



PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA VENÉCIA
ESTADO DO ESPIRITO SANTO

RELATÓRIO DE
OUVIDORIA
ANO 2025



UG AÇÃO SOCIAL

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Nova Venécia constitui-se como instrumento permanente de participação social, comunicação institucional e fortalecimento do controle social, atuando como canal de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública.

No âmbito da municipalidade, a Ouvidoria Geral do Município assegura o direito à livre manifestação dos usuários dos serviços públicos, inclusive daqueles atendidos pela Secretaria Municipal de Ação Social, promovendo o recebimento, o registro, a análise, o encaminhamento e o acompanhamento das demandas apresentadas, em conformidade com a legislação vigente, especialmente a Lei Federal nº 13.460/2017.

Durante o exercício de 2025, a Ouvidoria atuou de forma integrada com as diversas unidades, setores e áreas técnicas da Secretaria Municipal de Ação Social, buscando soluções eficazes e respostas tempestivas às demandas apresentadas pela população. Esse processo possibilitou a identificação de fragilidades, a correção de falhas, o aprimoramento dos processos de trabalho e o fornecimento de subsídios à tomada de decisões gerenciais, refletindo diretamente na qualidade dos serviços socioassistenciais.

Este Relatório Anual apresenta, de forma sistematizada, as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no ano de 2025, evidenciando o quantitativo e o perfil das manifestações recebidas, os encaminhamentos realizados e os resultados alcançados. O documento constitui-se como importante ferramenta de gestão, planejamento e avaliação das políticas públicas no Município de Nova Venécia, reafirmando o compromisso da administração municipal com a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços prestados.

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 2025, da Secretaria de Assistencial Social. 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 **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.

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:**

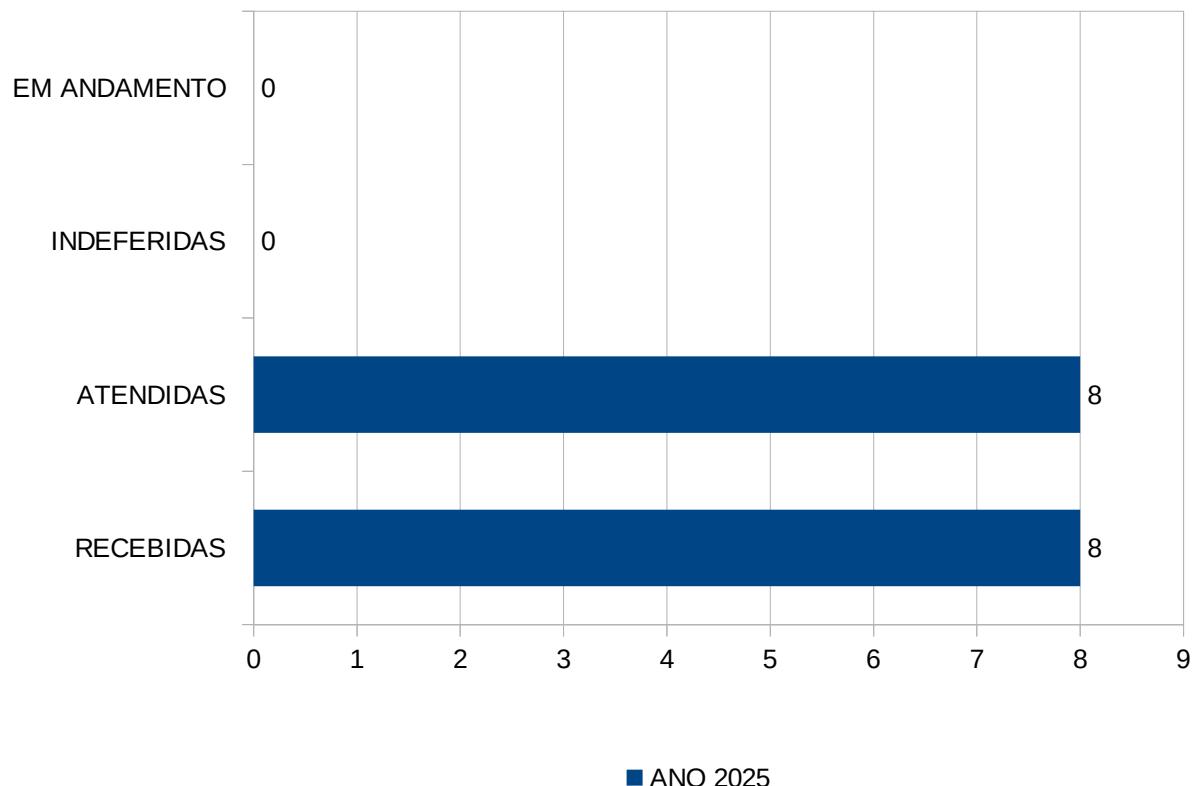
Rua Ibiraçu, nº 26, Bairro Margareth, anexo à Secretaria Municipal de Saúde, Nova Venécia/ES.

3. DEMONSTRATIVOS RECEBIDOS ANO 2025

No ano de 2025 foram registradas **08 manifestações**, sendo todas devidamente atendidas e finalizadas conforme gráfico abaixo do **RELATÓRIO ANUAL**.

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

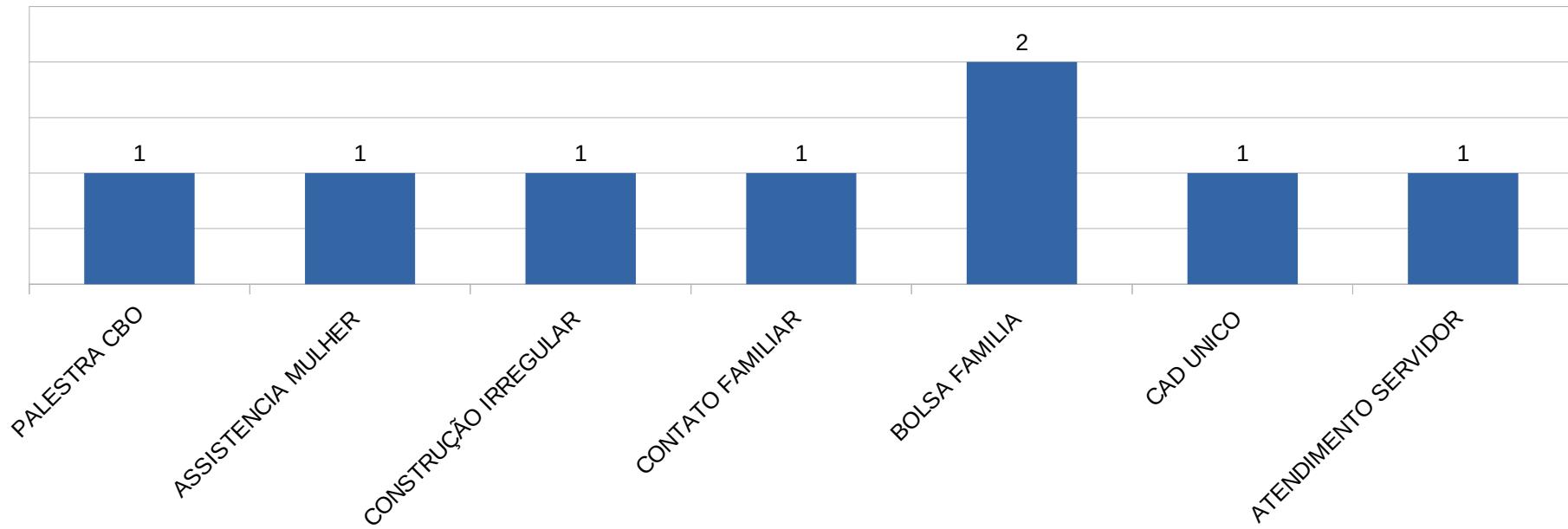
ANO 2025



4. MANIFESTAÇÕES POR ASSUNTOS MAIS REGISTRADOS – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

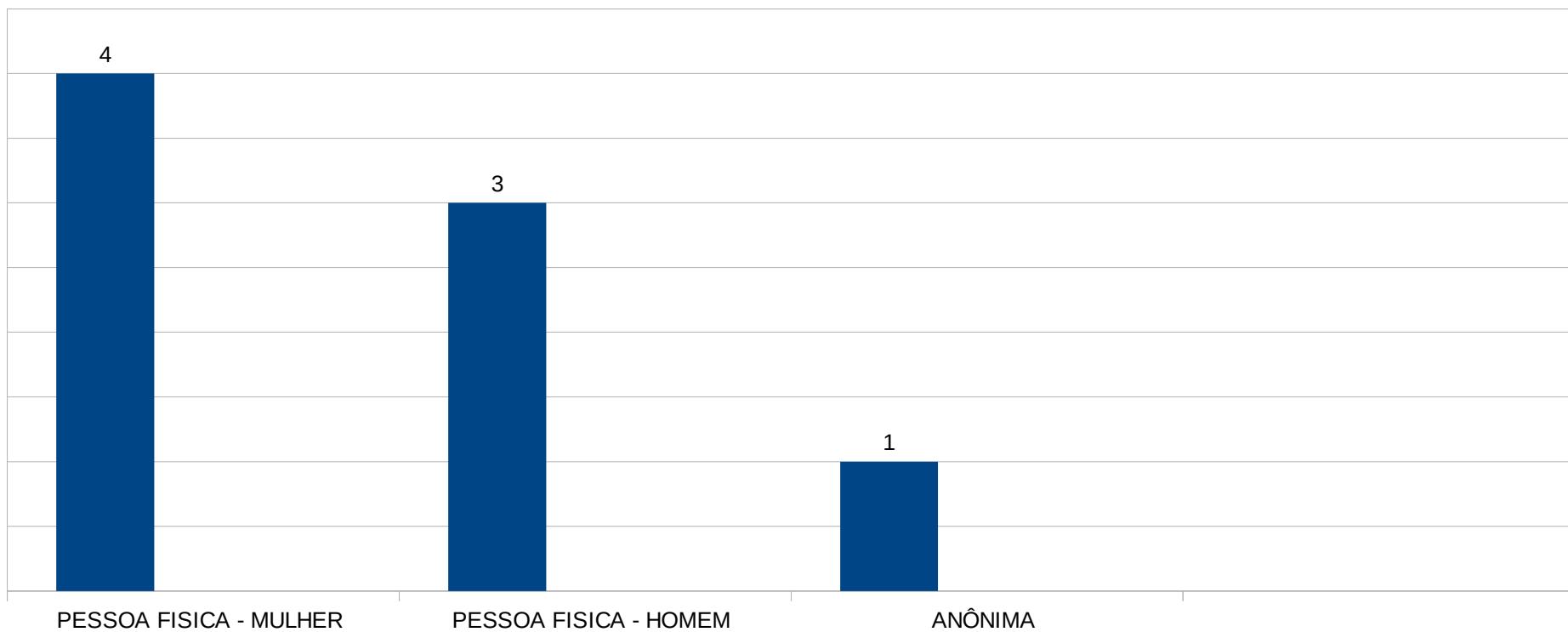
ANO 2025



5. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR TIPO DE PESSOA – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

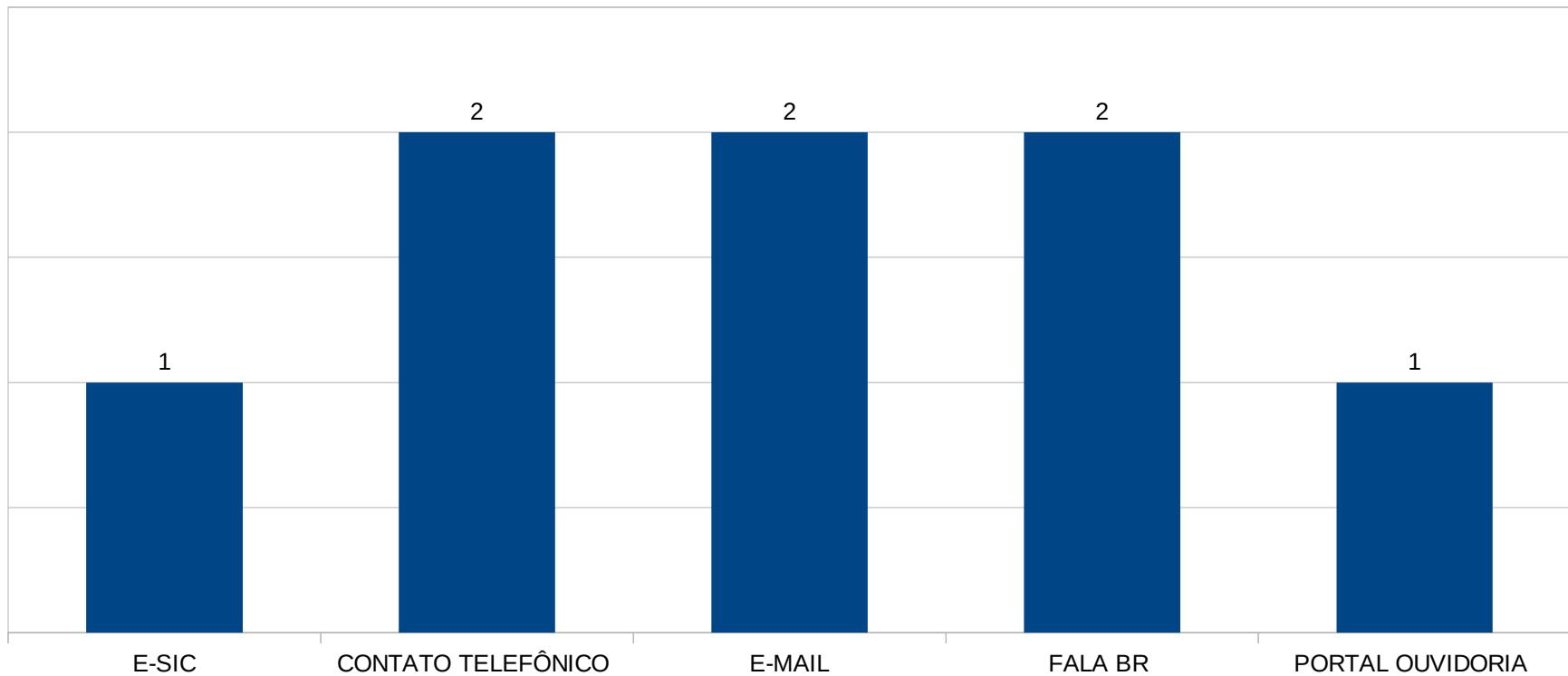
ANO 2025



6. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR CANAL DE ATENDIMENTO – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

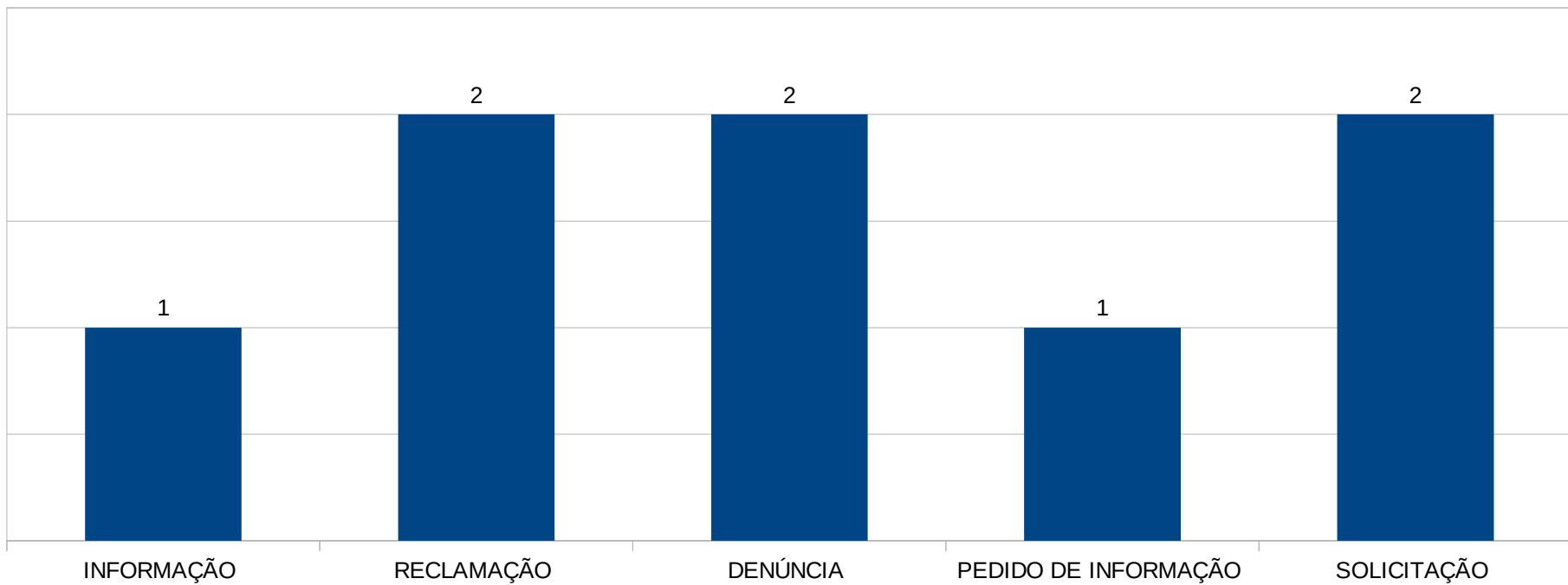
ANO 2025



7. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR CATEGORIA – 2025

DETALHAMENTO ESTATÍSTICO

ANO 2025



8. PONTOS RECORRENTES

As manifestações recebidas em 2025 concentraram-se, principalmente, nos seguintes temas: Bolsa Família, palestras do CBO, assistência à mulher, construções irregulares, contato familiar, Cadastro Único (CadÚnico) e atendimento de servidores.

9. DAS PROVIDENCIAS ADOTADAS

Todas as manifestações foram devidamente registradas, classificadas e encaminhadas aos setores competentes da Secretaria Municipal de Ação Social, respeitando os prazos estabelecidos.

Após o retorno dos setores responsáveis, a Ouvidoria procedeu com o tratamento adequado das respostas, promovendo a mediação e a conciliação entre o cidadão e a Administração Pública, quando necessário.

Registra-se que todos os setores demandados responderam dentro do prazo, demonstrando comprometimento, cordialidade e interesse na resolução das demandas apresentadas.

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.

11. ANÁLISE E CONCLUSÃO

A análise das manifestações recebidas em 2025 permite constatar:

- Eficiência dos canais de atendimento disponibilizados pela Ouvidoria;
- Elevado índice de resolutividade das demandas registradas;
- Predominância de manifestações relacionadas a programas sociais e atendimento ao público;
- Importância da Ouvidoria como ferramenta de apoio à gestão e de melhoria contínua dos serviços socioassistenciais.

As manifestações relacionadas ao atendimento de servidores indicam a necessidade permanente de ações voltadas à humanização, qualificação profissional e fortalecimento das relações interpessoais no atendimento ao cidadão.

A Ouvidoria Geral do município cumpriu, no exercício de 2025, sua finalidade institucional de intermediar a relação entre o cidadão e a Administração Pública, assegurando o direito à manifestação, à informação e à transparência.

O tratamento adequado das demandas contribuiu para o aprimoramento dos serviços prestados, para a correção de fragilidades identificadas e para o fortalecimento do controle social, atendendo aos princípios da legalidade, eficiência e publicidade.