

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL OUVIDORIA**

## **4º TRIMESTRE DE 2025 (OUTUBRO, NOVEMBRO E DEZEMBRO)**



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



(Leis 13.460/2017 e 12.527/2011, Lei Municipal nº 2020/2012, Decretos Municipais nº 483/2017 e 310/2021 e Instrução Normativa SCI nº 008/2018)

**Prefeito Municipal**  
Luciano Roncetti Pimenta

**Vice-Prefeito Municipal**  
Steward Berger Schultz

**Controladora Geral**  
Karla Patrícia Pagotto Coutinho





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

**Relatório 4º Trimestre**  
**Ouvidoria - 2025**

**1) Introdução**

Os canais de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio, tem suas atribuições fixadas pelo [Decreto 483/2017](#) e mais atualmente no [Decreto 310/2021](#) e seus procedimentos regulamentados através da [Instrução Normativa SCI Nº 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.

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.

**2) Canais de Ouvidoria**

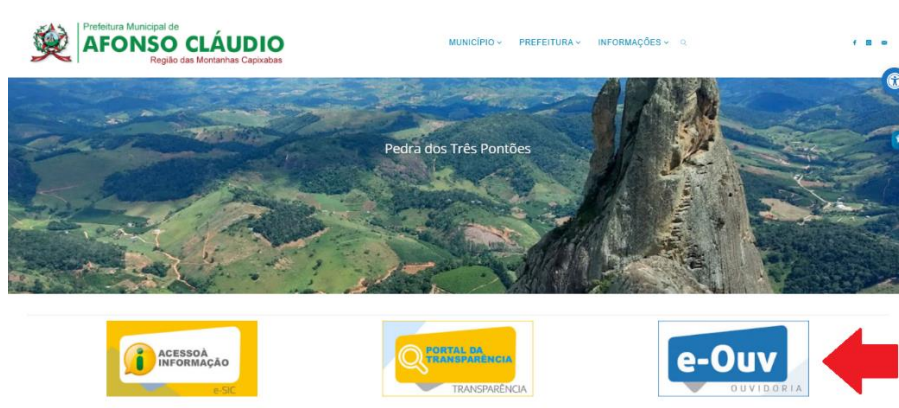
**2.1) Solicitações eletrônicas através do e-OUV - Sistema Eletrônico de Ouvidoria**

Canal eletrônico de comunicação da Ouvidoria ([e-OUV](#)) disponíveis a todos os cidadãos, entidades ou agentes públicos na página inicial da Prefeitura Municipal ([www.afonsoclaudio.es.gov.br/ouvidoria](http://www.afonsoclaudio.es.gov.br/ouvidoria)).





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



Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança.

Em conformidade com as diretrizes preconizadas pela Cartilha da Atricon no ciclo de avaliação da transparência, e por avaliações do Controle Social, como Transparência Capixaba e ES em Ação, aprimoramos o layout ao incluir informações abrangentes, tais como orientações detalhadas acerca dos canais - sejam eles físicos ou eletrônicos - que os cidadãos podem utilizar para solicitar informações junto ao Poder ou órgão em questão.

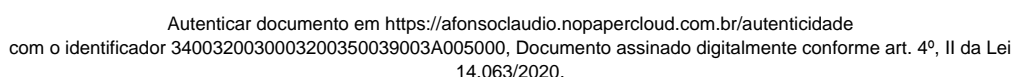
Ademais, destaca-se a disponibilização de informações detalhadas sobre o atendimento presencial pela Ouvidoria, incluindo indicação do endereço físico, número de telefone e e-mail da unidade responsável, bem como o horário de funcionamento. A facilitação do acesso ao espaço físico da Ouvidoria é promovida ao incluir as informações como endereço, telefone e horário de funcionamento da unidade. Este conjunto de aprimoramentos visa a assegurar uma comunicação transparente e eficaz com os cidadãos.





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.

Há também o [Decreto nº 310/2021](#), instituindo a [Ouvidoria da Saúde/SUS](#), subordinada à Secretaria Municipal de Saúde, desmembrando da Ouvidoria Geral, subordinada a Unidade Central de Controle Interno, visando garantir mais agilidade e celeridade as demandas específicas. Adicionalmente, implementou-se a possibilidade de encaminhamento de denúncias aos [Conselhos Municipais](#), fortalecendo ainda mais a supervisão sobre a Administração Pública. Destaco, ainda, a inclusão de uma aba exclusiva para relatar casos de corrupção, consolidando nosso compromisso com a integridade e transparência no serviço público.





# Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

## Estado do Espírito Santo

### Unidade Central de Controle Interno



Prefeitura Municipal de  
**AFONSO CLÁUDIO**  
Região das Montanhas Capixabas

MUNICÍPIO ▾ PREFEITURA ▾ SECRETARIAS ▾ INFORMAÇÕES ▾



OUVIDORIAS

## OUVIDORIAS

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, noticiar ocorrência de irregularidades no âmbito da administração municipal, bem como registrar sugestões, elogios ou reclamações. As solicitações podem ser realizadas de forma presencial através da Ouvidoria Física ou eletronicamente por este Sistema e-OUV. A Ouvidoria Física facilita o exercício do direito à manifestação ao cidadão que não possui acesso aos meios eletrônicos.

OUVIDORIA GERAL

OUVIDORIA SAÚDE/SUS

CONSELHOS MUNICIPAIS

DENÚNCIAS DE CORRUPÇÃO

### Localização da Ouvidoria física:

Há disponível uma sala específica, com ambiente reservado e seguro, na Unidade Central de Controle Interno, para receber a manifestação do cidadão, prestar todas as orientações pertinentes, onde auxiliamos no preenchimento do formulário específico do OUV, e disponibilizamos o número do protocolo para acompanhamento.

Praca da Independência, 341, Centro, Afonso Cláudio - Espírito Santo - Térreo da Prefeitura (Protocolo - Controle Interno).

Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta, 07 às 16h, exceto feriados.

### Fale com a Ouvidoria Municipal do Município

Ouvidora: Mayara Moreira Campos Silva Brandão

Órgão: Unidade Central de Controle Interno - SAC

Ouvidoria Física: Praça da Independência, 341, Centro, Afonso Cláudio - ES, 29600-000, Térreo da Sede

Atendimento ao Público: Segunda a Sexta-feira - 07h às 16h

Telefone da Ouvidoria: (27) 3735-7792

Página Web: e-OUV <https://www.afonsoclaudio.es.gov.br/site/ouvidoria/>

Sítio Institucional: <https://www.afonsoclaudio.es.gov.br/site/>

Rede Social: [https://www.instagram.com/controleinterno\\_emsa/](https://www.instagram.com/controleinterno_emsa/)

Portal: <http://afonsoclaudio-es.portaltr.com.br/>

E-mail: [controleinterno@afonsoclaudio.es.gov.br](mailto:controleinterno@afonsoclaudio.es.gov.br)

Whatsapp: (27) 3735-7741

Ressalta-se que há a possibilidade de manifestação de forma anônima.

## 2.2) Solicitações presenciais

A Ouvidoria presencial oferece uma oportunidade valiosa para todos os cidadãos expressarem suas sugestões, reclamações, elogios, denúncias, solicitações e dúvidas diretamente no Setor de Protocolo do 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, que foi devidamente atualizado com campos que induz o denunciante a reportar as informações (ex. o que está sendo denunciado/fraudado/corrompido, quem são os responsáveis, possível motivação, forma de atuação, valor ou bens desviados, datas e onde se pode averiguar a fraude). 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.




Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>  
com o identificador 3400320030003200350039003A005000, Documento assinado digitalmente conforme art. 4º, II da Lei  
14.063/2020.




# 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  
Cidade de Afonso Cláudio



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 16h, exceto feriados.



Os casos mais específicos, são direcionados a sala da Unidade Central de Controle Interno, assegurando uma análise aprofundada, oferecendo um ambiente acessível, seguro e acolhedor visando garantir que cada cidadão se sinta confortável ao compartilhar suas preocupações, fortalecendo a confiança no processo de atendimento e resolução de questões. Essa abordagem reforça nosso compromisso com a transparência e a participação ativa dos cidadãos no aprimoramento contínuo dos serviços públicos.







## Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

### Estado do Espírito Santo

#### Unidade Central de Controle Interno

Na sala reservada do Controle Interno, um espaço especialmente projetado para garantir sigilo, segurança e eficácia no tratamento de cada caso, adotamos medidas rigorosas para promover um ambiente seguro e protegido. As manifestações são registradas no sistema e-OUV.

Valorizamos a importância de oferecer um ambiente acessível (no térreo da sede) e reservado, no qual os cidadãos se sintam confortáveis ao compartilhar suas preocupações e denúncias.



### 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



com o identificador 3400320030003200350039003A005000, Documento assinado digitalmente conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.





## Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

### Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

pedido de acesso a informações por meio da Ouvidoria, através do telefone (27)3735-7741 ou solicitar diretamente a informação através do e-mail [ouvidoria@afonsoclaudio.es.gov.br](mailto:ouvidoria@afonsoclaudio.es.gov.br), oportunidades em que registramos a devida manifestação no sistema eletrônico.

#### 2.4) Solicitações através do WhatsApp

Atualmente, oferecemos uma opção adicional para facilitar ainda mais o contato, permitindo que os cidadãos encaminhem suas manifestações através do WhatsApp. Essa iniciativa visa proporcionar maior acessibilidade, possibilitando respostas instantâneas sempre que possível. Estamos comprometidos em atender prontamente as manifestações recebidas por essa plataforma, buscando resolver questões de forma ágil e eficaz.

Entendemos a importância de oferecer canais de comunicação que se adaptem às necessidades dos cidadãos, e o WhatsApp se torna uma ferramenta conveniente para garantir um contato direto e rápido. Nosso objetivo é tornar o processo de manifestação e resposta mais eficiente, proporcionando uma experiência positiva para quem utiliza nossos serviços.

Caso a natureza da manifestação exija um tratamento mais detalhado ou envolva procedimentos específicos, encaminharemos a questão ao sistema apropriado para garantir uma resolução mais abrangente. Estamos empenhados em promover a transparência, eficiência e acessibilidade, e a opção do WhatsApp é mais um passo na direção de melhorar a interação entre a administração pública e a comunidade.

#### 3) Relatório contendo dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas no 4º Trimestre de 2025:

Ocorreram as seguintes manifestações no trimestre do ano:

Pedidos recebidos, atendidos e indeferidos	Número de pedidos
Pedidos recebidos Total	21
Pedidos atendidos	07
Pedidos indeferidos	0
Pedidos em atendimento	14

A partir do preenchimento dos formulários de Ouvidoria, podemos obter informações que nos ajudam a caracterizar os solicitantes e a definir seus perfis. É importante ressaltar que a prestação desses dados não é obrigatória para a realização do requerimento.

Tipo de Solicitante	Número de pedidos
Pessoa Física	5
Pessoa Jurídica	0
Anônimo	16





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

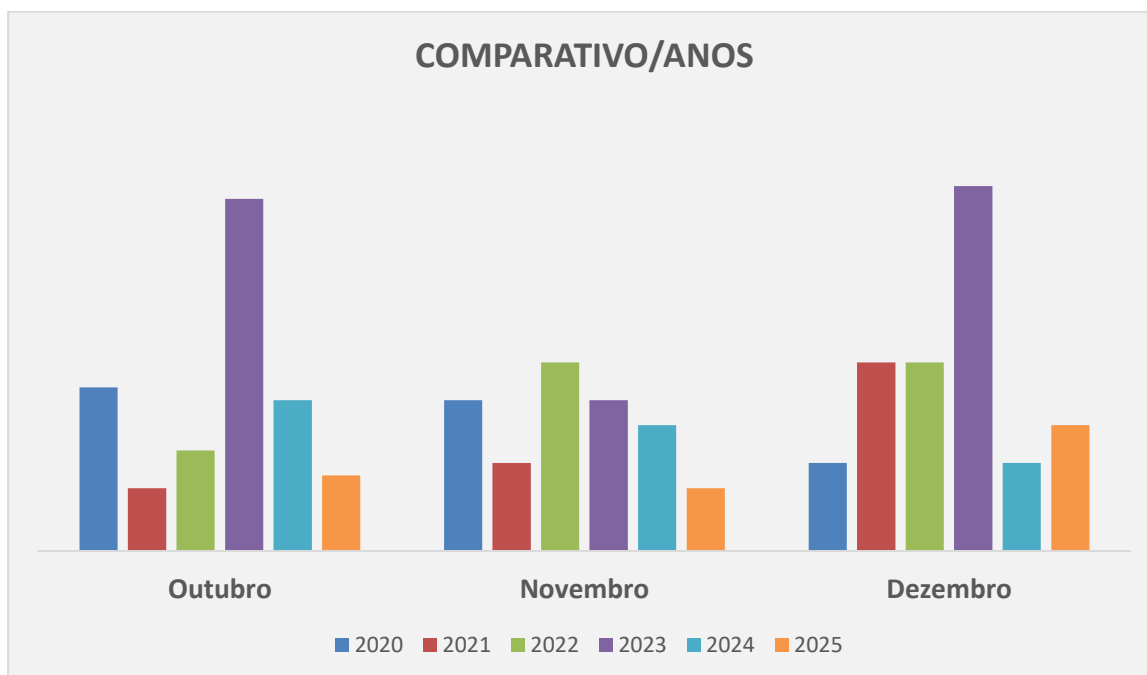
Gênero dos Solicitantes	Número de pedidos
Feminino	3
Masculino	2
Anônimo	16
Não se aplica (PJ, MP, SESP-ES, TCE)	0

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

Categorias	Número de pedidos
Sugestão	2
Reclamação	6
Elogio	0
Denúncia	10
Solicitação	3
Dúvidas	0

Quadro Comparativos do Trimestre com os Exercícios Anteriores

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>OUTUBRO</b>	13	5	8	28	12	6
<b>NOVEMBRO</b>	12	7	15	12	10	5
<b>DEZEMBRO</b>	7	15	15	29	7	10
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>69</b>	<b>29</b>	<b>21</b>





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

**5) Análises dos pontos recorrentes e providências tomadas:**

Nº	Categorias	Código de Rastreamento	Solicitante	Meio de Acesso	Data de recebimento	Data da Resposta	Encaminhamento/Ofício	Destinatário	Motivos	Providências
1	Denúncia	TUX-6A5-****	Anonimo	OUV	01/10/2025		092/2025	Meio Ambiente	Corte de árvores	Em andamento
2	Solicitação	4ZH-UXS-****	Feminino	OUV	06/10/2025	08/10/2025	094/2025	Administração	Cessão de Servidor	Respondido
3	Reclamação	5Q2-TYU-****	Anonimo	OUV	14/10/2025	04/11/2025	095/2025	Gabinete	Informações da EXPO	Respondido
4	Solicitação	TU5-2Z9-****	Feminino	OUV	14/10/2025	20/10/2025	096/2025	Educação	Ata de Conselho	Assunto não compete ao Conselho de Educação.
5	Sugestão	8A4-65L-****	Masculino	OUV	23/10/2025	06/11/2025	097/2025	Administração	Sugestão referente a CEP	Resposta do Correios.
6	Denúncia	PP3-M65-****	Anonimo	OUV	28/10/2025		098/2025	Fiscalização	Obra	
7	Reclamação	2YA-LN9-****	Anonimo	OUV	04/11/2025	24/11/2025	099/2025	Saúde/Vigilância	Criação de animais.	Realizada visita técnica e notificação.
8	Sugestão	X4R-6HW-***	Masculino	OUV	04/11/2025	04/11/2025	0		Currículo.	Informação quanto ao protocolo.
9	Denúncia	1BN-BYB-****	Anonimo	OUV	05/11/2025	24/11/2025	100/2025	Fiscalização	Calçada	Realizada visita técnica e notificação.





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

10	Denúncia	24J-SEN-****	Anonimo	OUV	12/11/2025		101/2025	Saúde/Vigilância	Restaurante más condições	Em andamento
11	Solicitação	U2E-ALM-****	Feminino	OUV	12/11/2025	17/11/2025	102/2025	Fiscalização	Escoamento de água em construção.	Visita técnica e parecer da fiscalização
12	Reclamação	TUY-2A2-****	Anonimo	OUV	02/12/2025	30/12/2025	103/2025	Saúde	Agente de saúde não faz visita.	Faz-se necessário a presença do cidadão na Unidade Básica de Saúde
13	Reclamação	ZEW-ELA-****	Anonimo	OUV	02/12/2025	05/01/2026	104/2025	Saúde	Entulho. Multirão de limpeza.	Retirada do entulho no multirão de limpeza
14	Denúncia	XM7-P91-****	Anonimo	OUV	08/12/2025	17/12/2025	105/2025	Fiscalização	Denuncia de estabelecimento, bagunça, baderna, som alto.	Relatório de visita dos fiscais.
15	Denúncia	8AR-VA2-****	Anonimo	OUV	11/12/2025		106/2025	Fiscalização	Taxis clandestinos	Em andamento
16	Reclamação	LZS-6EV-****	Anonimo	OUV	11/12/2025		107/2025	EDUCAÇÃO	Denuncia Professora	Em andamento
17	Denúncia	MS8-1GY-****	Anonimo	OUV	15/12/2025	29/12/2025	108/2025	Vigilância e bem estar animal	Denúncia de cachorro	Realizada visita
18	Reclamação	4AR-YY2-****	Anonimo	OUV	12/12/2025		109/2025		Denuncia Professora	Em andamento
19	Denúncia	S3M-Q26-****	Anonimo	OUV	18/12/2025	30/12/2025	110/2025	Esporte	Demora em responder oficio9	Esclarecimentos.





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

20	Denúncia	XYH-5V1-****	Anonimo	OUV	18/12/2025	30/12/2025	111/2025	Fiscalização	Oficina Iregular	Notificação realizada.
21		8H3-SJJ-**** JL-W5P-Z66W	Anonimo	OUV	27/12/2025		112/2025	Saúde e Assistência	Morador aparentemente com problemas mentais, atacando pessoas na rua.	Em andamento





**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 Controladoria Municipal realiza 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:

[https://www.instagram.com/p/C3DeQPhOrFs/?igsh=MWZiZ2xtZm1qMDZnaA%3D%3D&img\\_index=1](https://www.instagram.com/p/C3DeQPhOrFs/?igsh=MWZiZ2xtZm1qMDZnaA%3D%3D&img_index=1)

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.

**KARLA PATRÍCIA PAGOTTO COUTINHO**  
Controladora Interna Municipal





## PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade> utilizando o identificador 3400320030003200350039003A005000

Assinado eletronicamente por **LORENA AFONSO BARBOSA WOLFGRAMM** em 05/01/2026 15:18  
Checksum: **F85B1EA3D0FC17C49D182EB9B2E3C243703D449E6E8DB0106C1EC3435C9C26BA**

Assinado eletronicamente por **KARLA PATRÍCIA PAGOTTO COUTINHO** em 05/01/2026 15:36  
Checksum: **127BE3F8183B98C9726704100ABC5A14D76B11DEBA0ACA5EBBC3A2A834717B6B**

