



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

RELATÓRIO DE MANIFESTAÇÕES E RESPOSTAS AO CIDADÃO
OUIDORIA – 3º Trimestre de 2025
(julho, agosto e setembro)

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.



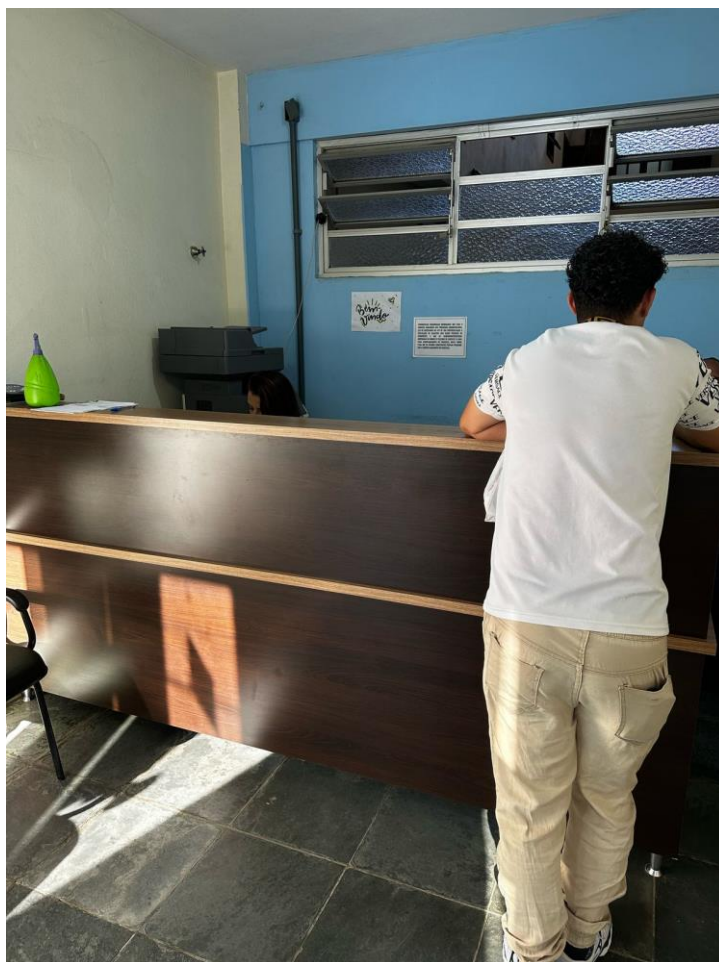
PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO



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 23 solicitações:

Pedidos Recebidos, Atendidos e indeferidos	Nº Pedidos
Pedidos recebidos	23
Pedidos atendidos	23
Pedidos indeferidos	0
Pedidos em atendimento	12
Tipo de Solicitante	Nº Pedidos
Pessoa Física	23
Pessoa Jurídica	0
Não Informado (anônimo)	0
Meio de entrada utilizado	Nº Pedidos
e-OUV/e-mail	23
Tempo de resposta	Nº Pedidos
0 (zero) a 5 (cinco) dias	0
6 (seis) a 10 (dez) dias	0
11 (onze) a 20 (vinte) dias	23
20 (vinte) a 30 (trinta) dias	0

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

Categorias	Número de pedidos
Sugestão	1



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

Reclamação	2
Elogio	0
Denúncia	13
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- Denúncia de uso de bens do Município para fins particulares; 2- Denúncia de alterações em solo de forma inadequada; 3- Reclamação de bueiro inutilizado em via pública; 4- Solicitação de informação.	Os pedidos foram analisados pelas secretarias responsáveis, sendo que constatada a inveracidade das informações o pedido foi arquivado com resposta ao cidadão e pedidos de informações foram respondidos, sendo que alguns ainda estão em análise pelo setor competente.
Saúde	1- Denúncia de servidor utilizando bem público para fins particulares; 2- Reclamação contra servidor atraso em horário de início do trabalho; 3- Denúncia contra atitude de motorista de transporte da saúde.	1- Foi constatada a inveracidade da denúncia, vez que devidamente justificado o uso de bem; 2- o atraso do servidor relatado se deu de forma esporádica e repetitiva, sendo justificada, portanto o processo foi arquivado; 3- a denúncia foi analisada e houve orientação ao servidor, concluindo pela resolução do problema.
Administração	1- Denúncia contra servidor por uso irregular de vestes no local de trabalho; 2- Sugestão de aquisição de aparelho de telefone para contato com as unidades da prefeitura; 3- Reclamação e pedido de limpeza de banheiro público; 4- Uso indevido de imagem do município por outro; 5- Solicitação de credenciamento de	1- foi dada orientação a todos os servidores do setor sobre a denúncia e a forma correta de vestimenta, sendo solucionado a demanda; 2- a secretaria informou que está tomando todas as providências para a compra dos aparelhos,



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

	empresa; 6- Reclamação de uso e cessão de ônibus do município para outros fins de terceiros; 7- Denúncia contra servidor por receber hora extra; 8- Denúncia contra contratação irregular de servidor.	tendo em vista a dificuldade técnica com os já existentes; 3 As manifestações foram encaminhada, porém até o momento não foram respondidas.
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.
Educação	1- Denúncia contra servidor; 2- Sugestão de melhoria nos serviços de educação com aquisição de materiais.	Os pedidos foram analisados pela secretaria, sendo que constatada a inveracidade da denúncia, bem como estão sendo adotadas as providências para a melhoria na qualidade de ensino.
Financeiro	1- Reclamação de pendência administrativa; 2- Solicitação de contato e pedido de resposta não atendida ao cidadão.	As demandas foram encaminhadas para a secretaria competente, porém até o presente momento não foram respondidas.

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