

RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA

2025

EQUIPE TÉCNICA:

Ouvidora Municipal: 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




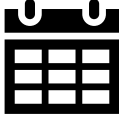
- **INTRODUÇÃO**

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 anual de Gestão, contendo as manifestações recebidas e atendimentos realizados pela Ouvidoria, durante o exercício do ano de 2025.

	Ouvidoria Presencial: Rua São José, nº135, Centro, Fundão/ES
	Horário de Funcionamento: 07hs às 11:30hs e 12:30hs às 16hs.
	27 99912-3412
	https://www.fundao.es.gov.br/e-ouv
	ouvidoria@fundao.es.gov.br

	Quem pode acessar?	Todos
	Local/Horário?	Serviço permanente
	Procedimento	Online, Site oficial e presencial
	Prazo	30 Dias Prorrogáveis

- 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: Rua São José, nº135, Centro, 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=>



- **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 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 **426 manifestações** nos canais da Ouvidoria:

<u>Manifestações</u>	<u>E-Ouv</u>	<u>E-Sic</u>
426	170 Denuncias	31 Solicitações
	121 Reclamações	
	78 Solicitações	
	11 Elogios	
	10 Sugestão	
	55 Denuncia	

GRÁFICO ANUAL

■ Denúncias ■ E-Sic ■ Sugestão ■ Reclamação ■ Solicitação ■ Elogio ■ Denúncia de corrupção

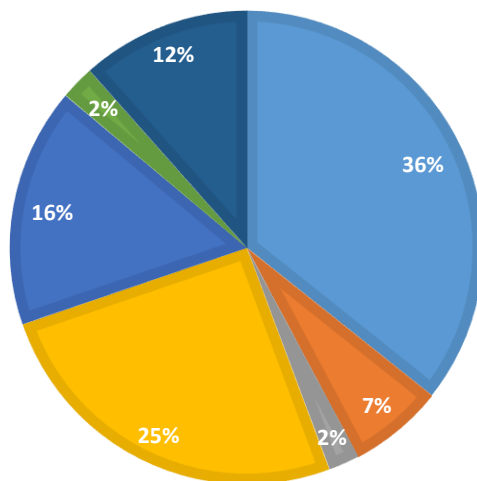


Tabela 01

Demandas recebidas	Quantitativo	%	Manifestação	Quantitativo	%
E-SIC 7.28%	2		Pessoal	2	6.45%
	25		Solicitação Documentos	25	80.65 %
	3		Processo	3	9.68%
	1		Contabili- dade	1	3.23%

Demandas recebidas	Quantitativo	%	Manifestação	Quantitativo	%
DENÚNCIAS 39.91%	170		Não informado	16	9.41%
			Irregularidade em Obras	11	6.47%
			Contra Servidor	34	20.00%
			Mau uso do bem publico	2	1.18%
			Contra Prestadores de Serviços	13	7.65%
			Contra Município	9	5.29%
			Outras Denúncias	84	49.41%
			Desvio de material	1	0.59%

Demandas recebidas	Quantitativo	%	Manifestação	Quantitativo	%
RECLAMAÇÃO 28.40%			Reclamação	95	78.51%
			Contra Servidor	2	1.65%
			Outras Reclamações	8	6.61%
			Desvio de Material	1	0.83%
			Contra Prestadores de Serviços	8	6.61%
			Contra o Município	1	0.83%
			Irregularidades em obras, pavimentação e reforma	4	3.31%
			Mau Uso do bem publico	2	1.65%

Demandas recebidas	Quantitativo	%	Manifestação	Quantitativo	%
SOLICITAÇÃO	78	18.31%	Solicitação	52	66.67%
			Contra Prestadores de Serviços	1	1.28%
			Contra o Município	1	1.28%
			Irregularidades, em obras, pavimentação e reforma	5	6.41%
			Outras Solicitações	19	24.36%

Demandas recebidas	Quantitativo	%	Manifestação	Quantitativo	%
SUGESTÃO	10	2.35%	Sugestão	10	100%
ELOGIO	11	2.58%	Elogio	11	100%
DENUNCIA DE CORRUPÇÃO	5	1.17%	Denúncia	5	100%

○ **Demandas respondidas**

Podemos observar na tabela 2 do presente relatório que 95.77% das manifestações da Ouvidoria foram respondidas no ano de 2025; e 4,23% das ouvidorias estão em andamento.

Tabela 02

Resultado das Demandas	Status	Quantitativo	%
E-Sic	Aberto	0	0.00%
	Em Andamento	1	3.23%
	Concluído	30	96.77%

Resultado das Demandas	Status	Quantitativo	%
Denúncia	Aberto	0	0.00%
	Em Andamento	11	6.47%
	Concluído	159	93.53%

Resultado das Demandas	Status	Quantitativo	%
Sugestão	Aberto	0	0.00%
	Em Andamento	0	0.00%
	Concluído	10	100.00%

Resultado das Demandas	Status	Quantitativo	%
Reclamação	Aberto	0	0.00%
	Em Andamento	4	3.31%
	Concluído	117	96.69%

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Resultado das Demandas	Status	Quantitativo	%
Solicitação	Aberto	0	0.00%
	Em Andamento	2	2.56%
	Concluído	76	97.44%

Resultado das Demandas	Status	Quantitativo	%
Elogio	Aberto	0	0.00%
	Em Andamento	0	0.00%
	Concluído	11	100%

Resultado das Demandas	Status	Quantitativo	%
Denúncia e Corrupção	Aberto	0	0.00%
	Em Andamento	0	0.00%
	Concluído	5	100%

○ Origem das manifestações

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

Tabela 03

Origem	Quantitativo	%
E-Sic	32	7.51%
E-Ouv	389	91.31%
Denuncia e Corrupção	5	1.17%

- **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, conforme apresentado na Tabela 04, que 46,24% das manifestações registradas na Ouvidoria foram respondidas dentro do prazo legal.

Esse percentual reduzido se justifica pelo fato de a Ouvidoria Municipal ter sido formalmente instituída apenas a partir de 1º de junho de 2025, o que ocasionou defasagem no atendimento e na tramitação das manifestações registradas no período de janeiro a junho de 2025, impactando diretamente o cumprimento dos prazos de resposta.

Tabela 04

Tempo de Resposta	Quantitativo	%
Até 7 dias	78	18.31%
Até 15 dias	66	15.49%
Até 20 dias	16	3.76%
Até 30 dias	37	8.69%
Acima de 30 dias	229	53.76%

- **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No ano de 2025 a Ouvidoria Municipal respondeu até a presente data 95.77% das manifestações registradas pelos usuários, 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