



**Controladoria-Geral
do Município**

Venda Nova do Imigrante/ES
Poder Executivo

Ouvidoria-Geral do Município
Prefeitura Municipal de Venda Nova do Imigrante

Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria

Exercício 2024

Sumário

1. Introdução.....	03
2. Atividades Desenvolvidas.....	03
3. Dados Sobre as Manifestações.....	07
3.1. Número (Quantitativo) de Manifestações.....	07
3.2. Identificação dos Usuários.....	07
3.3. Assunto (Motivos) das Manifestações.....	08
3.4. Análise dos Pontos Recorrentes.....	09
3.5. Providências Adotadas.....	10
4. Sugestões de Melhorias na Prestação dos Serviços Públicos.....	10
5. Conclusão.....	11

1. Introdução

A Ouvidoria-Geral do Município – OGM de Venda Nova do Imigrante, ES, foi instituída e regulamentada pelo Decreto Municipal nº. 3.284/2019, em atendimento à Lei Federal nº. 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Recentemente, com a aprovação da nova Estrutura Administrativa do Poder Executivo Municipal, por meio da Lei Complementar nº. 1.656/2024, mais precisamente em seu art. 36, onde estabelece que será vinculada à Controladoria-Geral do Município e dirigida pelo Ouvidor-Geral.

Possui como objetivo o adequado tratamento das reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

A elaboração do Relatório de Gestão da Ouvidoria é uma obrigação prevista no art. 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460/2017, onde estabelece que a periodicidade será anual e deverá consolidar todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, com as informações mínimas elencadas no art. 15 e envio à autoridade máxima do órgão para ciência e publicação na íntegra na Internet, conforme art. 16 da Lei supracitada.

2. Atividades Desenvolvidas

Durante o exercício de 2024, a OGM teve como atividade o tratamento das manifestações efetuadas pelos usuários de serviço público, compreendendo a análise, respostas ou envios de ofícios aos setores competentes para o seu atendimento, monitoramento dos prazos e conclusão da manifestação com a devida resposta aos usuários.

Segue abaixo relação das manifestações recebidas durante o ano de 2024, excluídos os pedidos de acesso à informação, que são divulgados no relatório do SIC.

Manifestação								Resposta	
Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Data da 1ª Resp. Interm.	Data Resp. Conclusão
Concluída	0253920240000278	Solicitação	Cidadão	Agendamento de Consultas	Internet	05/01/2024	06/02/2024	09/02/2024	07/05/2024



Arquivada	0253920240 0000430	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	08/01/2024	07/02/2024		
Concluída	0253920240 0000510	Reclamação	Cidadão	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	10/01/2024	09/02/2024	09/02/2024	07/05/2024
Concluída	0253920240 0000600	Denúncia	Cidadão	Concurso	Internet	16/01/2024	15/02/2024		05/02/2024
Concluída	0253920240 0000782	Solicitação		Auxílio	Presencial	24/01/2024	23/02/2024		19/02/2024
Concluída	0253920240 0000863	Denúncia		Normas e Fiscalização	Presencial	29/01/2024	28/02/2024	22/02/2024	11/03/2024
Concluída	0253920240 0000944	Reclamação	Cidadão	Atendimento	Internet	29/01/2024	28/02/2024		09/02/2024
Concluída	0253920240 0001088	Solicitação	Cidadão	Infraestrutura e Fomento	Internet	03/02/2024	06/03/2024		10/07/2024
Concluída	0253920240 0001169	Comunicação	Anônimo	Defesa Civil	Internet	05/02/2024	06/03/2024		07/03/2024
Concluída	0253920240 0001240	Reclamação	Cidadão	Agricultura	Internet	05/02/2024	06/03/2024	10/07/2024	11/07/2024
Arquivada	0253920240 0001320	Comunicação	Anônimo	Agente Público	Internet	07/02/2024	08/03/2024		
Concluída	0253920240 0001401	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	16/02/2024	19/03/2024		07/03/2024
Concluída	0253920240 0001592	Solicitação	Cidadão	Licitações	Internet	26/02/2024	27/03/2024		11/04/2024
Concluída	0253920240 0001673	Solicitação		Serviços Urbanos	Presencial	27/02/2024	28/03/2024		10/04/2024
Concluída	0253920240 0001754	Solicitação	Cidadão	Outros em Transporte	Internet	27/02/2024	01/04/2024	10/07/2024	01/08/2024
Concluída	0253920240 0001835	Solicitação	Cidadão	Defesa Civil	Internet	28/02/2024	01/04/2024	07/03/2024	11/04/2024
Concluída	0253920240 0001916	Solicitação	Cidadão	Infraestrutura Urbana	Internet	28/02/2024	01/04/2024	10/07/2024	11/07/2024
Concluída	0253920240 0002050	Comunicação	Anônimo	Denúncia de irregularidades de servidores	Internet	08/03/2024	09/04/2024		10/04/2024
Concluída	0253920240 0002130	Comunicação	Anônimo	Defesa e vigilância sanitária	Internet	13/03/2024	12/04/2024		10/04/2024
Concluída	0253920240 0002211	Comunicação	Anônimo	Denúncia Crime	Internet	13/03/2024	12/04/2024		10/04/2024
Concluída	0253920240 0002300	Solicitação	Cidadão	Serviços Urbanos	Internet	18/03/2024	18/04/2024	10/07/2024	11/07/2024
Arquivada	0253920240 0002483	Reclamação		Atendimento	Presencial	21/03/2024	22/04/2024		
Concluída	0253920240 0002564	Reclamação		Atendimento	Presencial	21/03/2024	22/04/2024		11/06/2024
Concluída	0253920240 0002645	Reclamação	Cidadão	Serviços Públicos	Internet	22/03/2024	23/04/2024		01/08/2024
Concluída	0253920240 0002726	Comunicação	Anônimo	Gestão em Saúde	Internet	24/03/2024	24/04/2024		11/04/2024
Arquivada	0253920240 0002807	Comunicação	Anônimo	Outros em Saneamento	Internet	10/04/2024	10/05/2024		
Concluída	0253920240	Comunicação	Anônimo	Combate a	Internet	10/04/2024	13/05/2024		11/04/2024



	0002998			Epidemias					
Concluída	0253920240 0003021	Reclamação	Cidadão	Agente Público	Internet	16/04/2024	16/05/2024		01/08/2024
Concluída	0253920240 0003102	Reclamação	Cidadão	Agente Público	Internet	16/04/2024	16/05/2024		01/08/2024
Concluída	0253920240 0003293	Reclamação	Cidadão	Outros em Saúde	Internet	22/04/2024	22/05/2024		21/10/2024
Concluída	0253920240 0003374	Solicitação		Serviços Urbanos	Presencial	22/04/2024	22/05/2024		11/06/2024
Concluída	0253920240 0003455	Reclamação	Cidadão	Atendimento	Internet	22/04/2024	22/05/2024		01/08/2024
Concluída	0253920240 0003536	Reclamação	Cidadão	Atendimento Básico	Internet	23/04/2024	23/05/2024		18/12/2024
Concluída	0253920240 0003706	Comunicação	Anônimo	Defesa e vigilância sanitária	Internet	02/05/2024	03/06/2024		10/07/2024
Arquivada	0253920240 0003889	Comunicação	Anônimo	Defesa e vigilância sanitária	Internet	06/05/2024	05/06/2024		
Arquivada	0253920240 0003960	Comunicação	Anônimo	Defesa e vigilância sanitária	Internet	06/05/2024	05/06/2024		
Concluída	0253920240 0004184	Comunicação	Anônimo	Serviços Públicos	Internet	14/05/2024	14/06/2024		10/07/2024
Concluída	0253920240 0004265	Reclamação	Cidadão	Educação Básica	Internet	15/05/2024	14/06/2024		23/08/2024
Concluída	0253920240 0004427	Denúncia		Outros em Meio Ambiente	Presencial	16/05/2024	17/06/2024		10/07/2024
Concluída	0253920240 0004699	Comunicação	Anônimo	Atendimento	Internet	21/05/2024	20/06/2024		10/07/2024
Concluída	0253920240 0004770	Denúncia	Cidadão	Compras governamentais	Internet	23/05/2024	24/06/2024	10/07/2024	22/10/2024
Arquivada	0253920240 0004850	Comunicação	Anônimo	Vigilância em Saúde (Vacinação)	Internet	23/05/2024	24/06/2024		
Concluída	0253920240 0005156	Comunicação	Anônimo	Tributos	Internet	12/06/2024	12/07/2024		14/06/2024
Arquivada	0253920240 0005237	Comunicação	Anônimo	Defesa e vigilância sanitária	Internet	12/06/2024	12/07/2024		
Concluída	0253920240 0005407	Comunicação	Anônimo	Habitação Urbana	Internet	03/07/2024	02/08/2024		25/07/2024
Concluída	0253920240 0005580	Reclamação	Cidadão	Outros em Segurança e Ordem Pública	Internet	07/07/2024	07/08/2024	01/08/2024	26/09/2024
Arquivada	0253920240 0005660	Denúncia		Ouvidoria	Internet	10/07/2024	09/08/2024		
Concluída	0253920240 0005741	Comunicação	Anônimo	Serviços Públicos	Internet	19/07/2024	20/08/2024		01/08/2024
Concluída	0253920240 0005822	Denúncia	Cidadão	Defesa e vigilância sanitária	Internet	19/07/2024	21/08/2024	01/08/2024	13/08/2024
Concluída	0253920240 0005903	Comunicação	Anônimo	Defesa e vigilância sanitária	Internet	24/07/2024	23/08/2024		12/08/2024
Concluída	0253920240	Reclamação	Cidadão	Ouvidoria	Internet	25/07/2024	26/08/2024	01/08/2024	03/01/2025



	0006047								
Concluída	0253920240 0006128	Reclamação		Atendimento	Internet	08/08/2024	09/09/2024		19/09/2024
Concluída	0253920240 0006209	Denúncia	Cidadão	Cadastro Único	Internet	12/08/2024	11/09/2024		12/08/2024
Concluída	0253920240 0006390	Denúncia		Assédio sexual	Internet	14/08/2024	14/10/2024	19/08/2024	27/09/2024
Concluída	0253920240 0006470	Comunicação	Anônimo	Denúncia Crime	Internet	14/08/2024	14/10/2024		26/12/2024
Concluída	0253920240 0006551	Comunicação	Anônimo	Outros em Meio Ambiente	Internet	21/08/2024	21/10/2024		18/12/2024
Arquivada	0253920240 0006632	Comunicação	Anônimo	Outros em Meio Ambiente	Internet	21/08/2024	20/09/2024		
Concluída	0253920240 0006713	Comunicação	Anônimo	Habitação Urbana	Internet	02/09/2024	02/10/2024		21/10/2024
Concluída	0253920240 0006802	Reclamação	Cidadão	Educação Básica	Internet	04/09/2024	04/10/2024		19/09/2024
Concluída	0253920240 0006985	Comunicação	Anônimo	Defesa e vigilância sanitária	Internet	06/09/2024	08/10/2024		18/12/2024
Concluída	0253920240 0007019	Solicitação	Cidadão	Denúncia Crime	Internet	08/09/2024	09/10/2024		21/10/2024
Concluída	0253920240 0007108	Denúncia	Cidadão	Normas e Fiscalização	Internet	16/09/2024	17/10/2024	22/10/2024	04/11/2024
Arquivada	0253920240 0007361	Solicitação	Cidadão	Controle social	Internet	24/09/2024			
Concluída	0253920240 0007442	Denúncia	Cidadão	Compras governamentais	Internet	26/09/2024	29/10/2024		22/10/2024
Concluída	0253920240 0007523	Denúncia		Saneamento Básico Urbano	Telefone	02/10/2024	01/11/2024	22/10/2024	18/12/2024
Concluída	0253920240 0007604	Reclamação		Serviços Públicos	Presencial	09/10/2024	08/11/2024		04/11/2024
Concluída	0253920240 0007795	Solicitação	Cidadão	Infraestrutura Urbana	Internet	19/10/2024	21/11/2024		22/10/2024
Cadastrada	0253920240 0007876	Comunicação	Anônimo	Agente Público	Internet	30/10/2024	29/11/2024		
Concluída	0253920240 0007957	Reclamação		Atendimento	Internet	06/11/2024	06/12/2024		19/12/2024
Prorrogada	0253920240 0008090	Reclamação	Cidadão	Infraestrutura Urbana	Internet	12/11/2024	13/01/2025		
Cadastrada	0253920240 0008171	Solicitação	Cidadão	Outros em Saneamento	Internet	21/11/2024	23/12/2024		
Cadastrada	0253920240 0008252	Reclamação	Cidadão	Outros em Transporte	Internet	21/11/2024	26/12/2024		
Concluída	0253920240 0008333	Comunicação	Anônimo	Atendimento	Internet	22/11/2024	26/12/2024		22/11/2024
Concluída	0253920240 0008414	Reclamação	Cidadão	Recursos Humanos	Internet	11/12/2024	10/01/2025		19/12/2024
Cadastrada	0253920240 0008503	Reclamação	Cidadão	Agendamento	Internet	12/12/2024	13/01/2025		
Cadastrada	0253920240 0008686	Comunicação	Anônimo	Normas e Fiscalização	Internet	19/12/2024	20/01/2025		
Cadastrada	0253920240 0008767	Reclamação	Cidadão	Serviços Urbanos	Internet	27/12/2024	28/01/2025		

Concluída	0253920240 0005318	Comunicação	Anônimo	Denúncia Crime	Internet	15/06/2024	17/07/2024		10/07/2024
-----------	-----------------------	-------------	---------	----------------	----------	------------	------------	--	------------

3. Dados Sobre As Manifestações

3.1 Número (quantitativo) de Manifestações

No ano de 2024 a OGM recebeu 78 (setenta e oito) manifestações, em sua maior parte, 69 (sessenta e nove), realizadas pelo canal da Ouvidoria na Internet e-Ouv, plataforma eletrônica disponibilizada pela Controladoria Geral da União – CGU, 08 (oito) presenciais e 01 (uma) pelo telefone, sendo inseridas na plataforma e-Ouv.

2024	
Via Utilizada	Quantidade
Canal Eletrônico e-Ouv	69
Presencial	8
E-mail	0
Telefone	1
Correspondência	0
Outros	0
Total	78

No ano de 2023 foram recebidas 84 (oitenta e quatro) manifestações, sendo quase a totalidade pelo canal eletrônico na internet e-Ouv.

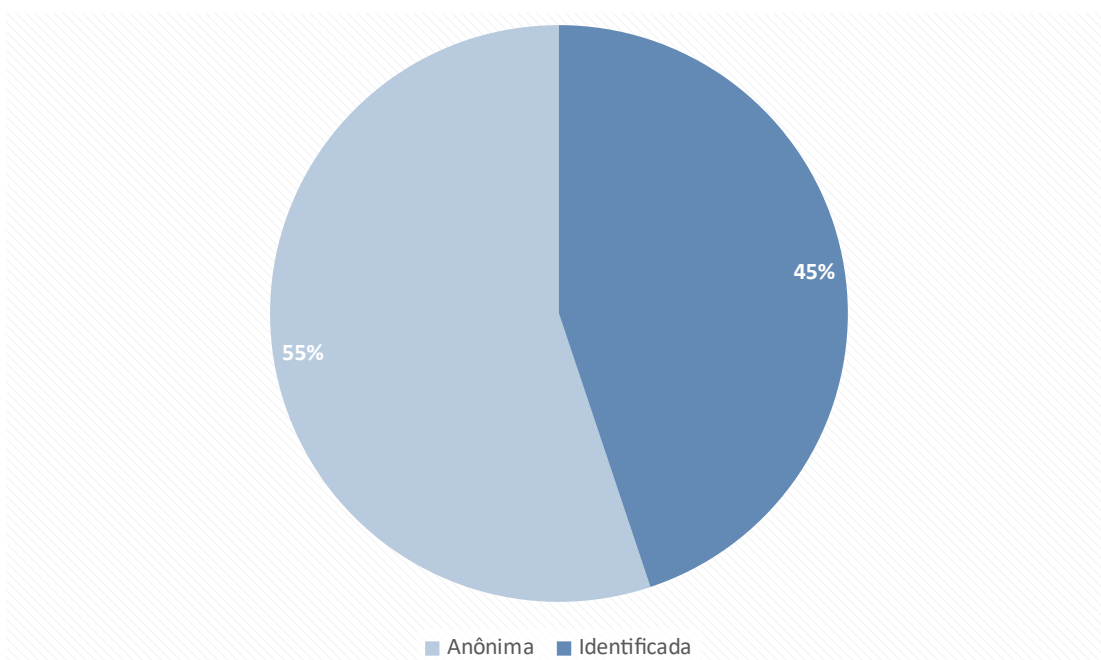
2023	
Via Utilizada	Quantidade
Canal Eletrônico e-Ouv	80
Presencial	2
E-mail	0
Telefone	2
Correspondência	0
Outros	0
Total	84

3.2 Identificação dos Usuários

A exigência da identificação do usuário está prevista no art. 10 da Lei Federal nº. 13.460/2017, estando em alinhamento ao art. 5º, inciso IV da Constituição Federal, que preceitua que é livre a manifestação de pensamento, sendo vedado o anonimato.

O canal da Ouvidoria na internet, e-Ouv, permite a manifestação sem identificação, porém, não permite o acompanhamento da mesma pelo usuário, servindo, neste caso, como uma forma de comunicação de fatos, que, configurando prática de que possam gerar danos ao erário ou a coletividade, devidamente embasado com evidências, será encaminhada ao setor competente para averiguações, onde que, constata os fatos, tomara as medidas cabíveis.

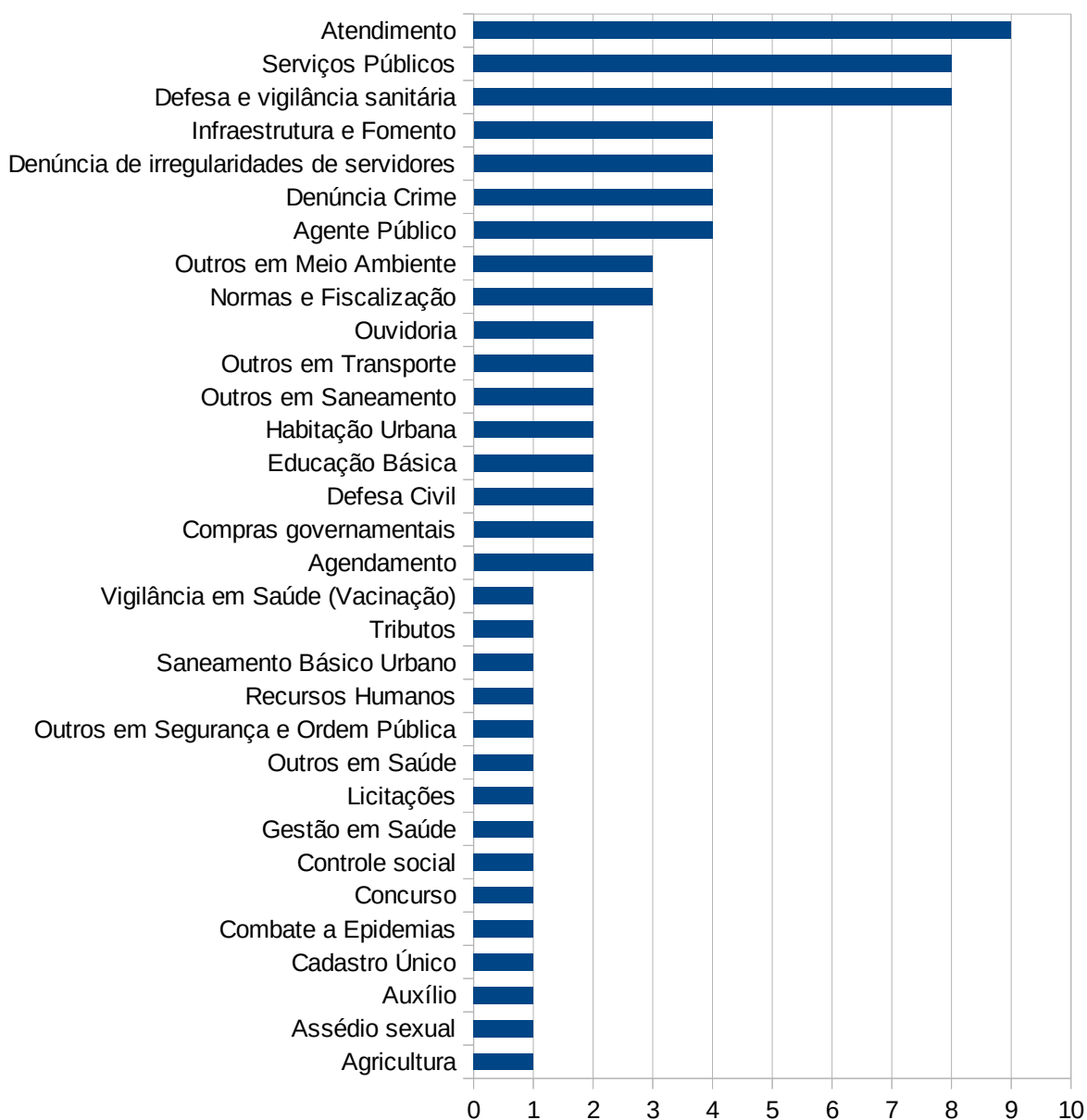
No ano de 2024 foram recebidas 78 (setenta e oito) manifestações, sendo que, deste total, 35 (trinta e cinco) foram acompanhadas da identificação do usuário, correspondendo à 45% das manifestações. Para ilustrar, segue gráfico abaixo.



3.3 Assunto (Motivos) das Manifestações

Os assuntos das manifestações foram bem diversificados, observado que manifestações relacionadas ao atendimento tiveram o maior número, com 9 (nove) ocorrências, seguida de serviços públicos e defesa e vigilância sanitária, com 8 (cada) ocorrências cada, seguida de infraestrutura e fomento, denúncia de irregularidade de servidores e denúncia de crime, com 4 (quatro) ocorrências cada.

A seguir as manifestações ordenadas de acordo com o número de ocorrências.



3.4 Análise dos Pontos Recorrentes

Verifica-se que não há um padrão nos números das manifestações com relação aos anos anteriores, o que demonstra que as demandas variam em cada período, de acordo com a conjuntura de fatores internos da administração e externos.

Em 2024 as manifestações relacionadas ao atendimento e serviços públicos tiveram o maior número de ocorrências, 09 (nove) cada, e observou-se que na maioria delas

o serviço procurado pelos usuários era o atendimento nas unidades de saúde. Sabemos que os servidores que atuam nas unidades de saúde sofrem com alta demanda do serviço e muitas vezes com usuários impacientes, gerando uma carga de stress. Porém, isso deve ser trabalhado para que o serviço seja prestado com urbanidade em todos os cenários, sendo apropriado, nesta situação, um treinamento dos servidores.

3.5 Providências Adotadas

A Ouvidoria-Geral do Município ao receber as manifestações verifica se há condições mínimas para seu tratamento e, não sendo caso de arquivamento, faz o envio aos setores responsáveis pelo serviço, que devem responder dentro do prazo estabelecido no Decreto 3.284/2019 e na Lei 13.460/2017.

Com relação as manifestações referentes ao atendimento, que tiveram maior número de ocorrências, a medida adotada na maioria das vezes foi a realização de reuniões pelas chefias imediatas nos setores para averiguar os fatos e propor melhorias.

De forma geral, nas demais manifestações, ao serem enviadas aos setores competentes, estes responderam informando sobre a prestação do serviço requerido ou a impossibilidade de sua execução naquele momento, por questões de planejamento ou de ordem técnica.

4. Sugestão de Melhorias na Prestação dos Serviços Públicos

São as seguintes sugestões de melhoria do serviço público:

a) Atendimento: As duas demandas de ouvidoria que tiveram maior ocorrência, conforme se observa no item 3.3 deste relatório, foram atendimento e serviços públicos, totalizando 17 (dezessete) manifestações e tendo em vista que há uma interação entre elas, devido ao fato que algumas manifestações relacionadas ao serviço público continha queixas sobre o atendimento, a Ouvidoria orienta que sejam implementadas ações de treinamento dos servidores, principalmente para aqueles que fazem o atendimento direto aos usuários de serviço público, de forma a melhorar o atendimento.

b) Instituição do Conselho de usuários: Até o momento não foi instituído no município o Conselho de Usuários, previsto no art. 18 e seguintes da Lei Federal nº. 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. O Conselho tem com atribuições: acompanhar a prestação dos serviços; participar na avaliação dos serviços; propor melhorias na prestação dos serviços; contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e acompanhar e avaliar a

atuação do ouvidor.

c) Revisão da Carta de Serviços: A Carta de Serviços, prevista no art. 7º da Lei Federal nº. 13.460/2017, necessita ser revisada, de forma a incluir novos serviços criados e atualizar as informações dos serviços prestados, contribuindo para que os usuários tenham informações precisas e uteis sobre os serviços.

5. Conclusão

Durante o ano de 2024 a OGM realizou o tratamento de 78 (setenta e oito) manifestações, sempre se atentando para que os usuários de serviço público recebessem uma resposta dentro do prazo previsto em lei, cumprindo seu dever como órgão que viabiliza a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Como sugestões a serem implementadas para a melhoria do serviço público a Ouvidoria-Geral do município sugere o treinamento dos servidores, para um melhor atendimento, a Instituição do Conselho de Usuários e a revisão da Carta de Serviços.

Venda Nova do Imigrante, ES, 08 de janeiro de 2025.

JULIANO MASIOLI

Ouvidor Municipal – Decreto 4339/2023

Controlador Público Interno – Mat. 962407