



**Prefeitura Municipal de Rio Bananal**  
**Estado do Espírito Santo**

# **Ouvidoria Municipal**

## **Relatório Bimestral**

Setembro e Outubro de 2020



**Prefeito Municipal**

Felismino Ardizzon

**Vice-Prefeito Municipal**

Edivaldo Fabris

**Controladora Geral**

Mauricéia Dalbem

**Ouvidora Municipal**

Thayná Gonzaga Strozzi



## 1. Apresentação

A Controladoria Municipal de Rio Bananal apresenta o relatório das atividades da Ouvidoria Municipal. Este documento trata do relatório estatístico previsto no art. 30, III, da Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

A Controladoria, criada pela Lei Complementar nº 010/2012, promove o controle interno do Poder Executivo, com total autonomia funcional, responsável pela expedição de atos normativos e regulamentadores dos procedimentos de controle. É unidade administrativa para integrar os procedimentos de controle e fiscalização e ainda consolidar as informações de gestão orçamentária, financeira, patrimonial e operacional, com a finalidade de atestar a legalidade, a legitimidade, a economicidade, a eficiência e a eficácia dos programas de governo; podendo também fazer controle exercido com metodologia de auditoria no âmbito de determinada unidade administrativa.

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Municipal, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Rio Bananal.

Este relatório, portanto, materializa a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo dados objetivos para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada manifestação registrada, tomada como contribuição genuína de melhoria da prestação de serviços municipais, sempre buscando valorizar a cidadania e fortalecer 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.

Segundo a Lei Complementar nº 042/2019, que altera a Lei Complementar nº 010/2012, à Ouvidoria Municipal compete, na sua área de atribuições e competências, respeitadas as diretrizes fixadas, desempenhar as seguintes atividades:

- a) 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;
- b) 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;



- c) 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;
- d) Ouvir a outra parte envolvida na denúncia ou reclamação, quando necessário, para ter melhor conhecimento do fato ocorrido;
- e) Realizar diligencia, quando necessário, ao local onde o fato ocorreu;
- f) Encaminhar as reclamações e denúncias, que achar pertinente, ao Controlador Municipal para que este instaure sindicância, auditoria ou outro procedimento administrativo de fiscalização;
- g) Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- h) 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;
- i) 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;
- j) Promover a constante publicação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;
- k) Divulgar informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- l) Gerir Sistema Eletrônico de Ouvidoria do Município (E-OUV);
- m) Gerir Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (E-SIC);
- n) Respeitar e assegurar o sigilo relativo às informações obtidas durante suas atividades, não as divulgando sob qualquer circunstância, salvo a prevista em Lei;
- o) Exercer outras atividades correlatas.



## 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:

**Ouvidoria Online:** Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>);

**Atendimento presencial:** no edifício da Prefeitura de Rio Bananal - Av. 14 de Setembro, 887 – Centro;

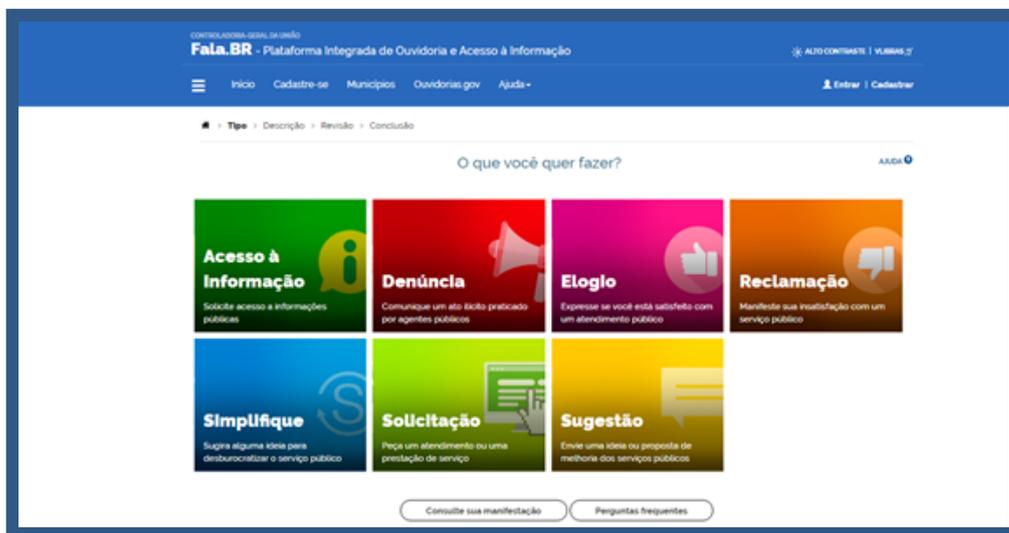
**E-mail:** [ouvidoria@riobananal.es.gov.br](mailto:ouvidoria@riobananal.es.gov.br);

**Telefone:** (27) 3265-2935.

### 3.1 Solicitações 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](http://www.riobananal.es.gov.br)).

Por meio dele, é possível manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, denunciar irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.



### 3.2 Solicitações Presenciais através da Ouvidoria Física

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

Localização: Térreo da Prefeitura de Rio Bananal - Av. 14 de Setembro, 887 – Centro.

Horário: Segunda à Sexta, das 11h30 às 17h30.



Dessa forma, a Ouvidoria física facilita o exercício do direito à informação pública do Executivo Municipal ao cidadão que não possui acesso aos meios eletrônicos.



Imagem Ouvidoria Física

### 3.3 Solicitações eletrônicas através do E-mail e telefone da UCCI

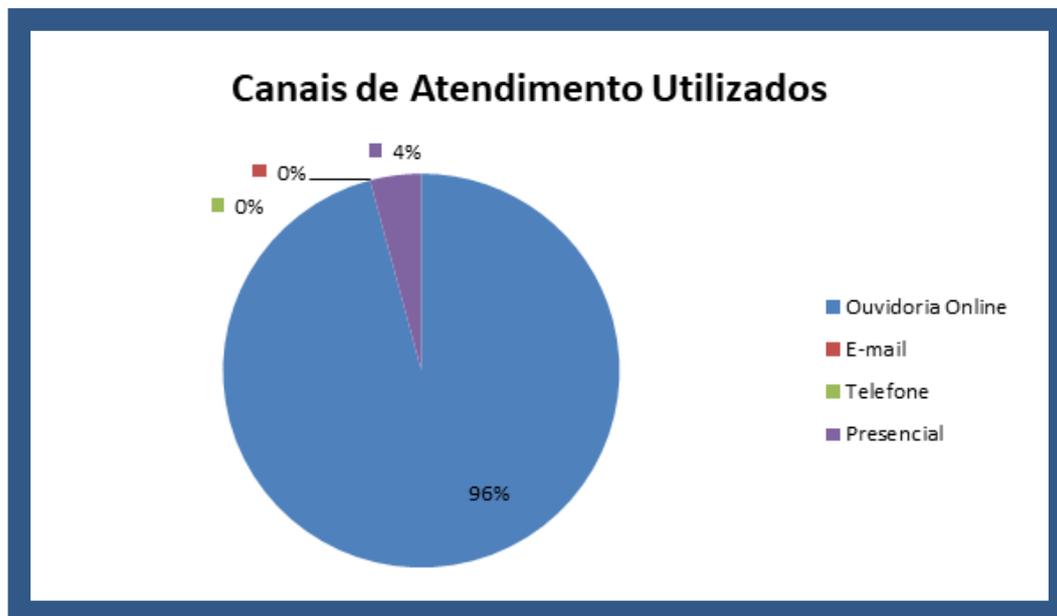
O interessado, sempre que necessário, poderá contar com o auxílio da Unidade Central de Controle Interno para acessar os dados constantes no sistema eletrônico e para formular o seu pedido de acesso a informações por meio da Ouvidoria, através do telefone (27) 3265-2935 ou solicitar diretamente a informação através do e-mail [ouvidoria@riobananal.es.gov.br](mailto: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 responsável tomar as providências cabíveis e responder a informação requerida, dentro do prazo previsto.

## 4. Detalhamento das Manifestações e Meios de Recebimento

Nos meses de Setembro/Outubro de 2020, a ouvidoria municipal, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de 24 (vinte e quatro) demandas.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o “**Ouvidoria Online**”, correspondendo 96% do total de demandas (23 registros), seguida por “**Presencial**” com 4% (1 registro), conforme informa o gráfico abaixo:



As demandas de ouvidoria estão classificadas em sete tipologias diferentes:

**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;

**Elogio:** expresse se você está satisfeito com um atendimento público;

**Acesso à Informação:** solicite acesso a informações públicas;

**Simplifique:** sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público; e

**Notícia de irregularidade (Denúncia):** comunique um ato ilícito.

Ressalta-se que as manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento. Assim, caso o usuário tenha interesse em acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, deve identificar-se.

Insta salientar que a identidade do usuário é resguardada por Lei, dessa forma os dados de identificação não serão repassados a terceiros.



Entre esses sete tipos, a “**Notícia de irregularidade**” foi a mais utilizada, com 23 registros cada, e em seguida 01 registro para “**Reclamação**”:

