



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA  
CONTROLADORIA GERAL  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA**

# **RELATÓRIO OUVIDORIA**

## **Janeiro à Dezembro - 2025**

**Anchieta - ES, 31 de Dezembro de 2025.**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA  
CONTROLADORIA GERAL  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA**

## **Apresentação**

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Anchieta é um canal de comunicação direta entre a população e a Administração Pública. Sua função é intermediar as relações entre o cidadão e os órgãos da municipalidade, através de elogios, denúncias, reclamações e sugestões conforme previsto na Lei Federal Nº 13.460/2017.

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](mailto:ouvidoria@anchieta.es.gov.br);
- Telefone : (28) 3536-3233;
- 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**

Durante ano 2025 a Ouvidoria Municipal registrou **1031 MANIFESTAÇÕES**, via sistema eletrônico e-OUV / e-SIC; Cabe destacar que em números estimados, foram realizados **340 atendimentos** entre os meios de comunicação “Presencial, Ligação telefone, WhatsApp, e-mail” no período. **Totalizando 1371 atendimentos** via sistema e-OUV / e-SIC e atendimentos nos demais canais. As manifestações são classificadas em sete tipologias, sendo elas Reclamações, Sugestões, Elogios, Denúncias, Pedidos de Informações, Denúncia de assédio e denúncia de corrupção.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA  
CONTROLADORIA GERAL  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA**



\*A redução verificada nos indicadores dos meses de março e abril decorre, principalmente, do processo de mudança e implantação de novo sistema, realizado nesse período.

\*Observa-se ainda que devido a mudança em sistema já mencionado, alguns dados sofreram alterações, ocasionando divergência entre os números apresentados em relatórios anteriores.

As manifestações recebidas pela Ouvidoria estão classificadas em sete tipologias:

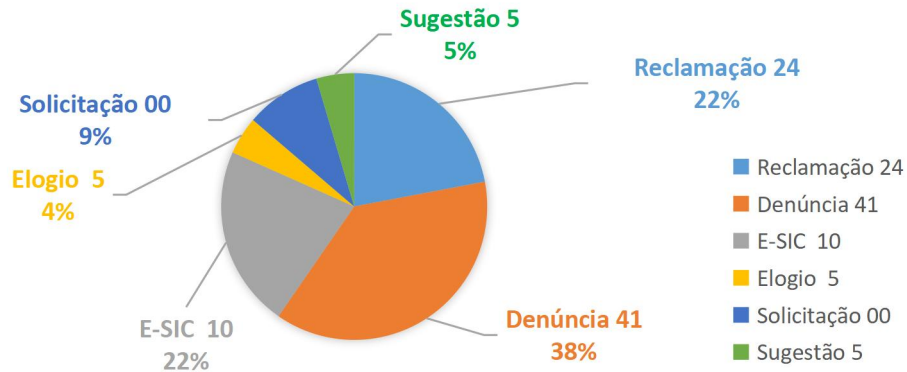
- Reclamação;
- Denúncia;
- Sugestão;
- Elogio;
- Solicitação;
- Denúncia de assédio
- Denúncia de corrupção.

Das quais estão distribuídas nos gráficos abaixo:

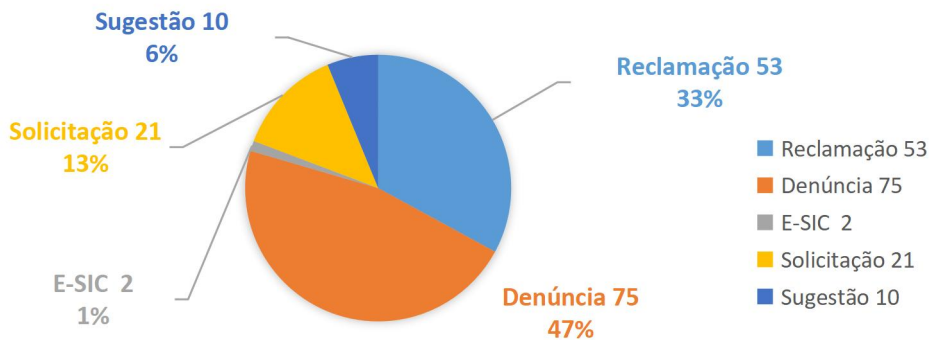


**PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA**

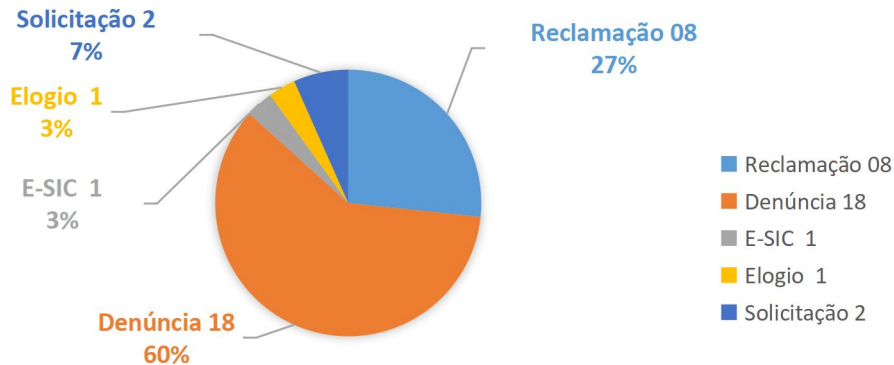
**DEMANDAS POR TIPOLOGIA JANEIRO:**



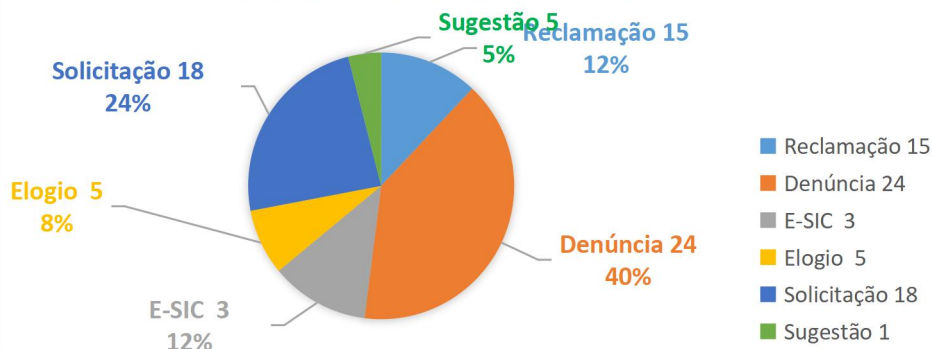
**DEMANDAS POR TIPOLOGIA FEVEREIRO:**



**DEMANDAS POR TIPOLOGIA MARÇO:**



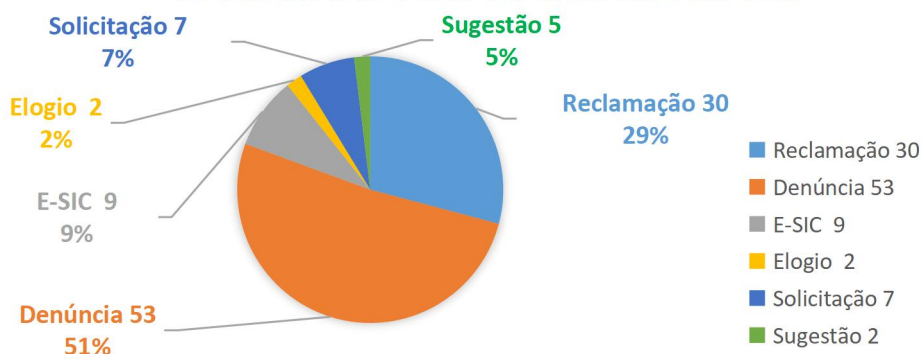
**DEMANDAS POR TIPOLOGIA ABRIL:**



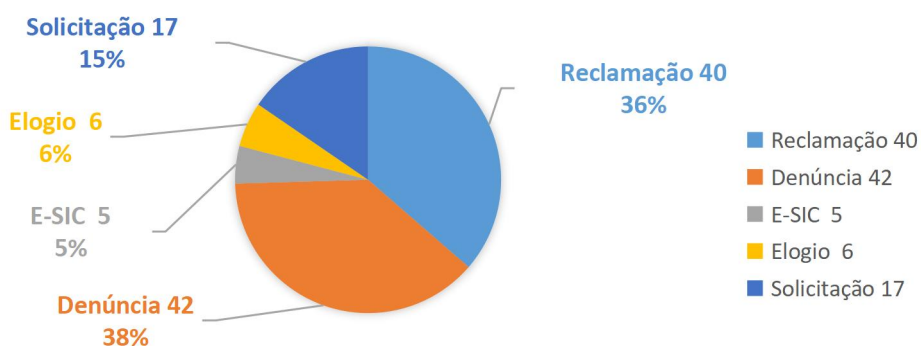


**PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA**

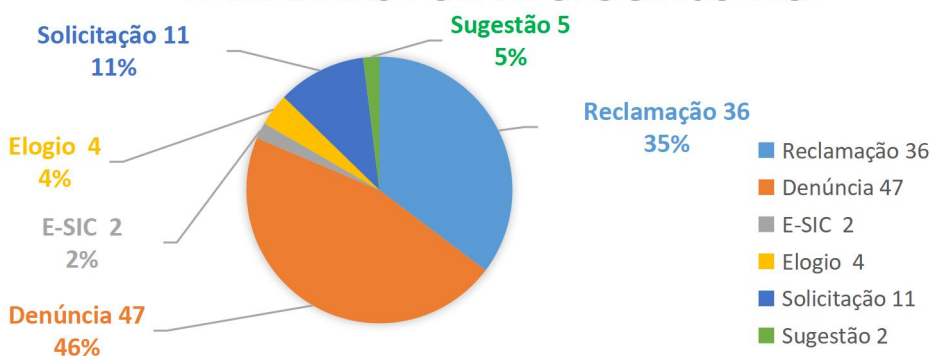
**DEMANDAS POR TIPOLOGIA MAIO:**



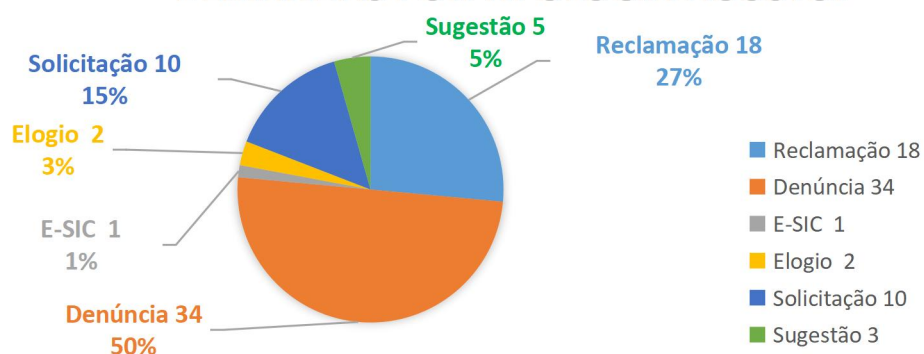
**DEMANDAS POR TIPOLOGIA JUNHO:**



**DEMANDAS POR TIPOLOGIA JULHO:**



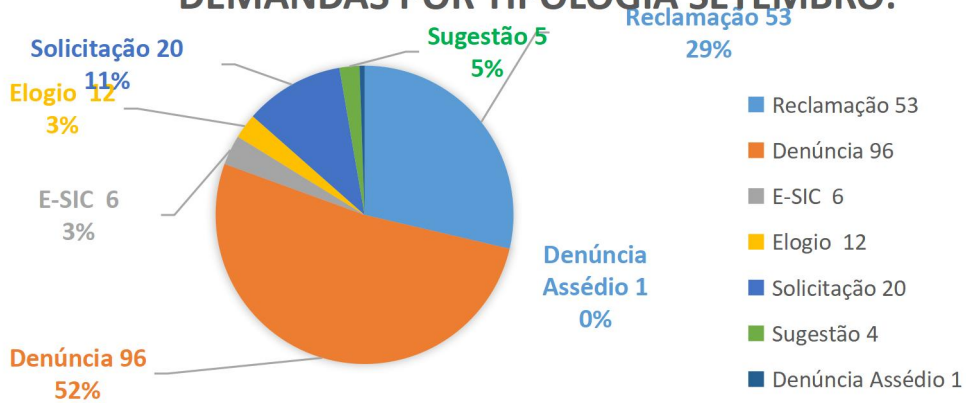
**DEMANDAS POR TIPOLOGIA AGOSTO:**



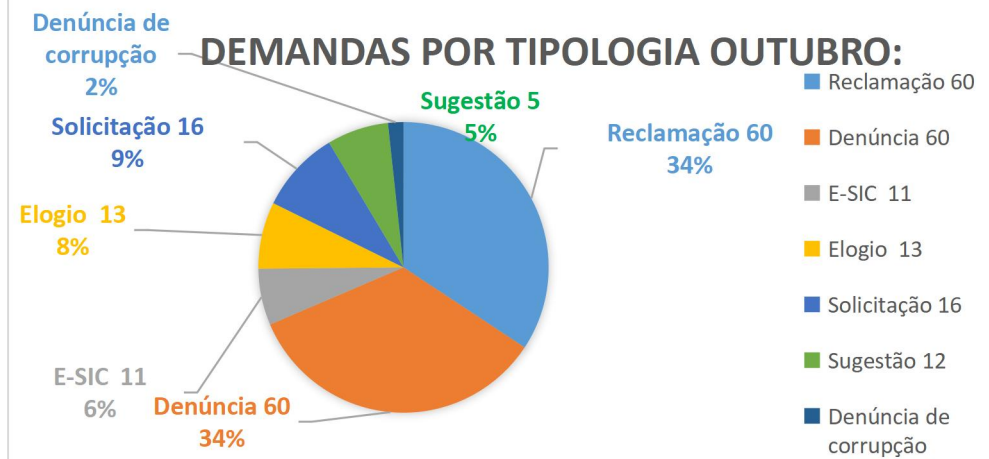


**PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA**  
**CONTROLADORIA GERAL**  
**OUIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA**

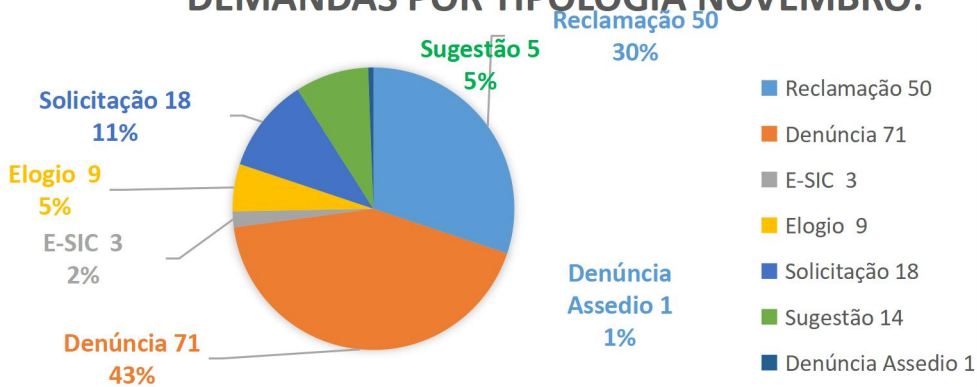
**DEMANDAS POR TIPOLOGIA SETEMBRO:**



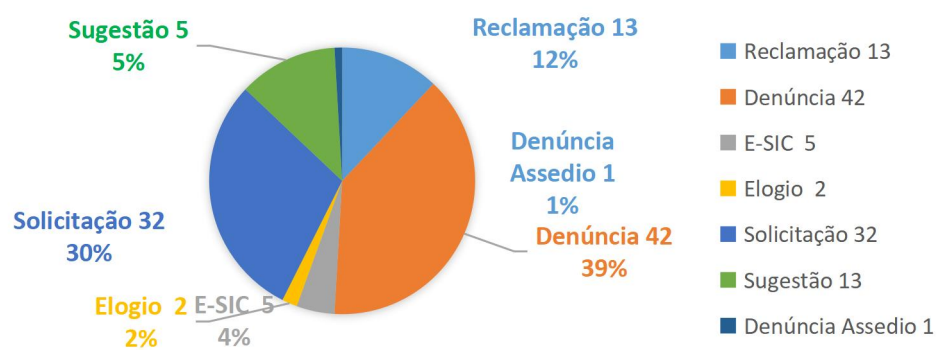
**DEMANDAS POR TIPOLOGIA OUTUBRO:**



**DEMANDAS POR TIPOLOGIA NOVEMBRO:**



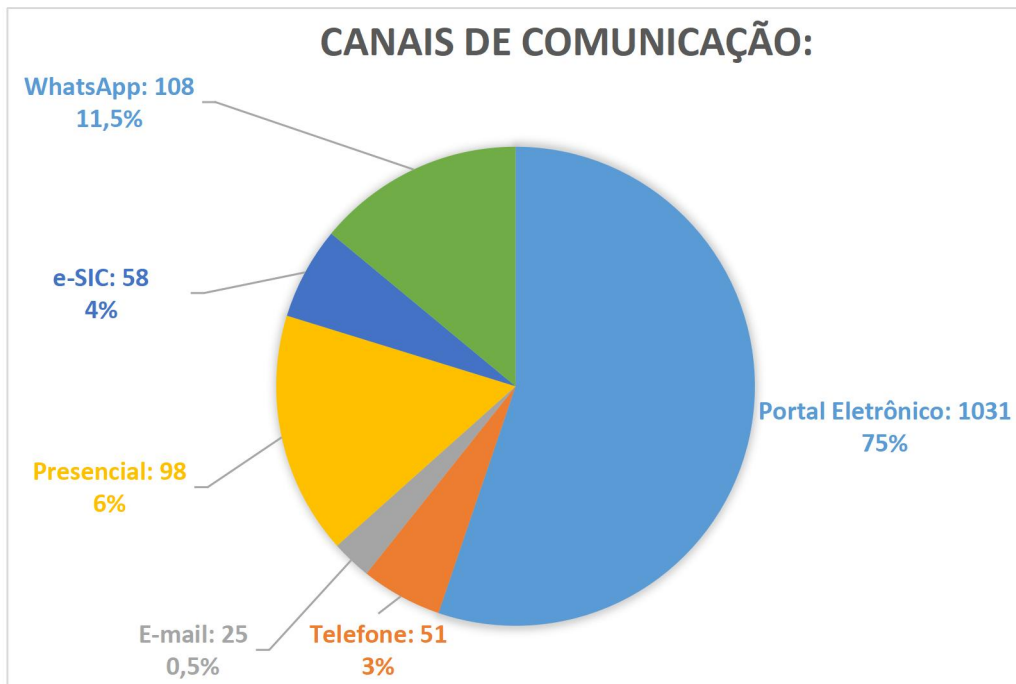
**DEMANDAS POR TIPOLOGIA DEZEMBRO:**



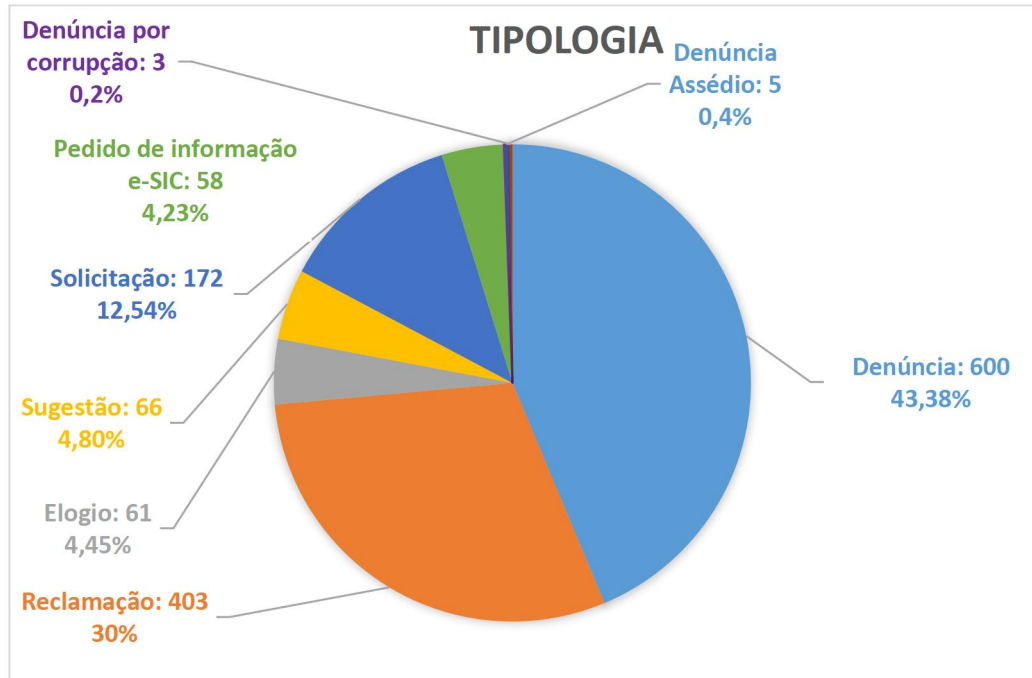


**PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA  
CONTROLADORIA GERAL  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA**

**Canais de comunicação ano 2025:**



**Tipologia geral ano 2025**





PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA  
CONTROLADORIA GERAL  
OUVIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA

**Devolutiva das manifestações ao cidadão:**

**TEMPO MEDIO DE RESPOSTA:**

Mesmo dia: 16,59%

1 a 2 dias: 26,77%

3 a 6 dias: 22,21%

7 a 10 dias: 5,82%

11 a 20 dias: 2,23%

21 a 30 dias: 0,29%

31 a 60 dias: 0,10%

\*A cima de 60 dias: 25,99%

**SIC - Serviço de Informação ao Cidadão**

A Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito constitucional de acesso à informação e a Ouvidoria. O sistema esta disponibilizado no site da Prefeitura- <https://www.anchieta.es.gov.br/e-sic>; bem como por atendimento presencial.

Em cumprimento ao Artigo 30 da Lei nº 12.527/2011 apresentamos relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos e atendidos no período de Janeiro à dezembro. Neste período foram recebidos e respondidos **58 pedidos de Acesso à Informação**, todos recebidos através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC), distribuídos da seguinte forma:



**Ouvidor Municipal:** Leonardo B. Nogueira