

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

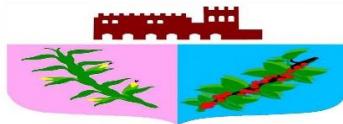
OUVIDORIA MUNICIPAL
E-OUV



**RELATÓRIO
DE
GESTÃO**

2025

Avenida José Grilo, nº 426, Térreo, Centro – Conceição do Castelo – ES – CEP: 29370-000
Contato: (28) 3547 1356
Site: www.conceicaodocastelo.es.gov.br E-mail: ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO

UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

I – APRESENTAÇÃO

Cumprindo ao que determina o artigo 14, inciso II, da Lei Federal 13.460/2017, a Unidade Central de Controle Interno/Ouvidoria Municipal, apresentará e dará publicidade ao relatório de gestão que conterá as informações consolidadas das manifestações dos usuários com a finalidade de apontar, caso houver, as falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Visando o fortalecimento da Ouvidoria Municipal, o município de Conceição do Castelo fez adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, onde esta integra o Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – PROFORT, cujo objetivo é apoiar os membros da Rede na execução das atividades de Ouvidoria, por meio do fomento: I – à integração das atividades de Ouvidoria; II – ao aperfeiçoamento da gestão dos processos; III – ao uso de novas tecnologias e soluções inovadoras para aperfeiçoar o tratamento das manifestações dos cidadãos; IV – ao intercâmbio de informações e de experiências entre as ouvidorias; e V – à capacitação de agentes públicos nas atividades de ouvidoria.

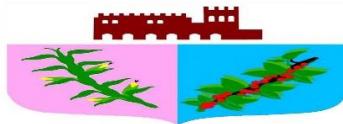
A Ouvidoria Municipal, além de atender diretamente suas demandas, tem a incumbência de receber, direcionar, monitorar e dar retorno, a inúmeras denúncias que chegam por e-mail, advindas de outras Ouvidorias, como as do Ministério Público, Polícia Civil e Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo.

O relatório de gestão a ser apresentado, demonstrará de forma mais detalhada: a fundamentação legal; a estrutura; responsabilidades; canais de comunicação; manifestações e dados estatísticos; avaliação dos resultados e propostas de melhorias.

II - FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

Com o advento da Lei Federal nº 12.527/2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, sem a necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades, o município de Conceição do Castelo, através da Lei 1.713/2014 criou o Sistema de Informação ao Cidadão – SIC.

Posteriormente, com a edição da Lei Federal 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, o município de Conceição do Castelo, atendendo ao que dispõe o artigo 17 da referida Lei, disciplinou através do



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Decreto nº 3.272/2018 a organização e o funcionamento dos canis de Ouvidoria Municipal e criou o e-OUV em seu site oficial.

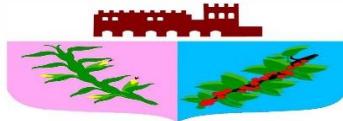
A IN SCI 01/2019, aprovada pelo Decreto 3.486/2019, dispõe sobre as rotinas e procedimentos a serem observados para garantir o acesso a informação ao cidadão, estabelecendo orientações para a atuação no âmbito das atividades relativas a participação, proteção e defesa dos direitos a transparência passiva, através dos sistemas eletrônicos e-SIC e e-OUV e/ou presencialmente na sala da Ouvidoria.

III - ESTRUTURA

Instalada na Sede da Prefeitura, localizada na Avenida José Grilo, nº 426, Centro, município de Conceição do Castelo, Estado do Espírito Santo, em local de fácil acessibilidade, com identificação visível que permite o usuário exercer seus direitos por meios eletrônicos e/ou presencial, a estrutura da Ouvidoria Municipal é capaz de atender as demandas existentes. No site oficial do município de Conceição do Castelo www.conceicaodocastelo.es.gov.br e/ou no Portal da Controladoria <https://www.conceicaodocastelo.es.gov.br/controladoria> o usuário pode acessar o serviço e-Ouv.



Figura 1



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO



Figura 2



Figura 3

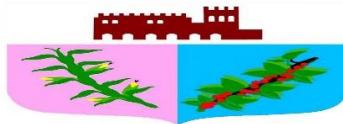
The screenshot shows the website's header with the city's logo and navigation menu. The main content is a large callout box for 'e-OUV' with the following text:

O e-OUV é o canal eletrônico criado através do Decreto nº 3.272/2018 exclusivamente para o cidadão usuário de serviços públicos se manifestar, podendo solicitar informação, dar sugestão, fazer elogio, reclamação, denúncia e tirar dúvidas. As manifestações podem ser realizadas também <https://www.conceicaodocastelo.es.gov.br>

Figura 4

Visando a maior utilização do canal da ouvidoria pelos cidadãos/usuários a Unidade Central de Controle Interno vem realizando desde a implantação da Ouvidoria Municipal (2018), a divulgação/publicidade do sistema no próprio site do município através do Portal da Controladoria e demais locais públicos (Secretarias).

Avenida José Grilo, nº 426, Térreo, Centro – Conceição do Castelo – ES – CEP: 29370-000
Contato: (28) 3547 1356
Site: www.conceicaodocastelo.es.gov.br E-mail: ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO

UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

O sistema está disponível ininterruptamente no site oficial do município em local de fácil acesso/visualização. A instalação física está identificada com as informações necessárias ao cidadão. Estão à disposição dos usuários os meios eletrônicos (canal da ouvidoria e e-mail) e físicos (sala da Ouvidoria e telefone).

O funcionamento da Ouvidoria Municipal foi inserida na Unidade Central de Controle Interno com a finalidade de promover um espaço de participação e transparência. O Controle Interno, por sua própria natureza e essência, é o Órgão mais apropriado dentro da estrutura do município, para ouvir o cidadão e acolher suas reivindicações de forma imparcial e realizar os encaminhamentos necessários aos gestores. Esse canal direto com a sociedade é mais um instrumento de controle social. Através dele o cidadão poderá se manifestar nas formas de denúncia, elogio, sugestão, reclamação e/ou pedido de informação. A partir das manifestações o gestor poderá reavaliar a qualidade dos serviços prestados. E, recentemente criado o serviço específico de “Denúncia de Corrupção”.

IV – RESPONSABILIDADES

Conforme definido no Decreto nº 3.272/2018 os canais de Ouvidoria Municipal serão subordinados à Unidade Central de Controle Interno.

Atualmente, a Unidade Central de Controle Interno, é composta por dois servidores efetivos no cargo de Auditor Público Interno, sendo que a cada dois anos, um deles é nomeado Coordenador Chefe da Unidade Central de Controle Interno, que responde pela Ouvidoria Municipal. No último trimestre/2025 a Unidade de Controle Interno e Ouvidoria passou a contar com apenas um servidor, estando o outro em licença sem vencimento.

As responsabilidades compreendem: receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios da administração municipal através da internet pelo sistema informatizado e-Ouv no site da Prefeitura, e pessoalmente, através do Setor de Protocolo, em que o requerimento será encaminhado para a Unidade Central de Controle Interno.

A Unidade Central de Controle Interno é responsável em tramitar os pedidos internamente nas demais Secretarias e dentro do prazo permitido encaminhar resposta ao cidadão.

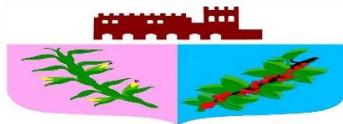
V – CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Conforme garantido na legislação, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade

Avenida José Grilo, nº 426, Térreo, Centro – Conceição do Castelo – ES – CEP: 29370-000

Contato: (28) 3547 1356

Site: www.conceicaodocastelo.es.gov.br E-mail: ouvidoria@conceicaodocastelo.es.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

responsável. O cidadão poderá se manifestar de forma eletrônica e/ou presencial, em ambas devem ser criados mecanismos para que o direito seja exercido em sua plenitude.

No município de Conceição do Castelo todas as manifestações serão encaminhadas a Unidade Central de Controle Interno, independentemente da forma do pedido (se eletrônica ou física). A figura 5 ilustra a página no site do município.



Figura 5

Conforme ilustrado na figura 5, o cidadão poderá se manifestar através de: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão. Elogio e denúncia de corrupção. Poderá acompanhar em tempo real as estatísticas do sistema e-OUV. Em “perguntas frequentes” o cidadão fica por dentro dos assuntos relacionados com o acesso a informação. Os formulários para manifestação estão disponíveis no Setor de Protocolo e no site do município de Conceição do Castelo.

Outrossim, foi inserida na página da ouvidoria a informação de como realizar consulta de uma manifestação registrada de forma não identificada (Figura 6).

COMO REALIZAR A CONSULTA DE UMA MANIFESTAÇÃO REGISTRADA DE FORMA NÃO IDENTIFICADA.

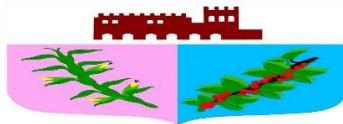
1º - É necessário anotar/guardar o número do protocolo; esse protocolo é gerado após o envio da manifestação (que pode ser: denúncia, reclamação, elogio, sugestão ou solicitação);

2º - Na mesma página onde foi registrada a manifestação tem uma área/aba exclusiva de **CONSULTA**, conforme pode ser visualizada abaixo;

3º - Clicar na **CONSULTA**, marcar "Consulta por Protocolo", digitar o número do protocolo e em seguida **CONSULTA**;

4º - Na próxima tela será exibida o status (concluído ou em andamento) e a situação do protocolo (atendido ou indeferido). Na mesma página clicar em **DETALHES** e será exibida a resposta.

5º - O prazo de resposta é de até 20 dias corridos a partir do registro da manifestação, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, conforme dispõe a legislação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Figura 6

VI – RELATÓRIO DAS MANIFESTAÇÕES E DADOS ESTATÍSTICOS

Dispõe o art. 15 da Lei 13.460/2017 que o relatório de gestão deverá indicar ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

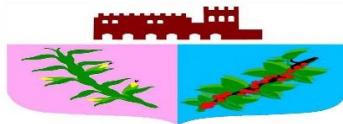
IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Mensalmente a Ouvidoria realizou a publicação do relatório estatístico no Portal da Transparência e no Portal da Controladoria, visando dar publicidade sobre os dados estatísticos daquele período.

No decorrer do exercício de 2025 o sistema eletrônico da Ouvidoria recebeu **355 solicitações**. Os resultados dos dados estatísticos com base nas solicitações realizadas estão demonstrados na figura 7 e 8:

DEMANDAS RECEBIDAS	Quantitativo	%	Quantitativo	%
Denúncia	309	87.04%	Não informado	45 14.56%
			Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	2 0.65%
			Desvio de material	2 0.65%
			Contra servidor	141 45.63%
			Contra o Município	43 13.92%
			Mau uso do bem público	8 2.59%
			Contra prestadores de serviços	21 6.80%
			Outras denúncias	47 15.21%
Sugestão	6	1.69%	Sugestão	6 100.00%
Reclamação	10	2.82%	Reclamação	10 100.00%
Solicitação	24	6.76%	Solicitação	24 100.00%
Elogio	4	1.13%	Elogio	4 100.00%
Denúncia de Corrupção	2	0.56%	corrupção	2 100.00%

Figura 7



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

A figura 8 demonstra o quantitativo, o percentual e o tempo de resposta das demandas registradas:

TEMPO RESPOSTA	Quantitativo	%
Até 7 dias	116	32.68%
Até 15 dias	123	34.65%
Até 20 dias	115	32.39%
Até 30 dias	1	0.28%
Acima de 30 dias	0	0.00%

Figura 8

Demandas de Ouvidorias Externas

Aqui abrimos um tópico exclusivo para demonstrar, que além das denúncias de competência desta Ouvidoria, somos coparticipantes nas demandas advindas de outras Ouvidorias do Estado do Espírito Santo, como a do Tribunal de Contas ES – TC/ES, do Ministério Público ES – MP/ES, da Secretaria de Segurança Pública ES – SESP/ES e do Poder Legislativo Municipal.

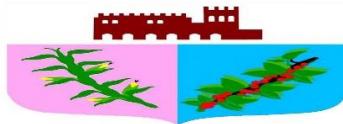
A UCCI/Ouvidoria Municipal recepcionou 30 denúncias do MP/ES; 38 da SESP/ES; 10 do Poder Legislativo e 02 do TC/ES, totalizando 80 outras demandas externas.

É uma parceria, que conforme mencionado pela Ouvidoria do TC/ES, a atuação do Controle Interno/Ouvidoria Municipal é de extrema importância, que destacou na última atuação desta Unidade:

Ao Controle Interno da Prefeitura Municipal de Conceição do Castelo

Acompanhar e apurar a lisura dos atos administrativos, principalmente aqueles que importem despesa para o erário, é função precípua dos órgãos de controle da Administração Pública. Como sabemos, a atuação prévia, concomitante ou subsequente do Controle Interno, se configura em um importantíssimo aliado do gestor, pois essa atuação independente dentro do órgão permite uma base de dados segura, objetiva e imparcial para a tomada de decisão, de maneira a estimular a governança a executar atos de maneira eficaz com foco na coletividade.

Assim, esta Ouvidoria, em nome do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo, cumprimenta e parabeniza Vossas Senhorias pela presteza no envio dos esclarecimentos solicitados relativos a Notícia de Irregularidade TC nº 01158/2025-5.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

A sua atuação enquanto controle interno contribuirá sobremaneira para que possamos, em conjunto, assegurar o atingimento dos objetivos de maneira correta e tempestiva, em prol do fortalecimento do controle social.

Estamos cientes de que o atendimento das demandas sociais, tanto por parte dessa Corte de Contas, quanto por parte desse Controle Interno, **exige esforço e dedicação adicionais**, razão pela qual agradecemos a atuação de sua equipe.

Cordialmente,



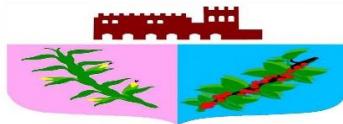
OUVIDORIA DO TCE-ES
Rua José Alexandre Buaiz, nº 157, Enseada do Suá
Vitória - Espírito Santo - CEP: 29.050-913
ouvidoria@tcees.tc.br | +55 27 3334-7633 / 7613

VII – AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS E PROPOSTAS DE MELHORIAS

Foi constatado que a utilização do canal eletrônico da ouvidoria está sendo utilizado pelo cidadão para expressar suas manifestações. Ressalta-se que no exercício de 2025 o canal recebeu em comparação com ano anterior o dobro de manifestações. **Saindo das 171 para 355 solicitações.**

As demandas recebidas foram direcionadas, principalmente, para as áreas: de gestão pública; educação; serviços de saúde; obras e Infraestrutura e meio ambiente.

Em evidência denúncias contra servidores, em específico, sobre o cumprimento de carga horária, o horário de trabalho diferenciado entre servidores, o desvio de função e sobre conduta inadequada. Essas denúncias representaram aproximadamente 34% do total. Ainda em evidência muitas denúncias sobre gestão escolar, falta de material nas escolas e conduta inadequada de profissionais da educação. Muitos outros registros de reclamação pela falta de atendimento por parte dos Agentes Comunitários de Saúde. Outras denúncias recorrentes sobre mau uso de equipamento/bem público, iluminação pública, comércio irregular, plantão das farmácias, conservação de estradas, processo seletivo simplificado, falta de resposta de protocolos, fiscalização de obras, festa do sanfoneiro, atendimento ruim ao público, dentre outras completam o rol das demandas. Aqui registramos um problema interno de gestão de documento eletrônico – GED, sistema que houve mudança e acarretou em inúmeras reclamações, que apesar de anônimas, refletem a insatisfação de muitos servidores internos e do público externo que estavam acostumados com outro sistema.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO

UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Ressalta-se que todas as solicitações tiveram respostas ao cidadão. Do conjunto de 355 solicitações, conforme demonstrado na figura 7, foram quantificadas em 309 “denúncia” (87,04%); 06 “sugestão” (1,69%); 10 “reclamação” (2,82%); 24 “solicitação” (6,76%); 04 “elogio” (1,13%); 02 “denúncia de corrupção” (0,56%). Em destaque, atingindo 87 %, as quantificadas como “denúncias”.

Pedido de informação – e-Sic totalizaram 18 solicitações, não fazendo parte da estatística da Ouvidoria, mas que se somam e totalizam 373 demandas.

Todas as denúncias foram analisadas pela Ouvidoria com base na relevância e materialidade. Observa-se, entretanto, que neste ano houve inúmeras denúncias “contra servidor”, chegando a 34% das demandas. Em relação as denúncias contra servidor e desvio de função foram encaminhadas ao gestor para providências.

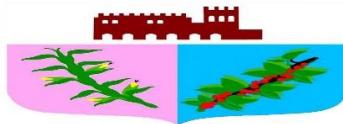
As denúncias de corrupção apresentadas foram dadas o tratamento adequado conforme cada objeto. Das duas, uma o denunciante encaminhou suposta irregularidade e/ou sonegação de impostos em empresa instalada no município e outra de servidor com vínculo em empresa privada e exercendo cargo comissionado de secretário (a). Após tratamento, ambas foram encaminhadas apenas como “denúncia”, embora o denunciante classificou como “corrupção”. Os assuntos não configuravam matéria de corrupção para encaminhamento a comissão.

Diante das denúncias e dos resultados apresentados, percebe-se que o cidadão contribuiu de forma direta para a melhoria e legalidade do serviço público.

Como proposta de melhoria e proteção ao usuário, a Ouvidoria Municipal, propôs ao Poder Executivo, a publicação de regulamentação de medidas visando proteção à identidade do denunciante de ilícitos ou de irregularidades praticadas contra órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, nos termos do disposto nos artigos 9º e 10 da Lei n. 13.460/2017, o que foi realizado através do Decreto 4.273/2022. O cidadão conta, exclusivamente, com o canal para denúncia de corrupção.

VIII – CONCLUSÃO

O relatório apresentado teve o objetivo de avaliar o sistema da Ouvidoria Municipal, buscando consolidar as informações e com base nelas, apontar as falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. As manifestações recebidas, de forma geral, contribuíram com a gestão municipal, diretamente



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

apontando e pedindo solução de casos de irregularidades e indiretamente apontando insatisfações com alguns atos de gestão.

A figura 9 ilustra a utilização, nos últimos 6 anos, do canal de ligação entre o poder público municipal e a sociedade, exclusivamente através do e-Ouv. A Ouvidoria também recebeu inúmeras demandas de forma presencial e/ou através do e-mail institucional. Observa-se a evolução na utilização do canal da ouvidoria. Em comparação com o ano anterior, o quantitativo de denúncias saiu dos 82% para 87% demandas, um acréscimo significativo. Denúncia, normalmente, é sinônimo de insatisfação com o serviço público. Mas, para a Ouvidoria é o meio de acolher essa “insatisfação”, conhecer o problema e encaminhar para apuração dos fatos. Em razão da Ouvidoria fazer parte da Unidade Central de Controle Interno, é de interesse da Unidade acompanhar e/ou conhecer as demandas da população.

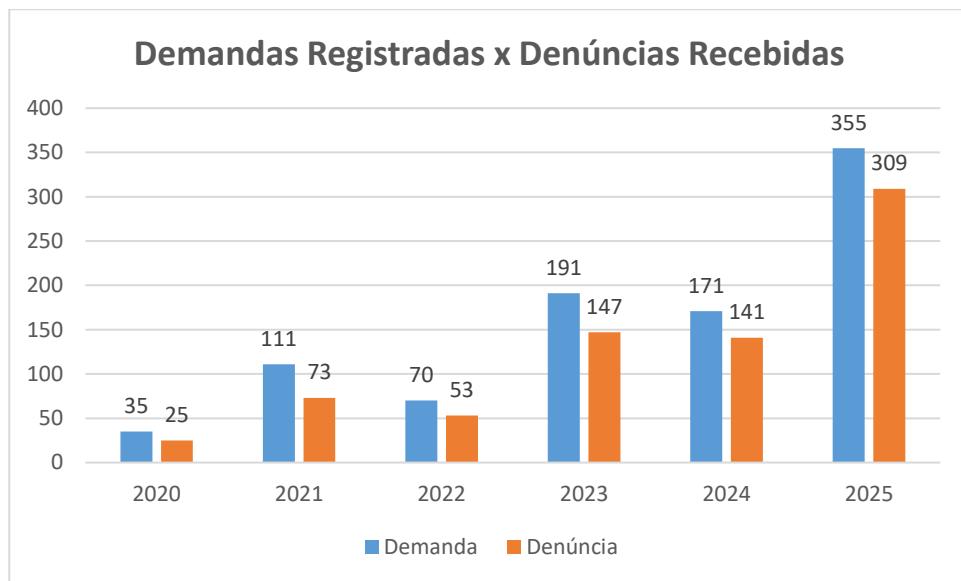
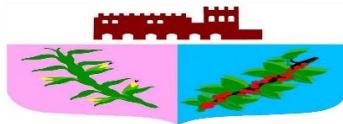


Figura 9

Ouvidoria, sensível aos anseios da sociedade, cumpre com os preceitos legais e administrativos, procurando satisfazer e/ou dar resposta ao cidadão o quanto mais rápido possível. Quando encaminhada manifestação para outras Secretarias, realiza o monitoramento dos prazos estipulados e o encaminhamento ao cidadão.

Ressalta-se, portanto, que independentemente da utilização ou não dos sistemas (e-OUV, e-SIC, Fale Conosco, e-mail, telefone e/ou presencialmente), os usuários de serviços públicos, sempre que solicitado à Unidade Central de Controle Interno/Ouvidoria, obtiveram respostas aos pedidos de informação, denúncia e/ou reclamação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DO CASTELO

UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

A Ouvidoria Municipal é na modalidade Ouvidoria Geral, o que significa que todas as solicitações são direcionadas para o mesmo canal, incluindo as específicas do Sistema Único de Saúde/SUS.

A Transparência é de extrema relevância para o cidadão acompanhar os atos da gestão pública, partindo desse pressuposto e com a finalidade de ampliar o controle social, foi criado o serviço específico para denúncias de CORRUPÇÃO (e-Corrupção), podendo haver registro de denúncias de corrupção anônimas, com fácil acesso (até dois cliques) a partir do site principal da Ouvidoria.

Por fim, o esforço da Ouvidoria é estreitar o relacionamento entre a sociedade e o poder público municipal, através dos canais de comunicação.

Sabemos que ainda há um longo caminho a percorrer, porém, o aperfeiçoamento do sistema, a divulgação do canal e a resposta imediata ao cidadão, serão os principais objetivos em busca de um atendimento de qualidade.

Conceição do Castelo – ES, 05 de Janeiro de 2026.