



PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES**

**RELATÓRIO ANUAL**  
**OUVIDORIA - 2022**

**FUNDÃO**

**2023**



PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES

## CONTEÚDO

1 . INTRODUÇÃO

2 . ESTRUTURA

3 . CANAIS DE ATENDIMENTO

4 . MELHORIAS NO ANO DE 2022

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



**PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES**

## **1. INTRODUÇÃO**

Entre as atividades da UCCI está a Ouvidoria Municipal, cuja atuação se dá no diálogo entre o cidadão e a administração pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem 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 Anual de Gestão, contendo as manifestações recebidas e atendimentos realizados pela Ouvidoria, durante o exercício de 2022.

## **2. ESTRUTURA**

No exercício de 2022 a Controladoria Geral do Município de Fundão atuou efetivamente na Ouvidoria Municipal.

O cargo de Ouvidor foi criado pela Lei Municipal nº 1340/2022, mas não foi ocupado até a elaboração e publicação do presente relatório.

Assim, os servidores atuantes na ouvidoria no ano de 2022 foram:

- **Juliana Gomes Nunes - Cargo: Gerente de Controle Interno.**



PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES**

- **Marcelo Ribeiro de Freitas - Cargo: Controlador Geral.**

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, 2ºandar, Fundão-ES.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES**

#### 4. MELHORIAS NO ANO DE 2022

- No ano de 2022 foi realizado o lançamento da versão digital da "Carta de Serviços ao Cidadão", um documento que tem o objetivo de informar aos Cidadãos quais serviços são prestados por cada secretaria e órgãos de igual nível hierárquico do Município de Fundão.

**Link de acesso:**

[www.fundao.es.gov.br/pagina/ler/2070/carta-de-servicos](http://www.fundao.es.gov.br/pagina/ler/2070/carta-de-servicos)

OUVIDORIA MUNICIPAL

Uma ouvidoria pública atua no diálogo entre o Cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Este canal é o espaço de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública. Aqui o cidadão poderá auxiliar a Administração Pública na constante melhoria dos serviços públicos encaminhando denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações, etc.

A Ouvidoria garante que os seus dados servirão para avaliar melhor as políticas públicas e propor melhorias voltadas para você ou para sua comunidade.

**DENÚNCIA**  
Clique aqui e faça uma denúncia.

**RECLAMAÇÃO**  
Clique aqui e envie uma reclamação.

**SOLICITAÇÃO**  
Clique aqui e envie uma solicitação.

**SUGESTÃO**  
Clique aqui e faça uma sugestão.

**ELOGIO**  
Clique aqui e faça um elogio.

**CONSULTAR**  
Consulte o andamento das manifestações.

**CARTA DE SERVIÇOS**

PERGUNTAS FREQUENTES

ESTATÍSTICAS EM TEMPO REAL

RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS

DESEJA SOLICITAR UMA INFORMAÇÃO?

- 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES**

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=>





PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES**

## **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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES**

**6. MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS**

A seguir será apresentado o índice de resposta das manifestações de ouvidorias registradas ao longo de 2022.

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 ano de 2022 foram recebidas 160 manifestações nos canais da Ouvidoria, sendo 84 denúncias, 51 reclamações, 19 solicitações e 6 elogios, conforme demonstrado na tabela 1 do presente relatório:

**Tabela 01**

<b>Demandas recebidas</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>		<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
<b><u>Denúncia</u></b>	<b>84</b>	<b>52.50%</b>	<b>Não informado</b>	<b>05</b>	<b>5.95%</b>
			<b>Irregularidade em obras, pavimentação, reforma</b>	<b>06</b>	<b>7,14%</b>
			<b>Desvio de material</b>	<b>01</b>	<b>1,19%</b>
			<b>Contra servidor</b>	<b>14</b>	<b>16,67%</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES**

			Contra o Município	02	2,38%
			Mau uso do bem público	01	1,19%
			Outras denúncias	53	63,10%
			COVID-19	02	2,38%
<u>Reclamação</u>	51	31,88%	Reclamação	44	86,27%
			Contra o Município	02	3,92%
			Contra servidor	03	5,88%
			Outras reclamações	02	3,92%
<u>Solicitação</u>	19	11,88%	Solicitação	16	84,21%
			Contra prestadores de serviços	1	5,26%
			Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	1	5,26%
			Outras solicitações	1	5,26%



PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES**

<u>Elogio</u>	6	3,75%	Elogio	6	100%
---------------	---	-------	--------	---	------

## 6.2 Demandas respondidas

Podemos observar na tabela 2 do presente relatório que 100% das manifestações da Ouvidoria foram respondidas no ano de 2022.

**Tabela 02**

Resultados das demandas	Quantitativo		%
<u>Denúncia</u>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	84	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	51	100.00%
<u>Solicitação</u>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%



PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES**

	<b>Concluído</b>	<b>19</b>	<b>100.00%</b>
<b><u>Elogio</u></b>	<b>Aberto</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>
	<b>Em andamento</b>	<b>0</b>	<b>0.00%</b>
	<b>Concluído</b>	<b>6</b>	<b>100.00%</b>

### 6.3 Origem das manifestações

Os canais mais utilizados pelos usuários no ano de 2022 foram: Portal ouvidoria (98,75%) e telefone (1,25%), conforme percentualmente demonstrado na tabela 3.

**Tabela 03**

<b>Origem</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>%</b>
<b>Telefone</b>	<b>2</b>	<b>1,25%</b>
<b>e-OUV</b>	<b>158</b>	<b>98,75%</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.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES**

Quanto ao prazo de respostas das demandas a Lei n° 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 97,51% 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>63</b>	<b>39,38%</b>
<b>Até 15 dias</b>	<b>22</b>	<b>13,75%</b>
<b>Até 20 dias</b>	<b>25</b>	<b>15,63%</b>
<b>Até 30 dias</b>	<b>46</b>	<b>28,75%</b>
<b>Acima de 30 dias</b>	<b>4</b>	<b>2,50%</b>

**7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No ano de 2022 a Ouvidoria Municipal respondeu 100% das manifestações registradas pelos usuários, e para o ano de 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria do Município de Fundão continue avançando na melhoria dos trabalhos



PREFEITURA MUNICIPAL DE FUNDÃO  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FUNDÃO-ES**

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, 10 de janeiro de 2023.

**MARCELO RIBEIRO DE FREITAS**

**Controlador Geral**

**Decreto n° 659/2021**

**JULIANA GOMES NUNES**

**Gerente de Controle Interno**

**Decreto n° 259/2021**