

RELATÓRIO ANUAL DE
OUVIDORIA
(2024)

EQUIPE TÉCNICA:

Ouvidora: Karla Helker Nascimento Pereira

Controlador-Geral do Município: Wellerson Viana Kaizer

FUNDÃO
2025

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 ano de 2024.

- 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) 99912-3412.

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 se tornou 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=>



Agora a Ouvidoria Municipal possui WhatsApp.

Queremos te ouvir. Participe, opine, transforme!

Envie sua mensagem para
27 99912-3412



prefeituradefundao

prefeituradefundao 🗨️ Agora ficou ainda mais fácil falar com a gente!

A Ouvidoria Municipal de Fundão está com um canal direto pelo WhatsApp. Envie suas sugestões, reclamações, elogios ou dúvidas para o número:
📞 (27) 99912-3412

Sua participação é fundamental para construirmos uma cidade melhor.

Queremos te ouvir. Participe, opine, transforme!

#OuvidoriaFundão #PrefeituraDeFundão #Transparência
#GestãoParticipativa #TrabalhandoECuidandoDeVocê #Fundão

4 d

40 curtidas
há 4 dias

Adicione um comentário... Postar

- 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 ouvidorias registradas ao longo do primeiro 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 ANO foram recebidas 315 manifestações nos canais da Ouvidoria, sendo 126 - denúncias, 99- reclamações, 62 -solicitações, 4 - elogios, 1- sugestões e 22- e-SIC conforme demonstrado na tabela 1 do presente relatório:

Tabela 01

Demandas recebidas	Quantitativo	%		Quantitativo	%
Denúncia	57	45.95%	Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	13	10.32%
			Contra Servidor	41	32.54%
			Não informado	9	7.14%
			Contra o município	17	13.49%
			Contra prestadores de serviços	6	4.76%
			Mau uso do bem público	3	2.38%
			Outras denúncias	37	29.37%

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

e-SIC	22	6.98%	Solicitação de Documentos/ Informações	18	81.82%
			Contabilidade	2	9.09%
			Não informado	1	4.55%
			Processo	1	4.55%
Sugestão	1	0.32%	Sugestão	1	100%
Elogio	4	1.27%	Elogio	4	100%
Reclamação	99	31.43%	Reclamação	77	77.78%
			Irregularidade em obras, pav. E reforma	3	3.03%
			Contra servidor	6	6.06%
			Contra prestador de serviço	4	4.04%
			Contra o município	2	2.02%
			Outras reclamações	7	7.07%
Solicitação	62	19.68%	Contra o servidor	2	3.23%
			Contra o prestador de serviço	1	1.61%
			Não Informado	1	1.61%
			Solicitação	42	67.74%
			Irregularidade em obras,	5	8.06%

			pavimentação, reforma		
			Contra o município	3	4.84%
			Outras solicitações	8	12.90%
Elogio	4	1.27%	Elogio	4	100.00%

○ **Demandas respondidas**

Podemos observar na tabela 2 do presente relatório que 99% das manifestações da Ouvidoria foram respondidas no ano de 2024.

Tabela 02

Resultados das demandas	Quantitativo		%
Denúncia	Aberto	0	0%
	Em andamento	0	0%
	Concluído	126	100%

e-SIC	Aberto	0	0%
	Em andamento	0	0%
	Concluído	22	100%
Sugestão	Aberto	0	0%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	1	100.00%
Reclamação	Aberto	2	11.76%
	Em andamento	11	64.71%
	Concluído	4	23.53%
Solicitação	Aberto	0	0%
	Em andamento	1	1.01%
	Concluído	98	98.99%
Elogio	Aberto	0	0%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	4	100.00%
Denuncia de corrupção	Aberto	0	0%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	1	100.00%

○ **Origem das manifestações**

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

Tabela 03

Origem	Quantitativo	%
e-SIC	22	6.98%
Presencial	1	0.32%
Email	2	0.63%
e-OUV	289	91.75%
Denúncia de Corrupção	1	0.32%

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 84.44% das manifestações registradas na ouvidoria foram respondidas dentro do prazo.

Tabela 04

Tempo de resposta	Quantitativo	%
Até 7 dias	86	27.30%
Até 15 dias	93	29.52%
Até 20 dias	47	14.92%
Até 30 dias	40	12.70%
Acima de 30 dias	49	15.56%

- CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2024 a Ouvidoria Municipal respondeu até a presente data 99% das manifestações registradas pelos usuários, e para o ano de 2025, 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.

Karla Helker Nascimento Pereira

Ouvidora Municipal

Decreto nº 649/2025