



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO DE GESTÃO 2024

Ouvidoria Municipal de Iconha/ES

Iconha/ES
2024



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 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

4 – DA ALTERAÇÃO DA LEI DA OUVIDORIA E DA INSTRUÇÃO NORMATIVA EM ATUAÇÃO JUNTO AO CONTROLE INTERNO MUNICIPAL

5 – DA INCLUSÃO DA OUVIDORIA NA REDE NACIONAL DE OUVIDORIA E MIGRAÇÃO PARA O SISTEMA FALA.BR

6 – DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES DE AÇÕES PARA O ANO DE 2025



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 2024, 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 4.431, de 12 de agosto de 2024, 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 25 de janeiro de 2024, na forma do artigo 77, inciso III da Lei Orgânica do Município de Iconha.

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 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

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.

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 2024 pela Ouvidoria, da qual tem por objetivo buscar soluções para as demandas dos cidadãos, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas para cumprir esta missão.

2 – 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 1988 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

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;

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.

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 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

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).

No ano de 2024 a Ouvidoria, em conjunto com a Unidade Central de Controle Interno solicitou a alteração da Lei da Ouvidoria - Lei Ordinária nº 1.094 de 12 de junho de 2019 – para fins de atualização frente às legislações nacionais e estaduais, bem como para fins de implementação de Carta de Serviços ao Usuário de Serviço Público; e Código de Ética e Conduta aplicável aos servidores da Ouvidoria Municipal, dentre outras.

Isso, para fins de adequação e também para seguir recomendações do Ministério Público Estadual. A solicitação foi aprovada pela Câmara dando ensejo a Lei nº 1.487 de 17 de dezembro de 2024, que alterou a Lei nº 1.094 de 12 de junho de 2019. Processo 8028/2024

Também se verificou a necessidade de atualização da Instrução Normativa SCI nº 007/2020, através da promulgação do Decreto nº 4.492 de 03 de dezembro de 2024, dando ensejo a sua 3ª versão. A medida acompanhou a atualização da Lei e também tratou da implementação da Ouvidoria através do canal fala.BR - Plataforma Integrada da Ouvidoria e Acesso à Informação desenvolvido pela Controladoria Geral da União para integrar a rede nacional de Ouvidorias, eis que se trata de canal com maior confiabilidade e maior interação com outras instituições públicas e privadas.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

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 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

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.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

unificadas através do Portal Fácil. Essa plataforma é o resultado da combinação entre:

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

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

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 possível realizar manifestação via **e-mail**: ouvidoria@iconha.es.gov.br e **ligação telefônica** através o número telefônico: (28) 3537-2982, e 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.

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.

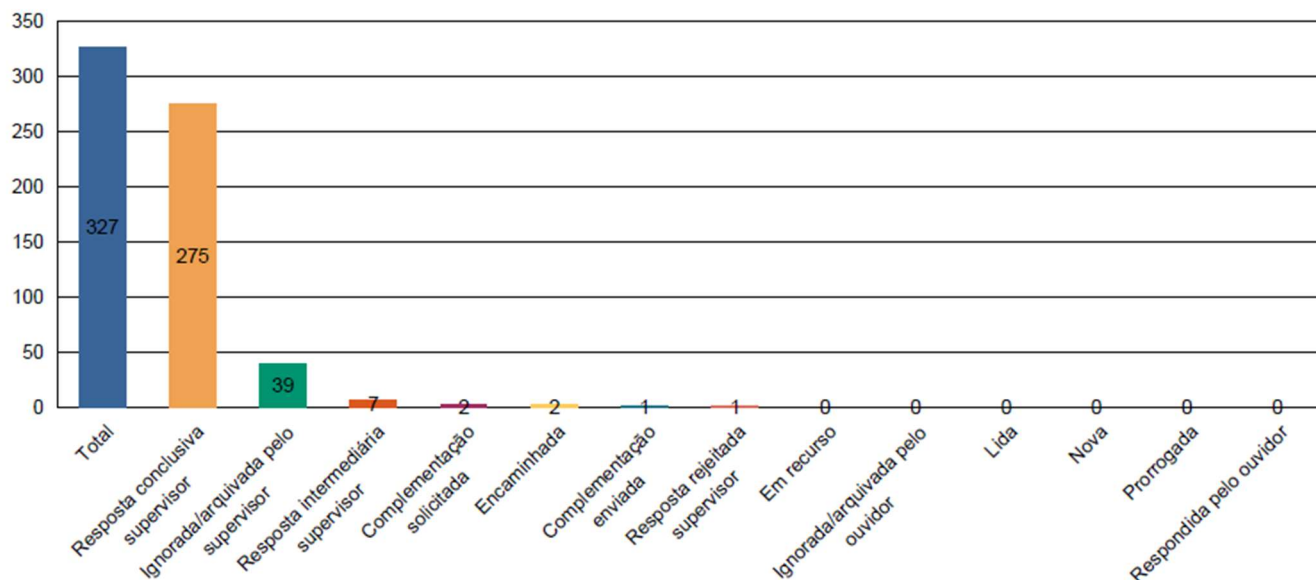
Dentre os canais utilizados para registrar demandas de Ouvidoria ao longo do ano de 2024, o mais utilizado pela população foi por meio sistêmico com o percentual de 96,94% das demandas recebidas; a segunda forma mais utilizada foi por meio de ligação telefônica, com um total de 2,14% ligações registradas, sendo 0,31% registradas pessoalmente, e 0,31% registradas por aplicativo de mensagens; após foram os registro por e-mail com percentual de 0,31%, representando assim o percentual de 100% das demandas recebidas no exercício do ano de 2024.



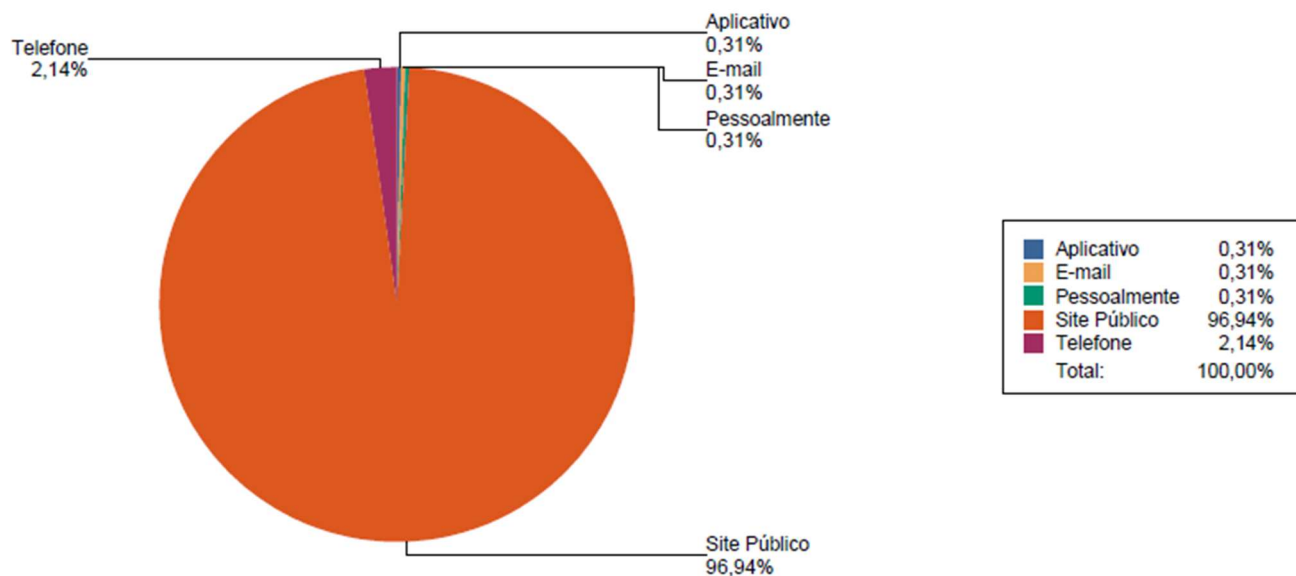
PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Data inicial: 01/01/2024 , Data final: 31/12/2024

Quantidade de Manifestações



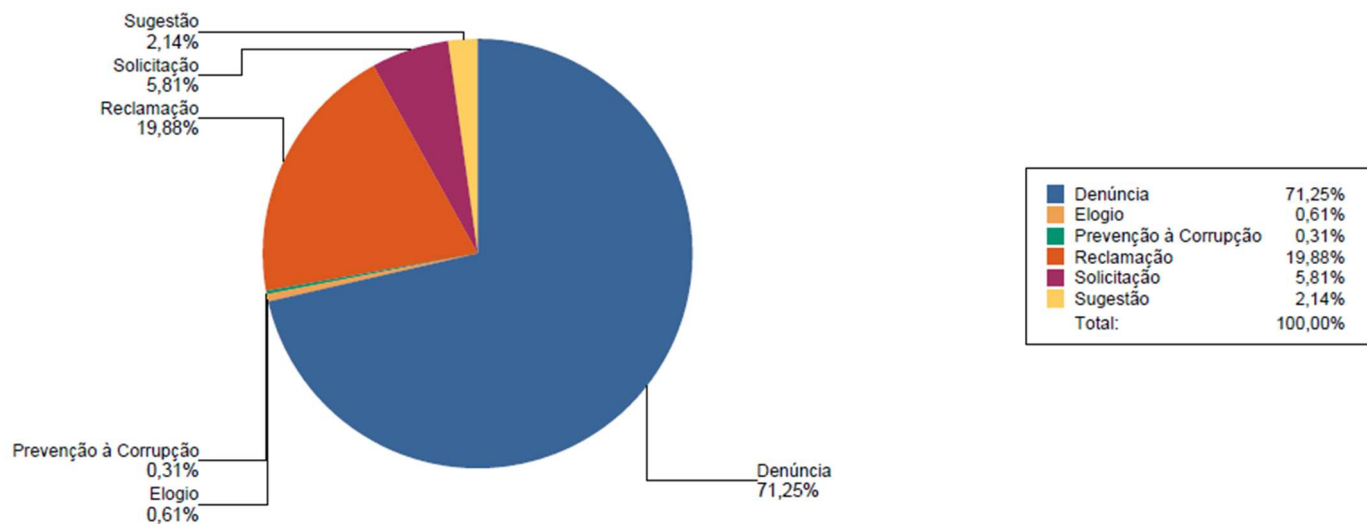
Origem das Manifestações



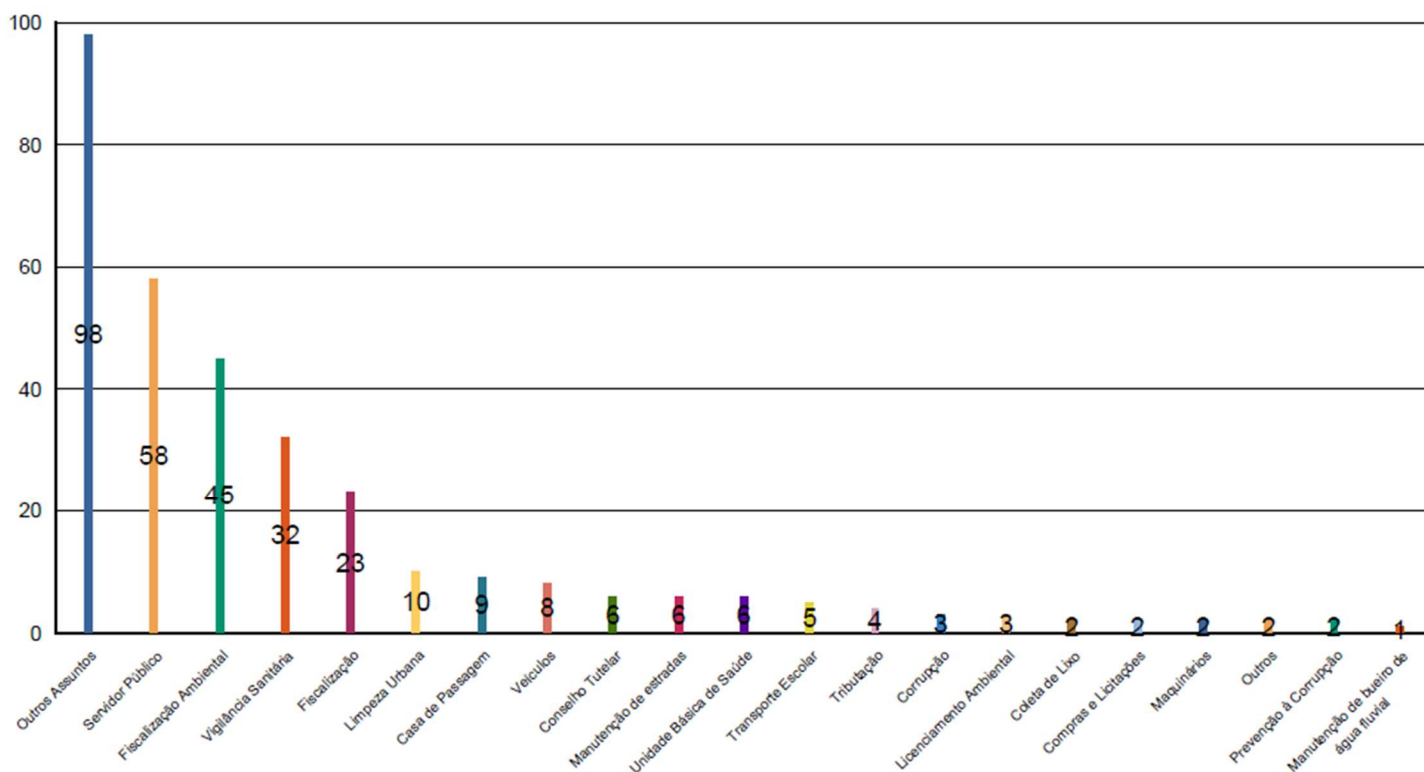


PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Solicitações por tipo



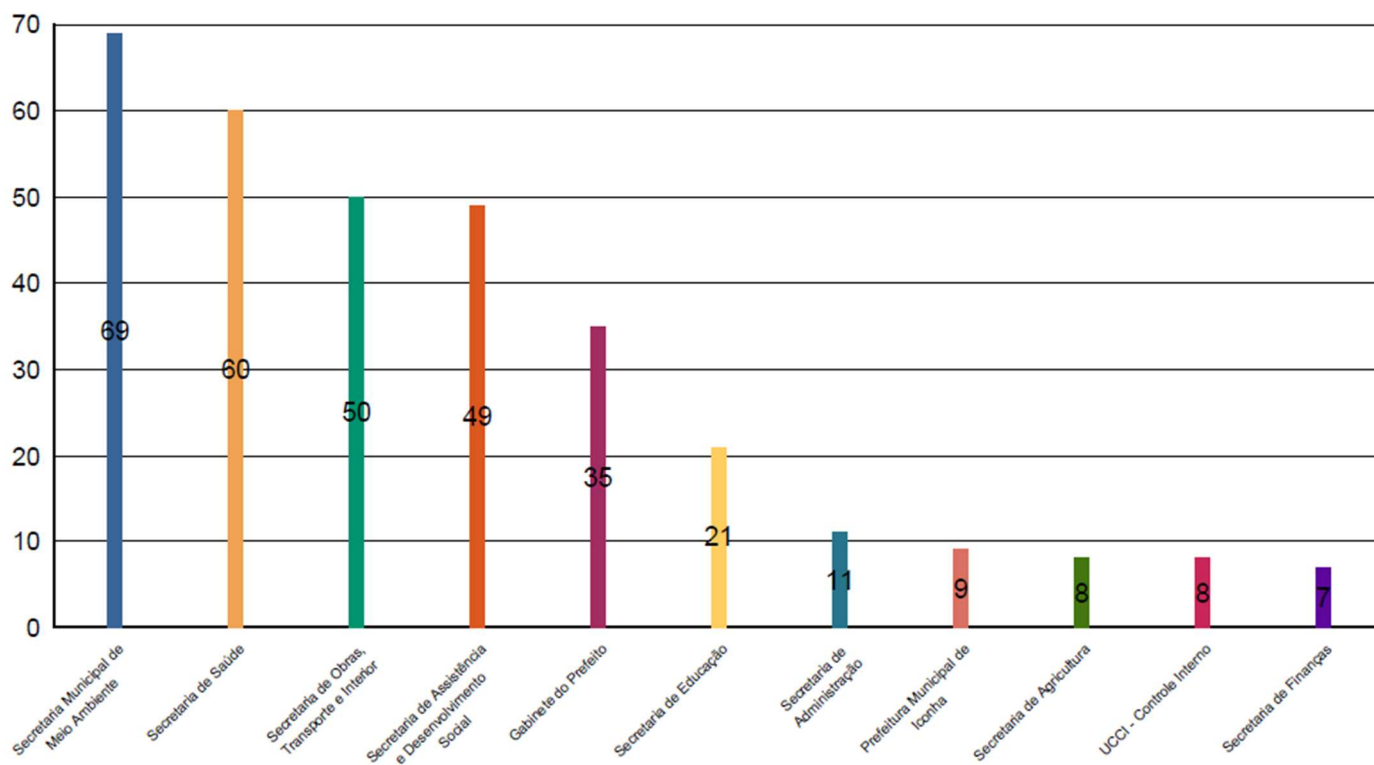
Solicitações por Assunto





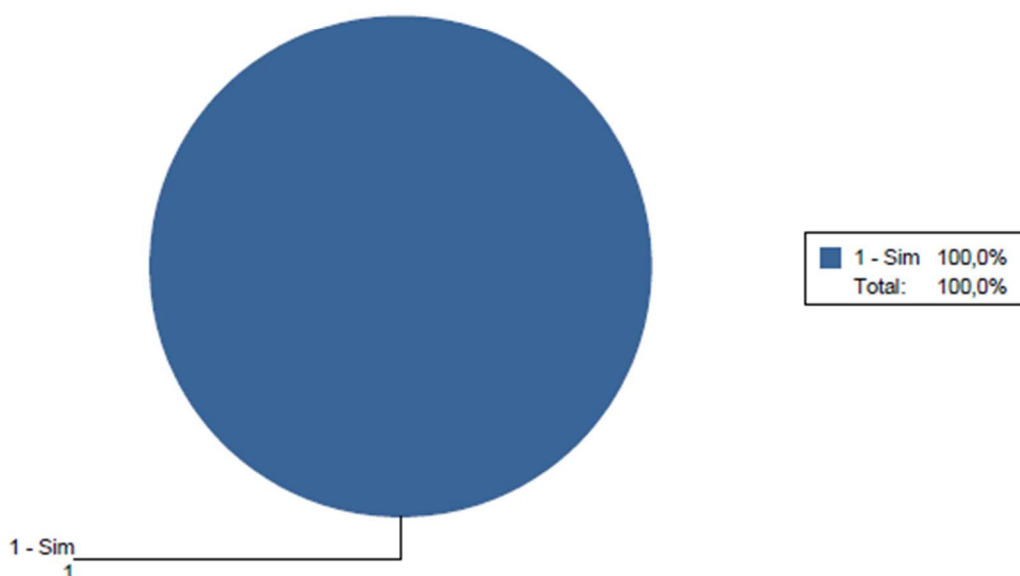
PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Solicitações por secretaria



Avaliação de Atendimento

A resposta conclusiva atendeu a sua manifestação?





PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Relatório de Manifestações

Data Inicial: 01/01/2024
Data Final: 31/12/2024
Status: Todos os status

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

Denúncia

Assunto:	Casa de Passagem	Quantidade:	9
Assunto:	Compras e Licitações	Quantidade:	2
Assunto:	Conselho Tutelar	Quantidade:	6
Assunto:	Corrupção	Quantidade:	3
Assunto:	Fiscalização	Quantidade:	20
Assunto:	Fiscalização Ambiental	Quantidade:	41
Assunto:	Iluminação Pública	Quantidade:	1
Assunto:	Licenciamento Ambiental	Quantidade:	3
Assunto:	Limpeza Urbana	Quantidade:	6
Assunto:	Manutenção de estradas	Quantidade:	1
Assunto:	Maquinários	Quantidade:	2
Assunto:	Outros Assuntos	Quantidade:	56
Assunto:	Servidor Público	Quantidade:	48
Assunto:	Transporte Escolar	Quantidade:	5
Assunto:	Unidade Básica de Saúde	Quantidade:	3
Assunto:	Veículos	Quantidade:	5
Assunto:	Vigilância Sanitária	Quantidade:	22

Elogio

Assunto:	Vigilância Sanitária	Quantidade:	2
----------	----------------------	-------------	---

Prevenção à Corrupção

Assunto:	Prevenção à Corrupção	Quantidade:	1
----------	-----------------------	-------------	---

Reclamação

Assunto:	Alimentação Escolar	Quantidade:	1
Assunto:	Coleta de Lixo	Quantidade:	2
Assunto:	Fiscalização	Quantidade:	2
Assunto:	Fiscalização Ambiental	Quantidade:	3
Assunto:	Limpeza Urbana	Quantidade:	3
Assunto:	Manutenção de bueiro de água fluvial	Quantidade:	1
Assunto:	Manutenção de estradas	Quantidade:	2
Assunto:	Outros Assuntos	Quantidade:	28
Assunto:	Servidor Público	Quantidade:	9
Assunto:	Tributação	Quantidade:	2
Assunto:	Unidade Básica de Saúde	Quantidade:	3
Assunto:	Veículos	Quantidade:	3
Assunto:	Vigilância Sanitária	Quantidade:	6



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

Solicitação

Assunto:	Fiscalização	Quantidade:	1
Assunto:	Fiscalização Ambiental	Quantidade:	1

1

Assunto:	Limpeza Urbana	Quantidade:	1
Assunto:	Manutenção de estradas	Quantidade:	3
Assunto:	Outros Assuntos	Quantidade:	8
Assunto:	Prevenção à Corrupção	Quantidade:	1
Assunto:	Servidor Público	Quantidade:	1
Assunto:	Tributação	Quantidade:	2
Assunto:	Vigilância Sanitária	Quantidade:	1

Sugestão

Assunto:	Outros Assuntos	Quantidade:	8
Assunto:	Vigilância Sanitária	Quantidade:	1

Quanto as secretarias mais acionadas, a maior parte das demandas são 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 fiscalização de lotes sem a devida limpeza e/ou com criação de animais em área urbana.

2.3.2 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:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA MUNICIPAL

<https://falabr.cgu.gov.br/web/login?tipo=8&redirect=/v-app/ES/Iconha/manifestacao/criar?tipo=8>

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 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.

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 2024 foram recebidas 02 (duas) solicitações de acesso à informação, sendo todas estas respondidas tempestivamente, conforme comprova as tabelas extraídas do site do fala.br.

Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta
Concluída	03912202400000226	Acesso à Informação	Cidadão		Agente Público			Internet	18/09/2024	09/10/2024
Concluída	03912202400000650	Acesso à Informação	Cidadão		Acesso à informação			Internet	02/12/2024	23/12/2024



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUIDORIA 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. Logo, irá encaminhar a demanda às secretarias (áreas responsáveis) pelo tratamento ou apuração da situação demonstrada através da manifestação.

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.

As determinações estão na **Lei Orgânica nº 1.094 de 12 de junho de 2019**. Um avanço nos trabalhos da Ouvidoria no ano de 2024 foi a alteração da citada **Lei pela Lei nº 1.487 de 17 de dezembro de 2024**, bem como na Instrução Normativa SCI nº 007/2020, através da promulgação do Decreto nº 4.492 de 03 de dezembro de 2024, dando ensejo a sua 3ª versão

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

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.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

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.

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.

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

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.**

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

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).

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.**

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:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

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.

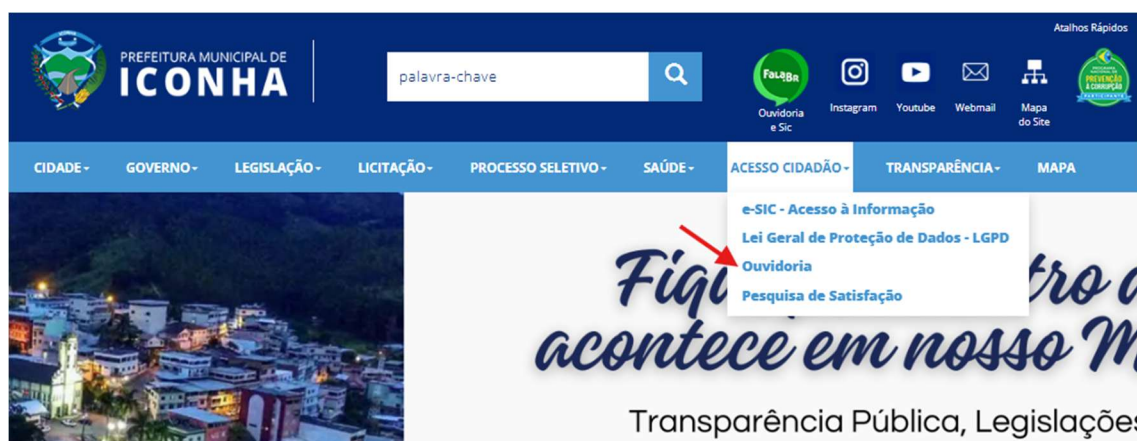
3.4 Da transparência da ouvidoria e dos relatórios trimestrais

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

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

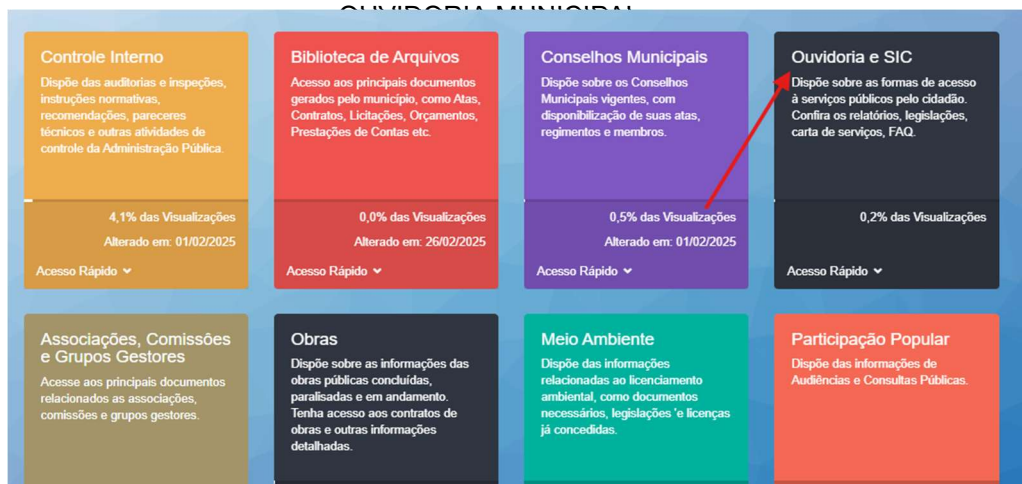
A orientação do Tribunal é a periodicidade de elaboração trimestral (com consolidação anual), conforme estabelecido na Resolução TC Nº 344/2020, da Ouvidoria do TCEES, é seguida pelo Município.

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





PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA



4 – DA ALTERAÇÃO DA LEI DA OUVIDORIA E DA INSTRUÇÃO NORMATIVA EM ATUAÇÃO JUNTO AO CONTROLE INTERNO MUNICIPAL

No ano 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.

Tal medida se fez necessária pois a partir da data de 17 de agosto de 2023 a Ouvidoria Municipal de Iconha iniciou o trabalho em conjunto com a Unidade Central de Controle Interno.

Conforme narrado no relatório de gestão daquele ano, o apoio da Unidade Central de Controle Interno Municipal (UCCI) 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.

No ano de 2024, após análise conjunta das legislações e instruções normativas, Ouvidoria e UCCI **solicitaram a alteração da Lei da Ouvidoria - Lei Ordinária nº 1.094 de 12 de junho de 2019 – para fins de atualização frente às legislações nacionais e estaduais, bem como para fins de implementação de Carta de Serviços ao Usuário de Serviço Público; e Código de Ética e Conduta aplicável aos servidores da Ouvidoria Municipal**, dentre outras. Isso, para fins de



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

adequação e também para seguir recomendações do Ministério Público Estadual. **A solicitação foi aprovada pela Câmara dando ensejo a Lei nº 1.487 de 17 de dezembro de 2024, que alterou a Lei nº 1.094 de 12 de junho de 2019.**

Também se verificou **a necessidade de atualização da Instrução Normativa SCI nº 007/2020, através da promulgação do Decreto nº 4.492 de 03 de dezembro de 2024, dando ensejo a sua 3ª versão.** A medida acompanhou a atualização da Lei e também tratou da **implementação da Ouvidoria através do canal fala.BR - Plataforma Integrada da Ouvidoria e Acesso à Informação desenvolvido pela Controladoria Geral da União para integrar a rede nacional de Ouvidorias**, eis que se trata de canal com maior confiabilidade e maior interação com outras instituições públicas e privadas.

Além do mais, a Prefeitura de Iconha ao usar o portal. Fácil (também provedor do site) pagava pelo uso de tal funcionalidade além de poder reestruturá-la a qualquer tempo. Em contrapartida o canal fala.br é gratuito e já vem com suas funcionalidades adequadas a legislação federal e estadual. Ou seja, economia e segurança.

Até o final do ano de 2024 as manifestações foram recebidas pelo portal. Fácil. De maneira concomitante, foram iniciados os trabalhos para estruturação e utilização do novo portal, o fala.BR.

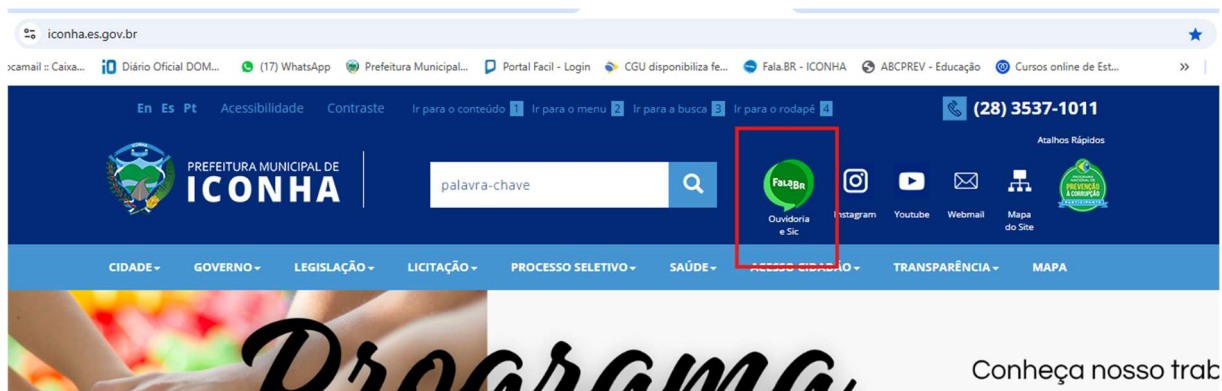
5 – DA INCLUSÃO DA OUVIDORIA NA REDE NACIONAL DE OUVIDORIA E MIGRAÇÃO PARA O SISTEMA FALA.BR

Conforme Relatório de Gestão de 2023, para o ano de 2024, a ouvidoria visou novas estratégias de processamento de demanda, garantindo o atendimento ideal e a economicidade de esforços, garantindo a agilidade nas respostas;

Após análise quanto aos benefícios e malefícios, no ano de 2024 o município aderiu a Rede nacional de Ouvidoria com vistas a possuir permissão do uso do Fala.BR. Assim, em dezembro de 2024 o site passou a ter logo no seu cabeçalho a logo do Fala.br, com a vistas a facilitar o acesso:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA OUVIDORIA MUNICIPAL



O citado portal é gratuito e possui confiabilidade, eis que implementado pela Corregedoria Nacional da União e a Ouvidoria Municipal acredita que a integração trará benefícios aos cidadãos e a administração pública.

6 – DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES DE AÇÕES PARA O ANO DE 2025

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 2024, observou-se empenho da Administração Pública Municipal no sentido de manter a qualidade na prestação dos serviços. Assim, para 2025 a perspectiva é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atue com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais o Cidadão da Gestão Pública Municipal.

Para o ano de 2025 estamos estruturando o novo sistema de ouvidoria (Fala.BR) com vistas a aprimorar ainda mais os trabalhos da Ouvidoria.

Para aumento da eficiência e satisfação do usuário do serviço público, algumas medidas se mostram necessárias para o exercício de 2025:

- buscar treinamentos para gestão do portal Fala.BR;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA
OUVIDORIA MUNICIPAL

- 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;
- realizar o monitoramento das manifestações das Ouvidorias Setoriais buscando aprimorar o atendimento, conclusão das manifestações e qualidade da resposta de conclusão;

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