



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA  
CONTROLADORIA GERAL

---

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE ÁGUA  
BRANCA - CGMAB**

# **OUVIDORIA MUNICIPAL**

## **RELATÓRIO ANUAL - 2023**

**Órgão Responsável:**

Controladoria Geral do Município

**Ouvidor:**

Menara Scaldaferrro Rodrigues  
Controladora Geral do Município  
Decreto nº 9.245/2021

**ÁGUA BRANCA - ES  
2023**



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA**  
**CONTROLADORIA GERAL**

---

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria é um órgão que deve atuar na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública. Nesse contexto, preza pelo respeito ao cidadão que demanda seus serviços e pauta-se pelos valores da independência, ética, excelência no atendimento, acolhimento, transparência, gestão participativa, efetividade, disponibilidade e garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva, permitindo o fortalecimento e a aproximação do Poder Executivo Municipal com a sociedade.

No Município de Águia Branca, a Ouvidoria Municipal foi instituída por força do Decreto nº 8.440/2019, e se constitui em um órgão ligado diretamente a Controladoria Geral do Município, tendo como âmbito de ação a coordenação e o controle das ações municipais através de uma relação institucional direta com os munícipes nas questões relativas a recebimento de sugestões, solicitações, reclamações e denúncias sobre atos da Administração Pública Municipal, dentre outras atividades correlatas.

Os cidadãos podem iniciar demanda através do canal de Sistema Eletrônico (e-OUV) disponível do site oficial do município, por meio de protocolo físico direto ao Setor de Ouvidoria e, através de e-mails encaminhados aos e-mails institucionais do município.

Além disso, funciona como canal de Acesso à Informação através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) que se tornou marco inicial de acesso à informação ao cidadão no Município de Águia Branca, através de atendimento da Lei Municipal nº 1.356/2016, que regula o acesso à informação previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do §3º do art. 37 e no §2º do art. 216 da Constituição Federal e Lei Federal nº 12.527/2011.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA  
CONTROLADORIA GERAL

## 2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal no exercício de 2023 e demonstrar os resultados obtidos pela unidade, com a identificação da quantidade de reclamações, denúncias e pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos, destacando um panorama geral dos protocolos realizados no Setor de Ouvidoria Municipal no âmbito da Administração Pública Municipal.

### 2.1 RECEBIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Municipal, no uso de suas atribuições, recebe, classifica e responde as seguintes categorias de demandas:

- Manifestações típicas de Ouvidoria, que se traduzem em Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio, conforme art. 8º do Decreto nº 8.440/2019;
- Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), através do Serviço de Informações ao Cidadão, nos termos do 9º e 10 da Lei Municipal nº 1.356/2016.

No **exercício de 2023**, a Ouvidoria Municipal, no desempenho de suas atividades recebeu o **total de 48 manifestações** iniciadas através dos canais de acesso e-SIC e e-OUV, sendo **32 manifestações típicas de Ouvidoria**, e **16 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação**.

Em comparação ao **exercício de 2022**, ocorreu **um aumento de 45% no recebimento de protocolos de manifestações de Pedidos de Acesso à Informação e Denúncias no ano de 2023**. Tal acréscimo evidencia que a Ouvidoria Municipal vem se tornando um canal efetivo de comunicação com o cidadão promovendo o controle social e a transparência.

#### 2.1.1 Manifestações típicas de Ouvidoria

As demandas típicas de Ouvidoria são recebidas por meio dos canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

- Via telefone: (27) 3745-1357 – Ramal 224;

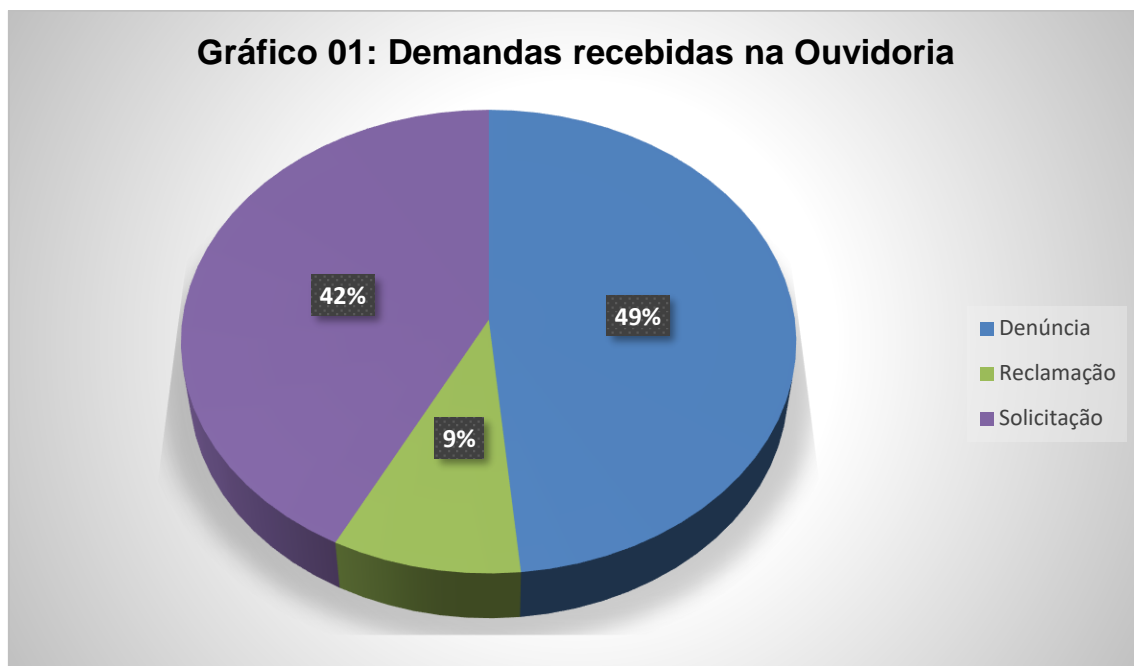


ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA  
CONTROLADORIA GERAL

- Sistema **e-OUV** disponível no site da Prefeitura Municipal de Águia Branca através do link de acesso: <https://www.prefeituradeaguia branca.es.gov.br/e-ouv>.
- Atendimento presencial no prédio da Prefeitura Municipal de Águia Branca, localizado no 2º andar – Rua Vicente Pissinatti, nº 71 – Centro, Águia Branca/ES – CEP: 29795-000.

No que diz respeito a tipologia, conforme versa o art. 8º do Decreto 8.840/2019, as manifestações são classificadas como **Sugestão, Solicitação, Reclamação, Denúncia e Elogio.**

Em consulta aos dados da Ouvidoria Municipal, verifica-se que a grande maioria das demandas recebidas se destinaram a **Denúncia e Solicitação**, como se observa no gráfico a seguir:



### 2.1.2 Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

A Ouvidoria Municipal também recebe pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011 e Lei Municipal nº 1.356/2016.

As demandas de Pedido de Acesso à informação são recebidas por meio dos canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

- Via telefone: (27) 3745-1357 – Ramal 224;



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA**  
**CONTROLADORIA GERAL**

- Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (**e-SIC**) disponível no site da Prefeitura Municipal de Águia Branca através do link de acesso: <https://www.prefeituradeaguia branca.es.gov.br/e-sic> ; e
- Atendimento presencial no prédio da Prefeitura Municipal de Águia Branca, localizado no 2º andar – Rua Vicente Pissinatti, nº 71 – Centro, Águia Branca/ES – CEP: 29795-000.

Quanto ao Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), este permite que qualquer pessoa física ou jurídica, possa encaminhar pedidos de acesso à informação para a Prefeitura Municipal de Águia Branca, de forma rápida e fácil, além de acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente.

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram recebidas no exercício de 2023, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), **16 pedidos de acesso à informação**.

## **2.2 ATENDIMENTOS REALIZADOS**

No exercício de 2023, a Ouvidoria Municipal, no desempenho de suas atividades, realizou o tratamento das manifestações recebidas (análise, encaminhamentos, acompanhamentos, e envio de resposta ao cidadão), tendo concluído e encaminhado 41 respostas de manifestações aos demandantes, com status de 07 demandas em andamento.

Em comparação ao exercício de 2021, ocorreu um aumento significativo na produção da Ouvidoria Municipal. Computamos um acréscimo de 45% no tratamento das manifestações e encaminhamento de respostas.

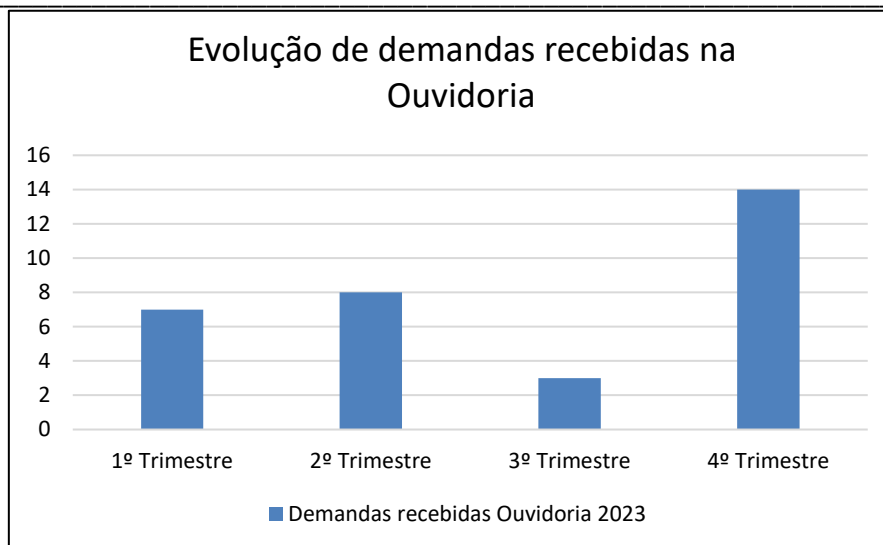
### **2.2.1 Atendimento de manifestações típicas de Ouvidoria**

No tocante às manifestações típicas de Ouvidoria, foram realizados um **total de 32 atendimentos**, distribuídos *trimestralmente* da seguinte forma:

| <b>ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE</b> |                                   |
|--|-----------------------------------|
| <b>Período</b>                               | <b>Quantidade de Solicitações</b> |
| 1º Trimestre                                 | 07                                |
| 2º Trimestre                                 | 08                                |
| 3º Trimestre                                 | 03                                |
| 4º Trimestre                                 | 14                                |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>32</b>                         |



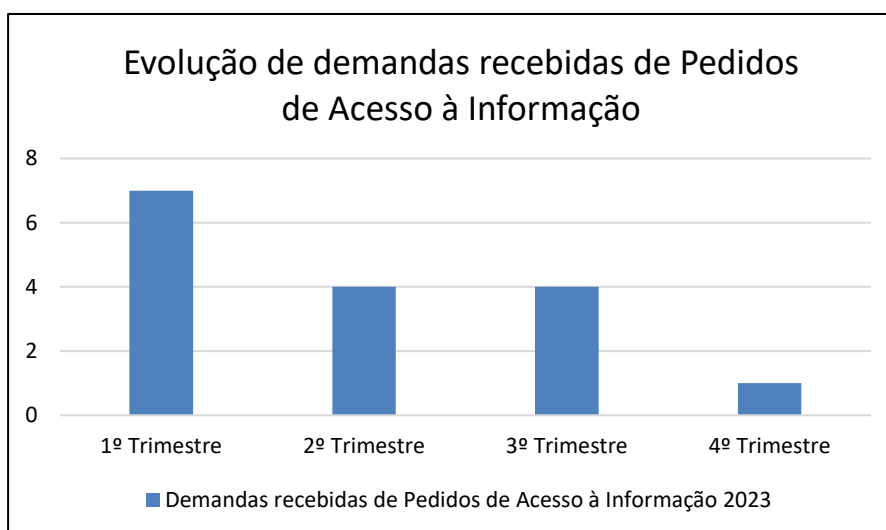
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUIA BRANCA  
CONTROLADORIA GERAL



### 2.2.2 Atendimento de manifestações oriundas de Lei de Acesso à Informação

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), foram respondidas, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), um **total de 16 pedidos de acesso à informação**, distribuídos **trimestralmente** da seguinte forma:

| ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TRIMESTRE |                            |
|---------------------------------------|----------------------------|
| Período                               | Quantidade de Solicitações |
| 1º Trimestre                          | 07                         |
| 2º Trimestre                          | 04                         |
| 3º Trimestre                          | 04                         |
| 4º Trimestre                          | 01                         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>16</b>                  |





**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BRANCA**  
**CONTROLADORIA GERAL**

---

### **3. CONCLUSÃO**

Considerado a metodologia utilizada no exercício de 2023, a Ouvidoria Municipal buscou promover a melhoria dos canais de acesso à informação, com a finalidade de aprimorar o acesso ao cidadão de forma célere e eficiente.

No exercício de 2023, a Ouvidoria Municipal avançou na interação com os solicitantes de modo a atender nos prazos previstos em lei, as demandas oriundas de Solicitações, Reclamações, Denúncias e Pedidos de Acesso à Informação.

Denota-se que durante o recebimento das demandas, a Ouvidoria Municipal atuou diligentemente, para averiguar as denúncias e reclamações, a fim de recomendar melhorias aos setores componentes da Administração Pública Municipal.

O resultado alcançado, ainda se encontra distante do almejado pela Ouvidoria Municipal, porquanto o órgão de controle interno municipal, responsável pelos atendimentos, persiste com o compromisso de aprimorar os canais de acesso ao cidadão, promovendo ações de maneira efetiva e eficiente, com a finalidade de elevar continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança nos atendimentos das demandas da Ouvidoria Municipal iniciadas pelo cidadão.

Águia Branca/ES, 08 de janeiro de 2024.

**MENARA SCALDAFERRO RODRIGUES**

Controladora Geral do Município  
OAB/ES 29.295 – Decreto nº 9.245/2021