

# RELATÓRIO DE GESTÃO



# OUVIDORIA 2022

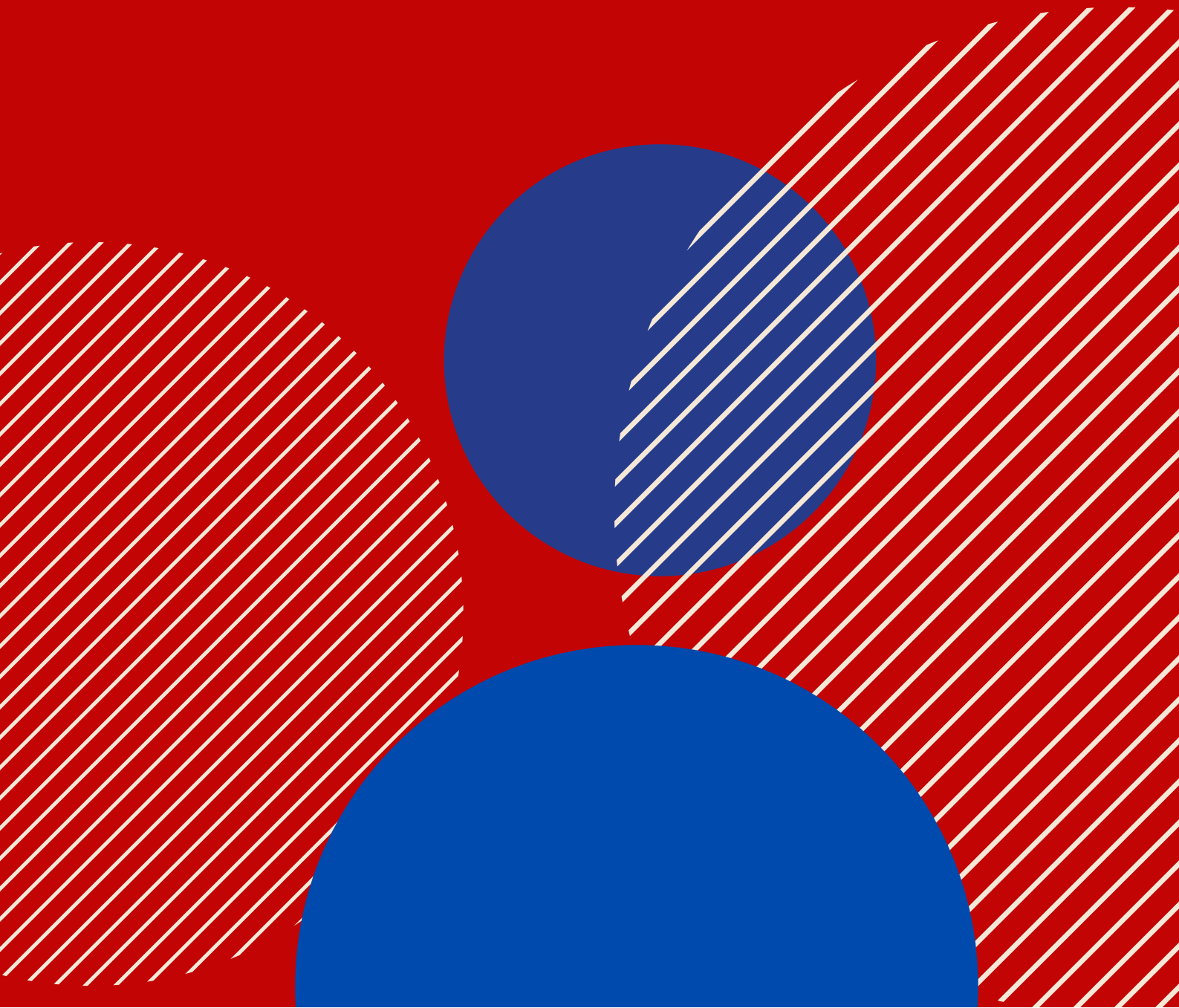


PREFEITURA  
**ARACRUZ**

**CONTROLADORIA-GERAL DE ARACRUZ**  
**Av. Morobá, 20, Bairro Morobá, Araacruz/ES**  
**CEP: 29192-733**  
**[controladoria@aracruz.es.gov.br](mailto:controladoria@aracruz.es.gov.br)**

**LUÍS FERNANDO MENDONÇA ALVES**  
**Controlador-Geral do Município**

**REGIANE PEREIRA DE OLIVEIRA DA VITÓRIA**  
**Ouvidora-Geral do Município**

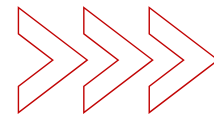


# CONTEÚDO

---

- 01 Mensagem dos Gestores
- 02 Introdução
- 03 Estrutura
- 04 Canais de Atendimento
- 05 Melhorias
- 06 Evolução dos Atendimento
- 07 Manifestações Registradas
- 08 Índice de Resposta
- 09 Considerações Finais
- 10 Reconhecimento

## • **Transparência, Eficiência e Responsabilidade**

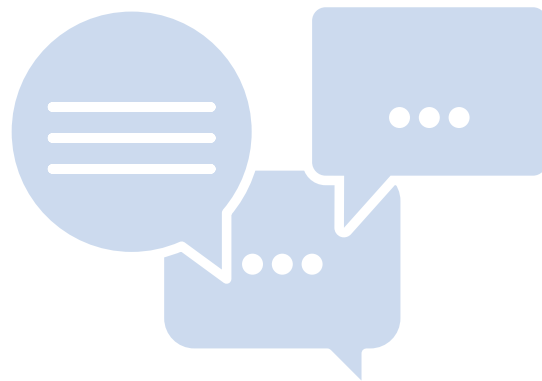


A Ouvidoria é o setor fundamental de toda Entidade Pública, que visa não apenas solucionar de maneira coesa as demandas dos cidadãos, como também melhorar o atendimento e a prestação de serviços oferecidos pelo Órgão, reconhecendo falhas e solucionando-as.

### 1. Mensagem dos Gestores

"A Ouvidoria-Geral tem a **MISSÃO** de Contribuir para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos por meio da promoção do exercício do controle social e do acesso à informação."

**Luis Fernando Mendonça Alves**  
Controlador-Geral do Município



"Com a **VISÃO** de ser reconhecida como canal efetivo de comunicação entre o cidadão e a entidade de fomento ao controle social e transparência, a Ouvidoria atua com foco nos resultados, prezando pela qualidade do serviço, assegurando o cumprimento da missão e a excelência da imagem institucional."

**Regiane da Vitória**  
Ouvidora-Geral do Município



## 2. Introdução



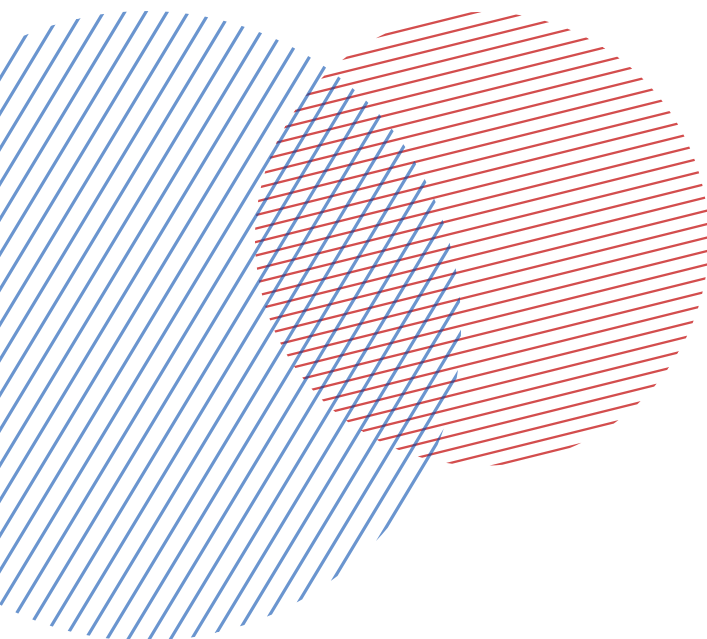
A Ouvidoria-Geral do Município de Aracruz, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, contendo os resultados obtidos no ano de 2022.

De acordo com o art. 15 da Lei nº 13.460/17 e art. 13, § único do Decreto Municipal nº 43.107/2022, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

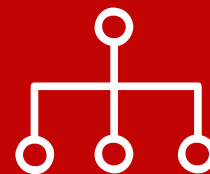
- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III- A análise dos pontos recorrentes;

Além disso, nos termos do art. 15 da Lei 13.460/2017, o Relatório Anual de Gestão deverá, ser encaminhado à autoridade máxima do órgão na qual pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

Destarte, o presente relatório consolida e resume todas as informações acerca das manifestações recebidas, e atendimentos realizados pela Ouvidoria-Geral, no exercício de 2022, disponível em nossa plataforma : Transparência Aracruz.



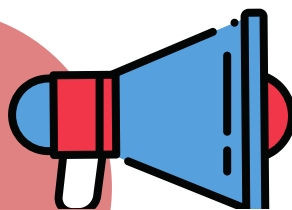
# 3. Estrutura



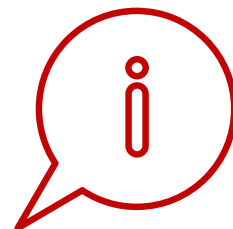
Ouvidor-Geral

Estagiários

Interlocutores  
Setoriais



Cada Secretaria possui um Interlocutor Setorial, que atua no recebimento, direcionamento e envio de respostas às manifestações registradas.



# 4. Canais de Atendimento

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Aracruz disponibiliza os seguintes canais de acesso para o registro de manifestações pelos usuários:

## E-mail



O cidadão pode enviar sua mensagem para: (ouvidoria@aracruz.es.gov.br)

A manifestação será registrada no sistema eletrônico, de modo que o cidadão receberá posteriormente um número de protocolo para seu acompanhamento.



## Formulário Eletrônico

Sistema de registros e acompanhamento utilizado pela Ouvidoria Municipal, onde o cidadão preenche os campos específicos, com as informações solicitadas e a manifestação pretendida.

(<http://transparencia.aracruz.es.gov.br/eOuvidoria.aspx>).

## Presencial

Atendimento realizado na Ouvidoria em um espaço dedicado a essa finalidade, adaptado às necessidades do cidadão.



## Telefone

Para ajudar a dar uma visão geral ao seu público, esta seção pode incluir uma breve descrição do objetivo, sua relevância para seu setor ou indústria e os subobjetivos específicos que sua organização está abordando.



# 5.Melhorias

Regulamentação da Lei 13.460/2017 com a implantação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, proteção ao denunciante e a Regulamentação da Ouvidoria Pública Municipal.



1. Regulamentamos a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a Participação, Proteção e Defesa dos direitos do usuário de serviços públicos através do Decreto Municipal nº 43.107/202 e a Proteção ao Denunciante através do Decreto 42.111/2022.



2. Estabelecemos o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal sendo gerido e monitorado pela Ouvidoria-Geral do Município com objetivos, dentre outros de: coordenar e articular as atividades de ouvidoria, desenvolver o controle social dos usuários, facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos, zelar pela interlocução entre o usuário de serviços públicos e os órgãos da administração pública municipal responsáveis por esses serviços.



3. Instituímos o Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público - CMUSP, vinculado à Ouvidoria-geral do Município, como órgão colegiado de caráter consultivo, com a finalidade de zelar pela participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais.

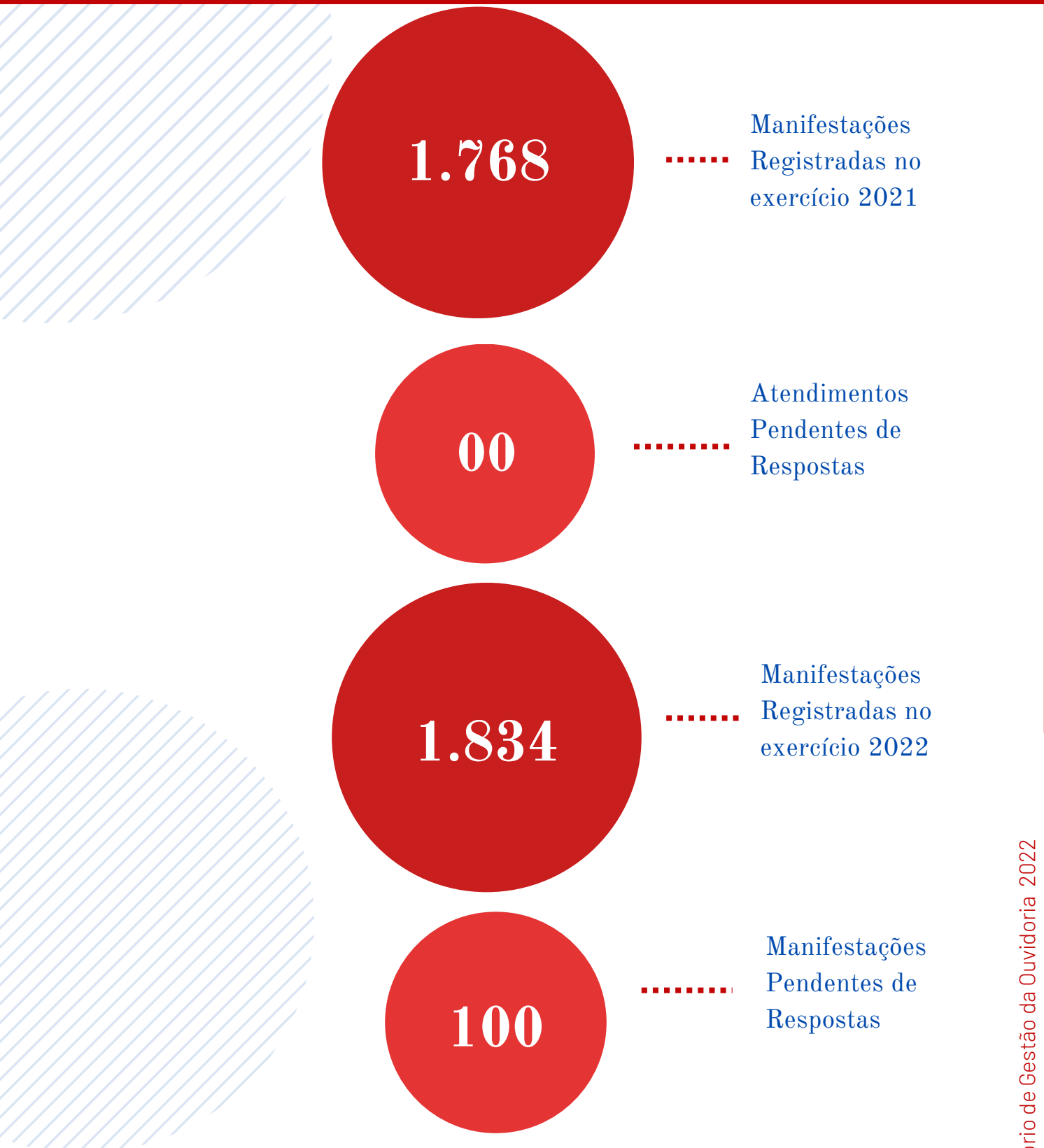




# 6. Evolução dos atendimentos



Os dados informados neste relatório referem-se as demandas registradas ao longo do período de 01/01/2022 a 31/12/2022, bem como o quantitativo de demandas de ouvidoria do exercício anterior da gestão (2021). Os números trazidos, foram extraídos do banco de dados do Sistema Informatizado de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Aracruz.



# 7. Manifestações Registradas



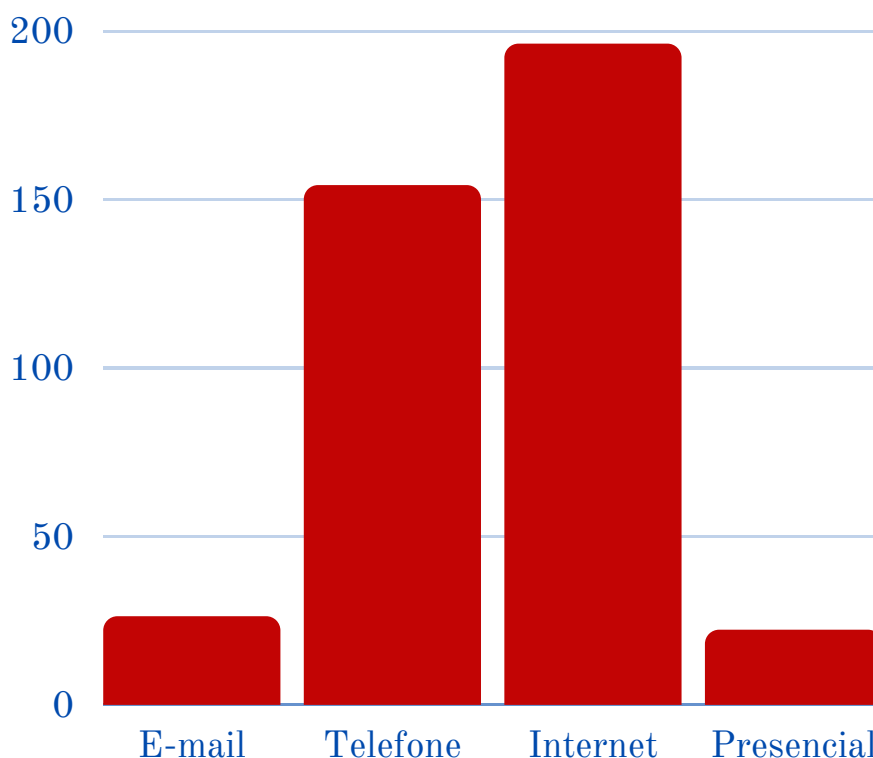
Quanto as manifestações registradas serão demonstrados a seguir, os canais de atendimento mais utilizados pelos cidadãos para o registro de manifestações de ouvidorias, no decorrer do ano de 2022.

## 7.1. ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações são registradas através dos canais de atendimento disponíveis que são: e-mail, formulário web, atendimento presencial e telefone.

No exercício de 2022, os mais utilizados pelos usuários foram: Telefone (154 manifestações); Formulário Web (196 manifestações); E-mail (26 manifestações), e Presencial (22 manifestações) - conforme demonstração no *Gráfico 01*.

GRÁFICO 1. MANIFESTAÇÕES POR CANAIS DE ATENDIMENTO 2022



## 7.2. TIPOLOGIA

A ouvidoria recebe as manifestações, analisa, orienta, encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento e apuração, responde ao manifestante, concluindo o atendimento ao cidadão. As manifestações de Ouvidoria podem ser classificadas em:



### 01 Sugestão

Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela PMA.

### 02 Elogio

Demonstração de satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

### 03 Solicitação

Requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

### 04 Reclamação

Demonstração de insatisfação relativa a algum serviço.

### 05 Denúncia

Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

### 06 Comunicação

Comunicação de algum fato ou situação que demande atenção por parte da Administração.

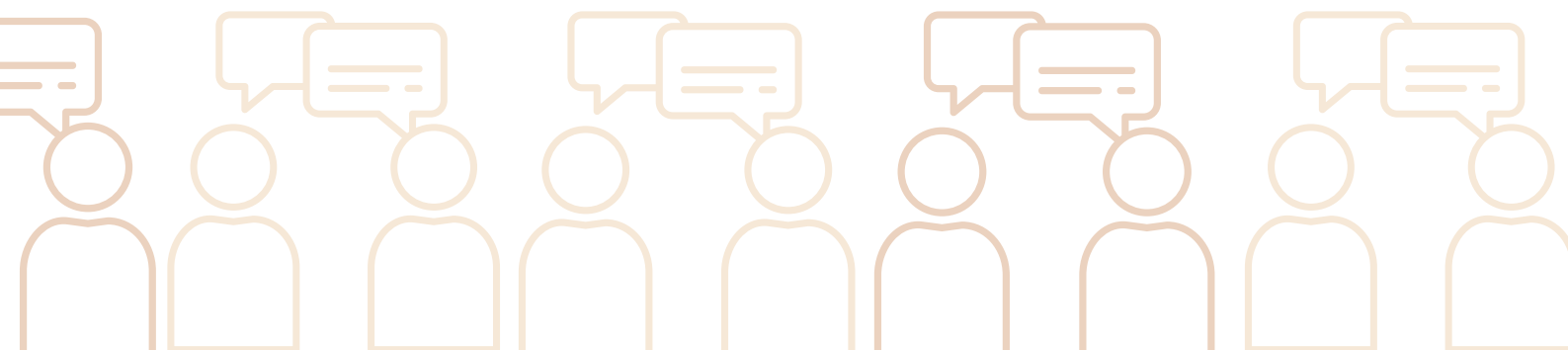
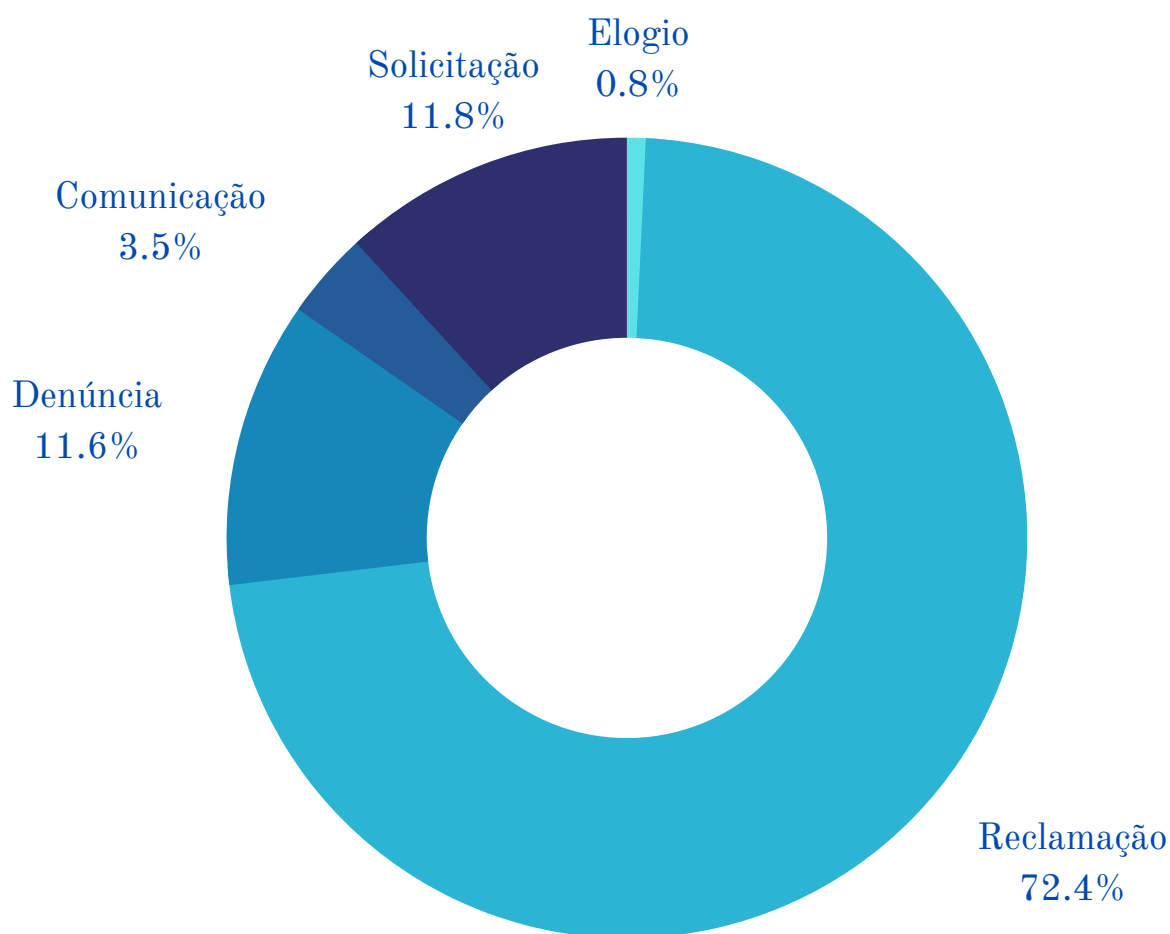
### 07 Outros

Outras situações diversas que não se enquadram para classificação nas tipologias acima.

## 7.3. MANIFESTAÇÕES POR TIPOLOGIA



Do total de manifestações de Ouvidoria registradas em 2022, observa-se que a maior quantidade de registros refere-se a: RECLAMAÇÃO (288), seguido de SOLICITAÇÃO (47), DENÚNCIA (46) e COMUNICAÇÃO (14). Com número menos expressivo, aparece na sequência o Elogio com (3), Não foram formalizadas Sugestões para melhoria dos serviços públicos. As proporções são apresentadas no Gráfico 2.



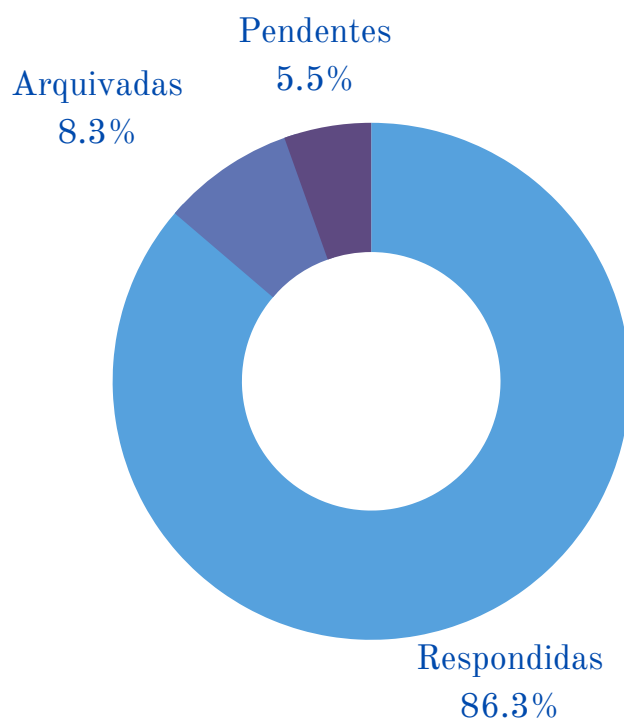
# 8. Índice de Respostas

A seguir será apresentado o índice de resposta das manifestações de ouvidorias registradas ao longo de 2022.



## • Índice de Resposta

Nesta seção é apresentada uma análise do índice de resposta, considerando o status da manifestação (situação em que ela se encontra no Sistema Ouvidoria). Considera-se como "Respondidas" as manifestações que se encerraram com o envio de resposta conclusiva à Ouvidoria. Já as manifestações com o status de "Pendente" no sistema, são as que se encontram como: em tramitação ou com manifestações com resposta parcial. Além dos citados, temos ainda manifestações com status "Arquivado" por diversas razões como: duplicidade, incoerência, falta de complementação de dados, dentre outros.



## • Meta de Gestão

No exercício de 2022 as Secretarias demandadas cumpriram cerca de (72,31%) da meta prevista no Programa de Fortalecimento do Sistema de Controle Interno - SCI, tendo respondido 57,68% das manifestações de Ouvidoria dentro do prazo estabelecido. Para o próximo exercício, compele aos Gestores Municipais, a aplicação de novas metodologias de modo a cumprir a meta estabelecida no SCI.



86,3%  
Manifestações  
Respondidas

5,5 %  
Em tramitação

8,3 %  
Manifestações  
Arquivadas

# 9. Considerações Finais



A Ouvidoria da PMA estabeleceu o diálogo com as áreas técnicas, por meio do monitoramento mensal das manifestações, através do Ouvidoria Informa, encaminhadas às unidades gestoras. Os números traduzem a totalidade das ações de atendimento, comunicação e gestão que são desempenhadas cotidianamente:

Com o foco na Missão - desde o início da Gestão, a Ouvidoria atuou já a partir do exercício 2021 com a migração do sistema de atendimento da Ouvidoria, o acompanhamento e atualização anual da Carta de Serviços; encaminhamento das manifestações recebidas pela alta administração do Órgão – sempre que os temas abordados integravam a pauta de reuniões; as proposições de regulamentos para orientar o tratamento de denúncias e para efetiva-los com urgência; Já em 2022 obtivemos a regulamentação da Lei nº 13.460/2017, a instituição do Conselho do Usuário de Serviços Públicos no Município, o CMUSP - importante ferramenta de gestão que visa a avaliação e melhoria dos serviços ofertados pelo Executivo Municipal; o estabelecimento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal e a nomeação de Interlocutores Setoriais através da Rede de Ouvidorias para as devidas tratativas às manifestações.

Estas foram algumas das ações adotadas até o presente momento, o que confere comprometimento da Administração em satisfazer as demandas trazidas pela sociedade.

Destacamos aqui o marco do exercício 2022 - quanto à instituição do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, o CMUSP -

"vemos com otimismo a promulgação de normativos no sentido de assegurar a governança na PMA, bem como o fortalecimento da Ouvidoria no tocante à avaliação e proposição de melhoria."

Entretanto, urge capacitar o agente público na avaliação dos riscos de governança, pois as instâncias que atuam na consolidação de um Programa de Integridade devem auxiliar e não impedir a realização dos objetivos da organização.

# 10. Reconhecimento



"A prática de reconhecer pessoas é uma estratégia de gestão de pessoas que estimula a motivação, o engajamento e promove um bom clima organizacional."

Equipe da Rede de Ouvidoria,

Os responsáveis pela classificação, encaminhamentos, coordenação e elaboração de planos estratégicos para confecção deste Relatório Anual, encontram-se elencados abaixo, a qual, com o devido esforço e contribuição de cada um(a), alcançamos - a medida de nossa competência, resultados satisfatórios concernentes a atuação frente à Ouvidoria Pública Municipal.

Regiane Pereira de Oliveira da Vitória - Ouvidora Geral do Município

Mariana França de Santana - Estagiária na Ouvidoria Geral do Município

Yasmin Aparecida Fernandes dos Santos - Estagiária na Ouvidoria Geral do Município

Interlocutores Setoriais - Lotados nas Unidades Administrativas da PMA

Todos engajados na busca de uma solução face às demandas apresentadas através do munícipe junto ao Órgão Municipal, tornando a execução dos trabalhos mais eficiente.



## **Ouvidoria Pública de Aracruz**

**Av. Morobá, 20, Bairro Morobá,**

**Araacruz/ES CEP: 29192-733**

**E-mail: [ouvidoria@araacruz.es.gov.br](mailto:ouvidoria@araacruz.es.gov.br)**

**Telefones: (27) 3270-7050 / 0800 283 9263**



**PREFEITURA**  
**ARACRUZ**