



Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

Relatório do Sistema de Acesso a Informação (E-SIC)

4º Trimestre de 2025 (Outubro, Novembro e Dezembro)

Ouvidoria Municipal de Iconha/ES

Iconha/ES

2025



Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

Prefeito Municipal
Gedson Brandão Paulino

Vice-Prefeito Municipal
Fernando Caprini Volponi

Controlador-Geral Interino
Lucas Sequim Arariba

Ouvidor
Rafael Nunes Bayerl



Prefeitura Municipal de Iconha
Ouvidoria Municipal

1 – INTRODUÇÃO

O relatório trimestral da ouvidoria do Município Iconha/ES é apresentado por meio de um panorama geral com o objetivo de prestar contas do desempenho da ouvidoria, das atuações e das atividades desenvolvidas no âmbito do sistema municipal de ouvidoria, no quarto trimestre do exercício de 2025, no que se refere aos meses de outubro, novembro e dezembro, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2024, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública.

O objetivo do presente relatório é prestar contas do desempenho da Ouvidoria Municipal, expondo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as demandas recebidas dos cidadãos foram atentamente consideradas, providenciando-se respostas mais satisfativas possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura de Iconha/ES.

Os dados estatísticos apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitada à Instituição, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades de ouvidoria de cada Secretaria Municipal.

Cumprir destacar, que ouvidoria está sempre à disposição para esclarecimento de alguma dúvida, pergunta específica referente as informações sobre a sua função de ouvidor responsável pela unidade de secretaria, dando total o apoio necessário a tarefas diversas, visando sempre uma ouvidoria atuante, proativa, com o comprometimento em assegurar a tempestividade de suas atividades e o acompanhamento da atualização do canal sistêmico, para que seja conservado o devido respeito dos interesses dos cidadãos frente à Administração Pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, transparência de seus atos e o aprimoramento da gestão pública.

Mais do que o cumprimento de um dispositivo constitucional, o presente relatório ratifica o compromisso democrático da prestação de contas e da transparência na Administração Pública, assim como vem enfatizar todas as ações executadas no ano de 2025 pela Ouvidoria, da qual tem por objetivo buscar soluções para as demandas

dos cidadãos, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas para cumprir esta missão.

Ao longo desse relatório, serão apresentados todos os atos e acontecimentos ocorridos na ouvidoria no decorrer do quarto trimestre de 2025 com o ensejo de cumprir de que seja conservado o devido respeito dos interesses dos cidadãos frente à Administração Pública, para a resolução ágil das questões apresentadas, a transparência de seus atos e o aprimoramento da gestão pública.

2. DO CANAL DE ATENDIMENTO PARA ACESSO DE INFORMAÇÕES (Fala.BR)

A Ouvidoria tem como principal competência atuar como interlocutora e canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que o contato entre os cidadãos e a ouvidoria Municipal ocorre por meio do canal do “Fala.BR”, disponível em plataforma própria ou acessado, ainda, por meio do sítio eletrônico oficial da Prefeitura Municipal de Iconha, conforme maiores instruções a seguir.

O canal do “Fala.BR” é uma plataforma do governo brasileiro que unifica os sistemas de ouvidoria (e-Ouv) e acesso à informação (e-SIC). Ele permite que cidadãos registrem pedidos de acesso à informação e manifestações de ouvidoria, como denúncias, reclamações, sugestões e elogios, em um único local.

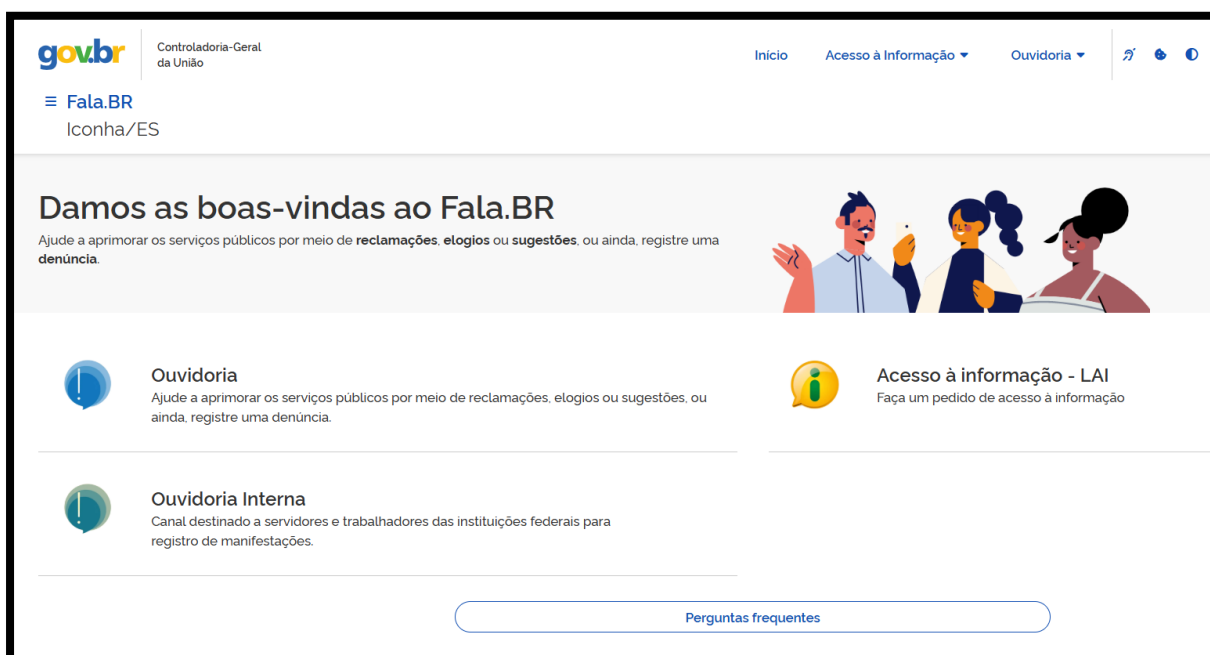
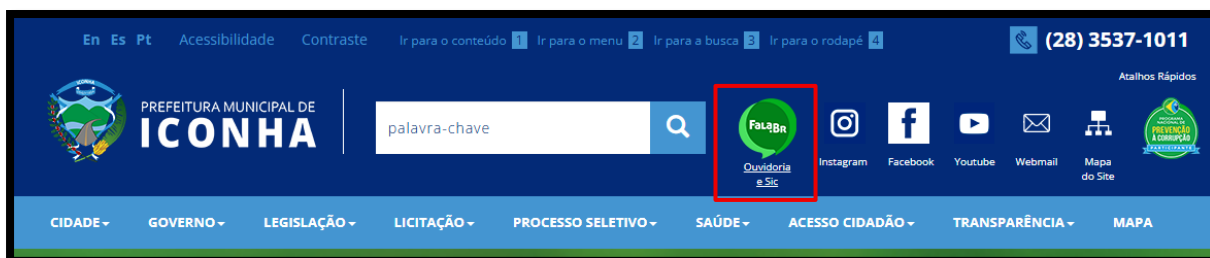
O referido portal, que foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), visa facilitar a interação do cidadão com o governo federal e também com órgãos estaduais e municipais que aderirem à plataforma, como é o caso do Município de Iconha.

O referido canal de atendimento permite o tratamento de pedidos de acesso à informação e/ou algum tipo de solicitação de forma menos burocrática, onde o cidadão envia sua mensagem de solicitação de uma informação à Administração Pública, conforme dispõe o artigo 2º, inciso V, e parágrafo único, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Nesse sentido, as solicitações recebidas por meio do canal “Fala.BR”, além dos registros formais de ouvidoria, também podem se tratar de requerimentos de informação administrativa e manifestações de outra natureza, como elogios, reclamações e denúncias.

Dessa forma, a ouvidoria recebe, analisa e encaminha as solicitações para as secretarias e demais unidades de gestão pública para que possam ser apreciadas e atendidas as informações solicitadas, no intuito de promover a transparência e a desburocratização para cidadão, visando à eficiência e a eficácia.

Depois de a solicitação ser examinada e respondida, a ouvidoria comunica o parecer ao solicitante pelo sistema, como um canal de mais proximidade de interlocução com o público. Para registro da solicitação no site oficial da Prefeitura Municipal de Iconha, é necessário clicar no ícone “Fala.BR”, disponível acima do menu principal e ao lado do campo de pesquisa, ou através do link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/ES/Iconha>.



Outra forma possível de atendimento é o presencial, onde o cidadão pode realizar consultas, reclamações, elogios, denúncias ou solicitar informações através do Serviço de Informação ao Cidadão realizado também pela Ouvidoria Municipal.

As informações dos manifestantes são protegidas nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e do Decreto Municipal nº 4.208 de 26 de junho de 2024, que dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciadores de ilícitos e de irregularidades praticadas contra a Administração Pública Municipal direta e indireta, e dá outras providências.

No Ordenamento Jurídico do Município de Iconha/ES há a Lei nº 1.094, de 12 de junho de 2019, que regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

Com o Acesso à Informação, qualquer pessoa (física ou jurídica) poderá, de forma simples, solicitar informações e acompanhar a tramitação do pedido junto à unidade em que a informação foi solicitada. Neste cadastro de pedido de informação, o cidadão especifica qual unidade precisa contatar, informa como quer receber a resposta à sua solicitação, insere uma descrição ao seu pedido. O sistema registra o pedido e, automaticamente, envia por e-mail o protocolo para acompanhamento da requisição.

Além de poder fazer o pedido de informação e escolher a forma de resposta, o cidadão poderá acompanhar com o número do protocolo, a tramitação do processo e o prazo de resposta; entrar com recurso, caso a resposta não seja satisfatória; e consultar as respostas recebidas.

No quarto trimestre de 2025, este Município recebeu apenas 2 (duas) solicitações de acesso à informação, a qual foram respondidas tempestivamente. Vale informar que, no mesmo período, não houve pedido de recurso em face das respostas às referidas solicitações, conforme o relatório extraído do próprio canal em diferentes locais:

Relatório detalhado de manifestações (todos os tipos)

Dados atualizados até o dia 24/04/2026

Situação	NUP	Tipo	Registrado Por	Possui Denúncia de Descumprim.	Assunto	Subassunto	Tag	Canal de Entrada	Data de Abertura	Prazo de Resposta	Data de Resposta
Concluída	03912202500006960	Acesso à Informação	Cidadão		Informações processuais			Internet	12/11/2025	02/12/2025	
Concluída	03912202500007001	Acesso à Informação	Cidadão		Trânsito e mobilidade			Internet	17/11/2025	08/12/2025	

Filtro(s) selecionado(s): Esfera: Municipal / Situações: Cadastrada, Concluída, Encaminhada por Outro Órgão, Prorrogada / Período de cadastro: 01/10/2025 a 31/12/2025
Total de registros: 2

Manifestação								Reclamação	Resposta da Manifestação		
Situação	Nup	Data de Cadastro	Prazo de Atendimento	Órgão	Subtipo de Formulário	Usuário	Anexo (Qtd)	Situação da Reclamação	Data de Resposta	Especificação Decisão	
Concluída	03912202500006960	12/11/2025	02/12/2025	Prefeitura Municipal - Iconha/ES	Informação Pessoal Própria	MEDILAR IMPORTACAO E DISTRIBUICAO DE PRODUTOS MEDICO HOSPITALARES S/A	0	Sem reclamação	17/11/2025	Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	
Concluída	03912202500007001	17/11/2025	08/12/2025	Prefeitura Municipal - Iconha/ES	Informação Pública	RICARDO NACARI MAIOLI	0	Sem reclamação	10/12/2025	Informação Inexistente	

Tipo de Relatório: **Reclamação**

Busca

Número:

Tipo:

Período de cadastro: a

Prazo de resposta: a Prazo Expirado

Período da resposta conclusiva: a

Situações:

Nome do usuário:

Filtro(s) selecionado(s): Esfera: Municipal / Situações: Em Tramitação; Respondido; Não respondido; Esclarecimentos Adicionais; Em Julgamento; Julgamento prorrogado; Julgamento Suspenso; Suspensão Prorrogada; / Período de cadastro: 01/10/2025 a 31/12/2025
Total de registros: 0

Tipo de Relatório: **Recurso 1ª Instância**

Busca

Número:

Tipo:

Período de cadastro: a

Prazo de resposta: a Prazo Expirado

Período da resposta conclusiva: a

Situações:

Nome do usuário:

Filtro(s) selecionado(s): Esfera: Municipal / Situações: Em Tramitação; Respondido; Não respondido; Esclarecimentos Adicionais; Em Julgamento; Julgamento prorrogado; Julgamento Suspenso; Suspensão Prorrogada; / Período de cadastro: 01/10/2025 a 31/12/2025
Total de registros: 0

3 – PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria do Município de Iconha procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. Quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas para as unidades de secretária com o intuito de solicitar a manifestação e providências porventura cabíveis, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Município de Iconha tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.