



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES E RESPOSTAS AO CIDADÃO
OUIDORIA – 1º Trimestre de 2025
(janeiro, fevereiro e março)

1- INTRODUÇÃO

Os canais de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Laranja da Terra, tem suas atribuições fixadas pela Lei Municipal nº 677/2013, em consonância com a Lei Federal nº 13.460/17, sendo de responsabilidade da Unidade Central de Controle Interno.

Os cidadãos podem acioná-la por meio de reclamação, crítica, denúncia, sugestão ou elogios à administração, permitindo uma interação ágil e direta entre gestor e sociedade para a resolução de problemas e a busca por soluções que beneficiem a comunidade.

Funciona como instrumento que contribui para fazer valer os direitos do cidadão, além de manter o controle social sobre as ações do governo municipal, possibilitando o exercício da cidadania, contribuindo para uma maior transparência e eficiência na Administração Pública.

A Unidade Central de Controle Interno, divulga relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria trimestralmente.

Nossa missão é contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação pautado em valores como, independência, ética, profissionalismo, respeito ao cidadão, sigilo profissional, transparência, integração, efetividade e responsabilidade social.

Dessa forma, a Unidade Central de Controle Interno da Prefeitura Municipal de Laranja da Terra/ES divulga relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes referente ao exercício de 2025.

2- CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Solicitações eletrônicas através do e-OUV - Sistema Eletrônico de Ouvidoria ao Cidadão, é o Sistema Eletrônico disponível na página inicial do Site da Prefeitura (<https://ouvidoria.laranjadaterra.es.gov.br>) e no Portal da Transparência, por meio do qual, além de fazer o pedido de informação, será possível acompanhar o andamento da manifestação e receber a resposta da solicitação pelo próprio sistema ou via e-mail:



3- MANIFESTAÇÕES PRESENCIAIS ATRAVÉS DE PROTOCOLO

Serviço de Informação ao Cidadão Permite que qualquer cidadão, encaminhe pedidos de denúncias, elogios e manifestações de forma presencial no Setor de Protocolo. Os servidores do Setor do Protocolo são responsáveis por prestar todas as orientações pertinentes aos cidadãos, devendo auxiliá-los a redigir a manifestação, caso necessário e disponibilizar o número do protocolo para acompanhamento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

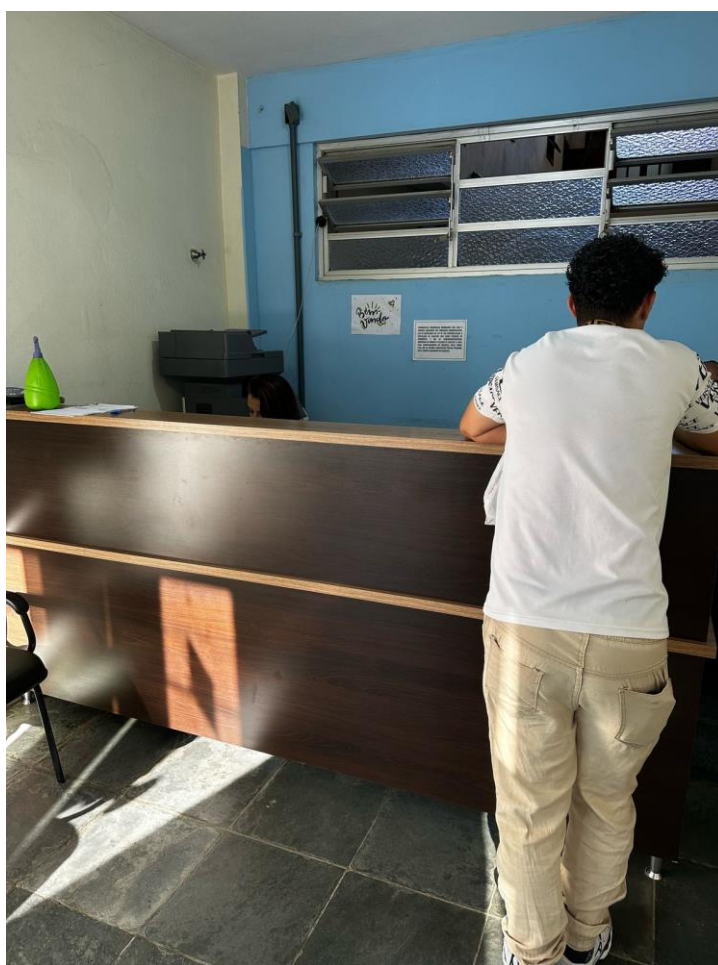
A Unidade Central de Controle Interno, ao receber a solicitação do cidadão, tomará as medidas necessárias para realizar o atendimento, despachando internamente para a Secretaria.



Localização para o protocolo da manifestação física: Av. Luiz Obermüller Filho, nº 85, Centro, Laranja da Terra – ES, CEP nº 29.615-000.



Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta, 07 às 13h, exceto feriados.





PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Dessa forma, a ouvidoria facilita o exercício do direito à manifestação pública do Executivo Municipal ao cidadão que não possui acesso aos meios eletrônicos.

3.1- SOLICITAÇÕES ELETRÔNICAS ATRAVÉS DO E-MAIL E TELEFONE DA UCCI:

O interessado, sempre que necessário, poderá contar com o auxílio da Unidade Central de Controle Interno para acessar os dados constantes no sistema eletrônico e para formular o seu pedido de acesso a informações por meio do e-OUV, através do telefone (27)3736-1120 ou solicitar diretamente a informação através do e-mail ouvidoria@laranjadaterra.es.gov.br, oportunidades em que, prestamos a informação e recomendamos o e-OUV e OUV Físico.

4- RELATÓRIO CONTENDO DADOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS RELATIVOS ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

A partir do preenchimento dos formulários de Ouvidoria, é possível extrair dados que caracterizam os solicitantes e definir o perfil dos solicitantes, ressalvando que o fornecimento dos dados, não são obrigatórios para realização do requerimento. Considerando o total de 17 solicitações:

Pedidos Recebidos, Atendidos e indeferidos	Nº Pedidos
Pedidos recebidos	17
Pedidos atendidos	17
Pedidos indeferidos	0
Pedidos em atendimento	7
Tipo de Solicitante	Nº Pedidos
Pessoa Física	17
Pessoa Jurídica	0
Não Informado (anônimo)	0
Meio de entrada utilizado	Nº Pedidos
e-OUV/e-mail	17
Tempo de resposta	Nº Pedidos
0 (zero) a 5 (cinco) dias	0
6 (seis) a 10 (dez) dias	10
11 (onze) a 20 (vinte) dias	0
20 (vinte) a 30 (trinta) dias	0



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

5- Os motivos das manifestações recebidas na Ouvidoria são classificados em categorias, conforme abaixo:

Categorias	Número de pedidos
Sugestão	0
Reclamação	2
Elogio	0
Denúncia	13
Solicitação	2

6- ANÁLISES DOS PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS TOMADAS:

As manifestações mais recorrentes durante o período analisado estão relacionadas aos seguintes temas e providências adotadas:

Setor	Assunto principal	Providências
Infraestrutura	1- Solicitação de limpeza de imóvel; 2- Conserto de lâmpadas da escadaria do morro Bela Vista; 3- Pedido de manutenção de ponte e bueiros.	Os pedidos de manutenção de lâmpadas e bueiros foram encaminhados à Secretaria de Obras, que informou a UCCI que as providências estão sendo tomadas para a execução do conserto. Já, a solicitação de limpeza de imóvel, foi encaminhada à vigilância sanitária, tendo em vista a possibilidade de acúmulo de lixo causador de danos à saúde, porém, ainda não obtivemos resposta das providências adotadas.
Saúde	1- Reclamação contra servidor (atendimento); 2- Reclamação contra servidor (cargo público); 3- Ausência de servidor (dentista) em posto de saúde.	Todas as manifestações encaminhadas à secretaria de Saúde ainda não foram respondidas.
Educação	1- Contratação de funcionário sem processo seletivo; 2- Escola fechada em janeiro para retirada de documentos; 3- Reclamação contra diretor escolar	A secretaria de educação informou ao cidadão que os funcionários são servidores efetivos, bem como justifica a ausência de servidor durante o mês de janeiro na escola



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

		Municipal da sede.
Administração	1- Proibição legal de aluguel de imóvel	A manifestação foi encaminhada à Administração, porém até o momento não foi respondida.

7- CONCLUSÃO:

Ouvidoria reforça seu compromisso com a transparência e a melhoria dos serviços públicos. Continuaremos aprimorando os canais de atendimento e buscando soluções eficazes para atender às demandas da população. Além disso, os trabalhos e projetos realizados não seriam possíveis sem a valorosa contribuição das diversas Secretarias e setores e seus respectivos servidores que, com extrema boa vontade e dedicação, atenderam prontamente às nossas solicitações.

BRUNA PIO MARTINS
Responsável pela UCCI