



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA VENÉCIA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO DE **OUVIDORIA** *ANO 2024*



UG PREFEITURA

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 **231 manifestações**, sendo **227 atendidas** e **04 manifestações indeferidas** por falta de informações básicas e ou complementares por parte dos manifestantes.

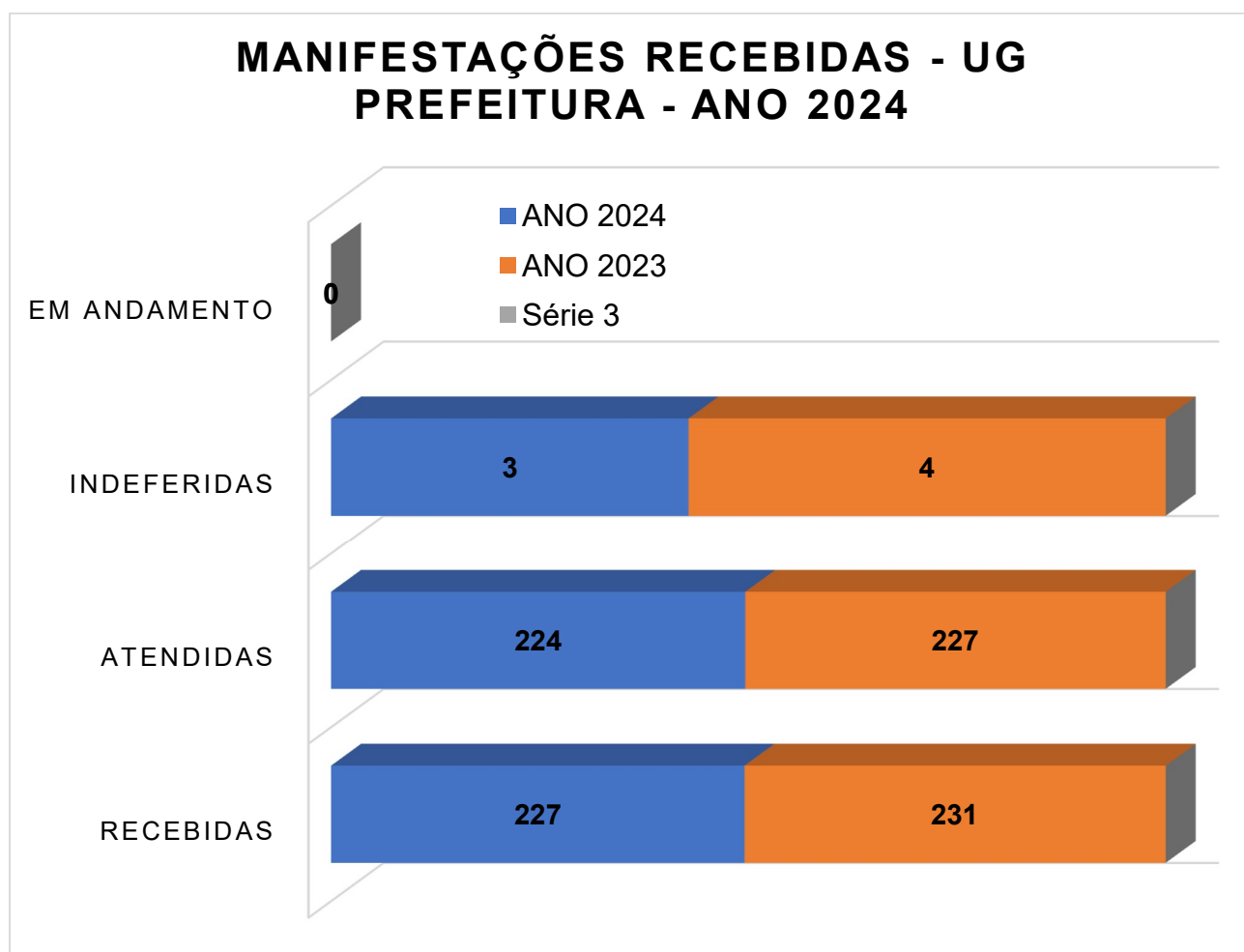
2. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

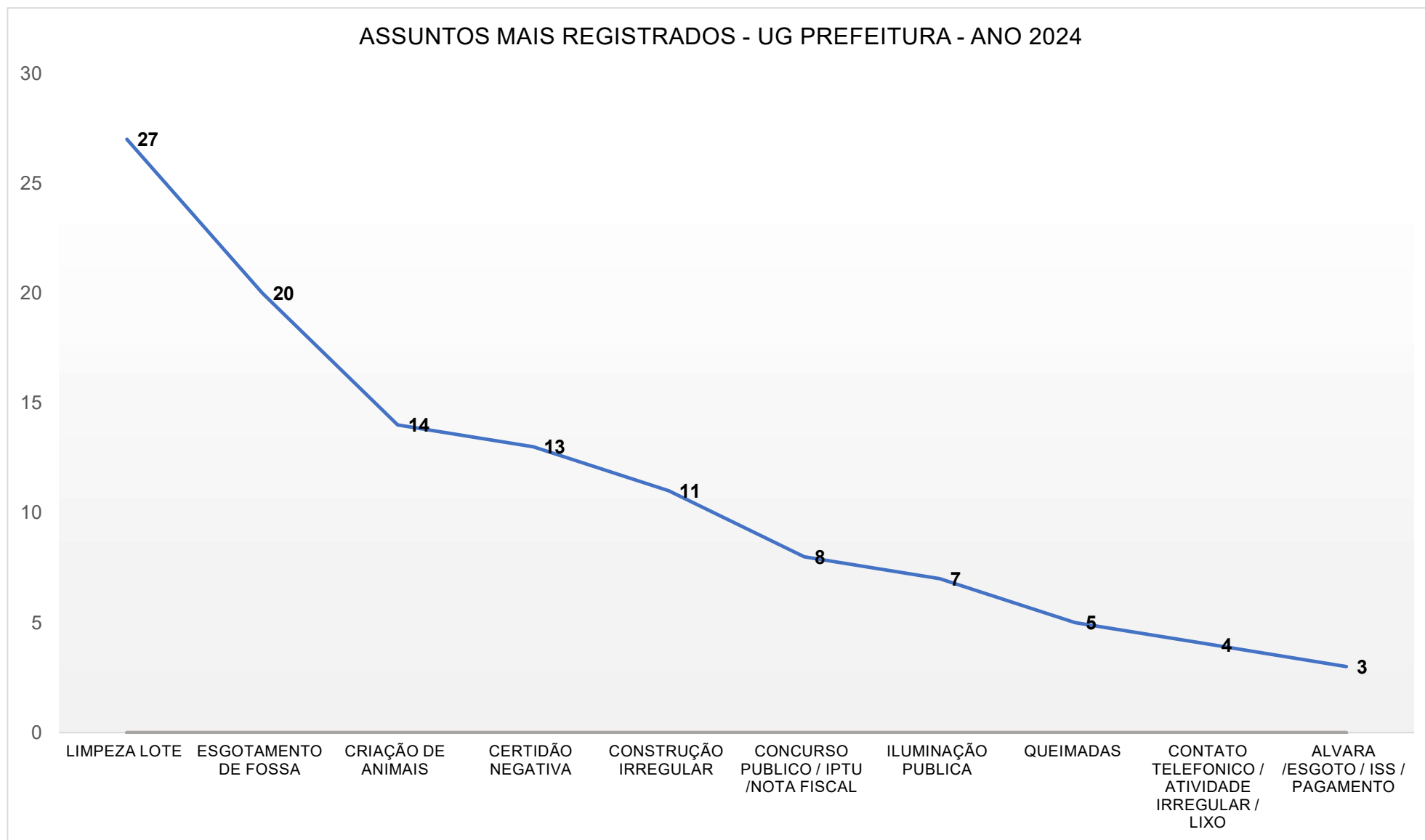
- **Portal Fale Conosco:** Site da Prefeitura Municipal de Nova Venécia – Espírito Santo
<https://www.novavenecia.es.gov.br/fale-conosco/>
- **Atendimento via e-mail:** ouvidoria@novavenecia.es.gov.br
- **Atendimento por telefone, mensagem de whatsapp presencial e via carta:**
(27)9.8113-0531 de Segundas – 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 Ibiraçu nº 26, bairro Margareth, anexo a Secretaria Municipal de Saúde.

3. DEMONSTRATIVOS RECEBIDOS ANO 2024

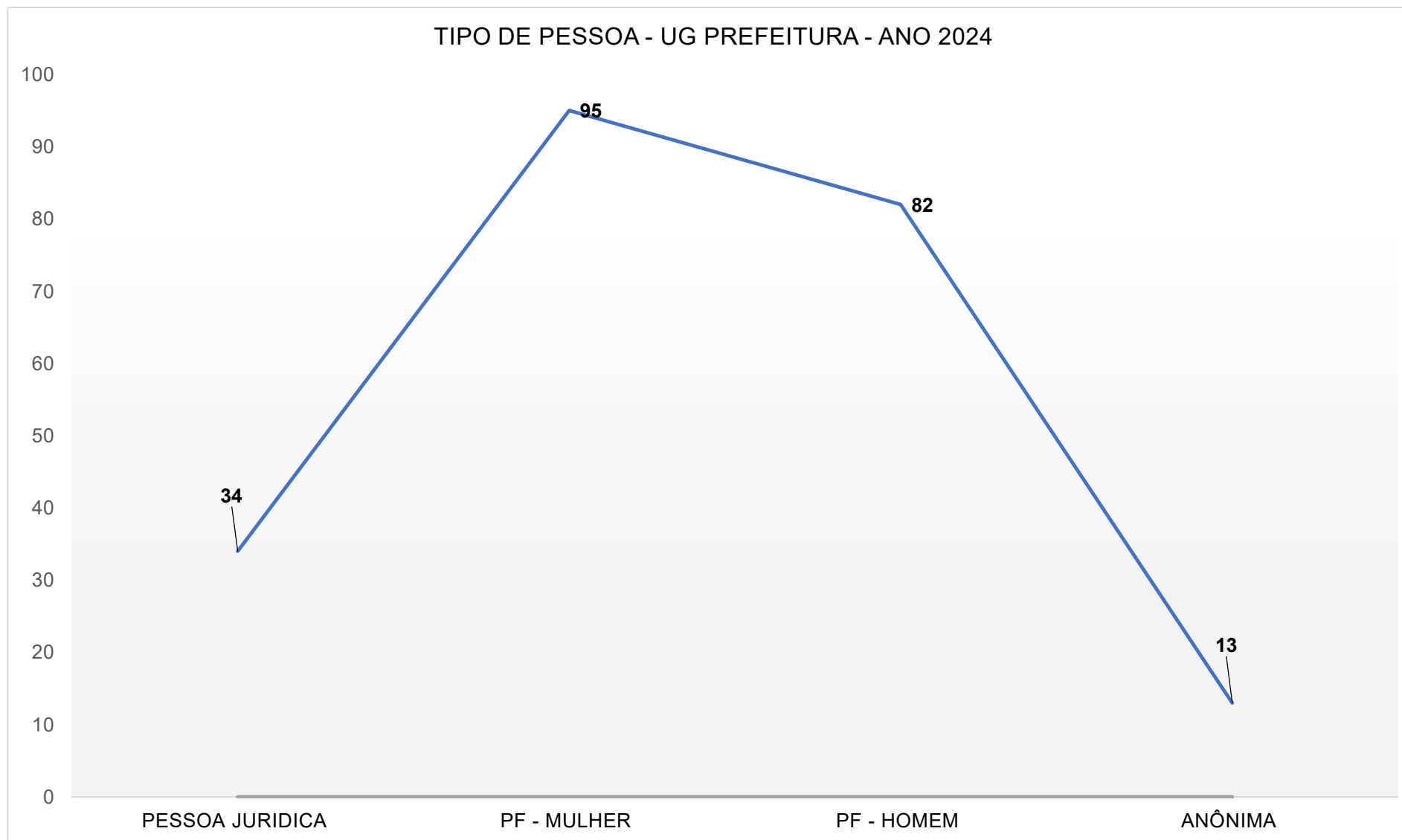
No ano de 2024 foram registradas **227 manifestações recebidas**, sendo **224 atendidas** e **03 indeferidas** por falta de informações necessárias e complementares, sendo todas devidamente atendidas e finalizadas conforme gráfico abaixo do **RELATÓRIO ANUAL**.



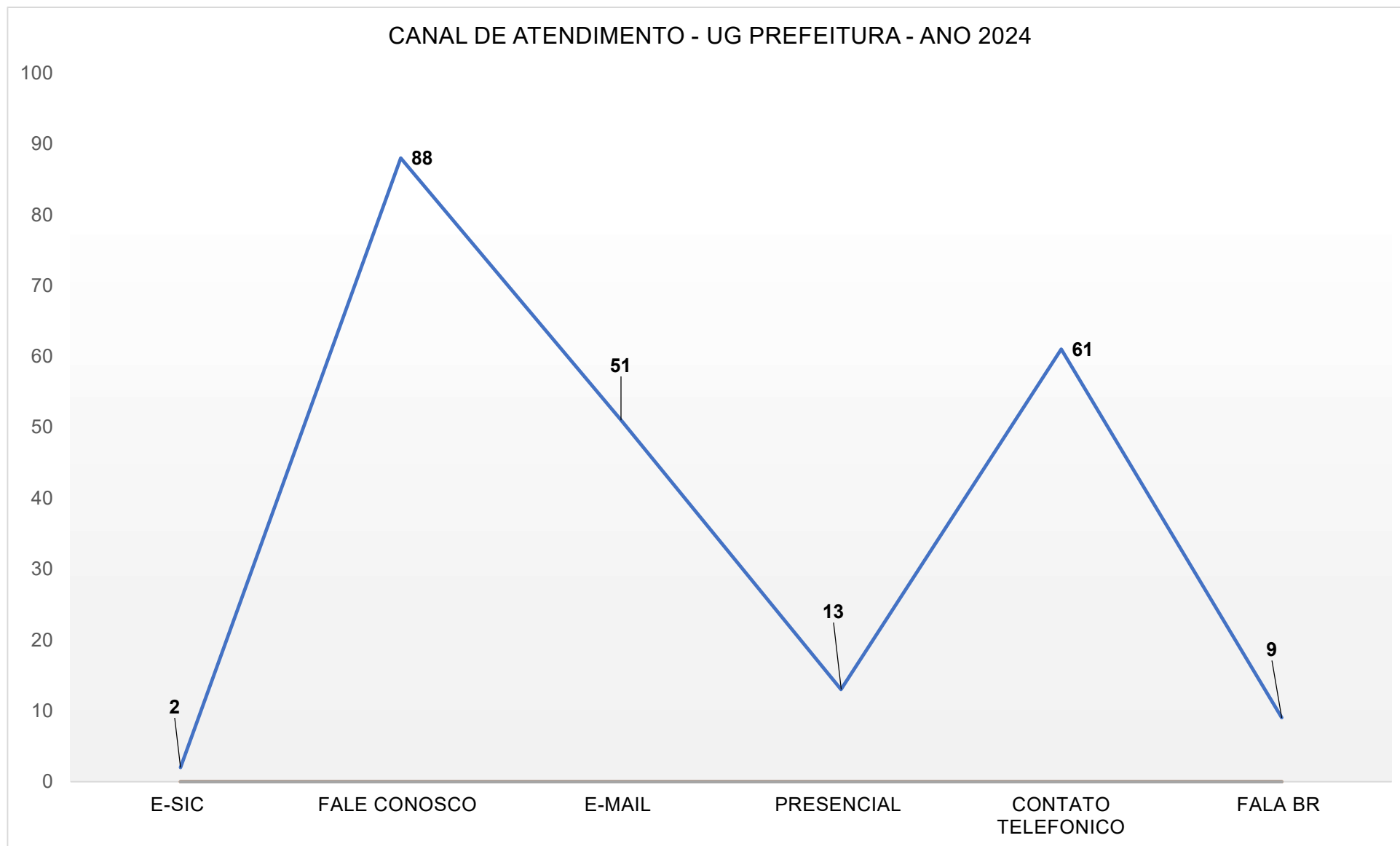
4. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS – 2024



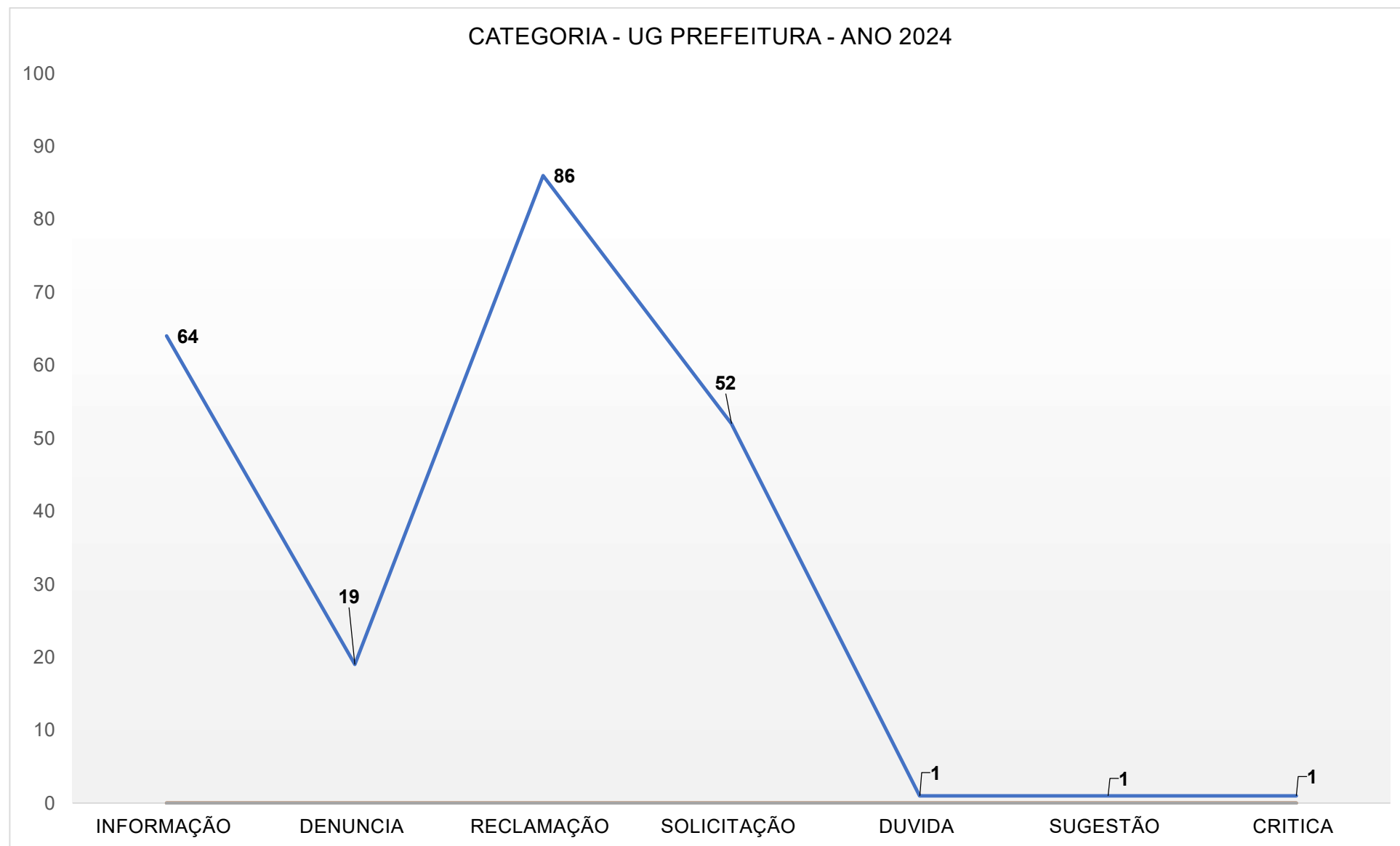
5. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR TIPO DE PESSOA – 2024



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 temas que refletem diferentes preocupações da população e têm impactos variados em várias áreas da administração pública e bem-estar social. Vou detalhar o impacto de cada um desses assuntos:

1. Limpeza de Lotes

Impacto: A falta de limpeza adequada de lotes pode afetar diretamente a saúde pública. O acúmulo de lixo e mato pode se tornar um local para o surgimento de pragas, como roedores e insetos, que transmitem doenças. Além disso, terrenos sujos podem gerar problemas estéticos e até riscos de incêndios.

Desafio: O município precisa garantir a fiscalização e punição adequada, além de promover campanhas de conscientização para manter a cidade limpa. Muitas vezes, a solução exige parcerias com os proprietários dos terrenos.

2. Serviço de Esgotamento de Fossa

Impacto: A falta de um sistema adequado de esgotamento pode levar a contaminação do solo e da água, com sérios riscos à saúde pública, como surtos de doenças transmissíveis pela água (dengue, leptospirose, etc.). O esgotamento irregular de fossas também contribui para a poluição ambiental.

Desafio: O serviço precisa ser amplamente acessível e eficaz, especialmente em áreas onde os sistemas de saneamento básico ainda são precários.

3. Criação de Animais em Área Residencial

Impacto: A criação inadequada de animais pode gerar ruídos, odores desagradáveis, riscos de zoonoses e até mesmo criar um ambiente insalubre para os moradores ao redor. Isso também pode resultar em conflitos entre vizinhos e complicações legais, como infrações sanitárias e de urbanismo.

Desafio: Fiscalizar as normas de zoneamento urbano e implementar programas de conscientização sobre as melhores práticas para criação de animais. Um controle eficiente de licenciamento e regulamentação pode ajudar a minimizar esses impactos.

4. Certidão Negativa de Débitos

Impacto: A solicitação de certidões negativas de débitos é frequentemente necessária para que os cidadãos possam realizar negócios com a administração pública, como a obtenção de financiamentos, serviços e participação em concursos. Problemas no acesso ou atraso na emissão de certidões podem prejudicar a vida financeira e a burocracia de muitos cidadãos.

Desafio: Melhoria nos processos de emissão e transparência nos critérios de inadimplência podem aliviar o impacto para os cidadãos e otimizar a gestão pública.

5. Construção Irregular

Impacto: A construção de imóveis sem autorização ou fora das normas estabelecidas pode gerar riscos à segurança dos moradores, como desabamentos e acidentes. Além disso, esse tipo de construção interfere no planejamento urbano, prejudicando o acesso a serviços essenciais (saneamento, transporte, etc.) e afetando o ambiente urbano de forma geral.

Desafio: A fiscalização precisa ser constante e rigorosa. Além disso, é necessário um processo de regularização fundiária para permitir que essas construções se adequem à legislação, sem causar impactos negativos no desenvolvimento urbano.

6. Nota Fiscal

Impacto: O não fornecimento ou a emissão irregular de notas fiscais é uma questão que envolve a transparência fiscal e a informalidade no comércio. A falta de nota fiscal pode resultar em evasão de impostos, o que impacta negativamente o financiamento de serviços públicos.

Desafio: Estimular o fornecimento de notas fiscais e a fiscalização adequada é essencial para combater a informalidade e garantir que os serviços públicos tenham os recursos necessários para funcionar corretamente.

7. IPTU

Impacto: O IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano) é uma fonte importante de receita para os municípios, e a falta de pagamento ou contestações sobre seu valor afeta o orçamento público. Se a cobrança for desigual ou mal administrada, pode gerar descontentamento na população.

Desafio: Garantir que a cobrança seja justa, baseada em critérios claros, e que o uso do recurso gerado seja visível à população, como investimentos em infraestrutura e serviços urbanos.

8. Concurso Público

Impacto: A realização de concursos públicos é uma das formas de seleção para cargos na administração pública. O alto número de manifestações relacionadas a concursos públicos pode indicar uma demanda por mais vagas ou uma percepção de que o processo seletivo precisa de melhorias em termos de acessibilidade ou transparência.

Desafio: A administração pública deve garantir que os concursos sejam justos, transparentes e acessíveis a todos, além de priorizar áreas carentes e garantir que os cargos preenchidos realmente atendam à demanda pública.

9. Iluminação Pública

Impacto: A falta de iluminação pública adequada pode causar insegurança, aumentar a criminalidade e dificultar o tráfego nas vias públicas. Além disso, afeta a qualidade de vida, pois os cidadãos não se sentem seguros em áreas mal iluminadas.

Desafio: Investir na modernização da iluminação pública e garantir a manutenção eficiente das luminárias é essencial para melhorar a segurança e a qualidade do ambiente urbano.

10. Queimadas

Impacto: Queimadas, principalmente em áreas urbanas ou próximas a zonas residenciais, causam danos ambientais significativos, como a poluição do ar, destruição de vegetação e impactos negativos na saúde da população, como aumento de doenças respiratórias.

Desafio: As autoridades precisam intensificar a fiscalização e a conscientização sobre os danos das queimadas, além de punir aqueles que praticam esse tipo de crime ambiental. Investir em alternativas sustentáveis para o manejo da vegetação também é essencial.

Resumo dos Impactos Gerais:

Esses tópicos são questões interligadas que afetam diretamente o bem-estar da população e a qualidade de vida nas cidades. A gestão eficiente desses problemas exige uma combinação de fiscalização, educação, regulamentação e investimento em infraestrutura. Resolver essas questões de forma eficaz não só melhora a saúde pública e o ambiente, mas também fortalece a confiança dos cidadãos na administração pública.

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 todas as Secretarias demandadas durante o exercício de 2024, exceto a Secretaria de Obras, 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.

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

Visto a grande demanda de manifestações concluímos que a combinação de fiscalização rigorosa, campanhas educativas, regularização e investimentos em infraestrutura é essencial para resolver as questões mencionadas e melhorar a qualidade de vida dos cidadãos. Além disso, é importante que o governo continue ouvindo as demandas da população, promovendo um ambiente de colaboração para a construção de soluções duradouras.

O grande desafio da administração pública é lidar com essas questões de forma eficiente, garantindo tanto o cumprimento das normas quanto a melhoria contínua da qualidade de vida dos cidadãos.

As manifestações recebidas em 2024 indicam que há uma série de desafios interligados, que exigem uma resposta coordenada da administração pública. A fiscalização rigorosa, combinada com a educação da população, é uma das principais estratégias para minimizar os impactos negativos desses problemas. Além disso, é essencial investir na modernização dos serviços públicos e na criação de processos mais transparentes e eficientes.

Para que as soluções sejam duradouras, a administração precisa se concentrar não apenas em resolver problemas pontuais, mas também em promover a conscientização e melhorar a infraestrutura em áreas carentes. Ao garantir a fiscalização eficaz, oferecer serviços de qualidade e envolver a população nas soluções, o município estará mais preparado para lidar com as questões do presente e do futuro, fortalecendo a confiança da população na administração pública e promovendo um ambiente urbano mais saudável, seguro e sustentável.

Em resumo, a chave para o sucesso da gestão pública está na combinação de fiscalização, transparência, investimentos em infraestrutura e educação. Essas ações integradas irão garantir a melhoria da qualidade de vida da população e o fortalecimento da administração pública como um todo.

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 todas as Secretarias. As dificuldades, provocam adequações aos nossos serviços e ações, mas com empenho e dedicação de todos, as demandas foram recebidas, registradas e atendidas. Entretanto, deixamos aqui nosso reconhecimento e, principalmente, nosso agradecimento aos colaboradores dos setores/área das Secretarias, que buscam minorar as possíveis carências dos munícipes.

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.