



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA (4º Trimestre de 2023)



EQUIPE TÉCNICA:

Ouvidora: Gabrielly Samora Monteiro

Controlador-Geral do Município: Marcelo Ribeiro de Freitas

FUNDÃO

2024



CONTEÚDO

- **INTRODUÇÃO**
- **CANAIS DE ATENDIMENTO**
- **TIPOLOGIA**
- **MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS**

6.1 Demandas recebidas

6.2 Demandas respondidas

6.3 Origem das manifestações

6.4 Tempo de resposta

- **CONSIDERAÇÕES FINAIS**



• INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Fundão possui a função de mediador entre o cidadão e a administração pública. Através deste canal é possível acolher as manifestações dos munícipes, como forma de colaborar para a transparência das ações e a contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

A Ouvidoria garante que os seus dados servirão para avaliar as políticas públicas e propor melhorias voltadas aos cidadãos e a comunidade.

Portanto, em cumprimento ao que determina o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, a Controladoria Geral do Município de Fundão, apresenta o presente Relatório trimestral de Gestão, contendo as manifestações recebidas e atendimentos realizados pela Ouvidoria, durante o exercício do quarto trimestre do ano de 2023.

• CANAIS DE ATENDIMENTO

Plataforma da ouvidoria (e-OUV): No site do Município de Fundão o Requerente pode acessar o sistema da ouvidoria através do e-OUV e preencher os campos específicos, com as informações solicitadas, assim como com a manifestação pretendida. <http://www.fundao.es.gov.br/e-ouv>.

Sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão (e-SIC): No site do Município de Fundão o Requerente pode acessar o sistema e-SIC e registrar o seu pedido de informação. <http://www.fundao.es.gov.br/e-sic>.

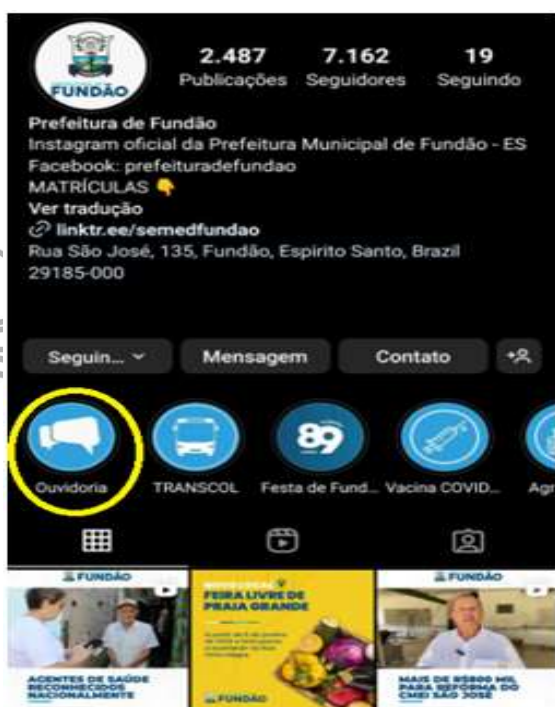
Telefone: O Requerente pode se comunicar por telefone com um servidor da Ouvidoria através do número (27) 3267-2754.

Presencial: Os atendimentos presenciais são realizados na Controladoria Geral. Endereço: Avenida Presidente Vargas, nº15, 2ºandar, Fundão-ES.



E-mail: O cidadão pode enviar sua mensagem para o e-mail da Ouvidoria (ouvidoria@fundao.es.gov.br). A manifestação será registrada no sistema eletrônico, de modo que o cidadão receberá posteriormente um número de protocolo para seu acompanhamento.

Instagram: É sabido que o Instagram tornou-se uma das maiores e mais completas plataformas de divulgação digital, pensando nisso a Ouvidoria Municipal com o apoio da Secretaria de Comunicação criou uma aba no destaque do Instagram “ouvidoria”, que ao clicar já direciona o cidadão para o sistema da ouvidoria. **Link de acesso:** <https://instagram.com/prefeituradefundao?igshid=Yzg5MTU1MDY=>



- **TIPOLOGIA**

A manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, dúvidas, opiniões e sua satisfação com um atendimento ou serviço recebido. Assim, pode auxiliar a Administração Pública a aprimorar a gestão ou a



combater a prática de atos ilícitos. Diante do conceito de manifestação, o cidadão pode optar entre inúmeras categorias, a depender do conteúdo de seu problema. As manifestações de Ouvidoria podem ser classificadas em:

Denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa a algum serviço;

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

Elogio: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Pedido de Acesso à Informação: Se você quer ter acesso à informação pública.

• **MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS**

A seguir será apresentado o índice de resposta das manifestações de ouvidoria registradas ao longo do quarto trimestre do ano. As informações trazidas nas tabelas colacionadas no presente relatório foram extraídas do banco de dados do sistema informatizado de ouvidoria da Prefeitura Municipal de Fundão.

6.1 Demandas Recebidas

No referido trimestre foram recebidas 52 manifestações nos canais da Ouvidoria, sendo 22 - denúncias, 21 – reclamações, 5 – solicitações e 2 – e-SIC e 2 – elogios, conforme demonstrado na tabela 1 do presente relatório:

Tabela 01

Demandas recebidas	Quantitativo	%		Quantitativo	%
---------------------------	---------------------	----------	--	---------------------	----------



<u>Denúncia</u>	22	42.31%	Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	5	22.73%
			Contra Servidor	3	13.64%
			Mau uso do bem público	1	4.55%
			Contra prestadores de serviços	2	9.09%
			Outras denúncias	11	50.00%
<u>e-SIC</u>	<u>2</u>	3.85%	Solicitação de Documentos/Informações	2	100.00%
<u>Reclamação</u>	21	40.38%	Reclamação	19	90.48%
			Contra prestadores de serviços	1	4.76%



			Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	1	4.76%
Solicitação	5	9.62%	Solicitação	4	80.00%
			Outras solicitações	1	20.00%
Elogio	2	3.85%	Elogio	2	100.00%

o Demandas respondidas

Podemos observar na tabela 2 do presente relatório que 100% das manifestações da Ouvidoria foram respondidas no quarto trimestre de 2023.

Tabela 02

Resultados das demandas	Quantitativo		%
	<u>Denúncia</u>	Aberto	0
Em andamento		0	0.00%
Concluído		22	100.00%



<u>e-SIC</u>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	2	100.00%
<u>Sugestão</u>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	0	0.00%
<u>Reclamação</u>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	21	100.00%
<u>Solicitação</u>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	5	100.00%
<u>Elogio</u>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	2	100.00%

o **Origem das manifestações**

Os canais utilizados pelos usuários foram: Portal ouvidoria, e-SIC, E-mail e presencial conforme percentualmente demonstrado na tabela 3.

Tabela 03

Origem	Quantitativo	%
---------------	---------------------	----------



e-SIC	2	3.85%
e-OUV	44	84.62%
E-mail	3	5.77%
Presencial	3	5.77%

Tempo de resposta

É sabido que a Lei nº 12.527/2011 (Acesso à Informação) serve como instrumento de transparência da Administração Pública, garantindo o acesso de interessados a informações que sejam instrumentais e necessárias para a materialização ou comprovação de um direito, ou esclarecimento de uma situação jurídica protegida pelo Direito.

Quanto ao prazo de respostas das demandas a Lei nº 12.527/2011, em seu art. 11, § 1º, inciso I, e § 2º, dispõe que nos casos em que não seja possível prestar a informação na hora ao autor do chamado, o órgão tem 20 (vinte) dias de prazo, podendo prorrogar por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Verifica-se na tabela abaixo (tabela 04), que 98,08% das manifestações registradas na ouvidoria foram respondidas dentro do prazo.



Tabela 04

Tempo de resposta	Quantitativo	%
Até 7 dias	17	32.69%
Até 15 dias	13	25.00%
Até 20 dias	11	21.15%
Até 30 dias	10	19.23%
Acima de 30 dias	1	1.92%

• **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No quarto trimestre de 2023 a Ouvidoria Municipal respondeu 100% das manifestações registradas pelos usuários, e para o ano de 2024, a perspectiva é que a Ouvidoria do Município de Fundão continue avançando na melhoria dos trabalhos realizados e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública Municipal.

Gabrielly Samora Monteiro
Ouvidora Municipal
Decreto nº 167/2023