



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES E RESPOSTAS AO CIDADÃO
OUIDORIA – 2º Trimestre de 2025
(abril, maio e junho)

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



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

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.

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.



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



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.



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



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

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 14 solicitações:

Pedidos Recebidos, Atendidos e indeferidos	Nº Pedidos
Pedidos recebidos	14
Pedidos atendidos	14
Pedidos indeferidos	0
Pedidos em atendimento	8
Tipo de Solicitante	Nº Pedidos
Pessoa Física	14
Pessoa Jurídica	0
Não Informado (anônimo)	0
Meio de entrada utilizado	Nº Pedidos
e-OUV/e-mail	14
Tempo de resposta	Nº Pedidos
0 (zero) a 5 (cinco) dias	0
6 (seis) a 10 (dez) dias	14
11 (onze) a 20 (vinte) dias	0
20 (vinte) a 30 (trinta) dias	0

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



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

Categorias	Número de pedidos
Sugestão	1
Reclamação	0
Elogio	0
Denúncia	6
Solicitação	7

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- Pedido de informação sobre serviço de Inspeção Municipal (SIM); 2- Denúncia de alterações em solo de forma inadequada;	Os pedidos de informações estão sendo analisados pelas secretarias responsáveis, bem como sobre as alterações em solo de forma inadequada.
Saúde	1- Denúncia de servidor exercendo cargo diverso. 2- Reclamação contra servidor. 3- Reclamação de agendamento de consulta em posto de saúde.	Foi analisada e constata a inveracidade das denúncias relatadas na ouvidoria sobre os servidores públicos, bem como resolvida a demanda com a marcação de consulta do solicitante.
Administração	1- Denúncia servidor recebendo mais de 40 horas. 2- Pedido de informação da administração do Município para trabalho acadêmico. 3- Sugestão de feira livre na praça aos finais de semana. 4-	A manifestação foi encaminhada à Administração, porém até o momento não foi respondida.
Meio Ambiente	1- Solicitação de Acesso a TACs Ambientais. 2- Denúncia de lançamento de esgoto na via pública.	As informações ainda estão sendo verificadas pela secretaria. Também foi analisada a situação do lançamento de esgoto em via pública e constatado ser residência particular, tomando então as providências municipais cabíveis ao caso.



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

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