



PREFEITURA DE  
**Rio Bananal** | CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA

## 4º TRIMESTRE DE 2023



**OUVIDORIA MUNICIPAL**  
**DE RIO BANANAL**



PREFEITURA DE  
**Rio Bananal** | **CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO**

**Prefeito Municipal**  
Edimilson Santo Eliziário

**Ouvidora Municipal**  
Raquel Campi



## 1. Apresentação

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria do Município nos meses de outubro, novembro e dezembro de 2023 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:

- I. Manter, pública e particularmente, conduta ilibada e compatível com o exercício do cargo;
- II. 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;
- III. 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;
- IV. 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;
- V. Ouvir a outra parte envolvida na denúncia ou reclamação, quando necessário, para ter melhor conhecimento do fato ocorrido;
- VI. Realizar diligencia, quando necessário, ao local onde o fato ocorreu;
- VII. Encaminhar as reclamações e denúncias, que achar pertinente, ao Controlador Municipal para que este instaure sindicância, auditoria ou outro procedimento administrativo de fiscalização;
- VIII. Encaminhar ao Ministério Público, denúncias que podem configurar existência de crime;
- IX. Manter o demandante informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- X. 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;
- XI. 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;



- XII.** Promover a constante publicação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;
- XIII.** Divulgar informações de interesse público, independentemente de solicitações;
- XIV.** Gerir Sistema Eletrônico de Ouvidoria do Município (E-OUV);
- XV.** Gerir Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (E-SIC);
- XVI.** Respeitar e assegurar o sigilo relativo às informações obtidas durante suas atividades, não as divulgando sob qualquer circunstância, salvo a prevista em Lei;
- XVII.** 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;

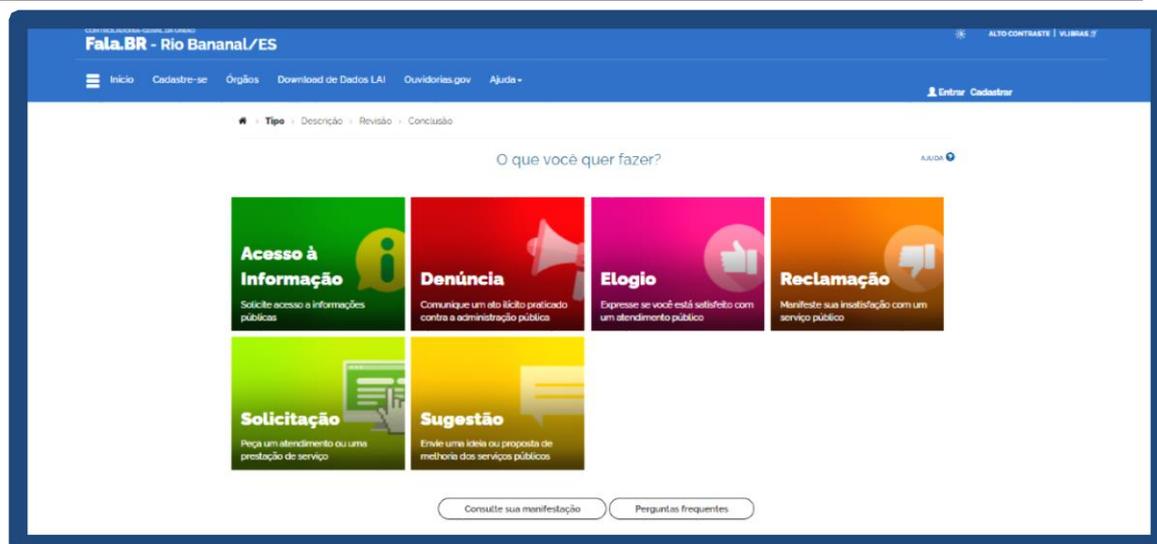
**E-mail:** [ouvidoria@riobananal.es.gov.br](mailto:ouvidoria@riobananal.es.gov.br);

**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.



### 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 11h às 17h.

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.

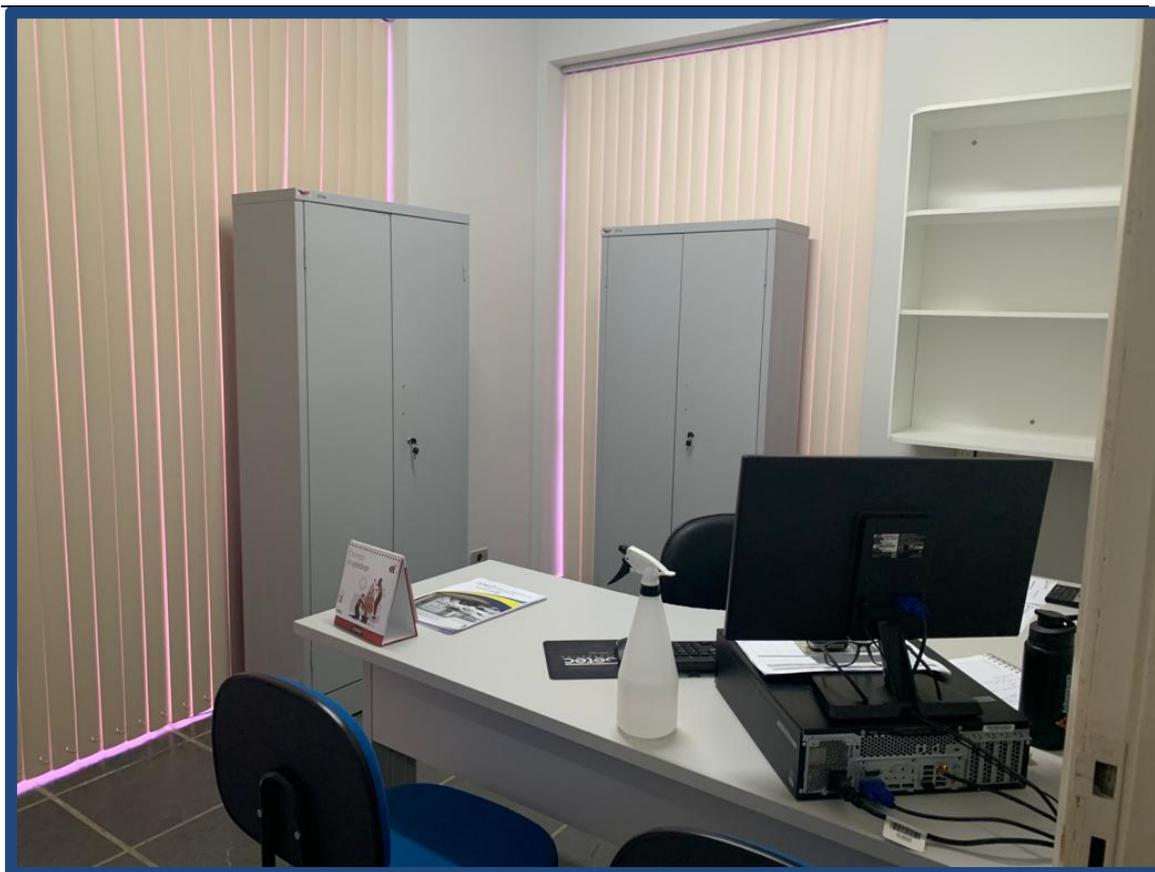


Foto 1: Ouvidoria Física

### 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 outubro, novembro e dezembro de 2023, a Ouvidoria Municipal, no desempenho de suas atividades, recebeu o total de 42 (quarenta e duas) manifestações.

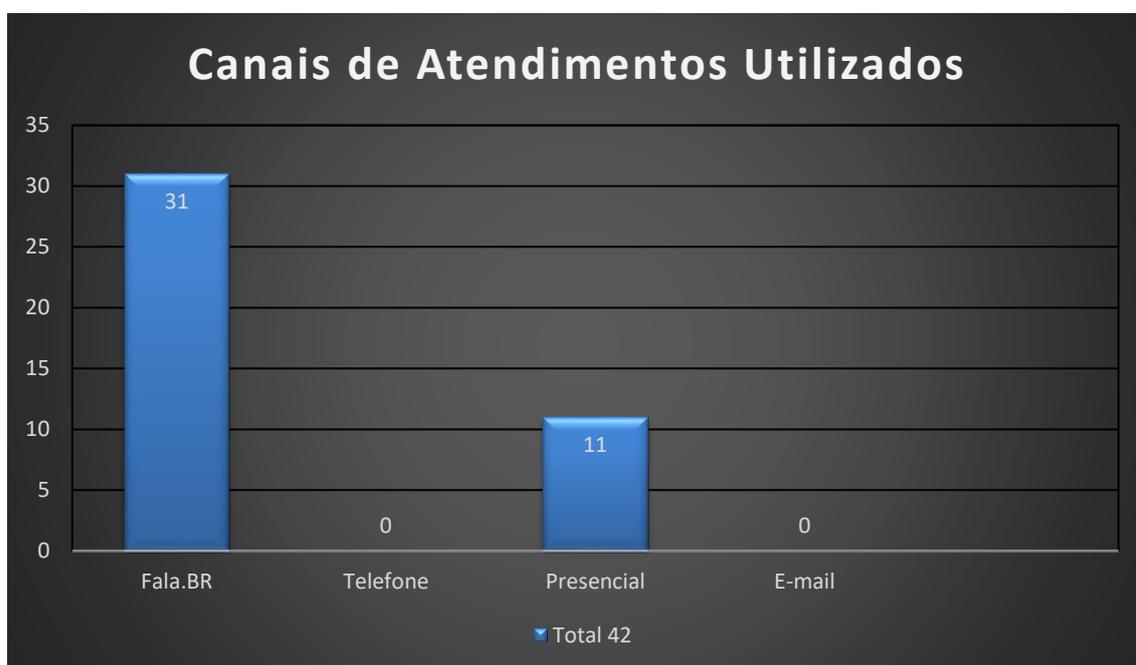
O envio das manifestações foram através dos seguintes canais:

“**Fala.BR**”, correspondendo 31 registros;

“**Presencial**”, 11 registros;

“**Telefone**”, 0 registros;

“**E-mail**”, 0 registros, 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:** 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.



Entre os seis tipos, a “**Comunicação/Denúncia**” foi a mais utilizada, com 35 registros, seguido por “**Solicitação**”, 06 registros e “**Reclamação**” 01 registro. “**Acesso à Informação**”, “**Elogio**” e “**Sugestão**” não obtiveram registros de manifestações, vejamos no gráfico abaixo:

