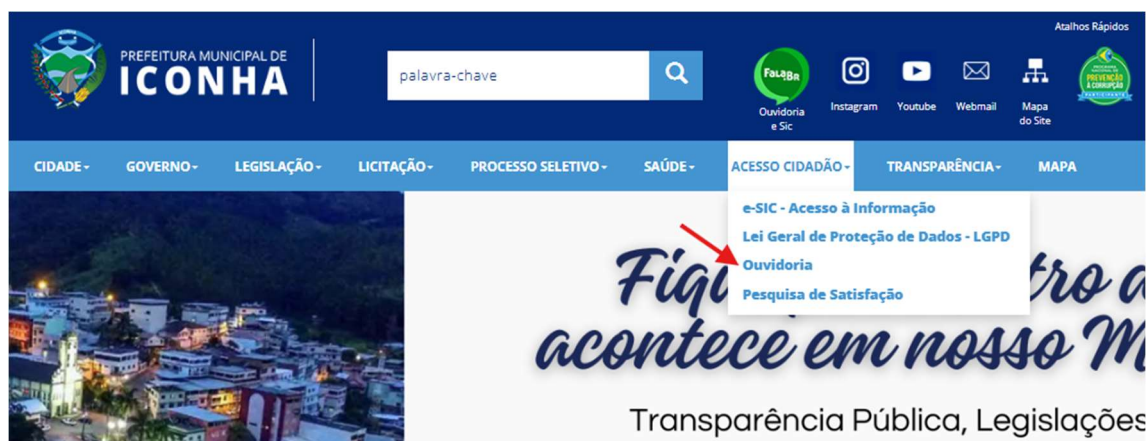


Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

transparência administrativa, como também de apresentar as atividades desenvolvidas para cidadão e o Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCEES).

A orientação do Tribunal é a periodicidade de elaboração trimestral (com consolidação anual), conforme estabelecido na Resolução TC Nº 344/2020, da Ouvidoria do TCEES, é seguida pelo Município.

A divulgação é feita no site principal na pagina relacionada a Ouvidoria (disponível em: <https://www.iconha.es.gov.br/ouvidoria>) e ainda no portal de transparência do Município (disponível em: <https://iconha-es.portaltp.com.br/>)





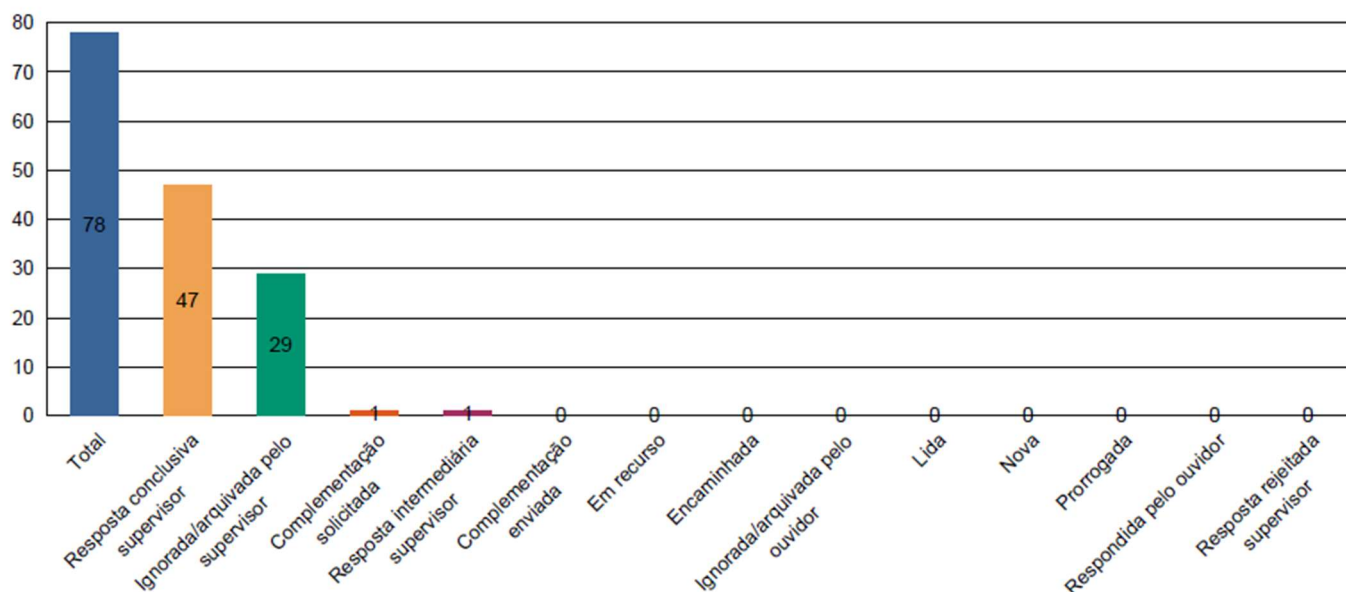
Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

5 - DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2024

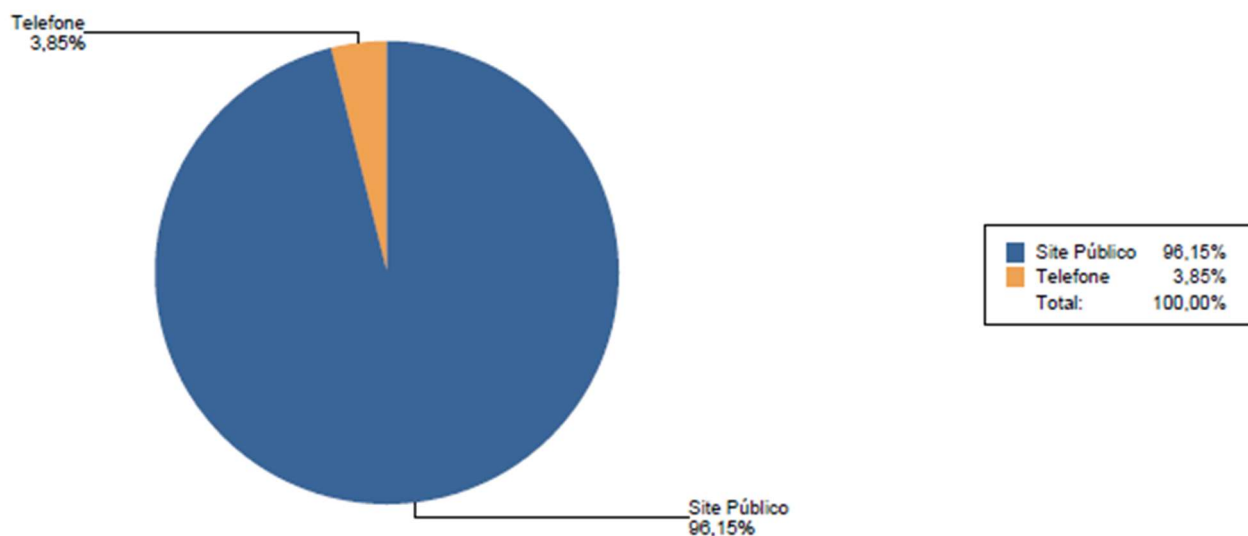
Gráficos da Ouvidoria

Data inicial: 01/07/2024 , Data final: 30/09/2024

Quantidade de Manifestações



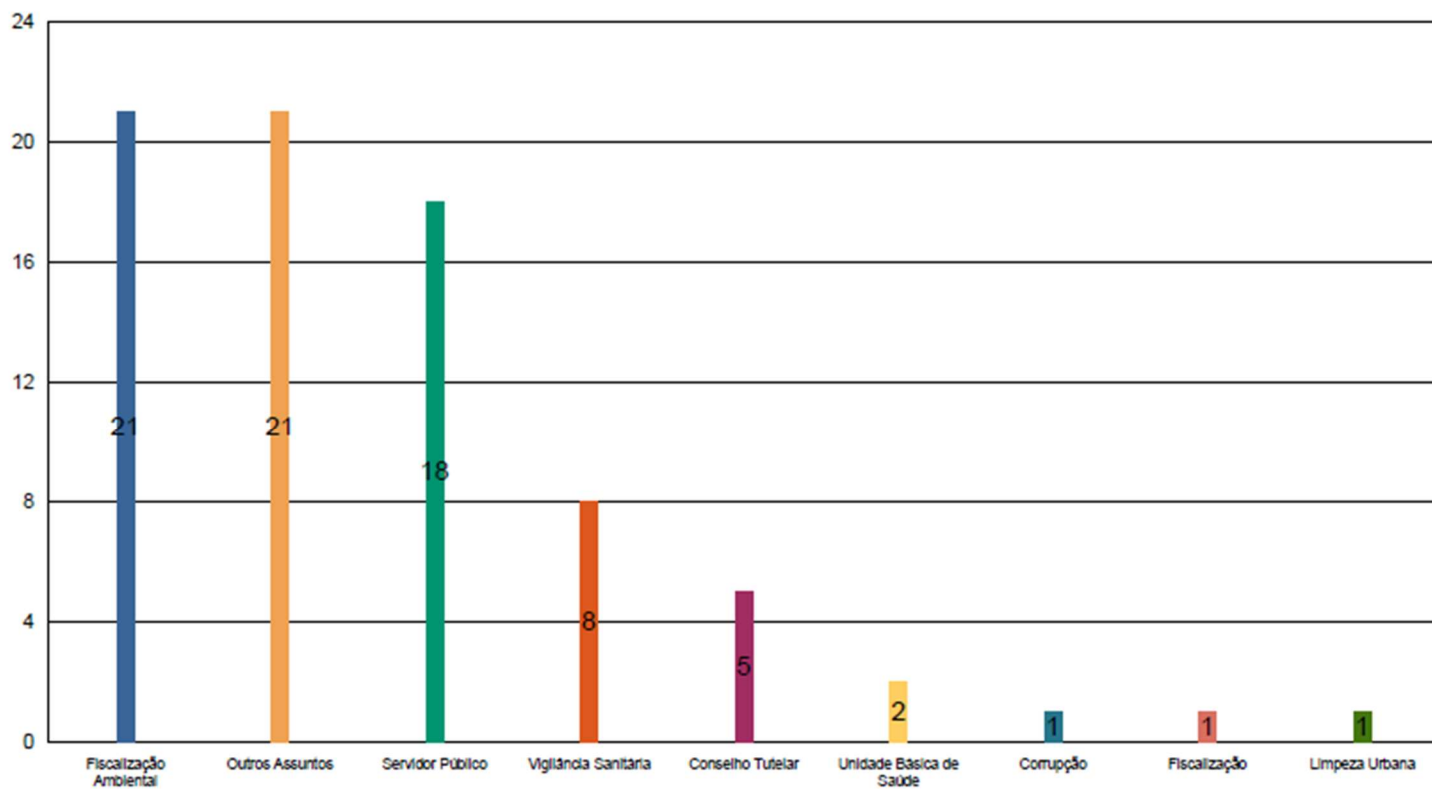
Origem das Manifestações



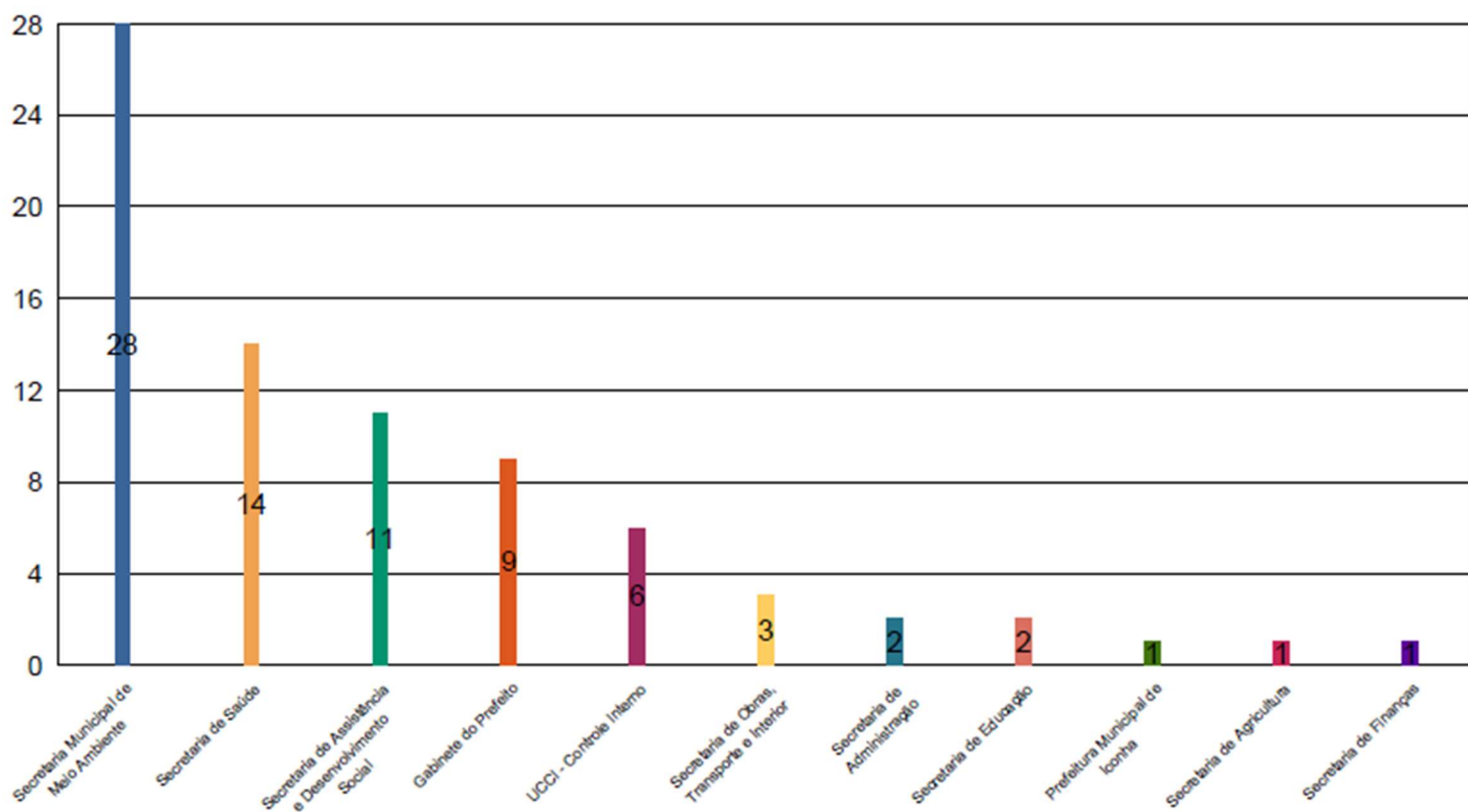


Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

Solicitações por Assunto



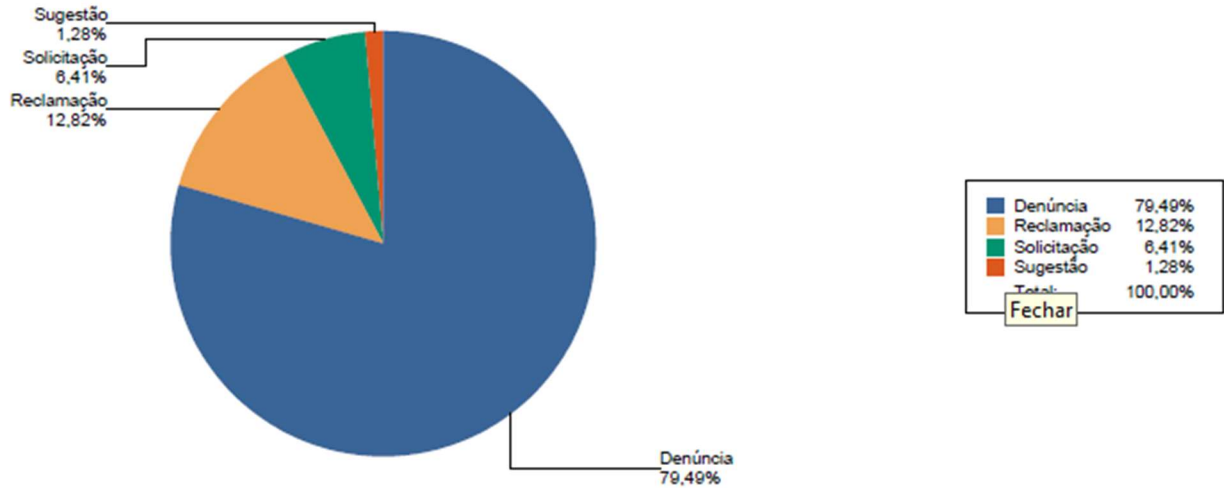
Solicitações por secretaria





Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

Solicitações por tipo



Prefeitura Municipal de Iconha

Relatório de Manifestações

Data Inicial: 01/07/2024
Data Final: 30/09/2024
Status: Todos os status

Ouvidor: Todos os usuários
Unidade: Todos as unidades
Assunto: Todos os assuntos

Denúncia

Assunto:	Conselho Tutelar	Quantidade:	5
Assunto:	Corrupção	Quantidade:	1
Assunto:	Fiscalização	Quantidade:	1
Assunto:	Fiscalização Ambiental	Quantidade:	19
Assunto:	Outros Assuntos	Quantidade:	11
Assunto:	Servidor Público	Quantidade:	18
Assunto:	Unidade Básica de Saúde	Quantidade:	1
Assunto:	Vigilância Sanitária	Quantidade:	6

Reclamação

Assunto:	Fiscalização Ambiental	Quantidade:	2
Assunto:	Limpeza Urbana	Quantidade:	1
Assunto:	Outros Assuntos	Quantidade:	4
Assunto:	Unidade Básica de Saúde	Quantidade:	1
Assunto:	Vigilância Sanitária	Quantidade:	2

Solicitação

Assunto:	Outros Assuntos	Quantidade:	5
----------	-----------------	-------------	---

Sugestão

Assunto:	Outros Assuntos	Quantidade:	1
----------	-----------------	-------------	---



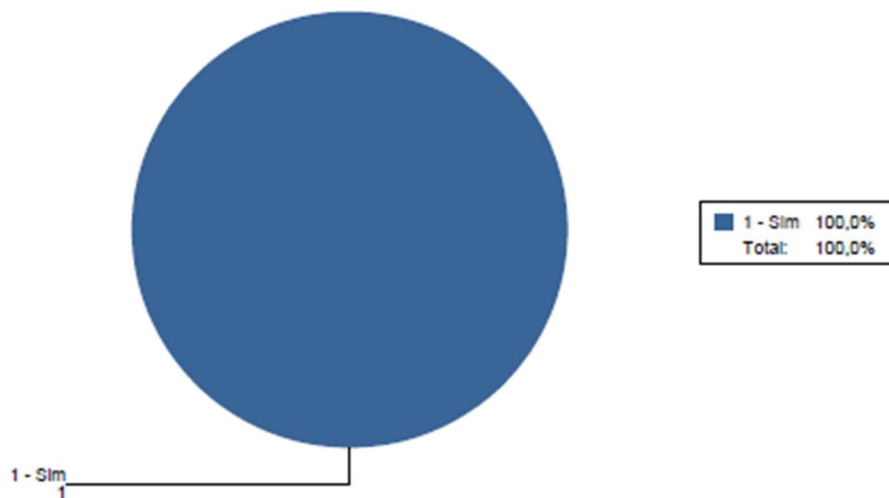
Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

6 - AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DAS RESPOSTAS CONCLUSIVAS

Neste tópico, analisamos o Índice de Satisfação de resposta às manifestações de ouvidoria registradas no Portal de Ouvidoria em cumprimento da legislação. Esse índice é apurado a partir das pesquisas de satisfação respondidas pelos cidadãos após receber a resposta conclusiva da manifestação. Dessa forma, objetivamos medir o grau de satisfação dos usuários quanto aos serviços prestados pela ouvidoria por meio da aplicação de um questionário onde são atribuídas notas que variam de 1 a 5, sendo possível calcular o índice de percepção pelo cidadão após a finalização do atendimento da manifestação.

Avaliação de Atendimento

A resposta conclusiva atendeu a sua manifestação?



7 - OUVIDORIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Vale a pena ressaltar, que a Secretaria Municipal de Saúde possui ouvidoria e ouvidor próprio, conforme Lei Ordinária nº 1.320/2022, onde alterou a Lei Ordinária nº 230/2001 sobre a estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Saúde onde acrescentou no anexo II que acrescenta ao anexo III a Lei nº 230/2001 com as definições das atribuições do cargo de Ouvidor da Secretaria Municipal de Saúde.

Assim, cumpre esclarecer que as manifestações da Secretária de Saúde possuem portal próprio e estrutura própria haja vista que o site da Prefeitura de Iconha tem uma aba



Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

própria, conforme o link: <https://www.iconha.es.gov.br/ouvidoria-envio-de-manifestacao/unidade/secretaria-de-saude/11>.

8 - PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria do Município de Iconha procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. Quando necessário, a ouvidoria encaminha as manifestações recebidas para as unidades de secretária com o intuito de solicitar averiguação da manifestação e providências porventura cabíveis, como também, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização da finalização do atendimento aos cidadãos.

9 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Município de Iconha tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.