

Aracruz, 11 de abril de 2022

À Controladoria Geral Municipal
Sr. Luís Fernando Mendonça Alves

Assunto: **Relatório Trimestral de Ouvidorias – 1º Trimestre/2022**

Senhor Controlador,

Apresento neste relatório um panorama do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Aracruz, no exercício da Gestão/2022, com número de atendimentos recebidos, respondidos e pendentes, referente ao 1º Trimestre/2022, consolidando e dando direcionamento às respectivas pastas.

De acordo com os gráficos, constata-se que a sociedade busca na ouvidoria um caminho para solução de problemas pontuais de uma forma geral. À administração pública cabe, utilizar-se dessa imensa contribuição trazida pela população, no intuito de aperfeiçoar o planejamento, implementação e controle das políticas, oferecendo não só uma resposta em particular para o cidadão demandante, mas de uma forma geral, mostrando à sociedade que a sua participação contribui de forma efetiva para a melhoria do serviço público.

1.0 – Dados de ouvidoria

As manifestações de ouvidoria são atendidas conforme o fluxo de atendimento do órgão; A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, compreendendo os tipos, prazo de resposta, assunto e setorial, as informações são consolidadas como forma de retroalimentar o processo de planejamento, gestão e decisão governamental. As denúncias, solicitações e reclamações são direcionadas para as secretarias, órgãos, entidades e autarquias, nas mais diversas áreas de atuação.

1.1-Total de manifestações

Considerando as manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal, no primeiro trimestre do ano-base 2022, tivemos um total de 473 manifestações;

Tabela de referência – janeiro

Status de relatório – Período 01/01/2022 a 31/01/2022	153	%
Encaminhado	9	5,88
Respondido - No Prazo	73	47,71
Respondido - Fora do prazo	61	39,87
Respondido Parcialmente	4	2,61
Prorrogado	0	0,00
Retornado	0	0,00
Solicitado	0	0,00
Arquivado	6	3,92
TOTAL	153	100,00

Tabela de referência – fevereiro

Status de relatório – Período 01/02/2022 a 28/02/2022	163	%
Encaminhado	26	15,95
Respondido - No Prazo	90	55,21
Respondido - Fora do prazo	37	22,70
Respondido Parcialmente	5	3,07
Prorrogado	0	0,00
Retornado	0	0,00
Solicitado	0	0,00
Arquivado	5	3,07
TOTAL	163	100

Tabela de referência – março

Status de relatório – Período 01/03/2022 a 31/03/2022	157	%
Encaminhado	116	73,89
Respondido - No Prazo	32	20,38
Respondido - Fora do prazo	0	0,00
Respondido Parcialmente	3	1,91
Prorrogado	0	0,00
Retornado	0	0,00
Solicitado	0	0,00
Arquivado	6	3,82
TOTAL	157	100

Na *tabela 01 – cadastramento mensal* e no *gráfico 01* em conjunto, temos uma visão global das tratativas em relação as manifestações que são direcionadas aos órgãos municipais; e observando o *gráfico 02* que segue, temos a projeção do quantitativo cadastrado

Tabela 01 – Cadastramento mensal

CADASTRAMENTO MENSAL		
PERÍODO	TOTAL	%
01/01/2022 A 31/01/2022	153	32,35
01/02/2022 A 28/02/2022	163	34,46
01/03/2022 A 31/03/2022	157	33,19
TOTAL	473	100

Gráfico 01 – Manifestações por período

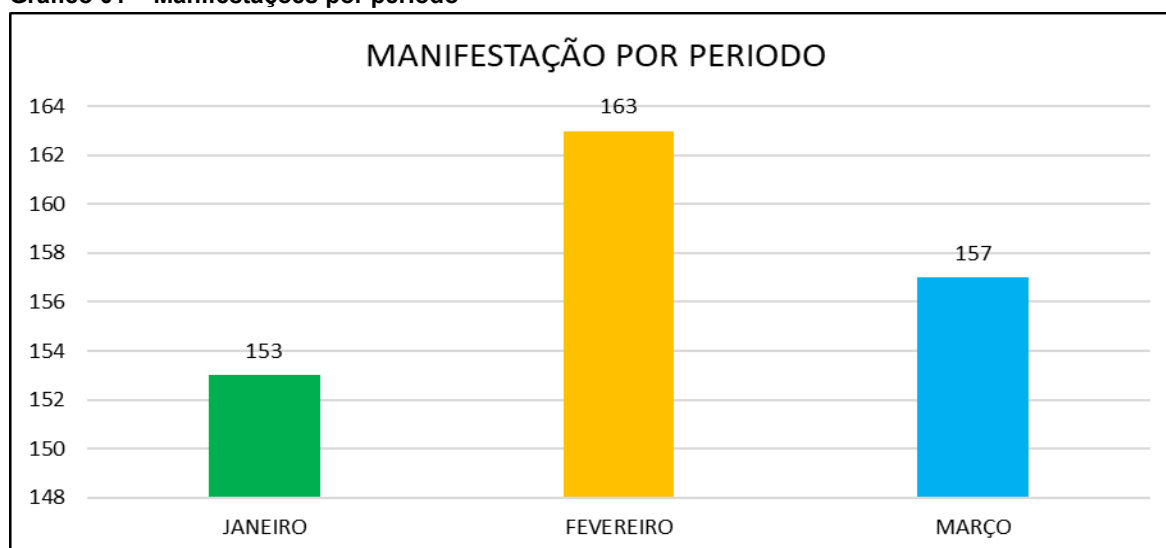
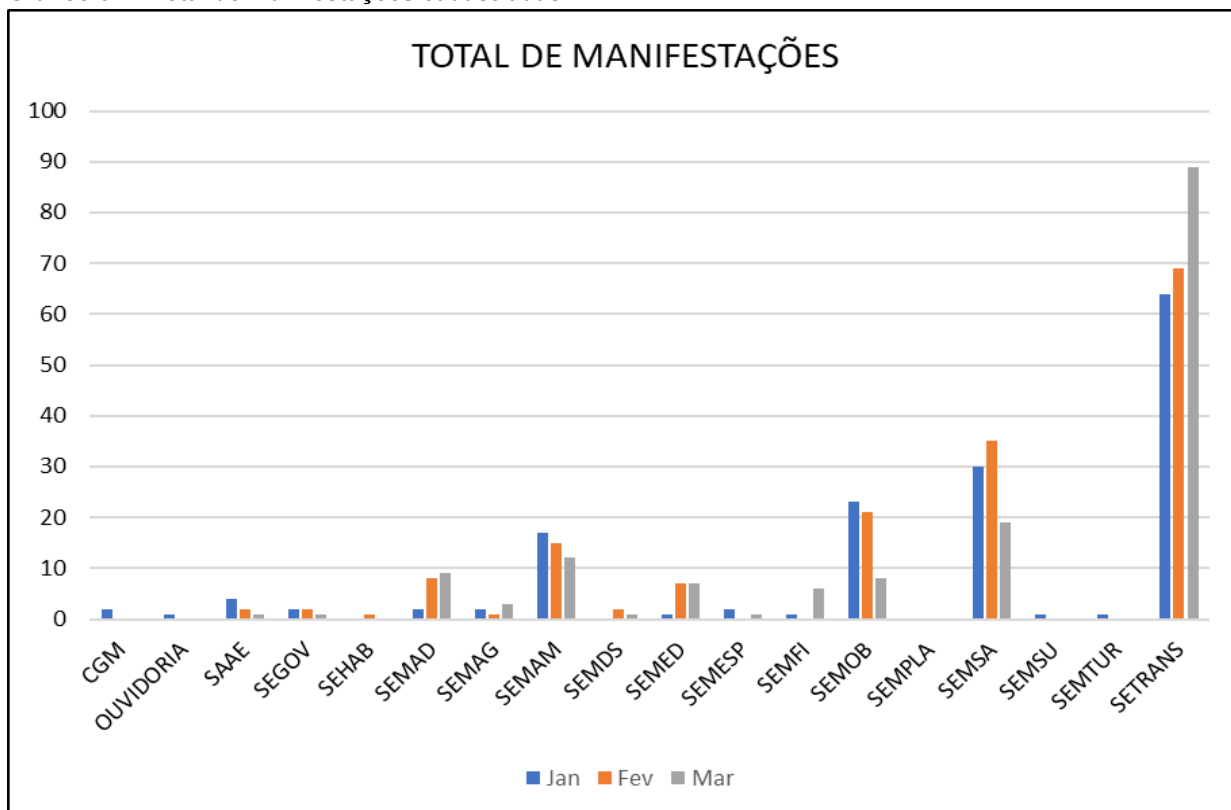


Gráfico 02 – Total de manifestações cadastradas



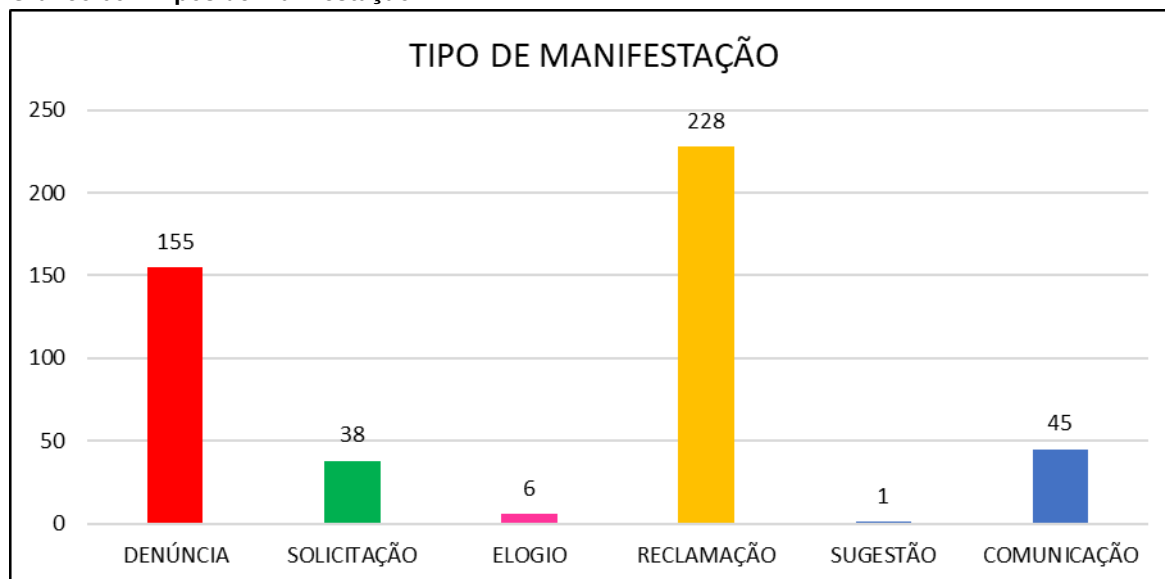
1.2 – Tipo de manifestação

As manifestações foram analisadas inicialmente em dois grupos, quais sejam: O primeiro - os que representam insatisfação do cidadão quanto ao serviço público oferecido (reclamação e denúncia). O segundo grupo se refere aos demais tipos de serviços solicitados, como por exemplo: Elogios, sugestões solicitações e acesso à informação (e-Sic).

Tabela 02 – Tipo de manifestação

QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO		
TIPO	TOTAL	%
DENÚNCIA	155	32,77
SOLICITAÇÃO	38	8,03
ELOGIO	6	1,27
RECLAMAÇÃO	228	48,20
SUGESTÃO	1	0,21
COMUNICAÇÃO	45	9,51
TOTAL	473	100

Gráfico 03 – Tipos de manifestação



Quanto aos pedidos de acesso à informação - e-SIC, durante o decorrer do trimestre tivemos um total de 2 (duas) manifestações cadastradas no mês de janeiro.

Tabela 03 – Solicitações de acesso a informação

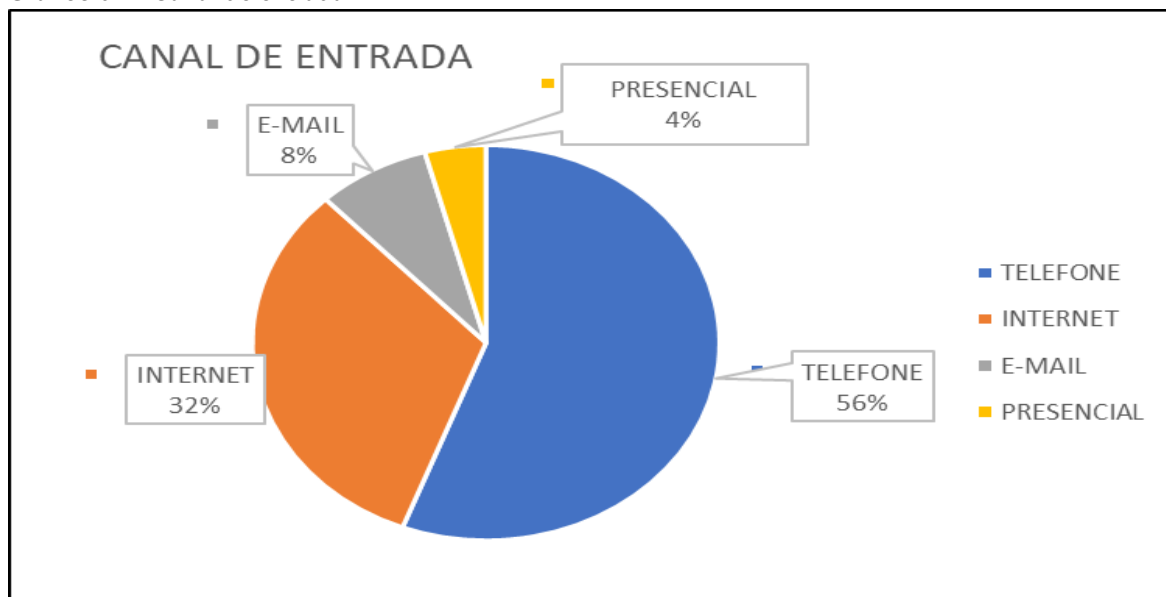
E-SIC	Janeiro	Fevereiro	Março
TOTAL CADASTRADO	1	0	0
RESPONDIDOS	0	0	0
FORA DO PRAZO	1	0	0
RECURSO	0	0	0

1.3– Canal de entrada

A Ouvidoria Pública Municipal possui 4 (quatro) canais de comunicação sendo eles: Telefone, o meio presencial – quando o cidadão vem até o espaço físico da ouvidoria, e-mail e o cadastro pelo próprio cidadão através de nosso Portal de Ouvidorias transparência.aracruz.es.gov.br que aqui identificamos como internet.

Os meios de acesso que fazem chegar as manifestações até às secretarias, autarquias e aos órgãos demandantes, estão exemplificadas no *gráfico 04* abaixo.

Gráfico 04 – Canal de entrada



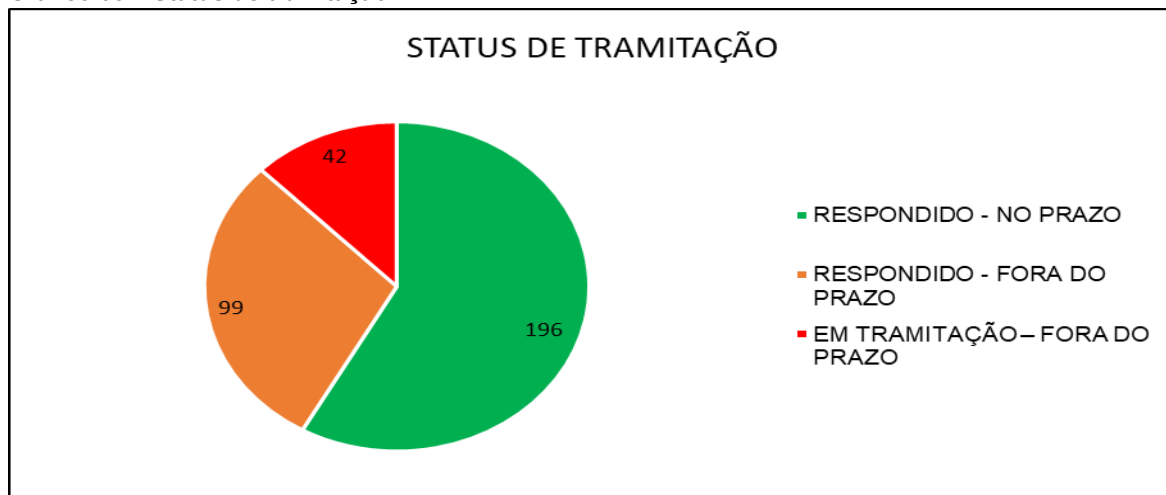
1.4 – Prazo regulamentar e tempo médio de resposta.

Neste tópico foram analisadas as conclusões das apurações das manifestações no prazo regulamentar de 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período. A tabela 04 e o gráfico 05 - apresentam o status referente ao cumprimento do prazo regulamentar.

Tabela 04 – Status de tramitação

SITUAÇÃO DO TRÂMITE	TOTAL	%
RESPONDIDO - NO PRAZO	196	58,16
RESPONDIDO - FORA DO PRAZO	99	29,38
EM TRAMITAÇÃO – FORA DO PRAZO	42	12,46
TOTAL	337	100,00

Gráfico 05 – Status de tramitação



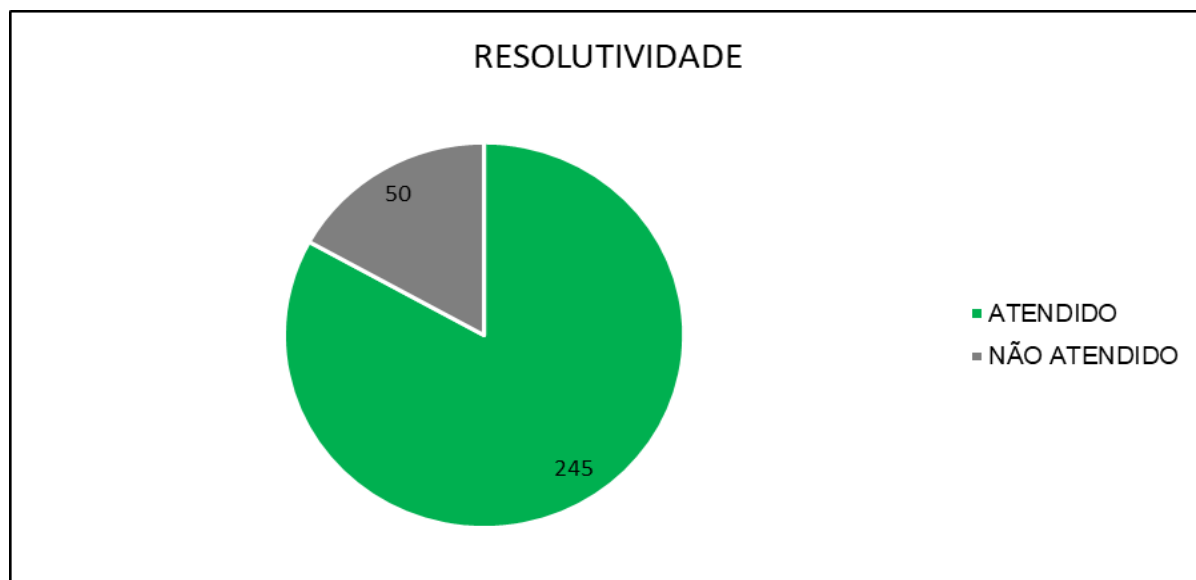
2.0 – Resolutividade das manifestações

Além do prazo regulamentar que a legislação 12.527/2011 determina que seja cumprido, trabalhamos pareado com o Programa de fortalecimento do sistema de controle interno da Controladoria Geral do Município, a qual estabelece uma meta anual no percentual a ser atendido no prazo, sendo este de 80% e a resolutividade das manifestações que são respondidas alcancem de 60% de resolutividade, o que é demonstrado nas *tabelas 04 e gráfico 05 acima e tabela 05 e gráfico 06 abaixo*.

Tabela 05 - Resolutividade

RESOLUTIVIDADE	Total no Trimestre	%
Atendido	245	83,05
Não atendido	50	16,95
TOTAL	295	100,00

Gráfico 06 – Percentual de resolução



Ressaltamos que do total das 337 manifestações cadastradas e respondidas, temos ainda 17 manifestações arquivadas por falta de coerência, dados ou cadastradas em duplicidade e 119 em tramitação – no prazo regulamentar, somando 136 registros de manifestações que totalizam 473 pedidos no primeiro trimestre de 2022.

Tabela 06 – Tramitação geral

SITUAÇÃO DO TRÂMITE	473
RESPONDIDO - NO PRAZO	196
RESPONDIDO - FORA DO PRAZO	99
EM TRAMITAÇÃO – NO PRAZO	119
EM TRAMITAÇÃO – FORA DO PRAZO	42
ARQUIVADOS	17
TOTAL	473

3.0 – Manifestações arquivadas

As manifestações que são cadastradas em nosso Portal de Ouvidorias passam por análise interna antes de serem encaminhadas para providências, o que nos permite filtrar demandas, sejam as que possuem dados incompletos, seja por duplicidade, reduzindo o quantitativo encaminhado à Secretaria, órgão ou autarquia demandante e em consequência acelerando o processo de apuração pelas respectivas pastas.

Das manifestações arquivadas, temos a tabela 05 apresentando o tipo de manifestação, bem como o quantitativo baixado no trimestre e identificados por mês.

Tabela 07 – Manifestações arquivadas

Tipos de manifestações arquivadas	Jan	Fev	Mar
Denúncia	3	4	1
Solicitação	0	0	0
Elogio	0	0	0
Reclamação	3	1	1
Sugestão	0	0	0
Comunicação	0	0	4
17	6	5	6

3.1 – Secretaria mais demandada

No levantamento realizado, visando identificar a secretaria mais demandada e o assunto mais solicitado, temos a *tabela 06 e 07 além do gráfico – 05* que indicam o total recebido por secretaria, órgãos e autarquias municipais, bem como o assunto mais cobrado e o seu percentual. Identificando tal informação, a administração pública através da consolidação dos dados, consegue identificar o ponto deficiente e buscar meios de promover o alcance da satisfação do munícipe ao atender as demandas.

Tabela 08 - Quantitativo mensal por secretaria

QUANTITATIVO POR SECRETARIA	Jan	Fev	Mar	TOTAL	%
CGM	2	0	0	2	0,42
IPASMA	0	0	0	0	0,00
OUVIDORIA	1	0	0	1	0,21
PROGE	0	0	0	0	0,00
SAAE	4	2	1	7	1,48
SECOM	0	0	0	0	0,00
SEGOV	2	2	1	5	1,06
SEHAB	0	1	0	1	0,21
SEMAD	2	8	9	19	4,02
SEMAG	2	1	3	6	1,27
SEMAM	17	15	12	44	9,30
SEMDE	0	0	0	0	0,00
SEMDS	0	2	1	3	0,63
SEMED	1	7	7	15	3,17
SEMESP	2	0	1	3	0,63
SEMFI	1	0	6	7	1,48
SEMOB	23	21	8	52	10,99
SEMPLA	0	0	0	0	0,00
SEMSA	30	35	19	84	17,76
SEMSU	1	0	0	1	0,21
SEMTUR	1	0	0	1	0,21
SETRANS	64	69	89	222	46,93
TOTAL	153	163	157	473	100,00

Tabela 09 – Secretaria e assunto mais demandados

SECRETARIA MAIS DEMANDADA	Ranking	Quantitativo	ASSUNTO
SETRANS	1º	222	Limpeza de lote
SEMSA	2º	84	Atendimento em saúde
SEMOB	3º	52	Construção irregular
SEMAM	4º	44	Maus tratos de animais / Perturbação do sossego
SEMAD	5º	19	Irregularidade de Servidores

4.0 – Atuação Junto à Gestão da Setorial

Como planejamento estratégico, são requeridas informações referentes à atuação das setoriais, também, como forma de aprimoramento, recomendações e informações estratégicas para a tomada de decisão do Gestor da pasta, buscando o aperfeiçoamento setorial e das políticas públicas oferecidas aos cidadãos.

A atuação do “Ouvidor Setorial” aprimorou os processos de recebimento, direcionamento e celeridade concernentes às respostas, entregando um panorama diferente em relação a expectativa do cidadão e ao cumprimento de prazos.

5.0 – Considerações Finais

Para findar, informamos que as manifestações de ouvidorias encaminhadas as respectivas pastas com competência para respondê-las, são reiteradas – quando próximos e, da extrapolação dos prazos, solicitando assim a conclusão definitiva às tratativas. Reafirmando nosso empenho ao atendermos e encaminharmos 100% das manifestações recebidas, também nos empenhamos em recebê-las e dar a devida tratativa encaminhando tempestivamente, bem como em darmos conclusão as mesmas, instituindo assim um controle de transparência ativo no que concerne ao Órgão.

Nos colocamos à disposição.

Atenciosamente,

REGIANE PEREIRA DE OLIVEIRA DA VITÓRIA

Ouidora Geral Municipal

Matrícula 33.652

Decreto nº 39.092/2021