



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

4º RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA OUTUBRO A DEZEMBRO - 2025

Anchieta - ES, 31 de dezembro de 2025.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA

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

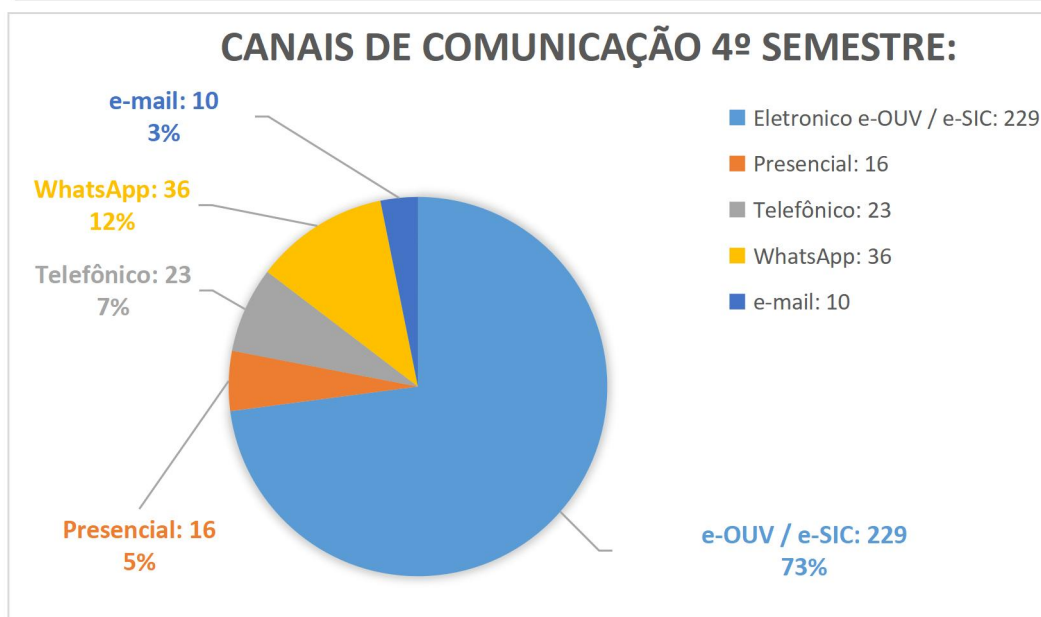
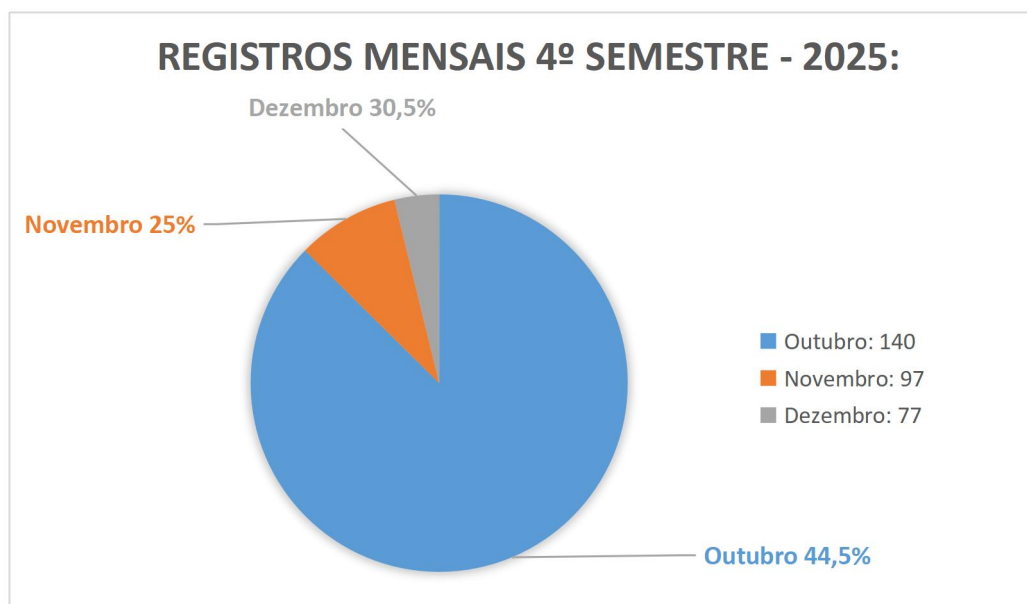


PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA

Atividades

No Quarto trimestre/2025 de Outubro a dezembro a Ouvidoria registrou 314 manifestações em seus canais de comunicação, das quais 140 registradas em outubro, 97 em novembro e 77 em dezembro. Cabe destacar que em números estimados, foram realizados 16 atendimentos presenciais, 23 atendimentos por ligação telefone, 36 atendimentos via WhatsApp e 10 por e-mail no período. Totalizando 229 registros via sistema e-OUV / e-SIC e 85 atendimentos nos demais canais. Cabe ainda destacar, que além dos canais de comunicação já mencionados, contamos ainda com atendimento via linha direta 156.

Os gráficos abaixo demonstraram o uso dos referidos canais neste 4º Trimestre de 2025.



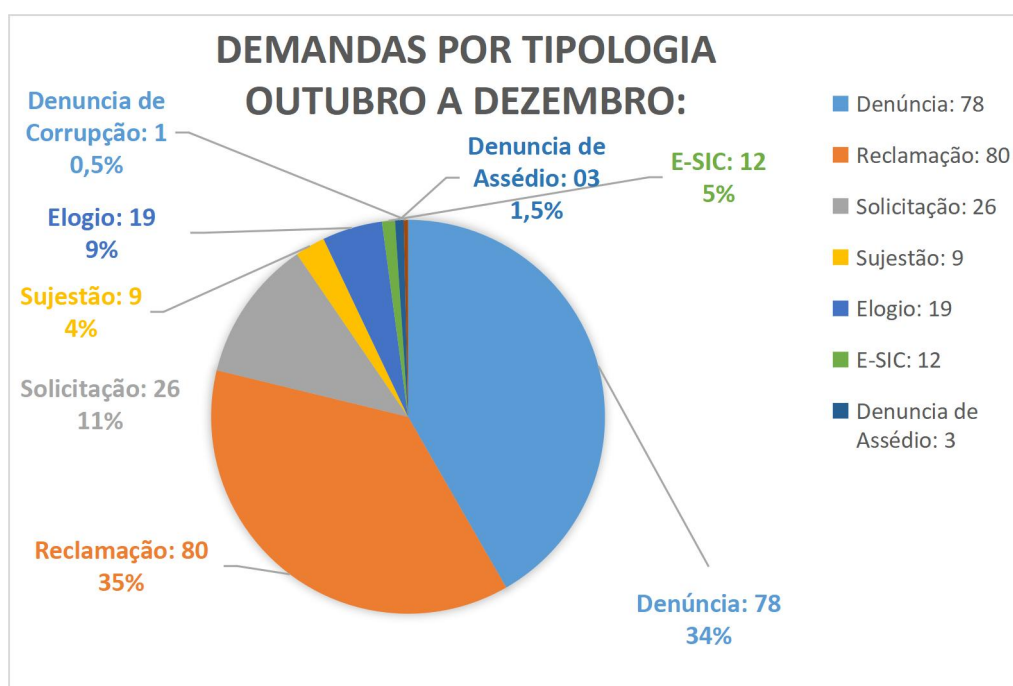


PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA

As manifestações recebidas pela Ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias:

- Reclamação;
- Denúncia;
- Sugestão;
- Elogio;
- Solicitação;
- Consulta (WhatsApp)

Das quais estão distribuídas nos gráficos abaixo:



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.

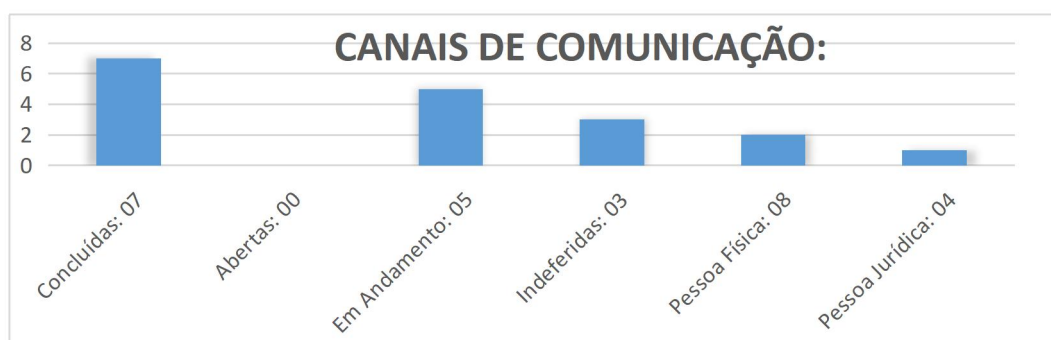
O sistema esta disponibilizado no site da Prefeitura - www.anchieta.es.gov.br.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA

Em cumprimento a Lei apresentamos relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebida, atendida, abertas, em andamento e indeferidas no quarto trimestre de 2025, assim como a quantidade realizada por pessoa física ou jurídica e os meios de comunicação utilizados.

A Ouvidoria Municipal registrou um total de **12 Manifestações**; sendo 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 resultados.



Considerações Finais

Com base nos dados apresentados, a Ouvidoria Municipal de Anchieta, no Quarto trimestre/2025 de outubro a dezembro de 2025, realizou 229 atendimentos via sistema e-OUV / e-SIC, dos quais foram concluídos 207 com o devido retorno aos manifestantes e/ou indeferidos com base a Instrução Normativa SOV Nº01/2017. Dos 12 pedidos de informações (E-Sic) registrados, 07 foram concluídos e 05 estão em andamento aguardando resposta da secretaria demandada. Os atendimentos “Presencial, Telefônico, WhatsApp, e-mail” o cidadão recebeu as orientações solicitadas de imediato e/ou orientado a registrar sua situação via sistema eletrônico.

Equipe:

Ouidor Municipal: Leonardo B. Nogueira

Assistente de Ouvidoria: Danilo Farias Santana