

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

## 2º TRIMESTRE/2022

### Resumo

*Conforme disposto na Lei nº 13.460 de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em seu artigo 15º, cabe à Ouvidoria fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas pelo Órgão.*

*Com base em dados colhidos por meio dos canais de comunicação, segue relatório relativo ao período de 01 de abril de 2022 a 30 de junho de 2022 e dados estatísticos, na modalidade de Transparência Passiva, no âmbito do Poder Executivo Municipal.*



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUIDORIA GERAL MUNICIPAL**

**Equipe Técnica**

**CONTROLADOR-GERAL:** Luís Fernando Mendonça Alves

**OUIDORA-GERAL:** Regiane Pereira de Oliveira da Vitória

**ESTAGIÁRIA:** Rosicleia Tavares Loureiro Morais



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL**

**Sumário**

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o segundo trimestre de 2022, assim como, fomentar a transparência pública, abordando os seguintes itens:

---

APRESENTAÇÃO .....	3
1. DADOS DE OUVIDORIA.....	4
2. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES.....	4
3. TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	7
4. CANAL DE ENTRADA.....	8
5. STATUS DAS MANIFESTAÇÕES E PRAZO REGULAMENTAR.....	9
6. RESOLUTIVIDADE.....	11
7. MANIFESTAÇÕES PENDENTES.....	12
8. SECRETARIA MAIS DEMANDADA.....	12
9. DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	14
10. CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	15
11. CONCLUSÃO.....	16



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUIDORIA GERAL MUNICIPAL**

## **APRESENTAÇÃO**

---

A Ouvidoria Municipal de Aracruz, possui o papel de ser a porta de entrada para o diálogo entre os munícipes e o Poder Executivo, recepcionando-os por meio de seus canais, manifestações dos cidadãos e assim colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura que respeite os direitos humanos e promova a cidadania e a democracia participativa.

A Ouvidoria se aproxima da população através de diversos canais, como pelo uso do e-mail, telefone, atendimento presencial, e-SIC (Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão), e-Ouv (Sistema Eletrônico de Ouvidoria), para receber solicitações, como reclamações, denúncias, comunicações, elogios, sugestões.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUIDORIA GERAL MUNICIPAL**

## 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 segundo trimestre do ano-base 2022, tivemos um total de 434 manifestações onde 113 pedidos foram cadastrados em abril, 145 em maio e 176 em junho, conforme demonstrado nas tabelas de referência.

**Tabela de referência – abril**

<b>Status de relatório – Período 01/04/2022 a 30/04/2022</b>	<b>113</b>	<b>%</b>
Encaminhado	14	12,39
Respondido - No Prazo	60	53,10
Respondido - Fora do prazo	36	31,86
Respondido Parcialmente	0	0,00
Prorrogado	0	0,00
Retornado	0	0,00
Solicitado	0	0,00
Arquivado	3	2,65
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>100,00</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL**

**Tabela de referência – maio**

<b>Status de relatório – Período 01/05/2022 a 31/05/2022</b>	<b>145</b>	<b>%</b>
Encaminhado	21	14,48
Respondido - No Prazo	82	56,55
Respondido - Fora do prazo	27	18,62
Respondido Parcialmente	0	0,00
Prorrogado	0	0,00
Retornado	0	0,00
Solicitado	0	0,00
Arquivado	15	10,34
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>100</b>

**Tabela de referência – junho**

<b>Status de relatório – Período 01/06/2022 a 30/06/2022</b>	<b>176</b>	<b>%</b>
Encaminhado	111	63,07
Respondido - No Prazo	41	23,30
Respondido - Fora do prazo	0	0,00
Respondido Parcialmente	1	0,57
Prorrogado	0	0,00
Retornado	0	0,00
Solicitado	5	2,84
Arquivado	18	10,23
<b>TOTAL</b>	<b>176</b>	<b>100</b>

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL**

**Tabela 01**

<b>CADASTRAMENTO MENSAL</b>		
<b>PERÍODO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
01/04/2022 A 30/04/2022	113	26,04
01/05/2022 A 31/05/2022	145	33,41
01/06/2022 A 30/06/2022	176	40,55
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>100</b>

**Gráfico 01 – Manifestações por período**

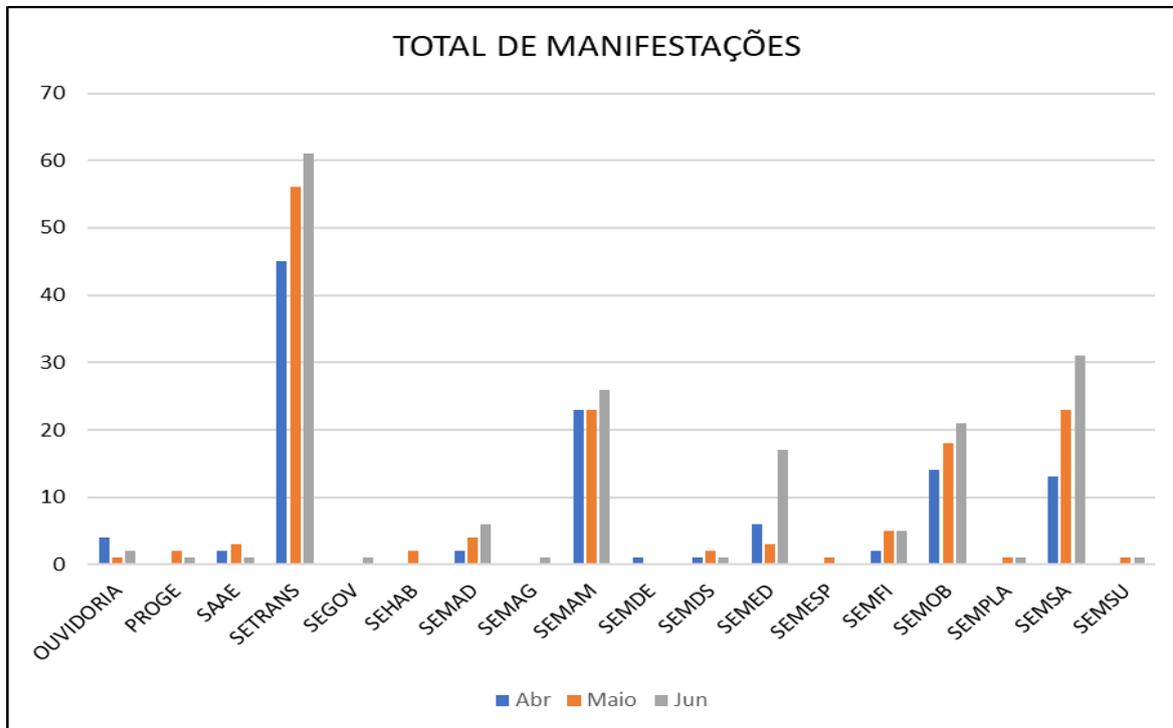




PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUIDORIA GERAL MUNICIPAL**

Gráfico 02 – Total de manifestações cadastradas



## 1.2 – Tipo de manifestação

As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria: Reclamação (53,69%), Denúncia (30,88%), e Solicitação (9,91%).

Os meios de acesso que fazem chegar as manifestações até às secretarias, autarquias e aos órgãos demandantes, estão exemplificadas conforme elencam a *tabela 02* e *gráfico 03* a seguir.

Tabela 02

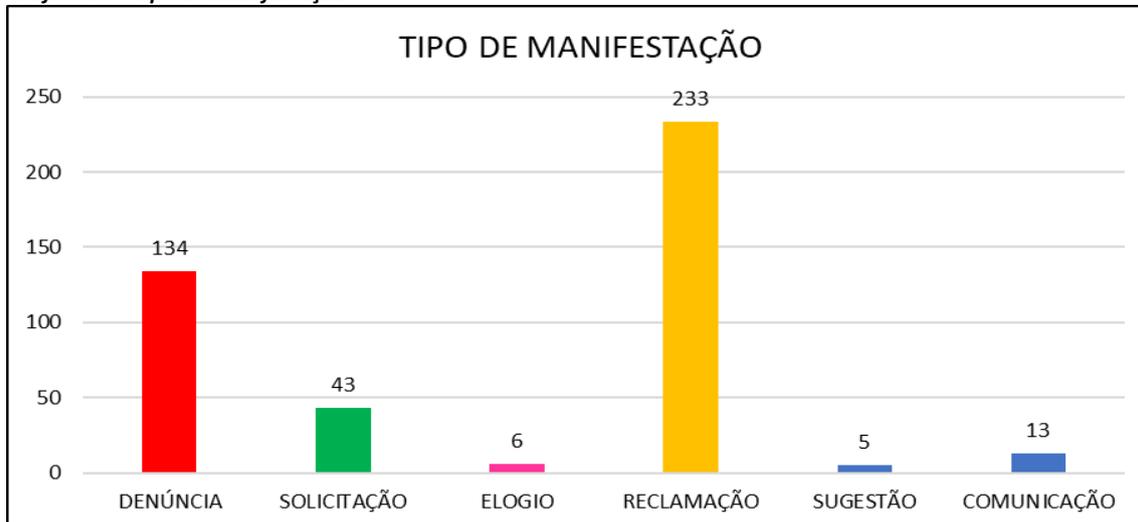
QUANTITATIVO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO		
TIPO	TOTAL	%
DENÚNCIA	134	30,88
SOLICITAÇÃO	43	9,91
ELOGIO	6	1,38
RECLAMAÇÃO	233	53,69
SUGESTÃO	5	1,15
COMUNICAÇÃO	13	3,00
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>100</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUIDORIA GERAL MUNICIPAL**

*Gráfico 03 – Tipo de manifestação*



Das **denúncias** registradas, os assuntos mais abordados foram: “Irregularidade e/ou conduta de servidor” liderando com 22 (vinte e dois) chamados; seguido de “Construção irregular”, com 11 (onze) chamados. Das **reclamações**, o assunto mais mencionado esteve relacionado a: “Normas e Fiscalização de Posturas”, com 25 (vinte e cinco). Nas **solicitações**, o assunto mais abordado foi: “Obras e Infraestrutura”, com 5 (cinco) chamados; Houveram 5 (cinco) **sugestões** registradas sendo: 04 (quatro) direcionadas a Secretaria de Transportes e Serviços Urbanos - SETRANS; 01 (um) à Secretaria de Meio Ambiente - SEMAM.

### 1.3 - Canal de Entrada

A Ouvidoria Pública Municipal possui 4 (quatro) canais de comunicação sendo eles: Telefone, 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](http://transparência.aracruz.es.gov.br) que aqui identificamos como internet.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

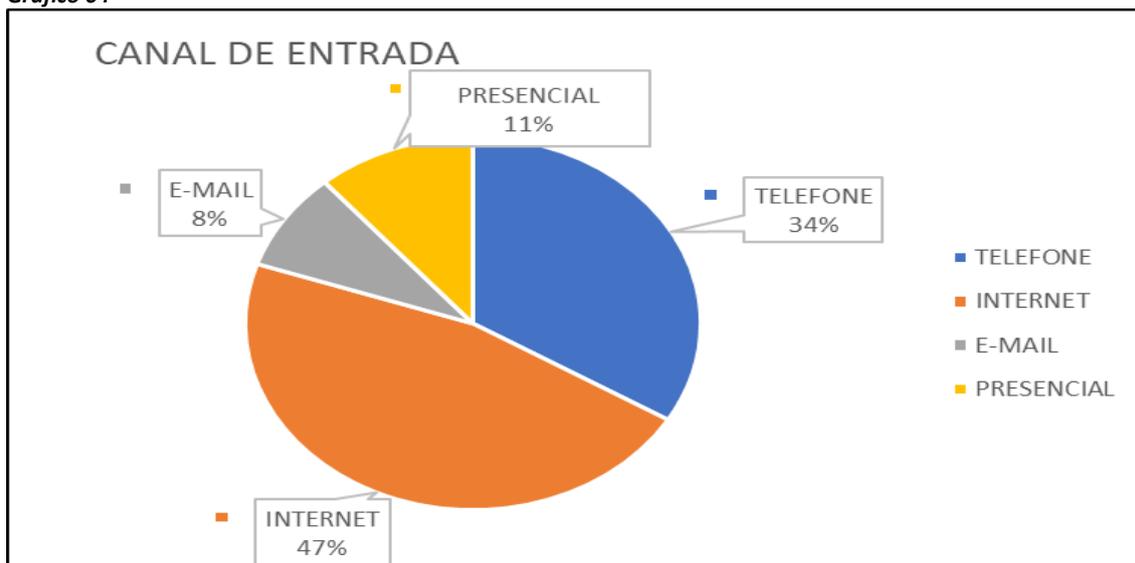
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUIDORIA GERAL MUNICIPAL**

Houve uma preferência para os atendimentos via sistema e-OUV, totalizando **46,54%**, seguindo pelo atendimento telefônico com **33,64%**, presencial com **11,29%** e e-mail com **8,53%** - Conforme *tabela 03* e *gráfico 04* a seguir.

*Tabela 03*

CANAL DE ENTRADA	TOTAL	%
Telefone	146	33,64
Internet	202	46,54
E-mail	37	8,53
Presencial	49	11,29
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>100</b>

*Gráfico 04*



## 2.0 – Status das Manifestações e Prazo regulamentar

Neste tópico foram analisadas as conclusões das apurações das manifestações no prazo regulamentar de 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período. O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o Órgão trabalha para que todas sejam respondidas dentro do menor tempo



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

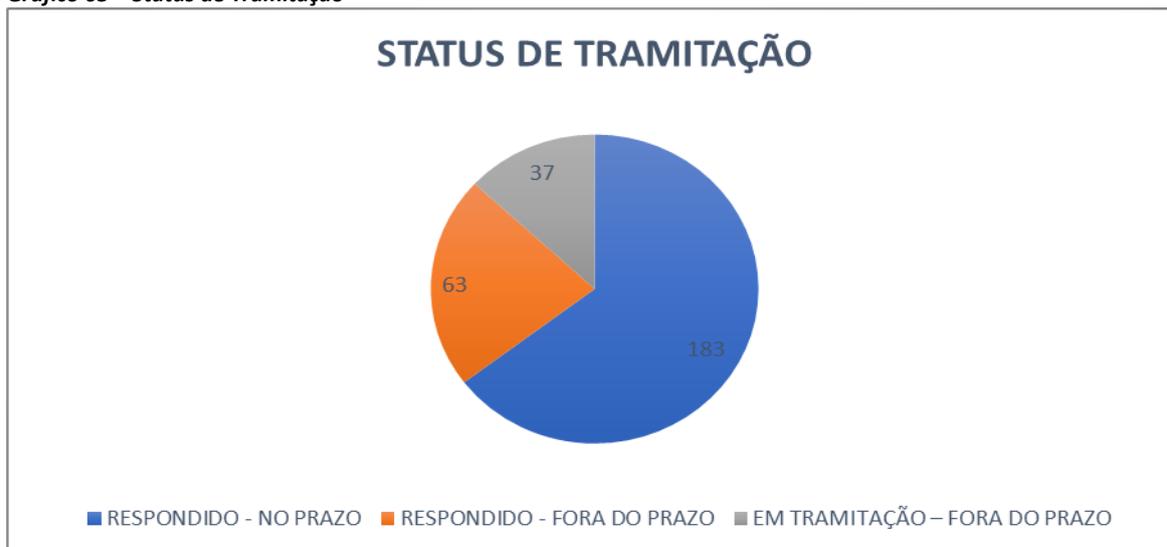
**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL**

possível. Variavelmente, obtivemos como tempo médio de resposta de 27 dias no mês de abril, 21 dias no mês de maio e 11 dias no mês de junho. Referente a tramitação, dos 434 pedidos, temos 183 respondidas no prazo, 63 respondidas fora do prazo e 36 em tramitação com prazo vencido; analisando o prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria, ao longo do segundo trimestre, verifica-se que 42,17% foram atendidas tempestivamente, ou seja, não excedendo o prazo legal de resposta, conforme *tabela 04 e gráfico 05*.

*Tabela 04 – Status de tramitação*

<b>RELATÓRIO PARCIAL DE OUVIDORIAS – 2º TRIMESTRE /2022</b>		
<b>SITUAÇÃO DO TRÂMITE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
RESPONDIDO - NO PRAZO	183	42,17
RESPONDIDO - FORA DO PRAZO	63	14,52
EM TRAMITAÇÃO – FORA DO PRAZO	36	8,29
EM TRAMITAÇÃO - NO PRAZO	115	26,50
ARQUIVADOS	37	8,53
<b>TOTAL</b>	<b>434</b>	<b>100,00</b>

*Gráfico 05 – Status de Tramitação*





PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL**

**3.0 – Resolutividade**

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 60%, o que é demonstrado nas *tabelas 05 e gráfico 06 abaixo*.

*Tabela 05 – Resolutividade das manifestações respondidas*

<b>RESOLUTIVIDADE</b>	<b>Total no Trimestre</b>	<b>%</b>
Atendido	206	83,74
Não atendido	26	10,57
<b>TOTAL</b>	<b>232</b>	
Não compete	14	5,69

*Gráfico 06 – Resolutividade de manifestações*





PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

## **CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

### **OUIDORIA GERAL MUNICIPAL**

Ressaltamos que do total das 246 manifestações cadastradas e respondidas, temos ainda 37 manifestações arquivadas por falta de coerência, dados ou cadastradas em duplicidade, 115 em tramitação – no prazo regulamentar e 36 manifestações fora do prazo regulamentar de resposta somando 151 registros de manifestações que totalizam 434 pedidos no segundo trimestre de 2022.

#### **3.1 – Manifestações Pendentes**

No respectivo período, a Ouvidoria, junto as competentes Unidades Administrativas, solucionou 64% dos atendimentos gerados no trimestre. Cumpre informar que, a Ouvidoria Municipal em parceria com a Controladoria Geral do Município, constantemente, encaminha para as Unidades Administrativas a relação de chamados em aberto, com o respectivo prazo de resposta e percentual recebido através do Ouvidoria Informa, a qual é enviado quinzenalmente às unidades gestoras.

#### **3.2 – 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 – 07* 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 06 - Quantitativo mensal por secretaria*



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL**

<b>QUANTITATIVO POR SECRETARIA</b>	<b>Abr</b>	<b>Mai</b>	<b>Jun</b>
OUVIDORIA	4	1	2
PROGE	0	2	1
SAAE	2	3	1
SETRANS	45	56	61
SEGOV	0	0	1
SEHAB	0	2	0
SEMAD	2	4	6
SEMAG	0	0	1
SEMAM	23	23	26
SEMDE	1	0	0
SEMDS	1	2	1
SEMED	6	3	17
SEMESP	0	1	0
SEMPI	2	5	5
SEMOB	14	18	21
SEMPLA	0	1	1
SEMSA	13	23	31
SEMSU	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>	<b>145</b>	<b>176</b>

*Tabela 07*

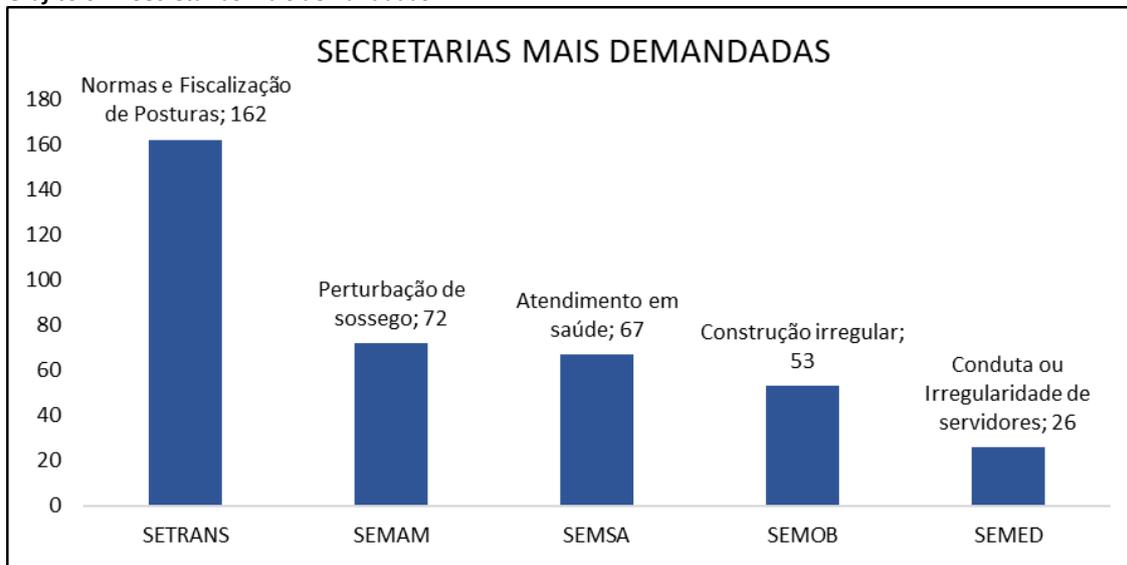
<b>SECRETARIA MAIS DEMANDADA</b>	<b>Ranking</b>	<b>Quantitativo</b>	<b>ASSUNTO</b>
SETRANS	1º	162	Normas e Fiscalização de Posturas
SEMAM	2º	72	Perturbação de sossego
SEMSA	3º	67	Atendimento em saúde
SEMOB	4º	53	Construção irregular
SEMED	5º	26	Conduta ou irregularidade de servidores



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL**

*Gráfico 07 – Secretarias mais demandadas*



#### 4.0 – Dos Pedidos de Acesso à Informação – e-SIC

Quanto aos pedidos de acesso à informação - e-SIC, durante o decorrer do trimestre tivemos um total de 6 (seis) manifestações cadastradas.

No Sistema e-SIC há possibilidade de identificar o perfil do solicitante, esses dados podem ser extraídos, a partir do preenchimento do cadastro (preenchimento de livre escolha), disponibilizado no endereço eletrônico [Transparência Aracruz](#).

*Tabela 08*

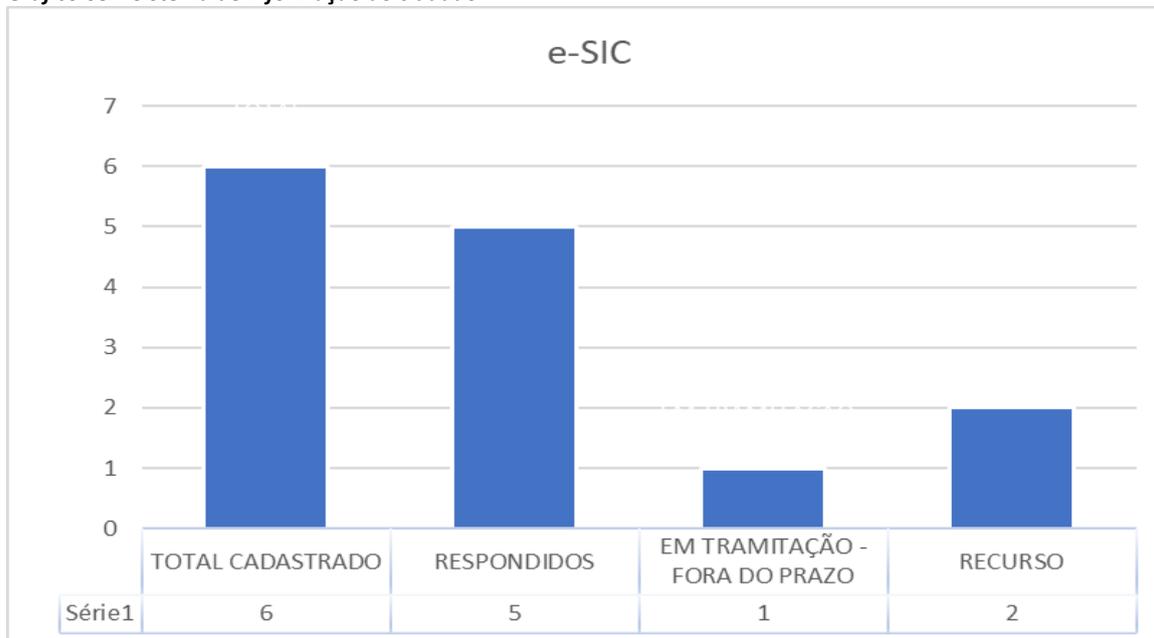
	E-SIC			Total
TOTAL CADASTRADO	2	3	1	6
RESPONDIDOS	2	3	0	5
EM TRAMITAÇÃO - FORA DO PRAZO	0	0	1	1
RECURSO	0	2	0	2



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL**

Gráfico 08 – Sistema de Informação ao cidadão



### 5.0 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO

O site institucional disponibiliza vários links de fácil acesso à Ouvidoria, facilitando ao Controle Social encaminhar suas manifestações, na busca de constante melhoria dos serviços públicos, são eles:

- Portal Eletrônico: e-Ouv [Transparência Aracruz](#) / e-Sic: [Transparência Aracruz](#)
- E-mail: [ouvidoria@aracruz.es.gov.br](mailto:ouvidoria@aracruz.es.gov.br)
- Atendimento Presencial: Anexo à Controladoria Geral da Prefeitura Municipal, cujo atendimento é de segunda a sexta, de 12h as 18h.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL**

**6.0 – CONCLUSÃO**

Ante o exposto, verifica-se que a Ouvidoria Municipal vem cumprindo seu papel de Órgão permanente de integração com a sociedade e promotor do Controle Social.

Nesse sentido, primando pela eficiência na Administração Pública e no serviço público de excelência, **RECOMENDA**, aos Gestores e Interlocutores, que:

- Observem o cumprimento dos prazos das respostas estabelecidos, visando obedecer a Legislação;
- Atentem-se às demandas recebidas, primando pela celeridade das respostas.
- Responder os chamados em linguagem simples, clara, concisa e objetiva, além de transparente, impessoal e prudente, com estrita observância dos princípios constitucionais que regem a Administração Pública.
- Sensibilizem-se para discernir que a Ouvidoria é uma importante ferramenta de processo na otimização e aperfeiçoamento da Gestão Pública.
- **Estabeleçam a relação de empatia, colocando-se no lugar do Município ou manifestante, assim procurando entender a demanda apresentada, respondendo-as como se suas fossem.**
- **Atentem-se em responder os chamados no prazo legal, dando prioridade às manifestações, evitando descumprimentos injustificados de prazos - tendo em vista que uma gestão pública que dá voz à Sociedade é mais eficiente, eficaz e regular, fomenta a cidadania e fortalece a democracia.**

Por fim, a Ouvidoria solicitará a divulgação deste relatório, visando ações de fomento,

Controle Social e Transparência.

**Aracruz, 04 de julho de 2022**

**Regiane Pereira de Oliveira da Vitória**

Ouvidoria Geral do Município