



**Estado do Espírito Santo  
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL**

**RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DE OVIDORIA  
ANO 2025**



**Estado do Espírito Santo**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL**  
**CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

Avenida 14 de Setembro, nº 887, Centro, Rio Bananal-ES, CEP: 29920-000  
E-mail: ouvidoria@riobananal.es.gov.br

**Amanda Carareto Bravin**  
Controladora Geral do Município

**Leticia Aparecida Rigoni Conte**  
Ouvidora Geral do Município

**Bruno Pella**  
Prefeito Municipal



**Estado do Espírito Santo**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL**

## **1. Introdução**

A Ouvidoria Municipal de Rio Bananal, em observância ao disposto no art. 14, inciso II, da Lei Federal nº 13.460/2017, apresenta o Relatório Estatístico Anual referente ao exercício de 2025. O presente documento consolida as manifestações registradas pelos usuários dos serviços públicos municipais ao longo do período, evidenciando o papel institucional da Ouvidoria como instrumento de participação social e de fortalecimento da transparência administrativa.

A atuação da Ouvidoria configura-se como um canal permanente de escuta ativa, promovendo a interlocução entre a Administração Pública e a sociedade, contribuindo para o aprimoramento das políticas públicas, para a correção de eventuais falhas administrativas e para o fortalecimento da confiança do cidadão nos serviços prestados pelo Município.

## **2. Canais de Atendimento e Manifestações**

As manifestações dos cidadãos foram recebidas prioritariamente por meio da Plataforma Fala.BR, disponibilizada pela Controladoria-Geral da União, acessível pelo endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br>. Além desse canal, a Ouvidoria Municipal também realizou atendimentos por correio eletrônico e presencialmente, sendo todas as demandas devidamente registradas no sistema, a fim de garantir rastreabilidade, controle e padronização dos procedimentos.

Nos termos do art. 15 da Lei nº 13.460/2017, o Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria deve contemplar, no mínimo, o quantitativo de manifestações recebidas, os assuntos recorrentes, a análise dos pontos mais frequentes e as providências adotadas pela Administração Pública.

Durante o exercício de 2025, foram registradas 164 manifestações e 22 pedidos de acesso à informação, 186 registros tratados pela Ouvidoria Municipal.



**Estado do Espírito Santo**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL**

## **2.1 Classificação das Manifestações**

As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal foram classificadas conforme os seguintes tipos:

- **Acesso à Informação:** solicitações fundamentadas na Lei de Acesso à Informação, visando obter dados ou documentos sob guarda do Poder Público;
- **Denúncia/Comunicação:** relatos de possíveis irregularidades ou atos ilícitos;
- **Elogio:** manifestações de reconhecimento ou satisfação quanto aos serviços públicos;
- **Reclamação:** registros de insatisfação em relação a serviços, atendimentos ou condutas;
- **Solicitação:** pedidos de providências administrativas;
- **Sugestão:** propostas apresentadas pelos cidadãos com vistas à melhoria dos serviços públicos.

## **2.2 Manifestações Recebidas pela Ouvidoria Municipal de Rio Bananal em 2025**

<b>TIPOS</b>	<b>QUANTIDADE</b>
ACESSO À INFORMAÇÃO	22
DENÚNCIAS/COMUNICAÇÕES	148
ELOGIOS	00
RECLAMAÇÕES	14
SOLICITAÇÕES	01
SUGESTÃO	01
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>186</b>



**Estado do Espírito Santo**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL**

**2.3 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS**

<b>MÊS</b>	<b>QUANTIDADE</b>
JANEIRO	00
FEVEREIRO	05
MARÇO	23
ABRIL	28
MAIO	15
JUNHO	12
JULHO	25
AGOSTO	22
SETEMBRO	13
OUTUBRO	20
NOVEMBRO	10
DEZEMBRO	13
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>186</b>

**2.4 PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

Os pedidos de acesso à informação registrados no exercício de 2025 foram tratados em conformidade com os prazos e procedimentos estabelecidos na Lei Federal nº 12.527/2011, assegurando-se o direito constitucional à informação e a transparência dos atos administrativos. Durante o exercício de 2025, foram registrados 22 pedidos de acesso à informação.

**2.5 PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS**

As manifestações apresentadas à Ouvidoria Municipal em 2025 envolveram, predominantemente, os seguintes temas:

- Meio Ambiente
- Atuação de Agentes Públicos
- Defesa e Vigilância Sanitária
- Irregularidades envolvendo servidores
- Infraestrutura Urbana
- Educação Básica



**Estado do Espírito Santo**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL**

### **3. ANÁLISE DOS PONTOS RECORRENTES**

No exercício de 2025, observou-se a recorrência de manifestações relacionadas a questões ambientais, especialmente no que se refere a intervenções em áreas irregulares e atividades desenvolvidas sem o devido licenciamento. Também se destacaram registros relacionados à conduta de agentes públicos, sobretudo quanto ao atendimento prestado aos usuários dos serviços municipais.

Esses apontamentos reforçam a importância da Ouvidoria como mecanismo de identificação de fragilidades administrativas e de apoio à adoção de medidas corretivas pelos órgãos competentes.

### **4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO**

Todas as manifestações recebidas passaram por análise técnica preliminar, com verificação dos requisitos mínimos de admissibilidade, tais como autoria, materialidade e relevância. Após essa etapa, os registros foram encaminhados às Secretarias e setores responsáveis, com solicitação de manifestação dentro do prazo legal de 20 (vinte) dias corridos.

As respostas encaminhadas pelos órgãos competentes possibilitaram a mediação entre o cidadão e a Administração Pública, assegurando transparência, esclarecimento e, quando necessário, a adoção de providências administrativas corretivas. Ressalta-se que, ao longo do exercício de 2025, todas as demandas foram devidamente respondidas pelos setores acionados, demonstrando comprometimento institucional com a Ouvidoria Municipal.

### **5. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

O presente relatório encontra amparo, especialmente, nos seguintes dispositivos legais:



**Estado do Espírito Santo**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL**

- Lei Municipal nº 1.321/2016;
- Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos).

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Diante do exposto, constata-se que a Ouvidoria Municipal de Rio Bananal desempenhou, ao longo do exercício de 2025, papel essencial no fortalecimento da gestão pública participativa, consolidando-se como um importante canal de interlocução entre a Administração Municipal e os cidadãos. A atuação contínua e sistematizada permitiu não apenas o acolhimento das manifestações, mas também a qualificação das respostas institucionais, assegurando transparência, eficiência e respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

As demandas recebidas evidenciam a relevância da Ouvidoria como instrumento de controle social, capaz de identificar fragilidades administrativas, subsidiar a tomada de decisões pelos gestores e fomentar a adoção de medidas corretivas e preventivas. Nesse sentido, as manifestações analisadas contribuíram diretamente para o aprimoramento dos procedimentos internos, para o aperfeiçoamento dos serviços ofertados à população e para o fortalecimento da cultura de responsabilização e melhoria contínua no âmbito da Administração Pública Municipal.

Ressalta-se, ainda, o comprometimento das Secretarias e dos órgãos municipais no atendimento às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, demonstrando cooperação institucional e observância aos prazos legais, fatores indispensáveis para a efetividade do sistema de ouvidoria e para a credibilidade da gestão pública. A postura colaborativa dos setores envolvidos reforça a importância da Ouvidoria como instância mediadora, orientadora e indutora de boas práticas administrativas.



**Estado do Espírito Santo**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL**

Por fim, a Ouvidoria Municipal reafirma seu compromisso permanente com a escuta qualificada da sociedade, com a promoção da transparência e com a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, mantendo-se como ferramenta estratégica de apoio à governança, à integridade institucional e ao aprimoramento das políticas públicas, em consonância com os princípios constitucionais da legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.