

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA JANEIRO À MARÇO - 2026

Anchieta - ES, 31 de março de 2026.

Apresentação

A Ouvidoria do Município de Anchieta é um dos órgãos de controle interno da gestão pública municipal, integrante da Controladoria Geral, vinculado ao Poder Executivo, que auxilia o cidadão em suas relações com o Município. O órgão atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração, para defesa dos direitos e interesses da população quanto à atuação do Poder Público Municipal, sendo importante instrumento de participação, controle social e ferramenta de gestão.

De acordo com o artigo 13, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, as ouvidorias terão como atribuições precípuas [...]:

- ✧ Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- ✧ Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- ✧ Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- ✧ Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em Lei;
- ✧ Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- ✧ Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou a entidade pública a que se vincula;
- ✧ Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso do cidadão, os canais de acesso da Ouvidoria estão abertos através de:

- ✓ Portal eletrônico - <https://www.anchieta.es.gov.br/esic>;
- ✓ E-mail : ouvidoria@anchieta.es.gov.br;
- ✓ Telefone : (28) 3536-3594;
- ✓ WhatsApp: (28) 99271 7327;
- ✓ Linha direta 156;
- ✓ Caixa Coletora: Estão localizadas em dois lugares: na Sede Administrativa da Prefeitura e na Casa do Cidadão;
- ✓ Presencialmente.

Atividades

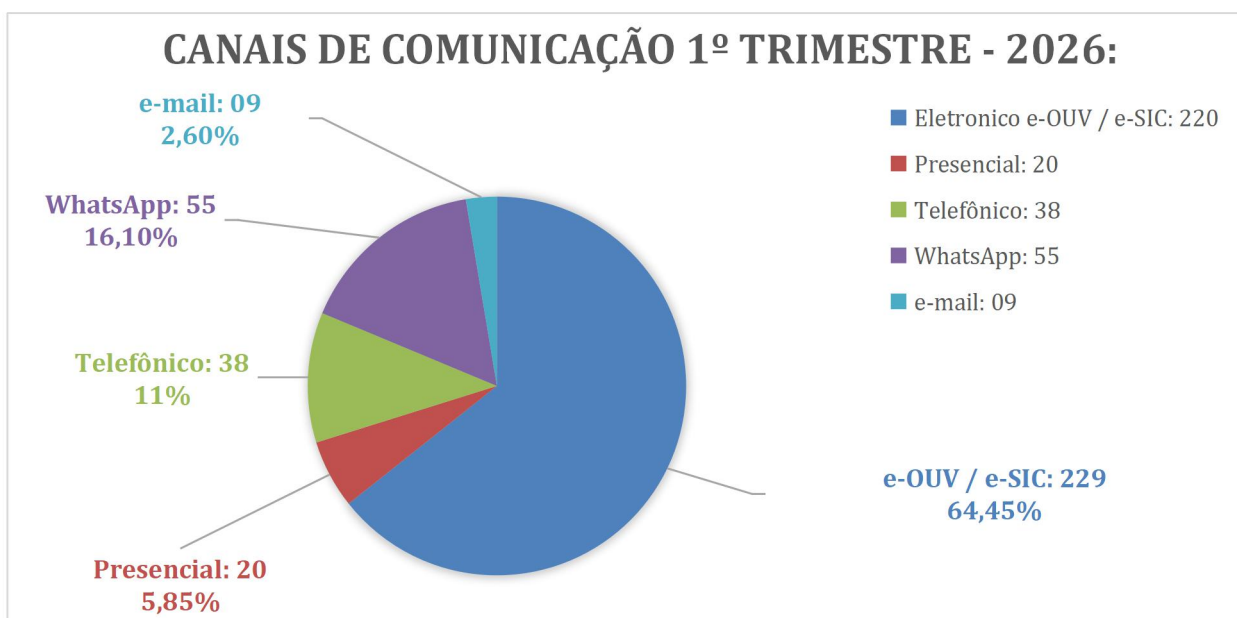
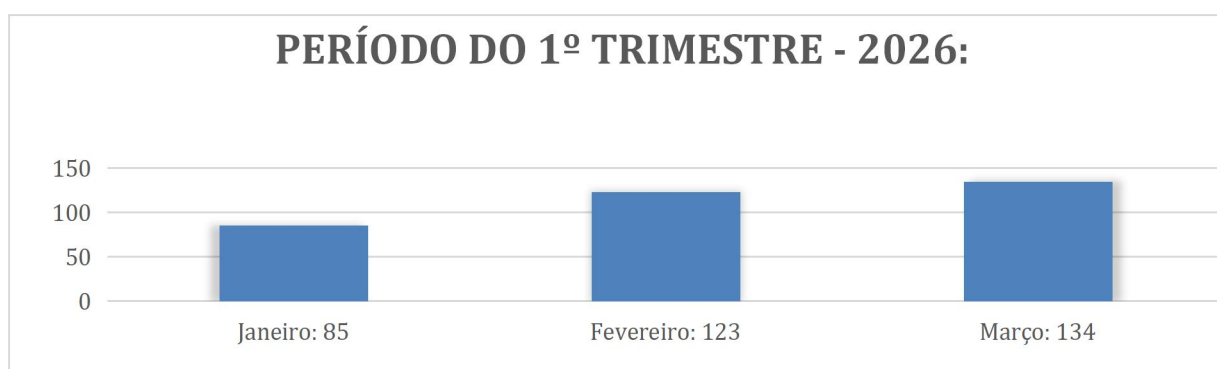
No primeiro trimestre de 2026, compreendido entre os meses de janeiro e março, a Ouvidoria registrou um total de 342 manifestações por meio dos seus diversos canais de comunicação.

Dentre esses atendimentos, destaca-se que 220 foram realizados por meio dos sistemas eletrônico e-OUV e e-SIC. Adicionalmente, considerando dados estimados, foram

contabilizados 20 atendimentos presenciais, 38 por telefone, 55 via WhatsApp e 9 por e-mail no período.

No que se refere à distribuição mensal, foram registrados 85 atendimentos em janeiro, 123 em fevereiro e 134 em março.

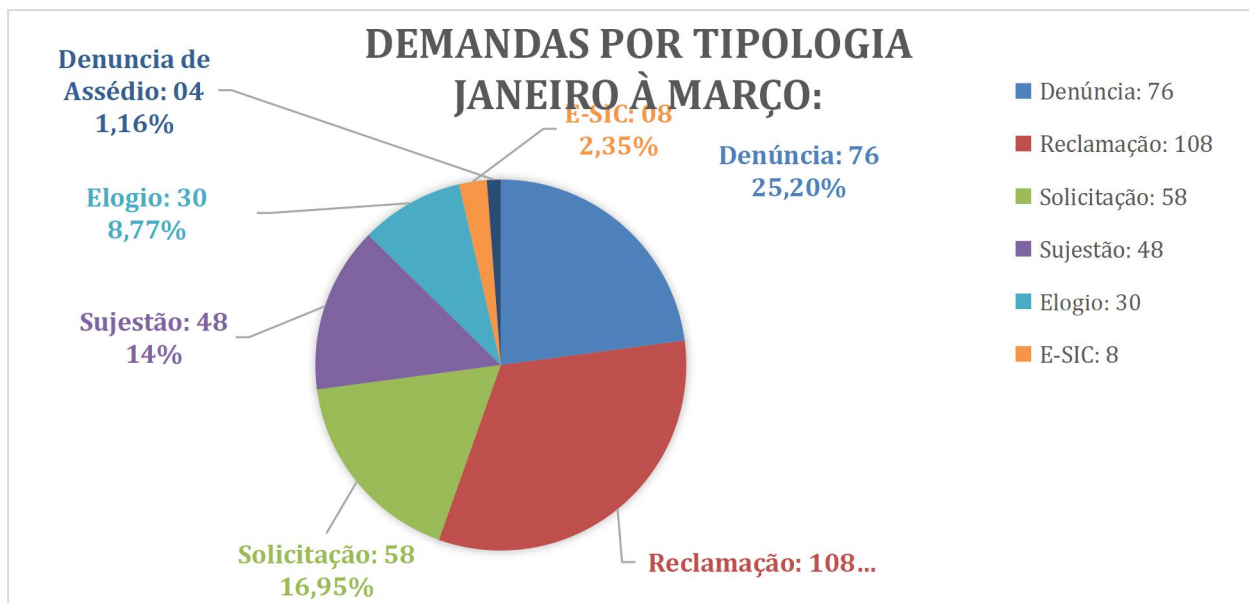
Os gráficos a seguir apresentam a utilização dos referidos canais de comunicação, com base nos dados do primeiro trimestre de 2026.



As manifestações recebidas pela Ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias:

- Reclamação;
- Denúncia;
- Sugestão;
- Elogio;
- Solicitação.

Das quais estão distribuídas nos gráficos abaixo:



Obs.: Os atendimentos realizados de forma presencial, por telefone, via WhatsApp e por e-mail são, em sua maioria, relacionados a orientações, solicitações, sugestões ou reclamações simples. Nesses casos, o manifestante recebe resposta imediata, que, na maior parte das vezes, atende à sua demanda.

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

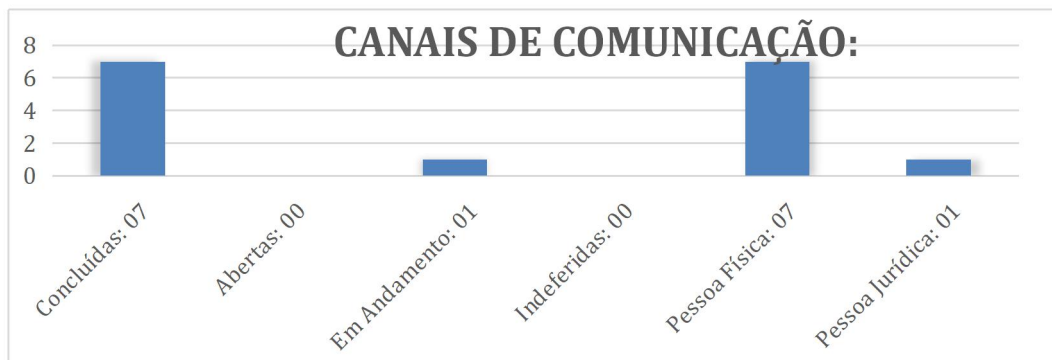
A Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012 e regulamenta o direito constitucional de acesso à informação. A Ouvidoria hoje, é a unidade responsável em receber tais pedidos, sendo presencialmente, na sala da Ouvidoria, ou através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), sistema criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, com a finalidade de tornar fácil o acesso as informações.

O sistema esta disponibilizado no site da Prefeitura - www.anchieta.es.gov.br.

Em cumprimento a Lei apresentamos relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebida, atendida, abertas, em andamento e indeferidas no primeiro trimestre de 2026, assim como a quantidade realizada por pessoa física ou jurídica e os meios de comunicação utilizados.

A Ouvidoria Municipal registrou um total de **08 Manifestações**; sendo por por meio do Sistema e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) em assuntos diversos da administração pública. Os gráficos abaixo demonstraram os resultado.





Considerações Finais

Diante do exposto, observa-se que a Ouvidoria Municipal de Anchieta manteve, no primeiro trimestre de 2026, um desempenho satisfatório no tratamento das manifestações recebidas, evidenciado pelo elevado índice de conclusões em relação aos atendimentos registrados. A atuação pautou-se pelo cumprimento dos prazos e procedimentos estabelecidos na Instrução Normativa SOV nº 01/2017, assegurando transparência, rastreabilidade e retorno adequado aos manifestantes.

No âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), verifica-se igualmente um fluxo eficiente, com a maior parte das demandas devidamente finalizadas e apenas um registro em tramitação, dentro do prazo regular, demonstrando alinhamento com os princípios da Lei de Acesso à Informação.

Ressalta-se, ainda, que os atendimentos realizados por canais diretos — presencial, telefônico e digitais — têm contribuído significativamente para a resolutividade imediata das demandas de menor complexidade, fortalecendo a comunicação entre a administração pública e o cidadão, bem como promovendo maior celeridade no atendimento.

Assim, conclui-se que a Ouvidoria desempenha papel essencial como instrumento de participação social e aprimoramento da gestão pública, consolidando-se como canal efetivo de escuta, mediação e encaminhamento das demandas da sociedade, com foco na melhoria contínua dos serviços prestados pelo Município.

Equipe:

Ouvidor Municipal: Leonardo B. Nogueira

Assistente de Ouvidoria: Danilo Farias Santana