



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA VENÉCIA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO DE **OUVIDORIA** ANO 2025



CONSOLIDADO

RELATÓRIO ANUAL

O presente Relatório Anual apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município de Nova Venécia/ES no exercício de 2025, evidenciando os principais resultados, demandas registradas e contribuições para o aprimoramento da gestão pública municipal.

Ao longo do período, a Ouvidoria atuou como canal de escuta, mediação e participação social, assegurando ao cidadão o direito de manifestação e promovendo a transparência e a melhoria contínua dos serviços públicos. As manifestações recebidas constituíram importante instrumento de avaliação das políticas públicas e dos processos administrativos, subsidiando a tomada de decisões pelos gestores.

Este relatório reafirma o compromisso da Ouvidoria com a eficiência, a transparência e o fortalecimento da relação entre a Administração Pública e a sociedade, contribuindo para a construção de serviços públicos mais acessíveis e alinhados às necessidades da população.

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 consolidado das atividades realizadas no exercício de 2025. Neste período, as atribuições de Ouvidor Geral foram exercidas pela servidora Angela Ribeiro Pazitto.

1. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ANOS ANTERIORES.

ANO 2024

No ano de 2024 foram registradas **266 manifestações recebidas**, sendo **260 atendidas** e **06 manifestações indeferidas** por falta de informações necessariamente básicas complementares para que o devido acolhimento fosse efetivado, sendo todas devidamente atendidas e finalizadas

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os usuários puderam registrar manifestações por meio dos seguintes canais:

- Portal Fale Conosco (site oficial da Prefeitura);
- E-mail institucional;

- Sistema Eletrônico de Ouvidoria;
- Atendimento telefônico, WhatsApp, presencial e correspondência.

Os canais disponibilizados mostraram-se acessíveis e eficientes, garantindo amplo acesso da população aos serviços de Ouvidoria.

➤ **Horário de atendimento:**

- Segunda a quarta-feira: das 7 h às 11 h e das 12 h às 17 h
- Quinta-feira: das 7 h às 11 h e das 12 h às 16 h
- Sexta-feira: das 7 h às 12 h

➤ **Endereço:**

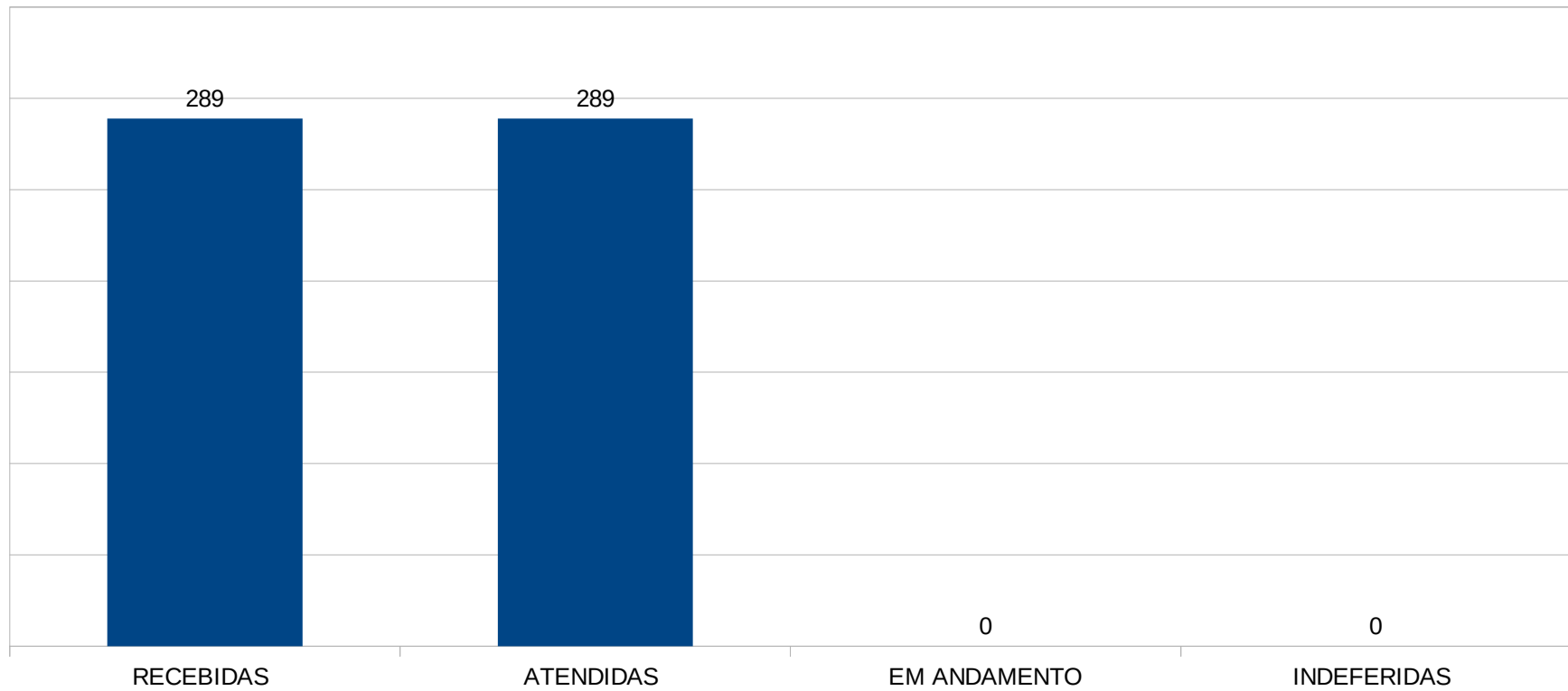
Rua Ibiraçu, nº 26, Bairro Margareth, anexo à Secretaria Municipal de Saúde, Nova Venécia/ES.

3. DEMONSTRATIVOS RECEBIDOS ANO 2025

No exercício de 2025, foram registradas 289 manifestações, todas devidamente acolhidas, analisadas, respondidas e finalizadas, em conformidade com os prazos legais e normativos estabelecidos, conforme demonstrado no gráfico anual.

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

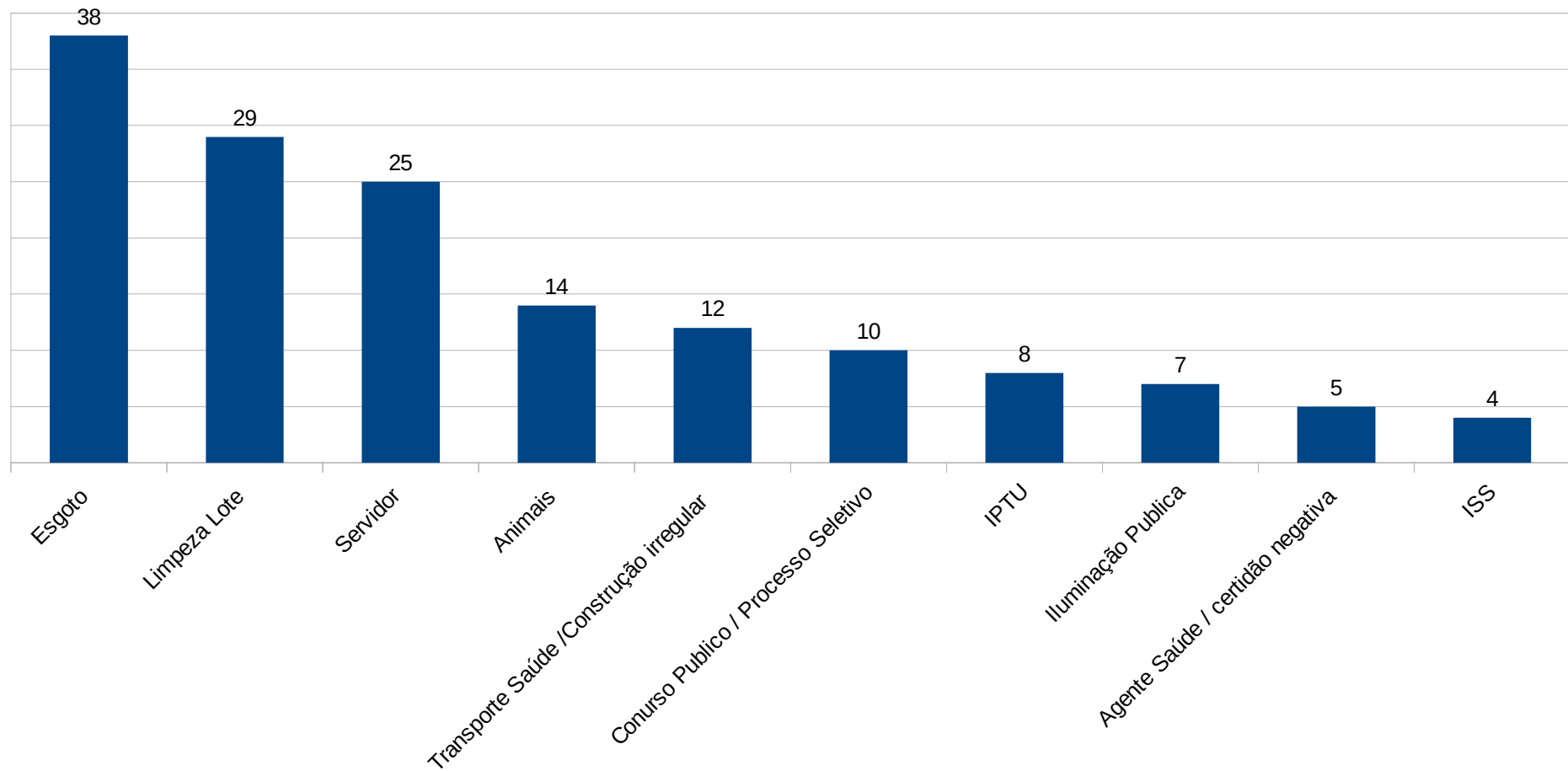
REFERÊNCIA: ANO 2025



4. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

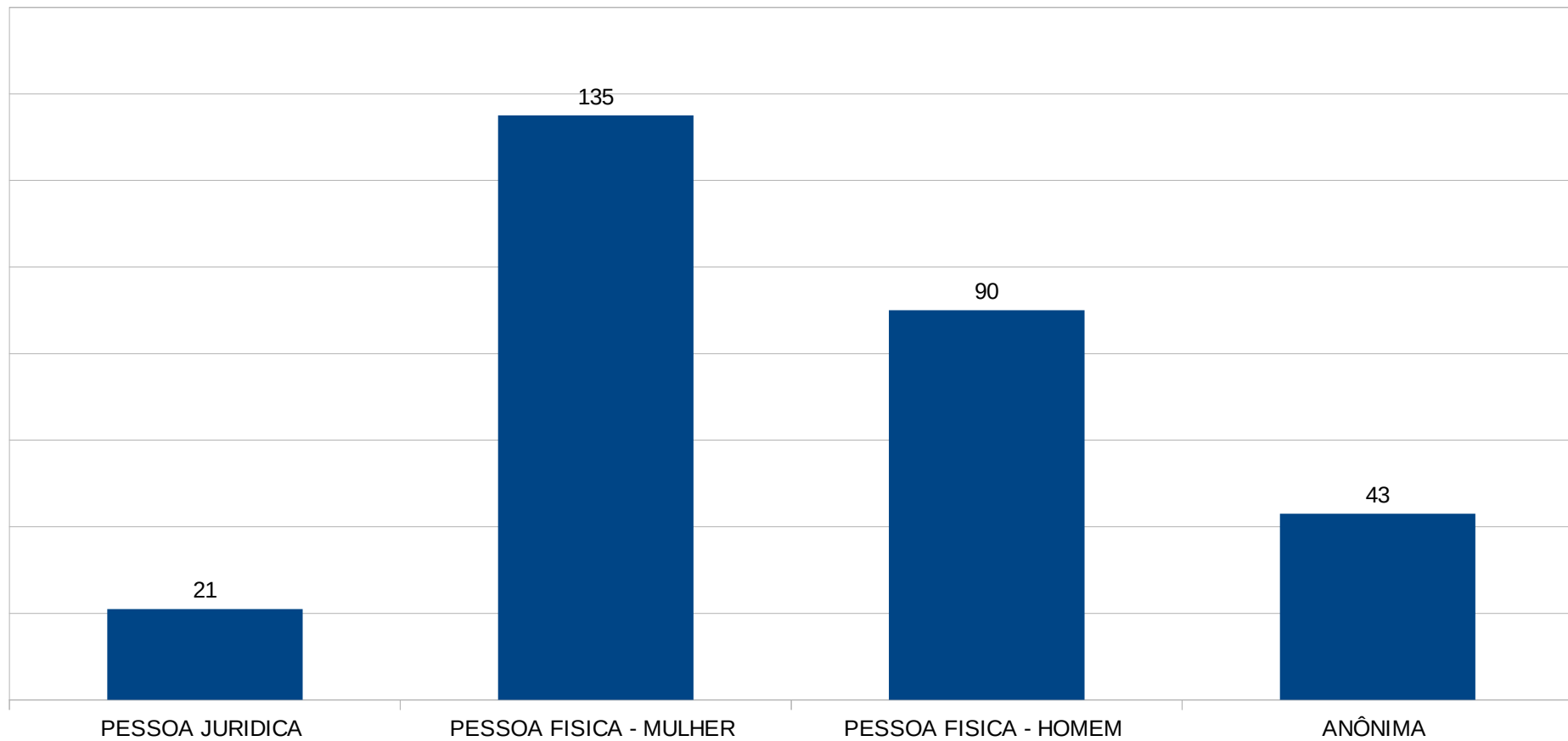
REFERÊNCIA: ANO 2025



5. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR TIPO DE PESSOA – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

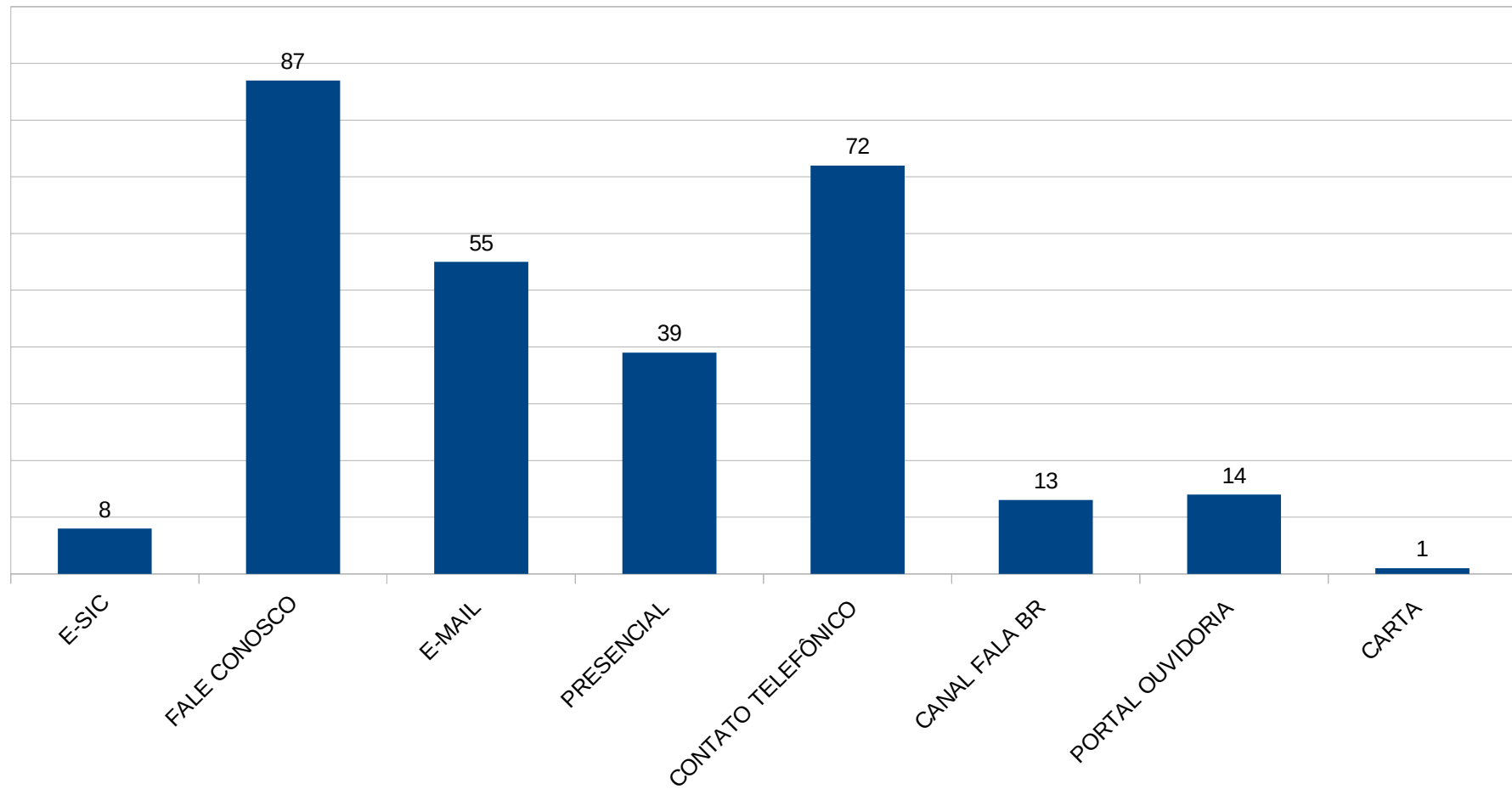
REFERÊNCIA: ANO 2025



6. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

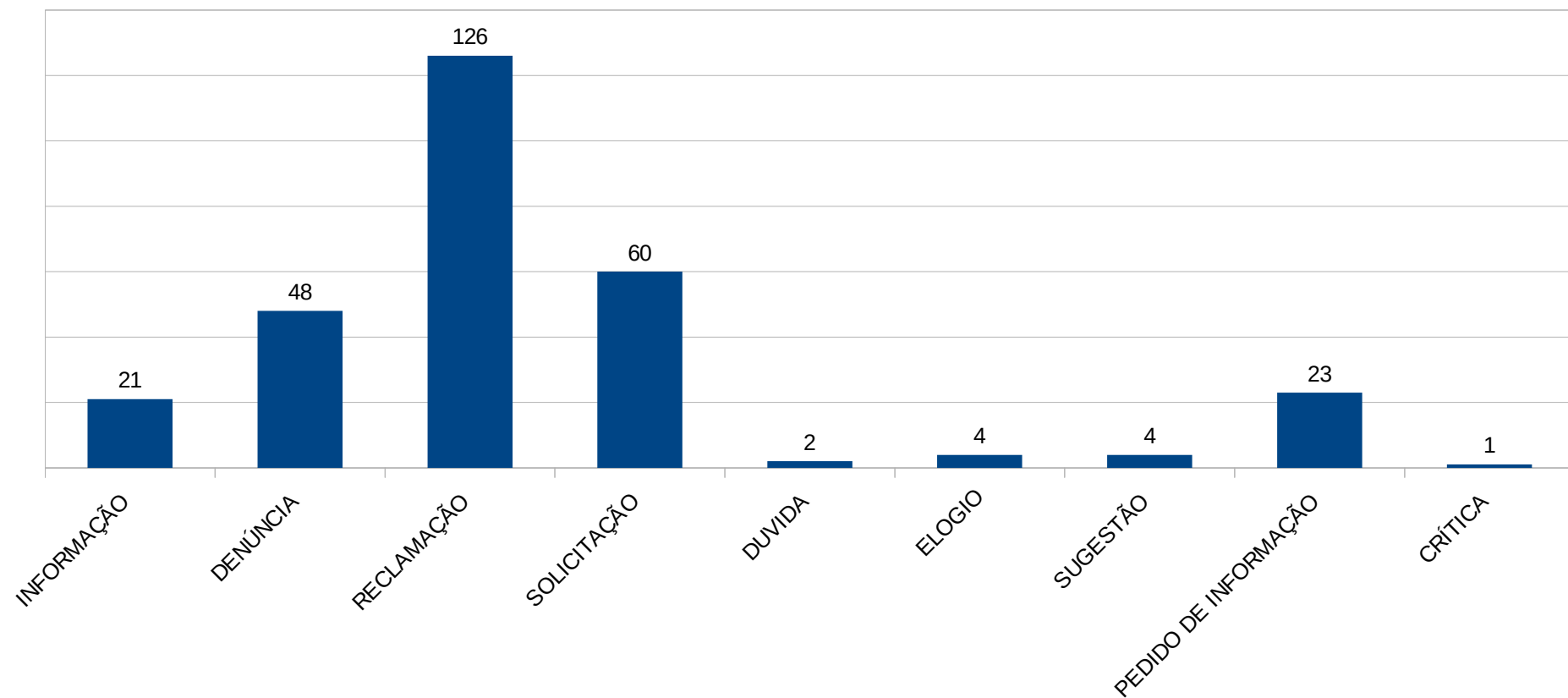
REFERÊNCIA: ANO 2025



7. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CATEGORIA – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

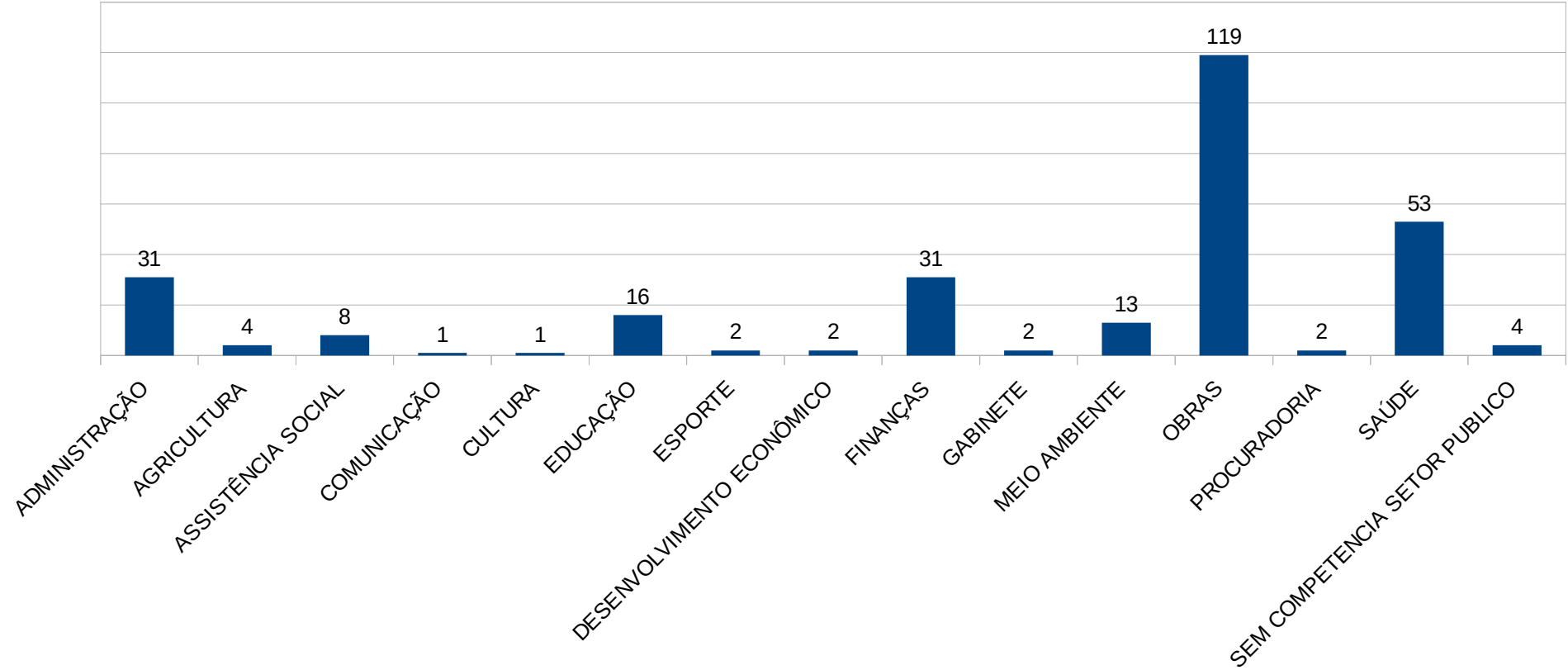
REFERÊNCIA: ANO 2025



8. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR SECRETARIA – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

REFERÊNCIA: ANO 2025



9. PONTOS RECORRENTES

A análise das manifestações registradas ao longo do exercício de 2025 evidencia a recorrência de temas que expressam as principais demandas e preocupações da população. Os assuntos mais frequentemente apontados refletem impactos diretos na qualidade dos serviços públicos, na organização administrativa e nas condições de bem-estar social. A seguir, apresenta-se a análise dos principais pontos identificados.

LIMPEZA DE LOTES

A limpeza de terrenos baldios permanece como uma das principais demandas da população, impactando negativamente a qualidade do ambiente urbano e a saúde pública.

Causas:

- Fiscalização insuficiente ou irregular;
- Desinteresse e irresponsabilidade de proprietários.

Efeitos:

- Proliferação de insetos, roedores e animais peçonhentos;
- Comprometimento da saúde pública e do bem-estar urbano.

Ações sugeridas:

- Intensificação da fiscalização;
- Campanhas educativas;
- Mutirões periódicos de limpeza;
- Notificação e aplicação de multas em casos de reincidência;
- Apoio do Ministério Público;
- Uso de tecnologias de monitoramento.

ESGOTAMENTO DE FOSSA

Tema diretamente ligado à saúde pública e à preservação ambiental.

Causas:

- Deficiência de infraestrutura;
- Falta de informação sobre os serviços disponíveis;
- Ausência de planejamento e agendamento preventivo.

Efeitos:

- Contaminação do solo e das águas;
- Risco de surtos de doenças.

Ações sugeridas:

- Ampliação da rede de esgoto;
- Melhoria do serviço de esgotamento de fossas;
- Campanhas de educação sanitária;
- Implantação de sistemas de agendamento e acompanhamento das solicitações.

CRIAÇÃO DE ANIMAIS EM ÁREA RESIDENCIAL

Causas:

- Falta de regulamentação específica;
- Fiscalização insuficiente.

Efeitos:

- Conflitos entre vizinhos;
- Problemas de saúde pública e segurança;
- Maus-tratos e superlotação de animais.

Ações sugeridas:

- Criação e divulgação de normas claras;
- Fiscalização contínua;
- Programas de adoção responsável;
- Atuação integrada com órgãos ambientais e de saúde.

CONCURSO PUBLICO / PROCESSO SELETIVO

Causas:

- Falta de informações claras sobre editais;
- Expectativa da população por novas oportunidades;
- Dúvidas sobre critérios de seleção e convocação.

Efeitos:

- Insegurança e insatisfação dos candidatos;
- Aumento das demandas por esclarecimentos.

Ações sugeridas:

- Maior transparência na divulgação dos editais;

- Atualização constante dos canais oficiais;
- Disponibilização de canais específicos para esclarecimento de dúvidas.

ATENDIMENTO DOS SERVIDORES

Causas:

- Falta de capacitação contínua;
- Fragilidade na cultura do atendimento humanizado.

Efeitos:

- Insatisfação dos usuários;
- Descrédito nas políticas públicas;
- Retrabalho e sobrecarga administrativa.

Ações sugeridas:

- Capacitação permanente dos servidores;
- Cursos e palestras sobre atendimento ao público;
- Divulgação de sistema de avaliação do atendimento;
- Acompanhamento psicológico e desenvolvimento comportamental.

CONSTRUÇÃO IRREGULAR

Causas:

- Fiscalização insuficiente;
- Desconhecimento das normas urbanísticas.

Efeitos:

- Riscos à segurança;
- Impactos ambientais e urbanísticos.

Ações sugeridas:

- Fiscalização ativa;
- Programas de regularização;
- Campanhas educativas.

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Causas:

- Infraestrutura antiga;

- Vandalismo e furtos;
- Falta de manutenção preventiva.

Efeitos:

- Aumento da insegurança;
- Impactos no bem-estar e na economia local.

Ações sugeridas:

- Modernização com tecnologia LED;
- Monitoramento inteligente;
- Parcerias público-privadas;
- Reforço da segurança da infraestrutura.

TRANSPORTE SAÚDE

Causas:

- Frota insuficiente;
- Falta de organização e comunicação;
- Alta demanda por atendimentos especializados fora do município.

Efeitos:

- Atrasos em consultas e exames;
- Insatisfação dos usuários;
- Risco à continuidade do tratamento.

Ações sugeridas:

- Ampliação e renovação da frota;
- Melhor organização de rotas e agendamentos;
- Comunicação clara com os usuários.

AGENTE DE SAÚDE/ CERTIDÃO NEGATIVA

Causas:

- Falta de informação sobre procedimentos;

Efeitos:

- Dificuldade de acesso a serviços;

Ações sugeridas:

- Padronização dos fluxos;

- Divulgação de informações claras;
- Reforço das equipes quando necessário.

ISS

Causas:

- Falta de clareza nas informações repassadas aos contribuintes sobre alíquotas, enquadramento e forma de cálculo do imposto.
- Desconhecimento da legislação municipal vigente por parte de empresas e prestadores de serviços.
- Dificuldades nos procedimentos de lançamento, emissão de guias e regularização de débitos.
- Insuficiência de ações educativas e orientativas voltadas ao contribuinte.

Efeitos:

- Insegurança jurídica e aumento de questionamentos administrativos.
- Atrasos na regularização fiscal e possíveis impactos negativos no desenvolvimento econômico local.
- Redução da arrecadação municipal e aumento da inadimplência.
- Descontentamento dos contribuintes em relação à atuação do fisco municipal.

Ações sugeridas:

- Ampliar as ações de orientação e esclarecimento aos contribuintes, com linguagem simples e acessível.
- Atualizar e divulgar de forma transparente a legislação e os procedimentos relacionados ao ISS.
- Investir em sistemas eletrônicos mais eficientes para emissão de guias e acompanhamento fiscal.
- Promover capacitações internas para padronização do atendimento e melhoria da fiscalização.
- Desenvolver campanhas educativas que incentivem a regularização fiscal e o cumprimento das obrigações tributárias.

10. IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é instrumento essencial de participação social, transparência e controle, funcionando como elo entre o cidadão e a Administração Pública. As manifestações recebidas fornecem subsídios relevantes para a tomada de decisão dos gestores e para o aprimoramento das políticas públicas.

11. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

As manifestações foram devidamente encaminhadas às Secretarias e setores competentes, respeitando os prazos estabelecidos. Houve mediação, conciliação e acompanhamento até a conclusão das demandas.

Ressalta-se que, no exercício de 2025, as Secretarias demandadas, de modo geral, atenderam aos prazos e demonstraram cordialidade, interesse e comprometimento na resolução das demandas apresentadas.

12. AMPARO LEGAL

- Lei Complementar nº 19, de 26 de julho de 2022;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);
- Lei Federal nº 13.460/2017 – Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos;
- Decreto nº 13.203/2017, que regulamenta o acesso à informação no âmbito municipal.

13. ANÁLISE E CONCLUSÃO

Conclusão Geral

A análise consolidada das manifestações registradas na Ouvidoria Geral do Município de Nova Venécia no exercício de 2025 evidencia a Ouvidoria como um instrumento essencial de escuta ativa, transparência e fortalecimento da gestão pública. As demandas apresentadas pela população refletem, de forma clara e objetiva, as principais dificuldades enfrentadas pelos munícipes no acesso e na utilização dos serviços públicos, permitindo à Administração identificar fragilidades, corrigir falhas e aprimorar continuamente seus processos.

Observa-se que grande parte das manifestações está relacionada a questões estruturais e operacionais, como infraestrutura urbana, serviços de saúde, fiscalização, atendimento ao público e comunicação institucional. Esses apontamentos indicam a necessidade de aprimoramento dos fluxos administrativos, maior integração entre as Secretarias e adoção

de práticas mais eficientes e preventivas, reduzindo a recorrência de demandas semelhantes.

A recorrência de manifestações relacionadas ao atendimento dos servidores públicos demonstra que, além de investimentos em infraestrutura e ampliação de serviços, é fundamental investir na valorização do capital humano, por meio de capacitação contínua, incentivo ao atendimento humanizado e fortalecimento de uma cultura organizacional voltada para o cidadão. O atendimento eficiente, cordial e resolutivo é fator determinante para a confiança da população na Administração Pública e para a efetividade das políticas públicas.

No que se refere às demandas relacionadas à fiscalização, como limpeza de lotes, construções irregulares e criação de animais em áreas residenciais, percebe-se a necessidade de atuação mais preventiva e educativa do Poder Público, aliada à fiscalização contínua e à aplicação das normas vigentes. A combinação entre orientação, conscientização da população e ações fiscalizatórias contribui para a redução de irregularidades e para a promoção de um ambiente urbano mais organizado, seguro e saudável.

As manifestações referentes aos serviços de saúde, transporte sanitário e saneamento básico reforçam a importância do planejamento estratégico, da modernização da infraestrutura e da melhoria da comunicação com os usuários. A transparência na divulgação de informações, o agendamento eficiente e o acompanhamento das solicitações são medidas que contribuem significativamente para a satisfação dos usuários e para a redução de conflitos e retrabalhos administrativos.

De forma geral, as manifestações recebidas em 2025 demonstram que os desafios enfrentados pela Administração Pública são interligados e exigem respostas integradas, coordenadas e contínuas. A atuação da Ouvidoria, ao sistematizar essas informações e encaminhá-las aos setores competentes, contribui diretamente para o aprimoramento da gestão, auxiliando os gestores na tomada de decisões baseadas em evidências reais apresentadas pela população.

Conclui-se que a melhoria da qualidade dos serviços públicos depende da adoção de políticas públicas que priorizem a transparência, a eficiência administrativa, a modernização dos serviços, o fortalecimento da fiscalização e a valorização do atendimento ao cidadão. A Ouvidoria, nesse contexto, consolida-se como um canal estratégico de participação social e controle, promovendo o diálogo entre a Administração

Pública e a sociedade e contribuindo para a construção de uma gestão mais democrática, responsável e comprometida com o interesse público.

Por fim, destaca-se que o contínuo fortalecimento da Ouvidoria, aliado ao comprometimento das Secretarias e à participação ativa da população, é fundamental para a consolidação de um modelo de gestão pública orientado para resultados, melhoria contínua dos serviços e promoção da qualidade de vida dos munícipes, preparando o Município para enfrentar os desafios presentes e futuros com maior eficiência e responsabilidade.

Recomendações Finais

A partir da análise das manifestações registradas no exercício de 2025, recomenda-se o fortalecimento das ações estratégicas da Administração Municipal voltada à melhoria contínua dos serviços públicos, com foco na eficiência, na transparência e na resolutividade das demandas apresentadas pela população. As informações sistematizadas pela Ouvidoria demonstram-se fundamentais para orientar a tomada de decisões, subsidiar o planejamento das políticas públicas e aprimorar os processos internos da gestão.

É essencial que os órgãos e Secretarias ampliem a integração entre si, promovendo maior alinhamento dos fluxos de trabalho e adotando procedimentos padronizados para o tratamento das demandas oriundas da Ouvidoria, garantindo respostas mais céleres, claras e efetivas aos cidadãos. A comunicação institucional deve ser continuamente aprimorada, com divulgação tempestiva das ações, serviços e decisões administrativas, contribuindo para a redução de dúvidas, retrabalhos e reincidência de manifestações sobre os mesmos temas.

Recomenda-se, ainda, o investimento permanente na capacitação dos servidores públicos, especialmente no que se refere ao atendimento ao cidadão, à humanização dos serviços e à gestão de conflitos, considerando que a qualidade do atendimento impacta diretamente na percepção da população sobre a Administração Pública. A valorização do servidor, aliada a ações de orientação técnica e acompanhamento profissional, contribui para um ambiente de trabalho mais saudável e para a prestação de serviços mais eficientes.

No tocante às demandas estruturais, como infraestrutura urbana, saneamento, transporte da saúde e fiscalização, sugere-se o fortalecimento de ações preventivas, planejamento de médio e longo prazo e adoção de soluções tecnológicas que auxiliem no monitoramento e na gestão dos serviços públicos. Tais medidas favorecem a redução de ocorrências, o uso racional dos recursos públicos e a melhoria da qualidade de vida da população.

Por fim, recomenda-se o contínuo fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de participação social e controle, incentivando a população a utilizar os canais disponíveis e assegurando que as manifestações recebidas sejam tratadas como oportunidades de aprimoramento da gestão pública. A atuação integrada entre Ouvidoria, Secretarias e sociedade civil é fundamental para consolidar uma gestão mais participativa, eficiente e orientada para resultados, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços no exercício de 2026 e nos anos subsequentes.