



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

# **Ouvidoria Municipal**

## **Relatório Bimestral**

Julho e Agosto 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

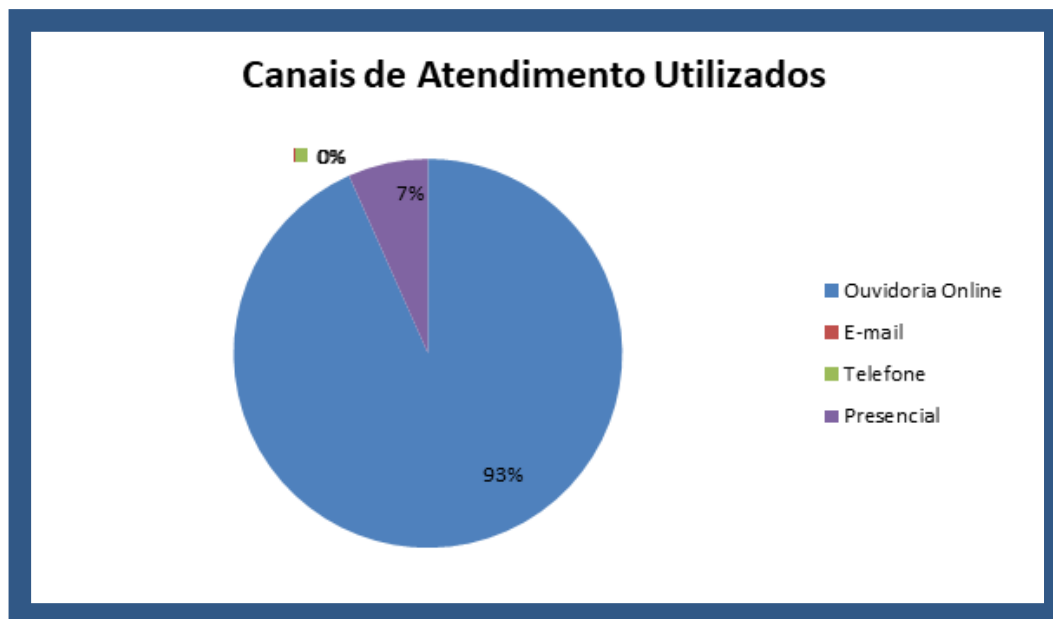
O interessado, sempre que necessário, poderá contar com o auxílio da Unidade Central de Controle Interno para acessar os dados constantes no sistema eletrônico e para formular o seu pedido de acesso a informações por meio da Ouvidoria, através do telefone (27) 3265-2935 ou solicitar diretamente a informação 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 Julho/Agosto de 2020, a ouvidoria municipal, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de 30 (trinta) demandas.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o sistema “Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação”, correspondendo 93% do total de demandas, seguida por “Presencial” com 02 demandas, 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

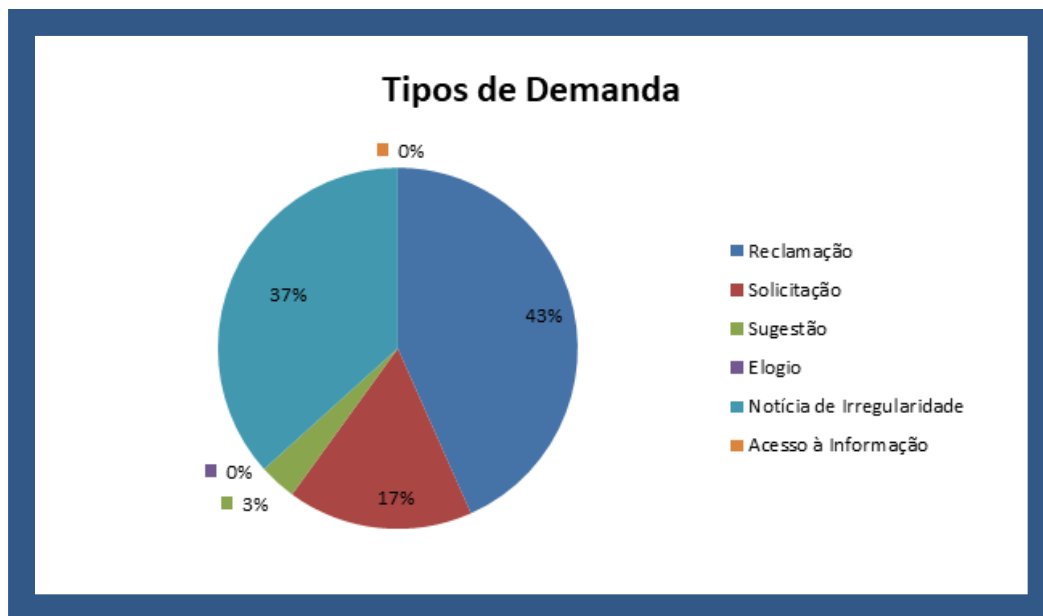
**Notícia de irregularidade (Denúncia):** comunique um ato ilícito.

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, Reclamação foi a mais utilizada, com 13 registros, seguida de Denúncia com 11 registros, Solicitação com 05 registros e Sugestão com 01 registro:



## 4.1 Total por Órgão/Tipo de manifestação

A tabela abaixo representa a demanda de pedido por órgão, sendo que só incluímos as Secretarias e Setores que obtiveram solicitações:

Secretarias/órgãos	Número e tipo de manifestação
Gabinete do Prefeito	01 sugestão
Secretaria de Administração	03 denúncias 01 reclamação 03 solicitações
Secretaria de Saúde	04 reclamações 01 solicitação
Setor de Fiscalização	02 denúncias 04 reclamações
Vigilância Sanitária	02 reclamações 01 solicitação
Secretaria de Obras e Serviços Urbanos	02 reclamações
Câmara Municipal	01 denúncia 01 reclamação
Secretaria de Assistência Social	01 denúncia





Ressaltamos que ocorreram manifestações que foram encaminhadas e solucionadas, envolvendo mais de um setor/secretaria, demonstrando o trabalho em equipe, cooperação e a união de esforços, para atender com primazia os cidadãos.