

Aracruz, 11 de Janeiro de 2022

À Controladoria Geral Municipal  
**Sr. Luís Fernando Mendonça Alves**

Assunto: **Relatório Trimestral de Ouvidorias – 4º Trimestre/2021**

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 4º Trimestre/2021. 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 – 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, 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, no quarto trimestre do ano-base 2021, observando o gráfico, temos um total de 147 Pedidos cadastrados em outubro, um aumento para 185 nos pedidos cadastrados em novembro e uma leve queda em dezembro, com 173 pedidos cadastrados.

### 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: Elogios, sugestões solicitações e acesso à informação (e-Sic).

Tabela 01 - Tipos

Manifestações	
Tipo	Total
Denúncia	174
Solicitação	54
Elogio	14
Reclamação	250
Sugestão	13
e-Sic	3

### 1.3– 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.

O gráfico -01 indica o total de demandas por secretaria, órgãos e autarquias municipais; O gráfico -02 indica o status atual das manifestações e o gráfico -03 apresenta o status referente ao cumprimento do prazo regulamentar.

Gráfico - 01

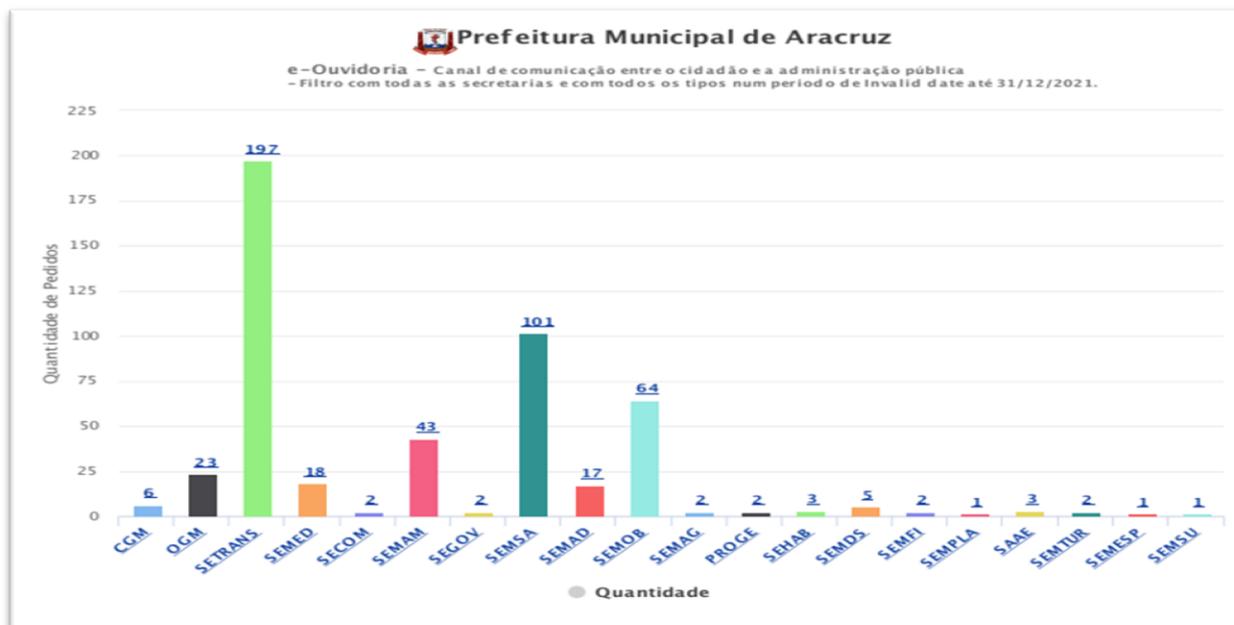


Gráfico - 02

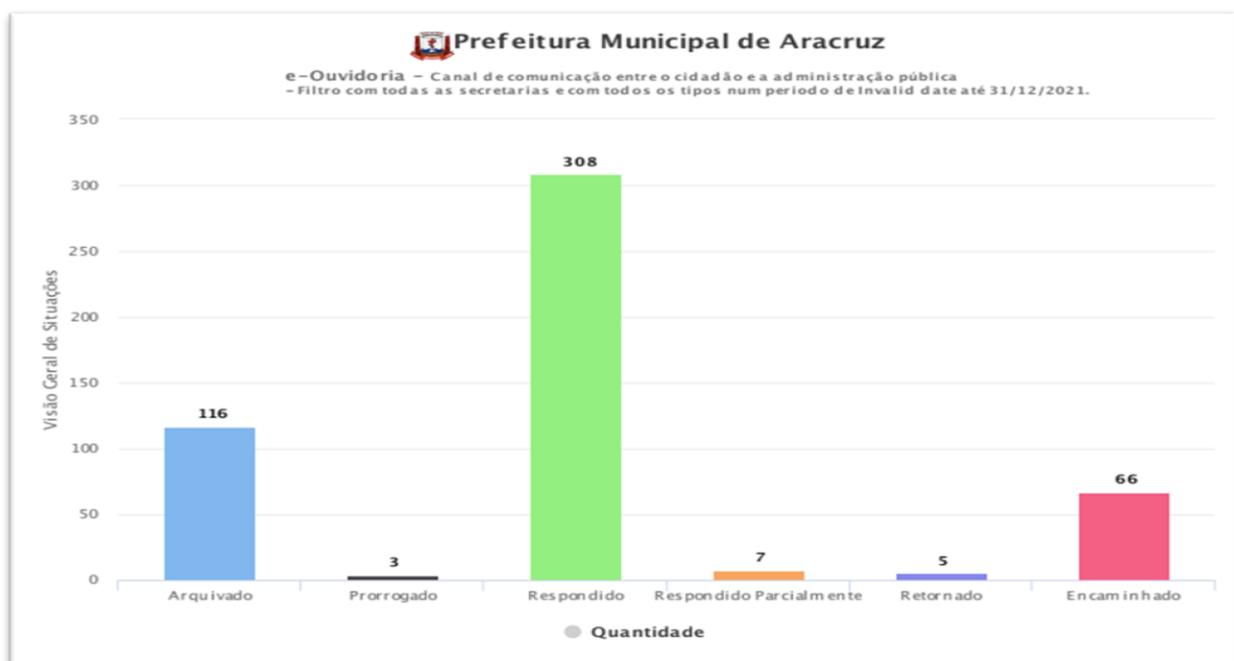
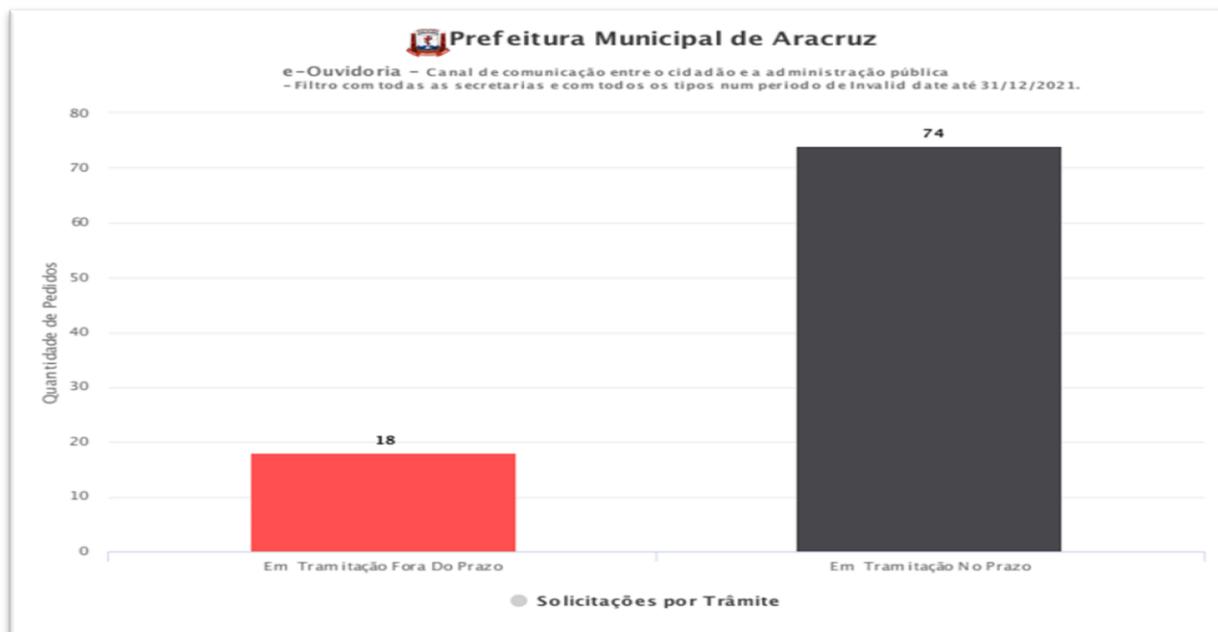


Gráfico - 03



Já o Gráfico 04, em conjunto com a tabela-01, nos dá uma visão global das tratativas em relação as manifestações que são direcionadas aos órgãos municipais.

Gráfico - 04



**Tabela - 01**

Prognóstico – Visão Geral do Município		
RESPONDIDOS %	Em tramitação	Em tramitação - Fora do Prazo %
79,3	6,10	4,60

## 2.0 – 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 base de dados, consolidando as manifestações cadastradas no ano base 2021 da Gestão 2021/2024, o **Relatório Anual** pôde nos apresentar um total de 1.887 (Hum mil oitocentos e oitenta e sete) pedidos cadastrados – sendo 852 pedidos a mais se comparado ao ano de exercício 2020 onde foram registrados no antigo Portal “*FalaBR*” 1.035 (Hum mil trinta e cinco) <sup>1</sup> pedidos.

<sup>1</sup> Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

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**

Ouidora Geral Municipal

Matrícula 33.652

Decreto nº 39.092/2021