

RELATÓRIO ANUAL – OUV/2024



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)



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.

Prefeito Municipal

Luciano Roncetti Pimenta

Vice-Prefeito Municipal

Steward Berger Schultz

Controladora Geral exercício 2024

Mayara Moreira Campos Silva Brandão

Exercício de 2024



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

Relatório de Gestão
Ouvidoria - 2024

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 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.

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, integridade, efetividade e responsabilidade social. Na prática, para realizar sua missão, a Ouvidoria desempenha as seguintes funções:

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).

The screenshot displays the official website of the Municipality of Afonso Cláudio. At the top, the logo of the Municipality is visible on the left, and navigation links for 'MUNICÍPIO', 'PREFEITURA', and 'INFORMAÇÕES' are on the right. Below the header is a large banner image of a mountain landscape with the text 'Pedra dos Três Pontões'. At the bottom of the page, there are three main service icons: 'ACESSO À INFORMAÇÃO' (Access to Information), 'PORTAL DA TRANSPARÊNCIA' (Transparency Portal), and 'e-Ouv' (Electronic Ouvidoria). A large red arrow points towards the 'e-Ouv' icon. Below these icons is a QR code and a digital signature verification link: 'Autenticar documento em https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

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.

Neste exercício, em conformidade com as diretrizes preconizadas pela Cartilha da Atricon no ciclo de avaliação da transparência, 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.

OUVIDORIA | Prefeitura de Afonso Cláudio

Início

MANIFESTAÇÃO

Base de conhecimento

OUVIDORIA - Prefeitura de Afonso Cláudio

OUVIDORIA - Prefeitura de Afonso Cláudio

Visualizar MANIFESTAÇÃO

PROTÓCOLO DA MANIFESTAÇÃO:

PROTÓCOLO DA MANIFESTAÇÃO

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, 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.

PESSOALMENTE

e/ou

PELA INTERNET

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.

Praça 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 - SIC

Ouvidoria Física: Praça da Independência, 341, Centro, Afonso Cláudio - ES, 29600-000, Térreo da Sede Atendimento ao Público: Segunda a Sexta-feira - 07:00 às 16:00

Telefone: (27) 3735-4022

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

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

Rede Social https://instagram.com/controlointerno_pmac7gahid=OGQ5ZDc2ODk2ZA==

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

E-mail: controlointerno@afonsoclaudio.es.gov.br

Whatsapp: (27) 3735-4022

Enviar uma MANIFESTAÇÃO

Clique Aqui

Acompanhar uma MANIFESTAÇÃO

Clique Aqui

Base de conhecimento

Visualizar conteúdo da base de conhecimento

Relatórios Estatísticos

Clique Aqui

Artigos Top da Base de Conhecimento

DECRETO MUNICIPAL Nº 310/2021

INSTRUÇÃO NORMATIVA SCI Nº 008

LEI FEDERAL Nº 13.460/2017

DECRETO MUNICIPAL Nº 483/2017

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.

Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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



OUVIDORIA | Prefeitura de Afonso Cláudio

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)	CONSELHOS MUNICIPAIS

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

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.



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 - ES, 29600-000, Térreo da Sede

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

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

Fale com a Ouvidoria Municipal do Município

Ouvidora: Mayara Moreira Campos Silva Brandão

Órgão: Unidade Central de Controle Interno - SIC

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://instagram.com/controlointerno_pcas

Portal: <http://afonsoclaudio.es.gov.br/>

E-mail: controlointerno@afonsoclaudio.es.gov.br

Whatsapp: (27) 3735-7741

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



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

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 3200360033003400380032003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme art. 4º, II da Lei 14.063/2020.



Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio

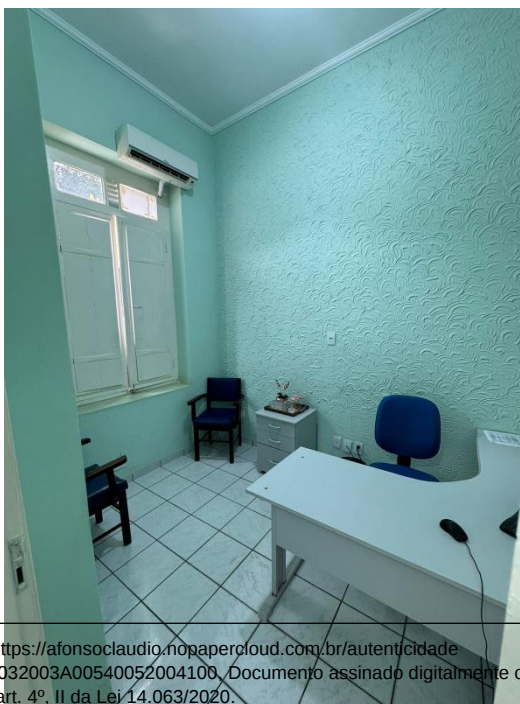
Estado do Espírito Santo

Unidade Central de Controle Interno

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.

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.





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

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

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

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 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) Relatórios Trimestrais

Destacamos que no exercício 2024, a UCCI elaborou os relatórios trimestralmente da Ouvidoria, sendo eles:

- Relatório OUV – 1º Trimestre (Janeiro, Fevereiro e Março)
- Relatório OUV – 2º Trimestre (Abril, Maio e Junho)
- Relatório OUV – 3º Trimestre (Julho, Agosto e Setembro)
- Relatório OUV – 4º Trimestre (Outubro, Novembro e Dezembro)

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



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

desenvolvidas pela Ouvidoria anualmente, mas visando complementar e dar publicidade e transparência às atividades, optamos por desenvolver um relatório mais simplificado trimestralmente.

Os relatórios trimestrais se encontram devidamente publicados no Portal da Transparência <http://afonsoclaudio-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=112>

Com o intuito de fortalecer a transparência e a prestação de contas, introduzimos uma aba exclusiva para a Ouvidoria e SIC no Portal da Transparência. Nessa seção, os cidadãos encontrarão informações valiosas, incluindo Relatórios Trimestrais e Anuais, legislação pertinente, detalhes sobre a Classificação e Desclassificação dos Sigilos, além de respostas para Dúvidas Frequentes e links aos canais de acesso.

Esta iniciativa visa centralizar recursos relevantes, proporcionando um acesso mais direto e fácil para aqueles que buscam informações sobre o funcionamento da Ouvidoria. Os relatórios trimestrais e anuais fornecem uma visão abrangente das atividades realizadas, destacando nosso compromisso com a transparência e a responsabilidade.

Ouvidoria e SIC

Os canais de Ouvidoria e SIC (Sistema de Informação ao Cidadão) são mecanismos importantes para garantir a transparência, a participação cidadã e o controle social.

0,4% das Visualizações

Alterado em: 04/01/2024

Acesso Rápido ▾

- Relatórios do SIC (Documentos)
- Relatórios de Ouvidoria (Documentos)
- Legislação Específica da Ouvidoria (Documentos)
- Sigilo das Informações - Classificação e Desclassificação
- Dúvidas Frequentes (Documentos)
- Ouvidoria Geral - e-OUV
- Ouvidoria da Saúde
- Ouvidoria dos Conselhos Municipais
- Sistema de Acesso à Informação - e-SIC
- Denúncia à Corrupção

Frota Municipal

Informações sobre a Frota Municipal, incluindo a manutenção dos veículos, que é uma solução que permite monitorar e controlar os custos dos veículos em tempo real.

0,0% das Visualizações

Acesso Rápido ▾

Dessa forma, as informações disponibilizadas nesse relatório anual, é um somatório das informações contidas nos relatórios dos quatro trimestres do exercício.

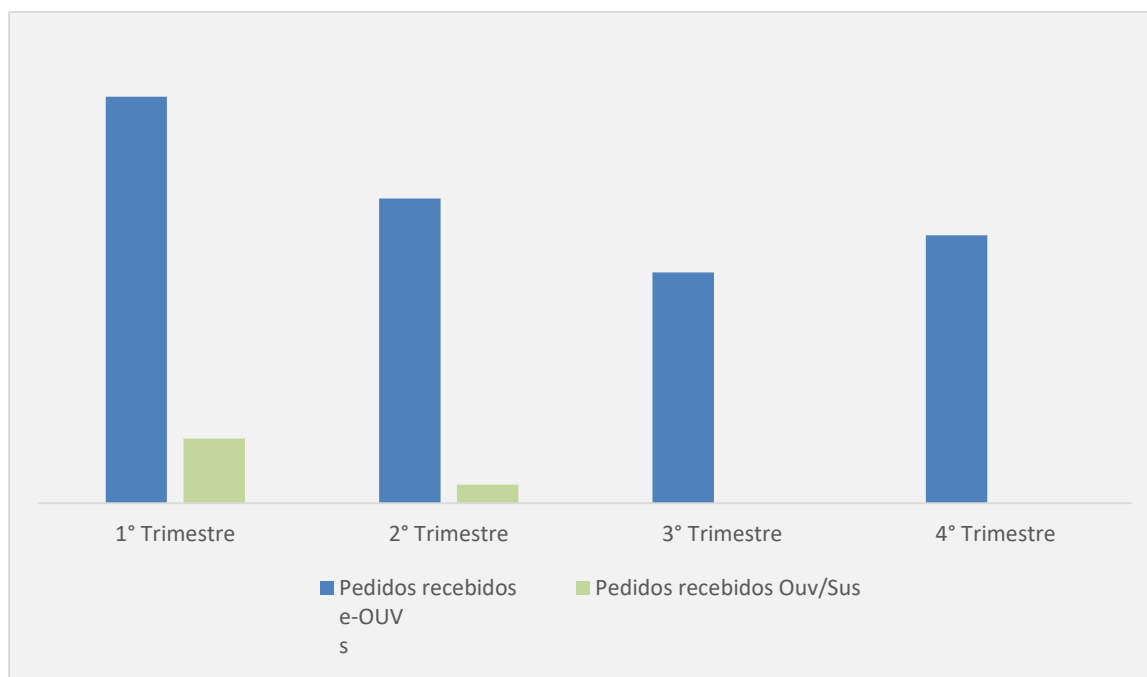




Prefeitura Municipal de Afonso Cláudio
Estado do Espírito Santo
Unidade Central de Controle Interno

4) Relatório estatístico contendo dados quantitativos e qualitativos relativos às atividades desenvolvidas

Trimestres	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Total de Manifestações
Pedidos recebidos e-OUV	44	33	25	29	131
Pedidos recebidos Ouv/Sus	7	2			9
Total	51	35	25	29	140



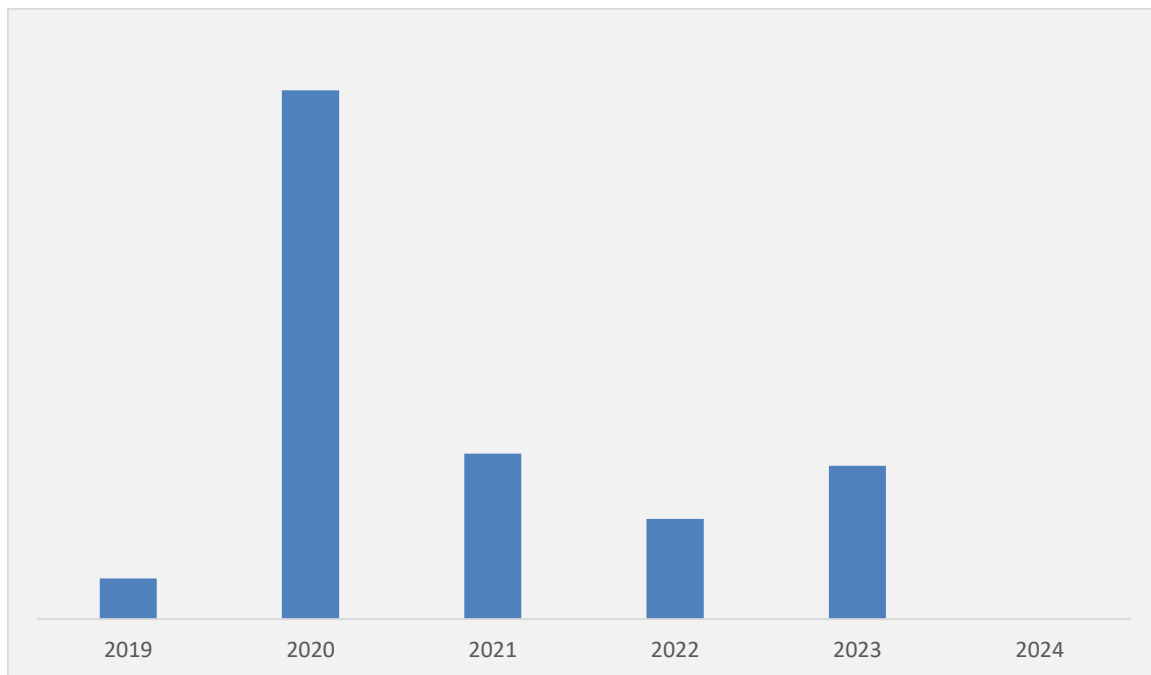
Considerando apenas os dados da **Ouvidoria Geral**, segue quadro comparativo com os exercícios anteriores:

Pedidos recebidos	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Pedidos recebidos	56	728	228	138	211	140





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



As Manifestações recebidas por telefone, são sanadas imediatamente, caso contrário são registradas no sistema e-OUV, e contabilizadas nos demais itens.

A partir do preenchimento dos formulários de Ouvidoria, é possível extrair dados que caracterizam e definem o perfil dos solicitantes, ressaltando que o fornecimento dos dados não é obrigatório para realização do requerimento. Considerando o total de solicitações:

Tipo de Solicitante	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Total de Manifestações
Pessoa física	9	8	5	08	30
Pessoa Jurídica	0	0	0	0	
Anônimo	32	25	20	21	98

Gênero dos Solicitantes	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Total de Manifestações
Feminino	9	2	4	4	19
Masculino	3	6	1	4	17
Anônimo	32	25	20	21	98
Não se aplica (PJ, MP, SESP-ES..)	0	0	0		





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

A tabela a seguir apresenta a demanda mensal deste exercício:

Demanda mensal	Número de manifestações
Janeiro	21
Fevereiro	11
Março	12
Abril	10
Maiο	13
Junho	10
Julho	7
Agosto	7
Setembro	11
Outubro	12
Novembro	10
Dezembro	7

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

Categorias	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Total de Manifestações
Sugestão	1	0	0	0	1
Reclamação	18	17	10	11	56
Elogio	0	0	0	1	1
Denúncia	18	12	10	11	51
Solicitação	7	4	5	6	22
Dúvidas	0	0	0	0	0





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



7) Análises dos pontos recorrentes e providências tomadas:





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

1º TRIMESTRE

Manifestações eletrônicas realizadas através do e-OUV								
Nº	Categorias	Código de Rastreamento	Período	Encaminhamento	Destinatário	Solicitante	Motivos	Providências
1	SOLICITAÇÃO	D9J-3UR-***	02 Jan 24 10 Jan 24	OF 001/2024 - PROC 015	Secretaria de Obras	ANÔNIMO	Buraco em rua e lote com matagal	A equipe da Secretaria de Obras prontamente atendeu à demanda, realizando o fechamento do buraco e a capina do lote
2	SOLICITAÇÃO	WPD-YMX-***	02 Jan 24 12 Jan 24	OF 002/2024 – PROC 417	Secretaria de Finanças	FEMININO	Solicitando informação sobre alteração em legislação sobre o ISSQN	Devidamente respondido e encaminhada
3	DENÚNCIA	ET2-8QM-***	03 Jan 24 01 Mar 24	OF 003/2024 – PROC 418	Setor de Fiscalização	ANÔNIMO	Denuncia de obra irregular	A equipe esteve ao local e não constatou o alegado
4	RECLAMAÇÃO	AQV-3AE-***	02 Jan 24 16 Jan 24	OF 004/2024 – PROC 419	Secretaria de Saúde	FEMININO	Solicitação da passagem do carro fumacê, devido a dengue	Devidamente Atendido
5	RECLAMAÇÃO	SHG-B5V-*** JBP-H17-***	04 Jan 24 19 Fev 24	OF 005/2024 – PROC 774	Setor de Fiscalização e Vigilância Sanitária	ANÔNIMO	Reclamação de criação em perímetro urbano	Em averiguação, a equipe orientou os moradores e solicitaram a retirada do local



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

6	SUGESTÃO	6MS-74R-***	05 Jan 24 08 Jan 24	NÃO SE APLICA	Controle Interno	ANÔNIMO	Denúncia a comércio não pertencente ao município	Devida orientação de como acessar os canais de ouvidorias competentes
7	DENÚNCIA	W9V-LQW-***	07 Jan 24 08 Jan 24	NÃO SE APLICA	Controle Interno	ANÔNIMO	Denúncia a comércio não pertencente ao município	Devida orientação de como acessar os canais de ouvidorias competentes
8	DENÚNCIA	TR9-JXB-***	08 Jan 24 22 Jan 24	OF 006/2024 – PROC 775	Secretaria de Obras	ANÔNIMO	Reclamação de buraco devido às chuvas	Demanda atendida
9	RECLAMAÇÃO	J9Q-RDX-***	10 Jan 24 22 Jan 24	OF 007/2024 – PROC 1198	Secretaria de Obras	MASCULINO	Manutenção de Estradas rurais	Demanda atendida
10	SOLICITAÇÃO	TDA-HVD-***	11 Jan 24 07 Fev 24	OF 008/2024 – PROC 1200	Secretaria de Obras	FEMININO	Solicitação de poda de árvore	Demanda atendida
11	RECLAMAÇÃO	831-QE2-***	10 Jan 24 14 Mar 24	OF 009/2024 – PROC 1202	Secretaria de Saúde	ANÔNIMO	Reclamação Servidor	Averiguado pelo Secretário Municipal responsável
12	SOLICITAÇÃO	W7H-1WL-***	12 Jan 24 01 Fev 24	OF 010/2024 – PROC 1288	Secretaria de Saúde	ANÔNIMO	Solicitação do cronograma do carro Fumacê, contra a Dengue	Devidamente respondido e orientado que o cronograma é publicado em todas as plataformas eletrônicas oficiais (site, portal e redes sociais)
13	RECLAMAÇÃO	VBD-RGV-***	16 Jan 24 18 Mar 24	OF 011/2024 – PROC 1644	Secretaria de Meio Ambiente	ANÔNIMO	Reclamação de Cachorros soltos na rua causando perigo	Devidamente averiguado e orientado





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

14	DENÚNCIA	R96-UWH-***	18 Jan 24 18 Jan 24	NÃO SE APLICA	Controle Interno	ANÔNIMO	Reclamação de Árvore em desacordo com a Lei	Solicitamos complementação, com informação sobre a localização
15	RECLAMAÇÃO	U4P-PSH-***	8 Jan 24 25 Jan 24	OF 012/2024 – PROC 1929	Secretaria de Administração	ANÔNIMO	Reclamação sobre entregas de Correios em Distrito	Os esclarecimentos sobre a situação foram fornecidos, e as melhorias necessárias para resolver o problema foram providenciadas
16	SOLICITAÇÃO	E57-41P-***	22 Jan 24 23 Jan 24	OF 013/2024 – PROC 2048	Secretaria de Procuradoria	FEMININO	Solicitação de encaminhamento de legislação que verse acerca de cadeira de rodas nos estabelecimentos bancários	Devidamente respondido
17	RECLAMAÇÃO	WEM-5GE-***	25 Jan 24 30 Jan 24	OF 014/2024 – PROC 2272	Secretaria de Administração	ANÔNIMO	Reclamação Setor e Servidor	Averiguado pelo Secretário Municipal responsável
18	SOLICITAÇÃO	EXB-1AX-***	25 Jan 24 29 Feb 24	OF 015/2024 – PROC 2270	Secretaria de Saúde	FEMININO	Reclamação Servidor	Averiguado pelo Secretário Municipal responsável





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

19	RECLAMAÇÃO	13X-NX8-***	25 Jan 24 31 Jan 24	OF 016/2024 – PROC 2300	Secretaria de Obras e Vigilância Sanitária	ANÔNIMO	Vazamento de esgoto	Devidamente respondido
20	SOLICITAÇÃO	DZT-QXR-***	26 Jan 24 18 Mar 24	OF 017/2024 – PROC 2382- 2383	Secretaria de Meio Ambiente e Secretaria de Obras	FEMININO	Solicitação de Desassoreamento de Córrego	Devidamente respondido
21	RECLAMAÇÃO	TQH-W78-***	29 Jan 24 19 Feb 24	OF 018/2024 – PROC 2499	Setor de Fiscalização	FEMININO	Reclamação de Banca de Revistas	Devidamente respondido
22	DENÚNCIA	X6N-8E7-***	06 Feb 24 11 Mar 24	OF 019/2024 – PROC 3204	Secretaria de Obras	ANÔNIMO	Manutenção estradas rurais	Demanda atendida
23	RECLAMAÇÃO	Z1A-6MU-***	08 Feb 24 19 Feb 24	OF 020/2024 – PROC 3496	Secretaria de Obras	ANÔNIMO	Reclamação árvore e guincho estacionado em local perigoso	Demanda atendida
24	DENÚNCIA	VQA-VBR-***	14 Feb 24 19 Feb 24	OF 021/2024 – PROC 3735	Setor de Fiscalização	ANÔNIMO	Reclamação barulho alto em bar	Demanda atendida
25	DENÚNCIA	TRX-UUG-***	16 Feb 24 26 Feb 24	OF 022/2024 – PROC 3862	Secretaria de Finanças	ANÔNIMO	Reclamação Servidor	Averiguado pelo Secretário Municipal responsável
26	DENÚNCIA	T3W-VMG-***	23 Feb 24 02 Abr 24	OF 023/2024 – PROC 4394	Secretaria de Meio Ambiente	ANÔNIMO	Reclamação barulho excessivo cachorros	Devidamente respondido



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

27	DENÚNCIA	EUP-T4T-***	20 Fev 24 14 Mar 24	OF 024/2024 – PROC 4428	Secretaria de Obras	ANÔNIMO	Reclamação Servidor	Averiguado pelo Secretário Municipal responsável
28	DENÚNCIA	UJY-D78-***	26 Fev 24 26 Fev 24	NÃO SE APLICA	Controle Interno	ANÔNIMO	Denúncia a comércio não pertencente ao município	Devida orientação de como acessar os canais de ouvidorias competentes
29	RECLAMAÇÃO	BQM-X2L-***	28 Fev 24 18 Mar 24	OF 025/2024 – PROC 4819 - 4822	Secretaria de Obras	ANÔNIMO	Obra causando transtorno e sujeira	Demanda atendida, determinação para retirada do entulho
30	DENÚNCIA	DAS-Y67-***	28 Fev 24 11 Mar 24	OF 026/2024 – PROC 4821	Secretaria de Fiscalização	FEMININO	Reclamação Situação de Estrada Rural	Demanda atendida
31	DENÚNCIA	T92-5U9-*** 5YM-RWQ-***	28 Fev 24 Em aberto	OF 027/2024 – PROC 4820	Secretaria de Finanças	ANÔNIMO	Reclamação Servidor	Em andamento
32	RECLAMAÇÃO	J43-ZQD-***	29 Fev 24 02 Abr 24	OF 028/2024 – PROC 5070	Secretaria de Saúde	MASCULINO	Reclamação sobre agendamento de consulta	Devidamente respondido
33	RECLAMAÇÃO	TPM-2RE-***	01 Mar 24 05 Mar 24	OF 029/2024 – PROC 5069	Secretaria de Gabinete	ANÔNIMO	Reclamação Servidor	Averiguado pelo Secretário Municipal responsável
34	DENÚNCIA	B8U-B64-8***	05 Mar 24 05 Mar 24	NÃO SE APLICA	Controle Interno	ANÔNIMO	Denúncia a comércio ilegal não pertencente ao município	Devida orientação de como acessar os canais de ouvidorias competentes
35	RECLAMAÇÃO	764-SPH-***	06 Mar 24 14 Mar 24	OF 030/2024 – PROC 5274	Secretaria de Obras	ANÔNIMO	Reclamação sobre serviços de Gari	Averiguado pelo Secretário Municipal responsável
36	RECLAMAÇÃO	2Z3-M26-***	07 Mar 24 14 Mar 24	OF 031/2024 – PROC 5276	Secretaria de Obras	ANÔNIMO	Insatisfação com limpeza de rua	Demanda atendida





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

37	RECLAMAÇÃO	UST-T6R-****	11 Mar 24 Em aberto	OF 032/2024 – PROC 5964	Secretaria de Saúde	FEMININO	Denúncia sobre focos de dengue	Em andamento
38	DENÚNCIA	5UX-GQY-*** 4QU-DH1-***	12 Mar 24 02 Abr 24	OF 033/2024 – PROC 5963	Secretaria de Assistência Social	ANÔNIMO	Reclamação Servidor	Averiguado
39	RECLAMAÇÃO	EE8-62H-***	13 Mar 24 22 Mar 24	OF 0/2024 – PROC 3204	Secretaria de Obras	ANÔNIMO	Solicitação de manutenção em estrada rural em Francisco Correia	Demanda atendida
40	DENÚNCIA	U13-GM9-***	15 Mar 24 Em aberto	OF 034/2024 – PROC 6168	Secretaria de Saúde	ANÔNIMO	Reclamação sobre atendimento no Hospital	Em andamento
41	RECLAMAÇÃO	MWZ-YDP-***	20 Mar 24 Em aberto	OF 035/2024 – PROC 6462	Secretaria de Saúde	ANÔNIMO	Denúncia sobre focos de dengue em residência	Em andamento
42	DENÚNCIA	SP3-J8S-***	21 Mar 24 Em aberto	OF 036/2024 – PROC 6569	Setor de Fiscalização	MASCULINO	Volume de sonorização de igreja alto	Em andamento
43	DENÚNCIA	QT3-PBL-***	11 Mar 24 Em aberto	OF 037/2024 – PROC 6644	Gabinete do Prefeito	ANÔNIMO	Criação em perímetro urbano	Em andamento
44	DENÚNCIA	MEB-W3T-*** PBJ-DWZ-*** R8Q-5EY-***	21 Mar 24 Em aberto	OF 038/2024 – PROC 7095	Gabinete do Prefeito	ANÔNIMO	Reclamação Servidor	Em andamento



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

2º TRIMESTRE

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA									
Nº	Categorias	Código de Rastreamento	Meio de Acesso	Período	Encaminhamento	Destinatário	Solicitante	Motivos	Providências
1	SOLICITAÇÃO	EJM-M6D**	e-OUV	02 Abr 24 Em progresso	OF 039/2024 – PROC 7396	Secretaria de Finanças	MASCULINO	Reclamação servidor	Devidamente respondido
2	DENÚNCIA	W3G-ST1**	e-OUV	02 Abr 24 29 Abr 24	OF 040/2024 – PROC 7399	Gabinete	ANÔNIMO	Denúncia contra servidor	Devidamente respondido
3	DENÚNCIA	N77-999**	e-OUV	03 Abr 24 17 Abr 24	OF 041/2024 – PROC 7561	Gabinete	ANÔNIMO	Denúncia contra servidor	Devidamente respondido
4	DENÚNCIA	X2R-REM**	e-OUV	04 Abr 24 11 Abr 24	OF 042/2024 – PROC 7561	Secretaria de Finanças	ANÔNIMO	Entulhos impedindo passagem de veículos	A equipe de fiscalização respondeu a demanda, e realizou a retirada dos entulhos
5	SOLICITAÇÃO	X21-3D8**	e-OUV	05 Abr 24 17 Abr 24	OF 043/2024 – PROC 7710	Secretaria de Obras	ANÔNIMO	Reparo na Iluminação Pública	A equipe da Secretaria de Obras atendeu a demanda e realizou a troca de lâmpadas
6	RECLAMAÇÃO	HNM-23X**	e-OUV	11 Abr 24 24 Jun 24	OF 044/2024 – PROC 8070	Secretaria de Finanças	ANÔNIMO	Perturbação do sossego	A equipe de fiscalização respondeu a demanda, e notificou o responsável
7	RECLAMAÇÃO	WNV-RGE** e 3JS-J95**	e-OUV	11 Abr 24 30 Jun 24	OF 045/2024 – PROC 8072	Secretaria de Educação	ANÔNIMO	Denúncia ao Servidor	A Secretária de Educação respondeu a denúncia.



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

8	RECLAMAÇÃO	YPH-3AB**	e-OUV	12 Abr 24 29 Abr 24	OF 046/2024 – PROC 8216	Secretaria de Assistência social	ANÔNIMO	Denúncia ao Servidor	A Secretaria de Assistência Social respondeu a denúncia
9	RECLAMAÇÃO	AY5-5VZ**	e-OUV	18 Abr 24 14 Mai 24	OF 047/2024 – PROC 8808	Secretaria de Obras	ANÔNIMO	Armazenamento de lixo	A secretaria de obras atendeu a demanda e comunicou o responsável pela limpeza urbana
10	SOLICITAÇÃO	MNR-GW7**	e-OUV	26 Abr 24 Em progresso	OF 048/2024 – PROC 9378	Secretaria de Finanças	MASCULINO	Carros dificultando acesso a estabelecimento	Em andamento
11	RECLAMAÇÃO	4TQ-PDA **	e-OUV	04 Maio 24 13 Maio 24	OF 049/2024 – PROC 9931	Secretaria de Finanças	ANÔNIMO	Perturbação do sossego	A equipe de fiscalização respondeu a demanda, e notificou o responsável
12	DENÚNCIA	1HY-R79**	e-OUV	08 Mai 24 Em progresso	OF 050/2024 – PROC 10180	Secretaria de Finanças	ANÔNIMO	Perturbação do sossego	Em andamento
13	RECLAMAÇÃO	Y85-M2U**	PRESENCIAL	09 Mai 24 07 Jun 24	OF 051/2024 – PROC 10426	Secretaria de Saúde	MASCULINO	Denúncia ao atendimento	A secretaria de saúde encaminhou a denúncia para o coordenador de estratégia de saúde da família
14	RECLAMAÇÃO	VAT-2U1**	e-OUV	13 Mai 24 18 Jul 24	OF 052/2024 – PROC 10603	Secretaria do Meio Ambiente	ANÔNIMO	Coleta irregular de lixo	A Associação nos informou que recentemente precisou substituir a equipe que realizava a coleta, em função da saída de alguns associados





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

15	RECLAMAÇÃO	2XV-2SD**	e-OUV	15 Mai 24 Em progresso	OF 053/2024 – PROC 10765	Secretaria de Saúde	ANÔNIMO	Reclamação de atendimento por parte de servidores	Em andamento
16	SOLICITAÇÃO	H2V-YWS**	e-OUV	15 Mai 24 17 Mai 24	OF 054/2024 – PROC 10766	Secretaria de Finanças	MASCULINO	Solicitação de Documento	A secretaria de finanças atendeu a demanda e encaminhou o documento solicitado
17	DENÚNCIA	7WS-N46**	e-OUV	21 Mai 24 17 Jul 24	OF 055/2024 – PROC 11196	Conselho Municipal de Saúde	ANÔNIMO	Denúncia ao Servidor	O conselho municipal de saúde atendeu a demanda e encaminhou para o setor responsável
18	DENÚNCIA	H7E-UAS**	e-OUV	23 Mai 24 Em progresso	OF 056/2024 – PROC 11619	Secretaria de Meio Ambiente	ANÔNIMO	Aterro indevido	Em andamento
19	DENÚNCIA	43A-LHS**	e-OUV	23 Mai 24 13 Jun 24	OF 058/2024 – PROC 11617	Secretaria de Obras	ANÔNIMO	Reparação de estradas	A secretaria de obras respondeu a denúncia informando que a reparação das estradas estão na programação de atividades
20	DENÚNCIA	Q3L-D7A**	e-OUV	27 Mai 24 07 Jun 24	OF 057/2024 – PROC 11618	Secretaria de Assistência Social	ANÔNIMO	Denúncia a servidores	A Secretaria de Assistência Social atendeu a demanda e tomou as medidas necessárias



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

21	RECLAMAÇÃO	H5P-DWL** JEP-BV2**	e-OUV	29 Mai 24 19 Jun 24	OF 059/2024 – PROC 12011	Secretaria de Assistência Social	ANÔNIMO	Pessoas em situação de rua	A Secretaria de Assistência Social atendeu a demanda e tomou as medidas necessárias
22	RECLAMAÇÃO	8TX-ADH**	e-OUV	29 Mai 24 26 Jun 24	OF 060/2024 – PROC 12012	Secretaria de Assistência Social	ANÔNIMO	Denúncia ao Servidor	A Secretaria de Assistência Social atendeu a demanda e tomou as medidas necessárias
23	DENÚNCIA	B3Y-BUH**	e-OUV	29 Mai 24 07 Mai 24	Não se aplica	Controle Interno	ANÔNIMO	Denúncia Servidores	Não foi possível identificar as pessoas envolvidas na situação narrada. Portanto, visando melhor averiguação dos fatos, solicitamos complementação das informações quanto aos servidores envolvidos.
24	RECLAMAÇÃO	68N-XPS**	PRESENCIAL	05 Jun 24 19 Jun 24	OF 061/2024 – PROC 12281	Secretaria de Finanças	MASCULINO	Taxas de coletas de resíduos	O setor de tributação, respondeu a reclamação informando que o cálculo das taxas está correto
25	DENÚNCIA	GYZ-5GB** DGE-NLS** GGH-L8W** ZNG-ZQA** L5S-R46**	e-OUV	06 Jun 24 26 Jun 24	OF 062/2024 – PROC 12454	Secretaria de Educação	ANÔNIMO	Denúncia a processo seletivo	A Secretaria de Assistência Social atendeu a demanda e tomou as medidas necessárias





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

		SMS-87B** XG2-RNY**							
26	DENÚNCIA	A7H-8X8**	e-OUV	10 Jun24 23 Jul 24	OF 063/2024 – PROC 12730	Secretaria de Meio Ambiente	ANÔNIMO	Esgoto a céu aberto	Foi realizada vistoria e constatamos que o imóvel realmente não está interligado a rede pública da CESAN para coleta e tratamento do esgoto. Contudo, os residentes no imóvel relataram não ter condições financeiras para efetuar a ligação. Assim, foi solicitado apoio da Secretaria de Assistência Social, para evidenciar ou não a Vulnerabilidade social dos munícipes residentes no imóvel em questão, e tomar as medidas cabíveis.
27	RECLAMAÇÃO	6RR-626**	PRESENCIAL	14 Jun 24 23 Jul 24	OF 064/2024 – PROC 13127 e 13128	Secretaria de Meio Ambiente e Vigilância Sanitária	ANÔNIMO	Descarte irregular de esterco mole	Foi realizado vistoria, e foi solicitado ao proprietário que impermeabilizasse a cava onde o esterco é depositado



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

28	DENÚNCIA	P4Z-G47**	e-OUV	11 Jun24 Em progresso	OF 065/2024 – PROC 13479	Conselho Municipal da Criança e do Adolescente	ANÔNIMO	Conselho da Criança	Em progresso
29	RECLAMAÇÃO	3AZ-5WA**	e-OUV	17 Jun 24 Em progresso	OF 066/2024 – PROC 13481	Secretaria de Meio Ambiente	ANÔNIMO	Utilização de produtos químicos	Em progresso
30	RECLAMAÇÃO	NT8-QS5**	PRESENCIAL	20 Jun 24 Em progresso	OF 067/2024 – PROC 13979 e 13980	Secretaria de Obras e Secretaria de Saúde	FEMININO	Esgoto na rua	Em progresso
31	RECLAMAÇÃO	87D-6H8**	PRESENCIAL	20 Jun 24 Em progresso	OF 068/2024 – PROC 13978	Secretaria de Obras	MASCULINO	Reclamação de servidor	Em progresso
32	RECLAMAÇÃO	YM5-52H**	e-OUV	28 Jun 24 Em progresso	OF 070/2024 – PROC 14610	Secretaria de Saúde	ANÔNIMO	Reclamação veículo da saúde	Em progresso
33	RECLAMAÇÃO	5NW-UN3**	e-OUV	28 Jun 24 Em progresso	OF 069/2024 – PROC 14608	Secretaria de Obras	FEMININO	Falta de limpeza pública	Em progresso



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

3º TRIMESTRE

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA									
Nº	Categorias	Código de Rastreamento	Meio de Acesso	Período	Encaminhamento	Destinatário	Solicitante	Motivos	Providências
1	RECLAMÇÃO	EE5-JVZ-****	e-OUV	03 Jul 24 11 Jul 24	OF 071/2024- PROC 14977	Secretária de Obras	ANONIMO	Perturbação do Sossego	Devidamente respondido
2	RECLAMÇÃO	DZ2-P8N***	e-OUV	08 Jul 24 18 Jul 24	OF 072/2024-	Secretária de Meio Ambiente	ANONIMO	Animais Abandonados	Devidamente respondido
3	SOLICITAÇÃO	7Q4-SNB***	e-OUV	17 Jul 24 13 Ago 24	OF 074/2024- PROC 15917	Secretaria de Educação	ANONIMO	Questionamento sobre servidores	Devidamente respondido
4	SOLICITAÇÃO	1QM-2JU***	e-OUV	17 Jul 24 13 Ago 24	OF 074/2024- PROC 15917	Secretaria de Educação	ANONIMO	Questionamento sobre servidores	Devidamente respondido
5	RECLAMAÇÃO	6WX-76E***	Atendimento Presencial	17 Jul 24 13 Ago 24	OF 073/2024- PROC 15916	Secretária de Saúde	FEMININO	Reclamação sobre servidores	Devidamente respondido
6	SOLICITAÇÃO	16Q-971***	e-OUV	17 Jul 24 13 Ago 24	OF 074/2024- PROC 15917	Secretaria de Educação	ANONIMO	Questionamento sobre servidores	Devidamente respondido
7	SOLICITAÇÃO	HBR-5GL***	e-OUV	17 Jul 24 13 Ago 24	OF 074/2024- PROC 15917	Secretaria de Educação	ANONIMO	Questionamento sobre servidores	Devidamente respondido
8	RECLAMAÇÃO	89Z-N85***	e-OUV	01 Ago 24 24 Set24	OF 076/2024-	Secretaria de Obras	ANONIMO	Pedidos	Em progresso



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

9	DENÚNCIA	JN1-GEP***	e-OUV	06 Ago 24 26 Ago 24	OF 077/2024- PROC 4394	Secretaria de Meio Ambiente	ANONIMO	Maus Tratos a Animais	Devidamente respondido
10	DENÚNCIA	1Z4-71S-***	e-OUV	14 Ago 24 15 Ago 24	OF 078/2024- PROC 4394	Secretaria de Finanças	ANONIMO	Construção Irregular	Em progresso
11	DENÚNCIA	HVB-S6E***	e-OUV	15 Ago 24 21 Ago 24	OF 079/2024-	Gabinete	MASCULINO	Assedio Moral	Em progresso
12	DENÚNCIA	97V-HQQ***	e-OUV	20 Ago 24 21 Ago 24	OF 080/2024-	Secretaria de Finanças	ANONIMO	Questionamentos sobre servidores	Em progresso
13	DENÚNCIA	52M-NYE***	e-OUV	21 Ago 24 09 Set 24	OF 081/2024-	Secretaria de Saúde	FEMININO	Questionamentos sobre servidores	Devidamente respondido
14	RECLAMAÇÃO	U2B-UNR***	e-OUV	26 Ago 24 05 Set 24	OF 082/2024-	Secretaria de Infraestrutura	FEMININO	Obras	Em progresso
15	RECLAMAÇÃO	YED-W7J***	e-OUV	03 Set 34 13 Set 24	OF 083/2024-	Secretaria de Saúde	FEMININO	Processo eletrônico	Devidamente respondido
16	RECLAMAÇÃO	2UA-TE2***	e-OUV	03 Set 24 17 Set 24	OF 084/2024-	Secretaria de Obras	ANONIMO	Limpeza urbana	Devidamente respondido
17	RECLAMAÇÃO	VT2-4D9***	e-OUV	05 Set 24 17 Set 24	OF 086/2024-	Secretaria de Obras	ANONIMO	Limpeza urbana	Devidamente respondido
18	DENÚNCIA	62J-E8A***	e-OUV	06 Set 24 09 Set 24	OF 088/2024-	Secretaria de Finanças	ANONIMO	Questionamento sobre servidores	Em progresso
19	SOLICITAÇÃO	E57-5G8***	e-OUV	08 Set 24 09 Set 24	OF 087/2024-	Secretaria de Finanças	ANONIMO	Perturbação do sossego	Em progresso
20	RECLAMAÇÃO	481-55W***	e-OUV	09 Set 24 22 Set 24	OF 089/2024-	Secretaria de Meio Ambiente	ANONIMO	Criação de animais	Em progresso



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

21	DENÚNCIA	6U8-7RZ***	e-OUV	10 Set 24 18 Set 24	OF 089/2024-	Secretaria de Meio Ambiente	ANONIMO	Criação de animais e mau cheiro	Devidamente respondido
22	RECLAMAÇÃO	9MH- H7N***	e-OUV	24 Set 24 25 Set 24	OF 091/2024-	Secretaria de Finanças	ANONIMO	Incomodo de fumaça	Em progresso
23	DENÚNCIA	BWU- PA1***	e-OUV	24 Set 24 25 Set 24			ANONIMO	MAUS TRATOS	Em progresso
24	DENÚNCIA	QQP-1DX***	e-OUV	29 Set 24	OF 092/2024	Secretaria de Saúde	ANONIMO	Lixo acumulado	Em progresso
25	DENÚNCIA	J3P-2NW***	e-OUV	29 Set 24	OF 093/2024	Secretaria de Finanças	ANONIMO	Obra em área de risco	Em progresso



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

4º TRIMESTRE

Manifestações eletrônicas realizadas através do e-OUV

Nº	Categorias	Código de Rastreamento	Período	Encaminhamento	Destinatário	Solicitante	Motivos	Providências
1	SOLICITAÇÃO	ZNA-SB2-***	01 Out 24 15 Out 24	OF. OUV N° 094/2024 - Processo 21926/2024	Secretaria Municipal de Obras	Masculino	Solicitação de faixa elevada.	Respondido. Responsabilidade por tal serviço não compete à Secretaria de Obras.
2	SOLICITAÇÃO	462-Q7Z-***	06 Out 24 17 Out 24	OF. OUV N° 095/2024 - Processo 22543/2024	Defesa Civil.	Feminino	Calha Rua Benjaminm Constant.	Realizada limpeza pela secretaria de obras. Vistoriado pela Defesa Civil.
3	RECLAMAÇÃO	5TV-YD7-***	09 Out 24 10 Dez 24	OF. OUV N° 096/2024 - Processo 22957/2024	Secretaria Municipal de Finanças	Anônimo	Não atendem denúncia.	Setor notificado, dado ampla defesa e contraditório.
4	RECLAMAÇÃO	A4V-74R-***	09 Out 24 10 Nov 24	OF. OUV N° 096/2024 - Processo 22957/2024	Secretaria Municipal de Finanças	Anônimo	Não atendem denúncia.	Setor notificado, dado ampla defesa e contraditório.
5	DENÚNCIA	YYA-NS1-***	15 Out 24 22 Nov 24	OF. OUV N° 098/2024 - Processo 23346/2024	Secretaria Municipal de Assistência Social.	Anônimo	Denúncia de maus tratos a idoso.	Visita e acompanhamento pelo setor competente.





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

6	DENÚNCIA	WLS-RQX-***	17 Out 24 30 Dez 24	OF. OUV N° 101/2024 - Processo 23474/2024	Secretaria Municipal de Saúde.	Anônimo	Denúncia agente de saúde.	Servidor notificado, dado ampla defesa e contraditório.
7	RECLAMAÇÃO	2SA-6ZW-***	17 Out 24 10 Dez 24	OF. OUV N° 100/2024 - Processo 23475/2024	Secretaria Municipal de Finanças.	Anônimo	Reclamação de setor.	Setor notificado, dado ampla defesa e contraditório.
8	DENÚNCIA	2D2-45V-***	17 Out 24 21 Out 234	OF. OUV N° 99/2024 - Processo 23476/2024	Gabinete	Anônimo	Denuncia.	Indeferida. Ausência de informações.
9	DENÚNCIA	N6T-MWZ-***	22 Out 24 29 Out 24	OF. OUV N° 102/2024 - Processo 23778/2024	Secretaria Municipal de Educação.	Anônimo	Aluno Estudando sem matrícula.	Escola inspecionada, dada ampla defesa e contraditório.
10	RECLAMAÇÃO	S54-MLV-***	23 Out 24 24 Out 24	OF. OUV N° 103/2024 - Processo 23994/2024	Secretaria Municipal de Finanças/Fiscalizaç ão.	Anônimo	Reclamação banca de revista.	Em andamento.
11	RECLAMAÇÃO	6NZ-JLH-***	24 Out 24 29 Out 24	OF. OUV N° 104/2024 - Processo 24255/2024	Secretaria Municipal de Finanças/Fiscalizaç ão.	Anônimo	Reclamação banca de revista.	Em andamento.
12	SOLICITAÇÃO	EJ9-TJA-***	28 Out 24 11 Nov 24	OF. OUV N° 105/2024 - Processo 24254/2024	Secretaria Municipal de Educação.	Feminino	Matrículas secretaria de educação.	Encaminhado resposta explicativa e documentos.





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

13	DENÚNCIA	DWZ-LEY-***	05 Nov 24 22 Nov 24	OF. OUV N° 106/2024 - Processo 24750/2024	Secretaria Municipal de Educação.	Anônimo	Formalização irregular de termo de parceria.	Encaminhado resposta de esclarecimento.
14	RECLAMAÇÃO	Z56-UW6-***	06 Nov 24 19 Dez 24	OF. OUV N° 107/2024 - Processo 25115/2024	Secretaria Municipal de Saúde.	Masculino	Reclamação agente de saúde.	Servidor notificado, dado ampla defesa e contraditório.
15	DENÚNCIA	GL9-6LE-***	06 Nov 24 22 Nov 24	OF. OUV N° 0109/2024 - Processo 25305/2024	Secretaria Municipal de Assistência Social.	Anônimo	Denúncia contra servidor.	Servidor notificado, dado ampla defesa e contraditório.
16	DENÚNCIA	EEZ-XDM-***	06 Nov 24 16 Dez 24	OF. OUV N° 108/2024 - Processo 25304/2024	Secretaria Municipal de Finanças/Fiscalizaç ão.	Anônimo	Criação irregular de animais.	Realizada visita e notificação pelos fiscais.
17	DENÚNCIA	X5Z-A5V-***	14 Nov 24 16 Dez 24	OF. OUV N° 0111/2024 - Processo 26098/26099 /26100/2024	Secretaria Municipal de Meio Ambiente/Assistên cia Social/Saúde.	Anônimo	Maus tratos a animais, vulnerabilidade social e problemas de saúde.	Realizada visita técnica de profissionais da assistência social e saúde.
18	DENÚNCIA	NST-8GG-***	15 Nov 24 09 Dez 24	OF. OUV N° 112/2024 - Processo 26101/2024	Secretaria Municipal de Finanças/Fiscalizaç ão.	Masculino	Desrespeito àq Lei Municipal 2.904.	Realizada visita e notificação pelos fiscais.
19	DENÚNCIA	D1Q-X5M-***	18 Nov 24 03 Dez 24	OF. OUV N° 113/2024 - Processo 26173/2024	Secretaria Municipal de Finanças/Fiscalizaç ão.	Anônimo	Limpeza de lote.	Realizada visita e notificação pelos fiscais.





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

20	SOLICITAÇÃO	A72-4PJ-***	21 Nov 24 20 Dez 24	OF. OUV N° 113A/2024 - Processo 26587/2024	Secretaria Municipal de Finanças/Tributaçã o.	Masculino	Consulta de taxas para obras de saneamento.	Encaminhado resposta de esclarecimento.
21	RECLAMAÇÃO	NU1-GPM-****	25 Nov 24	OF. OUV N° 0114/2024 - Processo 26844/2024	Secretaria Municipal de Assistência Social.	Anônimo	Perturbação ao sossego.	Prazo prorrogado.
22	ELOGIO	T3T-54W-7***	26 Nov 24 27 Nov 24	-	Controle Interno	Anônimo	Felicitações.	Demanda respondida.
23	RECLAMAÇÃO	P8S-5P3-***	05 Dez 24 26 Dez 24	OF. OUV N° 115/2024 - Processo 27925/27926 /2024	Secretaria Municipal de Finanças/Fiscalizaç ão e Secretaria Municipal de Saúde/Vigilância.	Anônimo	Reclamação de lote sujo.	Realizada visita e relatório da vigilância epidemiológica.
24	SOLICITAÇÃO	D6G-UNR-***	08 Dez 24	OF. OUV N° 116/2024 - Processo 28237/2024	Gabinete	Feminino	Local para crianças brincarem.	Em andamento.
25	SOLICITAÇÃO	1SD-EBE-***	08 Dez 24	OF. OUV N° 116/2024 - Processo 28237/2024	Gabinete	Feminino	Local para crianças brincarem.	Em andamento.
26	RECLAMAÇÃO	D69-98P-***	11 Dez 24	OF. OUV N° 117/2024 - Processo 28943/2024	Secretaria Municipal de Finanças/Fiscalizaç ão.	Anônimo	Reclamação banca de revista.	Em andamento.



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

27	RECLAMAÇÃO	QP3-P5N-***	15 Dez 24 23 Dez 24	OF. OUV N° 118/2024 - Processo 28979/2024	Secretaria Municipal de Obras	Feminino	Vazamento de esgoto.	Setor realizou os reparos necessários.
28	DENÚNCIA	Y3B-HT2-***	26 Dez 24	OF. OUV N° 119/2024 - Processo 30050/2024	Secretaria Municipal de Finanças/Fiscalizaç ão.	Anônimo	Cavalo sofrendo maus tratos	Em andamento.
29	RECLAMAÇÃO	DQL-VUL-***	27 Dez 24	OF. OUV N° 120/2024 - Processo 30053/2024	Secretaria Municipal de Finanças/Fiscalizaç ão.	Anônimo	Criação de cabritos em zona urbana.	Em andamento.



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, 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

08) Conclusão

Vale ressaltar que a Unidade Central de Controle Interno, responsável pela Ouvidoria tem atuado em parceria com os demais órgãos da Administração, buscando soluções para demandas e incentivando ações para o desenvolvimento da cidadania.

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.

MAYARA MOREIRA CAMPOS SILVA BRANDÃO
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 3200360033003400380032003A00540052004100

Assinado eletronicamente por **MAYARA MOREIRA CAMPOS SILVA BRANDÃO** em **31/03/2025 08:58**

Checksum: **8E631CC40CF80E1163BBAD08FCC3E7E7A24B588376A5246E34ED39AB444B11DA**



Autenticar documento em <https://afonsoclaudio.nopapercloud.com.br/autenticidade>
com o identificador 3200360033003400380032003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme
art. 4º, II da Lei 14.063/2020.