



Estado do Espírito Santo
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL

RELATÓRIO ESTATÍSTICO ANUAL DE OUVIDORIA

ANO 2025



Estado do Espírito Santo
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL
CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL
OUIDORIA 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

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



Estado do Espírito Santo
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL

2.3 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

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

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, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.