



PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA  
OUVIDORIA MUNICIPAL

# RELATÓRIO DE GESTÃO 2025

Ouvidoria Municipal de Iconha/ES

Iconha/ES  
2025

**Prefeito Municipal**

Gedson Brandão Paulino

**Vice-Prefeito Municipal**

Fernando Caprini Volponi

**Controlador Geral do Município**

Lucas Sequim Arariba

**Ouvidor Municipal**

Rafael Nunes Bayerl



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

## **SUMÁRIO**

**1 – INTRODUÇÃO**

**2 – DO REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA**

2.1. Portal Facil

2.2. Portal Fala.BR

2.3. Registro de solicitação ao acesso à informação (SIC)

**3 – DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES DE AÇÕES PARA O ANO DE 2026**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

## **1 – INTRODUÇÃO**

Este relatório anual de gestão da ouvidoria do Município Iconha/ES tem o objetivo de prestar contas do desempenho das atividades desenvolvidas no âmbito do sistema municipal de ouvidoria, no exercício de 2025, em cumprimento ao que estabelece o artigo 17 da Lei nº 1.094/2019, alterada pela Lei nº 1.487/2024, que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos Serviços públicos da Administração Pública.

Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às manifestações da comunidade interna e externa recebidas no período 01/01/2025 à 31/12/2025, através dos 05 (cinco) meios disponibilizados aos cidadãos para registrarem suas manifestações, sendo eles o Portal FALA.BR, <https://falabr.cgu.gov.br/web/ES/Iconha>, o Portal Fácil, <https://www.iconha.es.gov.br/ouvidoria-envio-de-manifestacao/tipo/prevencao-a-corrupcao/6>, o e-mail: [ouvidoria@iconha.es.gov.br](mailto:ouvidoria@iconha.es.gov.br), a ligação telefônica através do número: (28) 3537-1011, e presencialmente na sala da Ouvidoria na Sede administrativa desta prefeitura.

Esclarece-se que os dados das manifestações referentes a Secretária de Saúde, encaminhadas via Portal Fácil, não integram o presente relatório, constando apenas as registradas pelo portal Fala.BR.



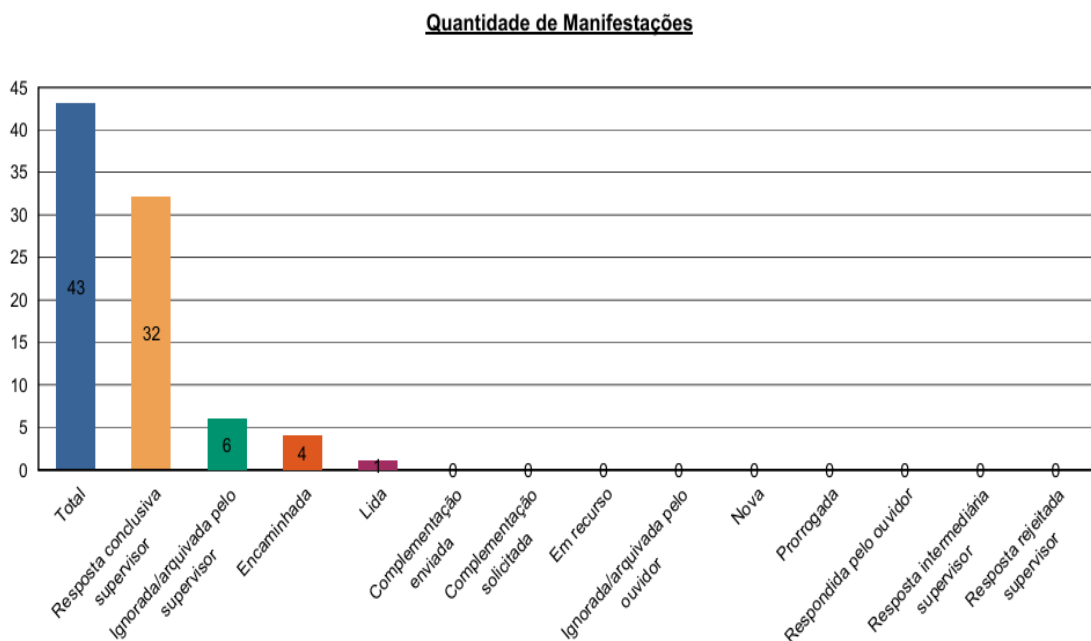
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA**  
**OUIDORIA MUNICIPAL**

Esclarece-se, por fim, que às respostas conclusivas às manifestações recebidas por esta Ouvidoria são fundadas nas respostas intermediárias prestadas pelas Unidades de Ouvidoria de cada Secretaria, integrantes do Sistema Municipal, cujas quais são as responsáveis pela coleta de informações, averiguação e investigação dos fatos narrados em cada manifestação, bem como pelo cadastro das respostas intermediárias, conforme dispõe o artigo 06, inciso I, da IN 007/2022, aprovada pelo Decreto nº 4.492 de 2024.

## **2 – Do registro de Manifestações de Ouvidoria**

### **2.1- Portal Fácil**

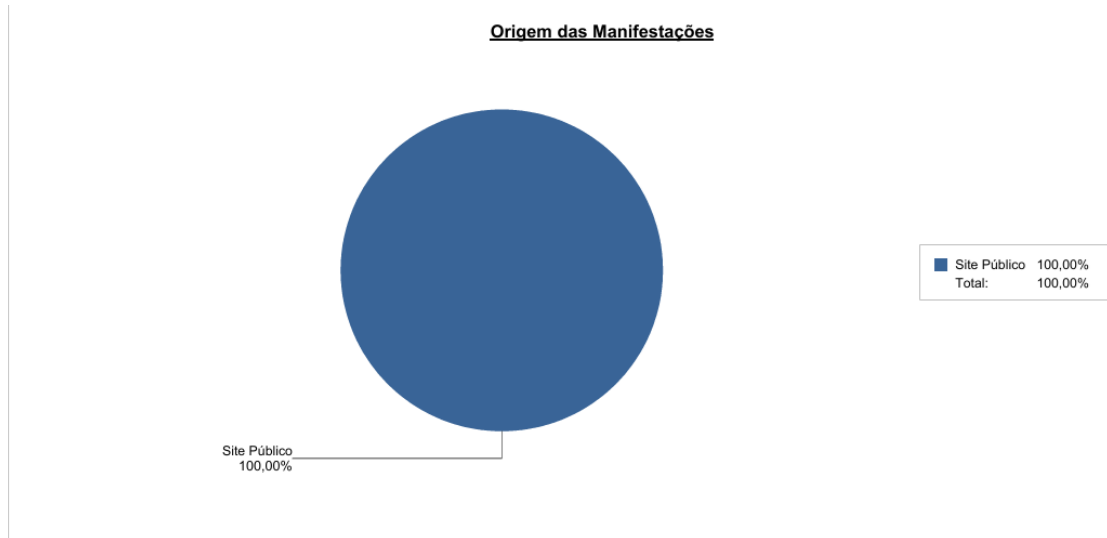
O Portal fácil registrou um total de 43 (quarenta e três ) manifestações.





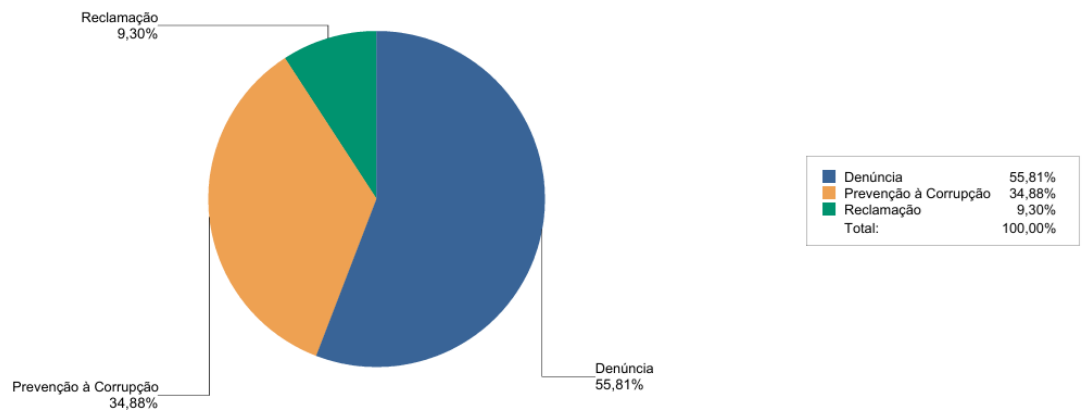
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

Origem das Manifestações



Conforme determinado pela Lei, quando recebida por e-mail, por ligação telefônica ou por atendimento presencial, deverá à demanda ser registrada no sistema eletrônico de controle, que no caso desta ouvidoria são os canais do Portal fácil e o Fala.BR.

Solicitações por tipo

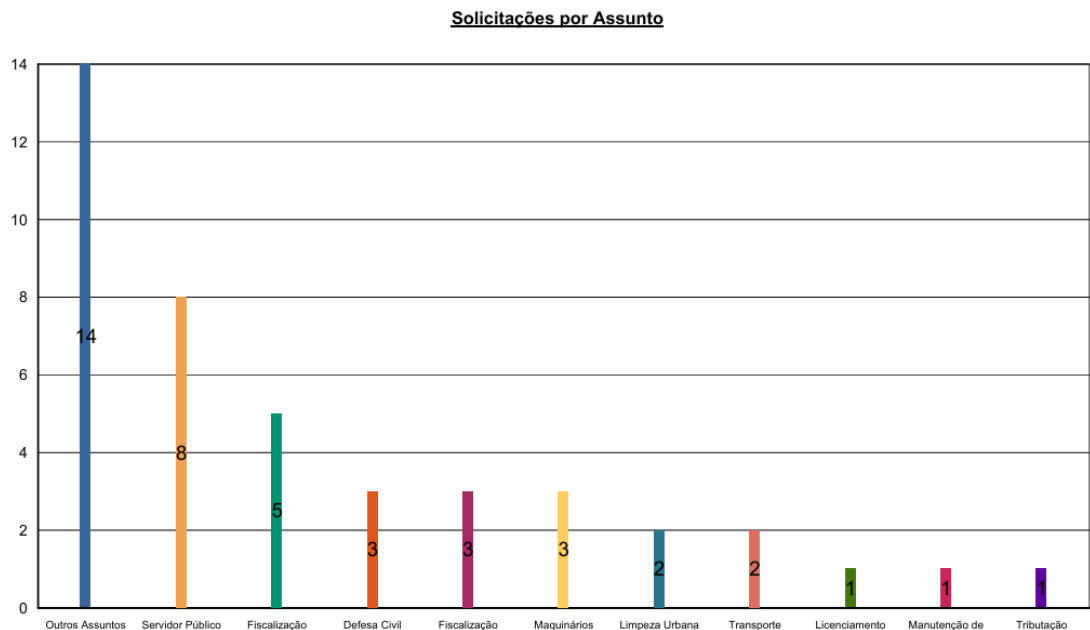


Do total das manifestações registradas no portal fácil, 55,81% (cinquenta e cinco vírgula oitenta e um por cento) delas foram classificadas como denúncia; 34,88% (trinta e quatro vírgula oitenta e oito por cento) classificadas como prevenção a corrupção;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

e 09,30% (nove vírgula trinta por cento) classificadas como reclamação.



Relativamente aos assuntos, 32,55% (trinta e dois vírgula cinquenta e cinco por cento) foram registradas como outros assuntos; 18,60% (dezoito vírgula sessenta por cento) referiam-se a servidor público; 11,62% (onze vírgula sessenta e dois por cento) referiam-se a fiscalização ambiental; 6,97% (seis vírgula noventa e sete por cento) referiam-se defesa civil; 6,97% (seis vírgula noventa e sete por cento) referiam-se fiscalização; 6,97% (seis vírgula noventa e sete por cento) referiam-se a maquinários; 4,65% (quatro vírgula sessenta e cinco por cento) referiam-se a limpeza urbana; 4,65% (quatro vírgula sessenta e cinco por cento) referiam-se a transporte escolar; 2,32 (dois vírgula trinta e dois por

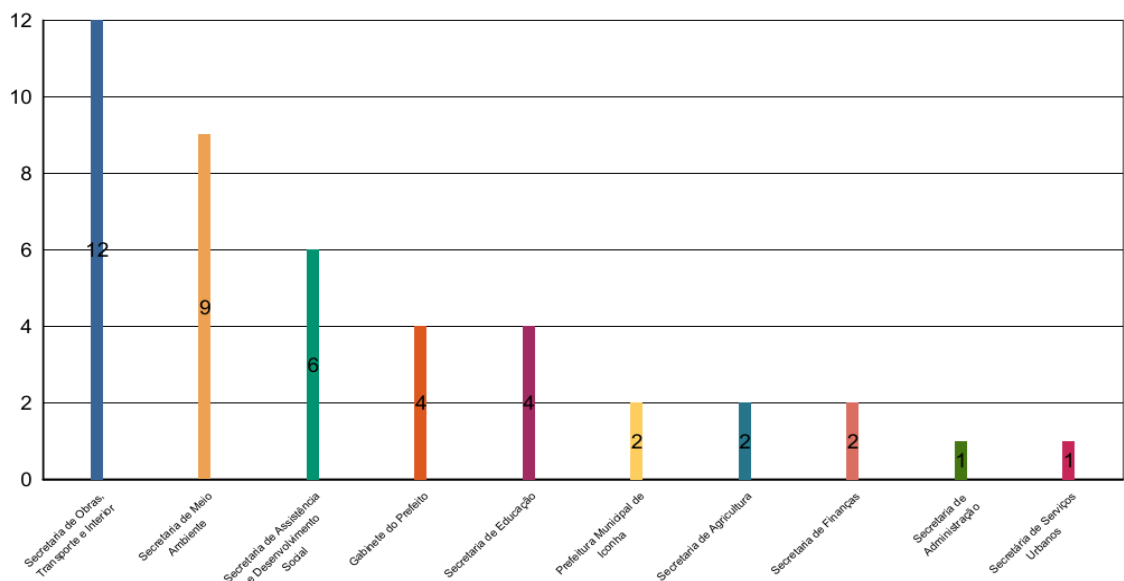


**PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA**  
OUVIDORIA MUNICIPAL

cento) referiam-se a licenciamento ambiental; 2,32 (dois vírgula trinta e dois por cento) referiam-se a manutenção de estradas; e 2,32 (dois vírgula trinta e dois por cento) referiam-se a tributação.

No tocante a secretaria a que se destinava a manifestação, 27,90 (vinte e sete vírgula noventa por cento) destinavam-se a Secretaria de Obras, Transporte e interior; 20,93 (vinte vírgula noventa e três por cento) a Secretaria de Meio Ambiente; 13,95% (treze vírgula noventa e cinco por cento) a Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social; 9,30% (nove vírgula trinta por cento) ao Gabinete do Prefeito; 9,30% (nove vírgula trinta por cento) a Secretaria de Educação; 4,65% (quatro vírgula sessenta e cinco por cento) a Prefeitura de Iconha; 4,65% (quatro vírgula sessenta e cinco por cento) a Secretaria de Agricultura; 4,65% (quatro vírgula sessenta e cinco por cento) a secretaria de Finanças; 2,32% (dois vírgula trinta e dois por cento) a Secretaria de Administração; e 2,32% (dois vírgula trinta e dois por cento) a Secretaria de Serviços Urbanos.

**Solicitações por secretaria**



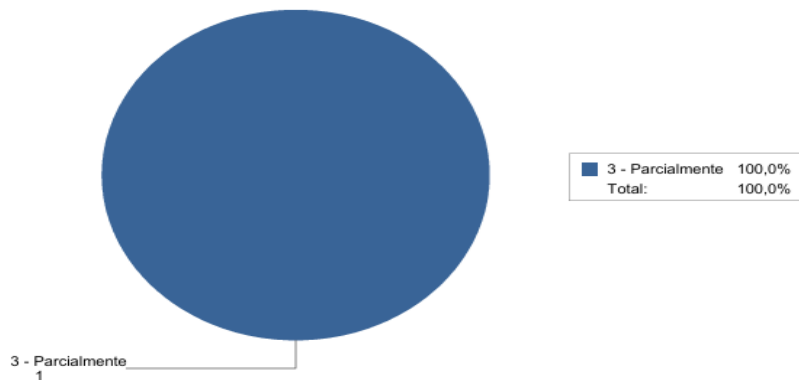


**PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

No quesito de satisfação com a solução dada a manifestação, foram registradas apenas 03 (três) participações, vez que não é obrigatório responder ao questionário, das quais uma respondeu estar 100% satisfeita com a resolução.

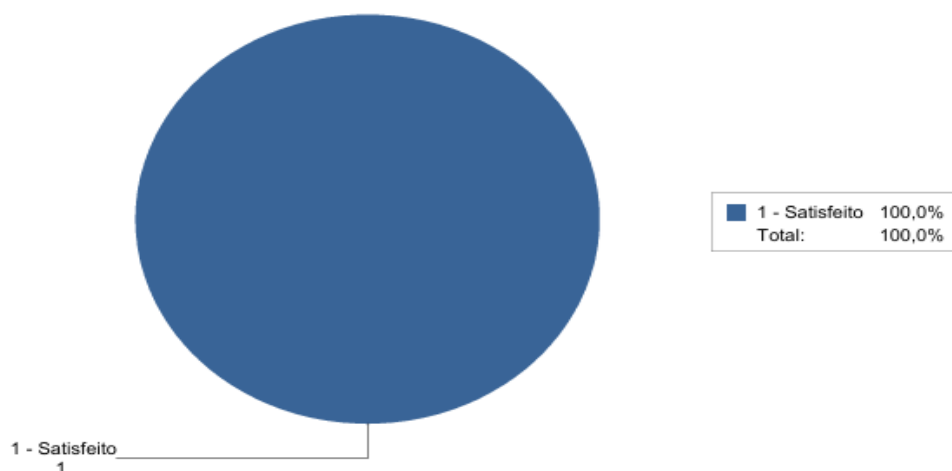
**Avaliação de Atendimento**

**A resposta conclusiva atendeu a sua manifestação?**



---

**Como você avalia o atendimento que foi dado pela Ouvidoria?**





**PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

## **2.2- Portal FALA.BR**

O Portal Fala BR registrou 43 (quarenta e três) manifestações, das quais 24(vinte e quatro) foram classificadas como comunicação; 05 (cinco) solicitações; 07 (sete) reclamações; 04 (quatro) pedidos de acesso a informação; 02 (duas) denúncias; e 01 (uma) sugestão.

Quanto a classificação dos assuntos, as manifestações se referiam sobre serviços urbanos, 01(uma); sobre infraestrutura rural, 01(uma); sobre ordem e segurança pública, 01(uma); sobre trânsito e mobilidade, 01(uma); sobre habitação urbana, 01(uma); sobre infraestrutura urbana, 01(uma); sobre defesa civil, 01(uma); sobre fiscalização, 01(uma); sobre defesa e vigilância sanitária, 01(uma); sobre gestão de pessoas, 01(uma); sobre benefícios e serviços, 01(uma); sobre transparência, 01(uma); sobre compras públicas, 01(uma); sobre licitação, 01(uma); sobre informação processual, 01(uma); sobre transparência e acesso à informação, 01(uma); sobre acesso a informação, 01(uma); sobre consultas, exames e tratamentos, 01(uma); sobre outros em saúde, 01(uma); sobre atendimento, 01(uma); sobre normas e fiscalização, 02 (duas); sobre agricultura, 02 (duas); sobre conduta ética, 02 (duas); sobre agente público, 04 (quatro); sobre ouvidoria, 04 (quatro); sobre meio ambiente, 05 (cinco); sobre animais, 05 (cinco); sobre saúde animal e sanidade vegetal, 01(uma).

Considerando que o portal Fala.BR não disponibiliza fluxogramas do relatório acima, anexo segue a tabela de cuja qual foram extraídas as informações deste tópico.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

## **6 – DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS E SUGESTÕES DE AÇÕES PARA O ANO DE 2026**

No ano de 2025, somadas as manifestações registradas no Portal Fácil e no Fala.BR, foram registradas 86 (oitenta e seis) manifestações entre denúncias, reclamações e pedido de acesso a informação.

Destas, 25 (vinte e cinco) manifestações não foram respondidas, o que representa 29% (vinte e nove por cento) do total das manifestações registradas.

Esclarece-se que o motivo da falta de resposta às manifestações foi a omissão da unidade de ouvidoria da pasta responsável pela averiguação dos fatos constates nas manifestações, bem como a vacância no cargo de ouvidor.

Assim, não obstante as melhorias nos serviços públicos prestados aos munícipes no ano de 2025, para o exercício de 2026 se faz necessário reforçar junto às unidades de ouvidorias nas secretarias, a necessidade em prestarem tempestivamente às informações através das respostas intermediárias para que fundamentem a resposta conclusiva, além de:

- ☐ buscar treinamentos para gestão do portal Fala.BR;
- ☐ Implementar melhorias no portal fácil;
- ☐ Conscientizar os setores a respeitarem os prazos legais de repostas;
- ☐ Difundir as informações e treinar todas as unidades da Prefeitura de Iconha para sensibilizar o público interno às boas práticas nos serviços ao cidadão;
- ☐ Realizar o monitoramento das manifestações das Ouvidorias Setoriais buscando aprimorar o atendimento, conclusão das manifestações e qualidade da resposta de conclusão;
- ☐ Divulgar os canais da Ouvidoria.

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,



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ICONHA**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

ênfatizando as ações executadas no ano de 2025 por esta Ouvidoria na busca de soluções para as demandas trazidas pelos cidadãos, visando o aprimoramento da prestação do serviço público municipal e contribuindo para a formulação de políticas públicas.