



# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

2º 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 abril de 2023 a 30 de junho 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 segundo trimestre de 2023, assim como, fomentar a transparência pública, abordando os seguintes itens:

---

1. Apresentação
2. Dados de ouvidoria
3. Total de manifestações
4. Tipos de manifestações
5. Canal de entrada
6. Status das manifestações e prazo regulamentar
7. Resolutividade
8. Manifestações pendentes
9. Secretaria mais demandada
10. Dos pedidos de acesso à informação
11. Canais de comunicação
12. Atuação da rede ouvidoria
- 12.1. Providências e Sugestões de melhoria
13. Conclusão



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 segundo trimestre do ano-base 2023, tivemos um total de 682 manifestações onde 159 pedidos foram cadastrados em abril, 323 em maio e 200 em junho, 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

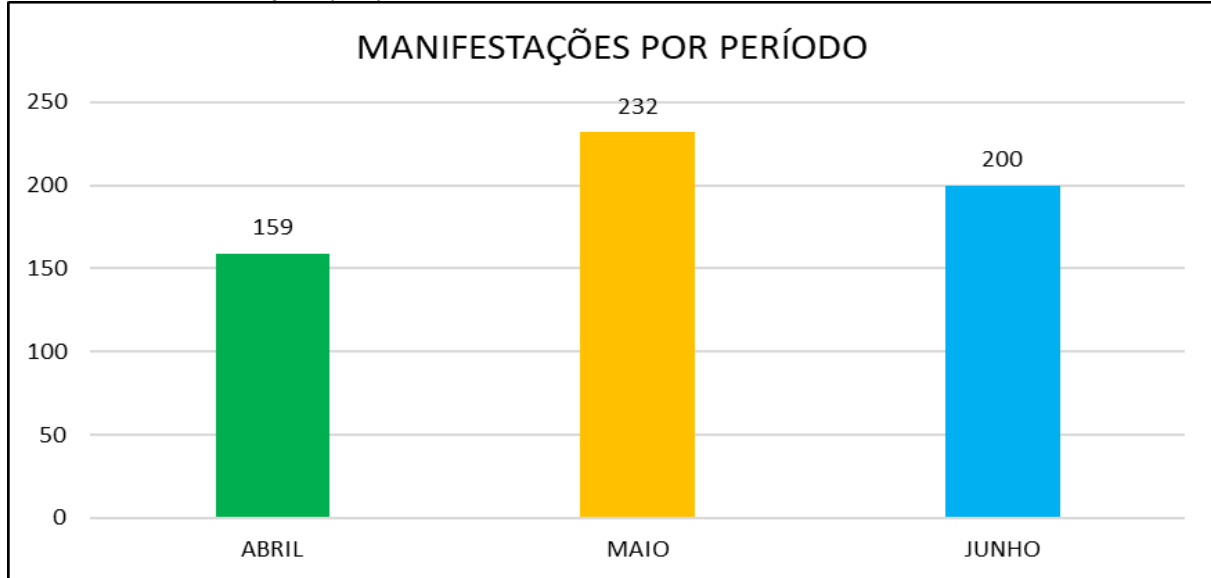
Mês	Quantidade de Manifestações
Abril	159
Maio	323
Junho	200
<b>Total</b>	<b>682</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

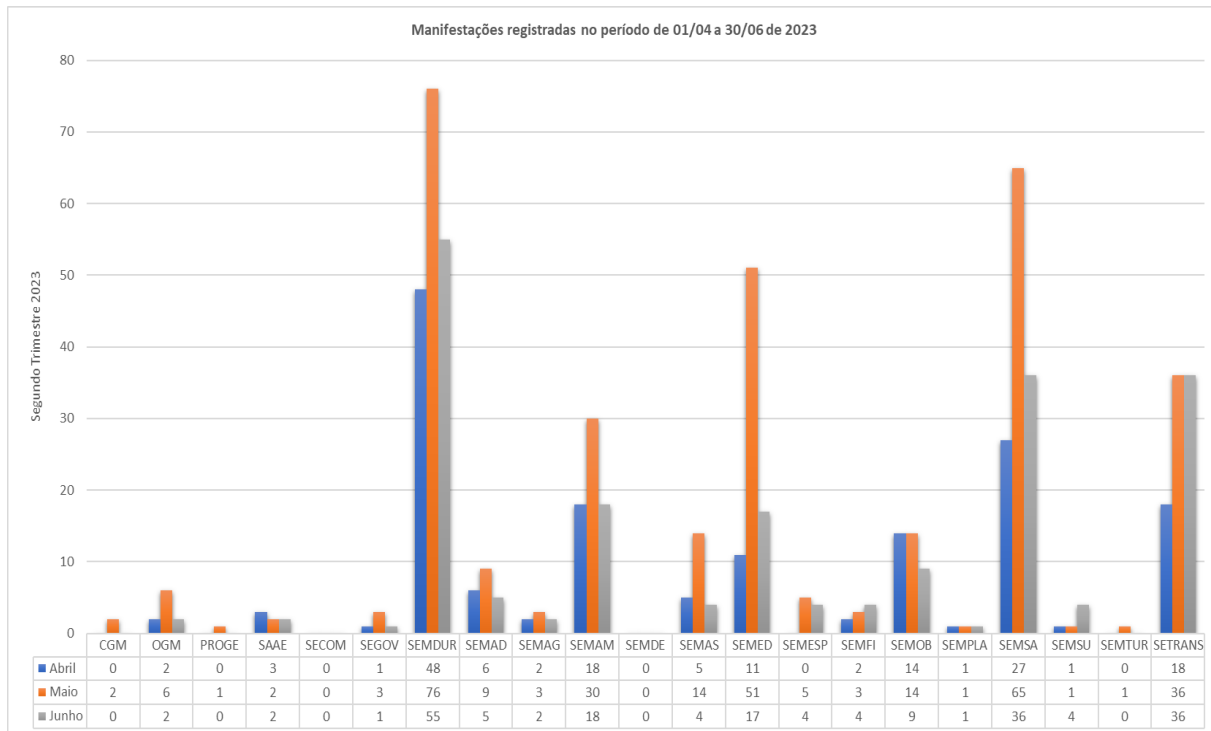
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Gráfico 01 – Manifestações por período



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

Gráfico 02



[Solicitação Web - Index \(aracruz.es.gov.br\)](http://aracruz.es.gov.br)



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

### 1.2 – Tipo de manifestação

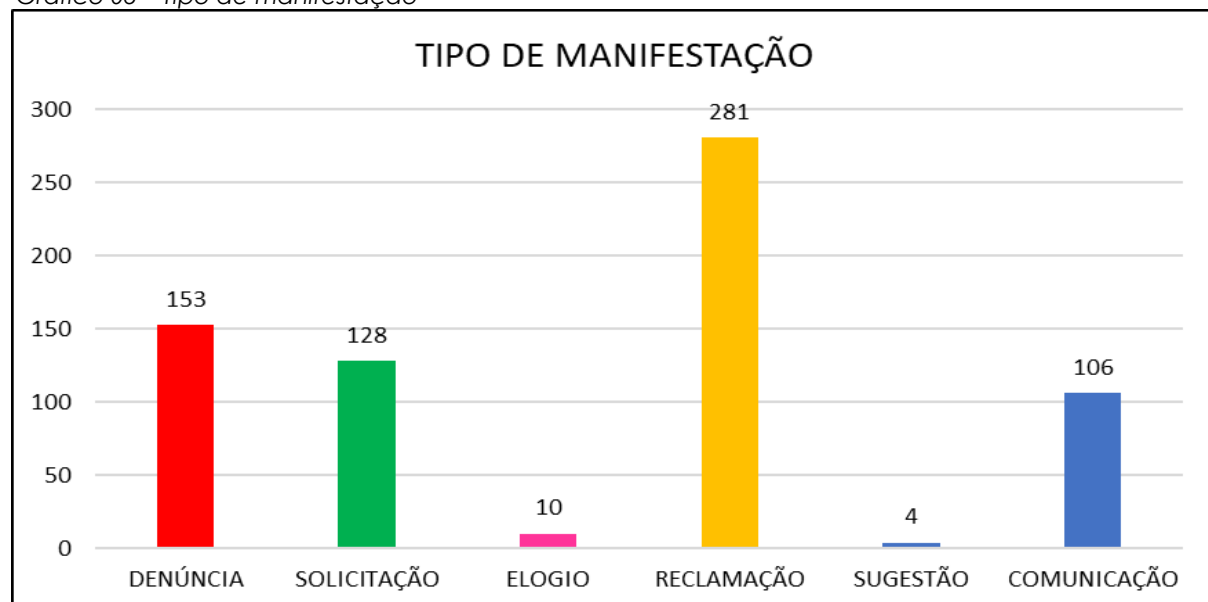
As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria: Reclamação (41,20%), Denúncia (22,43%) e Solicitação (18,77%) conforme elencam a *tabela 02* e *gráfico 03* a seguir.

Tabela 02

#### Total de manifestações por tipo/categoria

Manifestações	
Tipo/Categoria	Total
Denúncia	153
Solicitação	128
Elogio	10
Reclamação	281
Sugestão	4
Comunicação	106

Gráfico 03 – Tipo de manifestação



Das denúncias registradas, os assuntos mais abordados foram: “Agente Público” liderando com 29 (vinte e nove) registros; seguido de “Conduta Ética” com 22 (vinte e dois) registros; “Normas e Fiscalização” com 16 (dezesesseis) registros. Das reclamações, o



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

assunto mais mencionado esteve relacionado a: “Normas e Fiscalização de Posturas”, com 77 (setenta e sete) seguido de “Atendimento em Saúde” com 26 (vinte e seis), “Transporte Público” com 19 (dezenove) atendimentos. Nas solicitações, o assunto mais abordado foi: “Serviços Públicos – Limpeza Pública”, com 25 (vinte e quatro) chamados; “Iluminação Pública” com 15 (quinze) chamados e “Limpeza de lote” com 08 (oito) 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](http://transparência.aracruz.es.gov.br) que aqui identificamos como “Internet”.

Verificamos nesse trimestre que houve uma preferência pelos atendimentos via sistema e-OUV alcançando 51,47% dos registros, seguido de telefone 38,86%; e-mail com 5,28% e presencial com 4,40% - Conforme *tabela 04* e *gráfico 04* a seguir.

Tabela 04

Canal de Entrada	
Tipo/Categoria	Total
Telefone	265
Internet	351
E-mail	36
Presencial	30

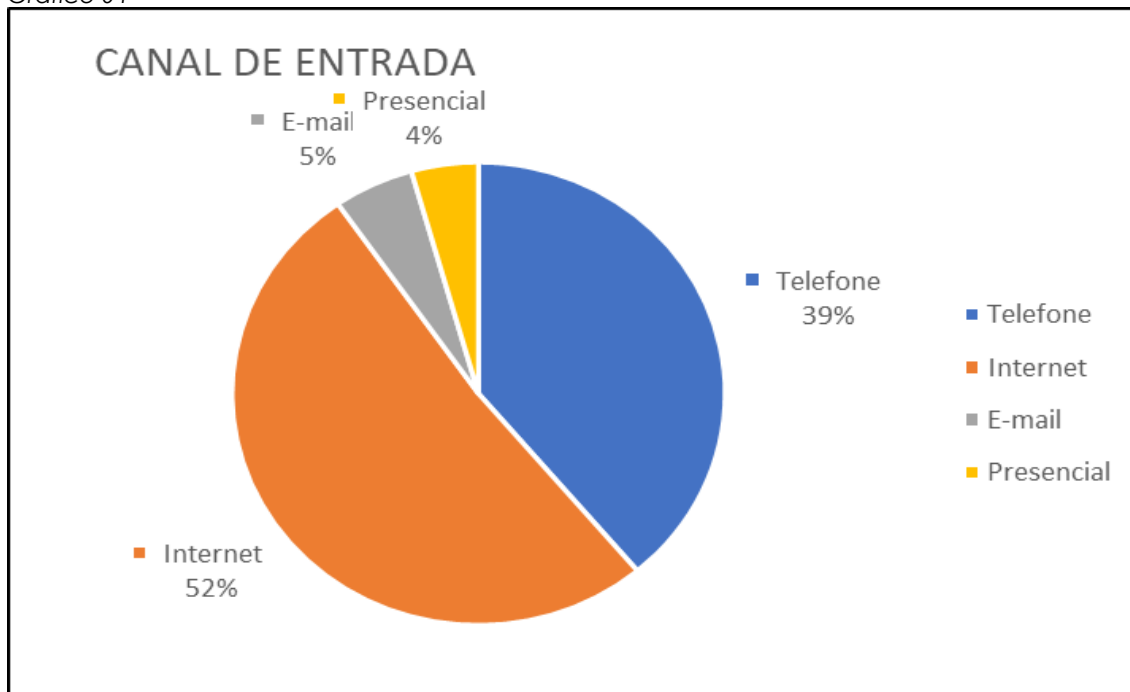




PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

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 possível.

### Status de tramitação

Situação	Quantidade
Respondidas no prazo	447
Respondidas fora do prazo	12
Em tramitação no prazo	148
Em tramitação fora do prazo	10
Arquivadas	65



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

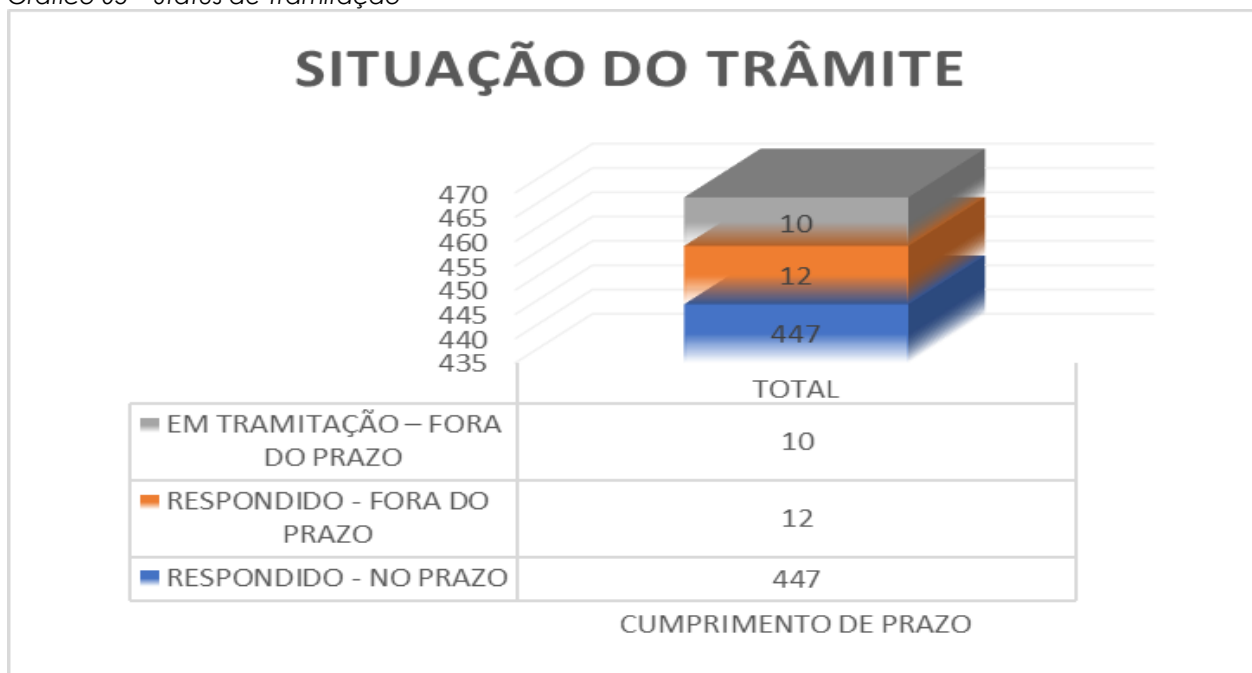
Variavelmente, obtivemos como tempo médio de resposta: 19(dezenove) dias no mês de abril, 18(dezoito) dias no mês de maio e 12(doze) dias no mês de junho, dentre as manifestações já respondidas.

Analisando o prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria, ao longo do segundo trimestre, verifica-se que 95,31% foram atendidas tempestivamente, ou seja, não excedendo o prazo legal de resposta, conforme *tabela 04* e *gráfico 05*.

Tabela 04 – Prazo regulamentar

Situação	Quantidade	Percentual (%)
Respondidas no prazo	447	95,31%
Respondidas fora do prazo	12	2,56%
Em tramitação fora do prazo	10	2,13%
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>	<b>100</b>

Gráfico 05 – Status de Tramitação



### 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

Municipal nº 40.472/2021, a qual estabelece como meta anual para o exercício de 2023, 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%
<b>TOTAL</b>	<b>467</b>	<b>100</b>

Gráfico 06 – Resolutividade de manifestações



### 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



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

### CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

assim a meta estabelecida pelo Sistema de Controle Interno – SCI, ao que tange a resolutividade das manifestações.

Cumpra 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.

Nesse trimestre a Ouvidoria-Geral, com fito na resolutividade das demandas sem envio de resposta, conforme previsão do art. 20 do Decreto Municipal nº 43.107/2022, instituiu o “*Ouvidoria +60*” – visando o atendimento às manifestações com prazos superiores à 60 (sessenta) dias, através de um formulário próprio elaborado e encaminhado pela Ouvidoria-Geral onde a Controladoria solicita, via processo eletrônico, o atendimento às demandas ora reprimidas. No mês de maio foram notificadas as unidades gestoras abaixo para efetivação das adequações necessárias ao atendimento da articulação do Órgão Central, conforme art. 11 do Decreto Municipal nº 43.107/2022: Processo Eletrônico nº 16.423- SEMTUR, Processo Eletrônico nº 16.424 – SEMSU, Processo Eletrônico nº 16.425 – SEMSA, Processo Eletrônico nº 16.246 – SEMDUR, Processo Eletrônico nº 16.427 – SEMAM.

### **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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

Tabela 06 – Quantitativo recebido por secretaria

Unidade Gestora	Número de Manifestações
CGM	2
OUVIDORIA	10
PROGE	1
SAAE	7
SECOM	0
SEGOV	5
SEMDUR	179
SEMAD	20
SEMAG	7
SEMAM	66
SEMDE	0
SEMAS	23
SEMED	79
SEMESP	9
SEMFI	9
SEMOB	37
SEMPLA	3
SEMSA	128
SEMSU	6
SEMTUR	1
SETRANS	90

Tabela 07

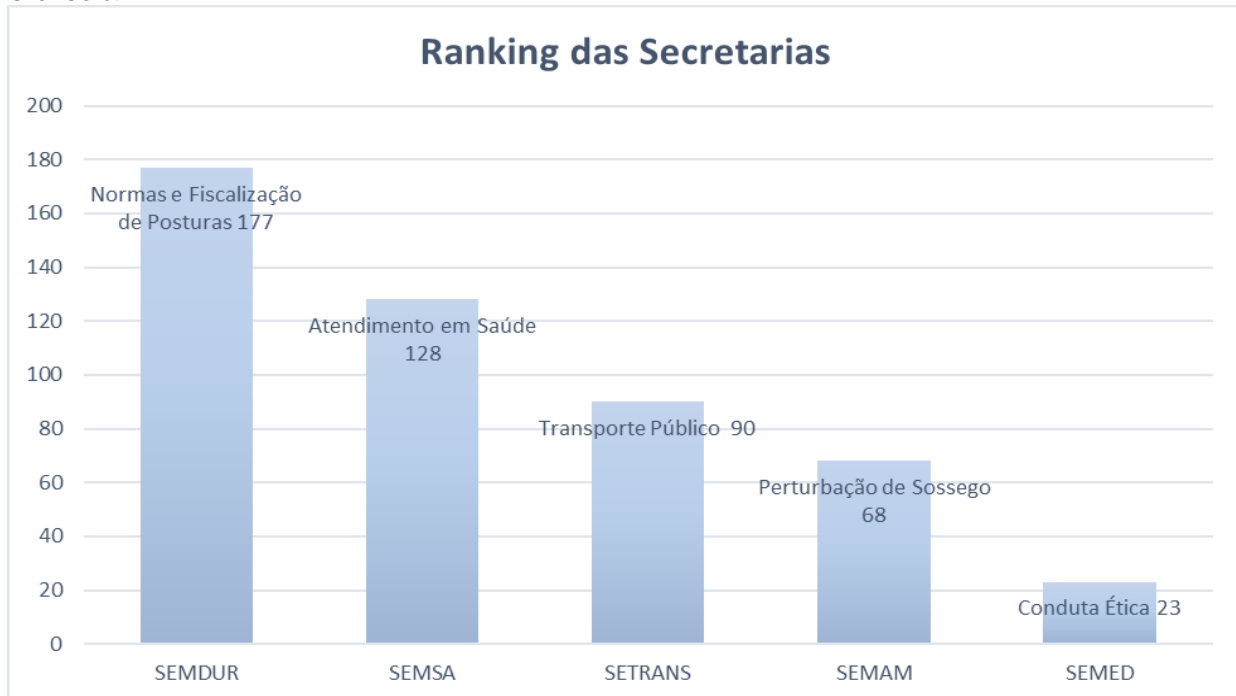
Secretaria	Ranking	Assunto
SEMDUR	1º	Normas e Fiscalização de Posturas
<u>SEMSA</u>	<u>2º</u>	<u>Atendimento</u> em Saúde
SETRANS	3º	Transporte Público
SEMAM	4º	Perturbação de Sossego
SEMED	5º	Conduta Ética



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Gráfico 07



### 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. O relatório completo dos pedidos poderá ser acompanhado no link [Transparência Aracruz](#)

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>.

### 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:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

- 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 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 as áreas 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.

Nesse viés, conforme o Plano de Trabalho instituído no Cronograma do Exercício 2023 conforme link: [Publicado - Rede Ouvidoria e Transparência \(aracruz.es.gov.br\)](#), a Ouvidoria-Geral passa a divulgar as providências adotadas pelos Órgãos responsáveis em atender as demandas dos munícipes, disponibilizadas em relatórios trimestrais e encaminhados pelos interlocutores setoriais ao final de cada trimestre, integralizando o presente relatório com os itens de maior relevância, em atendimento ao art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017 e art. 17 do Decreto Municipal nº43.107/2022.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

**Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos – SEMAD**

- Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:

As manifestações com maior incidência, foram solicitação de fiscalização a estabelecimentos e reclamação quanto a entrega de atestados.

- Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:

Todas as manifestações foram encaminhadas aos setores de competência, para sanar as demandas, sendo todas respondidas ao cidadão dentro do prazo estabelecido.

- Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:

Quanto as fiscalizações a estabelecimentos é um trabalho de rotina do PROCON, mediante as manifestações que chegam no dia a dia. Em relação a entrega de atestados à empresa INNOVAR, foi realizada a alteração da Instrução Normativa de forma a estabelecer os critérios na entrega de acordo com cada situação, bem como, tratativas juntamente com a empresa na resolução dos casos relatados nas manifestações recebidas

**Secretaria Municipal de Agricultura – SEMAG**

- Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:

Nesse trimestre, a SEMAG recebeu chamados de Solicitações de Providências e Reclamação sendo na região de Santa Rosa e, uma Comunicação, referente à uma Escola na Sede do município obtendo resposta conjunta com a SEMAM.

- Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:





PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

As manifestações recebidas pela SEMAG foram tempestivamente respondidas e atendidas, considerando que é uma Secretaria que trabalha por demanda e que além das indicações da Ouvidoria, possui um cronograma a ser seguido. Face aos chamados registrados, a secretaria providenciou a distribuição de frentes de serviço no município, de acordo com a urgência de transporte público (como ônibus escolar) e tempo do último atendimento realizado na comunidade, estado das estradas e outros fatores. Além da abertura de Processo de licitação de solo brita para ser utilizado nas estradas, para maior durabilidade dos serviços e aquisição de escória para utilização nas estradas, para maior durabilidade dos serviços executar.

➤ **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

Considerando que existem contratemplos climáticos (como a chuva), a sugestão é que haja uma patrulha mecanizada por distrito (sendo necessário dotação orçamentaria).

### ✚ **Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS**

➤ **Os motivos das manifestações:**

Foi identificado que os protocolos enviados para o setor do Centro de Referência Especializado de Assistência Social- CREAS tinham como assunto principal, pessoas em situações de rua. Protocolos enviados ao equipamento da CASA DOS CONSELHOS tinha como assunto principal a Eleição dos Conselheiros Tutelares Municipais, teve alguns atrasos para respostas definitivas devido reuniões dos conselhos responsáveis pela averiguação das denúncias feita por munícipes no qual foi solicitado a dilação do prazo para a resposta. Protocolos enviados para o setor Sistema Nacional de emprego - SINE teve como assunto principal denuncia quanto ao atendimento dos servidores. Protocolos enviados a GERENCIA BÁSICA teve como assunto principal denúncias de conduta dos servidores lotados nos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

### CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Protocolos enviados a Gerencia de Habitação teve como assunto informações sobre cadastros realizados.

- Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:

Observou-se que os assuntos mais abordados foram a respeito de “pessoas em situação de rua”, tendo os protocolos sido encaminhados ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social- CREAS.

- Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:

Os protocolos encaminhados ao Centro de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS junto à equipe técnica, bem como a de Abordagem Social realizaram Relatórios técnico com a identificação de benefícios conforme descrição do protocolo da ouvidoria para envio de resposta

- Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:

Estão sendo realizadas reuniões junto ao grupo GGIM , a Secretaria de Saúde, Secretaria de Assistência Social, Segurança Pública e CDL, para elaboração de uma cartilha e contingenciamento da população em situação de rua.

#### ✚ **Secretaria Municipal de Comunicação – SECOM**

- Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:

A secretaria recebeu apenas uma manifestação referente a um servidor que foi remanejado da Secretaria de Comunicação para a Secretaria de Educação, e a manifestação questionava a atuação do mesmo, bem como a falta do profissional na SECOM tendo sido devidamente respondida e posteriormente reclassificada para SEMED por tratar de assuntos também pertinentes à pasta.

- Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A SECOM realizou a contratação de um jornalista para atendimento às demandas de comunicação institucional.

- **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

Contratação de mais profissionais de comunicação (ação já executada).

### **Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico - SEMDE**

- **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

Em atendimento a Portaria 19.561/2023 que institui a Rede de Interlocutores Setoriais, para acompanhamento das demandas de Ouvidoria e Transparência nos órgãos da Administração direta e indireta do Município, que tem por competência promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal n.º 13.460, de 2017 e receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria-Geral, informa-se que Secretaria de Desenvolvimento Econômico no segundo trimestre do ano de 2023 não recebeu nenhuma ocorrência. O Servidor Eduardo de Almeida Ramos, matrícula 33651 vem acompanhando os portais bem como participando ativamente das reuniões.

### **Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano – SEMDUR**

- **Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:**

Das manifestações registradas, os pontos recorrentes foram referentes à Normas e Fiscalização de Posturas e Perturbação do Sossego, tendo o bairro Vila Nova maior incidência com 16 (dezesseis) chamados, seguido do Centro de Aracruz com 14 (catorze) e Santa Cruz com 12 (doze) chamados.

- **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

### CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Todos os registros foram encaminhados ao setor ou órgão responsável, para sanar as demandas encaminhadas pelo sistema de ouvidoria da PMA e todas foram respondidas ao cidadão ou se encontram dentro do prazo de resposta.

➤ **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

Sugeriu-se que por conta do não cumprimento de limpeza dos lotes encontrados, de propriedade particular, a PMA possa realizar a limpeza dos mesmos e o valor ser acrescentado no IPTU do imóvel do qual os proprietários são responsáveis.

✚ **Secretaria Municipal de Educação – SEMED**

➤ **Os motivos das manifestações:**

No segundo trimestre Ouvidoria da Secretaria de Educação recebeu maior número de ocorrência na tipologia Denúncia com aproximadamente 40 manifestações – a maioria de Pais e Responsáveis de estudantes em relação ao tratamento recebido pela escola, bem como ao tratamento que os funcionários da escola têm recebido dos seus gestores e colegas de setor.

➤ **Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:**

Das manifestações recebidas, 23 (vinte e três) denúncias foram em relação a Conduta Ética; as EMEF's receberam 17 (dezessete) denúncias de pais e responsáveis de estudantes relatando sobre relações interpessoais

➤ **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

Em relação as manifestações interpessoais, o setor de gestão da SEMED relatou junto às formações de diretores escolares e pedagogos, bem como nas reuniões de alinhamento, a importância da boa conduta no ambiente de trabalho.

➤ **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

A SEMED tem realizado formações de Cultura e Paz, tendo em vista as constantes intercorrências de relação interpessoal nas instituições. A Equipe Psicossocial tem



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

### CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

atendido aos profissionais das escolas com rodas de conversa, atendimentos individualizados e encaminhamentos médicos, com o intuito de cuidar de quem cuida dos estudantes.

#### **Secretaria Municipal de Esporte Lazer e Juventude – SEMESP**

➤ Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:

Dentre as manifestações recebidas pela SEMESP a maioria são decorrentes de solicitações de academia popular.

➤ Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:

Foi informado que as equipes estariam visitando as localidades e analisando a viabilidade orçamentária tendo em vista se enquadrarem no Projeto Aracruz Mais Esporte e Lazer. A SEMESP informou que para algumas dessas demandas, os bairros em referência serão atendidos na próxima aquisição.

➤ Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:

Divulgar um cronograma com bairros a serem contemplados pelo projeto.

#### **Secretaria Municipal de Finanças – SEMFI**

➤ Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:

Neste trimestre, a Subsecretaria Municipal de Receita e Administração Tributária foi o Setor que mais recebeu ouvidorias, sendo de sua responsabilidade as seguintes solicitações: dificuldade para gerar a guia de ISS pelo site da Prefeitura, dificuldade de acesso telefônico no Setor de ITBI, morosidade na entrega dos carnês de IPTU, falta de recursos e solicitação de isenção da taxa de IPTU, isenção da taxa de iluminação pública, encaminhamento do boleto de IPTU 2023, acesso indisponível da Nota Fiscal Eletrônica no navegador Chrome.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

### CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

#### ➤ Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:

Todas as manifestações foram devidamente respondidas junto à Ouvidoria Municipal. Quanto aos esclarecimentos sobre a cobrança da taxa de iluminação pública, a Subsecretaria Municipal de Receita e Administração Tributária informou ser de responsabilidade da EDP. Quanto a reclamação da morosidade na devolução de valor do IPTU pago em duplicidade, o Setor de Empenho da SEMFI se manifestou que há uma ordem cronológica para o pagamento e que deve ser seguida de acordo com a legalidade.

#### ➤ Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:

Diante das informações apontadas neste relatório, houve uma reunião com o Secretário Municipal de Finanças, apontando as demandas solicitadas pelo Cidadão junto a Ouvidoria e a dificuldade quanto a comunicação do contribuinte junto aos setores responsáveis pelos Impostos, Taxas e Contribuições via telefone, site e WhatsApp sendo as deficiências solucionadas.

Os carnês de IPTU foram devidamente liberados para emissão pelo contribuinte; quanto aos pedidos de isenção de taxas, foi informado que será necessário a abertura de processo na Casa do Cidadão e que referente ao percentual da taxa de iluminação pública, o processo é realizado junto a EDP.

#### ✚ **Secretaria Municipal de Governo – SEGOV**

#### ➤ Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:

A SEGOV recebeu 02 (duas) manifestações de Ouvidoria nesse trimestre, tendo sido o objeto das manifestações “imóvel abandonado/risco de desmoração”. A SEGOV oferta serviços através da Gerencia de Proteção e Defesa Civil atuando na vistoria de imóveis em situação de abandono, ruínas ou em risco iminente.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

- **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

Através de ações constantes, as equipes de fiscalização atuam notificando os responsáveis pelos imóveis caso o objeto relatado nas denúncias seja confirmado.

- **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

(não informado)

**Secretaria Municipal de Meio Ambiente – SEMAM**

- **Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:**

Em análise aos dados, destacam-se como assuntos recorrentes relacionados a fiscalização ambiental, maus tratos de animais, perturbação do sossego e poda e supressão de árvores. Quanto às áreas de maior incidência no Município observa-se uma maior quantidade de manifestações na região da orla, apresentando uma demanda de 19 (dezenove) manifestações. As outras manifestações estão distribuídas entre alguns bairros da Sede, dando destaque ao bairro Cohab IV com 08 (oito) manifestações.

- **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

Reclassificação das manifestações recebidas quando necessário; Solicitação de dilação de prazo com justificativa, caso o setor/gerência não consiga apresentar resposta até a data indicada pela Ouvidoria; Análise das respostas formuladas pelo setor competente, encaminhamento das respostas à Ouvidoria Geral, contendo as informações ou providências necessárias adotadas pelo setor e Participação nas reuniões mensais da Rede de Ouvidoria e Transparência.

- **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Como sugestão de melhoria visando atender com maior eficácia ao estabelecido, a setorial aponta para uma adequação da equipe de fiscalização, bem como da Coordenação de Proteção e bem-estar Animal, tendo em vista que o quadro de servidores atualmente não atende a demanda que vem crescendo com a criação da referida coordenação.

### **Secretaria Municipal de Obras e Infraestrutura – SEMOB**

#### ➤ Os motivos das manifestações:

O assunto mais relevante das manifestações refere-se à iluminação pública, totalizando 41% das demandas (17 manifestações) e em seguida reclamações/denúncias quanto a obras públicas, com incidência de 26% (11 manifestações), na sequência temos a incidência de 19% (8 manifestações) referentes às demandas de manutenção de vias

#### ➤ Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:

Analisando os locais indicados nas manifestações, a maioria das manifestações (28) são da Sede do Município, e outra região com quantidade expressiva de manifestações é a Orla (12). Cabe destacar que não há nenhum bairro com relevante número de manifestações, ou seja, as incidências das manifestações estão distribuídas por quase todo o município.

#### ➤ Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:

A setorial da SEMOB realizou no segundo trimestre de 2023 o gerenciamento das manifestações encaminhadas pela ouvidoria geral de forma Permanente como: recebimento das manifestações, identificação de competência, análise das respostas formuladas pelo setor responsável, encaminhamento das respostas conclusivas com elaboração de resposta em formulário padrão; e Pontuais como: Ocultação das informações pessoais/sensíveis dos relatórios fiscais, caso contenham e solicitação de dilação de prazo caso o setor responsável não consiga atender a demanda no prazo regulamentar.





PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

Das manifestações referentes a iluminação pública, a maioria são solicitações de troca de lâmpadas, as quais a Gerência de Obras Elétricas procedeu com a devida vistoria do local para identificar o problema e providenciou as trocas. Quanto as reclamações de obras públicas, a Gerência responsável deu ciência ao fiscal da obra; as manifestações de solicitação de manutenção de vias não foram atendidas devido à ausência de empresa contratada para realizar o serviço, entretanto encontra-se em licitação a contratação de empresa para manutenção rotineira de vias públicas, e em breve tais demandas poderão ser sanadas. Face as demandas de manutenção de vias apresentadas, a SEMOB aderiu a Ata de Registro de Preços nº 10/2022, originada pelo Pregão Eletrônico n.º 002/2022 - CPP-2, Processo n.º 2021-F9FFL, realizada pelo DERES: Departamento de Edificações e de Rodovias do Estado do Espírito Santo, cujo objetivo é a Manutenção Preventiva do Pavimento em CBUQ e Revitalização da Sinalização em diversas ruas do município de Aracruz/ES. Tal contrato promoverá o melhoramento das vias do município, reduzindo as solicitações de manutenção em diversas vias.

➤ **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

Com base nas manifestações recebidas por esta Secretaria, sugerimos campanhas informativas para as comunidades referentes as obras de infraestrutura que estão sendo realizadas no Município. Tais campanhas conscientizariam os moradores quanto aos transtornos decorrentes das obras, como poeira, mudança de trânsito, barulho, entre outros, bem como forneceria informações relevantes das obras, como prazo, áreas a serem desapropriadas (quando existir), projetos, e outros. Essas informações promoverão o conhecimento dos munícipes quanto as melhorias proporcionadas ao finalizar as obras, bem como os desafios para execução das mesmas, podendo promover a redução das manifestações recebidas pertinentes as obras públicas. Com relação as manifestações de iluminação pública, indicamos a divulgação do canal direto de comunicação com o setor responsável.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

**Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão – SEMPLA**

➤ **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

No segundo trimestre de 2023, a Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEMPLA recebeu quatro demandas para atendimento, sendo uma (01) denúncia e 03 (três) solicitações, que foram atendidas dentro dos prazos estabelecidos pela Ouvidoria, conforme segue: a) Denúncia nº 000xxx.2023-65 – referente a registro de ponto de servidor, sendo realizada a devida tratativa e registrada a resposta para envio ao requerente. b) Solicitação nº 000xxx.2023-12 - referente ao projeto e obra do orçamento cidadão na praça do Bairro Solar Bitti sendo realizadas as devidas tratativas e encaminhado resposta ao requerente. A Solicitação nº 00xxxx.2023-54 – foi identificada a competência e reclassificada para (SEMDUR). d) Solicitação nº 00xxxx.2023-38 – referente a solicitação de informações do Orçamento Cidadão, devidamente informado ao munícipe. Diante das informações apontadas neste relatório, as ouvidorias recebidas no período foram atendidas obedecendo o prazo estabelecido para resposta, não havendo a necessidade de solicitação de dilação de prazo.

**Secretaria Municipal de Saúde – SEMSA**

➤ **Motivos das Manifestações:**

Dentre as manifestações recebidas, destaca-se as reclamações quanto ao transporte Sanitário, Dengue, Atendimento/ou má prestação de serviço ao usuário do SUS, Fiscalizações Sanitárias e Criação irregular de animais. Ressaltamos que as manifestações de Criação Irregular de Animais são feitas o encaminhamento via processo eletrônico, solicitando ação conjunta com a SEMDUR, conforme acordado em reunião do dia 18/04/2023, junto aos membros da Rede de Ouvidoria e Transparência.

Vale ressaltar que dentre as diversas ouvidorias recebidas, também obtivemos nesse 2º semestre manifestações de elogio aos nossos profissionais.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

### CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

- Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:

As manifestações de maior incidência foram de Atendimento em Saúde (reclamação quanto aos horários dos atendimentos nos estabelecimentos de Saúde em geral).

- Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:

A SEMSA, através de sua Equipe do Centro de Controle de Zoonoses realizou e vem realizando trabalhos educativos junto as comunidades do município na tentativa de diminuição dos focos de dengue dentro e fora de suas residências, assim como vistorias *in loco* nas localidades de maior incidência de registros de casos de dengue; também está com Processo Seletivo em aberto para contratação de novos profissionais para assim fortalecer as Equipes de trabalho; Informamos ainda, que a SEMSA está com o processo eletrônico 17537/2023 em tramitação para contratação de Empresa Especializada para ministrar curso de capacitação e atualização de condutores de veículos da Secretaria.

- Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:

Com base nos pontos observados para as manifestações recorrentes, sugere-se contratação de profissionais para compor as equipes (processo seletivo em andamento); Cursos de capacitação e atualização para os condutores de veículos da SEMSA (processo em andamento); e treinamento de atendimento ao público para os novos profissionais e atualização para profissionais já atuantes na rede (já sugerido);

#### **Secretaria Municipal de Suprimentos – SEMSU**

- Motivos das manifestações:

Denúncias relativas à Invasão de Área Pública.

- Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

### CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

As manifestações ocorrem em diversas áreas do município, sendo neste trimestre identificadas nos bairros Nova Conquista, Coqueiral, Cohab IV, Itaparica, Polo Industrial e Jacupemba

- **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

Todas as manifestações foram encaminhadas ao Setor de Patrimônio para verificação de titularidade das áreas, se pertencem de fato ao Município, em seguida, devem ser direcionadas aos setores competentes para as providências cabíveis. Informa-se que até o presente momento, nenhuma das denúncias apresentadas obtiveram retorno com ação conclusiva.

- **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

Devido à ausência recorrente da resolutividade das manifestações bem como ao cumprimento de prazo estabelecido, está sendo elaborada por esta Secretaria uma Instrução Normativa que regulamente as ações dos setores envolvidos na solução do problema a fim de dissipar a repressão das demandas.

#### **Secretaria Municipal de Transporte e Serviços Urbanos – SETRANS**

- **Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:**

No segundo trimestre a SETRANS realizou as devidas tratativas e encaminhou as manifestações aos setores/gerências responsáveis. Dessas manifestações 02(duas) foram identificadas como competência de outra secretaria e solicitado reclassificação, as demais foram encaminhadas a Ouvidoria Geral com suas respostas conclusivas e 29 (vinte e nove) encontram-se de posse da SETRANS para providências e elaboração de resposta, estando dentro do prazo de vencimento. A Gerência de Limpeza pública recebeu (43) manifestações, seguido da Gerência de Transporte com (41) manifestações e a Gerência de Serviço Públicos com (10) manifestações.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

### CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

- **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

Das manifestações referentes, a maioria das solicitações são pedidos de limpeza, roçada, capina, retirada de entulhos de escolas e prédios públicos. A SEMED possui com uma empresa para fazer reparos, porém sempre solicita a SETRANS. Quanto aos entulhos, limpeza e roçada, tem um cronograma que a cada três meses passa no bairro. Há uma rotatividade no município. Também dispõe de ECOPONTOS para descarte de entulhos.

Quanto as demandas da Gerência de Serviços Públicos, solicitam serviços elétricos, hidráulicos, carro fossa, carro-pipa, patrolamento e aplicação de revsol nas estradas urbanas, tapa buracos dentre outros. A SEMOB está em processo de licitação de empresa e até o momento a SETRANS vem fazendo alguns trabalhos que seriam de responsabilidade da mesma. Também há um cronograma para o atendimento de cada tipo de serviço.

As manifestações da Gerência de Transportes são reclamações dos horários dos ônibus, superlotação no transporte público, sinalização viária pintura de faixa de pedestre. No momento a secretaria está em conversação para tentar adequar/agregar e cumprir os horários da empresa que atua no município. Houve também, aproveitamento de alguns funcionários.

No mês de junho, a SETRANS adquiriu 500 contêiners, o que ajudará muito na limpeza pública, pois serão distribuídos em todo o município e ajudará na limpeza da cidade, sendo os mesmos para coleta de resíduos sólidos.

- **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

No momento a secretaria conta com o quantitativo de servidores reduzido o que atrasa muito a execução dos serviços. A sugestão seria a ampliação do número de servidores para integrar as equipes desfalcadas, atendendo as manifestações dos munícipes com maior eficiência, eficácia e celeridade.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

**Secretaria Municipal de Turismo e Cultura – SEMTUR**

➤ **Motivos das manifestações:**

Pedido de acesso a processos de contratação por inexigibilidade de diversos eventos e ações realizados pela Secretaria, embasado no art. 10 da Lei de Acesso à Informação - LAI 12.527/2011 e art. 1º da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD 13.709/2018

➤ **Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:**

As manifestações com maior incidência, foram solicitação de cópia integral de processos. No segundo trimestre de 2023, a Secretaria de Turismo e Cultura, recebeu 03 (três) manifestações, classificadas em 1 (uma) tipologia, sendo ela: Acesso à informação (e-SIC).

➤ **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

Todas as manifestações foram respondidas ao cidadão dentro do prazo de resposta.

➤ **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

A metodologia utilizada até então tem suprido o necessário para atender a demanda de pedidos.

**Procuradoria Geral do Município – PROGE**

➤ **Motivos das manifestações:**

A PROGE recebeu 01 (uma) denúncia no segundo trimestre de 2023 que trata sobre reintegração de posse, tratada via Processo Eletrônico nº 9812/2023 e duas Solicitações de Acesso à Informação que tinham como objetivo obter cópia do contrato internacional firmado pelo Município de Aracruz.

➤ **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Com relação as manifestações que solicitaram cópia do contrato, a PROGE diligenciou no sentido de não fornecer o documento encaminhando apenas o extrato, tendo em vista se tratar de documento sigiloso entre o contratante e contratado, apresentando assim seus argumentos para o não fornecimento. Referente a denúncia apresentada, a PROGE solicitou vistoria in loco pelo setor de Posturas Municipais para tomar as providências cabíveis quanto a reintegração da posse do local.

- **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

Mais celeridade no fornecimento das informações.

### **+** Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE

- – **Motivos das manifestações:**

Os principais motivos dos pedidos foram referentes a esgoto.

- **Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:**

As manifestações com maior incidência foram solicitação de fiscalização referente ao lançamento de esgoto em locais indevidos.

- **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**

Todas as manifestações foram encaminhadas aos setores de competência, para sanar as demandas, sendo todas respondidas ao cidadão dentro do prazo de resposta.

- **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**

Abertura de processo administrativo interno para melhor análise das demandas, e pronto atendimento nas solicitações.



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. Como planejamento estratégico, a Ouvidoria requisita permanentemente informações referente à atuação dos setoriais, bem como recomendações e informações estratégicas que são inseridas nos relatórios trimestrais visando auxiliar a tomada de decisão dos Gestores, buscando assim o aprimoramento setorial e das políticas públicas oferecidas aos cidadãos. Nesse sentido, primando pela eficiência na Administração Pública e no Serviço Público de excelência, **RECOMENDA** aos Gestores Municipais 03 (três) eixos norteadores com estrita observância dos princípios constitucionais que regem a Administração Pública:

1. **Tempestividade** - Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria
2. **Celeridade** - 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.
3. **Eficiência** - Melhoria nos atendimentos no que concerne à receptividade, informações prestadas ao cidadão bem como na execução dos serviços oferecidos visando a satisfação do usuário.

Informo que as manifestações de ouvidoria encaminhadas as respectivas pastas com competência para respondê-las, são reiteradas através de sistema próprio – quando da proximidade e da extrapolação dos prazos, solicitando assim a conclusão definitiva às demandas; reafirmando nosso empenho ao atendermos e encaminharmos 100% das manifestações recebidas, também nos empenhamos em recebê-las em seus devidos prazos instituindo assim um controle de transparência ativo.

Por fim, provoca a sensibilização dos gestores municipais, para discernir que a Ouvidoria é uma importante ferramenta de processo na otimização e aperfeiçoamento da Gestão Pública estabelecendo uma relação de empatia, colocando-se no lugar do





PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

munícipe, procurando assim, entender a demanda apresentada respondendo-as como se suas fossem 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, 07 de julho de 2023**

**Regiane Pereira de Oliveira da Vitória**

Ouidora-Geral do Município

Decreto 39.092/2021