



Prefeitura Municipal de Rio Bananal
Estado do Espírito Santo

Ouvidoria Municipal

Relatório Bimestral

Março e Abril de 2021



Prefeito Municipal

Edimilson Santo Eliziário

Vice-Prefeito Municipal

Eristeu Giuberti

Controlador Geral

Adriano Jose Selestrini

Ouvidor Municipal

Vitor Bufon Lemos



1. Apresentação

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Município nos meses de Maio e Junho de 2021 e demonstrar os resultados relacionados às demandas recebidas e processadas pela Unidade.

A Ouvidoria do Município de Rio Bananal, deve observar os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

Deve ainda, se pautar no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, na disponibilidade e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

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:

Sistema informatizado disponibilizado na rede mundial de computadores: Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

(<https://falabr.cgu.gov.br/publico/ES/RioBananal/Manifestacao/RegistrarManifestacao>);

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

E-mail: ouvidoria@riobananal.es.gov.br;

Telefone: (27) 3265-2935.

3.1 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, denunciar irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar solicitações, sugestões, elogios ou reclamações.

The screenshot shows the Fala.BR - Rio Bananal/ES website. The header includes the logo and navigation links: Início, Cadastre-se, Órgãos, Download de Dados LAI, Ouvidorias gov, Ajuda. The main content area is titled 'O que você quer fazer?' and features five service categories:

- Denúncia**: Comunique um ato ilícito praticado contra a administração pública.
- Elogio**: Exprese se você está satisfeito com um atendimento público.
- Reclamação**: Manifeste sua insatisfação com um serviço público.
- Sugestão**: Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.
- Solicitação**: Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.

At the bottom, there are two buttons: 'Consulte sua manifestação' and 'Perguntas frequentes'.



3.2 Manifestações 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 11h30min às 17h30min.

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 Manifestações eletrônicas através do E-mail e telefone da Ouvidoria

O interessado, sempre que necessário, poderá contar com o auxílio da Ouvidoria para acessar os dados constantes no sistema eletrônico e para formular sua manifestação por meio da Ouvidoria, através do telefone (27) 3265-2935 ou solicitar diretamente a informação através do e-mail ouvidoria@riobananal.es.gov.br.

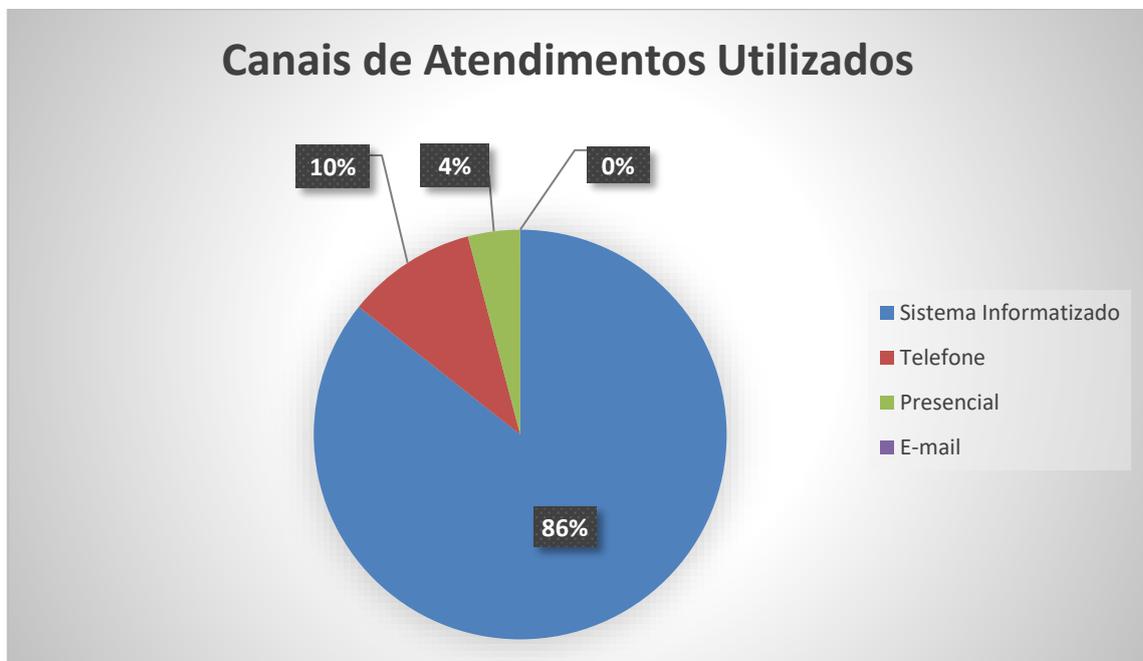
Ao receber a manifestação do cidadão, a Ouvidoria Municipal desenvolve as medidas necessárias para realizar o atendimento, despachando internamente para a Secretaria responsável tomar as providências cabíveis e responder a informação requerida, dentro do prazo previsto.



4. Detalhamento das Manifestações e Meios de Recebimento

Nos meses de Março e Abril de 2021, a Ouvidoria Municipal, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de 49 (quarenta e nove) demandas.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o “**Sistema informatizado disponibilizado na rede mundial de computadores**”, correspondendo 86% do total de demandas (42 registros), seguida por “**Telefone**” com 10% (5 registro), e por fim, de forma “**Presencial**”, obteve 4% (2 registros), conforme informa o gráfico abaixo:



As demandas oferecidas pela Ouvidoria Municipal de Rio Bananal estão classificadas em 5 tipologias diferentes:

Denúncia (Notícia de irregularidade): 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.

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 cinco tipos, a “**Denúncia (Notícia de Irregularidade)**” foi a mais utilizada, com 41 registros, seguido da “**Reclamação**” que obteve 07 registros, e por último a “**Sugestão**”, com apenas 01 registro:

