



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE GESTÃO 2023

Ouvidoria Municipal de Iconha/ES

Iconha/ES
2023



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeito Municipal

Gedson Brandão Paulino

Vice-Prefeito Municipal

Fernando Caprini Volponi

Controladora Geral do Município

Tatiana Sartório Rocha

Ouvidora Municipal

Gizelly Trivisani



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO

2 – FUNDAMENTAÇÃO

- 2.1. Do conceito e da base legal da ouvidoria
- 2.2. Dos princípios, das funções e procedimentos para atendimento da ouvidoria aos cidadãos
- 2.3. Dos canais de atendimento disponíveis aos cidadãos através da ouvidoria Municipal
 - 2.3.1. Do registro de Manifestações de Ouvidoria
 - 2.3.2. Registro de atendimento no portal fácil – “Canal Fale Conosco”
 - 2.3.3. Registro de solicitação ao acesso à informação (SIC)

3 – DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

- 3.1. Das atribuições do cargo ouvidor municipal
- 3.2. Do sistema de ouvidoria: Da competência dos ouvidores por cada unidade de secretaria
- 3.3. Do cumprimento dos prazos para resposta conclusiva das manifestações
- 3.4. Da transparência da ouvidoria e dos relatórios trimestrais
- 3.5. Das alterações de Ouvidores no exercício de 2023

4 – DA ATUAÇÃO DA NOVA FRENTE DE TRABALHO DA OUVIDORA

- 4.1. Da Resolução dos atendimentos/solicitações/manifestações sem resposta conclusiva identificadas pelo inventário
 - 4.1.1. Da não funcionalidade do portal de atendimento do “Fale Conosco” e do envio de resposta intermediária para fins de conclusão e arquivamento.
 - 4.1.2. Das Manifestações de Ouvidoria sem resposta conclusiva



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

4.1.2.1 – Do inventário das manifestações sem resposta conclusiva e envio de notificação ao manifestante para fins de continuidade da demanda ou arquivamento para resolução da problemática.

4.1.2. Das Manifestações de Ouvidoria sem resposta conclusiva

4.1.2.1 – Do inventário das manifestações sem resposta conclusiva e envio de notificação ao manifestante para fins de continuidade da demanda ou arquivamento para resolução da problemática.

4.1.3. Das Solicitações não respondida do Sistema de Acesso à Informação do Cidadão (SIC).

4.1.4. Da Instauração de Processos Administrativos para averiguação das manifestações pelas Secretarias Municipais em 2023

4.1.5. Da instauração de processos administrativos para notificação e ciência aos Secretários e Ouvidores por Unidade de Secretaria de manifestações em atraso do 3º trimestre de 2023.

4.1.6. Da Recomendação da Instrução Normativa para Secretários e Ouvidores por Unidade de Secretaria.

4.1.7 – Das manifestações de ouvidoria sem resposta conclusiva por Unidade de Secretaria no findar do ano de 2023

5 – DA IMPLEMENTAÇÃO DO APLICATIVO DE MENSAGEM À OUVIDORIA MUNICIPAL.

6 – DA ALTERAÇÃO DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA MUNICIPAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA.

7 – DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES DE AÇÕES PARA O ANO DE 2024.

7.1 – Das providências adotadas pela administração:

7.2 – Do apontamento das dificuldades encontradas:

7.3 – Das providências adotadas em razão das orientações e recomendações no ano de 2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

1 – INTRODUÇÃO

O relatório anual de gestão da ouvidoria do Município Iconha/ES é apresentado por meio de um panorama geral com o objetivo de prestar contas do desempenho da ouvidoria, das atuações e das atividades desenvolvidas no âmbito do sistema municipal de ouvidoria, no exercício de 2023, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Como também, em atendimento ao Decreto nº 4.250, de 05 de setembro de 2023, que dispõe sobre normas relativas ao encerramento da execução orçamentária, financeira e patrimonial e ao levantamento dos balanços gerais que irão compor a prestação de contas anual do município no exercício de 2023 e dá outras providências:

Art. 24. As Secretarias Municipais deverão entregar seus relatórios de gestão ao Gabinete do Prefeito até 19 de janeiro de 2024, na forma do artigo 77, inciso III da Lei Orgânica do Município de Iconha.

O objetivo do presente Relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Municipal, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas as mais satisfativas possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Iconha/ES.

A ouvidoria oferecendo suporte ao Prefeito no combate à corrupção, na promoção da moralidade, da ética e da transparência no setor público, no incentivo ao controle social da gestão municipal e nas atividades de auditoria, correição e ouvidoria, bem como atua na defesa do usuário do serviço público municipal, além de executar atividades compatíveis e correlatas com a sua área de atuação.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitada à Instituição, recebidas no período



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades de ouvidoria de cada Secretaria Municipal.

A Ouvidoria Municipal trabalha em conjunto com as demais secretarias do município através do sistema de ouvidoria em que a competência dos ouvidores por unidade de secretaria são os responsáveis pela apuração, averiguação e investigação dos fatos elucidados em cada manifestação. As manifestações chegam através do Sistema da Ouvidoria (Portal Fácil) e são encaminhadas diretamente para as secretarias, através de suas caixas e e-mails cadastrados previamente.

Cada secretaria possui por meio de decreto de nomeação um ouvidor responsável pelo recebimento, análise de 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. Cumpre destacar, que ouvidoria está sempre à disposição para esclarecimento de alguma dúvida, pergunta específica referente as informações sobre a sua função de ouvidor responsável pela unidade de secretaria, dando total o apoio necessário a tarefas diversas, visando sempre uma ouvidoria atuante, proativa, com o comprometimento em assegurar a tempestividade de suas atividades e o acompanhamento da atualização do canal sistêmico, para que seja conservado o devido respeito dos interesses dos cidadãos frente à Administração Pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, transparência de seus atos e o aprimoramento da gestão pública.

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 ano de 2023 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.

Ao longo desse relatório, serão apresentados todos os atos e acontecimentos ocorridos na ouvidoria no decorrer do ano de 2023 com o ensejo de cumprir de que



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

seja conservado o devido respeito dos interesses dos cidadãos frente à Administração Pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, a transparência de seus atos e o aprimoramento da gestão pública.

2 – FUNDAMENTAÇÃO

2.1. Do conceito e da base legal da ouvidoria

A ouvidoria se define como uma instância de controle (interno e externo) de participação social, e, portanto, pode ser compreendida como uma instituição que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado/Município. A ouvidoria necessita atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

Apesar de não possuir uma previsão legal expressa na Constituição Federal de 19988 sobre Ouvidoria, existe uma interpretação abrangente de um conjunto de dispositivos que conduz acerca da participação do cidadão na Administração Pública direta e/ou indireta, sendo desta forma suficiente para ser considerada como base legal na institucionalização de ouvidorias no poder público. Dentre estes dispositivos constitucionais temos o inciso XXXIII, do artigo 5º, que estabelece a todos os cidadãos o direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse geral ou coletivo.

Artigo 5º [...]

XXXIII – todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988 a qual instituiu o Estado Democrático de Direito no Brasil, baseado nos fundamentos de “cidadania” e de “dignidade da pessoa humana”, para a construção de uma “sociedade livre, justa e solidária”. Nesse cenário, tem-se como prerrogativa de todos os brasileiros a



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

possibilidade de participar ativamente no controle social da gestão pública e reclamar dos serviços disponibilizados à coletividade, quando prestados de forma ineficiente ou inadequada.

A Constituição Federal de 1988 assegura a participação ativa dos cidadãos brasileiros no controle da gestão pública, com o objetivo de construir uma sociedade livre, justa e solidária, baseada nos fundamentos da “cidadania e da “dignidade da pessoa humana”. A Emenda Constitucional nº 19/1998, no artigo 37, § 3º da CF/88 consagrou o princípio da participação popular na administração como inerente à democracia.

Artigo 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

[...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente;

I – As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II – O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III – A disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

A partir da Constituição Federal de 1988, as ouvidorias se expandiram como instâncias de controle e participação social. Ao afirmar que “todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente”, a Constituição promoveu a criação e a formalização de vários instrumentos capazes de viabilizar o controle da sociedade, bem como sua participação em relação às ações do Estado. Por isso, ela é considerada o principal marco normativo das ouvidorias, e também de outros mecanismos e instâncias de participação social como as conferências, as audiências públicas e os conselhos de políticas públicas.

Outro importante marco ocorreu com a promulgação da Lei Federal de nº. 13.460/2017, da qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, conhecida como Código de



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Defesa dos Usuários do Serviço Público. Essa lei reconhece a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos, e prevê a existência das ouvidorias em todos os Poderes e todas as esferas federativas, enfim, estabeleceu normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta e indiretamente pela administração pública.

Além da Constituição Federal é necessário que o Município edite uma norma específica, seja uma Lei ou um Decreto, dessa forma, o Ordenamento Jurídico do Município de Iconha/ES, regulamentou sobre esse assunto através da Lei Ordinária nº 1.094 de 12 de junho de 2019 (que regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal).

Assim, exemplificamos conforme dispõe a Decreto nº 4.036, de 25 de julho de 2022, sobre a base legal e regulamentar do Município de Iconha.

Artigo 18. A presente Instrução Normativa integra o conjunto de ações, de responsabilidade do Chefe do Poder Executivo, no sentido da implementação do Sistema de Controle Interno do Município, sobre o qual dispõem:

- I. Os artigos 31, 70 e 74 da Constituição Federal;
- II. Artigos 29, 70, 76 e 77, da Constituição Estadual;
- IV. Os artigos 76 a 79 da Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Espírito Santo;
- V. Lei Municipal nº 754, de 1º de agosto de 2013 (Lei que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno Municipal);
- VI. Resolução TCEES nº 227/2011, e suas posteriores alterações;
- VI. Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- VII. Lei Municipal nº 1.094, regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art.37 da Constituição Federal.

A **Ouvidoria Municipal é um importante instrumento de gestão**, um canal a ser utilizado pela pessoa física ou jurídica **para apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias** sobre a prestação de serviços



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

públicos, possibilitando, assim, o mapeamento acerca da qualidade do serviço público prestado ao cidadão, conforme dispõe a Lei Orgânica nº 1.094 de 12 de junho de 2019:

Artigo 2º. Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – Ouvidoria: **instância de participação e controle social responsável** pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, **com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;**

As informações prestadas pelo cidadão, por intermédio da Ouvidoria também podem ser utilizadas para planejamentos de projetos, políticas públicas e proposições legislativas, além de possibilitar a melhoria no atendimento às necessidades da sociedade. A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração pública. Este ganha voz ativa por meio do ouvidor, seu porta-voz, uma vez que suas manifestações são recebidas pela administração, são analisadas e respondidas.

Além de ouvir os cidadãos quanto às suas manifestações, **a Ouvidoria passa a ser um eficiente termômetro para o gestor público conhecer quais os serviços vêm funcionando satisfatoriamente e quais ainda precisam de ajustes**, do qual, a Ouvidoria permite a visão do que pode ser aprimorado e corrigido nos serviços públicos prestados à sociedade.

2.2. Dos princípios, das funções e procedimentos para atendimento da ouvidoria aos cidadãos

As Ouvidorias Municipais devem observar os princípios constitucionais, conforme previsto no “*caput*” do artigo 37 da Constituição Federal de 1988, os princípios da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

A Ouvidoria é um espaço democrático de participação popular e de controle social, capaz de garantir direitos, promover a equidade social e oferecer um canal mais ágil, autônomo e transparente de gestão pública ética e de qualidade, na



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

prestação de serviços aos cidadãos. Constitui, portanto, mais um canal por meio do qual o cidadão participa de forma efetiva no controle social da gestão pública.

A missão da Ouvidoria Municipal é promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

A Ouvidoria 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, e para cumprir esta missão.

A Ouvidoria possui algumas funções, tais como:

1. **Ouvir e compreender** as diferentes formas de manifestação dos cidadãos: pedidos de informação, reclamação, denúncia, elogio e sugestão, como demandas legítimas.
2. **Reconhecer os cidadãos**, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.
3. Qualificar suas expectativas de forma adequada, **caracterizando situações e identificando os seus contextos**, para que o Município possa decodificá-las como oportunidades de melhoria.
4. **Responder as manifestações de forma conclusiva aos cidadãos dentro do prazo estabelecido pela legislação**, sendo a resposta conclusiva disponibilizada ao cidadão deverá conter as informações sobre os procedimentos que foram ou serão adotados e o encaminhamento ao setor, ou órgão, ou entidade competente.
5. **Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social**, elaborando relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

Diante dessas funções, há a tramitação interna da ouvidoria que se refere aos procedimentos de recebimento das manifestações, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e fechamento das demandas. Já o funcionamento externo envolve o caminho percorrido pela manifestação do cidadão até a Ouvidoria e da Ouvidoria até o cidadão.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Assim, conforme elucidado acima sobre as funções da ouvidoria, segue a citação das Legislações e dos artigos dos quais estão relacionados a este assunto.

Conforme dispõe a Lei Orgânica nº 1.094 de 12 de junho de 2019:

Artigo 2º. Para os efeitos desta norma, considera-se:

II – **Reclamação**: demonstração de insatisfação relativa a [REDE: política ou] serviço público;

III – **denúncia**: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – **Elogio**: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – **Sugestão**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – **Solicitação**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – **Identificação**: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – **Decisão administrativa final**: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Artigo 11. O **elogio** recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Artigo 12. A **reclamação** recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Artigo 13. A **sugestão** recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida

Seção III

Das denúncias

Artigo 15. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Conforme dispõe o Decreto nº 4.036, de 25 de julho de 2022:

Subseção I

Do Elogio

Artigo 29. O **elogio** recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A **resposta conclusiva do elogio** conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Subseção II

Da Reclamação

Artigo 30. A **reclamação** recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, observadas as orientações do art. 25.

Parágrafo único. A **resposta conclusiva da reclamação** conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Subseção III

Da Sugestão

Artigo 31. A **sugestão** recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, **a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.**

Subseção IV

Da Denúncia

Artigo 32. A **denúncia** recebida será tratada e apurada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos, observadas as orientações do art. 25.

§ 1º. No caso da **denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.**

Conforme dispõe a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

Capítulo I

Disposições preliminares

Artigo 1º Esta **Lei estabelece normas básicas** para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Artigo 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

[...]

V - **Manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios** e demais pronunciamentos de usuários que tenham como OBJETO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E A CONDUTA DE AGENTES PÚBLICOS NA PRESTAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE TAIS SERVIÇOS.

O Ouvidor **tem o dever e o compromisso com o cidadão**, sendo este o que demanda seus serviços, e que deve-se pautar pelos valores da independência, ética, profissionalismo, respeito ao cidadão, sigilo profissional (em conformidade com Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), transparência, integração, responsabilidade social, excelência no atendimento e efetividade, **garantindo uma resposta tempestiva, clara e objetiva, sendo quando necessário encaminhar para outras secretarias e/ou órgãos as demandas relacionadas às suas respectivas competências para a resolução do questionamento do cidadão, como também, tem a função de sensibilizar continuamente todos os servidores da Prefeitura Municipal de Iconha sobre a importância de Ouvidoria atualizada e ativa para a gestão.**

Para o cidadão, o ouvidor é aquela pessoa que atua com rapidez, imparcialidade, senso de justiça e que pode resolver o seu problema. É um aliado na defesa dos direitos do cidadão.

2.3. Dos canais de atendimento disponíveis aos cidadãos através da ouvidoria Municipal

A Ouvidoria tem como principal competência atuar como interlocutora e canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que o contato entre os cidadãos e a ouvidoria Municipal ocorre de diferentes formas, sendo a principal delas o site oficial da Prefeitura Municipal de Iconha das quais são unificadas através do Portal Fácil. Essa plataforma é o resultado da combinação entre:

- Manifestação de Ouvidoria;
- E-SIC (Sistema de Informação ao Cidadão);



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

- Atendimento pelo “Fale Conosco”.

Os canais de atendimento disponíveis citados acima permitem o tratamento de manifestações de ouvidoria, pedidos de acesso à informação e/ou algum tipo de solicitação de forma menos burocrática através do “Fale Conosco”, onde o cidadão envia sua mensagem de solicitação de uma informação e/ou reclamação à administração pública, conforme dispõe a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 no artigo 2º no inciso V e parágrafo único.

Conforme dispõe o Decreto nº 4.036, de 25 de julho de 2022:

CAPÍTULO VI PROCEDIMENTOS
Seção I OUVIDORIA

Art. 22. Compete à ouvidoria:

[...]

II. Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III. Exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 44 desta Instrução Normativa, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

Art. 23. As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma, sob pena de responsabilidade do agente público.

[...]

§ 3º. É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação

A Ouvidoria também realiza atendimentos presenciais, telefônicos e via aplicativo de mensagens no intuito de orientar adequadamente os usuários e/ou alguma informação e orientação que o cidadão desejar.

2.3.1. Do registro de Manifestações de Ouvidoria

A Ouvidoria Municipal de Iconha disponibiliza 05 (cinco) formas de comunicação para registro de manifestação, sendo estas o site oficial da Prefeitura Municipal de Iconha, através do aba Ouvidoria, no link: <https://www.iconha.es.gov.br/ouvidoria>. É



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

possível realizar manifestação via e-mail: ouvidoria@iconha.es.gov.br e ligação telefônica através o número telefônico: (28) 3537-2982, sendo implementado através na nova frente de trabalho da Ouvidoria no dia 11/09/2023 foi disponibilizado ao cidadão um novo canal de comunicação via aplicativo WhatsApp funcionando pelo número (28) 3537-2982. O canal de comunicação via Aplicativo WhatsApp, visa a atualização e uma forma mais fácil, prática e próxima ao cidadão.

Vale a pena ressaltar que no site oficial da Prefeitura de Iconha aba da qual permite o acesso ao aplicativo é através do link: https://api.whatsapp.com/message/H6PTETFIIMBNF1?autoload=1&app_absent=0, do qual será um ponto melhor explanado no item 5 do presente relatório.

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, e escolhendo 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.

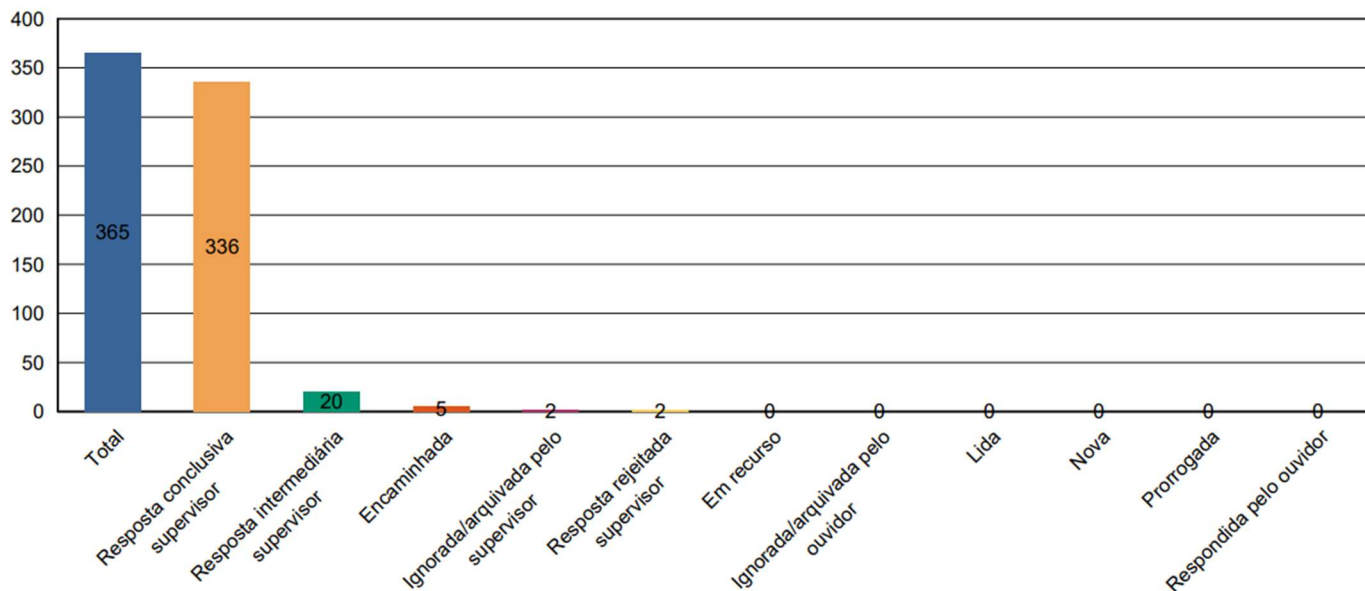
Para o cidadão possa registrar sua manifestação presencialmente o recebemos com uma sala específica para o atendimento da Ouvidoria Municipal instalada nas dependências da sede principal do prédio da Prefeitura Municipal de Iconha, no primeiro pavimento, no endereço da Praça Darcy Marchiori, n.º 11, 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 das 11:00 horas as 12:30 horas.

Dentre os canais utilizados para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2023, o mais utilizado pela população foi por meio sistêmico com um total de 365 (trezentos e sessenta e cinco) manifestações, com o percentual de 89,86% das demandas recebidas e a segunda forma mais utilizada foi por meio de ligação telefônica, com um total de 7,12% ligações registradas, sendo 2,47% registradas pessoalmente, e 0,55% registradas por aplicativo de mensagens, representando assim o percentual de 100% das demandas recebidas no exercício do ano de 2023.

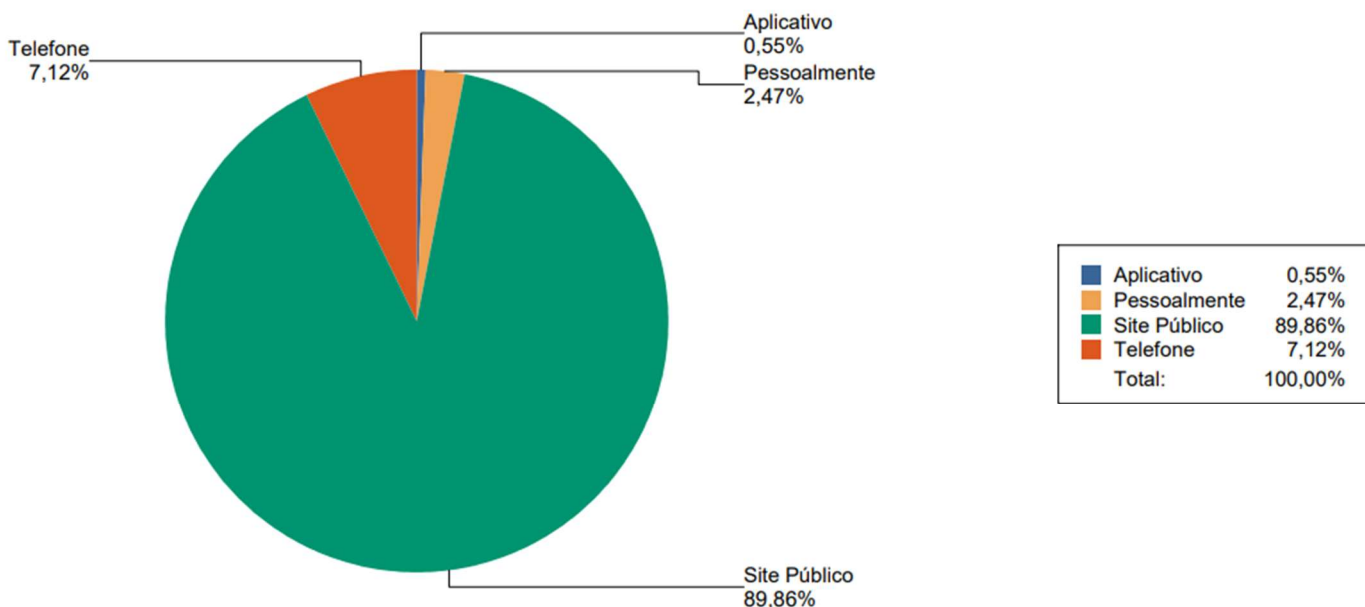


PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Quantidade de Manifestações



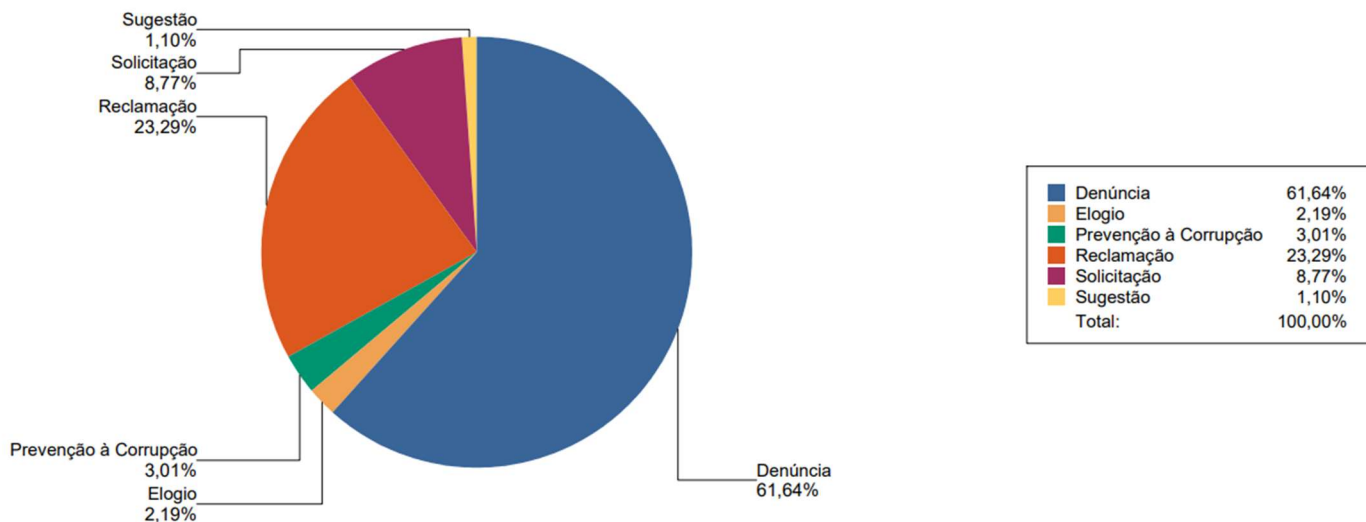
Origem das Manifestações



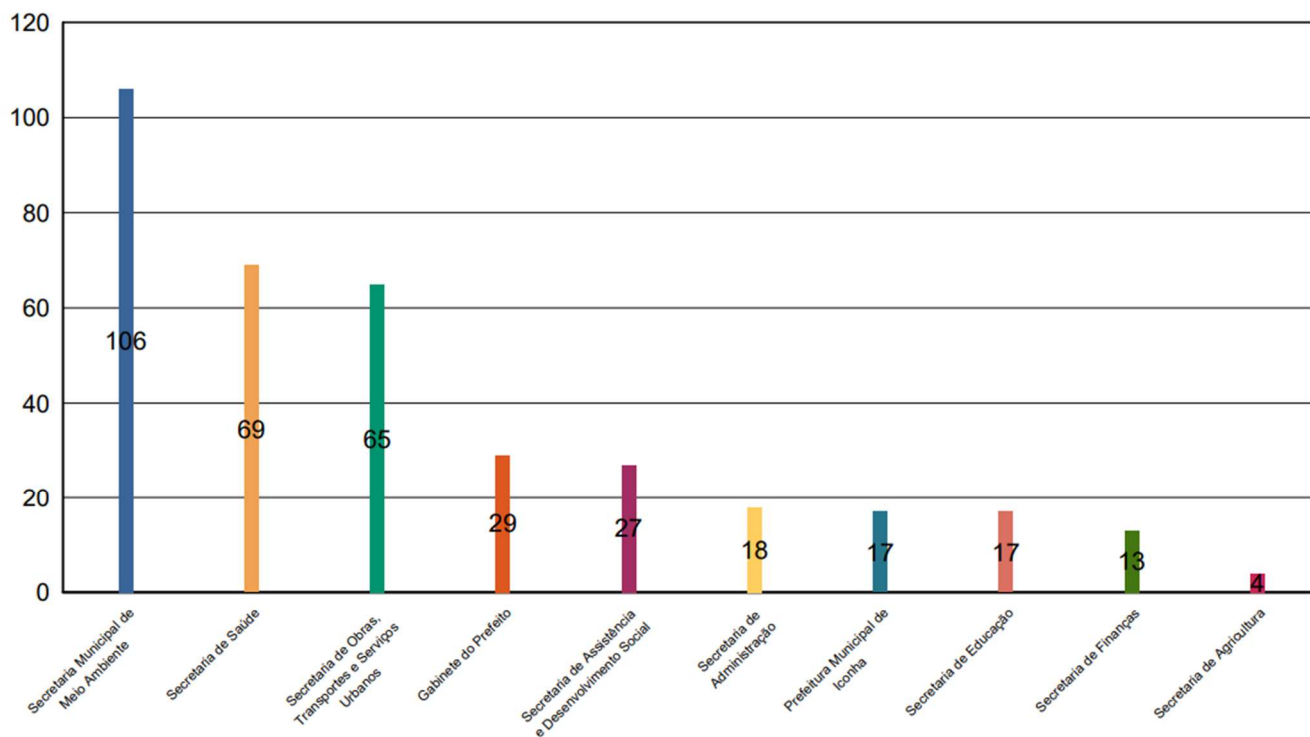


PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Solicitações por tipo

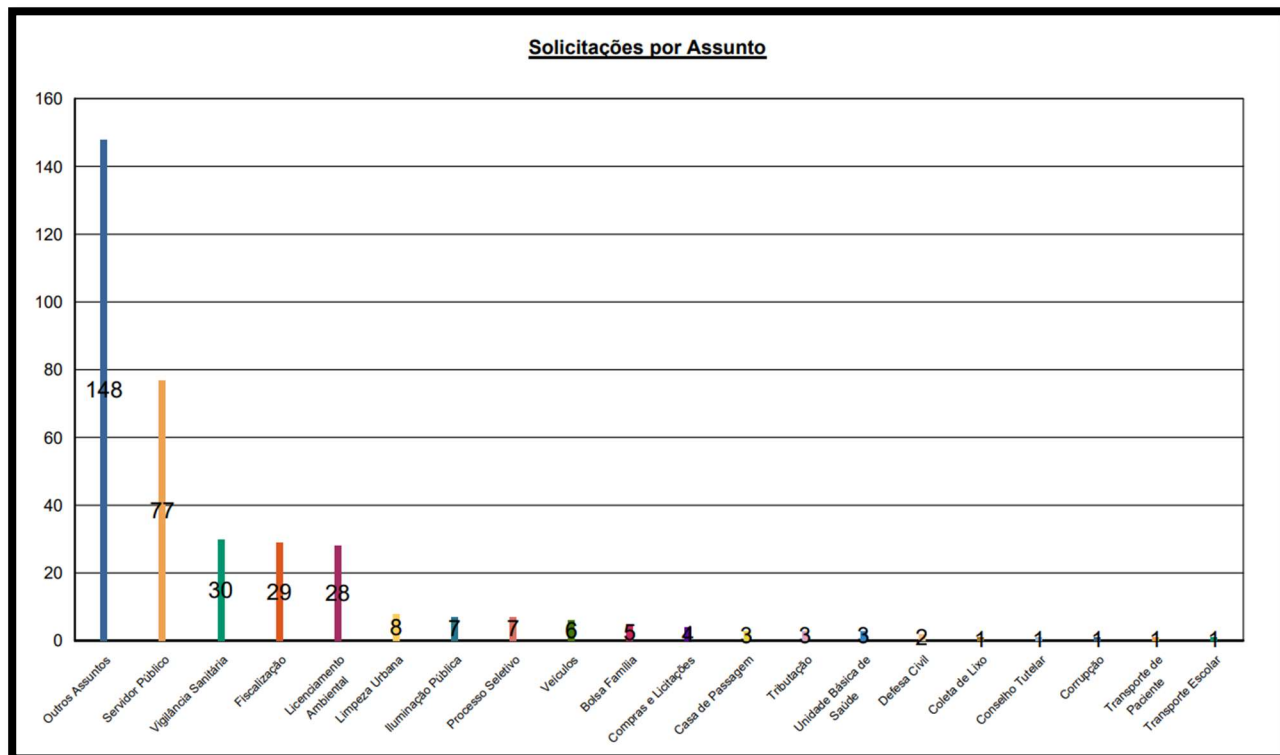


Solicitações por secretaria





PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL



Prefeitura Municipal de Iconha

Relatório de Manifestações

Data Inicial: 01/01/2023
Data Final: 31/12/2023
Status: Todos os status

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

Denúncia

Assunto:	Bolsa Família	Quantidade:	5
Assunto:	Casa de Passagem	Quantidade:	3
Assunto:	Coleta de Lixo	Quantidade:	1
Assunto:	Conselho Tutelar	Quantidade:	1
Assunto:	Defesa Civil	Quantidade:	1
Assunto:	Fiscalização	Quantidade:	21
Assunto:	Licenciamento Ambiental	Quantidade:	27
Assunto:	Limpeza Urbana	Quantidade:	4
Assunto:	Outros Assuntos	Quantidade:	77
Assunto:	Processo Seletivo	Quantidade:	7
Assunto:	Servidor Público	Quantidade:	51
Assunto:	Transporte Escolar	Quantidade:	1
Assunto:	Tributação	Quantidade:	1
Assunto:	Veículos	Quantidade:	5
Assunto:	Vigilância Sanitária	Quantidade:	20

Elogio

Assunto:	Outros Assuntos	Quantidade:	5
Assunto:	Servidor Público	Quantidade:	2
Assunto:	Vigilância Sanitária	Quantidade:	1



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Prevenção à Corrupção

Assunto: Corrupção	Quantidade: 1
Assunto: Outros Assuntos	Quantidade: 4
Assunto: Servidor Público	Quantidade: 6

Reclamação

Assunto: Compras e Licitações	Quantidade: 1
Assunto: Fiscalização	Quantidade: 6
Assunto: Iluminação Pública	Quantidade: 2
Assunto: Licenciamento Ambiental	Quantidade: 1
Assunto: Limpeza Urbana	Quantidade: 2
Assunto: Outros Assuntos	Quantidade: 47
Assunto: Servidor Público	Quantidade: 14
Assunto: Transporte de Paciente	Quantidade: 1
Assunto: Unidade Básica de Saúde	Quantidade: 3
Assunto: Veículos	Quantidade: 1
Assunto: Vigilância Sanitária	Quantidade: 7

Solicitação

Assunto: Compras e Licitações	Quantidade: 3
Assunto: Defesa Civil	Quantidade: 1

1

Assunto: Fiscalização	Quantidade: 2
Assunto: Iluminação Pública	Quantidade: 5
Assunto: Limpeza Urbana	Quantidade: 1
Assunto: Outros Assuntos	Quantidade: 13
Assunto: Servidor Público	Quantidade: 3
Assunto: Tributação	Quantidade: 2
Assunto: Vigilância Sanitária	Quantidade: 2

Sugestão

Assunto: Limpeza Urbana	Quantidade: 1
Assunto: Outros Assuntos	Quantidade: 2
Assunto: Servidor Público	Quantidade: 1

Quanto as secretarias mais acionadas, a maior parte das demandas foi de competência da Secretaria Municipal de Meio Ambiente, em seguida da Secretaria Municipal de Saúde. Os motivos e pontos recorrentes, as manifestações apresentadas para a Secretaria de Meio Ambiente são as que se trataram de denúncia sobre irregulares em Área de Preservação Permanente (APP), construções loteamento sem o devido licenciamento de regularidade, como também manifestações que necessitam trabalho junto da Vigilância Sanitária para



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

fiscalização de lotes sem a devida limpeza e/ou com criação de animais em área urbana, conforme tabela abaixo:

Prefeitura Municipal de Iconha		Relatório de Manifestações	
Data Inicial:	01/01/2023	Ouvidor:	Todos os usuários
Data Final:	31/12/2023	Unidade:	Secretaria Municipal de Meio Ambiente
Status:	Todos os status	Assunto:	Todos os assuntos
Denúncia			
Assunto:	Licenciamento Ambiental	Quantidade:	27
Assunto:	Outros Assuntos	Quantidade:	47
Assunto:	Servidor Público	Quantidade:	2
Assunto:	Veículos	Quantidade:	1
Prevenção à Corrupção			
Assunto:	Servidor Público	Quantidade:	2
Reclamação			
Assunto:	Licenciamento Ambiental	Quantidade:	1
Assunto:	Outros Assuntos	Quantidade:	18
Assunto:	Servidor Público	Quantidade:	6
Solicitação			
Assunto:	Servidor Público	Quantidade:	2

Porém, vale a pena ressaltar que a Secretaria Municipal de Saúde possui ouvidoria própria, 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.

Art. 14. O Art. 6º da Lei Municipal nº 230 de 13 de setembro de 2001, passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 6º. A execução das atividades da Secretaria Municipal de Saúde será feita através dos seguintes seguimentos, devendo funcionar perfeitamente articulados em regime de mútua colaboração:

XIII - Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde

Art. 15. Fica acrescido o art. 6º- A à Lei Municipal nº 230 de 13 de setembro de 2001, que passa a vigorar com a seguinte redação:

Art. 6º - A. **Fica criada a Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde**, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes vinculados ao Fundo Municipal de Saúde, na prestação de serviços à população.

Art. 6º- B - **Fica criado o cargo de Ouvidor da Secretaria Municipal de Saúde com 01 (uma) vaga** com referência CC-PMI-5 que passa a integrar o anexo II da Lei nº 230/2001.

Art. 16. As atribuições do cargo de Ouvidor da Secretaria Municipal de Saúde, estão inseridas no ANEXO II desta Lei passando a integrar o ANEXO III da Lei nº 230/2001.

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

Para as manifestações que por algum motivo foram enviadas o portal da Ouvidoria Municipal obtiveram resposta conclusiva mediante o trabalho em parceria.

Prefeitura Municipal de Iconha	
Relatório de Manifestações	
Data Inicial: 01/01/2023	Ouvidor: Todos os usuários
Data Final: 31/12/2023	Unidade: Secretaria de Saúde
Status: Todos os status	Assunto: Todos os assuntos
Denúncia	
Assunto: Outros Assuntos	Quantidade: 4
Assunto: Processo Seletivo	Quantidade: 3
Assunto: Servidor Público	Quantidade: 15
Assunto: Vigilância Sanitária	Quantidade: 20
Elogio	
Assunto: Servidor Público	Quantidade: 2
Assunto: Vigilância Sanitária	Quantidade: 1
Prevenção à Corrupção	
Assunto: Outros Assuntos	Quantidade: 1
Assunto: Servidor Público	Quantidade: 1
Reclamação	
Assunto: Outros Assuntos	Quantidade: 6
Assunto: Servidor Público	Quantidade: 3
Assunto: Transporte de Paciente	Quantidade: 1
Assunto: Unidade Básica de Saúde	Quantidade: 3
Assunto: Vigilância Sanitária	Quantidade: 7
Solicitação	
Assunto: Vigilância Sanitária	Quantidade: 2



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Dessa forma, para a Ouvidoria Geral a Secretaria Municipal de Obras, Transportes e Serviços Urbanos, fica em segundo lugar com a maior relação de cadastro de manifestações, com a foram a acerca de práticas de construções irregulares sem o trâmite processual legal com a ausência de fiscalização, solicitação de substituição de lâmpada queimada, conforme tabela abaixo:

Prefeitura Municipal de Iconha	
Relatório de Manifestações	
Data Inicial: 01/01/2023	Ouvidor: Todos os usuários
Data Final: 31/12/2023	Unidade: Secretaria de Obras, Transportes e Serviços Urbanos
Status: Todos os status	Assunto: Todos os assuntos
Denúncia	
Assunto: Coleta de Lixo	Quantidade: 1
Assunto: Defesa Civil	Quantidade: 1
Assunto: Fiscalização	Quantidade: 15
Assunto: Limpeza Urbana	Quantidade: 4
Assunto: Outros Assuntos	Quantidade: 7
Assunto: Servidor Público	Quantidade: 2
Assunto: Veículos	Quantidade: 1
Prevenção à Corrupção	
Assunto: Servidor Público	Quantidade: 1
Reclamação	
Assunto: Fiscalização	Quantidade: 5
Assunto: Iluminação Pública	Quantidade: 2
Assunto: Limpeza Urbana	Quantidade: 2
Assunto: Outros Assuntos	Quantidade: 8
Solicitação	
Assunto: Defesa Civil	Quantidade: 1
Assunto: Fiscalização	Quantidade: 1
Assunto: Iluminação Pública	Quantidade: 5
Assunto: Limpeza Urbana	Quantidade: 1
Assunto: Outros Assuntos	Quantidade: 7
Sugestão	
Assunto: Limpeza Urbana	Quantidade: 1



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

2.3.2 Registro de atendimento no portal fácil – “Canal Fale Conosco”

De igual importância, a Ouvidoria Municipal é responsável pelas manifestações recebidas via Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) (estabelecido pela Lei Federal 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011), obrigatória por lei. Assim, de forma espontânea e de modo a preservar a relação do cidadão com a Administração Municipal, o Município ainda mantém o canal “FALE CONOSCO”, que é uma ferramenta administrativa, célere e menos burocrática de comunicação social, ainda que facultativa.

Nesse sentido, as solicitações recebidas por meio do canal “FALE CONOSCO” tratam de requerimento de informação administrativa, diferente dos canais formais, frise-se, “e- SIC” e “Ouvidorias”, ainda que tratados pelo órgão intitulado Ouvidoria, são de natureza administrativa. Por esse motivo, não se encontram enquadradas e não se aplicam de forma direta a legislação correlata aos institutos do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) e das manifestações (elogios, reclamações e denúncias) recebidas por meio dos canais próprios, todos mantidos no Portal Institucional do Município de Iconha/ES.

Dessa forma, a ouvidoria recebe, analisa e encaminha as solicitações para as secretarias e demais unidades de gestão pública para que possam ser apreciadas e atendidas as informações solicitadas, no intuito de promover a transparência e a desburocratização para cidadão, visando à eficiência e a eficácia.

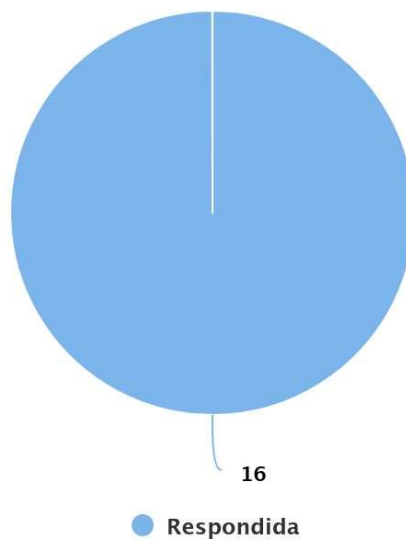
Depois de a solicitação ser examinada e respondida, a ouvidoria comunica o parecer ao solicitante pelo sistema como um canal de mais proximidade de interlocução com o público. Para registro da solicitação no site oficial da Prefeitura Municipal de Iconha através do Canal “Fale Conosco”, na aba “Outros Links” através do link: <https://www.iconha.es.gov.br/atendimento>.

Assim, diante de todo o exposto, está Ouvidoria informa que no ano de 2023 foram recebidas via sistema 16 (dezesesseis) solicitações de informação, sendo todas estas respondidas e encerradas, conforme a tabela de gráfico extraída do site da Prefeitura Municipal de Iconha abaixo:

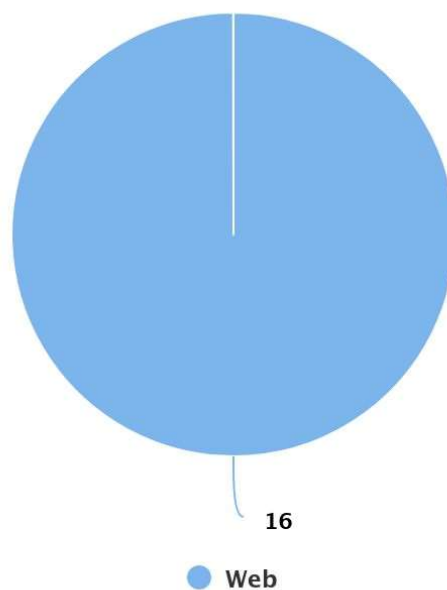


PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Situação dos Atendimentos

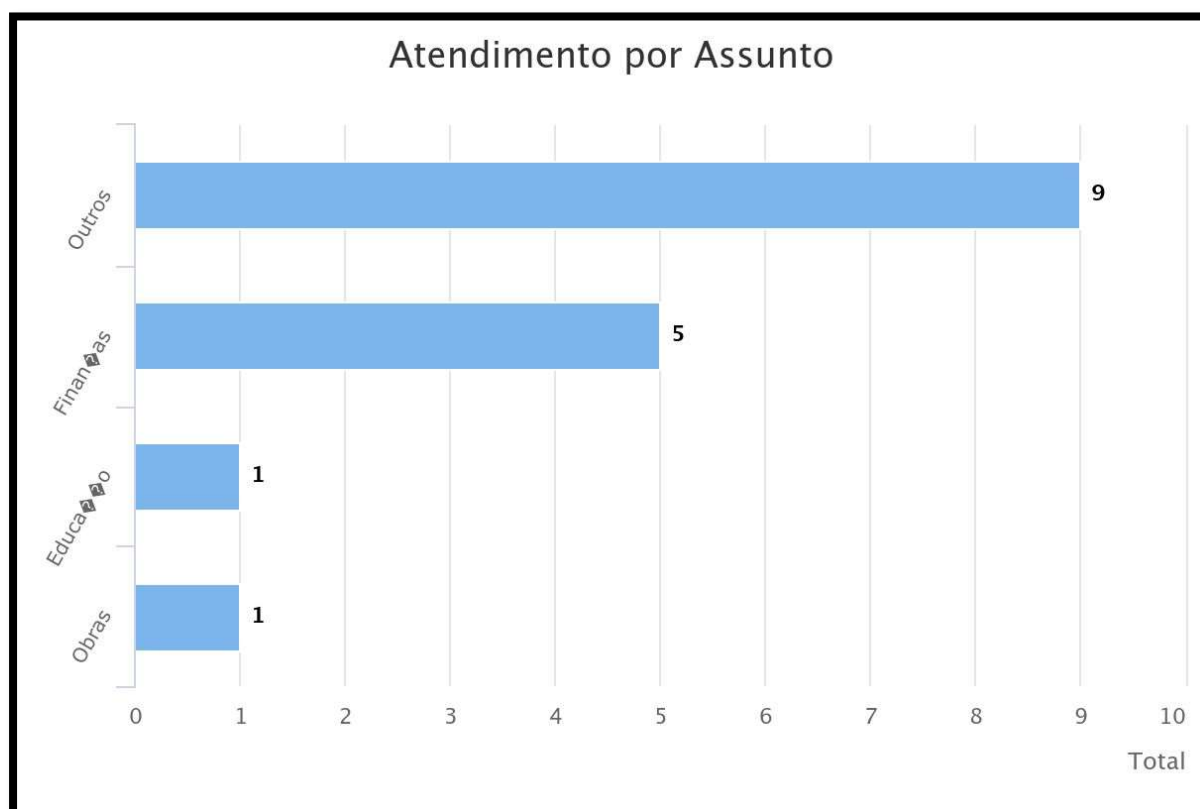
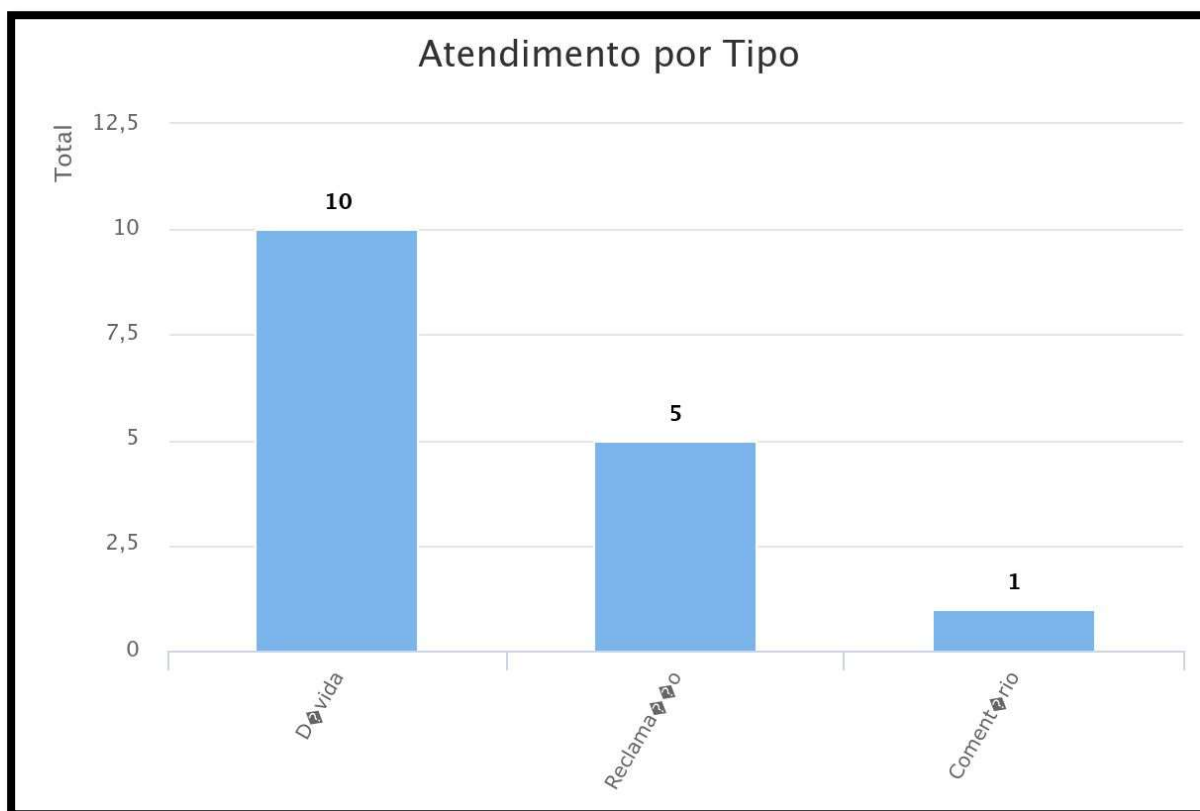


Origem do Atendimento





PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL





PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

2.3.3 Registro de solicitação ao acesso à informação (SIC)

O SIC (solicitação ao acesso à informação) é o responsável por agrupar os pedidos de informação conforme entendimento da Lei de Acesso à Informação, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Além do recebimento de manifestações por meio do site oficial da Prefeitura Municipal de Iconha através do link: <https://www.iconha.es.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao>.

Outra forma possível de atendimento é o presencial, onde o cidadão pode realizar consultas, reclamações, elogios, denúncias ou solicitar informações através do Serviço de Informação ao Cidadão realizado também pela Ouvidoria municipal.

As informações dos manifestantes são protegidas nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e do Decreto Municipal nº 4.208 de 26 de junho de 2023, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública municipal direta e indireta, e dá outras providências. No Ordenamento Jurídico do Município de Iconha/ES, há a lei nº 1.094 de 12 de junho de 2019, que regulamenta os capítulos III, IV e VI da lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

De igual importância, a Ouvidoria Municipal também é responsável pelas manifestações recebidas via Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) (estabelecido pela Lei Federal 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011), ambas obrigatórias por lei.

A Ouvidoria recebe, trata e encaminha todas as solicitações que estejam relacionadas à atuação da Prefeitura de Iconha com imparcialidade, e posteriormente informa aos cidadãos com o acesso à informação pretendida.

No ano de 2023 foram recebidas 03 (três) solicitação de acesso à informação, sendo todas estas respondidas tempestivamente, conforme comprova as tabelas extraídas do site do Portal Fácil.

Com o Acesso à Informação, qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá, de forma simples, solicitar informações e acompanhar a tramitação do pedido junto à



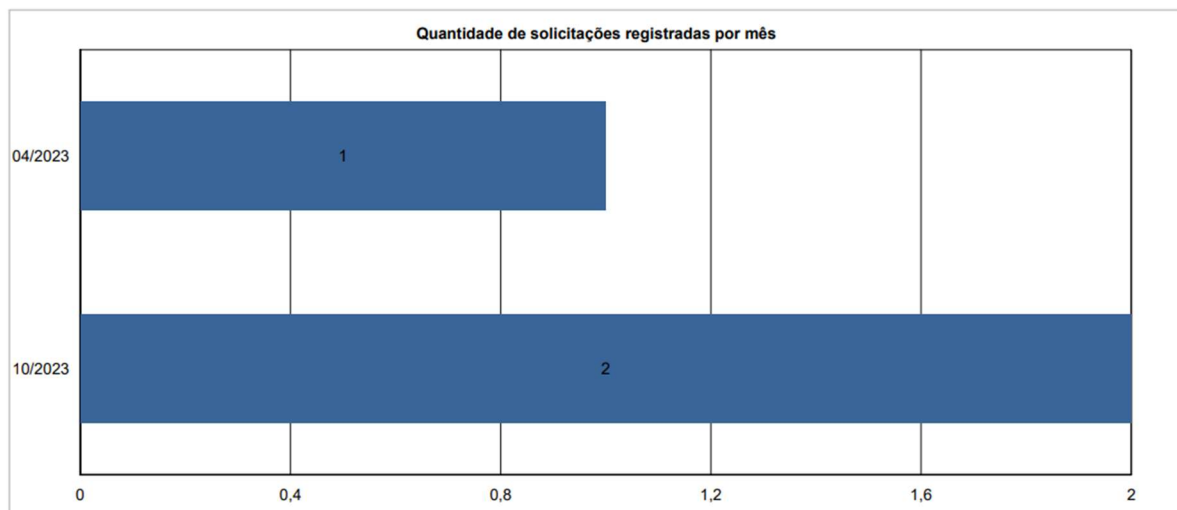
PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

unidade em que a informação foi solicitada. Neste cadastro de pedido de informação, o cidadão especifica qual unidade precisa contatar, informa como quer receber a resposta à sua solicitação, insere uma descrição ao seu pedido e ainda tem a possibilidade de anexar um documento, em formato PDF, de até 3MB. O sistema registra o pedido e, automaticamente, envia por e-mail o protocolo para acompanhamento da requisição.

Além de poder fazer o pedido de informação e escolher a forma de resposta, o cidadão poderá acompanhar, com o número do protocolo, a tramitação do processo e o prazo de resposta; entrar com recurso, caso a resposta não seja satisfatória; consultar as respostas recebidas; e ter acesso aos gráficos e relatórios estatísticos de todos os pedidos de informação realizados tudo isso no próprio site da Prefeitura

Relatório de solicitações de acesso à informação e solicitantes

Quantidade de solicitações de acesso à informação



Evolução mensal da quantidade de solicitações de acesso à informação

Mês	Quantidade de solicitações	Evolução mensal
Abril/2023	1	-
Outubro/2023	2	50%

Total de solicitações: 3

Média mensal de solicitações: 1,50



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Formas de envio de resposta		
Forma de resposta	Quantidade	% de solicitações
E-mail	1	33,33%
Buscar presencialmente	2	66,67%

Perfil dos solicitantes

Tipos de solicitante		
Tipo de Pessoa	Quantidade	%
Pessoa Física	2	100,00%

Localização dos solicitantes			
Estado	Município	Solicitantes	% Solicitantes
		0	0,00%
Espírito Santo		1	50,00%
Espírito Santo	Iconha	1	50,00%
Outros países	-	0	0,00%
Não informado	-	0	0,00%

Gênero		
	2	66,67%
Masculino	1	33,33%

Estado civil		
Não informado	2	66,67%
Casado(a)	1	33,33%

Idade		
Faixa etária	Quantidade	%
Até 29 anos	0	0,00%
Entre 30 e 39 anos	0	0,00%
Entre 40 e 49 anos	0	0,00%
Entre 50 e 59 anos	0	0,00%
Acima de 60 anos	1	50,00%

Visão geral dos recursos de 1ª instância por mês									
Mês	Solicitações	Número de recursos	Em tramitação/ Não respondido	Deferido	Indeferido	Não conhecimento	Parcialmente deferido	Perda de objeto	Sem classificação
TOTAL									

Recursos de 2ª instância

Características dos recursos de 2ª instância			
Recursos recebidos no período:	0	% de solicitações respondidas que geraram recurso de 2ª instância:	0,00%

Recursos de 2ª instância respondidos		
Total de recursos respondidos		

Recursos de 2ª instância respondidos

■	0,00%
Total:	100,00%



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Motivos de interposição de recurso de 2ª instância		
Motivo	Quantidade	%
TOTAL		

Visão geral dos recursos de 2ª instância por mês									
Mês	Solicitações	Número de recursos	Em tramitação/ Não respondido	Deferido	Indeferido	Não conhecimento	Parcialmente deferido	Perda de objeto	Sem classificação
TOTAL									

Reclamações

Características das reclamações					
Reclamações recebidas no período:	0	% de solicitações que geraram reclamações:	0,00%	% de reclamações respondidas:	0,00%
		% de reclamações não respondidas ou em tramitação:		0,00%	

Visão geral das reclamações por mês				
Mês	Solicitações	Número de reclamações	Em tramitação/ Não respondida	Respondida
TOTAL				

Recursos de revisão

Características dos recursos de revisão			
Recursos de revisão recebidos no período:	0	% de solicitações que geraram recursos de revisão:	0,00%
% de recursos de revisão respondidos:	0,00%	% de recursos de revisão não respondidos ou em tramitação:	0,00%

Todas as demandas, sejam presenciais ou por meio de ligação telefônica, e-mail, Canal Sistemático ou através do aplicativo WhatsApp são cadastradas por esta Ouvidoria no site da Prefeitura Municipal, tendo como objetivo acompanhar o quantitativo de demandas, gerar número de protocolo e armazená-las eletronicamente, tanto a manifestação, quanto a resposta apresentada pela secretaria responsável pela demanda.

A Ouvidoria Municipal trabalha em conjunto com as demais secretarias do município através do sistema “Portal Fácil” em que a solução é de competência exclusivamente da secretaria e/ou órgão responsável pela demanda. Os secretários são os responsáveis pela apuração, averiguação e investigação dos fatos elucidados em cada manifestação. A Ouvidoria Municipal é um canal de informação entre a Administração Pública e o cidadão, não possuindo assim cunho investigativo, sendo somente sua função informar ao manifestante sobre a solução em que a Secretaria realizou. Vale a pena ressaltar, que a Secretaria soluciona a situação problemática e informa a ouvidoria, e esta informa ao cidadão.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

3 – DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

3.1. Das atribuições do cargo ouvidor municipal

O ouvidor tem a responsabilidade fundamental e preliminar de receber as manifestações dos cidadãos, de respondê-las tempestivamente, de cobrar internamente (as secretarias) as respostas solicitadas pelo cidadão, como também, de oferecer canais de comunicação de fácil acesso para a população, sejam estas pelo canal sistêmico, e-mail, telefone ou aplicativo de mensagens, sendo este último implementado recentemente, como o de propor mudanças considerando as manifestações de sugestões recebidas dos cidadãos,

Após o recebimento da manifestação o ouvidor procederá com a análise prévia do teor das manifestações com objetivo avaliar a existência de requisitos que amparem a recepção desta. Esse procedimento tem como objetivo agilizar o atendimento, pois com o desdobramento dos assuntos, as várias demandas resultantes poderão ser tratadas de maneira simultânea.

Ao receber as manifestações dos cidadãos, o servidor público responsável pela Ouvidoria Municipal deverá analisar, orientar e encaminhar a demanda às secretarias (áreas responsáveis) pelo tratamento ou apuração da situação demonstrada através da manifestação, conforme explicado no tópico acima.

Dessa forma, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, o ouvidor pode identificar melhorias, sugerir mudanças para melhoria da gestão, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada.

Deste modo, as legislações do Município de Iconha que foram elaboradas são muito claras e precisas quanto a incumbência e a atribuição do qual o cargo de ouvidor se é exigido, como também, a forma do qual deverá se basear para desenvolver suas atividades finalísticas.

Conforme dispõe a Lei Orgânica nº 1.094 de 12 de junho de 2019:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Artigo 5º. Compete às ouvidorias:

I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II – **Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;**

III – **Exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações** a que se refere o §2º do art. 14 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV – **Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas** e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de **subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário**, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

V – **Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;**

VI – Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, **bem como PROPOR e MONITORAR a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;**

VIII – Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, **orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;** e

IX – Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de **ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.**

Artigo 6º. Compete ao órgão central do sistema, quando exista:

III – **MONITORAR A ATUAÇÃO DAS UNIDADES DE OUVIDORIA NO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS;**

V - Manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Artigo 7º. As **Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.**

Artigo 9º. **As ouvidorias deverão elaborar e apresentar RESPOSTA CONCLUSIVA às manifestações recebidas no PRAZO DE ATÉ TRINTA DIAS contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.**

Conforme dispõe o Decreto nº 4.036, de 25 de julho de 2022:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Artigo 1º. Fica aprovada a Instrução Normativa SCI nº 007/2020 – 2ª Versão, de responsabilidade da Unidade Central de Controle Interno, que **dispõe acerca das normas e procedimentos com o objetivo de padronizar as rotinas de trabalho da Ouvidoria** e do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, fazendo parte integrante deste Decreto.

Capítulo V
Responsabilidades

Artigo 19. Da Unidade Responsável - Ouvidoria Municipal:

[...]

III. Monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

[...]

V. Manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, **a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;**

O nosso ordenamento jurídico referente à ouvidoria municipal foi constituído um dos principais documentos de padronização das rotinas de atividades do setor, e de como estas devem ser desenvolvidas. Nelas são normatizados os procedimentos a serem observados durante a execução das tarefas da ouvidoria, no cumprimento de suas competências e atribuições, devendo ser seguido por todos os servidores.

Dessa forma, **o ouvidor municipal tem a tarefa de FOMENTAR, MOBILIZAR e ARTICULAR para que as respostas intermediárias das secretarias sejam cumpridas dentro do prazo estabelecido pela legislação, não sendo recomendado somente encaminhar as manifestações as secretarias, e sim realizar o devido acompanhamento do sistema, mantê-lo atualizado. Sempre que necessário encaminhar a relação das manifestações que se encontram com pendência de respostas (divido por cada secretaria), consistindo em meio formal com determinação de que as respostas das manifestações que estejam em atraso, sejam respondidas antes do findar do trimestre, para a elaboração do relatório e a sua devida divulgação.**

A divulgação do relatório trimestral é uma ferramenta essencial para o êxito dos trabalhos e objetivos de uma ouvidoria, como também, atende a determinação da legislação no artigo 14, inciso II e artigo 15, ambos da Lei nº.13.460/17.

O ouvidor deverá realizar medições trimestrais do indicador de desempenho “Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de Ouvidoria”, com a



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

finalidade de avaliar as ações da Ouvidoria no cumprimento de prazo de atendimento das demandas, de acordo com o estabelecido na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e Lei nº 13.460/2017 e buscar melhorar o tempo de resposta.

Além de desenvolver ações visando promover sensibilização interna, abrangendo membros e servidores, sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, destacando a necessidade da contribuição dos setores internos da Prefeitura Municipal de Iconha quanto ao fornecimento tempestivo de informações em resposta aos demandantes, considerando os prazos limites estabelecidos em legislações e com ênfase na celeridade e qualidade das informações solicitadas.

Para que uma ouvidoria seja atuante e proativa o ouvidor deverá ter comprometimento em assegurar a tempestividade de suas atividades e o acompanhamento da atualização do canal sistêmico, para que seja conservado o devido respeito dos interesses dos cidadãos frente à Administração Pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, transparência de seus atos e o aprimoramento da gestão pública.

3.2. Do sistema de ouvidoria: Da competência dos ouvidores por cada unidade de secretaria

Outro ponto que é pertinente mencionar, é que 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 previamente.

Cada secretaria possui por meio de decreto de nomeação um ouvidor responsável pelo recebimento, análise 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:

Artigo 43. Deverá ser **NOMEADO ATRAVÉS DE PORTARIA O SERVIDOR RESPONSÁVEL, DE CADA SECRETARIA MUNICIPAL**, pelas informações



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

a serem repassadas à Ouvidoria Municipal, e o seu respectivo suplente, na forma do Anexo III desta Instrução Normativa.

Algo corriqueiro que ocorre no recebimento das manifestações da ouvidoria, é o envio equivocado e/ou manifestações em duplicidade para as secretarias por parte do manifestante. Todavia, devemos considerar que o manifestante não possui o conhecimento técnico sobre os departamentos e de como as pastas e os serviços são divididos, e em qual secretaria exerce atividade do qual deseja atendimento, sendo esta, a função inicial e principal de análise do ouvidor municipal.

Dessa forma, ouvidor deverá analisar cada nova manifestação recebida e verificar se o assunto da manifestação condiz com a secretaria a qual foi enviada a manifestação, devendo de tal modo fazer o encaminhamento imediatamente para a secretaria que é responsável pela demanda. Assim, sempre que identificado a priori que a manifestação foi encaminhada duplicada (mesma manifestação para várias secretarias) ou para a secretaria que não é competente para a resolução da demanda, deverá o ouvidor conduzir para a pasta da qual é relacionado a demanda.

Este fato ocorre, pois no momento do cadastramento da manifestação no Portal Fácil o manifestante seleciona alguma secretaria, (em que acredita ser a responsável pela resolução de seu questionamento), e esta manifestação é encaminhada automaticamente para a secretaria escolhida pelo manifestante, deste modo, enviado a caixa da secretaria e no e-mail cadastrado.

Porém, mesmo que a manifestação seja enviada equivocadamente para uma secretaria e por algum motivo o ouvidor municipal não encaminhar a secretaria responsável, o ouvidor nomeado por unidade de secretaria que receber esta demanda verificar que não é de competência, deverá se manifestar no prazo de 24 (vinte e quatro) horas de que a referida demanda não compete a sua secretaria, e necessitará realizar a indicação de qual é a secretaria responsável pela demanda.

Conforme dispõe o Decreto nº 4.036, de 25 de julho de 2022:

Artigo 26.
[...]



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

§ 4º. As unidades de ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão informar, no prazo de 24h do seu recebimento, à Ouvidoria Municipal para encaminhá-las para a unidade competente.

Artigo 41. Recebida a manifestação na secretaria, **está deverá se manifestar no PRAZO DE 24H, caso a manifestação NÃO SEJA DE SUA COMPETÊNCIA**, fazendo a indicação da secretaria que possui atribuição de resposta.

Conforme dispõe a Lei Orgânica nº 1.094 de 12 de junho de 2019:

Artigo 8º. [...]

§ 4º. As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Assim, após o recebimento da manifestação as 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 13.460/2017.

Artigo 16. **A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no “*caput*”, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e **as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

E conforme dispõe o Decreto nº 4.036, de 25 de julho de 2022:

Artigo 20. **Das Secretarias Municipais** – Unidades de Ouvidoria/SIC:

I. **Atender às solicitações da unidade responsável pela Instrução Normativa**, quanto ao fornecimento de informações e à participação no processo de atualização.

[...]



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

V. Encaminhar nos prazos fixados nesta Instrução Normativa as informações solicitadas através da Ouvidoria ou SIC.

Seção III

Unidades de Ouvidoria/SIC

Artigo 38. Recebida à manifestação o responsável da secretaria correspondente deverá respondê-la à Ouvidoria Municipal no seguinte prazo:

I. Em se tratando de manifestação na Ouvidoria em 20 (vinte) dias;

Parágrafo Único. Não sendo possível a resposta no prazo previsto neste artigo, a secretaria municipal deverá solicitar à Ouvidoria Municipal prorrogação do prazo justificando o motivo.

Para a elaboração da resposta conclusiva e esta ser disponibilizada ao cidadão deverá conter as informações sobre os procedimentos que foram ou serão adotados e o encaminhamento ao setor, ou órgão, ou entidade competente, sendo primordial que todo esse trâmite seja tempestivo.

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:

Artigo 15. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

[...]

§ 2º. Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

3.3. Do cumprimento dos prazos para resposta conclusiva das manifestações

A resposta conclusiva é a decisão administrativa final na qual a ouvidoria municipal manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade. A resposta conclusiva pode, portanto, variar de acordo com a manifestação apresentada. Na denúncia, entende-se que é conclusiva a resposta que informa o manifestante acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração.

A ouvidoria deve então fazer uma análise prévia, verificando se a denúncia contém todas as informações necessárias para dar início à apuração da irregularidade. Se o resultado dessa análise prévia for positivo, a ouvidoria deve encaminhar a denúncia à secretaria responsável para que seja realizado a apuração dos fatos e oferecer a ouvidoria municipal a resposta intermediária informando sobre o encaminhamento realizado e os procedimentos adotados.

A resposta conclusiva é emitida quando a resposta do ouvidor nomeado pela secretaria já tiver produzido uma resposta que contenha o posicionamento quanto à viabilidade ou não da solicitação de simplificação, a retificação do fato denunciado ou as providências adotadas pela secretaria frente a manifestação.

A resposta deverá ser redigida de maneira objetiva em linguagem simples e compreensível. Em caso inviabilidade de simplificação, a ouvidoria deverá indicar o motivo da manutenção do procedimento, considerando as diretrizes previstas pelo Decreto nº 9.094/2017 (Carta de Serviços ao Usuário).

E conforme dispõe o Decreto nº 4.036, de 25 de julho de 2022:

Artigo 39. O servidor responsável deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, atentando-se ao objeto da manifestação.

É importante lembrar que cabe à ouvidoria municipal analisar a qualidade das respostas oferecidas pelas áreas internas competentes, podendo ajustá-las ou



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

solicitar retificação, **monitorar o prazo de resposta das manifestações, encaminhando despachos de cobrança aos gestores para atender o prazo estabelecido.**

Recomenda-se uma resposta intermediária quando ainda não têm uma resposta conclusiva para a manifestação. Isso garante que o cidadão se mantenha sempre informado sobre o andamento de sua manifestação, e sobre quais providências a ouvidoria e a Administração Pública estão adotando para tratar a sua demanda.

As ouvidorias municipais devem dar tratamento e responder as manifestações recebidas observando o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada por mais 30 (trinta) dias, de acordo com o disposto no artigo 16 da Lei nº. 13.460/2017.

Artigo 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Conforme dispõe a Lei Orgânica nº 1.094 de 12 de junho de 2019:

Artigo 9º. As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 5º. As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

E conforme dispõe o Decreto nº 4.036, de 25 de julho de 2022:

Artigo 27. A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

3.4 Da transparência da ouvidoria e dos relatórios trimestrais

Em conformidade com a Lei nº.13.460/2017 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, incentivando-os os munícipes e cidadãos de outros municípios, de forma didática, a participar das melhorias dos serviços prestados e da gestão pública do Município.

Artigo 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - **Elaborar, anualmente, relatório de gestão**, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Artigo 15. **O relatório de gestão** de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes; e

IV - **As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.**

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - **Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;** e

II - Disponibilizado integralmente na internet.

Para dar mais visibilidade e transparência ao serviço público, a Lei nº 13.460/2017 prevê que órgãos e entidades divulgarão deverão divulgar a Carta de Serviços ao Usuário.

- Elaborar relatório anual circunstanciado da Ouvidoria tempestivamente conforme o prazo estabelecido pelo Chefe do Executivo via decreto.
- Elaborar relatórios de atividades trimestrais da Ouvidoria devem ser publicados no site oficial da Prefeitura Municipal de Iconha nos prazos:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

- 1º Relatório Trimestral de janeiro a março;
- 2º Relatório Trimestral de abril a junho;
- 3º Relatório Trimestral de julho a setembro;
- 4º Relatório Trimestral de outubro a dezembro.

Os relatórios trimestrais têm por finalidade demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e processadas pela Ouvidoria Municipal, objetivando sempre a transparência administrativa, como também de apresentar as atividades desenvolvidas para cidadão e o Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCEES).

Quanto às demandas dos relatórios estes deverão apresentar os dados estatísticos e a análise desses dados sobre o relatório das “Manifestações de Ouvidoria”, os atendimentos do “Fale Conosco” e o relatório do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), sendo estes relatórios obrigatoriamente deverão ser divulgados no site oficial da prefeitura de Iconha, na aba ouvidoria. A orientação o Tribunal é a periodicidade de elaboração trimestral (com consolidação anual), conforme estabelecido na Resolução TC Nº 344/2020, da Ouvidoria do TCEES.

Uma parte importante da prestação do serviço público é sua divulgação. É papel do Município levar ao seu público-alvo o conhecimento acerca da existência do serviço e das informações acerca do que precisa ser feito para obtê-lo, demonstrando prazos e condições de acesso. Um serviço público oferecido, mas desconhecido e inerte é inútil, já que não terá efeito sobre o usuário.

3.5 – Das alterações de Ouvidores no exercício de 2023

No decorrer do ano de 2023, houve algumas substituições no cargo comissionado de Ouvidor Municipal da Prefeitura Municipal de Iconha.

A tabela abaixo, informa quais foram os servidores nomeados ao cargo, o número do decreto, e o início e o fim de cada frente de trabalho da Ouvidoria.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Nome dos Ouvidores – 2023	Nº Decreto Nomeação	Início	Final
Emerson Almeida Marchiori	Decreto Individual nº 6.416/2021	18/10/2021	03/01/2023
Andrea Marcolino de Lima	Decreto Individual Nº 7.074/2023	04/01/2023	07/08/2023
Gizelly Trivisani	Decreto Individual Nº 7.494/2023	08/08/2023	Até a presente data

4 – DA ATUAÇÃO DA NOVA FRENTE DE TRABALHO DA OUVIDORA

Diante de todo o exposto, cumpre esclarecer, que a atual frente de trabalho da Ouvidora Municipal de Iconha iniciou em 08 de agosto de 2023, através do Decreto Individual nº 7.494/2023, e considerando também a Ordem de Serviço de nº 1.238/2023 para a Unidade de Controle Interno a partir da data de 17 de agosto de 2023.

O apoio da Unidade Central de Controle Interno Municipal (UCCI), sem dúvida, é de suma importância para que a Ouvidoria Municipal consiga desenvolver um trabalho profícuo dentro da estrutura administrativa, como também o apoio e respeito de todos os secretários e de todos os servidores.

Assim, para a elaboração da emissão do Relatório do 3º Trimestre da Ouvidoria à época, a Unidade Central de Controle Interno (UCCI) solicitou a Ouvidoria Municipal para que se realize um inventário com o levantamento e os status atualizado de todas as manifestações do canal sistêmico do Portal Fácil, diante disso, foi realizada uma força tarefa para o cumprimento da demanda.

Isto posto, após o levantamento do inventário foram identificadas 144 (cento e quarenta e quatro), manifestações sem a resposta conclusiva entre os anos de 2020 a 2023, 192 (cento e noventa e duas) solicitações recebidas e não respondidas entre os anos de 2014 a 2023 por meio do Canal sistêmico “FALE CONOSCO” do site da Prefeitura Municipal de Iconha, como também foram identificadas 06 (seis) solicitações de Acesso à Informação não respondidas referente ao ano de 2022.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Assim, é relevante mencionar que considerando que os servidores anteriormente nomeados a estes cargos não desempenharam a devida função a eles delegada de acompanhamento das manifestações, a atualização sistêmica, como também, do devido trâmite legal das quais devem ser respeitadas em conformidade com as legislações: Legislação Federal (Lei nº 13.460) e Legislações Municipais das quais dispõe acerca das normas e procedimentos com o objetivo de padronizar as rotinas de trabalho da Ouvidoria (Lei Orgânica nº 1.094 de 12 de junho de 2019, Decreto nº 4.036 de 25 de julho de 2022, Decreto nº 4.208 de 26 de junho de 2023), como também a Lei nº 754 de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre o sistema de Controle Interno do Município de Iconha.

Ante o exposto, à vista do não comprometimento e inércia inerente ao cargo de ouvidor pelos servidores anteriores onde foi prejudicado o tratamento das manifestações, como também, o não envio de resposta pelos servidores nomeados ouvidores responsáveis por cada secretaria acarretou o acúmulo de registros não respondidos.

Em justificativa, considerando a data da nomeação ao cargo de Ouvidora Municipal no dia 08 de agosto de 2023, momento este em que obtive o conhecimento dos fatos. Nesse sentido, para que os canais de comunicação do Município continuassem com a funcionalidade, a seriedade e eficiência, foi realizado uma força tarefa entre a Ouvidoria Municipal e a Unidade de Controle Interno para a resolução das manifestações identificadas em aberto através do inventário citado, como também, um estudo com análise para determinar qual seria o melhor procedimento a ser adotado pela Ouvidoria e a Unidade Central de Controle Interno para seguir adiante em relação as manifestações recebidas e não com ausência de resposta conclusiva aos manifestantes pelos canais da Ouvidoria, observando garantir primordialmente que o munícipe não fique lesado sem a informação pretendida, e garantido assim o seu direito de resposta.

4.1 – Da Resolução dos atendimentos/solicitações/manifestações sem resposta conclusiva identificadas pelo inventário



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

4.1.1 – Da não funcionalidade do portal de atendimento do “Fale Conosco” e do envio de resposta intermediária para fins de conclusão e arquivamento.

Vale a pena ressaltar que a atual gestão iniciou em janeiro de 2021, e que constavam no canal sistêmico solicitações entre os anos de 2014 a 2020, sem resposta pela gestão passada. Outro ponto importante a ressaltar, é que com a modificação da gestão não tivemos acesso a esta funcionalidade do portal institucional, sendo possível ser identificado a problemática recentemente quando realizamos atualização no sistema da Prefeitura, momento em que foi verificado que esta funcionalidade do “FALE CONOSCO” estava desabilitada.

Assim, considerando o não acesso a esta funcionalidade no portal institucional ocasionou o acúmulo de solicitações não lidas e não respondidas. Considerando também a nomeação da nova frente de trabalho do cargo de Ouvidora Municipal no dia 08 de agosto de 2023, momento este em que obtivemos conhecimento do fato. Nesse sentido, para que os canais de comunicação do Município mantenham a funcionalidade, a seriedade e eficiência, informo a esta Unidade de Controle Interno (UCCI), e considerando também que os requerimentos são na grande maioria de solicitação de informações simples, e que os munícipes poderiam obter estas por outro meio dos demais canais institucionais, como e-mail e/ou telefone.

As solicitações recebidas por meio do canal “FALE CONOSCO” se tratam de requerimento de informação administrativa, diferente dos canais formais, frise-se, “e-SIC” e “Ouvidorias”, ainda que tratados pelo órgão intitulado Ouvidoria. Por isso, não se encontram enquadradas e não se aplicam de forma direta a legislação correlata aos institutos do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) e das manifestações (elogios, reclamações e denúncias) recebidas por meio dos canais próprios, todos mantidos no Portal Institucional do Município de Iconha/ES. Ademais, conforme verificação individual do teor das manifestações, verificou que se tratam de solicitações de dados e informações obtidos facilmente por meio dos outros canais institucionais. Entretanto, de modo a garantir a eficiência dos canais de comunicação



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

do Município e de modo a garantir a efetividade do serviço, entendeu-se que é necessária a prévia comunicação aos usuários do serviço “FALE CONOSCO”, de modo a garantir a inequívoca perda do objeto, isto é, de que a solicitação perdeu, de forma incontestada sua função ou objetivo.

Dessa forma, para evitar que o munícipe fique lesado sem a informação pretendida, e garantido assim o seu direito de resposta, foi protocolizado o processo administrativo de nº 009862/2023, solicitando a Unidade Central de Controle Interno orientação de como prosseguir mediante as solicitações recebidas e não respondidas por meio do canal sistêmico “Fale Conosco”.

Assim, em conformidade com o parecer da UCCI decidiu-se em notificar através da minuta de notificação (conforme modelo abaixo) via sistema próprio do canal para que todos os usuários se manifestassem sobre o interesse no requerimento originário para que no prazo de 05 (cinco) dias, e entendendo a inércia como negativa de interesse do prosseguimento do feito, e por corolário, promoção de arquivamento.

Em sequência, foi enviado individualmente para cada solicitante de atendimento a minuta para que o solicitante decidir sobre o prosseguimento ou não do feito, a fim de cumprir o direito de resposta do cidadão, como também para a resolução do atendimento que por algum motivo não foi realizado através de outras formas de requerimento que a Prefeitura Municipal de Iconha possui.

Nesse sentido, decorrido o prazo de 05 (cinco) dias do envio da minuta, tendo em vista a não manifestação de prosseguimento de nenhum usuário do sistema “Fale Conosco”, foi realizado o arquivamento de todos os atendimentos, e encaminhado o processo administrativo de nº 009862/2023, ao Chefe do Poder Executivo para ciência da conclusão de todas as solicitações que se encontravam abertas no sistema entre os anos de 2014 a 2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

(MINUTA DE NOTIFICAÇÃO ENVIADA AO SOLICITANTE “FALE CONOSCO”)

RESPOSTA INTERMEDIÁRIA PARA FINS DE CONCLUSÃO

A principal função da ouvidoria municipal é fomentar um canal direto de comunicação entre as administrações públicas e os cidadãos. A ouvidoria é indispensável para que a administração viabilize o relacionamento democrático com a sociedade, além de ser um instrumento fundamental para garantir transparência aos órgãos públicos. Entendendo a importância da ferramenta na transparência da administração e prezando pelo bom relacionamento com os cidadãos esta administração disponibiliza todas as ferramentas necessárias para o funcionamento online da Ouvidoria Municipal.

As informações dos manifestantes são protegidas nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e do Decreto Municipal nº 4.208 de 26 de junho de 2023, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública municipal direta e indireta, e dá outras providências.

No Ordenamento Jurídico do Município de Iconha/ES, há a lei nº 1.094 de 12 de junho de 2019, que regulamenta os capítulos III, IV e VI da lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

De igual importância, a Ouvidoria Municipal também é responsável pelas manifestações recebidas via Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) (estabelecido pela Lei Federal 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011), ambas obrigatórias por lei. Além destas, de forma espontânea e de modo a preservar a relação do cidadão com a Administração Municipal, o Município ainda mantém o canal “FALE CONOSCO”, ferramenta administrativa, célere e menos burocrática de comunicação social, ainda que facultativa.

Nesse sentido, as solicitações recebidas por meio do canal “FALE CONOSCO” tratam de requerimento de informação administrativa, diferente dos canais formais, frise-se, “e- SIC” e “Ouvidorias”, ainda que tratados pelo órgão intitulado Ouvidoria, são de natureza administrativa.

Por isso, não se encontram enquadradas e não se aplicam de forma direta a legislação correlata aos institutos do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) e das manifestações (elogios, reclamações e denúncias) recebidas por meio dos canais próprios, todos mantidos no Portal Institucional do Município de Iconha/ES.

Dessa forma, a Ouvidoria Municipal concede prazo de 05 (cinco) dias, para manifestação quanto ao interesse no requerimento originário, entendendo-se a inércia como negativa de interesse do prosseguimento do feito e consequente arquivamento.

Iconha/ES, 06 de setembro de 2023.

Gizelly Trivisani
Ouvidora Municipal
Decreto nº 7.494/2023



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

4.1.2 – Das Manifestações de Ouvidoria sem resposta conclusiva

O ouvidor municipal tem a tarefa de FOMENTAR, MOBILIZAR e ARTICULAR para que as respostas intermediárias das secretarias sejam cumpridas dentro do prazo estabelecido pela legislação, não sendo recomendado somente encaminhar as manifestações as secretarias, e sim realizar o devido acompanhamento do sistema, mantê-lo atualizado. Sempre que necessário encaminhar a relação das manifestações que se encontram com pendência de respostas (dividido por cada secretaria), consistindo em meio formal com determinação de que as respostas das manifestações que estejam em atraso, sejam respondidas antes do findar do trimestre, para a elaboração do relatório e a sua devida divulgação.

Para que uma ouvidoria seja atuante e proativa o ouvidor deverá ter comprometimento em assegurar a tempestividade de suas atividades e o acompanhamento da atualização do canal sistêmico, para que seja conservado o devido respeito dos interesses dos cidadãos frente à Administração Pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, transparência de seus atos e o aprimoramento da gestão pública.

Outro ponto que é pertinente mencionar, é que 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 previamente. Cada secretaria possui por meio de decreto de nomeação um ouvidor responsável pelo recebimento, análise 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.

O nosso ordenamento jurídico foi constituído um dos principais documentos de padronização das rotinas de atividades do setor referente à ouvidoria municipal, e de como estas devem ser desenvolvidas. Nelas são normatizados os procedimentos a serem observados durante a execução das tarefas da ouvidoria, no cumprimento de suas competências e atribuições, devendo ser seguido por todos os servidores.

A resposta conclusiva é a decisão administrativa final na qual a ouvidoria municipal manifesta-se acerca da procedência ou improcedência da manifestação,



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade. A resposta conclusiva pode, portanto, variar de acordo com a manifestação apresentada. Na denúncia, entende-se que é conclusiva a resposta que informa o manifestante acerca do encaminhamento de sua manifestação aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, caso não haja elementos mínimos indispensáveis à apuração.

A ouvidoria deve então fazer uma análise prévia, verificando se a denúncia contém todas as informações necessárias para dar início à apuração da irregularidade. Se o resultado dessa análise prévia for positivo, a ouvidoria deve encaminhar a denúncia à secretaria responsável para que seja realizado a apuração dos fatos e oferecer a ouvidoria municipal a resposta intermediária informando sobre o encaminhamento realizado e os procedimentos adotados.

A resposta conclusiva é emitida quando a resposta do ouvidor nomeado pela secretaria já tiver produzido uma resposta que contenha o posicionamento quanto à viabilidade ou não da solicitação de simplificação, a retificação do fato denunciado ou as providências adotadas pela secretaria frente a manifestação.

É importante lembrar que cabe à ouvidoria municipal analisar a qualidade das respostas oferecidas pelas áreas internas competentes, podendo ajustá-las ou solicitar retificação, monitorar o prazo de resposta das manifestações, encaminhando despachos de cobrança aos gestores para atender o prazo estabelecido. Recomenda-se uma resposta intermediária quando ainda não têm uma resposta conclusiva para a manifestação. Isso garante que o cidadão se mantenha sempre informado sobre o andamento de sua manifestação, e sobre quais providências à ouvidoria e a Administração Pública estão adotando para tratar a sua demanda, o que não ocorria na ouvidoria municipal. Anteriormente, o ouvidor recebia a manifestação, encaminhava para a secretaria responsável quando for necessário, e respondia com uma resposta genérica intermediária, sem resposta ao manifestante, e assim ficava pendente no sistema, sem um impulsionar as secretarias a resolver a demanda.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria Municipal trabalha em conjunto com as demais secretarias do município através do sistema de ouvidoria em que a resposta é de competência exclusivamente da secretaria responsável pela demanda. Os secretários são os responsáveis pela apuração, averiguação e investigação dos fatos elucidados em cada manifestação. A Ouvidoria Municipal é um canal de informação entre a Administração Pública e o cidadão, não possuindo assim cunho investigativo, sendo somente sua função informar ao manifestante sobre a solução em que a Secretaria realizou. Vale a pena ressaltar, que a Secretaria soluciona a situação problemática e informa a ouvidoria, e esta informa ao cidadão.

Assim, é relevante mencionar que considerando que os servidores anteriormente nomeados a estes cargos não desempenharam a devida a função a eles delegada de acompanhamento das manifestações, a atualização sistêmica, como também, do devido trâmite legal das quais devem ser respeitadas em conformidade com as legislações: Legislação Federal (Lei nº 13.460) e Legislações Municipais das quais dispõe acerca das normas e procedimentos com o objetivo de padronizar as rotinas de trabalho da Ouvidoria (Lei Orgânica nº 1.094 de 12 de junho de 2019, Decreto nº 4.036 de 25 de julho de 2022, Decreto nº 4.208 de 26 de junho de 2023), como também a Lei nº 754 de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre o sistema de Controle Interno do Município de Iconha.

Ante o exposto, à vista do não comprometimento e inércia inerente ao cargo de ouvidor pelos servidores anteriores onde foi prejudicado o tratamento das manifestações, como também, o não envio de resposta pelos servidores nomeados ouvidores responsáveis por cada secretaria acarretou o acúmulo de registros não respondidos, sendo através da nova frente de trabalho da Ouvidoria Municipal em 08 de agosto de 2023 em que a Unidade Central do Controle Interno e o Chefe do Poder Executivo tiveram conhecimento do fato.

Em consequência do fato narrado e para resolver a problemática e garantir que os canais de comunicação do Município mantenham a funcionalidade, a seriedade e eficiência, a Ouvidoria informou e solicitou a Unidade de Controle Interno através do processo administrativo de nº 012586/2023 qual procedimento e



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

as orientação que a Ouvidoria deverá seguir diante do presente fato da não resposta conclusiva aos manifestantes.

4.1.2.1 – Do inventário das manifestações sem resposta conclusiva e envio de notificação ao manifestante para fins de continuidade da demanda ou arquivamento para resolução da problemática.

As ouvidorias devem dar tratamento e responder as manifestações observando o prazo final de 30 (trinta) dias, com a possibilidade de prorrogar, de forma justificada, por mais 30 (trinta) dias, de acordo com o disposto no artigo 16 da Lei nº. 13.460/2017.

Isto posto, após o levantamento do inventário foram identificados 144 (centro e quarenta e quatro), manifestações sem a resposta conclusiva.

Dessa forma, para evitar que o munícipe fique lesado sem a informação pretendida, e garantido assim o seu direito de resposta, foi protocolizado o processo administrativo de nº 012568/2023, solicitando a Unidade Central de Controle Interno orientação de como prosseguir mediante as manifestações recebidas e não respondidas por meio do canal sistêmico Portal Fácil, conforme as cópias de cada manifestações e tabela com número dos protocolos, data da manifestação e pertencente à qual secretaria em anexo ao processo.

Assim, em conformidade com o ordenamento jurídico do Município de Iconha foi concedido o prazo de 30 (trinta) dias, para que caso o manifestante ainda desejar pela apreciação de sua demanda se manifeste, sob pena de arquivamento considerando o grande lapso temporal da ocorrência do fato registrado na data da manifestação recebidas por meio do canal sistêmico do Portal Fácil em “MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA MUNICIPAL”, considerando que não houve nenhuma investigação sobre o fato narrado nas manifestações, como também não foram respondidas quanto ao seu teor, não havendo qualquer a análise da veracidade das alegações do manifestante para elaboração de resposta ao manifestante.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Assim, em conformidade com o parecer da UCCI decidiu-se em notificar através de notificação ao manifestante (conforme modelo abaixo) via sistema próprio do canal no dia 06 (seis) de dezembro de 2023 para que todos os usuários se manifestassem sobre o interesse no requerimento originário para que no prazo de 30 (trinta) dias, e entendendo a inércia como negativa de interesse do prosseguimento do feito, e por corolário, promoção de arquivamento.

Por conseguinte, foi enviado individualmente para cada manifestante a notificação de desejo sobre o prosseguimento ou não do feito, a fim de cumprir o direito de resposta do cidadão, como também para a resolução do atendimento que por algum motivo não foi realizado através de outras formas de requerimento que a Prefeitura Municipal de Iconha possui.

Nesse sentido, decorrido o prazo de 30 (trinta) dias do envio da notificação, obtivemos a manifestação de prosseguimento de apenas um manifestante através de e-mail no dia 08 (oito) de dezembro de 2023, dessa forma, realizamos o protocolo do processo é 13332/2023 no dia 11 de dezembro de 2023, para a continuidade da demanda não solucionada anteriormente de número de protocolo WEBEB6300123. Insta informar, que também realizamos uma reunião virtual com o manifestante Flávio Zanoteli France para esclarecer algumas dúvidas dos fatos ocorridos.

Em face do exposto, após decorrido o prazo de 30 dias promovemos as manifestações em arquivamento considerando a negativa de desejo de continuidade da manifestação pelo manifestante, após, o processo administrativo de nº 012586/2023 foi encaminhado, ao Chefe do Poder Executivo e a Procuradoria Jurídica para ciência da conclusão de todas as solicitações que se encontravam abertas no sistema entre os anos de 2020 a agosto de 2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

NOTIFICAÇÃO AO MANIFESTANTE PARA FINS DE CONCLUSÃO

Prezado Manifestante,

A Ouvidoria Municipal de Iconha atua como instrumento de gestão e cidadania para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pela Administração Pública. É um mecanismo institucional onde o munícipe participa da gestão, por meio de registro de denúncia, sugestão, informação, reclamação, solicitação e/ou elogio, fortalecendo assim a participação social, a transparência e a concretização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

As informações dos manifestantes são protegidas nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e do Decreto Municipal nº 4.208 de 26 de junho de 2023, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a administração pública municipal direta e indireta, e dá outras providências.

No Ordenamento Jurídico do Município de Iconha/ES, há a lei nº 1.094 de 12 de junho de 2019, que regulamenta os capítulos III, IV e VI da lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

Para gerar ainda mais transparência e aumentar o controle social sobre as manifestações enviadas, o cidadão receberá, após efetuar o chamado, o número de protocolo para consultar, quando quiser, o andamento da manifestação. Além disso, relatórios e gráficos, apresentando o fluxo de atendimento, estão disponibilizados nesta página, agrupando todos os serviços da ouvidoria em um só local para facilitar o controle social. Todos os recursos necessários para abertura, acompanhamento e fiscalização dos atendimentos realizados estão disponíveis via sistema.

Entretanto, foi verificado através da atualização sistêmica de que sua manifestação está pendente de análise por mais de 30 (trinta) dias, dessa forma, para garantir a eficiência dos canais de comunicação do Município e a efetividade do serviço público prestado, entende-se que é necessária a prévia comunicação aos usuários do serviço Portal Fácil (sistema de ouvidoria), como incidir sob a inequívoca perda do objeto, isto é, de que a solicitação se perdeu devido o lapso temporal na forma de sua função ou objetivo.

Dessa forma, para que o munícipe não fique lesado sem as informações pretendidas, e garantido assim o seu direito de resposta, solicito que no prazo de 30 (trinta) dias após a expedição do presente documento, em conformidade com as legislações que orientam sobre o assunto se manifestem sobre o interesse da continuidade da averiguação da demanda, haja vista, entendendo-se a inércia do manifestante como negativa de interesse do prosseguimento do feito e consequente a promoção de arquivamento.

Cordialmente,

À Ouvidoria Municipal de Iconha



Documento assinado digitalmente

GAZELY TRAVASSOS

Data: 06/12/2023 10:00:54-0000

Verifique em: <https://validar.jf.gov.br>

1

Praça Darcy Marchiori, n.º 11 – Jardim Jandira – Iconha/ES – CEP 29.280-000
Telefone: (28) 3537-2982 – E-mail: ouvidoria@iconha.es.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

4.1.3 – Das Solicitações não respondida do Sistema de Acesso à Informação do Cidadão (SIC).

No que se refere as solicitações ao Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), foram identificadas 06 (seis) solicitações em aberto não respondidas referente ao ano de 2022.

Dessa forma, em continuidade com o trabalho de força tarefa para a solução das demandas pendentes a Ouvidoria em conjunto com a Unidade Central de Controle Interno, objetivando sempre garantir o direito constitucional do cidadão de seu direito de resposta. Assim, realizamos reuniões para analisar o teor das solicitações de acesso à informação com o intuito de decidir a melhor forma e a forma mais célere para responder os fatos de forma imediata. E assim, alcançamos as respostas das solicitações pendentes, sem a necessidade de protocolizar processo administrativo.

4.1.4 – Da Instauração de Processos Administrativos para averiguação das manifestações pelas Secretarias Municipais em 2023

No decorrer do ano de 2023, foram protocolizados 47 (quarenta e sete) processos administrativos para averiguação das manifestações. Insta informar, que algumas manifestações de denúncias que sob o olhar apreciativo do ouvidor necessita de uma análise mais minuciosa e/ou de investigação de mais de uma secretaria, em exceção realizamos o protocolo para auxiliar nas apurações da manifestação, conforme dispõe o artigo 26 do decreto nº 4.036 de 25 de julho de 2022. Em via de regra, todas as averiguações de manifestações deverão ser feitas pelo sistema eletrônico, possibilitando essa exceção, porém conforme o § 3º que sempre que recebida manifestação por meio físico, deverá este ser digitalizado e inserido nos andamentos da referida manifestação.

Artigo 26. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§ 3º. Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Vale a pena mencionar que com a troca de ouvidores em agosto de 2023, foram identificados a existência de diversos processos com ausência de andamento e apreciação/investigação, sem conclusão processual e consequentemente sem a resposta conclusiva das manifestações.

Ressaltamos que foi realizada uma averiguação individualizada em cada um dos processos protocolizados através do trabalho em equipe da Ouvidoria Municipal e a Unidade Central de Controle Interno. Assim, após a finalização da análise de cada um dos processos individualmente foi realizada a resposta conclusiva para os que haviam sido analisado o mérito, e os demais foram encaminhados por notificação ao manifestante para análise se almejava continuar com a análise para cumprir o direito constitucional de direito de resposta, conforme mencionado no tópico 4.1.2.1. De tal modo, para os processos sem a anuência do manifestante consequentemente os processos foram promovidos a arquivamento, podendo o manifestante a qualquer tempo realizar novo cadastramento de manifestação, caso desejar.

Segue abaixo a tabela retirada do sistema da Prefeitura de Iconha com o número dos protocolos, data de protocolo e descrição do processo realizados pela ouvidoria Municipal no ano de 2023.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL



Prefeitura Municipal de Iconha
Governo do Estado do ESPÍRITO SANTO

Local: Ícone: 00001019 - OUVIDORIA GABINETE
Local: Ícone: 00001019 - OUVIDORIA GABINETE
Data: Ícone: 01/01/2023
Data: Ícone: 31/12/2023



LISTAGEM DE PROCESSOS POR LOCAL/SETOR

Local (Setor) 00001019 - OUVIDORIA GABINETE			
Processo	Data	Requerente	Detalhamento
000604/2023	19/01/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 001/GAB/OUVIDORIA/2023 INFORMO AINDA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, CONsertou A PORTA QUE ESTAVA ARROMBADA NA PARTE DE BAIXO, CONFORME FOTOS ANEXAS.
000605/2023	19/01/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 002/GAB/OUVIDORIA/2023 INFORMO AINDA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, CONsertou A PORTA QUE ESTAVA ARROMBADA NA PARTE DE BAIXO, CONFORME FOTOS ANEXAS.
000606/2023	19/01/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 003/GAB/OUVIDORIA/2023 INFORMO AINDA QUE A SECRETARIA MUNICIPAL DE OBRAS, CONsertou A PORTA QUE ESTAVA ARROMBADA NA PARTE DE BAIXO, CONFORME FOTOS ANEXAS.
005109/2023	16/05/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 04/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEBB8B020423
005119/2023	16/05/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 005/GAB/OUVIDORIA MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEB17D160523
006493/2023	20/06/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 007/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEB1CC140623
006494/2023	20/06/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 006/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEBA02160623
006498/2023	21/06/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 009/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEB231180623
006499/2023	21/06/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 008/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEB231180623
006636/2023	23/06/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 10/GAB/2023 SOLICITAÇÃO DE DIARIA
006744/2023	28/06/2023	EMERSON ALMEIDA MARCHIORI	MEM. Nº 011/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEB657270623
007690/2023	14/07/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM. Nº 011/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEBCEB140723
007700/2023	14/07/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 012/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEB4A0100723
007806/2023	18/07/2023	ANDREIA MARCOLINO DE LIMA	MEM. Nº 014/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEB4A0100723
007807/2023	18/07/2023	ANDREIA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 013/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEB2BA180723
007869/2023	19/07/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 015/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEBB2E190723
008147/2023	26/07/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 016/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEBEEE205723-APENSAR AO PROCESSO 007690/2023
008192/2023	27/07/2023	ROBERTA SOARES OGGIONI	REF AO DIA 27/07/2023
008754/2023	10/08/2023	ANDREIA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 017/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEB7A40908230001
008757/2023	10/08/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM. Nº 018/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEB7A40908230001
008801/2023	10/08/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 019/GAB/OUVIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUVIDORIA WEBD5B020823/WEBAA030823/WEBCCC040823



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL



Prefeitura Municipal de Iconha
Governo do Estado do ESPÍRITO SANTO

Local Inicial: 00001019 - OUIDORIA GABINETE
Local Final: 00001019 - OUIDORIA GABINETE
Data Inicial: 31/01/2023
Data Final: 31/12/2023

LISTAGEM DE PROCESSOS POR LOCAL/SETOR

Local (Setor)	00001019 - OUIDORIA GABINETE		
Processo	Data	Requerente	Detalhamento
008802/2023	10/08/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 020/GAB/OUIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUIDORIA WEB3A7020623
008853/2023	11/08/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 022/GAB/OUIDORIA/2023 SOLICITAÇÃO DE DIARIA
008854/2023	11/08/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 021/GAB/OUIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUIDORIA WEBCE210623
009178/2023	22/08/2023	ANDREA MARCOLINO DE LIMA	MEM.Nº 022/GAB/OUIDORIA/2023 MANIFESTAÇÃO OUIDORIA WEB7A40908230001
009862/2023	06/09/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 024/2023/OUIDORIA ARQUIVAMENTO DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS POR MEIO DO CANAL FALE CONOSCO
010011/2023	12/09/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEMORANDO Nº 025/2023/OUIDORIA MANIFESTAÇÃO DE OUIDORIA MUNICIPAL - WEBD74301220
010012/2023	12/09/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 026/2023/OUIDORIA MANIFESTAÇÃO DE OUIDORIA MUNICIPAL-WEB720151221 E WEBBAC 211221
010014/2023	12/09/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 027/2023/OUIDORIA MANIFESTAÇÃO DE OUIDORIA MUNICIPAL-WEBE76280822, WEBAAAC100922,WEBD20270922 E WEB35A201022
010395/2023	25/09/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 028/2023/OUIDORIA MANIFESTAÇÃO DE OUIDORIA MUNICIPAL-WEBDD6301122, WEBE2A301122 E WEB7CB271222
012586/2023	23/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 029/2023/OUIDORIA SOLICITAÇÃO DE PROCEDIMENTOS A SER REALIZADO REFERENTE AS MANIFESTAÇÕES SEM RESPOSTA CONCLUSIVA ATRAVES DO PORTAL SISTEMICO DA OUIDORIA MUNICIPAL DE ICONHA ENTRE OS ANOS DE 2020 A AGOSTO DE 2023
012663/2023	24/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEMORANDO Nº 030/2023/OUIDORIA NOTIFICAÇÃO SOBRE AS MANIFESTAÇÕES NÃO RESPONDIDAS DO 3º TRIMESTRE DA OUIDORIA MUNICIPAL
012664/2023	24/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 038/2023/OUIDORIA NOTIFICAÇÃO SOBRE AS MANIFESTAÇÕES NAO RESPONDIDAS DO 3º TRIMESTRE DA OUIDORIA MUNICIPAL
012665/2023	24/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEMORANDO Nº 037/2023/OUIDORIA NOTIFICAÇÃO SOBRE AS MANIFESTAÇÕES NÃO RESPONDIDAS DO 3º TRIMESTRE DA OUIDORIA MUNICIPAL
012666/2023	24/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 036/2023/OUIDORIA NOTIFICAÇÃO SOBRE AS MANIFESTAÇÕES NAO RESPONDIDAS DO 3º TRIMESTRE DA OUIDORIA MUNICIPAL
012667/2023	24/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 035/2023/OUIDORIA NOTIFICAÇÃO SOBRE AS MANIFESTAÇÕES NAO RESPONDIDAS DO 3º TRIMESTRE DA OUIDORIA MUNICIPAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL



Prefeitura Municipal de Iconha
Governo do Estado do ESPÍRITO SANTO

Local Inicial: 00001019 - OUIDORIA GABINETE
Local Final: 00001019 - OUIDORIA GABINETE
Data Inicial: 01/01/2023
Data Final: 31/12/2023

LISTAGEM DE PROCESSOS POR LOCAL/SETOR

Local (Setor)		00001019 - OUIDORIA GABINETE		
Processo	Data	Requerente	Detalhamento	
012668/2023	24/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 034/2023/OUIDORIA NOTIFICAÇÃO SOBRE AS MANIFESTAÇÕES NÃO RESPONDIDAS DO 3º TRIMESTRE DA OUIDORIA MUNICIPAL	
012669/2023	24/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 033/2023/OUIDORIA NOTIFICAÇÃO SOBRE AS MANIFESTAÇÕES NÃO RESPONDIDAS DO 3º TRIMESTRE DA OUIDORIA MUNICIPAL	
012670/2023	24/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 032/2023/OUIDORIA NOTIFICAÇÃO SOBRE AS MANIFESTAÇÕES NÃO RESPONDIDAS DO 3º TRIMESTRE DA OUIDORIA MUNICIPAL	
012671/2023	24/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 031/2023/OUIDORIA NOTIFICAÇÃO SOBRE AS MANIFESTAÇÕES NÃO RESPONDIDAS DO 3º TRIMESTRE DA OUIDORIA MUNICIPAL	
012681/2023	27/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEMORANDO Nº 040/2023/OUIDORIA RESPOSTA A SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO DO CANAL "FALE CONOSCO"	
012721/2023	28/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 041/2023/OUIDORIA NOTIFICAÇÃO SOBRE MANIFESTAÇÃO NÃO RESPONDIDA A OUIDORIA MUNICIPAL Nº DE PROTOCOLO: WEB52A130623	
012722/2023	28/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEM.Nº 042/2023/OUIDORIA NOTIFICAÇÃO SOBRE MANIFESTAÇÃO A OUIDORIA MUNICIPAL	
012813/2023	29/11/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEMORANDO Nº 043/2023/OUIDORIA MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE DE PARCERIA COM O LABORATÓRIO DE INTELIGÊNCIA PÚBLICA	
013314/2023	11/12/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEMORANDO Nº 045/2023/OUIDORIA SOLICITAÇÃO FISCALIZAÇÃO URGENTE	
013332/2023	11/12/2023	GIZELLY TRAVISANI	MEMORANDO Nº 046/2023/OUIDORIA SOLICITAÇÃO DE PROSSEGUIMENTO DA MANIFESTAÇÃO WEBEB6300123	
013905/2023	26/12/2023	GIZELLY TRAVISANI	NOTIFICAÇÃO SOBRE MANIFESTAÇÃO A OUIDORIA MUNICIPAL	

Total de Processos Por Local (Setor) 47

Total Geral de Processos 47



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

4.1.5 – Da instauração de processos administrativos para notificação e ciência aos Secretários e Ouvidores por Unidade de Secretaria de manifestações em atraso do 3º trimestre de 2023.

Dessa forma, visando dar continuidade nos trabalhos para finalizar todas as manifestações em aberto, como também para a elaboração do relatório do 3º Trimestre de 2023, visando cumprir a Lei nº 13.460/2017 juntamente com as legislações do Município de Iconha a Ouvidoria Municipal e a Unidade Central de Controle Interno mais uma vez realizou um trabalho em equipe protocolizando e notificando cada secretaria que possuía manifestações em aberto, com data para resposta final no dia 08 (oito) de dezembro de 2023, para dessa, conseguir cumprir a determinação da legislação na elaboração do relatório de 3º e 4º semestre de 2023.

Vale a pena, ressaltar que as notificações das manifestações foram referentes as manifestações recebidas após a data de 08 de agosto de 2023. Em cada memorando as Secretarias Municipais foram especificadas com detalhes a forma como cada Secretário Municipal e o Ouvidor Responsável por Secretaria de como necessita proceder sobre as manifestações de ouvidoria, exemplificando com os artigos das legislações sobre os prazos e demais atividades para averiguação até a resposta intermediária a Ouvidoria Municipal. Segue abaixo a tabela com os números dos processos administrativos protocolizados. Os processos foram protocolizados no dia 24 de novembro de 2023.

Unidade de Secretária	Nº do Processo Administrativo
Prefeitura Municipal de Iconha e Gabinete do Prefeito	Nº 012663/2023
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	Nº 012664/2023
Secretaria Municipal de Saúde	Nº 012665/2023
Secretaria Municipal de Obras, Transportes e Serviços Urbanos	Nº 012666/2023
Secretaria Municipal de Finanças	Nº 012667/2023



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Secretaria Municipal de Educação	Nº 012668/2023
Secretaria Municipal de Assistência	Nº 012669/2023
Secretaria Municipal de Agricultura	Nº 012670/2023
Secretaria Municipal de Administração	Nº 012671/2023

Após decorrido o prazo, as secretarias encaminharam os processos administrativos (e as respostas via sistema) com as averiguações dos fatos e a solução das problemáticas de cada manifestação. **Entretanto, até a presente data não obtivemos retorno do processo administrativo com as respostas, como também, não foram respondidas no sistema do Portal Fácil pela Secretaria Municipal de Obras, Transportes e Serviços Urbanos e Secretaria Municipal de Finanças.**

4.1.6 – Da Recomendação da Instrução Normativa para Secretários e Ouvidores por Unidade de Secretaria.

Após todo o trabalho desenvolvido em parceria entre a Ouvidoria Municipal e a Unidade Central de Controle Interno sobre a problemática dos atendimentos ao Sistema do “Fale Conosco”, as manifestações de ouvidoria e das solicitações de acesso à informação que se encontravam em aberto sem resposta conclusiva e considerando o hábito de não responder as manifestações por parte dos secretários municipais, como também dos ouvidores por unidade de secretaria e considerando a não mobilização de exigência pelos antigos ouvidores em fomentar o sistema, de mantê-lo atualizado e a dificuldade de cumprir com a legalização da ouvidoria, realizamos diversas reuniões com o intuito de melhor estruturar e tornar a Ouvidoria Municipal mais célere e eficaz no ano de 2024, dessa forma, para impedir que continuasse ocorrendo esses fatos, decidimos protocolizar o processo administrativo de nº 013679/2023 através do memorando circular de nº 114/2023 o Ato Recomendatório de nº 11/2023, do qual estabelece o prazo de 20 (vinte) dias para resposta intermediária das unidades responsáveis de ouvidoria por secretaria, considerando que a Lei Federal de nº 13.460/2017 no artigo 16 dispõe que a data



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

final de resposta ao manifestante é de 30 (trinta) dias, sendo prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa plausível.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o **prazo de trinta dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as **solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.**

Deste modo, com o intuito de melhorar a eficiência e ajustar dos atos da ouvidoria, como também de dar ciência (apesar de já disposto na legislação municipal) com caráter preventivo aos servidores quanto ao prazo para resposta das manifestações, e de possível responsabilização futura, realizamos o protocolo do ato recomendatório e entregamos cópias em todas as secretarias para ciência, conforme a cópia do memorando e do ato recomendatório abaixo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

PROC. N°

12678

02

00

Memorando circular N° 114/2023/UCCI

Iconha/ES, 19 de dezembro de 2023.

Aos:

Secretários, Chefe de Gabinete e Procuradora.

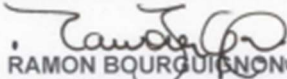
Assunto: Dar conhecimento ao Ato Recomendatório n° 011/2023

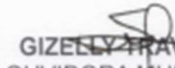
Senhores Secretários, Chefe de Gabinete e Procuradora,

Encaminhamos para fins de conhecimento e ampla divulgação Ato recomendatório n° 011/2023, exarado pela unidade Central de Controle Interno (UCCI), fundamentada nos artigos 31, 70 e 74 da Constituição Federal de 1988 e na Resolução n° 227/2011 do tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, que estabelece no exercício do controle interno, também a atuação de caráter preventivo e concomitante, voltada tanto para a inibição e correção de atos, como auxiliar a gestão pública.

Desta forma, destacamos que o Ato em epígrafe visa estabelecer a **"Estabelece o prazo o prazo de 20 (vinte) dias para a resposta das unidades responsáveis de ouvidoria por Secretaria à Ouvidoria Municipal"**, disponível no Átrio Municipal (Atos da UCCI) e no Portal da Transparência do Município de Iconha/ES (disponível em Portal da Transparência de Iconha - ES (portaltp.com.br)).

Por derradeiro, a Unidade Central do Controle Interno do Município de Iconha/ES se coloca à disposição para demais informações e orientações.


RAMON BOURGUIGNON GAVA
CONTROLADOR-GERAL
Decreto n° 7.285/2023


GIZELLY TRAVISANI
OUVIDORA MUNICIPAL
Decreto n° 7.494/2023

Praça Darcy Marchiori, n° 11, Jardim Jandira, Iconha/ES, CEP: 29280-000
Telefone: (28) 3537-1149



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

13678

05
Q

SECRETARIA MUNICIPAL RESPONSÁVEL	Assinatura de Ciência (nome legível com carimbo e data)
• Prefeitura Municipal de Iconha • Gabinete do Prefeito	Assinatura de ciência: 19/12/23 Thiago Vilela Martins Pires Assessor Técnico Gabinete do Prefeito
• Secretaria Municipal de Administração:	Assinatura de ciência:
• Secretaria Municipal de Agricultura:	Assinatura de ciência:
• Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social:	Assinatura de ciência:
• Secretaria Municipal de Educação:	Assinatura de ciência: Roberto dos Santos Mongin Dares Diretor de Departamento Administrativo Mat. nº 032030-01 REME - Iconha - ES 19/12/23
• Secretaria Municipal de Finanças:	Assinatura de ciência: 19/12/2023
• Secretaria Municipal de Obras, Transportes e Serviços Urbanos:	Assinatura de ciência:
• Secretaria Municipal de Meio Ambiente:	Assinatura de ciência: VINKIUS
• Secretaria Municipal de Saúde:	Assinatura de ciência: 20/12/2023 Geyovany Anholleti Otióssi
• Procuradoria Jurídica:	Assinatura de ciência: Selma 19/12/23

Praça Darcy Marchiori, nº 11, Jardim Jandira, Iconha/ES, CEP: 29280-000
Telefone: (28) 3537-1149



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL


PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

ATO RECOMENDATÓRIO Nº 011/2023

EMENTA: Estabelece o prazo de 20 (vinte) dias para resposta das unidades responsáveis de Ouvidoria por secretaria à Ouvidoria Municipal.

Certifico que este ato recomendatório foi publicado em 14/12/23 no átrio desta municipalidade, consoante com o art. 84 da Lei Orgânica do Município de Iconha/ES.

Assinatura e carimbo do servidor responsável:

Bruno Pinto Costa
Auditor Público Interno
Matricula nº 032798-01

Considerando que a Unidade Central de Controle Interno (UCCI), fundamentada nos artigos 31, 70 e 74 da Constituição Federal de 1988, e na Resolução nº 227/2011 do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, tem no exercício do controle interno, também a atuação de caráter preventivo e concomitante, voltada tanto para a inibição e correção de atos, como auxiliar a gestão pública;

Considerando que o Artigo 37 da Constituição Federal de 1988, elenca os princípios inerentes à Administração Pública, que são: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência;

Considerando a Lei Municipal nº 754, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno do Município e suas responsabilidades;

Considerando que a Constituição Federal de 1988, em seu art. 70, determina que o Sistema de Controle Interno de cada poder e órgão autônomo deve fiscalizar o uso eficiente, econômico e regular dos recursos públicos, assim como em seu art. 74 estabelece que o sistema de controle interno deve atuar de forma integrada visando garantir que a execução dos programas de governo (ou políticas públicas) seja realizada com eficiência, eficácia e regularidade, de modo que os objetivos da ação estatal sejam plenamente alcançados;

Considerando que a Lei Complementar nº 101/00 - (LRF) estabelece que a fiscalização do cumprimento dos seus dispositivos será exercida pelo Poder Legislativo, Tribunal de Contas, Ministério Público e Sistema de Controle Interno de cada Poder;

Considerando que Controle Interno é um processo conduzido pela estrutura de governança, administração e outros profissionais da entidade, e desenvolvido para proporcionar segurança razoável com respeito à realização dos objetivos relacionados a operações, divulgação e conformidade;

Considerando que aos Controles Internos cabe acompanhar e apurar a lisura dos atos administrativos, principalmente aqueles que importem despesa para o erário, sendo função precípua do controle interno da Administração Pública;

Considerando que Ordenamento Jurídico do Município de Iconha/ES, regulamentou sobre a Ouvidoria Municipal através da Lei Ordinária nº 1.094 de 12 de junho de 2019 (que regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal), Decreto nº 4.036, de 25 de julho de 2022 (Aprova a Instrução Normativa SCI nº 007/2020 – 2ª versão e dá outras providências), Decreto nº 4.208 de 26 de junho de 2023 (dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de

Praça Darcy Marchiori, nº 11, Jardim Jandira, Iconha/ES, CEP: 29280-000
Telefone: (28) 3537-1149





PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

irregularidades praticadas contra a administração pública municipal direta e indireta, e dá outras providências).

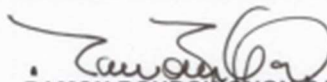
Considerando o artigo 16 e parágrafo único da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabelece que a Unidade Responsável de Ouvidoria por setor terá o **prazo de 20 (vinte) dias para resposta ao Ouvidor Municipal, e prazo limite máximo de 30 (trinta) dias para resposta final à manifestação via sistema.**

Assim, a Unidade Central do Controle Interno do Município de Iconha/ES.

RECOMENDA

Que as manifestações de ouvidoria sejam respondidas pelo Ouvidor Nomeado pela Unidades Responsáveis de Ouvidoria no prazo de 20 (vinte) dias, para que dessa forma seja cumprido o prazo final de 30 (trinta) dias para a Ouvidoria Municipal elaborar a resposta conclusiva ao manifestante de acordo com os procedimentos a serem adotados para a resolução da demanda e o procedimento de apuração da manifestação realizados pela Secretária responsável pela demanda, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos e resolução do mérito de sua manifestação.

Iconha/ES, 14 de dezembro de 2023.


RAMON BOURGUIGNON GAVA
CONTROLADOR-GERAL

Praça Darcy Marchiori, nº11, Jardim Jandira, Iconha/ES, CEP:29280-000
Telefone: (28) 3537-1149



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

**4.1.7 – Das manifestações de ouvidoria sem resposta conclusiva
por Unidade de Secretaria no findar do ano de 2023**

Nº	Unidade de Secretária	Ocorrência	Data da Manifestação	Prazo de resposta
01	Secretária de Obras, Transportes e Serviços Urbanos	WEB5142712230001	27/12/2023	26/01/2024
02	Saúde – Vigilância Sanitária	WEB2EE2612230002	26/12/2023	25/01/2024
03	Secretária de Obras, Transportes e Serviços Urbanos	WEBBCDA2212230003	22/12/2023	21/01/2024
04	Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social	WEBECB2212230002	22/12/2023	21/01/2024
05	Gabinete do Prefeito	WEBEBE2112230001	21/12/2023	20/01/2024
06	Gabinete do Prefeito	WEB25B1912230001	19/12/2023	18/01/2024
07	Secretária de Obras, Transportes e Serviços Urbanos	WEBCAE1812230001	18/12/2023	17/01/2024
08	Gabinete do Prefeito	WEBABA1012230001	10/12/2023	09/01/2024
09	Secretaria de Administração	WEBEDC0512230001	05/12/2023	04/01/2024
10	Secretária de Obras, Transportes e Serviços Urbanos	WEB6303011230002	30/11/2023	30/12/2023
11	Secretária de Obras, Transportes e Serviços Urbanos	TEL3D6221123	22/11/2023	22/12/2023
12	Secretária de Obras, Transportes e Serviços Urbanos	WEB58A2111230002	21/11/2023	21/12/2023
13	Secretaria de Finanças	WEB43C0611230001	06/11/2023	06/12/2023
14	Secretária de Obras, Transportes e Serviços Urbanos	TELADC011123	01/11/2023	01/12/2023
15	Secretária de Obras, Transportes e Serviços Urbanos	WEB24A3010230002	30/10/2023	29/11/2023
16	Secretária de Obras, Transportes e Serviços Urbanos	PES345251023	25/10/2023	24/11/2023
17	Secretaria de Finanças	WEBBCBE1710230002	17/10/2023	16/11/2023
18	Secretaria de Administração	WEB8C41710230001	17/10/2023	16/11/2023



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Nº	Unidade de Secretária	Ocorrência	Data da Manifestação	Prazo de resposta
19	Secretaria de Administração	WEB2120709230003	07/09/2023	07/10/2023
20	Secretaria de Finanças	WEB4BA0609230002	06/09/2023	06/10/2023
21	Secretaria de Obras, Transportes e Serviços Urbanos	TEL113080823	08/08/2023	07/09/2023
22	Secretaria de Administração	WEB1B030823	03/08/2023	02/09/2023
23	Secretaria de Obras, Transportes e Serviços Urbanos	WEBEB6300123	30/01/2023	01/03/2023

**Manifestações sem respostas conclusivas por
Secretaria
(01/01/2023 a 31/12/2023)**



- Secretaria Municipal de Obras, Transportes e Serviços Urbanos (11)
- Secretaria Municipal de Administração (4)
- Gabinete do Prefeito (3)
- Secretaria Municipal de Finanças (3)
- Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social (1)
- Vigilância Sanitária (Secretaria de Saúde) (1)

Mesmo após todas as notificações e o ato recomendatório, algumas secretarias ainda constam com manifestações em aberto sem resposta conclusiva no ano de 2023, conforme exemplificado na tabela e gráfico acima.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

5 – DA IMPLEMENTAÇÃO DO APLICATIVO DE MENSAGEM À OUVIDORIA MUNICIPAL.

Para ampliar as formas de atendimento e facilitar o contato do cidadão com o município a Ouvidoria Municipal de Iconha informa que o atendimento pelo WhatsApp foi implementado no dia 11 de setembro de 2023. Por meio deste canal de comunicação os munícipes de Iconha ou cidadãos de outros municípios podem efetuar solicitações de serviços básicos, pedidos de informações e o registro de manifestações referentes à administração municipal. A intenção é que o novo meio de contato possa estreitar o contato entre a administração e os moradores.

Para acionar a ouvidoria por meio do aplicativo de mensagens, basta adicionar o número (28) 3537-2982 e enviar a mensagem. O atendimento é realizado das 07:00 horas às 11:00 horas e das 12:30 horas às 16:30 horas – inclusive, por ligação, de segunda a sexta-feira, exceto feriados e finais de semana.

A implementação e disponibilização do WhatsApp foi realizado como um facilitador tanto para a Administração Pública, como para os cidadãos. Quando recebida uma manifestação pelo aplicativo de mensagem realizamos o protocolo desta no sistema próprio da ouvidoria – da mesma forma que é feito por ligação de telefone e e-mail – com todas as informações descritas e destinamos para a secretaria competente igualmente as outras formas de cadastro de manifestação, e informamos ao manifestante o número do registro da ocorrência de manifestação para acompanhamento no site da Prefeitura, como também respondemos ao cidadão sobre o andamento da manifestação, isso traz agilidade e ainda mais transparência para a Administração Pública.

Aplicativo mais usado pelos brasileiros, o WhatsApp é uma das opções de canal que a Ouvidoria Municipal de Iconha oferece aos moradores do município para facilitar solicitações de serviços básicos, pedidos de informações e o registro de manifestações referentes à administração municipal. O WhatsApp é uma ferramenta extremamente acessível e utilizada. Ainda assim, é um dos nossos canais menos procurados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

É por meio desta ferramenta de comunicação a Prefeitura de Iconha pode para ouvir sugestões, elogios ou reclamações sobre os serviços públicos municipais, e auxiliar nas solicitações de informações. O principal objetivo é estar mais perto da população e construir uma cidade cada vez melhor.

Hoje nossas maiores solicitações pelo aplicativo de mensagens são sobre solicitações de informação, como por exemplo, número de telefone e/ou e-mail de determinada secretaria. Outro ponto importante com a implementação do WhatsApp foi a facilidade de envio de fotos ou vídeos para anexar nas denúncias e auxiliar ao manifestante demonstrar o fato ocorrido. É sempre importante que o manifestante venha com as informações prontas, e quanto mais informações, na primeira mensagem que nos mandar, facilita nossa conversa, lembrando que todos os atendimentos da Ouvidoria são feitos por pessoas físicas, intencionando sempre uma conversa individual e humanizada. A Ouvidoria Municipal de Iconha faz todos os atendimentos pelo WhatsApp sem nenhuma restrição.

6 – DA ALTERAÇÃO DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA MUNICIPAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA.

O apoio da Unidade Central de Controle Interno Municipal (UCCI), sem dúvida, é de suma importância para que a Ouvidoria Municipal consiga desenvolver um trabalho profícuo dentro da estrutura administrativa, como também o apoio e respeito de todos os secretários e de todos os servidores.

A Ouvidoria Municipal de Iconha iniciou o trabalho em conjunto com a Unidade Central de Controle Interno a partir da data de 17 de agosto de 2023 com a Ordem de Serviço de nº 1.238/2023 do qual modificou o vínculo do Gabinete do Prefeito como secretaria responsável para estar vinculada a Unidade de Controle Interno.

Em 13 de dezembro de 2023, a Lei Ordinária nº 1.425, alterou dispositivos da Lei nº 249, de 26 de dezembro de 2001, que dispõe sobre a estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Iconha e da Lei nº 230, de 13 de setembro de 2001, que dispõe a estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura Municipal de Iconha, e dá outras providências.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

A Ouvidoria vem se consolidando como importante instrumento para o aprimoramento da gestão pública e dos serviços prestados à população e ainda como importante ferramenta no combate à corrupção. O tratamento e apuração adequada das denúncias possibilitam à instituição adotar mecanismos para o aperfeiçoamento e fortalecimento dos seus controles internos e externos, inclusive reaver recursos de possíveis danos causados ao erário, bem como responsabilizar as pessoas envolvidas.

A Ouvidoria Municipal vinculada a Unidade Central de Controle Interno poderá alcançar benefícios com a adoção de providências, em decorrência de apontamentos trazidos nas denúncias, tais como, otimização dos procedimentos e processos organizacionais e eliminação de riscos, fortalecimento dos instrumentos de controle interno e externo, como também o devido cumprimento de regulamentos relacionados ao estatuto do servidor, código de ética, assédio moral, licitações, contratos e convênios e assuntos correlatos, com o intuito de otimizar os recursos públicos, atuação com profissionais compromissados, ampliação e maior qualidade na prestação de serviços públicos, ampliação de programas e projetos sociais e institucionais, sempre com a missão de promover a participação popular, orientar a atuação das demais unidades de ouvidorias municipais e contribuir efetivamente para o sistema de controle interno e externo social.

7 – DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES DE AÇÕES PARA O ANO DE 2024.

A Ouvidoria apresenta-se como instrumento autêntico da democracia participativa, na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da Administração Pública. As demandas recebidas pela Ouvidoria Municipal sejam elas reclamações, denúncias ou sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública. No ano de 2023, observou-se empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços. Assim, para 2024 a perspectiva é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria dos



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal.

7.1 – Das providências adotadas pela administração:

Todas as informações recebidas por essa ouvidoria foram analisadas previamente e encaminhadas aos setores responsáveis para averiguação e investigação dos fatos para que sejam atendidas pela Administração Pública e seus setores em conformidade com as legislações Federais e Municipais.

7.2 – Do apontamento das dificuldades encontradas:

Destacam-se como problemas a serem superados:

A baixa quantidade e qualidade das respostas devolutivas intermediárias oferecidas pelos setores no tratamento das manifestações que muitas vezes oferecem respostas superficiais e não objetivas aos manifestantes, como também a demora no tratamento das manifestações e retorno por parte de alguns setores que acabam por desrespeitar o prazo legal de resposta. E em observação a este fato foi realizado o Ato Recomendatório de nº 011/2023 a todos os setores de secretaria para ambicionar uma eficiência e agilidade maior no cumprimento dos prazos de resposta aos manifestantes.

7.3 – Das providências adotadas em razão das orientações e recomendações no ano de 2023

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal foram encaminhadas para a unidade responsável por ouvidoria. Ressaltamos que não foram todas respondidas e alguns dos servidores responsáveis por não efetivaram as suas funções legalmente estabelecidas. Quanto às denúncias, todas as manifestações registradas são avaliadas caso a caso pelos setores responsáveis, são averiguadas para comprovar veracidade ou não dos fatos descritos na manifestação, sendo comprovados, são tomadas as providências visando a busca de uma solução para o caso.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

Para o ano de 2024 estamos estruturando o nosso sistema para que sejam apresentados os percentuais de cumprimento do prazo de resposta (índice de resolubilidade) e as quantidades de manifestações recebidas, no ano, de todas as ouvidorias setoriais por tipologia.

De acordo com o inventário realizado, o ano de 2022 e 2023 foram os maiores irresolúveis. A situação reforça a necessidade de expandir o atendimento e registro das manifestações pensando em novas estratégias para garantir o atendimento simples e ágil nas conclusões das manifestações.

Para aumento da eficiência e satisfação do usuário do serviço público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2024:

- conscientizar os setores a respeitarem os prazos legais de repostas;
- difundir as informações e treinar todas as unidades da Prefeitura de Iconha para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão;
- pensar em novas estratégias de processamento de demanda, garantindo o atendimento ideal e a economicidade de esforços, garantindo a agilidade nas respostas;
- realizar o monitoramento das manifestações das Ouvidorias Setoriais buscando aprimorar o atendimento, conclusão das manifestações e qualidade da resposta de conclusão;
- divulgar amplamente os canais de atendimento da ouvidoria para a população e servidores municipais.

Também cabe o reconhecimento interno da Ouvidoria como ferramenta de gestão, inserindo-a nas discussões relacionadas aos serviços prestados à sociedade.