



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA VENÉCIA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
ANO 2024



UG AÇÃO SOCIAL

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Nova Venécia tem cumprido sua missão de atuar como interlocutora entre o usuário e a gestão do sistema público, ao acolher e encaminhar aos setores responsáveis as manifestações recebidas para os devidos tratamentos.

MISSÃO:

- ❖ Promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da medição de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

VISÃO:

- ❖ Garantir e ampliar acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

VALORES:

- ❖ Zelar por ações que garantam as questões éticas assegurando a privacidade e a confidencialidade em todas as etapas do processamento das manifestações registradas na Ouvidoria.
- ❖ Ter respeito ao cidadão com garantia de respostas às suas demandas.
- ❖ Agir com autonomia, integridade, transparência, imparcialidade e justiça.
- ❖ Contribuir para a observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração.

OBJETIVO:

- ❖ Possibilitar a comunidade a expressar seus anseios registrando pontos positivos e negativos, tornando-se assim uma importante ferramenta de avaliação da gestão pública, buscando soluções para as demandas dos cidadãos, visando o aprimoramento de prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas.

Auxiliar a Gestão Pública na correção de erro, omissão ou abuso de agente público municipal, procedimentos e ações referentes aos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo.

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.

RELATÓRIO ANUAL

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 **07 manifestações**, sendo todas atendidas e finalizadas.

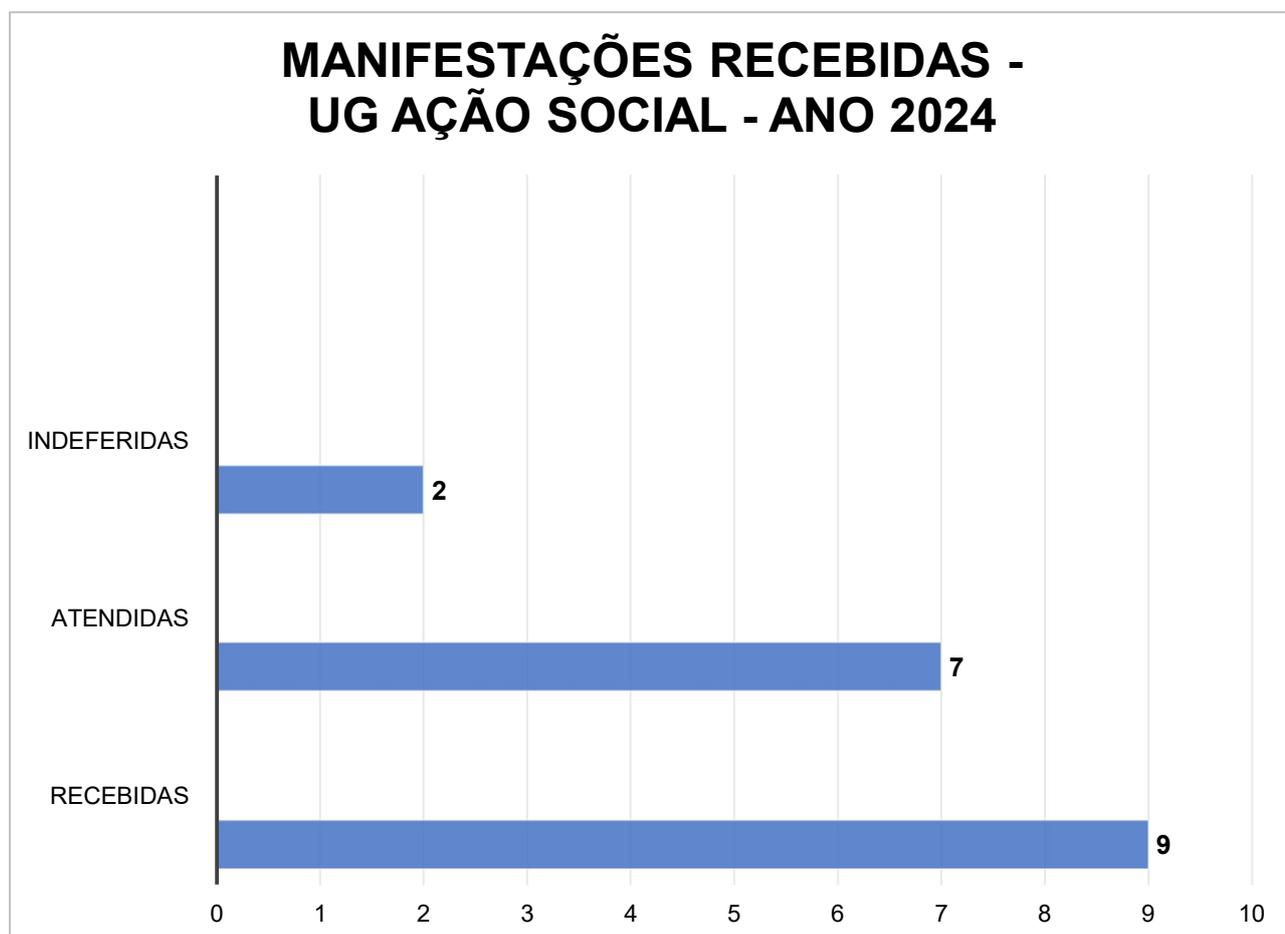
2. CANAIS DE ATENDIMENTO

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

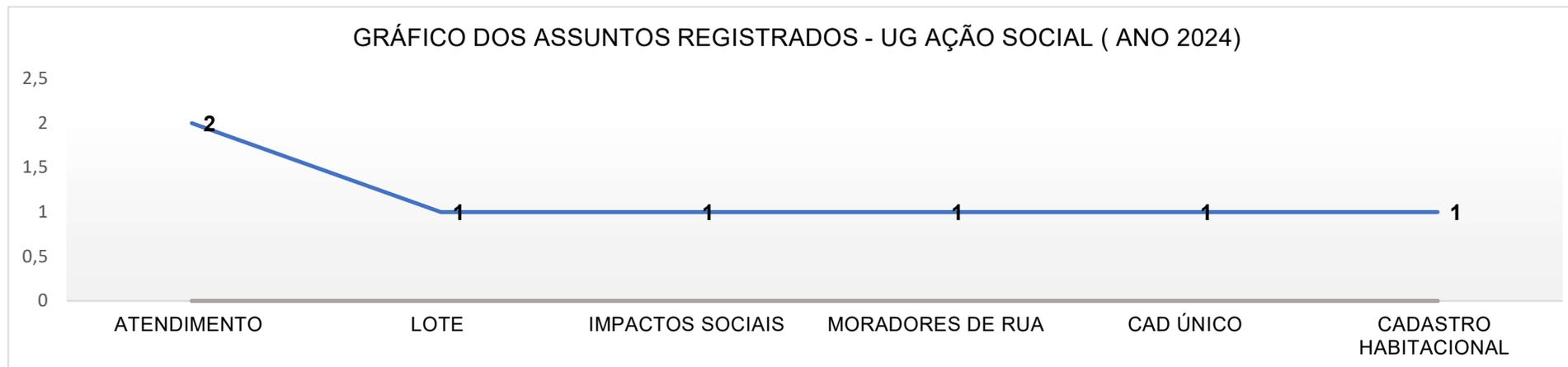
- **Portal Fale Conosco:** Site da Prefeitura Municipal de Nova Venécia – Espírito Santo <https://www.novavenecia.es.gov.br/fale-conosco/>
- **Atendimento via e-mail:** ouvidoria@novavenecia.es.gov.br
- **Atendimento por telefone, mensagem de whatsapp presencial e via carta:** (27)9.8113-0531 de Segundas – 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

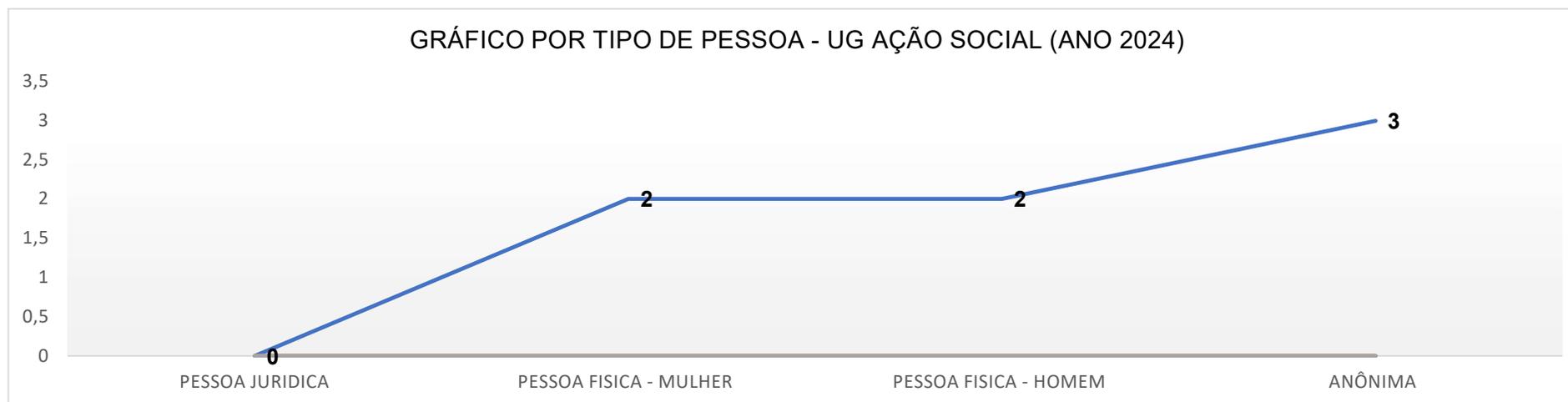
No ano de 2024 foram registradas **09 manifestações**, sendo **07 atendidas** e **02 manifestações indeferidas** por falta de informações básicas para apreciação e busca de resolutividade, sendo todas devidamente atendidas e finalizadas conforme gráfico abaixo do **RELATÓRIO ANUAL**.



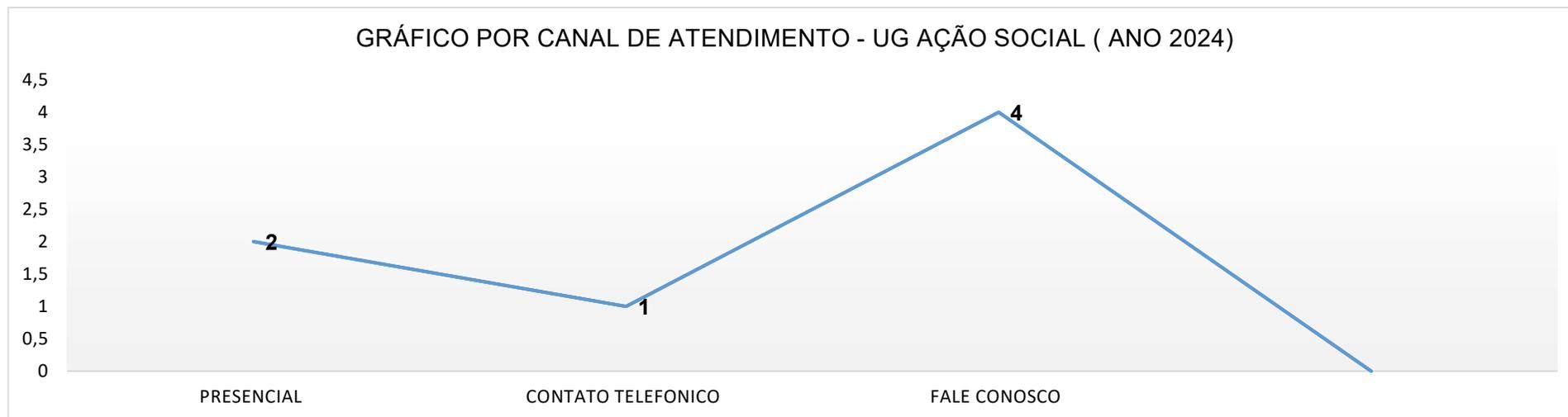
4. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS – 2024



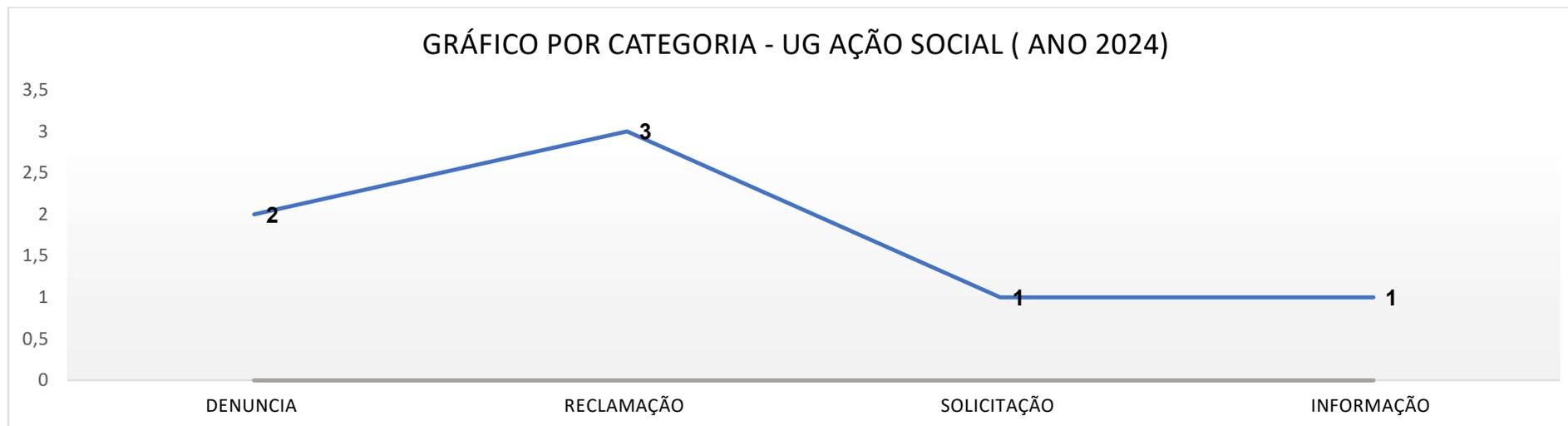
5. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR TIPO DE PESSOA - 2024



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, houverem manifestações relacionadas ao atendimento dos servidores públicos, cadastro habitacional, lote, impactos sociais, moradores de rua, seguido do CAD Único.

9. DAS PROVIDENCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria Municipal de Nova Venécia encaminhou as manifestações recebidas a Secretaria responsável e setores que de forma direta ou indiretamente estão vinculadas a Administração Municipal, conforme classificação e assunto, solicitando o envio das respostas no prazo pre 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 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 as manifestações registradas referente a atendimento de servidores e que na maioria deles e sobre o quesito tratamento pessoal, a ouvidoria sugere que os responsáveis legais busquem juntos aos servidores pontos para melhorias e um atendimento humanizado, bem como acompanhamento 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, as demandas foram recebidas, registradas e atendidas. Entretanto, deixamos aqui nosso reconhecimento e, principalmente, nosso agradecimento aos colaboradores dos setores/área da Secretaria de Assistência Social, que buscam minorar as carências em 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.