



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA VENÉCIA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO DE **OUVIDORIA** *ANO 2024*



UG SAÚDE

RELATÓRIO ANUAL

A atuação da Ouvidoria é contribuir para o engajamento da sociedade no processo de construção e consolidação dos instrumentos voltados para o melhor funcionamento do Município e para o fortalecimento das diretrizes e práticas da boa governança e da prestação de serviços públicos de qualidade ao cidadão, no âmbito da Prefeitura de Nova Venécia.

A Política de Ouvidoria visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão. Assim, cumpre à Ouvidoria dar o devido tratamento às demandas dos cidadãos relacionadas com os serviços prestados pela Prefeitura à sociedade.

Nesse sentido, a Ouvidoria interage com as diversas secretarias e setores da instituição, buscando tornar viável a solução das demandas e oferecer um atendimento tempestivo, bem como aperfeiçoar os processos de trabalho, com reflexo na qualidade dos serviços prestados ao cidadão. Além disso, visa contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados ao cidadão.

A Ouvidoria Geral do Município de Nova Venécia/ES, instituída e regulamentada pela Lei Complementar nº 19, de 26 de julho de 2022, apresenta o relatório anual das atividades realizadas no exercício de 2024, na UG da Secretaria de Saúde. Neste período, as atribuições de Ouvidor-Geral foram exercidas pela servidora Angela Ribeiro Pazitto.

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ANOS ANTERIORES.

ANO 2023

- No ano de 2023 foram registradas **51 manifestações**, sendo todas atendidas e finalizadas.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

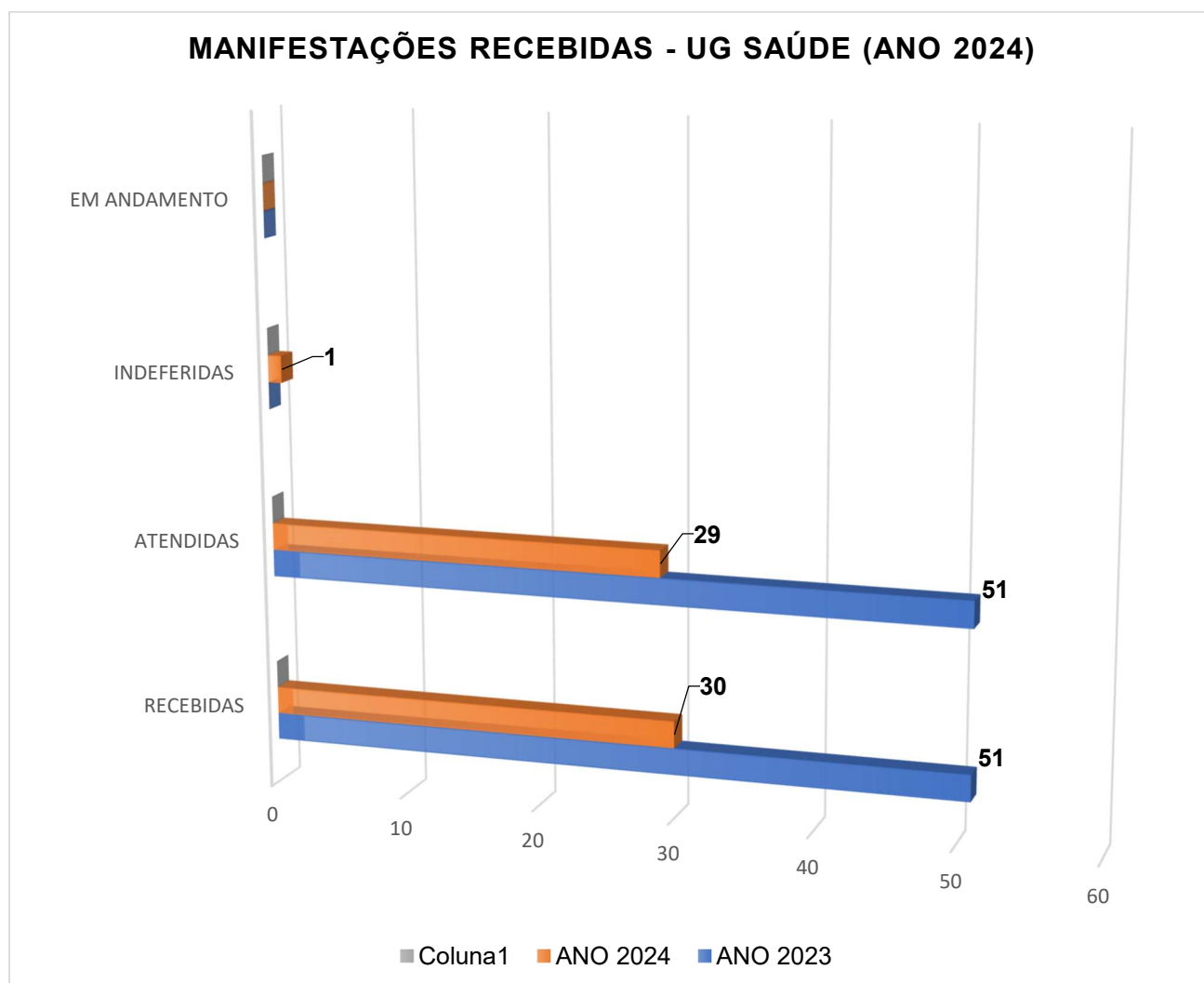
As manifestações dos usuários podem ser apresentadas nos seguintes canais de comunicação:

- **Portal Fale Conosco:** Site da Prefeitura Municipal de Nova Venécia – Espírito Santo
<https://www.novavenecia.es.gov.br/fale-conosco/>

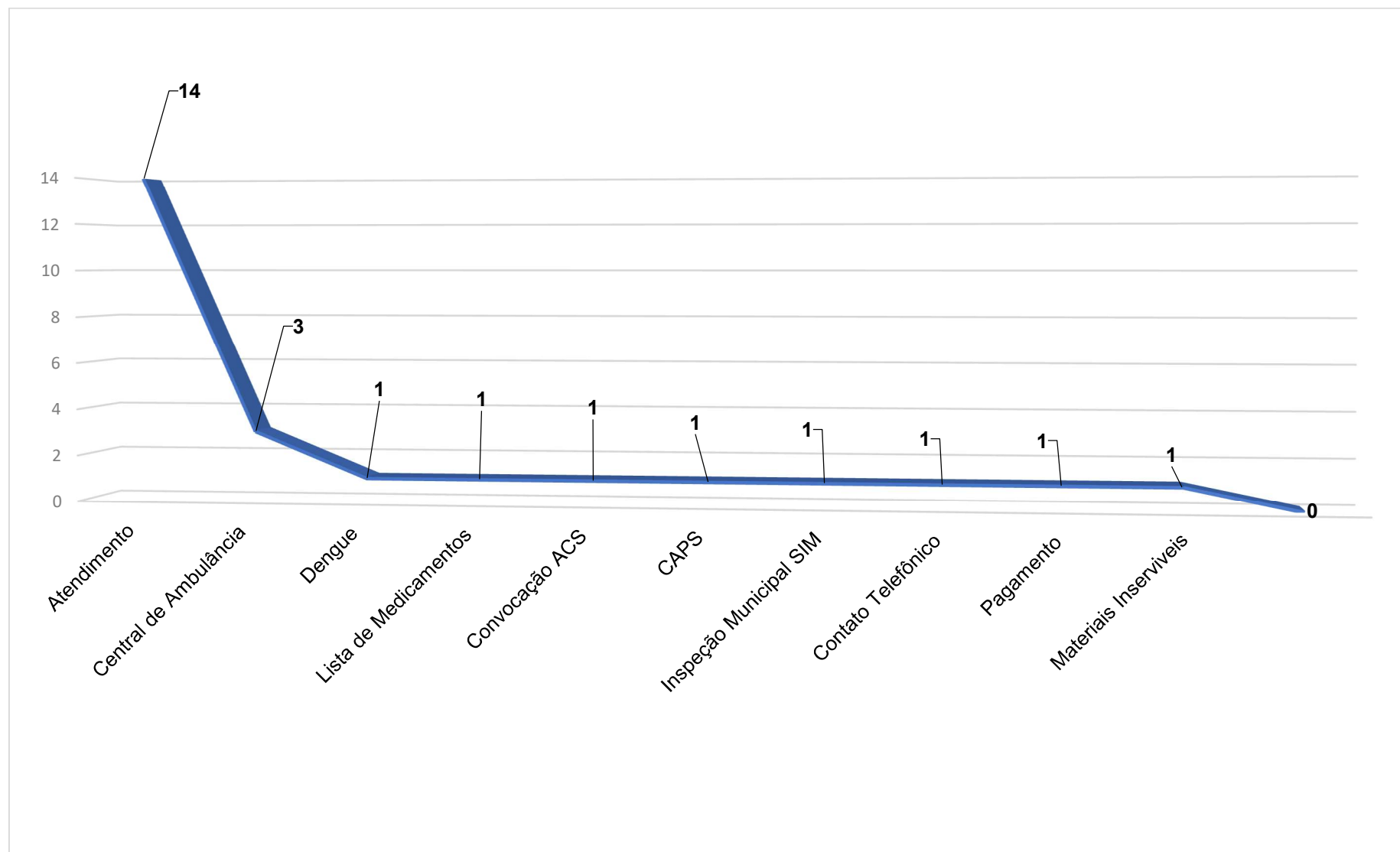
- **Atendimento via e-mail:** ouvidoria@novavenecia.es.gov.br
- **Atendimento por telefone, mensagem de whatsapp presencial e via carta:** (27)9.8113-0531 de Segundas – feira à Quartas – feira, das 7 h às 11 h e de 12 h às 17 h, Quintas – feira, das 7 h às 11 h e de 12 h às 16 h e Sextas – feira de 07 h às 12H e no endereço situado a rua Ibirapu nº 26, bairro Margareth, anexo a Secretaria Municipal de Saúde.

3. DEMONSTRATIVOS RECEBIDOS ANO 2024

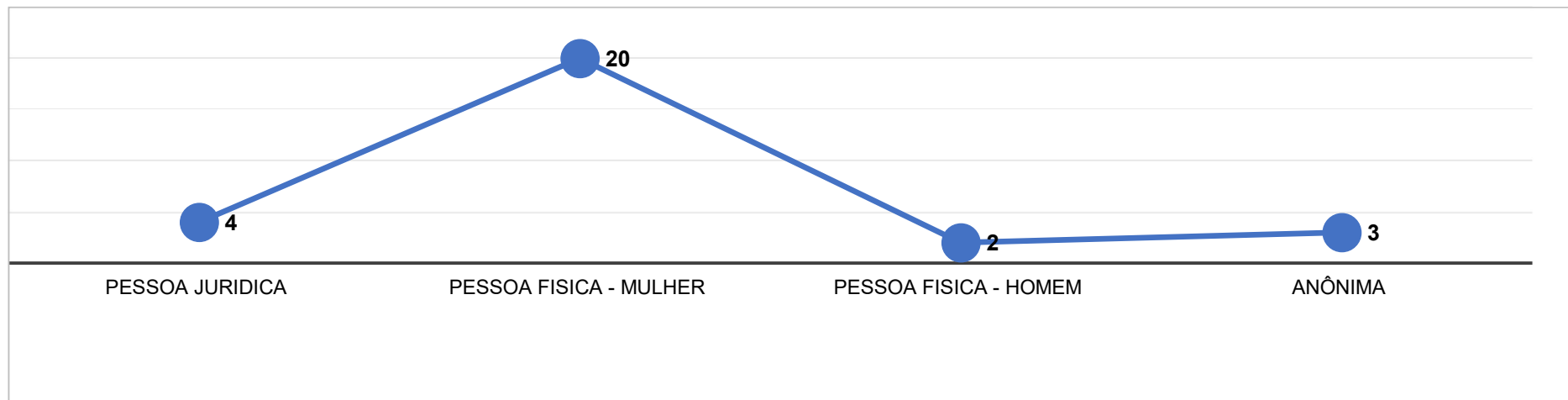
No ano de 2024 foram registradas **30 manifestações**, sendo **29 atendidas** e **01 manifestação indeferida** por falta de informações necessárias para apreciação e busca de resolução, sendo todas devidamente atendidas e finalizadas conforme gráfico abaixo do **RELATÓRIO ANUAL**.



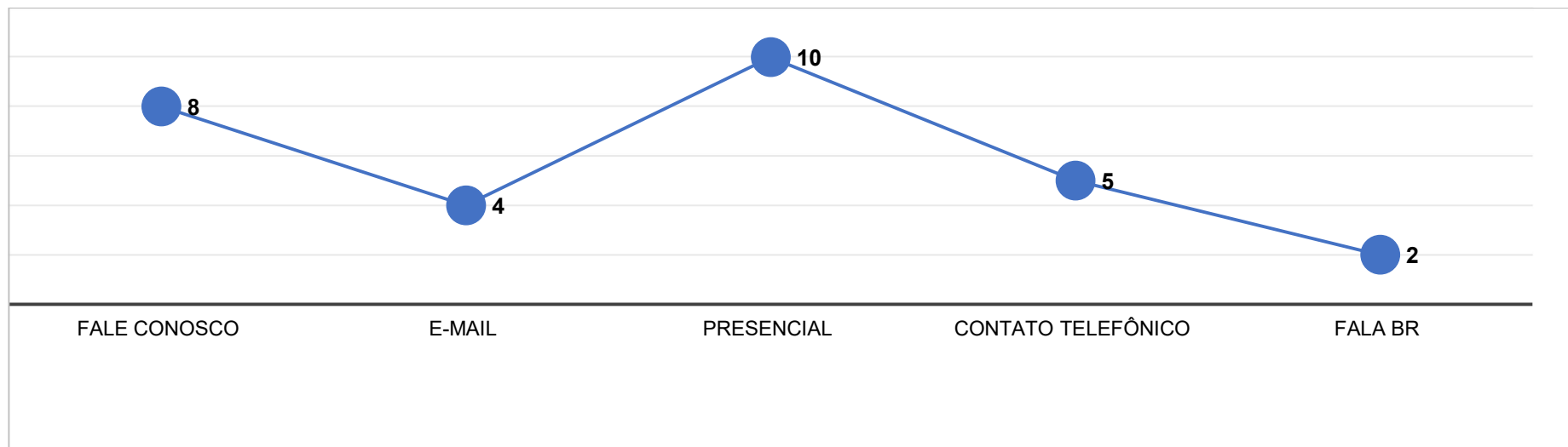
4. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS – 2024



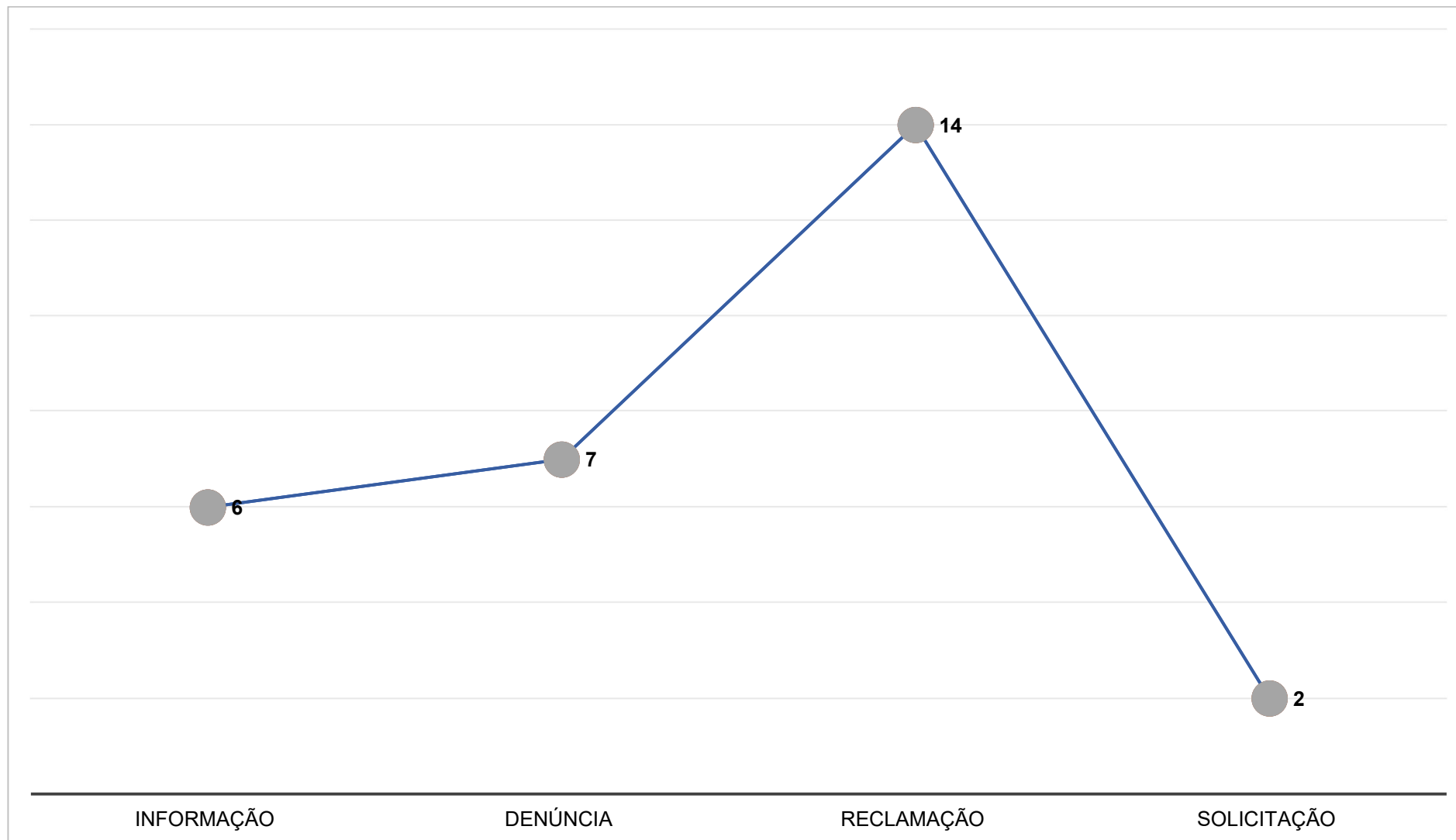
5. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR TIPO DE PESSOA - 2024



6. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO – 2024



7. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CATEGORIA – 2024



8. PONTOS RECORRENTES

Em relação aos assuntos registrados nas manifestações recebidas no exercício de 2024, houve maior número de manifestações relacionadas a atendimentos dos servidores públicos, a central de ambulância, a dengue, a lista de medicamentos (REMUNE), convocação Agente Comunitário de Saúde, CAPS, e outros... e demais quanto a falta de contato telefônico em Unidade, agradecimento ao atendimento médico prestado, fiscalização sanitária e informes referentes a editais decorrentes no ano.

9. DAS PROVIDENCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria Municipal de Nova Venécia encaminhou as manifestações recebidas as Secretarias e entidades que de forma direta ou indiretamente estão vinculadas a Administração Municipal, conforme classificação e assunto, solicitando o envio das respostas no prazo pré determinado para melhor andamento e retorno aos munícipes. De posse do retorno das respostas, promoveu o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações perante o órgão, bem como, foram adotadas a mediação e conciliação entre os usuários e a entidade pública, objetivando a efetividade e o aperfeiçoamento na prestação dos serviços públicos.

É importante ressaltar que todos os Setores da Secretarias de Saúde demandadas durante o exercício de 2024, responderam dentro do prazo esperado as manifestações da Ouvidoria. Nota-se que os setores em seus retornos / respostas aos usuários mostrou-se a cordialidade e o pronto interesse dos setores envolvidos em esclarecer ou elucidar questões pontuais ou gerais e em corrigir, adaptar e melhorar situações de erro, equívoco ou problema.

Visto a grande demanda de manifestação registrada referente a atendimento de servidores e que na maioria deles e sobre o quesito atendimento, a ouvidoria sugeriu ao secretário municipal de saúde, que realize cursos/palestras para os servidores sobre atendimento ao público dentre outros cursos que se fizerem necessários, bem como acompanhamento profissional com psicólogo para buscar o aperfeiçoamento e trabalhar o comportamento dos servidores para melhor atendimento aos nossos munícipes.

10. AMPARO LEGAL

- Lei Complementar nº 19, de 26 de julho de 2022;
- Lei Federal nº 12.527/2011, que regula o acesso a informações prestadas por órgãos públicos, também conhecida como LAI (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- Decreto nº 13.203/2017, que dispõe sobre a regulamentação do acesso a informações, previsto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências.

11. ANÁLISE E CONCLUSÃO

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão e o setor público. Atua como um espaço de diálogo, com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a prefeitura, tendo como foco possibilitar que as manifestações, decorrentes do exercício da cidadania, proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados por esta Secretaria. As dificuldades, provocam adequações aos nossos serviços e ações, mas com empenho e dedicação de todos, em meio ao tele trabalho, jornadas encurtadas, as demandas foram recebidas, registradas e atendidas. Entretanto, deixamos aqui nosso reconhecimento e, principalmente, nosso agradecimento aos colaboradores dos setores/área da Secretaria de Saúde, que buscam minorar as carências em saúde para todos.

Todas as manifestações recebidas foram encaminhadas para a secretaria ou departamentos competentes, os quais são responsáveis pelo fornecimento da resposta de acordo com as providências adotadas. Ressalta-se que a secretaria e departamentos sempre foram receptivos e demonstraram interesse na solução das manifestações encaminhadas.

Sugerimos que todos os setores comuniquem à Ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento, a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência. Por fim, considerando a resolutividade, visamos o aprimoramento deste serviço para promover uma relação mais próxima entre a Ouvidoria e os demais setores, frisando sempre a importância do canal de atendimento como forte

instrumento de participação social. Compreender que por meio das demandas que recebemos, sejam elas reclamações, denúncias ou até mesmo sugestões, são formas de aprimoramento dos desenhos de fluxos de trabalho, onde se torna possível melhorar o resultado da gestão pública.

Observou-se que no ano de 2024 os canais para o atendimento da Ouvidoria SUS, tais como site oficial/ fale conosco, e-mail institucional, telefone e atendimento presencial, são eficientes para que o cidadão tenha fácil acesso ao serviço. A Ouvidoria Municipal de Nova Venécia vem trabalhando para cumprir a finalidade em intermediar a comunicação do cidadão que utiliza o serviço junto a gestão e busca melhorias para um melhor atendimento no ano de 2025.