



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

# **Ouvidoria Municipal**

## **Relatório Bimestral**

Março e Abril de 2022



**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 Março e Abril de 2022 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 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:

- a) Manter, pública e particularmente, conduta ilibada e compatível com o exercício do cargo;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) Ouvir a outra parte envolvida na denúncia ou reclamação, quando necessário, para ter melhor conhecimento do fato ocorrido;
- f) Realizar diligencia, quando necessário, ao local onde o fato ocorreu;
- g) Encaminhar as reclamações e denúncias, que achar pertinente, ao Controlador Municipal para que este instaure sindicância, auditoria ou outro procedimento administrativo de fiscalização;
- h) Encaminhar ao Ministério Público, denúncias que podem configurar existência de crime;
- i) Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- j) 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;
- k) 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;
- l) Promover a constante publicação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;



- m) Divulgar informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- n) Gerir Sistema Eletrônico de Ouvidoria do Município (E-OUV);
- o) Gerir Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (E-SIC);
- p) Respeitar e assegurar o sigilo relativo às informações obtidas durante suas atividades, não as divulgando sob qualquer circunstância, salvo a prevista em Lei;
- q) 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:

**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:** Avenida 14 de Setembro, nº 887, Centro, Edifício da Prefeitura de Rio Bananal, Rio Bananal/ES;

**E-mail:** [ouvidoria@riobananal.es.gov.br](mailto: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](http://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 à informações públicas.

The screenshot shows the homepage of the Fala.BR platform for Rio Bananal/ES. The header is blue and contains the text 'Fala.BR - Rio Bananal/ES' and navigation links like 'Início', 'Cadastre-se', 'Órgãos', 'Download de Dados LAI', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda'. Below the header, there is a breadcrumb trail: 'Tipo > Descrição > Revisão > Conclusão'. The main content area is titled 'O que você quer fazer?' and features six large, colorful buttons arranged in two rows. Each button has an icon and a brief description: 'Acesso à Informação' (green), 'Denúncia' (red), 'Elogio' (pink), 'Reclamação' (orange), 'Solicitação' (light green), and 'Sugestão' (yellow). 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 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 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.

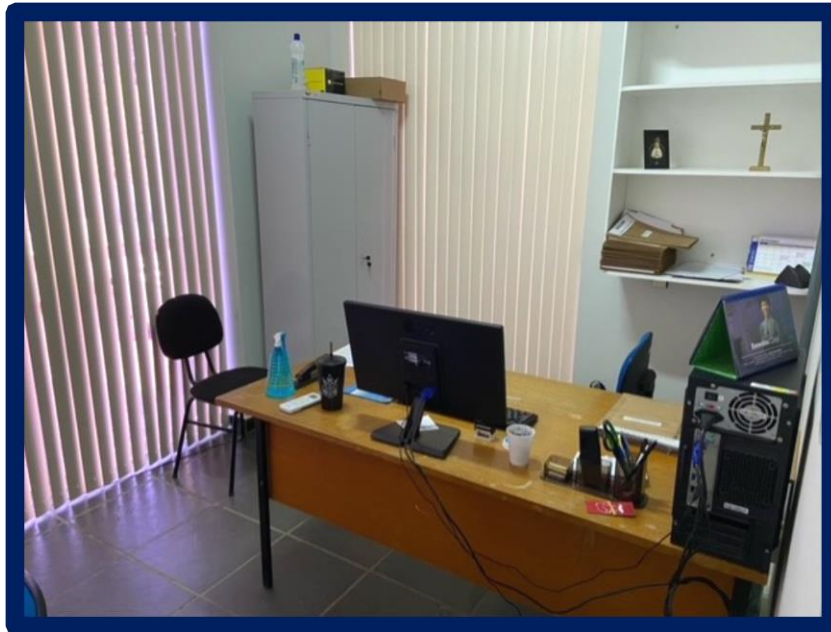


Imagem Ouvidoria Física

## 3.3 Manifestações 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](mailto:ouvidoria@riobananal.es.gov.br).

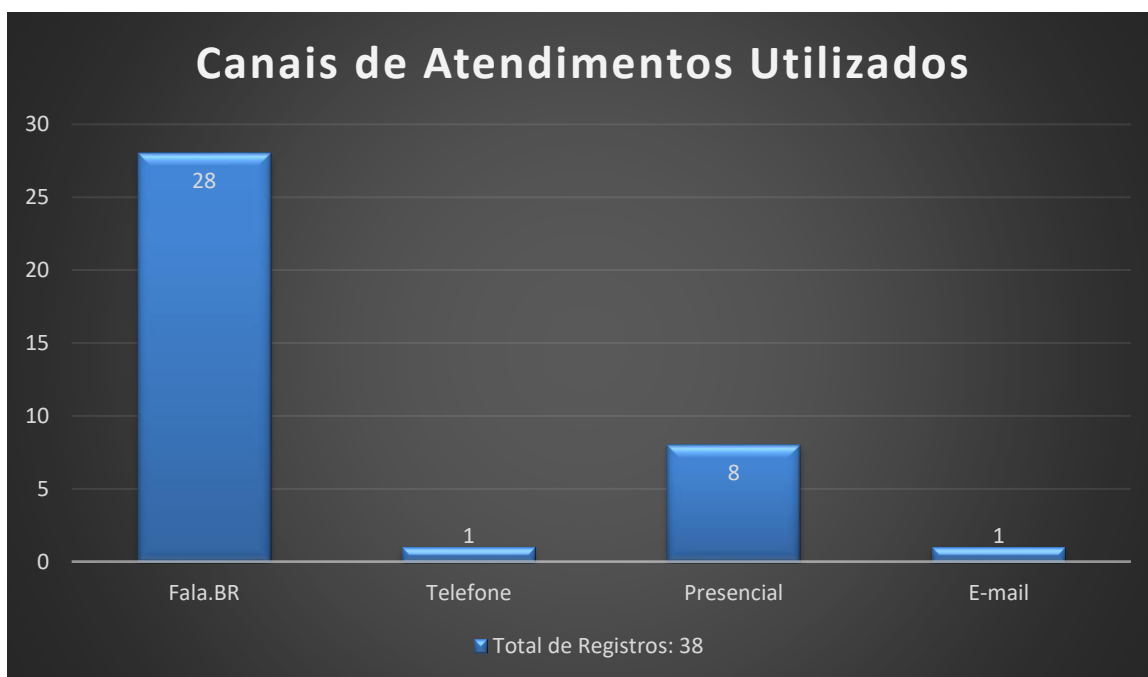
Ao receber a manifestação do cidadão, a Ouvidoria Municipal desenvolve as medidas necessárias para realizar o atendimento, despachando internamente para a Secretaria ou Órgão da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Municipal, responsável por tomar as providências cabíveis e responder a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



## 4. Detalhamento das Manifestações e Meios de Recebimento

Nos meses de Março e Abril de 2022, a Ouvidoria Municipal, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de 38 (trinta e oito) manifestações.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o “**Fala.BR**”, correspondendo 28 registros, seguido pelo canal “**Presencial**”, que obteve 8 registros, já os canais “**E-mail**” e “**Telefone**”, obtiveram 01 registro cada, conforme gráfico abaixo:



As demandas oferecidas pela Ouvidoria Municipal de Rio Bananal estão classificadas em 6 tipologias diferentes:

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

**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.

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

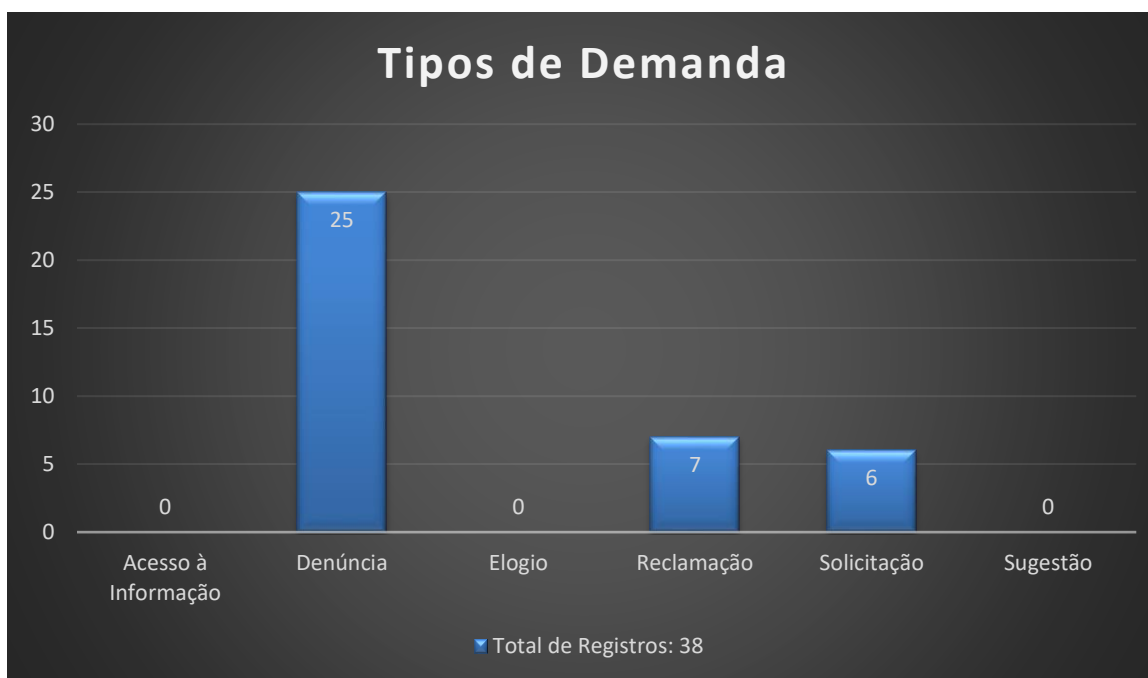
As manifestações registradas de maneira anônima são consideradas “Comunicações” e não é possível o seu acompanhamento. Assim, caso o usuário tenha interesse em acompanhar o andamento da sua manifestação e receber uma resposta do órgão ou entidade, deve identificar-se.





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

Entre os seis tipos, a “**Denúncia (Notícia de Irregularidade)**” foi a mais utilizada, com 25 registros, seguido da “**Reclamação**” que obteve 7 registros, em terceiro foi o canal “**Solicitação**”, com 6 registros, já os canais “**Acesso à Informação**”, “**Elogio**” e “**Sugestão**”, não obtiveram registros de manifestações, vejamos no gráfico abaixo:



## 5. Conclusão

Em virtude dos fatos acima relatados, esta Ouvidoria conclui que, nos meses de Março e Abril do ano de 2022 foi recebido um total de 38 manifestações, sendo as seguintes Secretarias/Setores demandados:

Secretarias/Setores demandados	Quantidade
Controle Interno	7
Ouvidoria	7
Fiscalização Ambiental	5
Secretaria de Educação e Cultura	4
Fiscalização de Obras	3
Fiscalização de Tributos e Posturas	3
Secretaria de Serviços Urbanos	2
Vigilância Sanitária	2
Gabinete do Prefeito	1
Secretaria de Administração	1
Secretaria de Assistência Social	1
Secretaria de Obras	1

Insta salientar que, uma manifestação foi encaminhada ao Ministério Público do Espírito Santo e a



manifestação encaminhada ao Gabinete do Prefeito, foi encaminhada concomitantemente ao Ministério Público do Espírito Santo.

**VITOR BUFON LEMOS**  
Ouvidor do Município