



PREFEITURA DE  
**Rio Bananal**

CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO

# RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA ANO 2023



Envie elogios, solicitações, reclamações,  
denúncias ou sugestões.

**FALE COM A GENTE!**

[ouvidoria@riobananal.es.gov.br](mailto:ouvidoria@riobananal.es.gov.br)

[riobananal.es.gov.br](http://riobananal.es.gov.br)



PREFEITURA MUNICIPAL  
**DE RIO BANANAL**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO BANANAL**  
**CONTROLADORIA-GERAL MUNICIPAL**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

Avenida 14 de Setembro, nº 887, Centro, Rio Bananal-ES, CEP: 29920-000

[ouvidoria@riobananal.es.gov.br](mailto:ouvidoria@riobananal.es.gov.br)

Tel.: (27) 3265-2935

**FRANK CORRÊA**  
Controlador Geral do Município

**RAQUEL CAMPI**  
Ouvidora Geral do Município

**EDIMILSON SANTO ELIZIÁRIO**  
Prefeito Municipal



## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Rio Bananal, em conformidade com o disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017, apresenta o seu relatório anual de atividades, que engloba o resumo das manifestações recebidas dos usuários de serviços públicos ao longo do ano de 2023. A Ouvidoria desempenha um papel fundamental como facilitadora da comunicação entre o cidadão, os funcionários internos e a instituição, promovendo um diálogo construtivo e proporcionando um ambiente onde as vozes dos cidadãos são valorizadas e respeitadas. Esta relação fortalecida entre os cidadãos e a administração municipal visa aprimorar a gestão de políticas e serviços, além de combater possíveis irregularidades.

## 2. MANIFESTAÇÕES

Os usuários de serviços públicos podem contatar a Ouvidoria Municipal através da Plataforma Fala.BR (disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>), que facilita o tratamento de manifestações e solicitações de acesso à informação. Além de receber manifestações diretamente pela Plataforma Fala.BR, a Ouvidoria Municipal também aceita comunicações por e-mail, as quais são posteriormente registradas na plataforma para garantir um arquivo centralizado. Adicionalmente, a equipe da Ouvidoria oferece atendimentos presenciais e por telefone para oferecer orientações aos usuários de forma eficiente.

De acordo com o artigo 15 da Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

- I. O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II. Os motivos das manifestações (assuntos);
- III. A análise dos pontos recorrentes;
- IV. As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Foram recebidas, por meio da Plataforma Fala.BR, e-mails e atendimentos presenciais, um total de 149 (cento e quarenta e nove) manifestações e 06 (seis) pedidos de acesso à informação.

### 2.1 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

**Acesso à Informação:** presente o pedido de acesso a informação a órgãos e entidades públicas, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação;

**Denúncia:** comunique um ato ilícito;

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



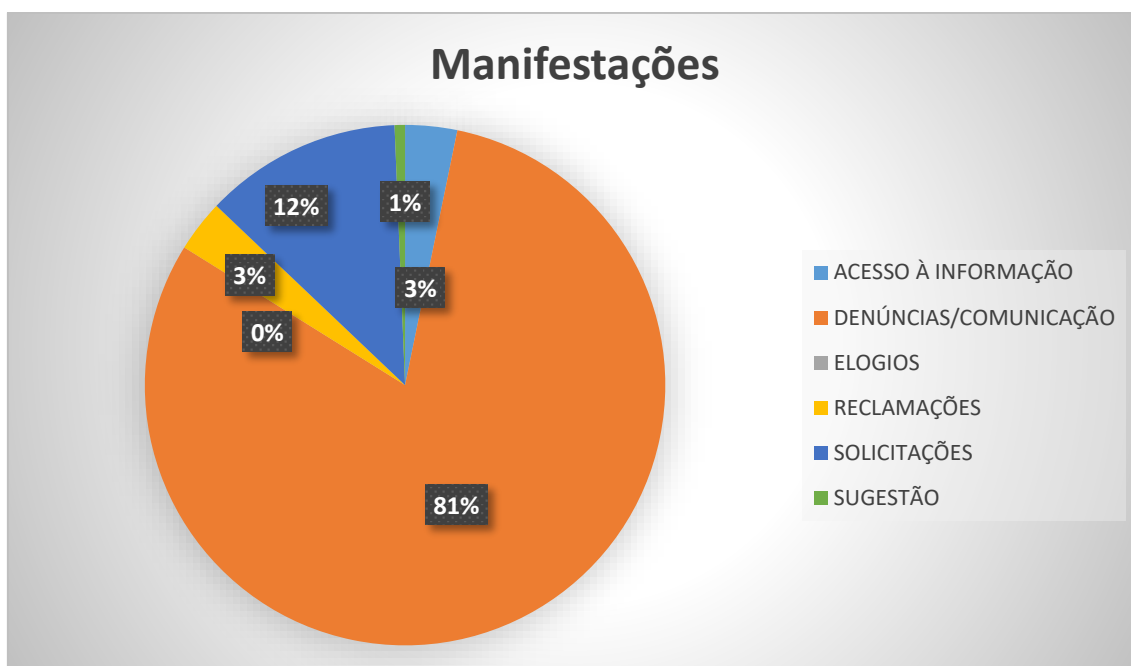
**Reclamação:** manifeste sua insatisfação com um serviço público;

**Solicitação:** Esta é o requerimento de adoção de providências por parte da Administração;

**Sugestão:** envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.

## 2.2 MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL DE RIO BANANAL EM 2023;

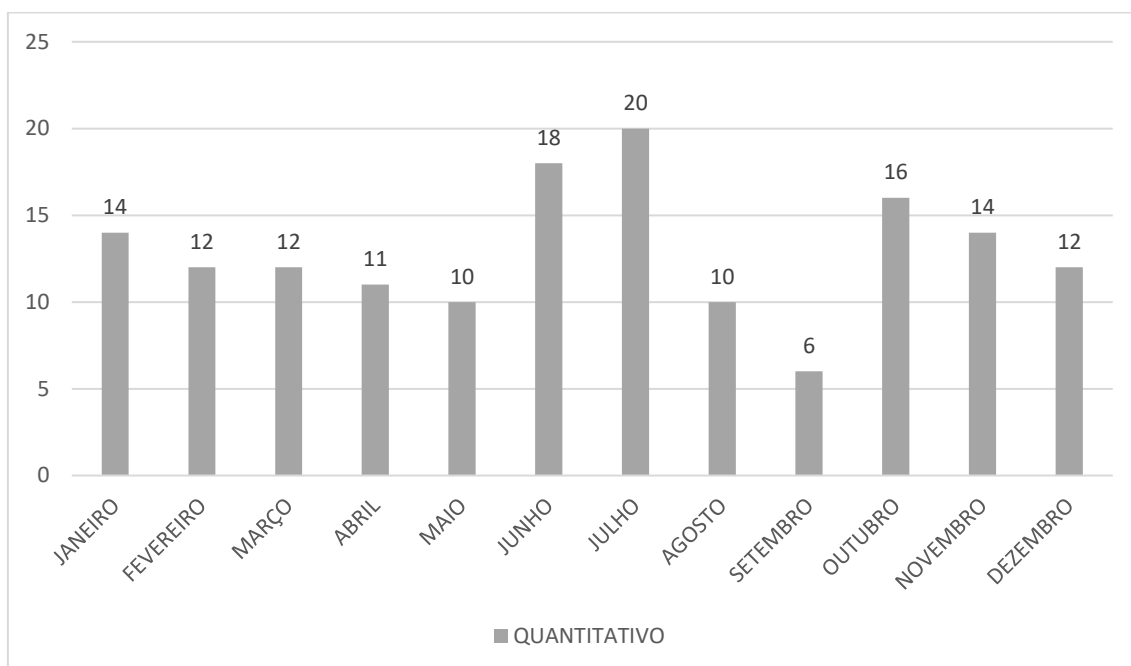
TIPOS	QUANTIDADE
ACESSO À INFORMAÇÃO	05
DENÚNCIAS/COMUNICAÇÕES	125
ELOGIOS	00
RECLAMAÇÕES	05
SOLICITAÇÕES	19
SUGESTÃO	01
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>155</b>





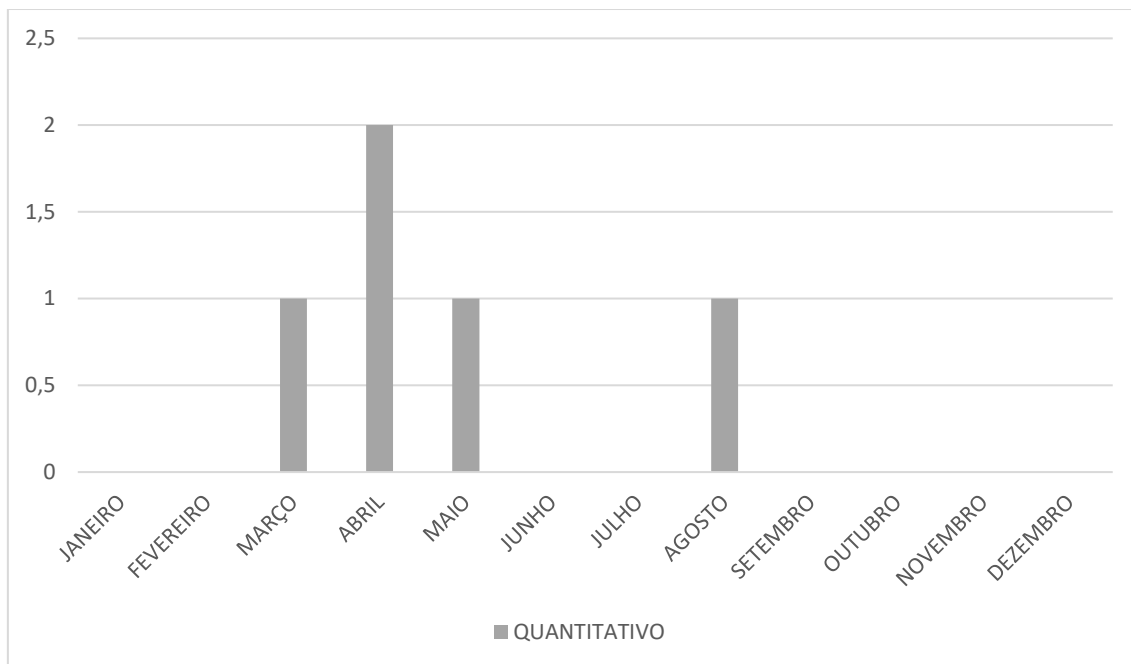
### 2.3 QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS

MÊS	QUANTIDADE
JANEIRO	14
FEVEREIRO	12
MARÇO	12
ABRIL	11
MAIO	10
JUNHO	18
JULHO	20
AGOSTO	10
SETEMBRO	06
OUTUBRO	16
NOVEMBRO	14
DEZEMBRO	12
<b>TOTAL DE MANIFESTAÇÕES</b>	<b>155</b>





## 2.4 QUANTITATIVO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RECEBIDOS POR MÊS:



## 2.5 ASSUNTOS FREQUENTES NAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS	
01	Outros em Meio Ambiente
02	Agente Público
03	Defesa e Vigilância sanitária
04	Irregularidade Servidores
05	Infraestrutura Urbana
06	Educação Básica
07	Tributos

## 3. PONTOS RECORRENTES

Durante o ano de 2023, uma das questões mais frequentemente abordadas nas manifestações foi a preocupação com o meio ambiente, especialmente em relação a construções e atividades rurais realizadas em áreas irregulares e sem as licenças adequadas. Além disso, houve manifestações significativas sobre a conduta dos servidores públicos no atendimento ao público

## 4. DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

A Ouvidoria Municipal de Rio Bananal, ao ser acionada, inicia o processo de tratamento das manifestações por meio de uma análise preliminar realizada pela



equipe técnica. Essa análise tem como objetivo verificar a existência de informações e requisitos necessários, tais como elementos mínimos de autoria, materialidade e relevância. Em seguida, as manifestações são encaminhadas às Secretarias e órgãos responsáveis conforme o assunto enviado, com a solicitação de resposta dentro do prazo estabelecido de 20 (vinte) dias corridos.

Após o recebimento das respostas, é realizado o tratamento e a efetivação da mediação entre o usuário e a entidade pública. É fundamental destacar que todas as Secretarias da Prefeitura de Rio Bananal responderam às demandas enviadas ao longo do exercício de 2023.

Além disso, é notável a cordialidade e o pronto interesse dos setores envolvidos em proporcionar esclarecimentos ou elucidar questões pontuais ou gerais. Há também um comprometimento em corrigir, adaptar e melhorar situações de erro, equívoco ou problema, como evidenciado nas propostas de respostas aos usuários.

## **5. LEGISLAÇÃO DE APOIO**

- Lei Municipal nº 1.321 de 23 de agosto de 2016, que dispõe sobre o acesso a informações;
- Lei Federal nº 12.527/2011, que regulamenta o acesso a informações prestadas por órgãos públicos, LAI (Lei de Acesso a Informação);
- Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

## **6. CONCLUSÃO**

Em suma, a Ouvidoria Municipal de Rio Bananal atua como uma ponte essencial entre os cidadãos e os órgãos governamentais, demonstrando um compromisso contínuo em promover transparência, solucionar conflitos e aprimorar os serviços públicos. Sua disposição em esclarecer dúvidas, corrigir equívocos e implementar melhorias reflete um importante comprometimento com a qualidade, eficiência e a satisfação do público atendido.