



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

1º Trimestre/2023

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 janeiro de 2023 a 31 de março de 2023 e dados estatísticos, na modalidade de Transparência Passiva, no âmbito do Poder Executivo Municipal.

OGM-PMA
ouvidoria@aracruz.es.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Equipe Técnica

OUVIDORA-GERAL

Regiane Pereira de Oliveira da Vitória

ESTAGIÁRIAS

Mariana França de Santana

Yasmin Aparecida Fernandes dos Santos



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Sumário

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o primeiro trimestre de 2023, assim como, fomentar a transparência pública, abordando os seguintes itens:

APRESENTAÇÃO	3
DADOS DE OUVIDORIA.....	4
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES.....	4
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES.....	6
CANAL DE ENTRADA.....	7
STATUS DAS MANIFESTAÇÕES E PRAZO REGULAMENTAR.....	8
RESOLUTIVIDADE.....	10
MANIFESTAÇÕES PENDENTES.....	11
SECRETARIA MAIS DEMANDADA.....	11
DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO.....	13
CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	14
ATUAÇÃO DA REDE OUVIDORIA.....	14
CONCLUSÃO.....	15



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

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
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

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, prazos de respostas, assunto e setor, 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 para elaboração e envio da resposta ao cidadão.

1.1 – Total de manifestações

Considerando as manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal, no primeiro trimestre do ano-base 2023, tivemos um total de 719 manifestações onde 217 pedidos foram cadastrados em janeiro, 250 em fevereiro e 252 em março, conforme demonstrado na *tabela 01 – cadastramento mensal* e, no *gráfico 01* em conjunto, temos uma visão global das manifestações que são direcionadas aos órgãos municipais.

Tabela 01

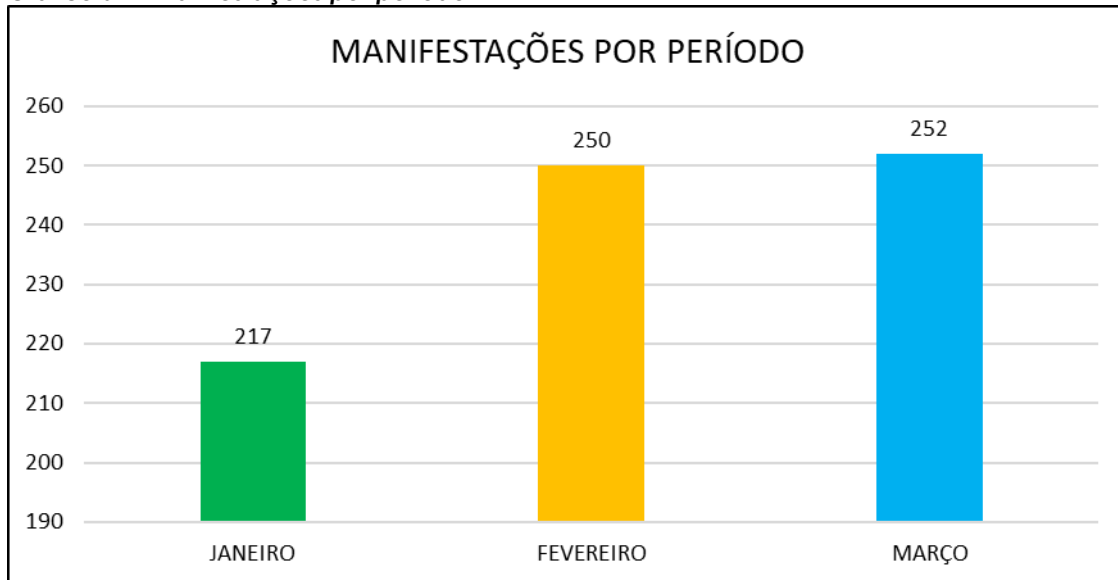
Mês	Quantidade de Manifestações
Janeiro	217
Fevereiro	250
Março	252
Total	719



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

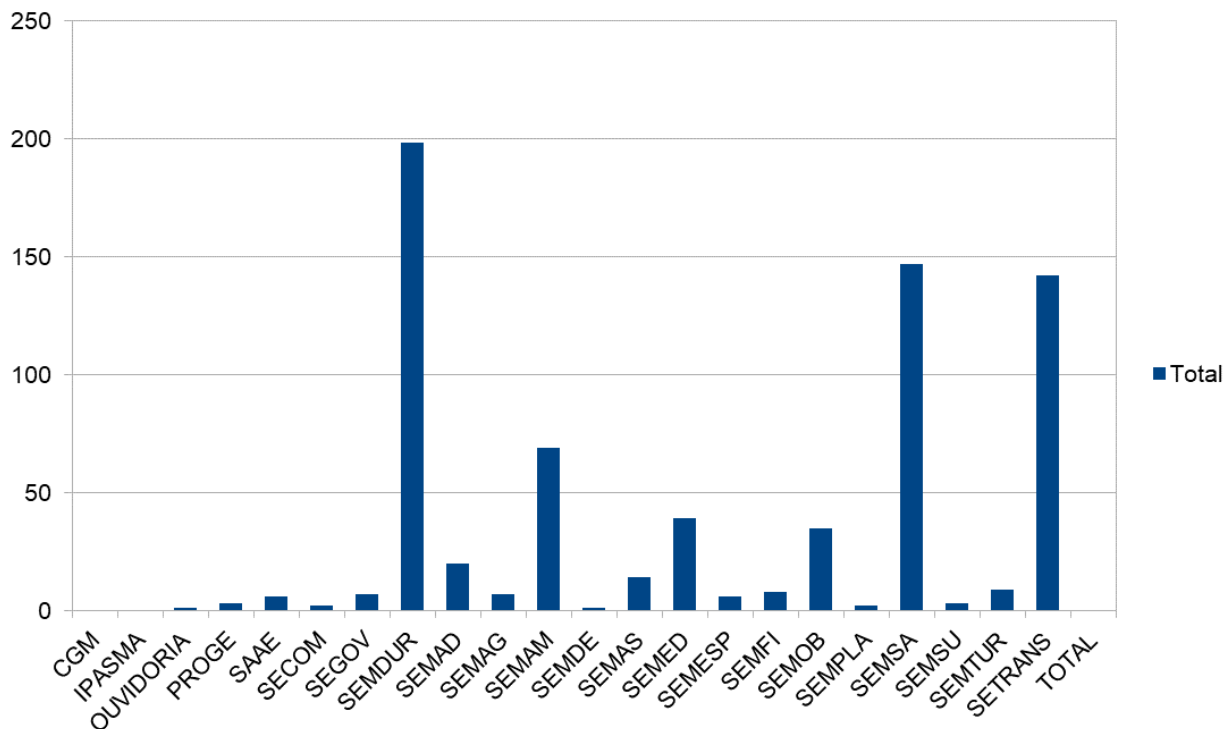
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Gráfico 01 – Manifestações por período



E, observando o gráfico 02 que segue, temos a projeção do quantitativo cadastrado por secretaria.

Gráfico 02





PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

1.2 – Tipo de manifestação

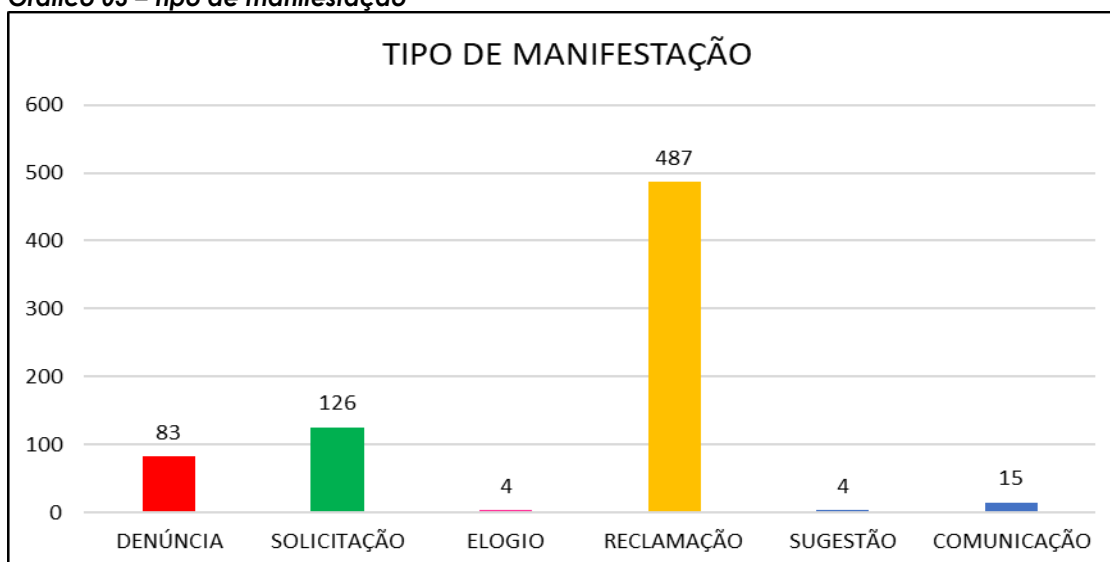
As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria: Reclamação (67,53%), Solicitação (17,52%) e Denúncia (11,54%) conforme elencam a *tabela 02* e *gráfico 03* a seguir.

Tabela 02

Total de manifestações por tipo/categoria

Manifestações	
Tipo/Categoria	Total
Denúncia	83
Solicitação	126
Elogio	4
Reclamação	487
Sugestão	4
Comunicação	15

Gráfico 03 – Tipo de manifestação



Das **denúncias** registradas, os assuntos mais abortados foram: “Normas e Fiscalização” liderando com 14 (catorze) registros; seguido de “Crime



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Ambiental" com 11 (onze) registros; "Maus tratos de animais" com 07 (sete) registros. Das **reclamações**, o assunto mais mencionado esteve relacionado a: "Normas e Fiscalização", com 100 (cem) seguido de "Atendimento em Saúde" com 45 (quarenta e cinco), "Transporte Público" com 37 (trinta e sete) atendimentos. Nas **solicitações**, o assunto mais abordado foi: "Lotes e Terrenos baldios", com 15 (quinze) chamados; "Limpeza Pública" com 11 (onze) chamados e "Serviços Públicos" com 09 (nove) chamados.

1.3 – Canal de Entrada

Os meios de acesso que fazem chegar as manifestações até as secretarias, autarquias e aos órgãos demandantes, estão exemplificadas na tabela 03 abaixo. A Ouvidoria Pública Municipal possui 4 (quatro) canais de comunicação oficial sendo eles: Presencial – quando o cidadão vem até o espaço físico da ouvidoria, telefone, e-mail e o cadastro pelo próprio cidadão através de nosso Portal de Ouvidorias transparência.aracruz.es.gov.br que aqui identificamos como "Internet".

Verificamos nesse trimestre que houve uma preferência pelos atendimentos via Telefone alcançando **45%** dos registros, seguido do sistema e-OUV **41%**; e-mail com **8%** e presencial com **6%** - Conforme *tabela 04* e *gráfico 04* a seguir.



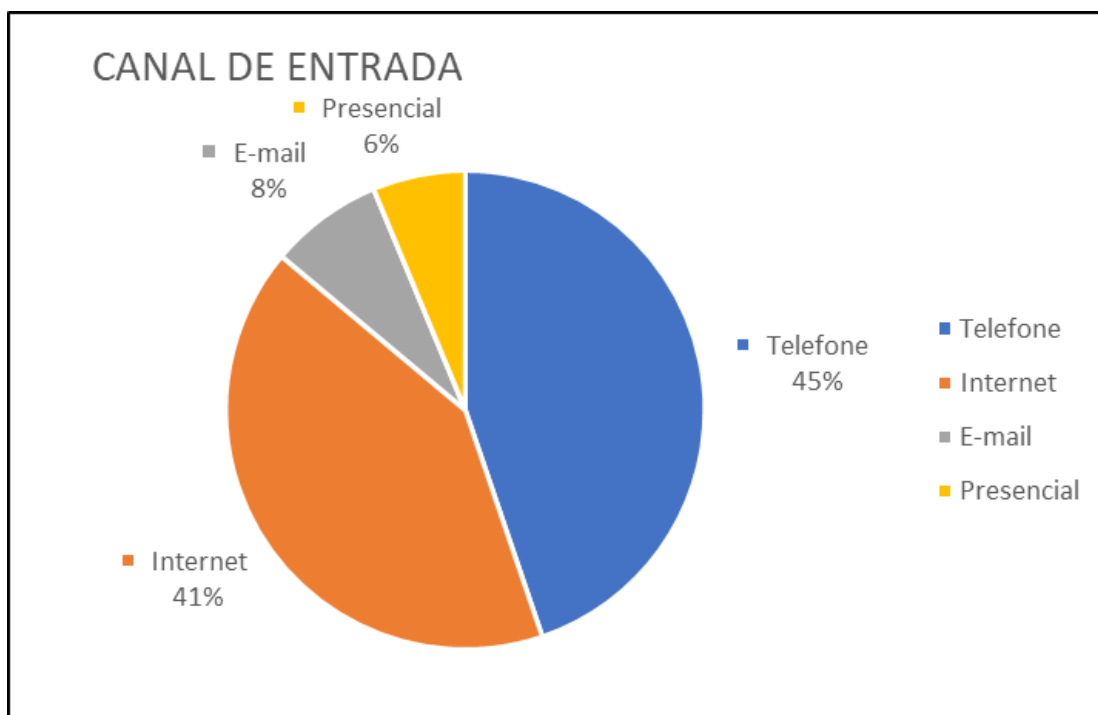
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Tabela 04

Canal de Entrada	
Tipo/Categoria	Total
Telefone	322
Internet	297
E-mail	55
Presencial	45

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

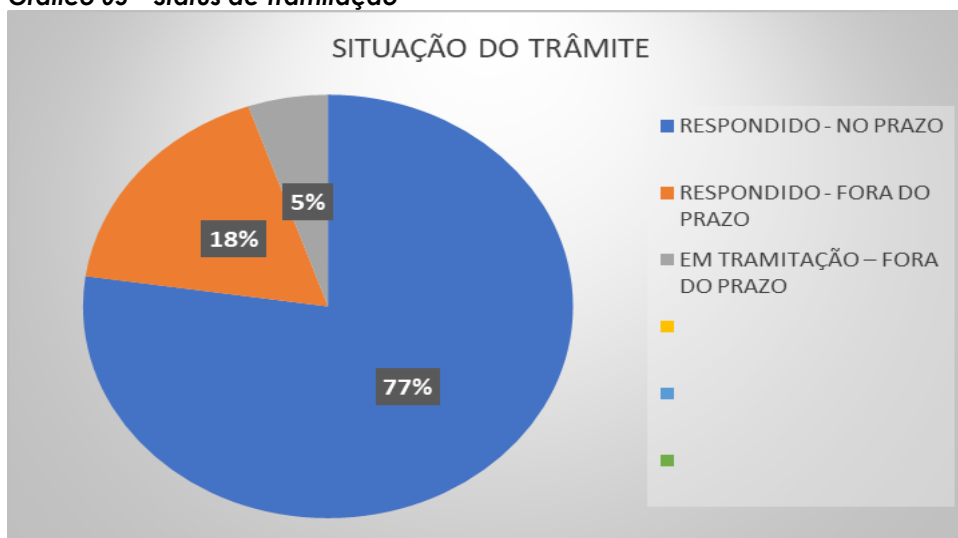
de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o órgão trabalha para que todas sejam respondidas dentro do menor tempo possível. Variavelmente, obtivemos como tempo médio de resposta de 29 dias no mês de janeiro, 29 dias no mês de fevereiro e 14 dias no mês de março, dentre as manifestações já respondidas.

Analisando o prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria, ao longo do primeiro trimestre, verifica-se que 77,28% foram atendidas tempestivamente, ou seja, não excedendo o prazo legal de resposta, conforme *tabela 04* e *gráfico 05*.

Tabela 04 – Status de tramitação

Situação	Quantidade	Percentual (%)
Respondidas no prazo	381	77,28%
Respondidas fora do prazo	86	17,44%
Em tramitação fora do prazo	26	5,27%
TOTAL	493	100

Gráfico 05 – Status de Tramitação





PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

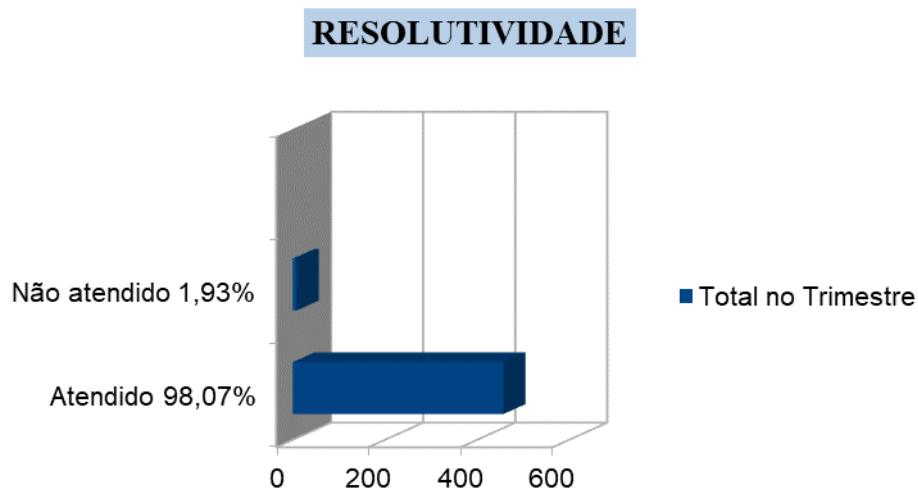
3.0 – Resolutividade

Além do prazo regulamentar que a Lei Federal nº12.527/2011 determina que seja cumprido, trabalhamos pareado ao Programa de Fortalecimento do Sistema de Controle Interno da Controladoria Geral do Município, instituído através do Decreto Municipal nº 40.472/2021, a qual estabelece a meta anual no percentual de manifestações a ser atendidas no prazo, sendo este de 90% e a resolutividade das manifestações que são respondidas alcancem 70%. Entre as manifestações respondidas no prazo regulamentar, os dados ficam demonstrados nas *tabelas 05* e *gráfico 06* abaixo.

Tabela 05 – Resolutividade das manifestações respondidas

Resolutividade	Quantidade	Percentual (%)
Atendidas	458	98,7%
Não Atendidas	9	1,93%
TOTAL	467	100

Gráfico 06 – Resolutividade de manifestações





PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

3.1 – Manifestações Pendentes

No respectivo período, a Ouvidoria, junto das competentes unidades administrativas, solucionou 98,7% dos atendimentos gerados e respondidos no trimestre, cumprindo assim a meta estabelecida pelo Sistema de Controle Interno – SCI, ao que tange a resolutividade das manifestações.

Cumprir informar que, a Ouvidoria Pública Municipal junto à Controladoria Geral do Município, constantemente encaminha para as unidades administrativas a relação de manifestações 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

Visando identificar a secretaria mais demandada e o assunto mais solicitado no trimestre, temos a *tabela 06 que demonstra o quantitativo recebido no trimestre por secretaria e a tabela 07 e gráfico – 07* que indicam a secretaria mais demandada com o total de manifestações recebidas e o assunto mais solicitado.

Identificando tais informações, a administração pública através da consolidação dos dados da Ouvidoria, consegue identificar o ponto deficiente e buscar meios de promover o alcance da satisfação do munícipe ao atender as demandas.

Tabela 06 – Quantitativo recebido por secretaria

Unidade Gestora	Número de Manifestações
CGM	0
PROGE	3
SECOM	2
SEGOV	7
SEMDUR	198



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

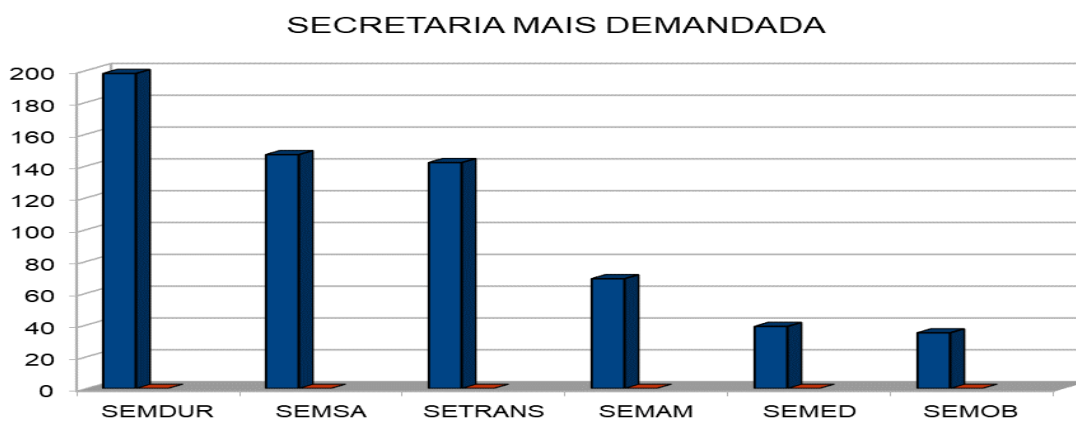
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

SEMAD	20
SEMAG	7
SEMAM	69
SEMDE	1
SEMAS	14
SEMED	39
SEMESP	6
SEMFI	8
SEMOB	35
SEMPLA	2
SEMSA	147
SEMSU	3
SEMTUR	9
SETRANS	142
SAAE	6
Ouvidoria	1

Tabela 07

SECRETARIA MAIS DEMANDADA	Ranking	Quantitativo	ASSUNTO
SEMDUR	1º	198	Normas e Fiscalização
SEMSA	2º	147	Atendimento em Saúde
SETRANS	3º	142	Transporte Público
SEMAM	4º	69	Crimes Ambientais
SEMED	5º	39	Educação Básica
SEMOB	4º	35	Tapa Buracos

Gráfico 07





PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

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 5 (cinco) manifestações cadastradas.

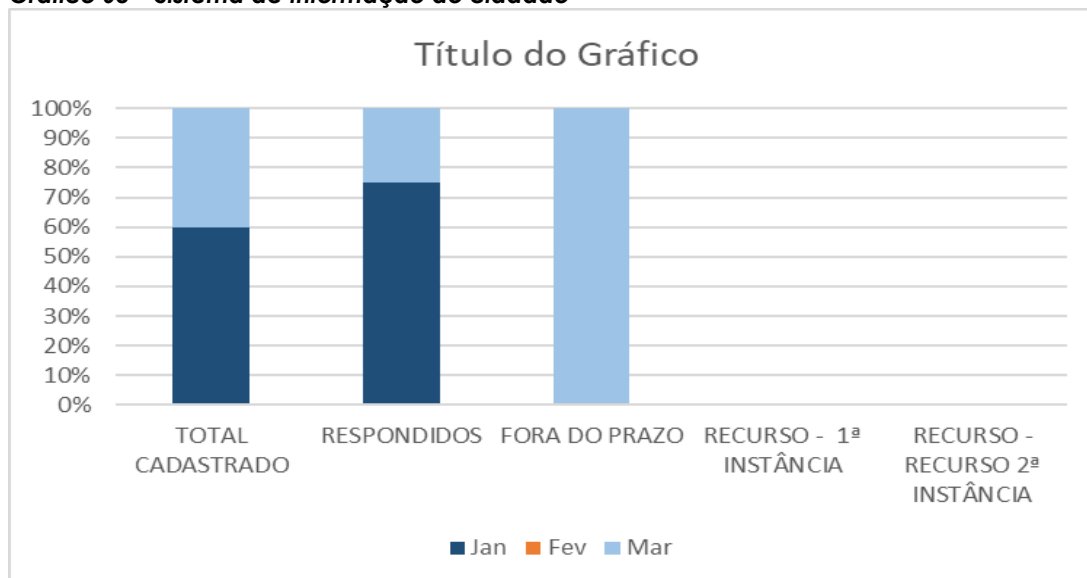
No Sistema e-SIC há a possibilidade de identificar o perfil do solicitante, esses dados podem ser extraídos a partir do preenchimento do cadastro (preenchimento de escolha), disponibilizado no endereço eletrônico

<http://transparencia.aracruz.es.gov.br/Pedido.Cadastro.aspx?tipold=6>.

Tabela 08

E-SIC	Jan	Fev	Mar	Total
TOTAL CADASTRADO	3	0	2	5
RESPONDIDOS	3	0	1	4
FORA DO PRAZO	0	0	1	1
RECURSO - 1ª INSTÂNCIA	0	0	0	0
RECURSO - RECURSO 2ª INSTÂNCIA	0	0	0	0

Gráfico 08 – Sistema de Informação ao cidadão





PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

**CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

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
- Atendimento Presencial: Anexo à Controladoria Geral da Prefeitura Municipal, cujo atendimento ocorre de segunda a sexta, de 12 h às 18 h.

6.0 – ATUAÇÃO DA REDE OUVIDORIA

Os interlocutores setoriais, instituídos pela Decreto Municipal nº 43.107/2022 e nomeados através da Portaria nº 19.232/2023, acompanham diariamente o sistema, promovendo o encaminhamento interno das ouvidorias recebidas para os setores competentes, recebendo, inclusive as notificações quando do término do prazo legal de resposta, para a adoção das providências internas cabíveis.

A atuação desses servidores facilita e torna mais eficiente a atuação da Ouvidoria-Geral no decorrer de cada trimestre, possibilitando uma entrega mais efetiva de resultados aos munícipes.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

7.0 – CONCLUSÃO

Pelo presente relatório, 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:

1. Observem o cumprimento dos prazos de respostas estabelecidos, visando atender a Legislação vigente;
2. Atendem-se às demandas recebidas, primando pela celeridade e eficiência das respostas;
3. Respondam aos 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.
4. Sensibilizem-se para discernir que a Ouvidoria é uma importante ferramenta de processo na otimização e aperfeiçoamento da Gestão Pública.
5. Estabeleçam a relação de empatia, colocando-se no lugar do munícipe ou manifestante, procurando assim, entender a demanda apresentada respondendo-as como se suas fossem.
6. Atendem-se em responder aos protocolos no prazo legal, dando prioridade às manifestações com prazos vencidos solicitando, mediante justificativa expressa, a dilação do prazo, evitando descumprimentos injustificados – tendo em vista que uma Gestão



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

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, 14 de abril de 2023

Regiane Pereira de Oliveira da Vitória
Ouvidoria Geral do Município
Decreto 39.092/2021