



**RELATÓRIO TRIMESTRAL DE**  
**OUVIDORIA**  
**(1º Trimestre de 2023)**



**FUNDÃO**

**2023**



## **CONTEÚDO**

### **1. INTRODUÇÃO**

### **2. ESTRUTURA**

### **3. CANAIS DE ATENDIMENTO**

### **4. MELHORIAS NO ANO DE 2023**

### **5. TIPOLOGIA**

### **6. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS**

#### **6.1 Demandas recebidas**

#### **6.2 Demandas respondidas**

#### **6.3 Origem das manifestações**

#### **6.4 Tempo de resposta**

### **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**



## 1. 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 primeiro trimestre do ano de 2023.

## 2. ESTRUTURA

No ano de 2022 o cargo de Ouvidor foi criado pela Lei Municipal nº 1340/2022, e no primeiro trimestre do ano de 2023 o cargo de Ouvidor foi devidamente ocupado pela servidora **GABRIELLY SAMORA MONTEIRO – OUVIDORA MUNICIPAL**, por meio do decreto de nº 167/2023.

Ainda, insta salientar que cada secretaria possui um “ouvidor setorial”, indicado pelo secretário da pasta, que é responsável por responder os chamados da respectiva UG e encaminhar para os servidores atuantes na ouvidoria.

## 3. 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, 2º andar, Fundão-ES.

**E-mail:** O cidadão pode enviar sua mensagem para o e-mail da Ouvidoria ([ouvidoria@fundao.es.gov.br](mailto: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.

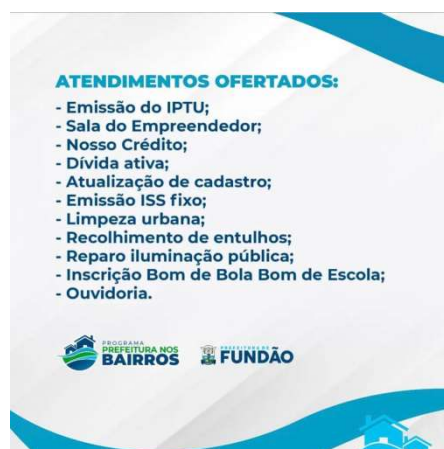
**Link de acesso:**

<https://instagram.com/prefeituradefundao?igshid=Yzg5MTU1MDY=>



#### 4. MELHORIAS NO ANO DE 2023

- No primeiro trimestre de 2023 foi dado início ao projeto “Prefeitura nos Bairros”, uma ação conjunta que leva até os Municípes os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Fundão.





- Outra melhoria no setor da ouvidoria foi à ocupação do cargo de ouvidor, uma vez que a servidora acompanha diariamente o sistema, promovendo o encaminhamento interno das ouvidorias recebidas para os setores competentes, tornando-se mais eficiente a atuação da Ouvidoria Geral.

## 5. 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.



## 6. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

A seguir será apresentado o índice de resposta das manifestações de ouvidorias registradas ao longo dos três primeiros meses.

As informações trazidas nas tabelas colocadas 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 33 manifestações nos canais da Ouvidoria, sendo 7 - denúncias, 19 - reclamações, 4 - e-SIC, 2 - solicitações e 1 - sugestão, conforme demonstrado na tabela 1 do presente relatório:

**Tabela 01**

Demandas recebidas	Quantitativo	%		Quantitativo	%
<b><u>Denúncia</u></b>	7	21.21%	<b>Contra servidor</b>	02	28.57%
			<b>Contra prestadores de serviços</b>	02	28.57%
			<b>Outras denúncias</b>	03	42.86%
<b>e-SIC</b>	4	12.12%	<b>Contabilidade</b>	1	25.00 %
				1	25.00 %



			<b>Processo</b>		
			<b>Solicitação de Documentos/Informações</b>	<b>2</b>	<b>50.00 %</b>
<b>Sugestão</b>	<b>1</b>	<b>3.03%</b>	<b>Sugestão</b>	<b>1</b>	<b>100.00 %</b>
<b>Reclamação</b>	<b>19</b>	<b>57.58%</b>	<b>Reclamação</b>	<b>16</b>	<b>84.21%</b>
			<b>Contra servidor</b>	<b>01</b>	<b>5.26%</b>
			<b>Outras reclamações</b>	<b>02</b>	<b>10.53%</b>
<b>Solicitação</b>	<b>2</b>	<b>6.06%</b>	<b>Solicitação</b>	<b>1</b>	<b>50.00%</b>
			<b>Outras solicitações</b>	<b>1</b>	<b>50.00%</b>

## 6.2 Demandas respondidas

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





**Tabela 02**

Resultados das demandas	Quantitativo		%
<b><u>Denúncia</u></b>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	7	100.00%
<b><u>e-SIC</u></b>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	4	100.00%
<b><u>Sugestão</u></b>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	1	0.00%
<b><u>Reclamação</u></b>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	19	100.00%
<b><u>Solicitação</u></b>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	2	100.00%

### 6.3 Origem das manifestações

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



**Tabela 03**

<b>Origem</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
<b>e-SIC</b>	<b>4</b>	<b>12,12%</b>
<b>e-OUV</b>	<b>27</b>	<b>81,82%</b>
<b>Presencial</b>	<b>1</b>	<b>3.03%</b>
<b>E-mail</b>	<b>1</b>	<b>3.03%</b>

#### **6.4 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 96,97% das manifestações registradas na ouvidoria foram respondidas dentro do prazo.



**Tabela 04**

<b>Tempo de resposta</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
<b>Até 7 dias</b>	<b>16</b>	<b>48.48%</b>
<b>Até 15 dias</b>	<b>11</b>	<b>33.33%</b>
<b>Até 20 dias</b>	<b>4</b>	<b>12.12%</b>
<b>Até 30 dias</b>	<b>1</b>	<b>3.03%</b>
<b>Acima de 30 dias</b>	<b>1</b>	<b>3.03%</b>

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No primeiro trimestre de 2023 a Ouvidoria Municipal respondeu 100% das manifestações registradas pelos usuários, e para o segundo trimestre de 2023, 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.

Fundão/ES, 09 de maio de 2023.

**Gabrielly Samora Monteiro**  
**Ouvidora Municipal**  
**Decreto nº 167/2023**