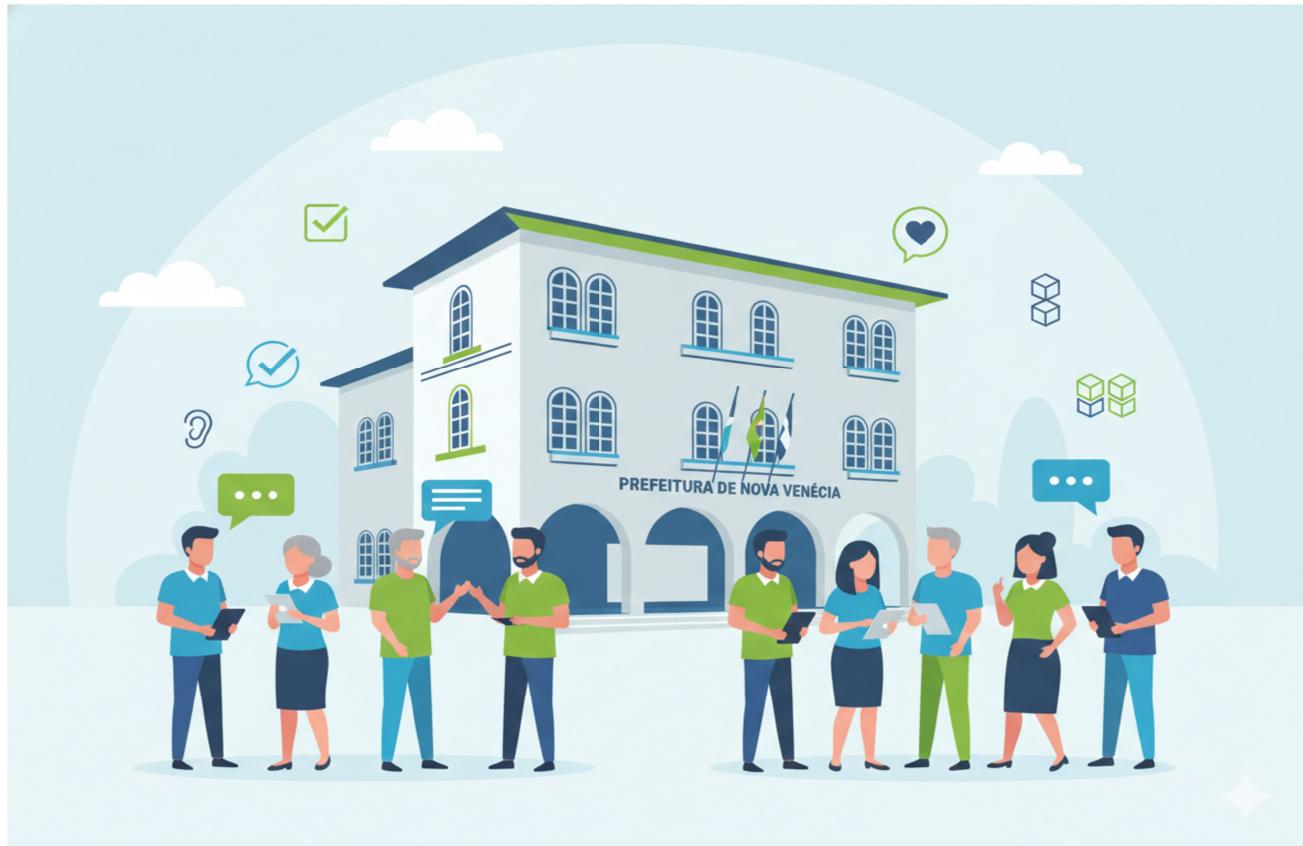




PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA VENÉCIA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
ANO 2025



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 2025, na UG da Prefeitura Municipal. 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 227 manifestações recebidas, sendo 224 atendidas e 03 indeferidas por falta de informações necessárias e complementares, sendo todas devidamente atendidas e finalizadas.

2. CANAIS DE ATENDIMENTOS

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:**

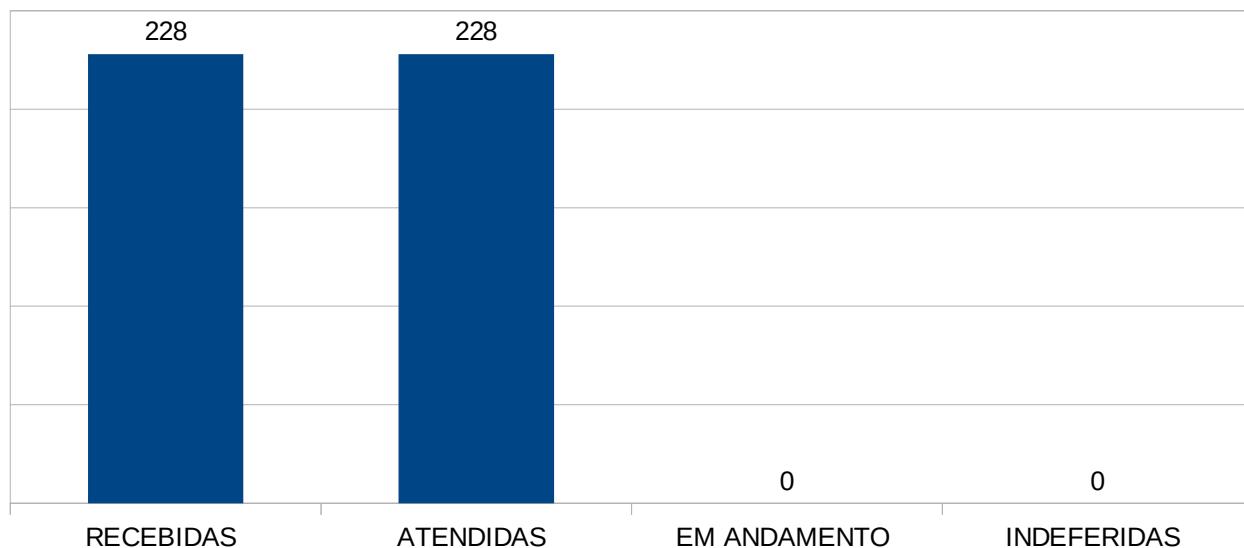
**Rua Ibiraçu, nº 26, Bairro Margareth, anexo à Secretaria Municipal de Saúde,
Nova Venécia/ES.**

3. DEMONSTRATIVOS RECEBIDOS ANO 2025

No ano de 2025 foram registradas **228 manifestações recebidas**, sendo **228 atendidas**, sendo todas devidamente atendidas e finalizadas conforme gráfico abaixo do **RELATÓRIO ANUAL**.

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

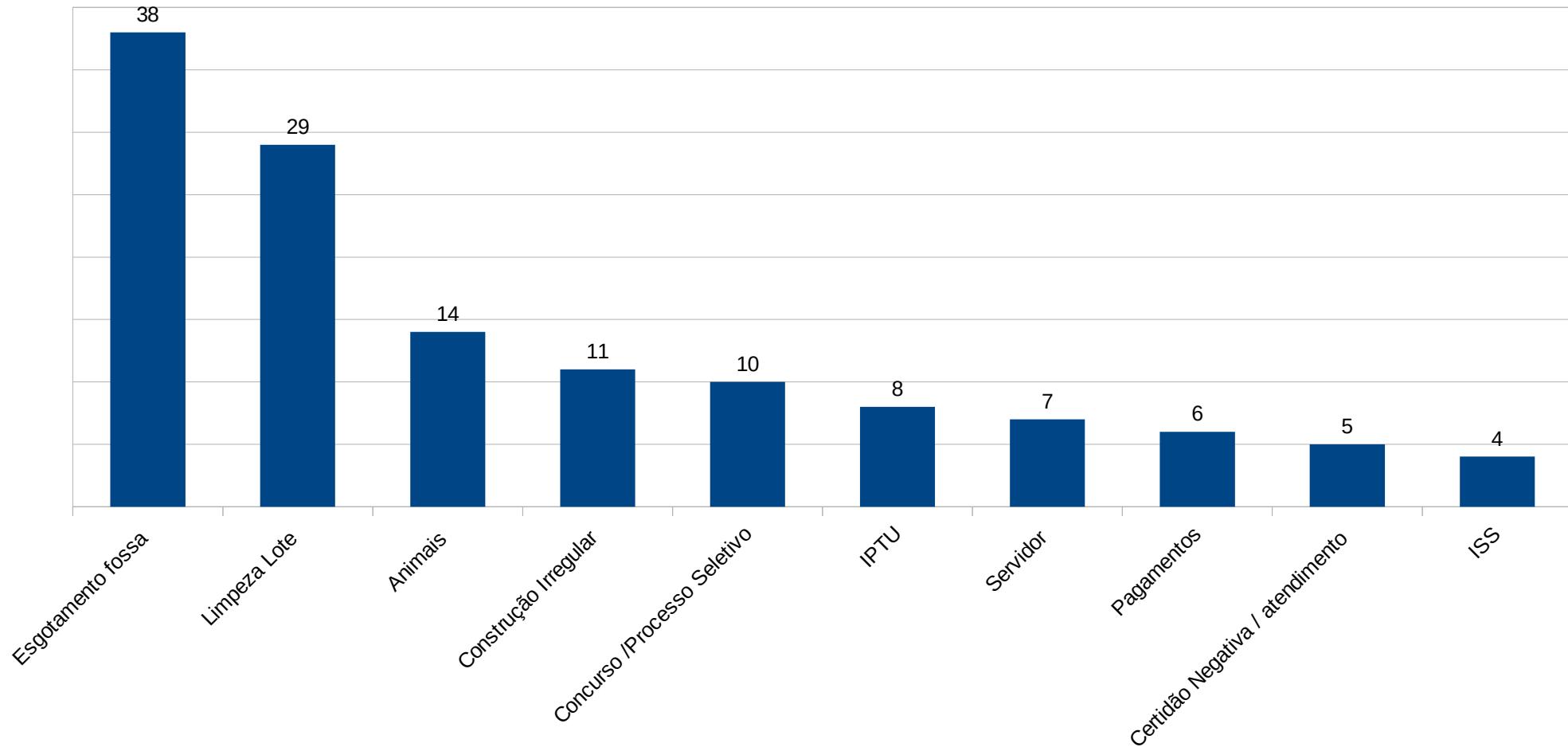
ANO 2025



4. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

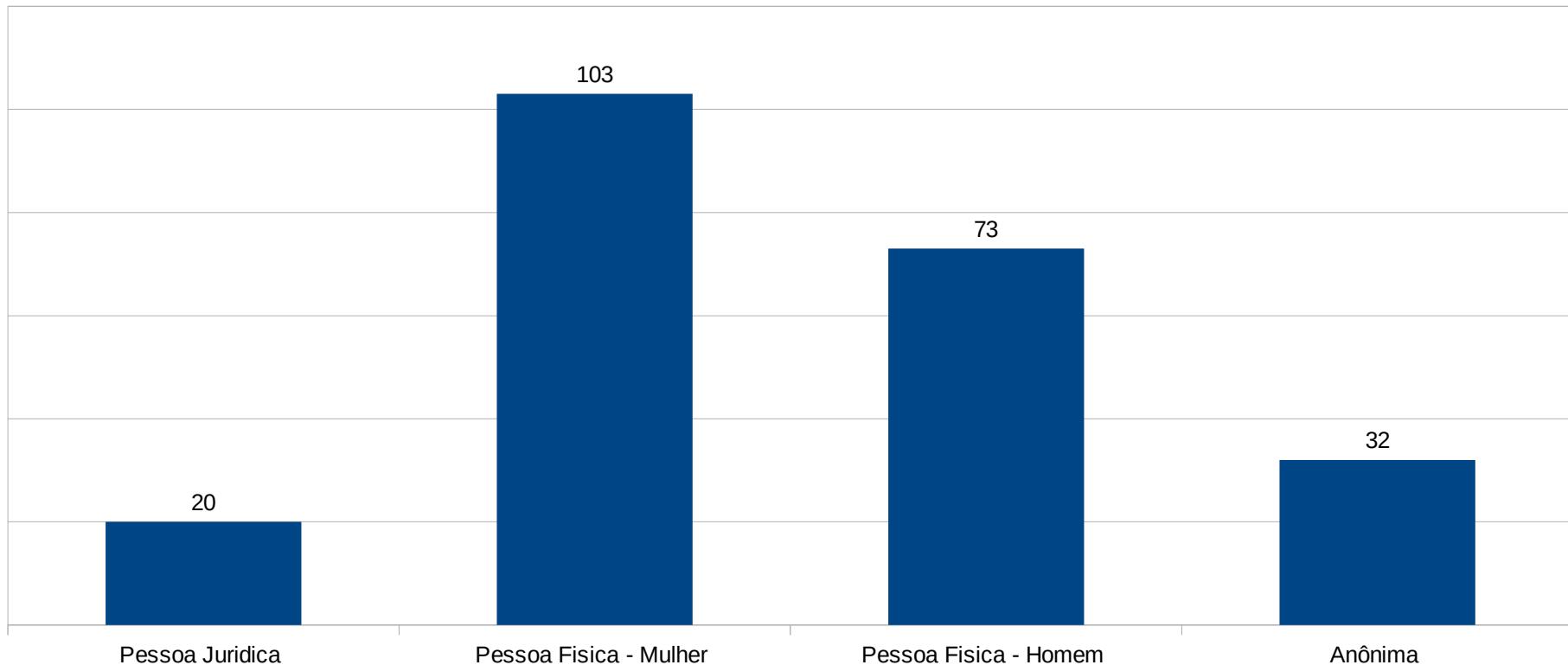
ANO 2025



5. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR TIPO DE PESSOA – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

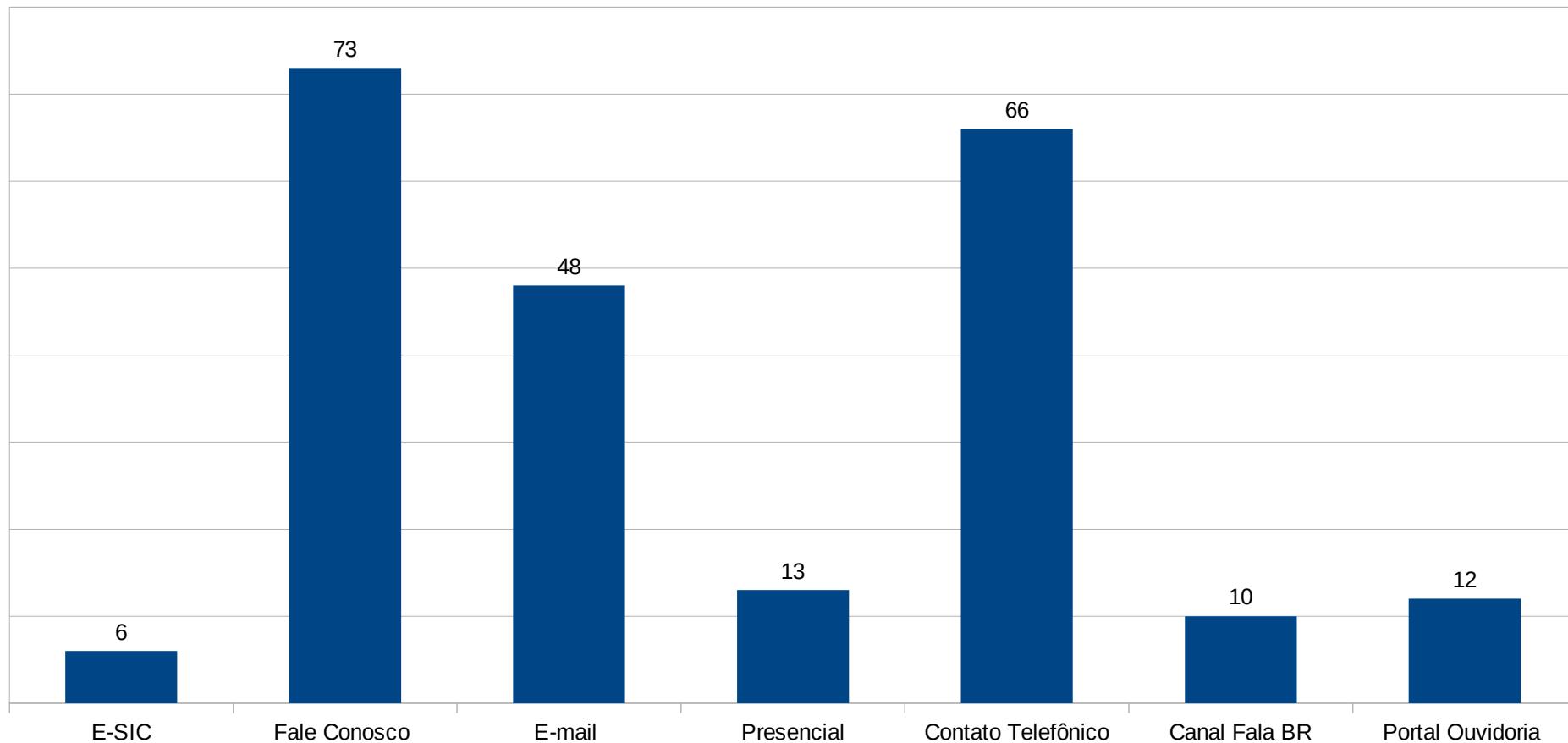
ANO 2025



6. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

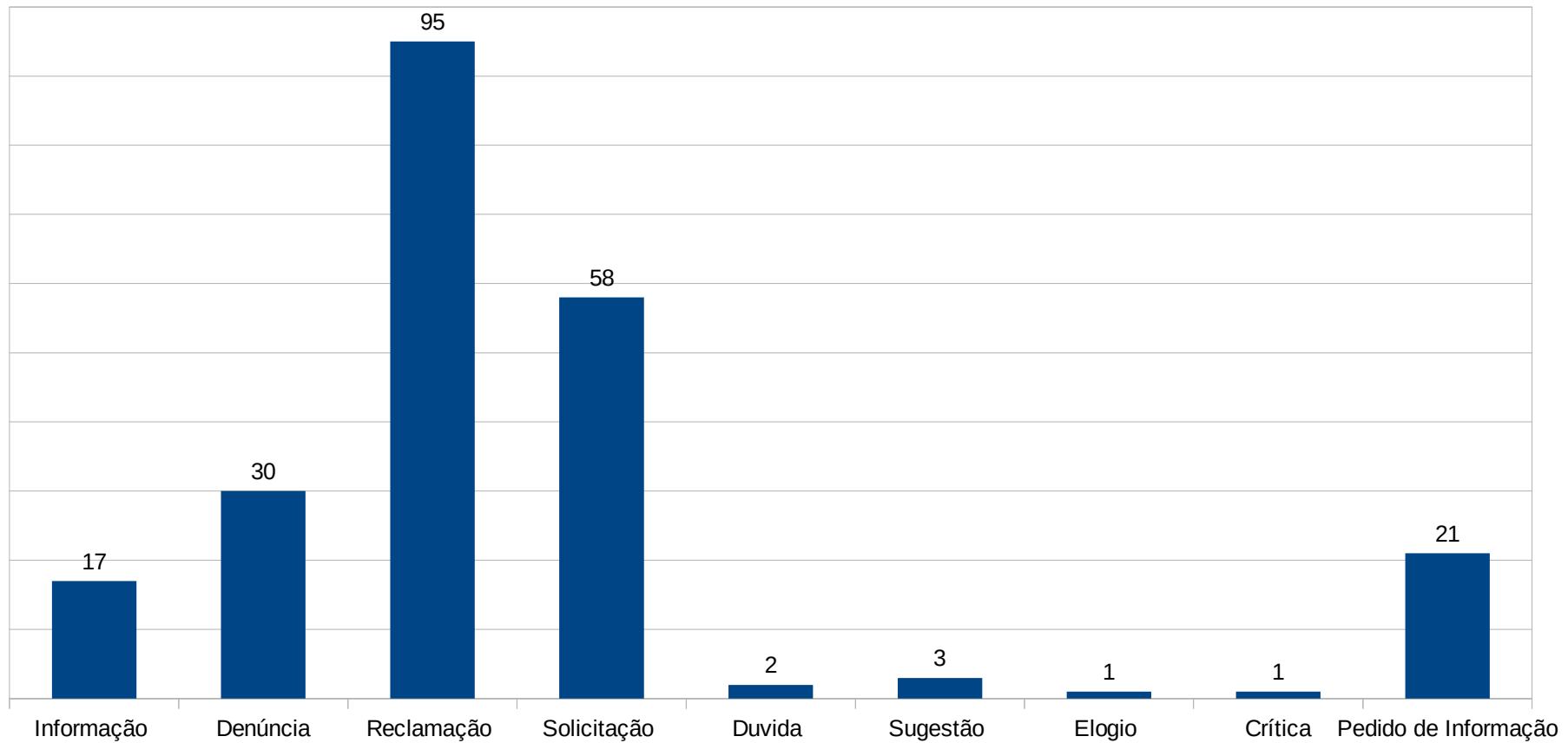
ANO 2025



7. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CATEGORIA – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

ANO 2025



8. PONTOS RECORRENTES

No exercício de 2025, as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal concentraram-se em temas diversos, os quais evidenciam preocupações recorrentes da população e revelam impactos significativos sobre saneamento básico, o ordenamento urbano, a gestão administrativa e o bem-estar social. A seguir, apresenta-se a análise dos principais assuntos registrados, bem como seus impactos e desafios para a administração pública.

Serviço de Esgotamento de Fossa

As manifestações relacionadas ao esgotamento de fossas demonstram a relevância do saneamento básico para a preservação da saúde coletiva e do meio ambiente. A inexistência ou precariedade desse serviço pode ocasionar contaminação do solo e dos recursos hídricos, favorecendo a proliferação de doenças de veiculação hídrica e agravando problemas ambientais.

O principal desafio consiste em ampliar o acesso ao serviço, garantindo sua execução adequada, especialmente em áreas que ainda carecem de infraestrutura básica de saneamento.

Limpeza de Lotes

A ausência de manutenção e limpeza de terrenos representa um fator de risco à saúde pública, uma vez que favorece o surgimento de vetores de doenças, como insetos e roedores, além de contribuir para a degradação urbana e aumentar o risco de incêndios. Nesse contexto, destaca-se a necessidade de intensificação das ações de fiscalização, aplicação das penalidades previstas em lei e promoção de ações educativas voltadas à conscientização dos proprietários quanto à responsabilidade pela conservação de seus imóveis.

Criação de Animais em Área Residencial

As manifestações referentes à criação de animais em áreas residenciais apontam impactos relacionados ao sossego público, à saúde ambiental e às relações de convivência entre vizinhos. Situações inadequadas podem gerar odores, ruídos excessivos, riscos sanitários e conflitos comunitários. O desafio para o poder público reside no cumprimento das normas de zoneamento

urbano, no fortalecimento das ações de fiscalização e na orientação da população sobre práticas adequadas e legais de criação de animais. .

Construção Irregular

A ocorrência de construções realizadas em desacordo com a legislação urbanística compromete a segurança dos moradores e interfere negativamente no planejamento urbano, podendo gerar prejuízos ao acesso a serviços públicos essenciais. A administração municipal enfrenta o desafio de manter fiscalização contínua e eficiente, aliada à implementação de políticas de regularização fundiária que possibilitem a adequação das edificações às normas vigentes, de forma segura e ordenada.

Concurso Público

Manifestações relacionadas a concursos públicos evidencia o interesse da população por oportunidades no serviço público, bem como a necessidade de clareza e confiança nos processos seletivos.

Nesse sentido, o desafio consiste em assegurar a realização de concursos pautados pela transparência, equidade e acessibilidade, além de alinhar a oferta de vagas às reais demandas da administração municipal.

IPTU

As manifestações sobre o Imposto Predial e Territorial Urbano refletem preocupações quanto à forma de cobrança, valores lançados e utilização dos recursos arrecadados. Questionamentos nessa área impactam diretamente a relação entre o contribuinte e o poder público.

O desafio está em garantir critérios justos e transparentes na cobrança, bem como ampliar a comunicação sobre a aplicação dos recursos em melhorias e serviços destinados à coletividade.

Servidor Público

As demandas relacionadas ao atendimento prestado por servidores públicos influenciam diretamente a percepção da população sobre a qualidade dos serviços municipais. Situações de mau atendimento podem gerar insatisfação e enfraquecer a confiança na administração.

Como desafio, destaca-se a necessidade de investimentos contínuos em capacitação,

fortalecimento do atendimento humanizado, padronização de procedimentos e estímulo à cultura de escuta ativa e resolutiva.

Pagamentos

As manifestações sobre atrasos em pagamentos, especialmente no âmbito de contratos e licitações, indicam impactos negativos na execução de serviços públicos e na relação com fornecedores e prestadores de serviços.

O aprimoramento do planejamento financeiro, da gestão orçamentária e dos fluxos administrativos constitui um desafio essencial para garantir maior previsibilidade, transparência e cumprimento dos prazos legais.

Certidão Negativa de Débitos

A emissão de certidões negativas de débitos é fundamental para que cidadãos e empresas possam realizar diversas atividades junto à administração pública. Dificuldades ou atrasos nesse processo podem gerar entraves burocráticos e prejuízos financeiros. O desafio consiste em modernizar e tornar mais eficientes os procedimentos de emissão, além de assegurar clareza quanto aos critérios adotados para a regularização de pendências.

ISS

As manifestações relacionadas ao Imposto Sobre Serviços evidenciam impactos diretos sobre o setor produtivo local. Dúvidas quanto à cobrança, alíquotas e procedimentos fiscais podem dificultar a regularização e o desenvolvimento econômico. Nesse cenário, torna-se necessário ampliar as ações de orientação aos contribuintes, promover maior clareza normativa e investir em sistemas eficientes de arrecadação e fiscalização.

Resumo dos Impactos Gerais:

De modo geral, os assuntos registrados nas manifestações da Ouvidoria em 2025 revelam demandas interligadas que afetam diretamente a qualidade de vida da população e a eficiência da gestão pública. O enfrentamento dessas questões requer ações integradas, que envolvam fiscalização eficaz, educação cidadã, aprimoramento dos processos administrativos e investimentos contínuos em infraestrutura e capacitação. A

adoção dessas medidas contribui não apenas para a melhoria dos serviços públicos, mas também para o fortalecimento da confiança da sociedade na administração municipal.

9. DAS PROVIDENCIAS ADOTADAS.

Diante das manifestações recebidas no exercício de 2025, a Ouvidoria Municipal procedeu ao registro, análise e classificação das demandas, promovendo o encaminhamento aos setores competentes para apuração e adoção das providências cabíveis.

As manifestações foram acompanhadas e monitoradas, visando assegurar respostas claras e dentro dos prazos estabelecidos, bem como o retorno adequado aos cidadãos. A Ouvidoria também atuou na orientação dos manifestantes, no esclarecimento de dúvidas e na mediação entre a população e a administração pública.

Além disso, as demandas recorrentes foram consolidadas em relatórios, contribuindo para a identificação de fragilidades nos serviços públicos e subsidiando a gestão municipal na adoção de medidas de melhoria.

10. 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.

11. ANÁLISE E CONCLUSÃO

A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município de Nova Venécia no exercício de 2025 evidencia o papel estratégico da Ouvidoria como instrumento de participação social, controle social e aprimoramento da gestão pública. O expressivo número de manifestações atendidas e devidamente finalizadas demonstra o comprometimento da administração municipal com a escuta qualificada do cidadão e a busca por soluções eficazes.

Os assuntos mais recorrentes revelam demandas diretamente relacionadas à qualidade de vida da população, à prestação dos serviços públicos essenciais e à transparência administrativa. Tais manifestações constituem importantes indicadores para o planejamento de ações corretivas e preventivas, bem como para o aperfeiçoamento das políticas públicas municipais.

Destaca-se a atuação integrada entre a Ouvidoria e as Secretarias Municipais, que, em sua maioria, responderam de forma tempestiva e colaborativa, contribuindo para a resolução das demandas apresentadas. A mediação realizada pela Ouvidoria mostrou-se fundamental para o fortalecimento do diálogo entre o cidadão e a administração pública.

Dessa forma, conclui-se que a Ouvidoria Geral do Município de Nova Venécia cumpriu sua função institucional no exercício de 2025, atuando com ética, imparcialidade e transparência, reafirmando seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos e com o fortalecimento da cidadania e da confiança da sociedade na gestão pública municipal.