



**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 2025

Sumário

1. Introdução.....	03
2. Atividades Desenvolvidas.....	03
3. Dados Sobre as Manifestações.....	09
3.1. Número (Quantitativo) de Manifestações.....	09
3.2. Identificação dos Usuários.....	11
3.3. Assunto (Motivos) das Manifestações.....	11
3.4. Análise dos Pontos Recorrentes.....	12
3.5. Providências Adotadas.....	13
4. Sugestões de Melhorias na Prestação dos Serviços Públicos.....	13
5. Conclusão.....	14

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 2025, 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 2025, excluídos os pedidos de acesso à informação, que são divulgados no relatório anual do SIC.

Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Assunto	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Data da 1ª Resp. Interm.	Data Resp. Concl.
Concluída	025392025 00000113	Solicitação	Cidadão	Habitação Rural	Internet	16/01/2025	17/02/2025 5		24/03/2025

Concluída	025392025 00000202	Denúncia	Cidadão	Assistência Hospitalar e Ambulatori al	Internet	17/01/20 25	18/02/202 5		07/04/2025
Concluída	025392025 00000385	Reclamação	Cidadão	Gestão em Saúde	Internet	17/01/20 25	18/02/202 5	02/05/202 5	27/05/2025
Arquivada	025392025 00000547	Solicitação	Cidadão	Dados Pessoais - LGPD	Internet	28/01/20 25			
Concluída	025392025 00000628	Reclamação	Cidadão	Benefícios Sociais	Internet	29/01/20 25	06/03/202 5	05/02/202 5	19/05/2025
Concluída	025392025 00000709	Comunicaçã o	Anônimo	Conduta ética e irregularida des de servidores	Internet	05/02/20 25	07/03/202 5		24/03/2025
Concluída	025392025 00000890	Comunicaçã o	Anônimo	Outros em Saúde	Internet	13/02/20 25	17/03/202 5		02/05/2025
Arquivada	025392025 00001004	Comunicaçã o	Anônimo	Corrupção	Internet	25/02/20 25	27/03/202 5		
Concluída	025392025 00001276	Comunicaçã o	Anônimo	Defesa e vigilância sanitária	Internet	06/03/20 25	07/04/202 5		02/05/2025
Concluída	025392025 00001438	Comunicaçã o	Anônimo	Infraestrut ura Urbana	Internet	10/03/20 25	09/04/202 5		02/05/2025
Concluída	025392025 00001519	Reclamação	Cidadão	Defesa e vigilância sanitária	Internet	17/03/20 25	16/04/202 5	02/05/202 5	23/06/2025
Concluída	025392025 00001780	Reclamação	Cidadão	Ouvidoria	Internet	20/03/20 25	22/04/202 5		02/05/2025
Concluída	025392025 00001861	Denúncia	Cidadão	Saneament o Básico Rural	Internet	29/03/20 25	30/04/202 5	07/04/202 5	30/09/2025
Concluída	025392025 00001942	Reclamação	Cidadão	Outros em Meio Ambiente	Internet	04/04/20 25	06/05/202 5	22/05/202 5	27/05/2025
Concluída	025392025 00002086	Reclamação	Cidadão	Outros em Segurança e Ordem	Internet	08/04/20 25	08/05/202 5	22/05/202 5	12/06/2025

				Pública					
Concluída	025392025 00002167	Denúncia	Cidadão	Denúncia Crime	Internet	09/04/20 25	09/05/202 5	22/05/202 5	25/11/2025
Arquivada	025392025 00002248	Comunicaçã o	Anônimo	Agente Público	Internet	12/04/20 25	14/05/202 5		
Concluída	025392025 00002329	Solicitação	Cidadão	Normas e Fiscalização	Internet	15/04/20 25	15/05/202 5	23/05/202 5	06/06/2025
Concluída	025392025 00002400	Denúncia	Presencial	Normas e Fiscalização	Internet	15/04/20 25	15/05/202 5		08/07/2025
Concluída	025392025 00002671	Comunicaçã o	Anônimo	Serviços Públicos	Internet	22/04/20 25	23/05/202 5		02/06/2025
Concluída	025392025 00002914	Reclamação	Presencial	Serviços Públicos	Internet	24/04/20 25	26/05/202 5		27/05/2025
Concluída	025392025 00003058	Comunicaçã o	Anônimo	Agente Público	Internet	30/04/20 25	03/06/202 5		27/05/2025
Arquivada	025392025 00003139	Comunicaçã o	Anônimo	Prêmios e Apostas	Internet	01/05/20 25	04/06/202 5		
Concluída	025392025 00003210	Reclamação	Cidadão	Assistência Hospitalar e Ambulatori al	Internet	01/05/20 25	04/06/202 5	27/05/202 5	24/06/2025
Concluída	025392025 00003309	Comunicaçã o	Anônimo	Conduta ética e irregularida des de servidores	Internet	13/05/20 25	12/06/202 5		24/12/2025
Concluída	025392025 00003481	Comunicaçã o	Anônimo	Ouvidoria	Internet	20/05/20 25	23/06/202 5		03/06/2025
Concluída	025392025 00003562	Reclamação	Cidadão	Infraestrut ura Urbana	Internet	21/05/20 25	23/06/202 5	22/05/202 5	27/05/2025
Concluída	025392025 00003643	Comunicaçã o	Anônimo	Outros em Segurança e Ordem Pública	Internet	11/06/20 25	11/07/202 5		08/07/2025
Concluída	025392025 00003724	Comunicaçã o	Anônimo	Racismo e Discriminaç ão	Internet	18/06/20 25	22/07/202 5		08/07/2025
Concluída	025392025	Reclamação	Cidadão	Saúde	Internet	21/06/20	23/07/202	08/07/202	30/07/2025

	00003996			Suplementar		25	5	5	
Concluída	025392025 00004020	Comunicação	Anônimo	Educação Básica	Internet	23/06/2025	23/07/2025		08/07/2025
Concluída	025392025 00004100	Reclamação	Cidadão	Energia Elétrica	Internet	10/07/2025	11/08/2025		24/12/2025
Concluída	025392025 00004453	Solicitação	Cidadão	Animais	Internet	18/07/2025	19/08/2025		30/09/2025
Arquivada	025392025 00004534	Denúncia	Cidadão	Conduta ética e irregularidades de servidores	Internet	22/07/2025	21/08/2025		
Concluída	025392025 00004615	Comunicação	Anônimo	Outros em Meio Ambiente	Internet	22/07/2025	21/08/2025		24/12/2025
Concluída	025392025 00004704	Comunicação	Anônimo	Conduta ética e irregularidades de servidores	Internet	25/07/2025	26/08/2025		24/12/2025
Arquivada	025392025 00004887	Comunicação	Anônimo	Cadastro Único	Internet	04/08/2025	04/09/2025		
Arquivada	025392025 00004968	Denúncia	Cidadão	Animais	Internet	18/08/2025	17/09/2025		
Arquivada	025392025 00005182	Comunicação	Anônimo	Animais	Internet	24/08/2025	24/09/2025		
Concluída	025392025 00005263	Reclamação	Cidadão	Planos de saúde	Internet	25/08/2025	24/10/2025		16/10/2025
Concluída	025392025 00005344	Solicitação	Cidadão	Dados Pessoais - LGPD	Internet	26/08/2025	25/09/2025	01/10/2025	07/10/2025
Arquivada	025392025 00005425	Comunicação	Anônimo	Corrupção	Internet	27/08/2025	26/09/2025		
Concluída	025392025 00005506	Comunicação	Anônimo	Medicamentos, aparelhos e produtos em saúde	Internet	03/09/2025	03/10/2025		01/10/2025

Concluída	025392025 00005697	Comunicação	Anônimo	Educação Básica	Internet	05/09/20 25	08/10/202 5		16/10/2025
Concluída	025392025 00005778	Reclamação	Cidadão	Cuidado e Acolhiment o	Internet	15/09/20 25	15/10/202 5		01/10/2025
Arquivada	025392025 00005859	Comunicação	Anônimo	Denúncia Crime	Internet	16/09/20 25	16/10/202 5		
Arquivada	025392025 00005930	Denúncia	Cidadão	Vigilância em Saúde	Internet	16/09/20 25	16/10/202 5		
Concluída	025392025 00006154	Reclamação	Cidadão	Denúncia Crime	Internet	23/09/20 25	23/10/202 5	01/10/202 5	07/10/2025
Concluída	025392025 00006316	Comunicação	Anônimo	Concursos e processos seletivos	Internet	29/09/20 25	29/10/202 5		01/10/2025
Concluída	025392025 00006405	Reclamação	Cidadão	Abastecime nto e armazenag em	Internet	08/10/20 25	07/11/202 5		24/12/2025
Concluída	025392025 00006588	Comunicação	Anônimo	Gestão Pública	Internet	08/10/20 25	10/11/202 5		24/12/2025
Concluída	025392025 00006669	Comunicação	Anônimo	Autorizaçã o, Regulação e Fiscalização	Internet	15/10/20 25	14/11/202 5		24/12/2025
Concluída	025392025 00006740	Comunicação	Anônimo	Transporte passageiros e cargas	Internet	23/10/20 25	24/11/202 5		24/12/2025
Concluída	025392025 00006820	Reclamação	Cidadão	Rejeitos e resíduos	Internet	28/10/20 25	27/11/202 5		24/12/2025
Concluída	025392025 00006901	Reclamação	Cidadão	Energia	Internet	03/11/20 25	04/12/202 5		31/12/2025
Concluída	025392025 00007126	Sugestão	Cidadão	Gestão de Pessoas	Internet	08/11/20 25	10/12/202 5		31/12/2025
Arquivada	025392025 00007207	Sugestão	Cidadão	Gestão de Pessoas	Internet	08/11/20 25	10/12/202 5		
Arquivada	025392025 00007398	Sugestão	Cidadão	Gestão de Pessoas	Internet	08/11/20 25	10/12/202 5		

Arquivada	025392025 00007550	Comunicação	Anônimo	Assistência Hospitalar e Ambulatorial	Internet	11/11/2025	11/12/2025		
Concluída	025392025 00007630	Reclamação	Cidadão	Água	Internet	13/11/2025	15/12/2025		31/12/2025
Arquivada	025392025 00007711	Comunicação	Anônimo	Concursos e processos seletivos	Internet	16/11/2025	17/12/2025		
Arquivada	025392025 00008017	Comunicação	Anônimo	Concursos e processos seletivos	Internet	21/11/2025	23/12/2025		
Concluída	025392025 00008289	Reclamação	Cidadão	Infraestrutura rural e urbana	Internet	03/12/2025	05/01/2026		11/02/2026
Arquivada	025392025 00008360	Comunicação	Anônimo	Vigilância em Saúde	Internet	08/12/2025	07/01/2026		
Concluída	025392025 00008440	Denúncia	Cidadão	Denúncia Crime	Internet	11/12/2025	12/01/2026		31/12/2025
Concluída	025392025 00008521	Reclamação	Cidadão	Água	Internet	13/12/2025	14/01/2026		11/02/2026
Concluída	025392025 00008602	Comunicação	Anônimo	Atendimento ao público	Internet	18/12/2025	19/01/2026		11/02/2026
Concluída	025392025 00008793	Comunicação	Anônimo	Conduta ética e irregularidades de servidores	Internet	19/12/2025	20/01/2026		11/02/2026
Arquivada	025392025 00008874	Comunicação	Anônimo	Conduta ética e irregularidades de servidores	Internet	19/12/2025	20/01/2026		
Arquivada	025392025 00008955	Solicitação	Cidadão	Concursos e processos seletivos	Internet	22/12/2025	21/01/2026		
Arquivada	025392025 00009099	Comunicação	Anônimo	Concursos e processos seletivos	Internet	23/12/2025	26/01/2026		

Concluída	025392025 00009170	Comunicação	Anônimo	Rede de Assistência e Proteção Social	Internet	24/12/2025	27/01/2026		11/02/2026
Cadastrada	025392025 00009250	Reclamação	Cidadão	Atendimento ao público	Internet	28/12/2025	28/01/2026		

Via E-mail

Concluída	e-mail	Comunicação	Cidadão	Animal Silvestre	Internet	29/01/2025	03/03/2026		29/01/2025
Concluída	e-mail	Reclamação	Cidadão	Atendimento ao público	Internet	04/09/2025	04/10/2026		29/09/2025
Concluída	e-mail	Reclamação	Cidadão	Desconto Pensão na folha	Internet	03/12/2025	03/01/2026		09/12/2025
Concluída	e-mail	Reclamação	Cidadão	Desconto Pensão na folha	Internet	12/12/2025	12/01/2026		26/12/2025

3. Dados Sobre As Manifestações

3.1 Número (quantitativo) de Manifestações

No ano de 2025 a OGM recebeu 77 (setenta e sete) manifestações, em sua maior parte, 73 (sessenta e três), realizadas pelo canal da Ouvidoria na Internet (Fala.Br), plataforma eletrônica disponibilizada pela Controladoria Geral da União – CGU e 04 (quatro) por meio de e-mail.

2025	
Via Utilizada	Quantidade
Canal Eletrônico (Fala.Br)	71
Presencial	2
E-mail	4
Telefone	0

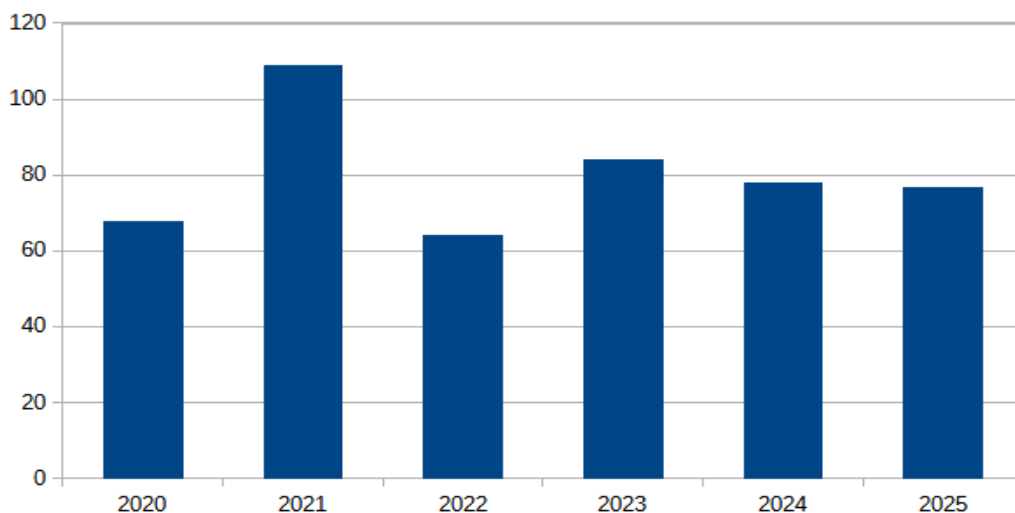
Correspondência	0
Outros	0
Total	77

No ano de 2024 foram recebidas 78 (setenta e oito) manifestações, sendo quase a totalidade pelo canal Fala.Br.

2024	
Via Utilizada	Quantidade
Canal Eletrônico (Fala.Br)	69
Presencial	8
E-mail	0
Telefone	1
Correspondência	0
Outros	0
Total	78

TOTAIS DE MANIFESTAÇÕES NOS ÚLTIMOS EXERCÍCIOS					
2020	2021	2022	2023	2024	2025
68	109*	64	84	78	77

* Número mais elevado devido à pandemia de Covid-19.

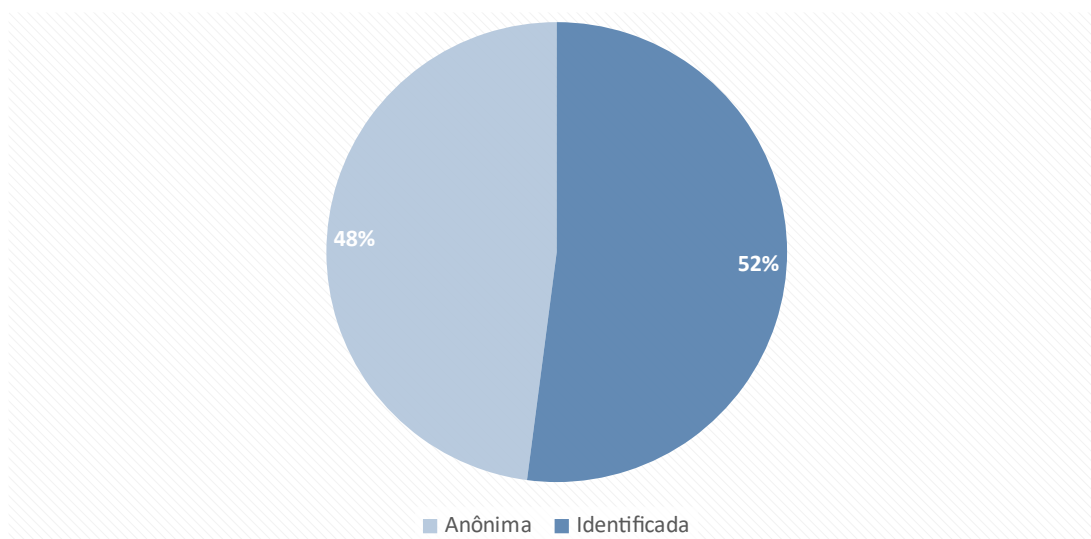


3.2 Identificação dos Usuários

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 Fala.Br, 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.

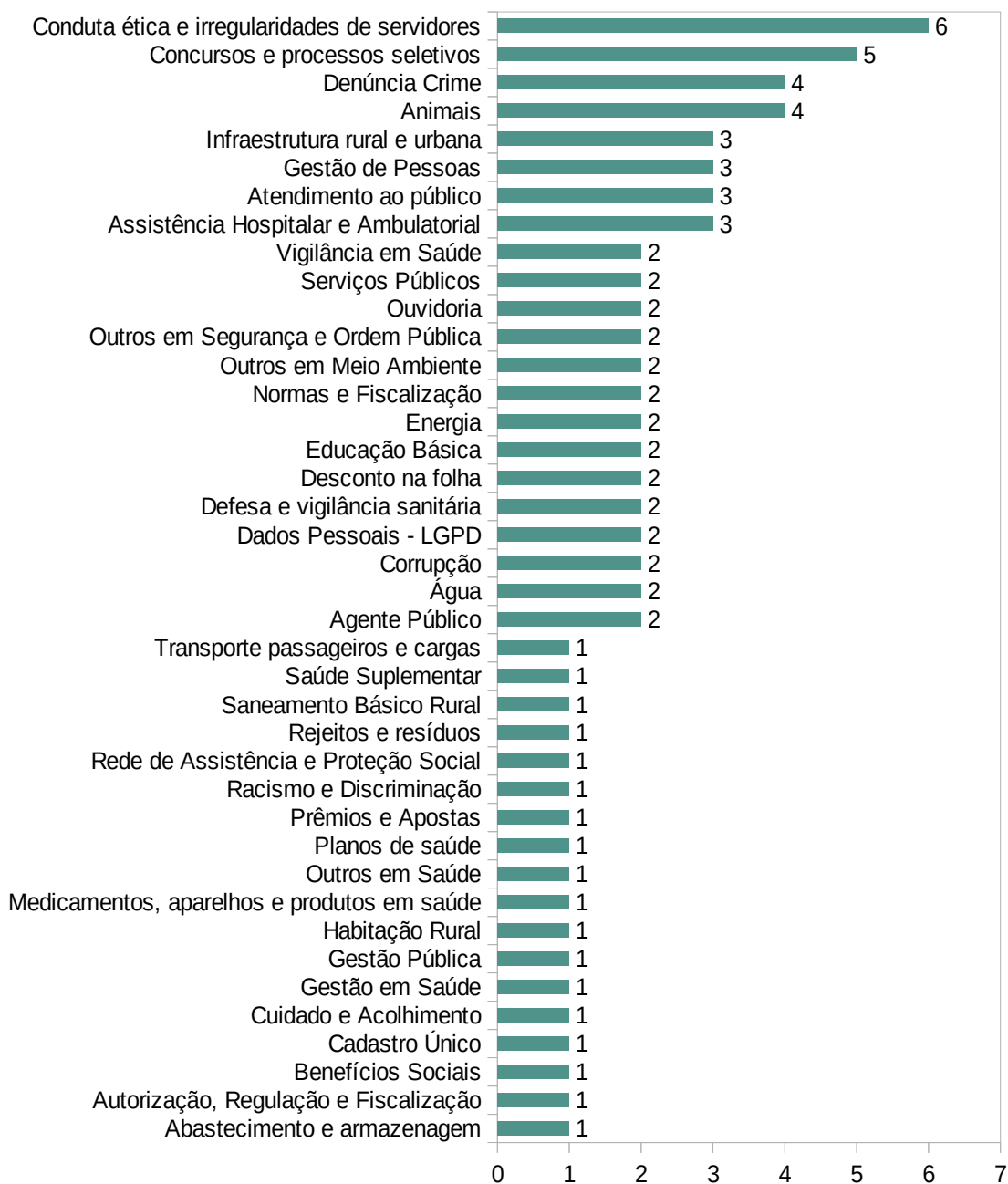
No ano de 2025 foram recebidas 77 (setenta e sete) manifestações, sendo que, deste total, 38 (trinta e seis) foram acompanhadas da identificação do usuário, correspondendo à 52% das manifestações. Para ilustrar, segue gráfico abaixo.



3.3 Quantitativo Por Assunto das Manifestações

Os assuntos das manifestações foram bem diversificados, observado que manifestações relacionadas à conduta ética e irregularidade de servidores tiveram maior número, com 6 (seis) ocorrências, seguida de concursos e processos seletivos, com 5 (cinco) ocorrências, seguida de denúncia de crime e animais, 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, assim como 2024, as manifestações relacionadas ao atendimento tiveram o maior número de ocorrências. No entanto, embora figure como o assunto de maior recorrência, com 06 (seis), é um número baixo, mesmo para um município pequeno.

Cabe informar que o recebimento de manifestações dos usuários de serviço público não encontra-se centralizado na Ouvidoria-Geral, possuindo cada setor canais para recebimento, o que impede uma análise geral das ocorrências pela Ouvidoria-Geral.

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 as medidas adotadas ou a serem implementadas de acordo com a capacidade da Administração Pública.

4. Sugestão de Melhorias na Prestação dos Serviços Públicos

Conforme dito, embora figure como o assunto de maior recorrência o atendimento ao público, com 06 (seis), é um número muito baixo, mesmo para um município pequeno. Toda via, como forma de aperfeiçoar a prestação do serviço público e o atendimento aos usuários, recomenda-se:

a) Atendimento: 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) Centralização do serviço de ouvidoria na Ouvidoria-Geral: Recomenda-se a revisão do Decreto 3.284/2019, que regulamenta o serviço de Acesso à Informação e Ouvidoria, de forma que o recebimento das manifestações seja centralizada na Ouvidoria-Geral e na da Saúde. Isso facilitaria o controle e uma visão geral das

ocorrências relacionadas à prestação do serviço público, permitindo um diagnóstico mais preciso das ações que precisam ser tomadas para melhoria do serviço público.

No entanto, a centralização na Ouvidoria-Geral depende do reforço do quadro de servidores da Controladoria, responsável pela Ouvidoria. Desta forma, a centralização deve ocorrer após a conclusão do concurso público e a convocação de um Auditor de Controle Interno.

5. Conclusão

Durante o ano de 2025 a OGM realizou o tratamento de 77 (setenta e sete) manifestações, sempre se atentando para que os usuários de serviço público recebessem uma resposta dentro do prazo previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, 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 e a centralização do serviço de ouvidoria na Ouvidoria-Geral.

Venda Nova do Imigrante/ES, 13 de fevereiro de 2026.

JULIANO MASIOLI

Ouvidor Municipal – Decreto 4339/2023

Controlador Público Interno – Mat. 962407