



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

RELATÓRIO TRIMESTRAL – OUV/2020

1º TRIMESTRE (JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO)



**Manifestações e dados estatísticos da Ouvidoria, no âmbito
do Poder Executivo Municipal.**



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

Prefeito Municipal

Edélio Francisco Guedes

Vice-Prefeito Municipal

Joadir Dttmann

Controladora Geral em Exercício

Mayara Moreira Campos Silva Brandão

Auditora Pública Interna

Lorena A. Barbosa Wolfgramm Sobreiro



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

Relatório 1º Trimestre
Ouvidoria - 2020

1) Introdução

Os canais de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio, tem suas atribuições fixadas pelo Decreto 483/2017 e seus procedimentos regulamentados através da Instrução Normativa SCI N° 008/2018, 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.

Em atendimento ao disposto no artigo 6º do Decreto 483/2017, a Unidade Central de Controle Interno, divulga relatório estatístico contendo dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria anualmente, mas visando complementar e dar publicidade às atividades, optamos por desenvolver um relatório mais simplificado trimestralmente.

2) Canais de Ouvidoria

2.1) Solicitações eletrônicas através do e-OUV - Sistema Eletrônico de Ouvidoria

Canal de comunicação da Ouvidoria disponíveis a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos na página inicial da Prefeitura Municipal (www.afonsoclaudio.es.gov.br/ouvidoria). Por meio dele, é possível manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados, noticiar ocorrência de irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.

Prefeitura de Afonso Cláudio
Região Serrana - Espírito Santo

OUVIDORIA | Prefeitura de Afonso Cláudio [Início](#) [MANIFESTAÇÃO](#) [Base de conhecimento](#)

[OUVIDORIA - Prefeitura de Afonso Cláudio](#) / [OUVIDORIA | Prefeitura de Afonso Cláudio](#)

Visualizar MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO DA MANIFESTAÇÃO:

Email:

☐ Lembrar-me do endereço de email

[Visualizar MANIFESTAÇÃO](#)

Bem Vindo

Por meio deste espaço a Prefeitura de Afonso Cláudio convida você a exercer a sua cidadania, contribuindo para uma maior transparência e eficiência na Administração Pública.

Os canais de comunicação da Ouvidoria estão disponíveis a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos. Por meio deles, você pode manifestar a sua opinião sobre os serviços prestados pela Prefeitura de Afonso Cláudio, notificar ocorrência de irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações.

[Enviar uma MANIFESTAÇÃO](#)
Clique Aqui

[Acompanhar uma MANIFESTAÇÃO](#)
Clique Aqui

[Base de conhecimento](#)
Visualizar conteúdo da base de conhecimento

[Relatório Estatístico](#)
Relatório Estatístico e-OUV - 2017

Artigos Top da Base de Conhecimento

[Ouvidoria](#)

[Ir para o painel de administrador](#)



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

Na página destinada ao e-OUV, link supracitado, além de enviar o pedido de informação, há disponível ainda, os relatórios estatísticos anuais. Além disso, há orientações para utilização do sistema e forma de acompanhamento.

Considerando a situação de emergência em saúde pública devido a pandemia de Coronavírus (COVID-19), a Controladoria Interna, com apoio do Setor de T.I. e da Secretaria de Finanças, criou um canal específico para que a população possa denunciar comércio aberto irregularmente. A intenção é ganhar aliados na fiscalização daqueles que desrespeitam a determinação da interrupção das atividades. As denúncias podem ser realizadas pelo Sistema Eletrônico de Ouvidoria no endereço <http://www.afonsoclaudio.es.gov.br/ouvidoria/>, clicando em “Enviar uma Manifestação”, no ícone “Corona – OUV (COVID-19)”, sendo possível denunciar de forma anônima aqueles que não foram incluídos como serviço essenciais e de saúde, mas insistem em funcionar.



Prefeitura de Afonso Cláudio
Região Serrana - Espírito Santo



OUVIDORIA | Prefeitura de Afonso Cláudio

Início MANIFESTAÇÃO Base de conhecimento

OUVIDORIA - Prefeitura de Afonso Cláudio / OUVIDORIA | Prefeitura de Afonso Cláudio / Enviar uma MANIFESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO

Em que podemos ajudá-lo?

SUGESTÃO	RECLAMAÇÃO
ELOGIO	DENÚNCIA
SOLICITAÇÃO	DÚVIDAS
CORONA - OUV (COVID-19)	

Powered by Help Desk Software **HESK**, brought to you by SysAid

2.2) Solicitações presenciais

Permite que qualquer cidadão, encaminhe suas manifestações de sugestão reclamação elogio denúncia solicitação e dúvidas de forma presencial no Setor de Protocolo deste Poder Executivo.

Com a implementação da Instrução Normativa SCI nº 008/2018, foi criado o modelo que fica disponível para preenchimento no Setor de Protocolo. Os servidores do Setor do Protocolo são responsáveis por prestar todas as orientações pertinentes a Ouvidoria aos cidadãos, devendo auxiliá-los a redigir a manifestação no formulário e disponibilizar o número do protocolo para acompanhamento.



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno



Formulário para pedido de acesso à informação
Unidade Central de Controle Interno
Ouvidoria Municipal



Acesso à
Informação

Dados do requerente - obrigatórios

Nome: _____

Endereço físico ou eletrônico (e-mail):

Dados do requerente - não obrigatórios

CPF: _____

Telefone (DDD + número): () _____
() _____

Especificação do pedido de acesso à informação

Forma preferencial de recebimento da resposta:

☐ Correspondência eletrônica (e-mail) ☐ Correspondência física (com custo) ☐ Pessoalmente

Em que podemos ajudá-lo?

☐ Sugestão ☐ Elogio
☐ Solicitação de Informação ☐ Reclamação
☐ Denúncia ☐ Dúvidas

Especificação da Manifestação:

Assinatura: _____

Localização: Praça da Independência, 341, Centro, Afonso Cláudio - Espírito Santo - Térreo da Prefeitura.

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

Em virtude da pandemia de Covid-19, o atendimento presencial da Ouvidoria está suspenso e os serviços continuarão sendo prestados por meios eletrônicos via internet, através dos canais de comunicação e telefone.

2.3) Solicitações através do telefone

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 da Ouvidoria, através do telefone (27)3735-4022 ou solicitar diretamente a informação através do e-mail controleinterno@afonsoclaudio.es.gov.br, oportunidades em que registramos a devida manifestação, no sistema eletrônico.

As manifestações recebidas pelo telefone, quando possíveis de serem sanadas imediatamente, são contabilizadas como "Manifestações recebidas pelo telefone", caso contrário, se necessário encaminhar para outros setores responsáveis ou um levantamento mais específico, são registradas no sistema eletrônico e contabilizadas como "Manifestações recebidas pelo e-OUV".



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno



Diante da situação de emergência em saúde pública do Coronavírus (COVID-19), foi disponibilizado também o TELE-COVID e TELE-AGLOMERAÇÕES, através dos números (27)3735-4046 e (27)98166-5179, em que profissionais da saúde atendem a população por telefone com informações sobre o coronavírus, objetivando evitar que as pessoas se desloquem desnecessariamente até as unidades de saúde, possibilitando, portanto, que a população tire suas dúvidas sem sair de casa.

TELE-COVID-19
E
TELE-AGLOMERAÇÃO

DÚVIDAS OU DENÚNCIA



27 3735-4046 | 27 98166-5179



Além disso, para facilitar a comunicação, disponibilizamos o contato direto do Setor de Fiscalização ao cidadão que deseja colaborar com denúncias em relação aos estabelecimentos funcionando de maneira irregular, de forma mais célere e imediata através do número (27) 3735-4021.



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

3) Inovações

A Unidade Central de Controle Interno, disponibilizou, a partir do dia 26 de março, plataforma específica no Portal da Transparência, que reúne todas as informações relacionadas ao COVID-19, como legislações, planos de contingências, notícias, licitações e contratos, boletins com dados, orientações e ações executadas pelo município no enfrentamento à pandemia do novo coronavírus.

A funcionalidade do campo nomeado como “Emergências” no Portal da Transparência de Afonso Cláudio é disponibilizar de forma ativa informações e preceder as dúvidas e solicitações nos canais SIC e OUV, demonstrando o alto nível de responsabilidade e empenho da gestão em manter a população informada sobre todas as ações de combate ao coronavírus, sempre inovando em gestão de transparência pública.

#	Periodicidade	Ano	Mês	Descrição	Documento	Tamanho	Publicado em
1	Anual	2020		Plano Municipal de Prevenção e Controle do COVID-19 da Prefeitura de Afonso Cláudio	PLANO DE CONTINGÊNCIA - AFONSO CLÁUDIO 26.03.20.pdf	1,41MB	26/03/2020
2	Anual	2020		DECRETO 175/2020 - Declara situação de emergência de saúde pública no município em razão da pandemia de importância mundial causada pelo Coronavírus (Covid-19) e estabelece regras para o comércio.	DEC175-2020.PDF	1,11MB	26/03/2020
3	Anual	2020		Cidadão pode denunciar de forma anônima comércio aberto irregularmente (AÇÕES)	link externo do arquivo		26/03/2020
4	Anual	2020		Ouvatória - Foi criado um canal específico no e-Ouv para que a população possa denunciar de forma anônima comércio aberto irregularmente, basta clicar no campo "Corona OUV (Covid-19)" através do link.	link externo do arquivo		26/03/2020
5	Anual	2020		Rua de Afonso Cláudio estão sendo lavadas com cloro em combate ao Novo Coronavírus (AÇÕES)	link externo do arquivo		26/03/2020
6	Anual	2020		No intuito de evitar a aglomeração de pessoas em suas dependências, a Prefeitura de Afonso Cláudio disponibiliza um novo Canal Online para realização de PROTOCOLO	link externo do arquivo		26/03/2020
7	Anual	2020		Devido ao combate ao Coronavírus (Covid-19), idosos receberam o vacina contra influenza nas suas residências	link externo do arquivo		26/03/2020
8	Anual	2020		Notas Mônicas aos serviços: supermercados, repartições públicas, edifícios comerciais e serviços de saúde com intuito de orientar e proteger a população, evitando contaminação pelo vírus COVID-19	link externo do arquivo		26/03/2020
9	Anual	2020		Funcionamento dos Serviços de Saúde em Afonso Cláudio	link externo do arquivo		26/03/2020
10	Anual	2020		Secretaria Municipal de Turismo informa sobre cancelamentos de eventos devido a pandemia de Coronavírus (Covid-19)	link externo do arquivo		26/03/2020

Link: <http://afonsoclaudio-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=132>

4) Relatório contendo dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no 1º Trimestre de 2020:

Ocorreram 184 (cento e oitenta e quatro) manifestações no primeiro trimestre de 2020:

Pedidos recebidos, atendidos e indeferidos	Número de pedidos
Pedidos recebidos (Jan, Fev e Mar)	184
Pedidos atendidos	184
Pedidos indeferidos	0
Pedidos em atendimento	0



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

O principal meio de entrada das manifestações é através do Sistema Eletrônico - e-Ouv, por meio da aba Corona-OUV (Covid-19):

Meio de entrada	Número de pedidos
Manifestações eletrônicas através do e-OUV	12
Manifestações eletrônicas através do Corona-OUV (Covid-19)	21
Manifestações eletrônicas através do E-mail da UCCI	1
Manifestações presenciais através da Ouvidoria Física	1
Manifestações através do telefone	149

As Manifestações recebidas por telefone, são sanadas imediatamente, caso contrário são registradas no sistema e-OUV, e contabilizadas no demais itens. As manifestações recebidas por telefone neste trimestre, foram referentes ao Coronavírus (Covid-19), recebidas pelo TELECOVID, por profissionais da área da saúde.

A partir do preenchimento dos formulários de Ouvidoria, **exceto recebidas pelo TELECOVID** (devido a orientação da SESA, quanto a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, conforme Lei 13.709/2018), 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.

Tipo de Solicitante	Número de pedidos
Pessoa Física	34
Pessoa Jurídica	1

Gênero dos Solicitantes	Número de pedidos
Feminino	1
Masculino	9
Anônimo	24
Não se aplica (MP, SESP-ES..)	1

Quadro Comparativos com os Exercícios Anteriores

Demanda mensal	Manifestações	Demanda mensal	Manifestações	Demanda mensal	Manifestações
Janeiro 2018	2	Janeiro 2019	2	Janeiro 2020	4
Fevereiro 2018	2	Fevereiro 2019	5	Fevereiro 2020	5
Março 2018	3	Março 2019	2	Março 2020	210



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

A tabela abaixo representa a demanda de pedido por órgão, sendo que só incluímos as Secretarias e Setores que obtiveram solicitações:

Demanda de pedidos por órgão	Número de pedidos
Secretaria Municipal de Obras	3
Secretaria Municipal de Saúde	2
Secretaria Municipal de Educação	5
Secretaria Municipal de Cultura e Turismo	1
Defesa Civil	1
Setor de Fiscalização	1
Unidade Central de Controle Interno	1
Relacionadas ao Coronavírus (Covid-19)	
Grupo de Fiscalização Coronavírus (Secretaria de Saúde, Vigilância Sanitária e Setor de Fiscalização).	21
TELECOVID (Secretaria de Saúde)	149

Ressaltamos que ocorreram manifestações que foram encaminhadas e solucionadas, envolvendo mais de um setor/secretaria, demonstrando o trabalho em equipe, cooperação e a união de esforços, para atender com primazia os cidadãos.

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

Categorias	Número de pedidos
Sugestão	1
Reclamação	4
Elogio	0
Denúncia	26
Solicitação	4
Dúvidas	0

TELE-COVID	
Solicitação (Pessoas sintomáticas)	19
Dúvidas (informações e orientações)	130

4) Análises dos pontos e providências tomadas:



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

Manifestações eletrônicas realizadas através do e-OUV

Nº	ID	Categorias	Código de Rastreamento	Período	Encaminhamento	Destinatário	Solicitante	Motivos	Providências
1	107	SOLICITAÇÃO	A2R-7N3-X(...)	09 Jan 20 - 17 Jan 20	OF. OUV/SIC Nº 003/2020 – 0771/2020	Secretaria Municipal de Obras	Pessoa Física - Masculino	Comunicação de dois postes na Av. Valdemiro Nitz em Serra Pelada que estão mais de dois meses sem luz. Um poste fica na subida do antigo JVV e outro próximo da ADL.	A Secretaria de Obras realizou a manutenção e troca das lâmpadas.
2	108	SOLICITAÇÃO	ZSY-YB2-B(...)	15 Jan 20 - 30 Jan 20	OF. OUV/SIC Nº 004/2020 – 1188/2020	Secretaria Municipal de Saúde	Pessoa Física - Masculino	Informação de que a jornada de 4 (quatro)h do Médico Veterinário impossibilita atender e ou conciliar toda demanda, e questionamento se não seria melhor que laborasse por dois dias na semana de 07:00h às 16:00h e 01 (um) dia de 07:00h às 11:00h.	Em resposta a Secretária de saúde informou que o profissional continuará fazendo a jornada de trabalho da forma atual, pois assim atende melhor as necessidades da Secretaria.
3	109	SOLICITAÇÃO	B5Q-Z34-2(...)	17 Jan 20 - 06 Fev 20	OF. OUV/SIC Nº 005/2020 – 1243/2020	Secretaria Municipal de Educação	Pessoa Física - Masculino	Solicitação de informações acerca da remoção de professores ocorrido no ano de 2019. Quais professores da área de português se inscreveu para a remoção da área de português e respectiva classificação; quais foram efetivamente preenchidas com a	A Secretaria encaminhou as vagas disponibilizadas e informou que nenhuma foi preenchida, assim todas as vagas foram disponibilizadas para concurso de designação temporária.



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

								remoção; quais as vagas abertas após a remoção.	
4	110	RECLAMAÇÃO	PZW-EQ6-E(...)	02 Fev 20 - 12 Fev 20	OF. OUV/SIC N° 007/2020 – 1795/2020	Secretaria Municipal de Turismo	Pessoa Física - Masculino	Reclamação sobre a área externa do Centro Cultural José Ribeiro Tristão, que há muito mato e pouca manutenção de limpeza. Os letreiros no Morro, em frente ao centro, estão todos encobertos pelo capim. Solicitação de limpeza em torno dos letreiros e outras em torno do teatro.	Em resposta, a Secretaria de Turismo informou que possui parceria com outras Secretarias para realizar a limpeza externa do local e sempre que possível realiza manutenção de limpeza, informando que neste mês não foi roçado ainda devido ao período de fortes chuvas.
5	111	DENÚNCIA	3D3-1AU-D(...)	05 Fev 20 - 26 Fev 20	OF. OUV/SIC N° 008/2020 – 2064/2020	Secretaria Municipal de Educação	Anônimo	Questionamento a Secretaria de Educação sobre processo administrativo referente a Diploma falso.	A Secretaria de Educação, junto com a Comissão responsável pelo Processo Seletivo iniciou um processo investigativo para apurar os fatos, entretanto não localizou processo administrativo no município.
6	112	DENÚNCIA	4JA-RGD-V(...)	06 Fev 20 - 26 Fev 20	OF. OUV/SIC N° 009/2020 – 2125/2020	Secretaria Municipal de Educação	Pessoa Física - Feminino	Informação de profissional que respondeu processo administrativo referente a falsificação de Diploma.	A Secretaria de Educação, junto com a Comissão responsável pelo Processo Seletivo iniciou um processo investigativo para apurar os fatos, entretanto não localizou processo administrativo no município.
7	113	DENÚNCIA	W5W-A7E-3(...)	10 Fev 20 - 26 Fev 20	OF. OUV/SIC N° 010/2020 – 2257/2020	Defesa Civil	Pessoa Física - Masculino	Informação de que metade do muro do Campo do Oriente em Fazenda	A Defesa Civil realizou vistoria e constatou que o muro necessita ser retirado,



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

								Guandu, Afonso Cláudio caiu e a outra metade está com risco de queda. A metade que caiu está obstruindo a saída da água, gerando transtorno e danos aos moradores vizinhos ao campo. Além de criadouro de mosquitos aumentando significativamente o risco de uma epidemia. E a outra parte que está por cair, gerando riscos de acidentes para moradores e usuários do campo.	pois encontra-se apoiado no alambrado, retendo água e gerando risco aos usuários do campo. Posteriormente a demanda foi encaminhada para Secretaria de Obras e Secretaria de Esportes para providências.
8	114	RECLAMAÇÃO	JWL-XJL-N(...)	26 Fev 20 – 19 Mar 20	OF. OUV/SIC N° 013/2020 – 2899/2020	Secretaria Municipal de Educação	Pessoa Física - Masculino	Reclamação de que o bebedouro da escola Francisco Correia necessita de reparo ou ser trocado. A tampa não veda e não traz proteção para a água. Visitando a escola foi notado que insetos podem acessar e chegar até na água.	São realizadas periódicas nas escolas e que foram tomadas providências para resolução do problema.
9	115	RECLAMAÇÃO	XZM-TN8-S(...)	01 Mar 20 – 11 Mar 20	OF. OUV/SIC N° 014/2020 – 3061/2020	Secretaria Municipal de Obras	Pessoa Física - Masculino	Em Serra Pelada, próximo da ponte, o trecho sem asfalto está bastante ruim após o período chuvas. Chama atenção como esse caminho Necessita de manutenção constante	A Secretaria responsável informou que se trata de Rodovia Federal 489, e que mesmo não sendo de responsabilidade da municipalidade, recorrentemente realizamos



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

									a manutenção para deixar em condições de tráfego.
10	116	SOLICITAÇÃO	Q1L-92R-A(...)	03 Mar 20 - 11 Mar 20	OF. OUV/SIC N° 015/2020 – 006975/2020	Secretaria Municipal de Obras	Pessoa Física - Masculino	As estradas em torno de Francisco Corrêa estão destruídas. Está perigoso para qualquer pessoa que frequenta essas estradas. Falta manutenção periódica e cascalhamento em pontos estratégicos. Se não houve zelo e atenção com essa questão, poderemos assistir tragédias nessas estradas em 2020.	Em resposta, informaram que a estrada é patrolada anualmente e que assim que o período chuvoso passar o maquinário será encaminhado para o melhoramento da estrada.
11	121	DENÚNCIA	RVN-7JT-4(...)	23 Mar 20 - 15 Mar 20	OF. OUV/SIC N° 019/2020 – 9675/2020	Secretaria Municipal de Educação	Anônimo	Conforme o Edital 001/2016 do Concurso Público da Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio, não poderão efetivar professora, pois não possui Licenciatura Plena apenas Licenciatura Curta, no edital não é aceito Licenciatura Curta.	Caso a candidata seja convocada, no ato da posse, será feita a verificação de toda documentação a qual tornará a candidata apta ou não apta para o exercício do cargo pretendido.
12	118	SUGESTÃO	GJD-EDG-Y(...)	23 Mar 20 - 26 Mar 20	Unidade Central de Controle Interno	UCCI	Anônimo	Sugiro a abertura de um canal específico para denúncias anônimas, relacionadas a comércio da região que insistem em abrir ou manter atividades internas durante o decreto que ordena o fechamento dos mesmos durante o	A Controladoria Interna, com apoio do Setor de T.I., criou um canal específico para que a população possa denunciar comércio aberto irregularmente. A intenção é ganhar aliados na fiscalização daqueles que desrespeitam a determinação da



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

								período da pandemia de Covid-19 (Corona Vírus).	interrupção das atividades. As denúncias podem ser realizadas pelo Sistema Eletrônico de Ouvidoria no endereço http://www.afonsoclaudio.es.gov.br/ouvidoria/ , clicando em “Enviar uma Manifestação”, no ícone “Corona – OUV (COVID-19)”, sendo possível denunciar de forma anônima aqueles que não foram incluídos como serviço essenciais e de saúde, mas insistem em funcionar.
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--

Manifestações eletrônicas realizadas através do CORONA-OUV (Covid-19)							
Nº	ID	Categorias	Código de Rastreamento	Solicitante	Período	Motivos	Providências
1	119	CORONA - OUV (COVID-19)	L9D-337-3(...)	Anônimo	Março	Bar	Ciente da denúncia, encaminhamos para o Setor de Fiscalização e Vigilância Sanitária que tomaram as devidas providências.
2	122	CORONA - OUV (COVID-19)	BVN-SU7-X(...)	Anônimo	Março	Dono de loja veio de exterior na semana passada com a esposa e não está respeitando o prazo de ficar em casa em	o Art. 4, inciso IV , do Decreto nº 170/2020 que retificou o Decreto nº 166/2020, permite o funcionamento das indústrias que adotarem sistema de trabalho que evite aglomeração de funcionários, limitadas apenas a venda no atacado, não permitido comércio varejista. Em relação a denúncia do cidadão que retornou do exterior descumprindo o prazo de afastamento social, encaminhamos para a enfermeira responsável pelo monitoramento de situações de quarentena, que ao fiscalizar, verificou que já havia passado o período de isolamento.



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

						observação para ver se aparecem sintomas e Indústria funcionando.	
3	125	CORONA - OUV (COVID-19)	QQ5-SJX-M(...)	Anônimo	Março	Bar	Tendo em vista que permaneceram entendimentos divergentes, será publicado novo Decreto, para tratar dos casos mais específicos e facilitar o entendimento sobre quais estabelecimentos poderão funcionar internamente. De todo modo, considerando o atual Decreto, encaminhamos a denúncia ao Setor de Fiscalização.
4	126	CORONA - OUV (COVID-19)	Q99-LYY-H(...)	Anônimo	Março	Bar continua funcionando durante o dia e a noite com o argumento de que fazem salgados e se enquadram como lanchonete. Porém os clientes que estão frequentando, vão para consumir bebidas alcoólicas, principalmente ao entardecer, com vários clientes sentados nas cadeiras na calçada e dentro do bar. Seria interessante se um carro com som passasse nos	Informamos que conforme o Decreto anterior, os bares poderiam funcionar durante o dia até as 16:00 horas. Assim, após denúncias na data de ontem, um fiscal da prefeitura notificou após este horário alguns bares. Entretanto, com base em participações como a sua, verificamos a necessidade de alterar o Decreto, para proibir o funcionamento dos bares, tentando coibir a aglomeração de pessoas, que será publicado ainda hoje. Mesmo assim, encaminhamos a denúncia ao Setor de Fiscalização na presente data. Quanto a sugestão do carro de som com orientações, já estava planejado pela Prefeitura e ocorrerá nos próximos dias.



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

						distritos para reforçar que não pode sair de casa.	
5	127	CORONA - OUV (COVID-19)	HRL-GTH-X(...)	Anônimo	Março	Funcionamento de Empresa de Café	Tendo em vista que permaneceram entendimentos divergentes, será publicado novo Decreto, para tratar dos casos mais específicos e facilitar o entendimento sobre quais os estabelecimentos poderão funcionar internamente. De todo modo, considerando o atual Decreto, encaminhamos a denúncia ao Setor de Fiscalização.
6	128	CORONA - OUV (COVID-19)	3Z7-VYT-D(...)	Anônimo	Março	Escritórios de Advocacia e Contabilidade	Escritório de advocacia e contabilidade não estão entre as hipóteses permitidas pelo Decreto Municipal. A orientação é para o trabalho no sistema de home office, se possível com atendimento a distância, por telefone ou internet, nos casos essenciais.
7	129	CORONA - OUV (COVID-19)	UDE-SPW-VZ(...)	Anônimo	Março	Loja de Roupas e Material de Construção	Conforme o Art. 4, inciso XV, do Decreto nº 170/2020 que retifica o Decreto nº 166/2020, as lojas de materiais de construção poderão funcionar, ficando limitadas apenas a entrega de produtos, não podendo atender ao público presencialmente.
8	130	CORONA - OUV (COVID-19)	GSM-XRP-7(...)	Anônimo	Março	Bar aberto desrespeitando o Decreto.	Conforme o Art. 4, inciso XIII, do Decreto nº 170/2020 que retifica o Decreto nº 166/2020, bares e boteco, ficam proibidos de funcionarem, pois não se incluem nas atividades essenciais à população. Considerando a sua denúncia e outras que ocorreram, o Fiscal Municipal, passou dando ciência ao proprietário. Gentileza nos retornar caso o estabelecimento persista em permanecer aberto, descumprindo a determinação.
9	131	CORONA - OUV (COVID-19)	BLW-NS8-Q(...)	Anônimo	Março	Bar aberto desrespeitando o Decreto.	Conforme o Art. 4, inciso XIII, do Decreto nº 170/2020 que retifica o Decreto nº 166/2020, bares e boteco, ficam proibidos de funcionarem, pois não se incluem nas atividades essenciais à população. Considerando a sua denúncia e outras que ocorreram, o Fiscal Municipal passou dando ciência aos proprietários. Gentileza nos retornar caso estes estabelecimentos descumpram a nova determinação.
10	132	CORONA - OUV (COVID-19)	GMW-L9H-A(...)	Anônimo	Março	Bar aberto desrespeitando o Decreto.	Conforme o Art. 4, inciso XIII, do Decreto nº 170/2020 que retifica o Decreto nº 166/2020, bares e boteco, ficam proibidos de funcionarem, pois não se incluem nas atividades essenciais à população. Considerando a sua denúncia e outras que ocorreram, o Fiscal Municipal passou dando ciência aos



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

							proprietários. Gentileza nos retornar caso estes estabelecimentos descumpram a nova determinação.
11	133	CORONA - OUV (COVID-19)	JNY-M3J-7(...)	Anônimo	Março	Farmácia vendendo o álcool acima do preço.	O Setor de Fiscalização compareceu no estabelecimento para verificação, entretanto o proprietário comprovou por nota fiscal o valor da compra.
12	134	CORONA - OUV (COVID-19)	N94-12M-1(...)	Anônimo	Março	Salão em funcionamento.	Ciente da denúncia, encaminhamos para o Setor de Fiscalização e Vigilância Sanitária que tomaram as devidas providências.
13	135	CORONA - OUV (COVID-19)	7PH-GJV-Q(...)	Anônimo	Março	Salão em funcionamento.	Ciente da denúncia, encaminhamos para o Setor de Fiscalização e Vigilância Sanitária que tomaram as devidas providências.
14	136	CORONA - OUV (COVID-19)	VBP-W4D-Q(...)	Anônimo	Março	Supermercado descumprindo horário de funcionamento.	Ciente da denúncia, encaminhamos para o Setor de Fiscalização e Vigilância Sanitária que tomaram as devidas providências.
15	137	CORONA - OUV (COVID-19)	NLE-36J-6(...)	Anônimo	Março	Loja de material de construção está aberto e atendendo os clientes dentro da loja, fazendo entregas normal	Bom dia, conforme o Art. 4, inciso XV, do Decreto nº 170/2020 que retifica o Decreto nº 166/2020, é permitido o funcionamento de lojas de materiais de construção, ficando limitadas apenas a entrega de produtos, não podendo atender ao público presencialmente. Dessa forma, quanto a denúncia do atendimento dentro da loja, encaminhamos para o Setor de Fiscalização.
16	139	CORONA - OUV (COVID-19)	PQR-E5X-E(...)	Anônimo	Março	Supermercado descumprindo horário de funcionamento	Ciente da denúncia, encaminhamos para o Setor de Fiscalização e Vigilância Sanitária que tomaram as devidas providências.
17	140	CORONA - OUV (COVID-19)	LAW-DAA-T(...)	Anônimo	Março	População frequentando praça do Distrito de Piracema interditada	Ciente da denúncia, encaminhamos para o Setor de Fiscalização e Vigilância Sanitária que tomaram as devidas providências.



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

18	141	CORONA - OUV (COVID-19)	8T9-8AB-V(...)	Anônimo	Março	Bar em funcionamento, principalmente nos finais de semana	Ciente da denúncia, encaminhamos para o Setor de Fiscalização e Vigilância Sanitária que tomaram as devidas providências.
19	142	CORONA - OUV (COVID-19)	J9E-846-H(...)	Anônimo	Março	Supermercado descumprindo Decreto Municipal, com portas totalmente abertas e sem nenhum controle de entrada de cliente não respeitando a quantidade máxima de clientes estabelecida.	Ciente da denúncia, encaminhamos para o Setor de Fiscalização e Vigilância Sanitária que tomaram as devidas providências.
20	143	CORONA - OUV (COVID-19)	UT4-M89-M(...)	Anônimo	Março	Bares abertos	Conforme o Art. 4, inciso XIII, do Decreto nº 170/2020, bares e boteco, ficam proibidos de funcionarem, pois não se incluem nas atividades essenciais à população. Considerando a sua denúncia e outras que ocorreram, o Fiscal Municipal passou dando ciência aos proprietários. De toda forma, tendo em vista o descumprimento, encaminhamos novamente a denúncia ao Setor de Fiscalização
21	144	CORONA - OUV (COVID-19)	6L3-JPJ-U(...)	Anônimo	Março	Material de construção em funcionamento	Conforme o Art. 4, inciso XV, do Decreto nº 170/2020, é permitido o funcionamento de lojas de materiais de construção, ficando limitadas apenas a entrega de produtos, não podendo atender ao público presencialmente. Dessa forma, quanto a denúncia do atendimento ao público com aglomerações de pessoas, encaminhamos para o Setor de Fiscalização



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

Manifestações eletrônicas realizadas diretamente no e-mail da UCCI

Nº	Categorias	Período	Encaminhamento	Destinatário	Solicitante	Motivos	Providências
1	DENÚNCIA	07 Mar 20 – 30 Mar 20	OF. OUV/SIC Nº 16/2020 – 9018/2020	Setor de Fiscalização	Pessoa Jurídica – Secretaria de Estado de segurança Pública e defesa Social / SESP- ES - Subsecretaria de Estado de Inteligência, Gerência do Disque-denúncia	Denúncia nº 402606 (DD181/SESP) – Reclamação sobre caixas acústicas com o som elevado, fato que incomoda vizinhos.	Em resposta ao Setor de Fiscalização informou que após diversas tentativas não localizaram nenhuma pessoa com o nome informado, e que em verificação tomaram conhecimento de uma pessoa com nome aproximado, mas que não foi encontrado no imóvel apontado.

Manifestações presenciais realizadas através do Ouvidoria Física

Nº	Categorias	Período	Encaminhamento	Órgão	Motivos	Solicitante	Providências
1	RECLAMAÇÃO	09 Jan 20 - 23 Jan 20	OF. UCCI Nº 002/2020 - 0001/20	Secretaria Municipal de Saúde	Reclamação sobre atendimento no Posto de Saúde de Fazenda Guandu, pois não havia vaga.	Pessoa Física - Masculino	A Secretária informou que entrou em contato com a Equipe de Estratégia da Família do local para tomarem providencias quanto aos atendimentos.

Manifestações realizadas através do Telefone (TELE-COVID – TELE-AGLOMERAÇÕES)

O TELE-COVID começou os atendimentos a partir do dia 20 de março (20 a 31/03/2020) e foram registradas 149 ligações

19 sobre pessoas sintomáticas

130 solicitando informações e orientações

Atendidos imediatamente por Profissionais da Saúde



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

5. Conclusão

Para estimular a participação social, visando fortalecer a transparência pública e incentivando o acesso do cidadão, a UCCI, fez realizando um intenso trabalho de divulgação dos meios de Transparência Passiva e Ativa, objetivando promover uma administração pública mais acessível, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública, conforme demonstrado abaixo:



Prefeitura de Afonso Cláudio
Região Serrana do Espírito Santo





Controle Interno

Notícias

A UCCI – Unidade Central de Controle Interno divulga o Relatório Anual do E-Sic e o Relatório Anual da Ouvidoria Municipal referente ao exercício 2019

8 de janeiro de 2020

**e-SIC**
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão



Em atendimento ao disposto no inciso III do artigo 30 da Lei nº 12.527/2011, a Unidade Central de Controle Interno da Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio, divulga anualmente, o relatório estatístico contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos e indeferidos, bem como informações genéricas sobre os solicitantes, através do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) e da Ouvidoria Municipal.

A UCCI exerce um trabalho intenso de divulgação dos canais de Ouvidoria e do E-SIC, incentivando a participação e controle social, pois trata-se de um importante mecanismo de monitoramento, prevenção e de fortalecimento da cidadania. A TRANSPARÊNCIA PASSIVA é uma forma de comunicação direta entre os cidadãos e o Poder Público Municipal.

Os relatórios estão publicados no Portal da Transparência e no Site Oficial da Prefeitura.

Para ter acesso aos relatórios completos, bem como aos relatórios anteriores [acesse](#).

<http://www.afonsoclaudio.es.gov.br/site/index.php/prefeitura/controle-interno/relatorio-estatistico-e-sic>

<http://www.afonsoclaudio.es.gov.br/site/index.php/prefeitura/controle-interno/relatorio-estatistico-e-ouv>



SISTEMA DE SELEÇÃO MUNICIPAL

Calendário de Pagamento 2020

Concurso Público

Processos Seletivos

Extratos dos Termos de Parcerias

Informações Online

Escala de Trabalho – Servidores da Saúde

Face Card (Cartão Alimentação)

Nota Fiscal Eletrônica

SEMED – Portal do Aluno

SEMED – Sistema de Educação Municipal

Serviços Online

Suporte Informática

**Consórcio Público da Região Sudoeste Serrana**
www.cimpedraazul.com.br





Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno



Prefeitura de Afonso Cláudio
Região Serrana do Espírito Santo



Portal da Transparência



ACESSO À INFORMAÇÃO É
UM DIREITO SEU

Controle Interno Notícias

UCCI divulga Relatório Final do Processo de Monitoramento 001/2019, referente a Transparência Ativa Municipal

5 de fevereiro de 2020

"A Unidade Central de Controle Interno – UCCI, divulga Relatório Final do Processo de Monitoramento 001/2019, referente a Transparência Ativa, que visou acompanhar a inserção de dados no Portal da Transparência, propondo e idealizando novas ferramentas, para garantir a transparência de qualidade ao cidadão.

A Transparência Ativa é a divulgação das informações independentemente de solicitações, por iniciativa do próprio órgão público, proativamente, ou seja, é a atuação do poder público em liberar o maior número de informações e dados possíveis em seu portal de transparência.

Assim, a transparência aproxima a sociedade da gestão pública, já que estimula a participação e o controle social das ações do governo e de seus representantes. A Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio, por meio da Unidade Central de Controle Interno, proporciona a divulgação das informações promovendo a transparência de suas ações e possibilita que a sociedade exerça sua cidadania, contribuindo para o surgimento de uma gestão participativa.

Neste exercício focamos em disponibilizar o máximo de informações, de maneira mais clara e acessível possíveis, nos comprometendo a utilizar e preencher muitas abas disponíveis pelo sistema de software, solicitando diversas adaptações e alterações no modo de exibição, para estar em conformidade com as exigências legais e órgãos fiscalizadores, mas principalmente para demonstrar proatividade na divulgação ativa das informações e beneficiar o cidadão na análise do andamento das ações municipais.

Ressalta-se que a Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio sempre é muito bem avaliada no quesito transparência, sendo que ficou na primeira (1ª) colocação, com índice de 100% de Transparência Passiva (Pedido de Informação e-SIC) em 2018, e aumentou bastante os níveis de informação disponibilizadas na Transparência Ativa (Portal da Transparência) na avaliação de 2017, entretanto, estamos trabalhando para melhorar ainda mais esse último índice, para também alcançar as primeiras colocações no ranking, com o objetivo principal de disponibilizar o maior número de informação de qualidade ao cidadão, pois a gestão transparente é uma das prioridades desta Gestão.

Para ter acesso ao relatório completo, acesse: (ANEXO)"

[Relatório de Monitoramento - Portal da Transparência](#)

Pesquisar



SISTEMA DE SELEÇÃO MUNICIPAL

Calendário de Pagamento 2020

Concurso Público

Processos Seletivos

Extratos dos Termos de Parcerias

Informações Online

Escala de Trabalho - Servidores da Saúde

Face Card (Cartão Alimentação)

Nota Fiscal Eletrônica

SEMED - Portal do Aluno

SEMED - Sistema de Educação Municipal

Serviços Online

Suporte Informática



www.cimpedrazul.com.br



MEIO AMBIENTE

- LICENCIAMENTO AMBIENTAL
- CADASTRO DE CONSULTORES AMBIENTAIS
- FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL
- CONSELHO MUNICIPAL DE DEFESA DO MEIO AMBIENTE E SANEAMENTO BÁSICO



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno



Prefeitura de Afonso Cláudio
Região Serrana do Espírito Santo

[MUNICÍPIO](#) [PREFEITURA](#) [SECRETARIAS](#) [INFORMAÇÕES](#) [SUPPORTE TI](#) [TURISMO](#) [GALERIA](#)

TRANSPARENCIA

E-SIC

OUVIDORIA

LICITAÇÕES

ISS BANCÁRIO

NF-E

SERVIÇOS ONLINE

PROTÓCOLOS DE ENTRADA EM CASA

AÇÕES CONTRA COVID-19

CLIQUE PARA MAIS INFORMAÇÕES



COVID-19 Notícias

CIDADÃO PODE DENUNCIAR DE FORMA ANÔNIMA COMÉRCIO ABERTO IRREGULARMENTE

23 de março de 2020

A Ouvidoria da Prefeitura de Afonso Cláudio recebeu, nesta segunda-feira (23), diversas denúncias e informações sobre estabelecimentos que estão abertos em descumprimento as restrições do Decreto Municipal.

Em virtude da pandemia de Covid-19, o atendimento presencial da Ouvidoria está suspenso e os serviços continuarão sendo prestados por meios eletrônicos via internet, através dos canais de comunicação.

Os cidadãos que quiserem colaborar com denúncias de maneira mais célere e imediata, podem fazê-las diretamente ao Setor de Fiscalização até às 13:00, através do número (27)3735-4021.

Além disso, a Controladoria Interna, com apoio do Setor de T.I. e da Secretaria de Finanças, criou um canal específico para que a população possa denunciar comércio aberto irregularmente. A intenção é ganhar aliados na fiscalização daqueles que desrespeitam a determinação da interrupção das atividades.

"As denúncias podem ser realizadas pelo Sistema Eletrônico de Ouvidoria no endereço <http://www.afonsoclaudio.es.gov.br/ouvidoria/>, clicando em "Enviar uma Manifestação", no ícone "Corona - OUV (COVID-19)", sendo possível denunciar de forma anônima aqueles que não foram incluídos como serviço essenciais e de saúde, mas insistem em funcionar.", orientou a Controladora em Exercício Mayara Moreira Brandão.



Prefeitura de Afonso Cláudio
Região Serrana do Espírito Santo

OUVIDORIA

OUVIDORIA | Prefeitura de Afonso Cláudio | [Home](#) | [Manifestação](#) | [Base de conhecimento](#)
OUVIDORIA | Prefeitura de Afonso Cláudio | [OUVIDORIA](#) | [Prefeitura de Afonso Cláudio](#) | [Enviar uma Manifestação de denúncia](#)

Em que podemos ajudá-lo?

Assessoria Técnica Especializada (ATE) - Assessoria de Gestão de TI

Para este tipo de denúncia, tanto pelo telefone, quanto pelos meios eletrônicos, basta informar:

Nome do Estabelecimento:

Local:

Tipo de Serviço:

Para informações sobre Coronavírus ligue para Saúde: 3735-4046

Para denúncia de estabelecimentos abertos ligue para Fiscalização: 3735-4021

Para denúncia após o expediente de estabelecimentos abertos registre:

<http://www.afonsoclaudio.es.gov.br/ouvidoria/>

Pesquisar



Acesso Rápido

**Sistema de
PEDIDO DE PROTOCOLO
ONLINE**

DECLARAÇÃO DO IMPOSTO DE RENDA

Solicitar pelo email

rh@afonsoclaudio.es.gov.br

SISTEMA DE SELEÇÃO MUNICIPAL

Calendário de Pagamento 2020

Concurso Público

Processos Seletivos

Extratos dos Termos de Parcerias

Informações Online

Escala de Trabalho - Servidores da Saúde

Face Card (Cartão Alimentação)

Nota Fiscal Eletrônica

SEMED - Portal do Aluno

SEMED - Sistema de Educação Municipal

Serviços Online

Suporte Informática



**Consórcio Público da
Região Sudoeste Serrana**

www.cimpeaazul.com.br





Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

Os trabalhos e projetos realizados por esta Ouvidoria 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.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria apresentaram, desde o início da pandemia do novo coronavírus, um crescimento vertiginoso em relação ao mesmo período do ano passado. Assim, a UCCI criou alternativas para favorecer a comunicação entre os responsáveis, criando um grupo de Whatsapp com os integrantes do Setor de Fiscalização, Vigilância Sanitária e Profissionais da Saúde, para facilitar o encaminhamento das denúncias, dúvidas e solicitações e retorno para os cidadãos, pautados na efetividade e excelência dos nossos serviços prestados. Esse canal direto de comunicação do cidadão, as ferramentas de Ouvidoria e Acesso à Informação estão sendo utilizadas pela população como mais uma via para orientações e informações no enfrentamento da pandemia de coronavírus.

MAYARA MOREIRA CAMPOS S. BRANDÃO

Controladora Interno Municipal em Exercício