



Prefeitura Municipal de Iconha  
Ouvidoria Municipal

# **RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**4º Trimestre de 2025  
(Outubro/Novembro/Dezembro)**

Ouvidoria Municipal de Iconha/ES

Iconha/ES  
2025



Prefeitura Municipal de Iconha  
Ouvidoria Municipal

## 1 - INTRODUÇÃO

O presente relatório é referente ao quarto trimestre do exercício de 2025, meses de outubro novembro e dezembro.

O relatório trimestral da Ouvidoria do Município Iconha/ES apresenta um panorama geral das manifestações ocorridas no período e objetiva prestar contas do seu desempenho, conforme estabelecido no artigo 16 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; regulamenta a Ouvidoria Municipal, institui a carta de serviços públicos e de avaliação destes, e o Código de Ética do Ouvidor Municipal.

Os dados estatísticos apresentados referem-se às manifestações da comunidade interna e externa, recebidas no período supracitado, que foram recebidas, tratadas e respondidas.

O presente relatório ratifica o compromisso democrático da prestação de contas e da transparência da Administração Pública, assim como, enfatiza todas as ações executadas no quarto trimestre de 2025 pela Ouvidoria desta Prefeitura na busca de soluções para as demandas dos cidadãos, visando o aprimoramento da prestação do serviço, além de contribuir para a formulação de políticas públicas no cumprimento desta missão.

## 2 - METODOLOGIA DE TRABALHO

A Ouvidoria é o canal de atendimento responsável pelo recebimento de manifestações do cidadão em geral, entidades públicas ou privada, disponibilizado através do site oficial da Prefeitura Municipal de Iconha/ES, no endereço eletrônico <https://falabr.cgu.gov.br/web/ES/Iconha>; ou no <https://www.iconha.es.gov.br/ouvidoria-envio-de-manifestacao/tipo/prevencao-a-corrupcao/6>, pelo e-mail: [ouvidoria@iconha.es.gov.br](mailto:ouvidoria@iconha.es.gov.br); pelo telefone nº (28) 3537-1011, e, também, através de atendimento presencial nas dependências da sede administrativa da Prefeitura de Iconha, endereço Praça Darcy Marchiori, nº 11, Jardim Jandira, Iconha/ES – CEP 29.280-000.

O canal de atendimento virtual é intuitivo, de fácil operacionalidade, permitindo ao cidadão registrar sua manifestação e manter seu anonimato, conforme previsto na legislação, indicando o tipo da manifestação, se denúncia, elogio, prevenção à corrupção, reclamação, solicitação ou sugestão, e a Secretaria Municipal a qual deseja direcioná-la.



**Prefeitura Municipal de Iconha**  
Ouvidoria Municipal

Recebida a manifestação e verificado sua incompatibilidade com a unidade de Secretaria selecionada pelo manifestante, ao registrar sua demanda, esta será encaminhada ao setor competente para sua resolução.

As manifestações recebidas que não contiverem elementos mínimos indispensáveis à sua análise serão arquivadas, nos termos da lei

As demandas peticionadas eletronicamente, em finais de semana, feriados e fora do horário de expediente da Ouvidoria Municipal, serão analisadas no dia útil seguinte e sua resposta final, assim como das demais manifestações, independentemente do meio utilizado para seu registro, dependerá da agilidade na averiguação dos fatos pela unidade da Secretaria e no encaminhamento do resultado desta ao Ouvidor Municipal, será de 30 dias, prorrogável por uma vez, conforme estabelecido por Lei.

### **3 - COMPETÊNCIA DOS OUVIDORES POR CADA UNIDADE DE SECRETARIA**

As manifestações são registradas pelo Portal Fala.BR e Portal Fácil cujos links se encontram disponíveis na homepage da Prefeitura e encaminhadas as unidades de Ouvidoria da competente Secretaria para informações pertinentes a resolução da demanda, quando necessário, ou respondida imediatamente.

Cada secretaria possui, por meio de portaria de designação, um Ouvidor responsável pelo recebimento, análise, apuração e resposta intermediária das manifestações, conforme dispõe o artigo 43 do Decreto nº 4.036, de 25 de julho de 2022.

Após o recebimento da manifestação as unidades de secretarias deverão enviar a resposta intermediária à Ouvidoria Municipal, no prazo de 20 (vinte) dias, da qual irá ser realizado uma nova análise para averiguar se a resposta possui informações suficientes para desenvolver a resposta conclusiva da manifestação no prazo final de 30 (trinta) dias, sendo esses os prazos prorrogáveis, de forma justificada, uma única vez e por igual período, nos do artigo 16 da lei 13.460/2024.

Motivo pelo qual a atuação da unidade de ouvidoria por Secretaria é de suma importância para resolução da demanda encaminhada por cada manifestação.

### **4 – TRANSPARÊNCIA DA OUVIDORIA E RELATÓRIOS TRIMESTRAIS**

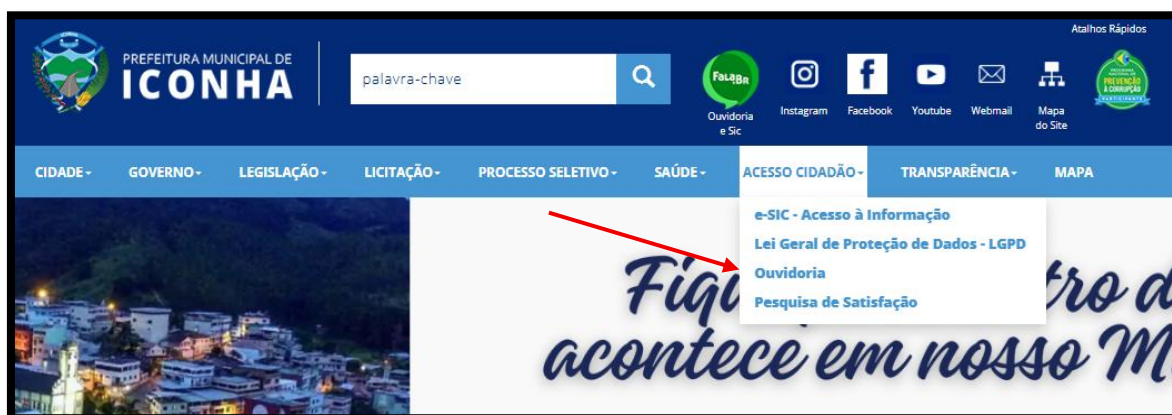
Em conformidade com a Lei nº 13.460/2024, inciso II do artigo 14, cominado com a



Prefeitura Municipal de Iconha  
Ouvidoria Municipal

artigo 16 da Lei 1.094/1999, os dados da ouvidoria precisam ser divulgados em relatórios de forma ampla e transparente para esclarecer aos cidadãos sobre os andamentos referente as manifestações, sendo eles: **Relatório Anual Circunstanciado da Ouvidoria**; e **Relatórios de Atividades Trimestrais da Ouvidoria**.

A divulgação é feita no sítio eletrônico oficial da Prefeitura Municipal de Iconha, na página relacionada à Ouvidoria (disponível em: <https://www.iconha.es.gov.br/ouvidoria>) e, ainda, no Portal de Transparência do Município (disponível em: <https://iconha-es.portaltp.com.br/>)





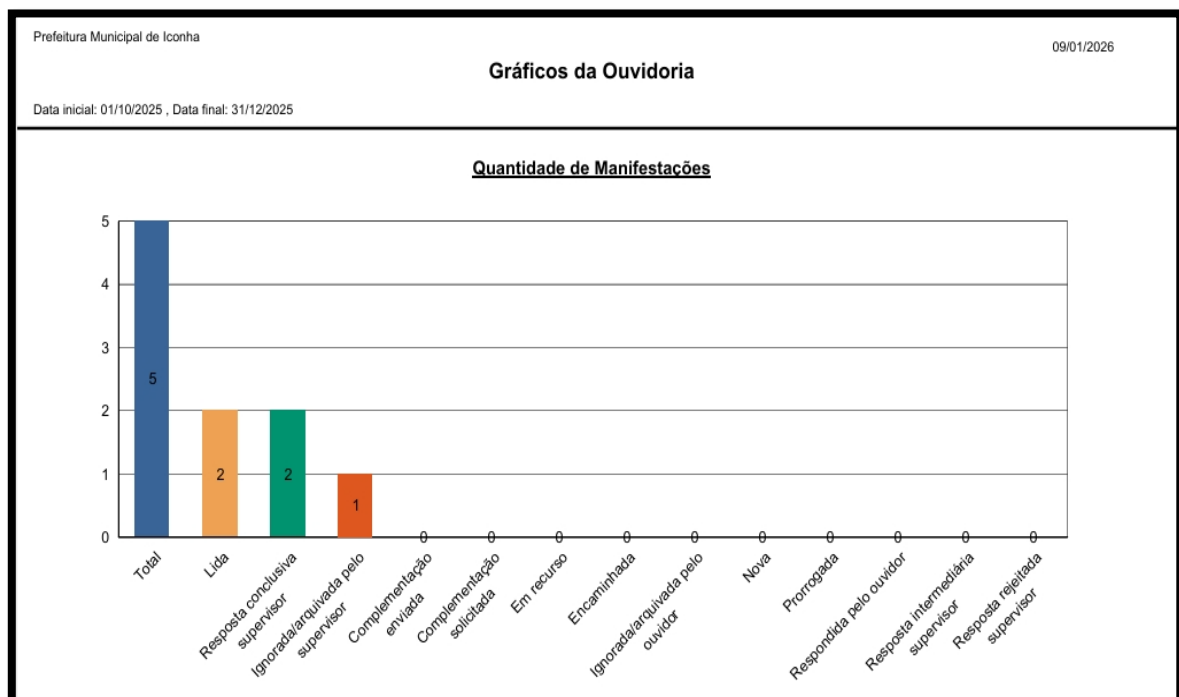
Prefeitura Municipal de Iconha  
Ouvidoria Municipal

## 5 - DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO QUARTO TRIMESTRE DE 2025

Entre os dias 01/10/2025 e 31/12/2025 foram registradas 05 (cinco) manifestações no canal da Ouvidoria no Portal Fácil, sendo desta 02 (duas) direcionadas à Secretaria de Meio Ambiente; 01 (uma) à Secretaria de Administração; 01 (uma) à Secretaria de Serviços Urbanos e 01 (uma) à Secretaria de Educação.

Nesse mesmo período o canal do Fala.BR registrou 08 (oito) manifestações, das quais 03 (três) eram comunicações; 02 (duas) eram sugestões; 02 (duas) eram pedidos de acesso à informação e 01 (uma) era solicitação. Tratando 02 (duas) sobre gestão de pessoas; 01 (uma) sobre infraestrutura urbana e rural; 01 (uma) sobre Trânsito e mobilidade; 01 (uma) sobre informações processuais; 01 (uma) sobre transparência e acesso à informação; 01 (uma) sobre conduta ética e 01 (uma) sobre vigilância em saúde.

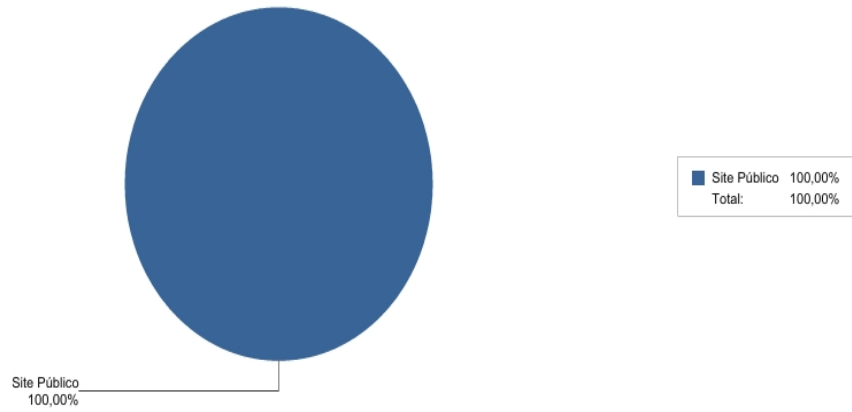
Totalizando, assim, 14 (quatorze) manifestações entre denúncias, reclamações e pedido de acesso à informação registradas nos canais de atendimento desta Ouvidoria no quarto trimestre de 2025, conforme gráficos abaixo:



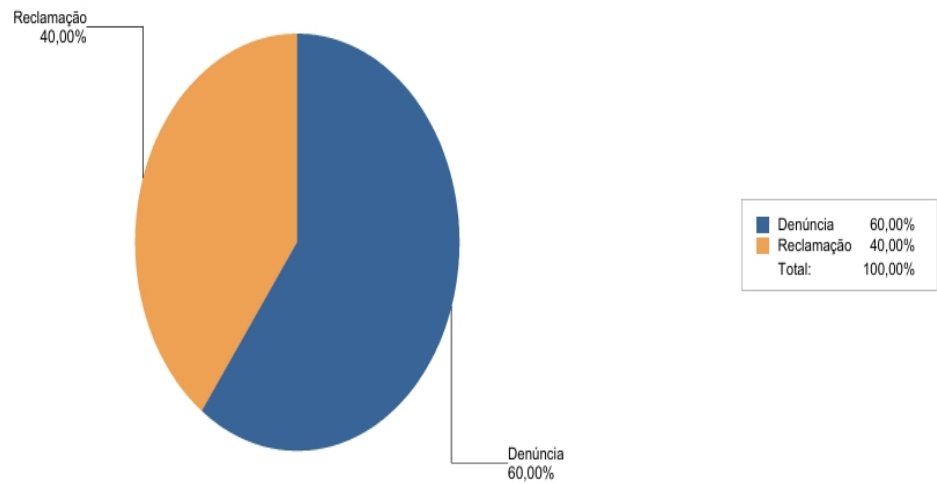


Prefeitura Municipal de Iconha  
Ouvidoria Municipal

Origem das Manifestações



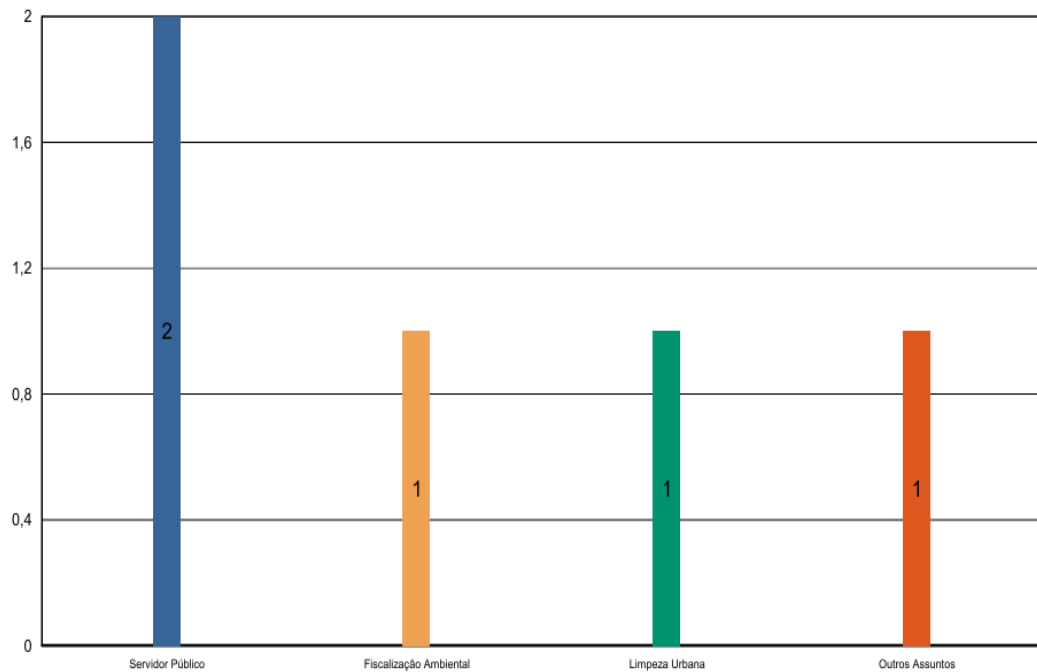
Solicitações por tipo



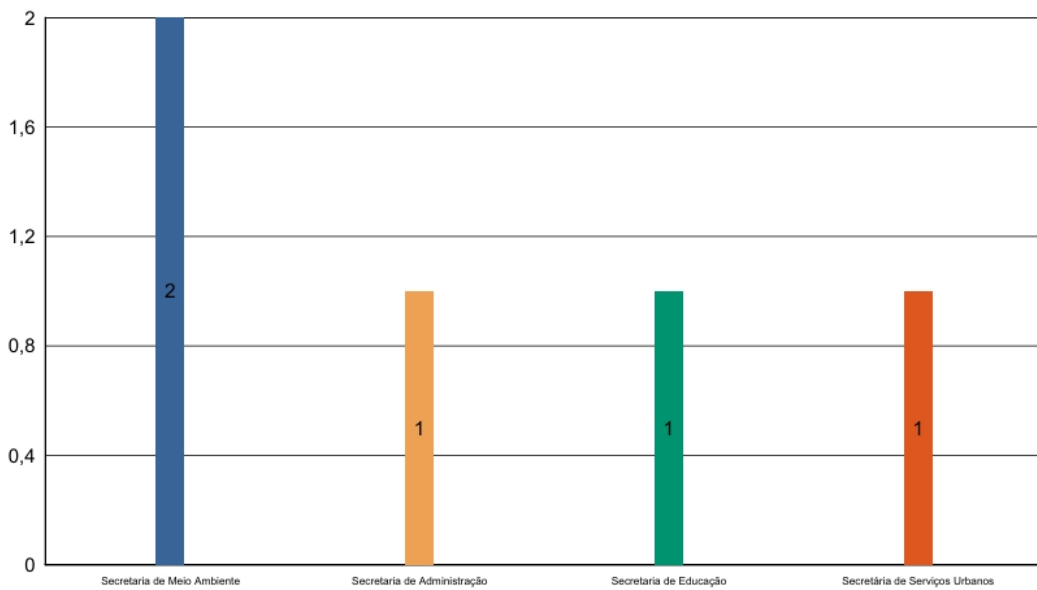


Prefeitura Municipal de Iconha  
Ouvidoria Municipal

Solicitações por Assunto



Solicitações por secretaria





Prefeitura Municipal de Iconha  
Ouvidoria Municipal

Prefeitura Municipal de Iconha

09/01/2026

Relatório de Manifestações

Data Inicial: 01/10/2025

Data Final: 31/12/2025

Status: Todos os status

Ouvidor: Todos os usuários

Unidade: Todos as unidades

Assunto: Todos os assuntos

Denúncia

Assunto: Fiscalização Ambiental

Quantidade: 1

Assunto: Outros Assuntos

Quantidade: 1

Assunto: Servidor Público

Quantidade: 1

Reclamação

Assunto: Limpeza Urbana

Quantidade: 1

Assunto: Servidor Público

Quantidade: 1

Situação	NUP	Tipo	Registrado	Possui Denúncia	Assunto	Subassunto	Tag
Cadastrada	3,9122E+15	Comunicação	Cidadão		Conduta ética e irregularidades de s		
Concluída	3,9122E+15	Comunicação	Cidadão		Transparência e acesso à informaçã		
Concluída	3,9122E+15	Sugestão	Cidadão		Gestão de Pessoas		
Concluída	3,9122E+15	Acesso à Inf	Cidadão		Informações processuais		
Concluída	3,9122E+15	Acesso à Inf	Cidadão		Trânsito e mobilidade		
Concluída	3,9122E+15	Solicitação	Cidadão		Infraestrutura rural e urbana		
Concluída	3,9122E+15	Comunicação	Cidadão		Vigilância em Saúde		
Concluída	3,9122E+15	Sugestão	Cidadão		Gestão de Pessoas		

PORTAL FALA.BR

## 6 - AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DAS RESPOSTAS CONCLUSIVAS

O índice de Satisfação das respostas às manifestações é apurado através da pesquisa de satisfação que eventualmente é respondida, vez que é facultativo, pelo cidadão após receber a resposta conclusiva da manifestação.

No quarto trimestre de 2025, não houve registro de avaliação de atendimento:

<u>Avaliação de Atendimento</u>
---------------------------------



Prefeitura Municipal de Iconha  
Ouvidoria Municipal

NADA CONSTA.

## **7 - OUVIDORIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**

Oportunamente, rememoramos que a Secretaria Municipal de Saúde possui Ouvidoria e Ouvidor próprio, conforme Lei nº 1.320/2022, que alterou a Lei nº 230/2001, a qual dispõe sobre a estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Saúde e acrescentou as definições das atribuições do cargo de Ouvidor.

Assim, esclarecemos que as manifestações da Secretária de Saúde encaminhadas via Portal Facil, não integram o presente relatório, constando apenas as registradas pelo portal Fala.BR.

## **8 - 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 averiguação da manifestação e providências porventura cabíveis, como também, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização da finalização do atendimento aos cidadãos.

## **9 - 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.

Iconha/ES, 15 de janeiro de 2026.

**RAFAEL NUNES BAYERL**  
Ouvidor Municipal de Iconha/ES  
DI nº 8.948/2025