



Estado do Espírito Santo
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL

OUVIDORIA MUNICIPAL DE RIO BANANAL
RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º TRIMESTRE DE 2025

Assinado digitalmente. Acesse: <https://riobananal.es.gov.br/> Chave: 2312fade-6807-495c-94ab-4b6d5c8a6e05
Memorando Nº 000602/2025

Rio Bananal/ES

2025



Estado do Espírito Santo
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL

PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL

CONTROLADORIA MUNICIPAL

OUVIDORIA MUNICIPAL

AMANDA CARARETO BRAVIN
Controladora Geral do Município

LETICIA APARECIDA RIGONI CONTE
Ouvidora Geral do Município

BRUNO PELLA
Prefeito Municipal

Rio Bananal/ES

2025

Assinado digitalmente. Acesse: <https://riobananal.es.gov.br/> Chave: 2312fade-6807-495c-94ab-4b6d5c8a6e05
Memorando Nº 000602/2025



Estado do Espírito Santo
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL

1. Apresentação

Este relatório tem como objetivo apresentar uma síntese das atividades realizadas pela Ouvidoria do Município de Rio Bananal durante os meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2025, além de demonstrar os resultados das demandas recebidas e processadas pela Unidade. A Ouvidoria deve sempre observar os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, que são fundamentais para a Administração Pública.

Além disso, a Ouvidoria se compromete a atender o cidadão com ética, excelência no atendimento, acolhimento, transparência, gestão participativa, disponibilidade e a garantia de respostas tempestivas, claras e objetivas. O presente relatório visa prestar contas sobre o desempenho da Ouvidoria Municipal, detalhando as ações desenvolvidas e evidenciando que todas as demandas dos cidadãos foram cuidadosamente consideradas, resultando em respostas adequadas e na melhoria contínua dos serviços oferecidos pela Prefeitura de Rio Bananal.

Dessa forma, este relatório materializa a tão desejada transparência da Administração Pública, fornecendo dados objetivos que promovem o controle social e incentivam a participação cidadã. Cada manifestação registrada é valorizada como uma contribuição genuína para a melhoria dos serviços municipais, sempre com o intuito de fortalecer a cidadania e a democracia.

2. Atividades da Ouvidoria

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, e demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e processadas pela Unidade.



Estado do Espírito Santo
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL

Segundo a Lei Complementar Municipal nº 010/2012 e a Lei Municipal nº 1450/2019, à Ouvidoria Municipal compete, na sua área de atribuições e competências, respeitadas as diretrizes fixadas, desempenhar as seguintes atividades:

- I. Manter, pública e particularmente, conduta ilibada e compatível com o exercício do cargo;
- II. Receber, examinar e encaminhar à Secretaria ou Órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal, as reclamações, solicitações de informação, denúncias, sugestões e elogios dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação da entidade pública;
- III. Realizar a mediação administrativa, junto as Secretarias ou Órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal com vistas à correta, objetiva e ágil resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;
- IV. Cobrar das Secretarias ou Órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal respostas às demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do Controlador Municipal os eventuais descumprimentos;
- V. Ouvir a outra parte envolvida na denúncia ou reclamação, quando necessário, para ter melhor conhecimento do fato ocorrido;
- VI. Realizar diligencia, quando necessário, ao local onde o fato ocorreu;
- VII. Encaminhar as reclamações e denúncias, que achar pertinente, ao Controlador Municipal para que este instaure sindicância, auditoria ou outro procedimento administrativo de fiscalização;
- VIII. Encaminhar ao Ministério Público denuncia que podem configurar existência de crime;
- IX. Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;



Estado do Espírito Santo
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL

- X.** Encaminhar ao órgão competente quando da ocorrência de denúncia que não seja relacionado às finalidades da Ouvidoria, e comunicar ao demandante, exceto se tratar-se de demanda anônima;
- XI.** Organizar, consolidar e guardar as informações oriundas das demandas recebidas dos demandantes e produzir relatórios estatísticos sobre os atendimentos da Ouvidoria Municipal para posterior publicação nos sítios eletrônicos municipais;
- XII.** Promover a constante publicação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;
- XIII.** Divulgar informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- XIV.** Gerir Sistema Eletrônico de Ouvidoria do Município (E-OUV);
- XV.** Gerir Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (E-SIC);
- XVI.** Respeitar e assegurar o sigilo relativo às informações obtidas durante suas atividades, não as divulgando sob qualquer circunstância, salvo a prevista em Lei;
- XVII.** Desenvolver outras atividades correlatas, afins ou complementares à sua competência, assim determinadas pelo Controlador Municipal e/ou pelo Chefe do Poder Executivo.

3. Canais para manifestações

A Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, registra e responde as demandas recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:



Estado do Espírito Santo
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL

Sistema informatizado disponibilizado:

- Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/ES/RioBananal/Manifestacao/RegistrarManifestacao>
- **Atendimento presencial:** Avenida 14 de Setembro, nº 887, Centro, Edifício da Prefeitura de Rio Bananal, Rio Bananal/ES;
- **E-mail:** ouvidoria@riobananal.es.gov.br;
- **Telefone:** (27) 3265-2935.

a. Manifestações eletrônicas através do Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Canal de comunicação da Ouvidoria disponível a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos na página inicial da Prefeitura de Rio Bananal (www.riobananal.es.gov.br).

Por meio dele, é possível manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, denunciando irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar solicitações, sugestões, elogios, reclamações e/ou solicitar acesso às informações públicas.



Estado do Espírito Santo PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL



Controladoria-Geral
da União

Início

Órgãos

Site da LAI

Dados Abertos ▼

Manual

Perguntas Frequentes



Entrar

Cadastrar

≡ Fala.BR

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Aqui você pode **fazer um pedido de acesso à informação**, **fazer denúncias**, **elogios**, **reclamações**, **solicitações** ou **enviar sugestões**.



Ouvidoria

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.



Acesso à informação - LAI

Faça um pedido de acesso à informação

Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes

O que você quer fazer?

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de **reclamações**, **elogios** ou **sugestões**, ou ainda, registre uma **denúncia**.



← Voltar



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos



Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública



Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

b. Manifestações Presenciais através da Ouvidoria Física

Permite que qualquer cidadão registre sua manifestação de sugestão, reclamação, elogio, denúncia, solicitação e acesso à informação de forma presencial no Setor de Ouvidoria.

- **Localização:** Avenida 14 de Setembro, nº 887, Centro, Edifício da Prefeitura de Rio Bananal, Rio Bananal/ES.
- **Horário de Atendimento ao Público:** Segunda-Feira à Sexta-Feira, de 11h às 17h.

Dessa forma, a Ouvidoria física facilita o exercício do direito à informação pública do



Estado do Espírito Santo
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL

Executivo Municipal ao cidadão que não possui acesso aos meios eletrônicos.

c. Manifestações através do E-mail e pelo telefone da Ouvidoria

O cidadão ainda, poderá registrar a sua manifestação por meio do telefone (27) 3265-2935 ou solicitar diretamente através do e-mail ouvidoria@riobananal.es.gov.br.

Ao receber a manifestação do cidadão, a Ouvidoria Municipal desenvolve as medidas necessárias para realizar o atendimento, despachando internamente para a Secretaria ou Órgão da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal, responsável por tomar as providências cabíveis e responder a solicitação requerida, dentro do prazo previsto em Lei.

4. Detalhamento das Manifestações e Meios de Recebimento

Nos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2025, a Ouvidoria Municipal, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de 29 (vinte e nove) manifestações. Os envios das manifestações foram através dos seguintes canais:

- **“Fala.BR”** - 19 registros;
- **“Presencial”**- 08 registros;
- **“Telefone”** - 0 registro;
- **“E-mail”**- 2 registros.

As demandas oferecidas pela Ouvidoria Municipal de Rio Bananal estão classificadas em 06 (seis) tipologias diferentes:

- **Acesso à Informação:** solicite acesso a informações públicas
- **Denúncia:** comunique um ato ilícito;
- **Elogio:** expresse se você está satisfeito com um atendimento público;
- **Reclamação:** manifeste sua insatisfação com um serviço público;
- **Solicitação:** peça um atendimento ou uma prestação de serviço;
- **Sugestão:** envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



Estado do Espírito Santo
PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL

A Ouvidoria de Rio Bananal também é responsável pelos pedidos de acesso à informação.

Manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal nos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2025:

TIPOS	QUANTIDADE
ACESSO À INFORMAÇÃO	01
DENÚNCIAS/COMUNICAÇÕES	18
ELOGIOS	00
RECLAMAÇÕES	10
SOLICITAÇÕES	00
SUGESTÃO	00
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES	29

5. Considerações Finais

O presente relatório foi elaborado conforme dados extraídos do Sistema Fala.BR, de atendimentos presenciais, registro de ligações telefônicas e e-mail institucional.

Por todo exposto, apresentamos o Relatório de Ouvidoria, relativo ao 1º Trimestre do Exercício de 2025 para ciência.

Rio Bananal/ES, 14 de abril de 2025.

LETICIA APARECIDA RIGONI CONTE
Ouvidora Geral do Município

Assinado digitalmente. Acesse: [https://riobananal.es.gov.br/Chave: 2312fade-6807-495c-94ab-4b6d5c8a6e05](https://riobananal.es.gov.br/Chave:2312fade-6807-495c-94ab-4b6d5c8a6e05)
Memorando Nº 000602/2025