

Aracruz, 13 de Outubro de 2021

À Controladoria Geral Municipal
Sr. Luís Fernando Mendonça Alves

Assunto: **Relatório Trimestral de Ouvidorias**

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/2021, com número de atendimentos recebidos, respondidos e pendentes, referente 3º Trimestre/2021. Consolidando e dando direcionamento às respectivas pastas, no intuito de alcançarmos ao final da Gestão/2021 um painel 100% apurado.

De acordo com os gráficos a seguir, constata-se que a sociedade busca na ouvidoria um caminho para solução de problemas pontuais e particulares, sobre a política ou aos serviços públicos oferecidos 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 – Gestão 2021.

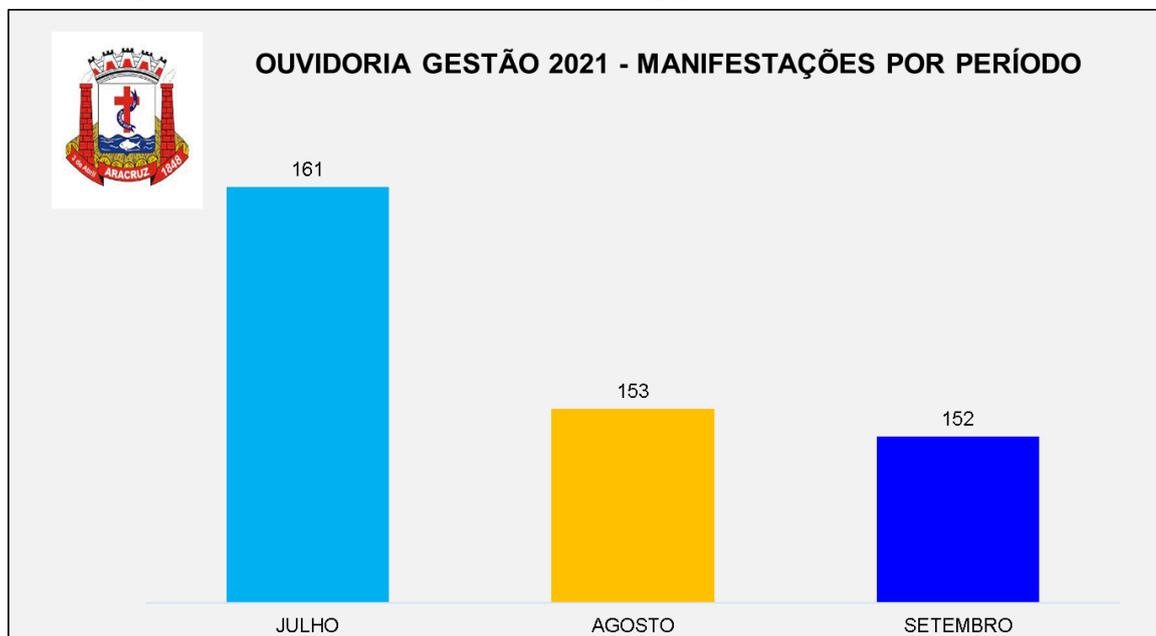
As manifestações de ouvidoria são atendidas conforme o fluxo em que a equipe de atendimento e monitoramento trabalham para o tratamento das demandas apresentadas. A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, compreendendo os tipos, canais de entrada, prazo de resposta, assunto e setorial, as informações são consolidadas como forma de retroalimentar o processo de planejamento, gestão e decisão governamental.

As denúncias, solicitações e reclamações foram 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, (Gráfico 1), observamos que a quantidade de manifestações de ouvidoria no terceiro trimestre do ano-base 2021, sofreu uma leve queda desde o início do trimestre, sendo 161 em julho, 153 em agosto, 152 em setembro.

Gráfico-01 – Levantamento mensal de ouvidorias – 3º trimestre 2021

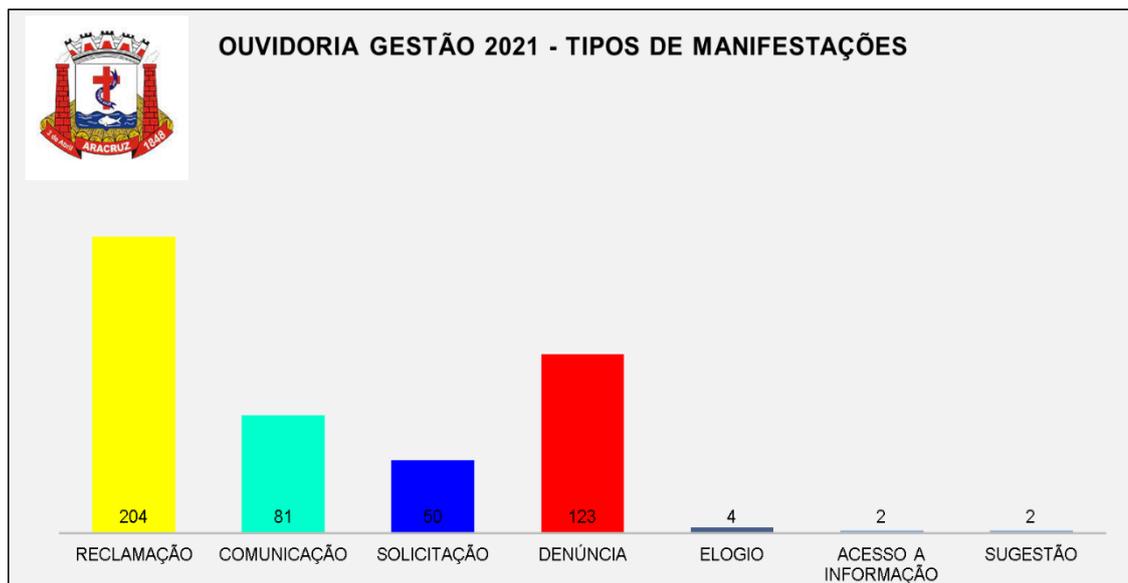


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

1.2 – Quantidade por grupo de manifestação.

As manifestações foram analisadas inicialmente em dois grupos, quais sejam: 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: Comunicações, sugestões e acesso à informação.

Gráfico-02 – Tipos de manifestações



Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

1.3 – Prazo regulamentar e tempo médio de resposta.

Neste tópico estão sendo analisadas as conclusões das apurações das manifestações no prazo regulamentar de 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período.

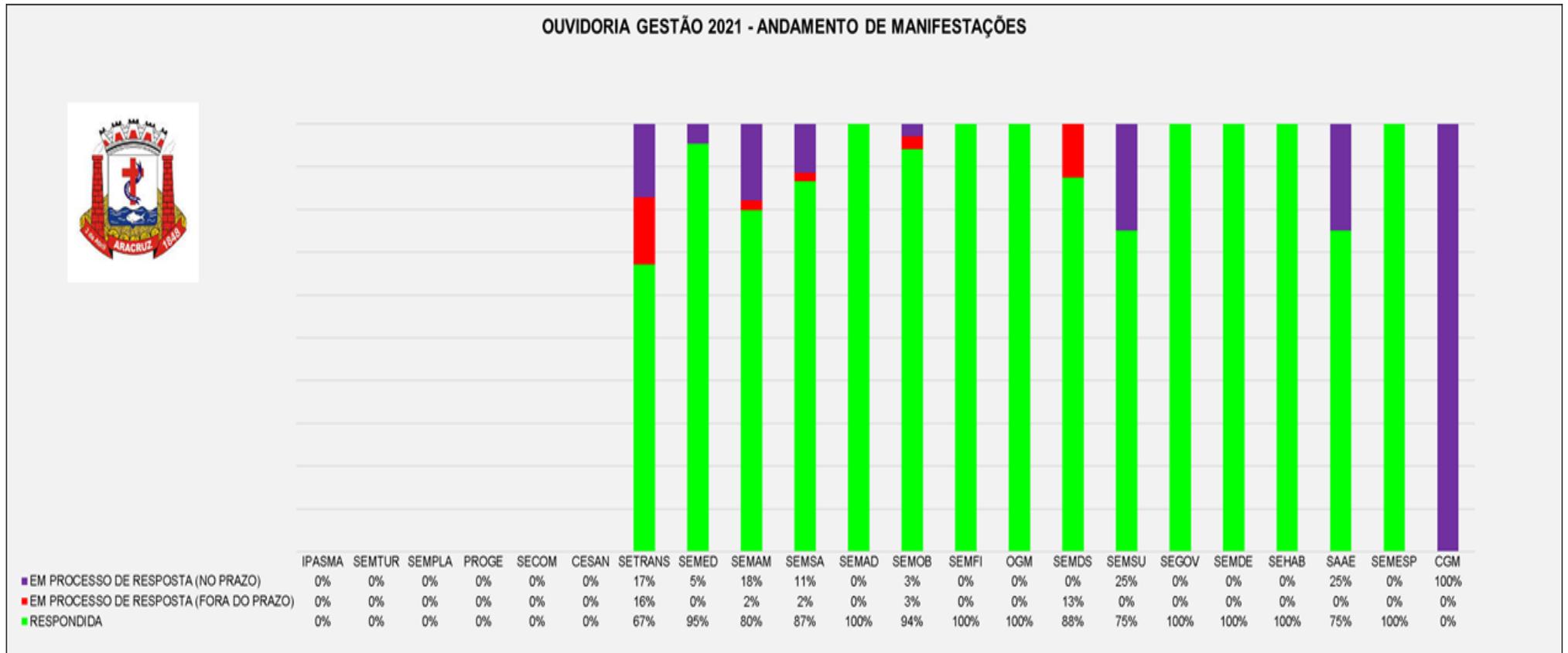
A Tabela 1, abaixo indica o total de demandas por secretaria, órgãos e autarquias municipais, bem como o status atual das manifestações e o cumprimento do prazo regulamentar.

Já o Gráfico-03, em conjunto com a tabela-01, nos dá uma visão global das tratativas em relação as manifestações que são direcionadas aos órgãos municipais.

Tabela-01 – Andamento de manifestações

SECRETARIA	MANIFESTAÇÕES	RESPONDIDA	EM PROCESSO DE RESPOSTA (FORA DO PRAZO)	EM PROCESSO DE RESPOSTA (NO PRAZO)
IPASMA	0	0	0	0
SEMTUR	0	0	0	0
SEMPLA	0	0	0	0
PROGE	0	0	0	0
SECOM	0	0	0	0
CESAN	0	0	0	0
SETRANS	186	125	29	32
SEMED	22	21	0	1
SEMAM	84	67	2	15
SEMSA	97	84	2	11
SEMAD	8	8	0	0
SEMOB	34	32	1	1
SEMPFI	4	4	0	0
OGM	6	6	0	0
SEMDS	8	7	1	0
SEMSU	4	3	0	1
SEGOV	2	2	0	0
SEMDE	2	2	0	0
SEHAB	2	2	0	0
SAAE	4	3	0	1
SEMESP	1	1	0	0
CGM	1	0	0	1
SEMAG	1	1	0	0
TOTAL	466	368	35	63
(%)	100	78,97%	7,51%	13,52%

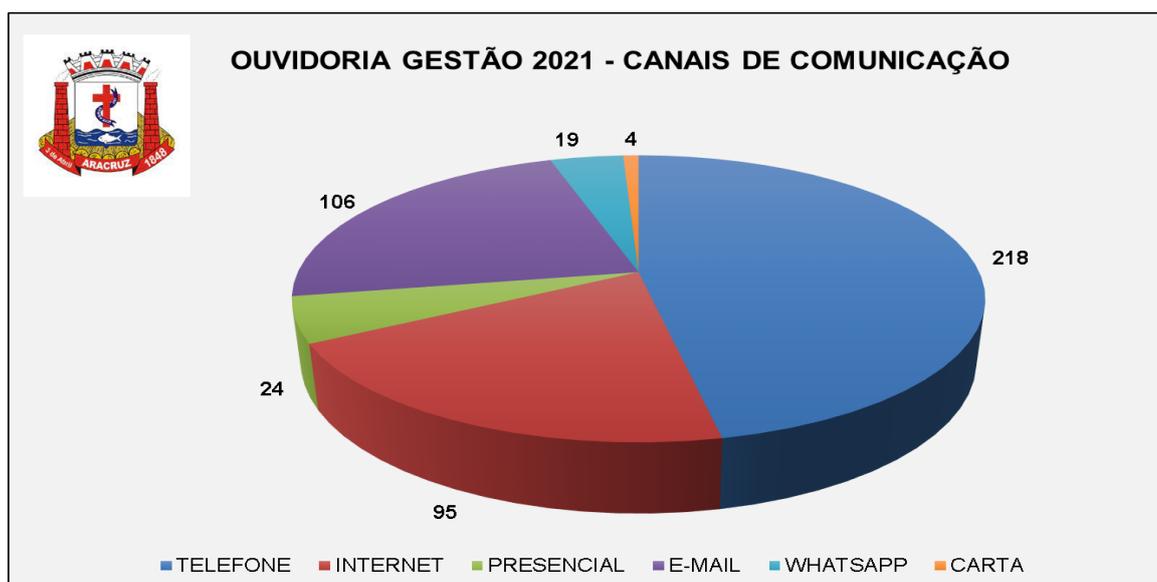
Gráfico-03 – Tipos de manifestações



1.4 – Formas de comunicação.

Como forma de gerir os processos e meios de comunicação para a entrada de manifestações, foram levantados os dados referentes aos canais mais utilizados para registro de manifestações (Gráfico-05).

Gráfico-04 Formas de comunicação.



2.0 – Análise dos dados e conclusões.

Com base nos dados e gráficos informados no presente relatório, podemos concluir em relação aos principais dados a serem analisados:

2.1 Tipos de manifestações

- Reclamação..... ~ 43,77 %
- Solicitação de Serviço..... ~ 10,72 %
- Denúncia..... ~ 26,39 %
- Comunicação..... ~ 17,38 %
- Acesso à informação..... ~ 0,43 %
- Elogio..... ~ 0,85 %
- Sugestão..... ~ 0,43 %

2.2 Canais de atendimento.

- Telefone..... ~ 46,78 %
- Internet..... ~ 20,38 %
- Presencial..... ~ 0,51 %
- E-mail..... ~ 22,74 %
- WhatsApp..... ~ 4,07 %
- Carta..... ~ 0,85 %

3.0 – Atuação Junto à Gestão da Setorial

Como planejamento estratégico, *no Ouvidoria à vista*, 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” instituído neste trimestre para aprimorar os processos de recebimento, direcionamento e respostas às ouvidorias e apto a funcionar no próximo trimestre, visa entregar um panorama diferente em relação a expectativa do cidadão e ao cumprimento de prazos.

4.0 – Proposições de melhorias

Quinzenalmente, o *Ouvidoria a vista*, meio pelo qual disponibilizaremos às Secretarias, gráficos intuitivos a fim de dar maior transparência às demandas encaminhadas às pastas; o objetivo é fazer com que os gestores responsáveis identifiquem os pontos que merecem maior atenção e empenho, bem como o desempenho das pastas com relação ao tratamento (recebimento, respostas e prazos) às Ouvidorias.

Nesse trimestre também implantamos o novo Portal de Ouvidoria e E-sic que já está disponível, com funcionalidades específicas e personalizadas de acordo com a realidade do município. Um avanço no que diz respeito à informação e acesso do cidadão.

5.0 – Considerações Finais e Recomendações

A partir dos tópicos abordados neste relatório, seguem sugestões de providências a serem tomadas pela Gestão das Secretarias, Órgãos e Entidades do Poder Executivo, no intuito de aperfeiçoar a gestão das demandas de ouvidoria, bem como transformá-las, de fato, em ferramenta de aprimoramento das políticas públicas oferecidas à sociedade:

➤ SEMSU

Análise – Ao consolidar as manifestações encaminhadas à pasta, verificamos um déficit quanto ao cumprimento de prazos nas tratativas que a C.P.A.I.A.P – *Comissão Permanente de Avaliação de Invasão de Áreas Públicas* avalia.

Recomendação – Conforme estudos de viabilidade, foi sugerido que a fiscalização de Posturas fizesse o relatório de inspeção, a fim de identificar a veracidade das denúncias otimizando a resposta no prazo legal e salvaguardando as tratativas posteriores quanto a instauração de procedimento administrativo em que, havendo interesse do denunciante, este poderia dispor do acesso à informação em relação ao trâmite.

➤ SEMAM

Análise – Após consolidação das manifestações encaminhadas à pasta, nota-se que alguns prazos se perdem, deixando o cidadão sem o direito de resposta no prazo estipulado, devido a não orientação aos fiscais quanto a necessidade de solicitação de dilatação de prazo ou ainda, quanto as demandas distribuídas aos servidores que por ventura se ausentam para gozar período de férias, ficando as manifestações em *Stand-by*.

Recomendação – Elaboração de cronograma quanto as distribuições das demandas, a fim de identificar de forma célere e eficiente o responsável pela manifestação com prazo vencendo, possibilitando assim o redirecionamento das demandas a outro servidor, objetivando o atendimento ao cidadão no prazo legal estipulado.

➤ **SETRANS**

Análise – Após consolidar as manifestações encaminhadas à pasta, identificamos uma deficiência nas tratativas quanto ao atendimento aos prazos estabelecidos. É notório a inobservância quanto ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação – LAI 12.527/2011 no que tange o aspecto PRAZO.

Recomendações – Havendo impossibilidade de envio de resposta em tempo hábil, as solicitações de dilatação de prazo deverão ocorrer dentro do prazo estipulado pela Ouvidoria, qual seja, de 15 (quinze) dias.

Os *Ouvidores Setoriais* deverão proceder com inclusão da resposta parcial no Sistema de Ouvidoria – dos resultados das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta conclusiva no prazo, através de solicitação de dilatação de prazo, com indicação dos procedimentos adotados parcialmente, visto que neste sentido, os prazos se perdem sem que haja uma justificativa para o atraso nas respostas. Sugere-se ainda, readequar a composição da equipe para o devido tratamento de desempenho das ouvidorias, atendendo aos prazos legais e inserindo os critérios de análises e procedimentos utilizados na avaliação das respostas, a fim de dar maior clareza ao receptor cidadão.

➤ **SEMSA**

Análise Prévia – 1). Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de ouvidoria.**2).** De prontidão, a referida pasta está dentro das que detém os maiores números de demandas de ouvidoria. As tratativas quanto as reclamações no contexto geral têm sido de forma célere e eficiente, contudo, denota-se que as demandas são diretamente direcionadas a servidor. **3).** Outro raio-x analisado, foi em relação aos encaminhamentos aos centros de regulação, distribuição e especialidades – Decorrentes das UBS's; O cidadão ao entregar o protocolo de encaminhamento em sua unidade básica de referência, estes são extraviados ou não são realizados “*correio*” ou ainda, passado considerável prazo,

não havendo retorno da central, quando solicitado pelo cidadão – o que gera um aumento considerável de reclamações concernentes ao tema.

Recomendações – 1). Melhoria no Atendimento das UBS – Unidades Básicas de Saúde, no que concerne à receptividade; ao apoio e informações prestadas ao cidadão; quanto o atendimento aos protocolos; a observância e adequação quanto às prioridades no atendimento como preconiza a CF.; na prestação dos serviços oferecidos e o tempo de espera por estes. Qualidade no atendimento como um todo – Visto ser as recorrentes manifestações envolvendo servidores das UBS. **2).** O devido encaminhamento de *check-in* ao Centro de regulação AMA, bem como a devida orientação ao cidadão quanto ao prazo estimado de espera e, não havendo, fornecer o devido tratamento ao cidadão, orientando como proceder e se dispondo a localizar o objeto da demanda, procurando sanar sem a necessidade da intervenção da Ouvidoria.

Para findar, informamos que as manifestações de ouvidorias encaminhadas as respectivas pastas com competência para respondê-las, são reiteradas através de memorandos mensais – 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 intempestivamente, 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

Ouvidora Geral Municipal

Matrícula 33.652

Decreto nº 39.092/2021