



# RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

3º 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 julho de 2023 a 30 de setembro 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  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

## **Sumário**

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o terceiro 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 terceiro trimestre do ano-base 2023, tivemos um total de 591 manifestações onde 219 pedidos foram cadastrados em julho, 200 em agosto e 172 em setembro, 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
Julho	219
Agosto	200
Setembro	172
<b>Total</b>	<b>591</b>



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

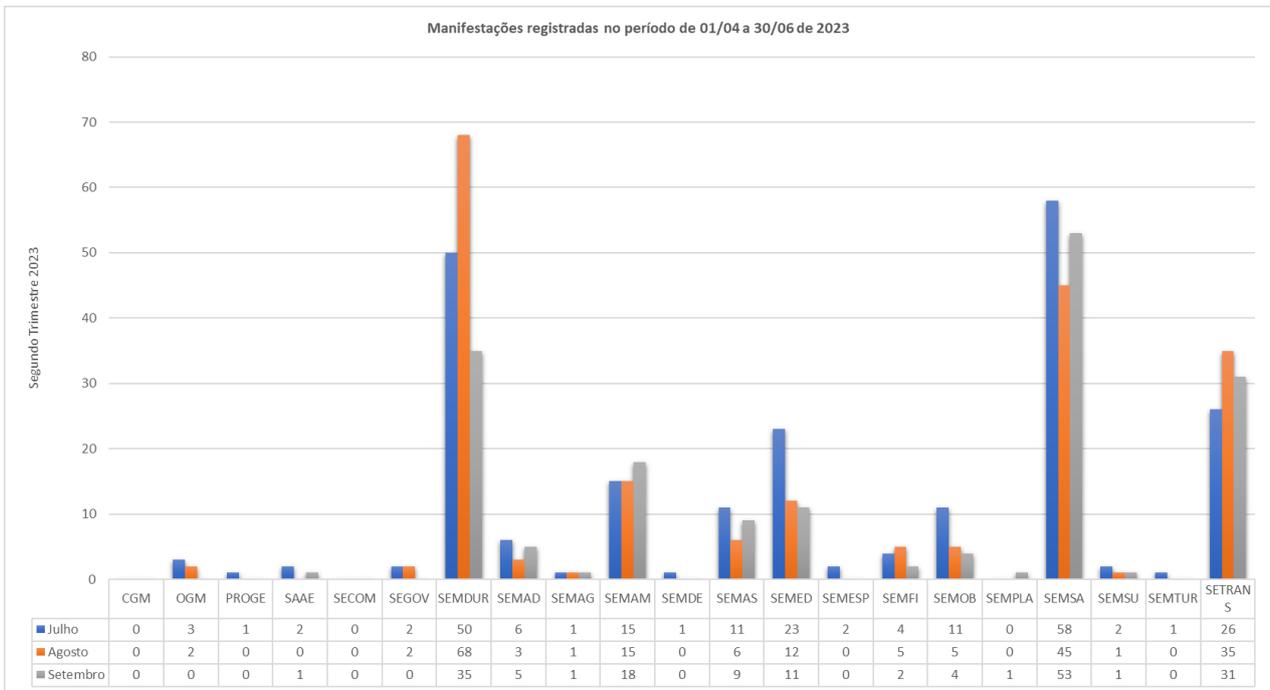
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

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

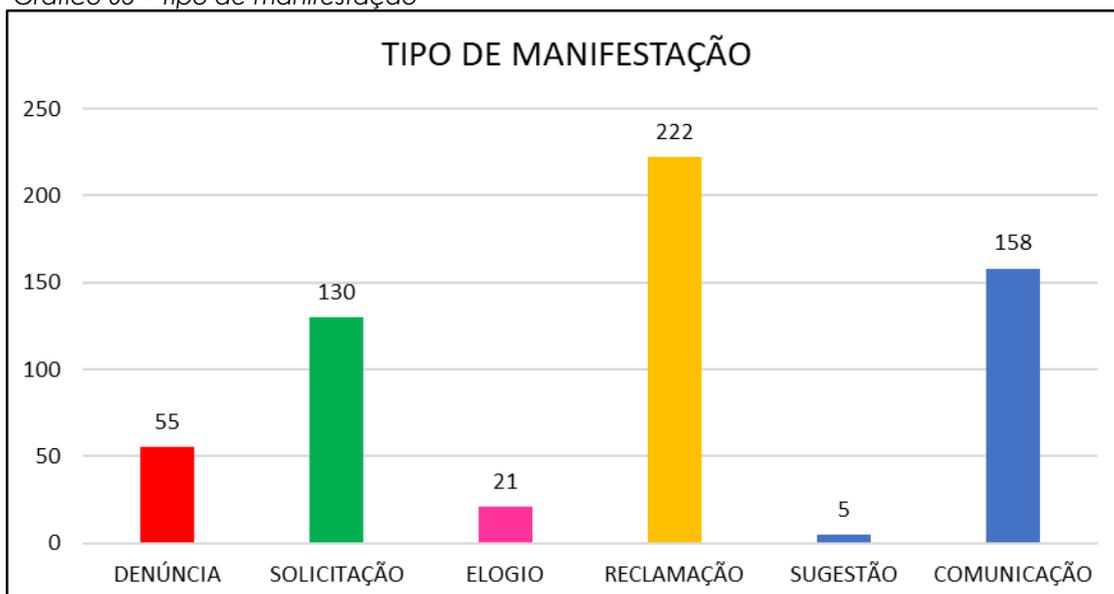
As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria: Reclamação (37,56%), Comunicação (26,73%), Solicitação (22%), Denúncia (9,31%) e conforme elencam a *tabela 02* e *gráfico 03* a seguir.

Tabela 02

### Total de manifestações por tipo/categoria

Manifestações	
Tipo/Categoria	Total
Denúncia	55
Solicitação	130
Elogio	21
Reclamação	222
Sugestão	5
Comunicação	158

Gráfico 03 – Tipo de manifestação





PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

Das denúncias registradas, os assuntos mais abordados foram: "Agente Público" liderando com 25 (vinte e cinco) registros; seguido de "Normas e Fiscalização" com 10 (dez) registros; "Invasão de área pública" com 04 (quatro) registros. Das reclamações, o assunto mais mencionado esteve relacionado a: "Normas e Fiscalização de Posturas", com 44 (quarenta e quatro) seguido de "Atendimento em Saúde" com 28 (vinte e oito), "Transporte Público" com 12 (doze) atendimentos. Nas solicitações, o assunto mais abordado foi: "Atendimento em saúde" com 13 (treze) chamados; "Obras e infraestrutura" com 10 (dez) chamados; "Serviços Públicos – Poda de árvore", 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 53% dos registros, seguido de telefone 37%; presencial com 6%, e-mail com 4% - Conforme *tabela 04* e *gráfico 04* a seguir.

Tabela 04

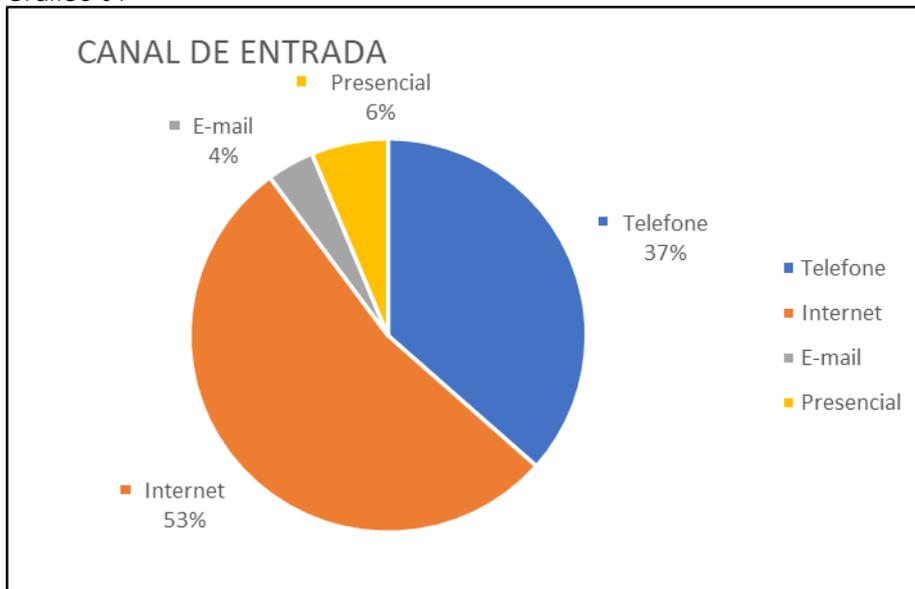
Canal de Entrada	
Tipo/Categoria	Total
Telefone	216
Internet	315
E-mail	23
Presencial	37



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	405
Respondidas fora do prazo	10
Em tramitação fora do prazo	5

Variavelmente, obtivemos como tempo médio de resposta: 22 (vinte e dois) dias no mês de julho, 21 (vinte e um) dias no mês de agosto e 14 (doze) dias no mês de setembro.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

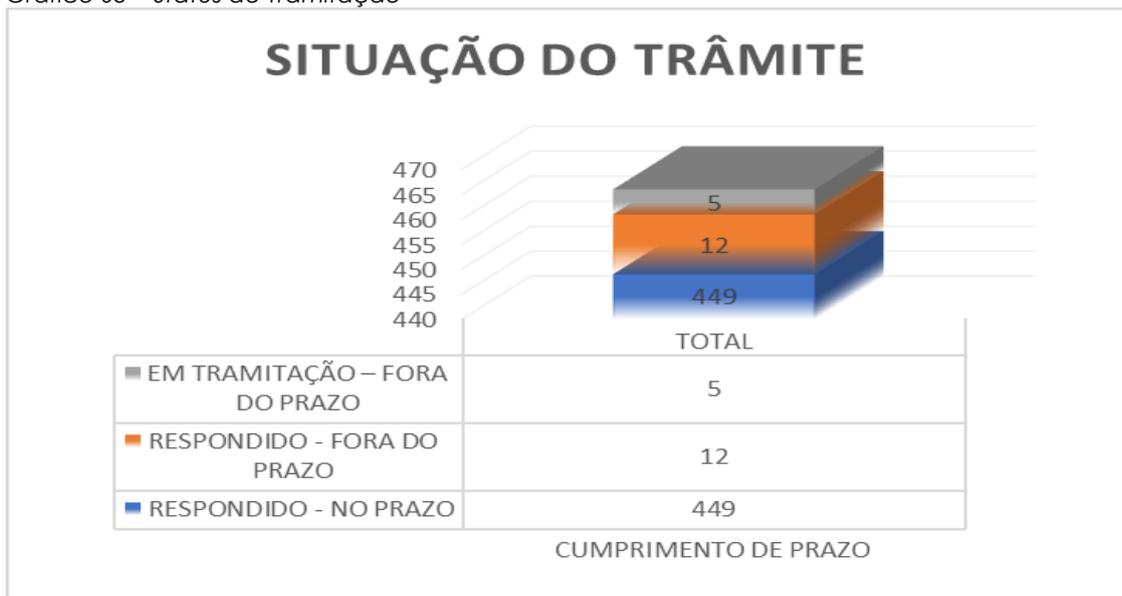
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
**OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

Analisando o prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria, ao longo do terceiro trimestre, verifica-se que 96,35% 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	449	96,35%
Respondidas fora do prazo	12	2,56%
Em tramitação fora do prazo	5	1,09%
<b>TOTAL</b>	<b>466</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 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

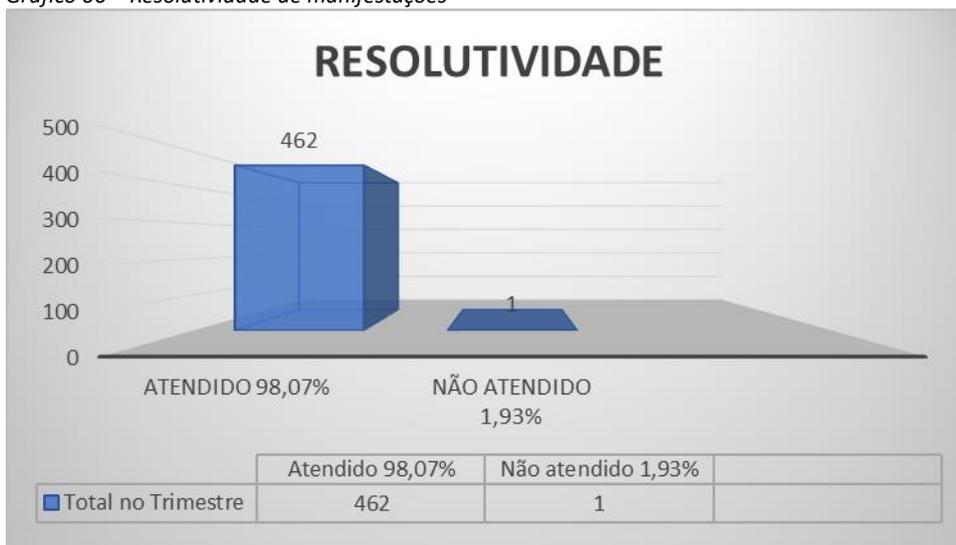
CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
**OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

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	462	99,78%
Não Atendidas	1	0,22%
<b>TOTAL</b>	<b>463</b>	<b>100</b>

Gráfico 06 – Resolutividade de manifestações



### 3.1 – Manifestações Pendentes

No respectivo período, a Ouvidoria, junto das competentes unidades administrativas, solucionou 98,07% 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

manifestações em aberto com o respectivo prazo de resposta e percentual recebido através do *Ouvidoria Informa*, a qual é enviado quinzenalmente às unidades gestoras.

Conforme previsão do art. 20 do Decreto Municipal nº 43.107/2022, o "Ouvidoria +60" – visando o atendimento às manifestações com prazos superiores à 60 (sessenta) dias, 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 23.764 – SEMAM, Processo Eletrônico nº 23.765 – SEMSU, Processo Eletrônico nº 23.766 – SEMSA, Processo Eletrônico nº 32.857 – SEMSU.

### **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	0
OUVIDORIA	5
PROGE	1
SAAE	3
SECOM	0
SEGOV	4
SEMDUR	154
SEMAD	14
SEMAG	3
SEMAM	48
SEMDE	1
SEMAS	26
SEMED	46
SEMESP	2
SEMFI	11
SEMOB	21
SEMPLA	1
SEMSA	156
SEMSU	4
SEMTUR	1
SETRANS	90



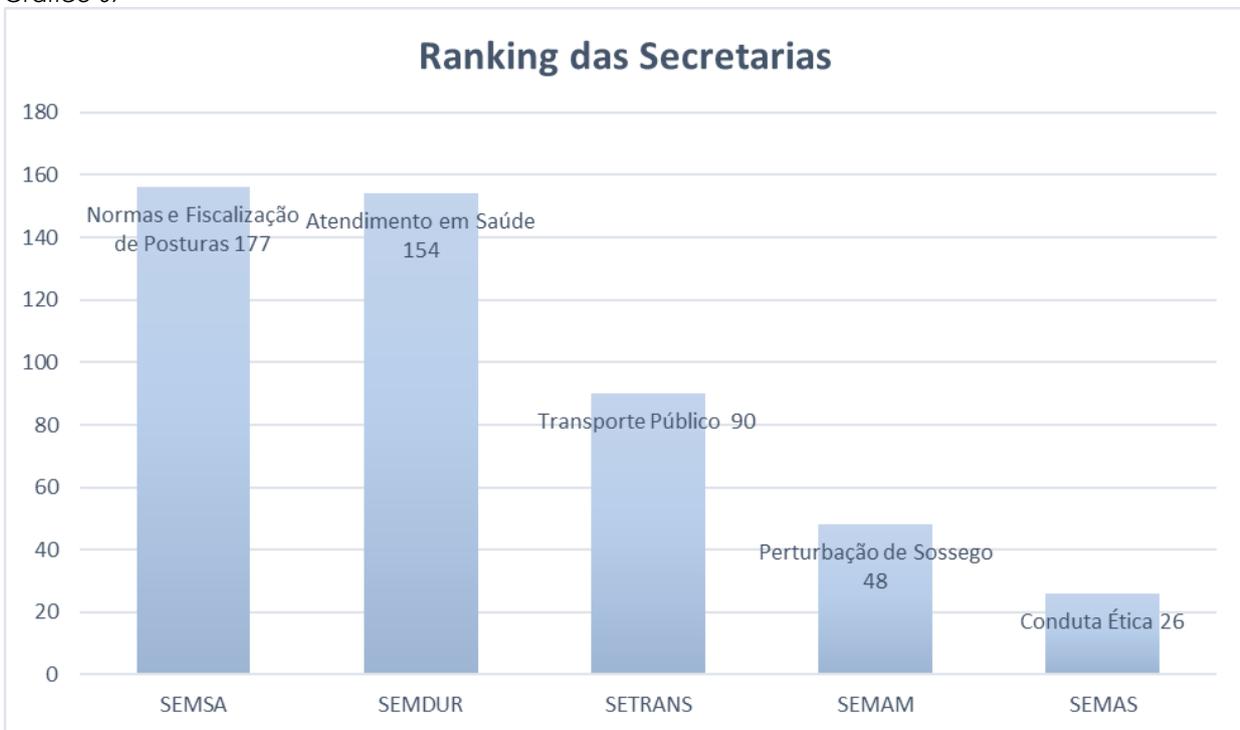
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

Tabela 07

Secretaria	Ranking	Assunto
SEMSA	1º	Atendimento em saúde
SEMDUR	2º	Fiscalização de Posturas
SETRANS	3º	Transporte Público
SEMAM	4º	Fiscalização Ambiental
SEMAS	5º	Benefício Social

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

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:

- 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 19.561/2023, 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

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.

**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 melhorias nos setores de atendimento ao público.

➤ 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:

Diante das informações apresentadas, a secretaria empenha-se ao máximo quanto ao cumprimento dos prazos estabelecidos, procurando melhor atendimento para as demandas recebidas, e trabalhando na resolução dos casos mais recorrentes.

**Secretaria Municipal de Agricultura – SEMAG**

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

Neste trimestre, as ouvidorias foram uma de cada localidade, Vila do Riacho, Pelado, Mar Azul, e Jequitibá. Quanto aos pontos recorrentes, apenas duas tiveram as mesmas solicitações (manutenção de estradas), e ainda uma destas foi reclassificada.



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:**

Participação nas reuniões mensais e cursos ofertados à Rede de Ouvidoria e Transparência

Pelo setor competente: atendimento às demandas de patrolamento dentro do prazo de dilação de ouvidorias que ficaram em abertos do 2ª trimestre, e agendamento para atendimento das ouvidorias atendidas.

Pelo setor competente: Contato com a empresa que possui contrato com a SEMAG de um caminhão prancha, solicitando as documentações e averiguando quando às adequações das **normas de medidas regulamentadas pelo CONTRAN.**

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

Neste trimestre, efetivamente tivemos 3 ouvidorias de responsabilidade da SEMAG que não foram recorrentes, tendo sido respondidas dentro dos prazos estabelecidos.

**Secretaria Municipal de Assistência Social – SEMAS**

- **Os motivos das manifestações:**

Foi identificado que os Protocolos enviados para SEMAS- Secretaria Municipal de Assistência Social teve como assunto principal denuncia quanto aos Cargos de Coordenação que se faz necessário ter o ensino superior completo conforme NOB-RH-SUAS. Protocolos enviados para o setor de Abordagem Social, referente a pessoas em situação de rua. Protocolos enviados ao Cadastro Único teve como assunto principal verificação de cadastro.

- **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:**



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

As denúncias de cargos foram devidamente respondidas e informadas para Secretaria de Governo, onde os mesmos fizeram as adequações necessárias. Os protocolos enviados a Abordagem Social, foi feita devida tratativa com os usuários. Temos alguns Protocolos para serem respondidos, devido estarem dentro do prazo de resposta estabelecido pelo sistema.

- [Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:](#)

Não foram apresentadas sugestões.

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

- [Quanto a análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:](#)

Em atendimento a Portaria 19.232/2023 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. Para compor o relatório trimestral, informa que esta secretaria não recebeu nenhuma ocorrência no período mencionado.

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

- [Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:](#)

Em atendimento a Portaria 19.232/2023 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,



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

analisar e responder as manifestações encaminhadas pela Ouvidora- geral. Para compor o relatório trimestral, informa que esta secretaria não recebeu nenhuma ocorrência no período mencionado.

**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 de Normas e Fiscalização e Construção Irregular. As localidades de maior incidência são os bairros: Bela Vista (18), Vila Nova, Barra do Riacho, Centro com (13) cada; Vila Santi (12), entre outros.

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

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:

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.

**Secretaria Municipal de Educação – SEMED**

➤ Os motivos das manifestações:

manifestações referentes as relações interpessoais foram encaminhadas à equipe Intersetorial para buscar um alinhamento entre ambas as partes. As manifestações de sobre as áreas externas das escolas foram encaminhadas ao setor de Obras e Manutenção para vistoria e providências cabíveis. Entre as demais manifestações



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

mediante o despacho da secretária é encaminhada aos setores competentes para uma resposta aos munícipes.

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

Não informado.

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

verifica-se que os interlocutores setoriais da SEMED estão realizando seu papel. As demais Ouvidorias encontram-se dentro do prazo de resposta e diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria Geral.

- 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 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 manutenção de praça;

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

Quanto ao veículo envolvido em sinistro, foi informado adotaram todas as providências administrativas necessárias e que cabe a SETRANS a condução do trâmite por ser a respectiva secretaria, fiscal do contrato de locação de veículos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

A secretaria conta com um protocolo de denúncia nº 001xxx.2023-80 em tramitação fora do prazo, referente à construção irregular na localidade de Mar Azul.

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

Não foram informados.

### **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: entrega dos carnês de IPTU aos representantes dos Bairros em tempo hábil para o pagamento das cotas únicas; funcionamento dos telefones; quanto a aprovação do cadastro do IPTU; rejeição na emissão de Nota Fiscal Eletrônica; escrituração errada da Nota Fiscal Eletrônica e pedido de cancelamento da guia

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

Todas as manifestações foram devidamente respondidas junto à Ouvidoria Municipal dentro dos prazos estabelecidos.

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

Diante das informações apontadas neste relatório, observa-se que as reclamações pontuais da SEMFI foi a entrega dos Carnês de IPTU aos Representantes dos Bairros, porém em reunião com o Secretário Municipal de Finanças, entende-se que é uma prática usual, sendo feita em outras comunidades sem prejuízos para os cidadãos e além dos carnês físicos, os carnês digitais estavam disponíveis no site, não acarretando prejuízos para os Munícipes, contudo está sendo avaliado junto às Comunidades citadas o ocorrido.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

Quanto as outras manifestações, todas que são de competência desta Secretaria, foram solucionadas.

**Secretaria Municipal de Governo – SEGOV**

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

recebeu 11 (onze) ouvidorias, destas, 07 (sete) foram reclamações, 02 (duas) denúncias, 01 (uma) providência e 01 (uma) solicitação. Destas ouvidorias, 02 (duas) foram devolvidas para complementação de informações por não apresentar endereço suficiente, ausência de fatos e 01 (uma) reclassificada.

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

Houve 04 (quatro) reclamações acerca de imóvel abandonado com suspeita de desabamento, sendo uma não atendida por não apresentar endereço suficiente; 03 (três) manifestações acerca de supressão de árvore; 01 (uma) reclamação acerca de morosidade na concessão de pagamento de abono permanência; 02 (duas) denúncias, sendo 01 (uma) referente a irregularidade na concessão de gratificação/produtividade e 01 (uma) referente a suposto uso irregular de recursos públicos, a qual foi devolvida para complementação das informações, sem retorno do munícipe até a presente data; 01 (uma) manifestação acerca de fiscalização de obra irregular, sendo esta reclassificada para SEMDUR - Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano.

Quanto as demandas da Gerência de Proteção de Defesa Civil, foram realizadas todas as vistorias necessárias dentro das atribuições que lhe compete, referente as manifestações acerca de imóveis abandonados com suspeita de desabamento e supressão de árvores; Com aprovação da Lei n.º4.617/23, de 19/07/23 foi sanado a espera por pagamento de abono permanência da servidora; Quanto a manifestação de irregularidade no pagamento de produtividade aos engenheiros/fiscais e arquitetos, fora informado que o pagamento está em conformidade com a Legislação em vigor - Lei n.º4.607/23.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO  
**OUIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

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

Neste trimestre o Governo promoveu a 4ª Semana Municipal de Proteção e Defesa Civil com o objetivo de orientar e conscientizar a população de Aracruz sobre a prevenção de riscos e desastres e ainda criar ambientes de diálogo e aprendizados tanto para a sociedade, quanto para o Poder Público.

**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; perturbação do sossego; Recursos Naturais (Poda e corte de árvore) maus tratos de animais; pesca ilegal; poluição ambiental; outros e meio ambiente. destacam-se como assuntos recorrentes relacionados a fiscalização ambiental, maus tratos de animais, perturbação do sossego e poda e corte 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 14 (quatorze) 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:**

Destacam-se como assuntos recorrentes relacionados a fiscalização ambiental, maus tratos de animais, perturbação do sossego e poda e corte de árvores.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

## CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Quanto às áreas de maior incidência no Município observa-se uma maior quantidade de manifestações na região da orla, apresentando uma demanda de 14 (quatorze) manifestações.

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

#### ➤ Os motivos das manifestações:

Das manifestações recebidas pela SEMOB, 68% já foram realizadas suas tratativas e encaminhadas à Ouvidoria-Geral para demais providências, e 10% encontram-se distribuídas nos setores/ gerências para análise da demanda e apresentação de resposta a rede setorial da SEMOB. Destacamos que todas as manifestações que estão de posse da SEMOB encontram-se dentro do prazo estabelecido pela Ouvidoria para apresentação de resposta conclusiva.

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

o assunto mais relevante das manifestações refere-se as reclamações/ denúncias de obra pública totalizando 50% das demandas (16 manifestações), e em seguida solicitações de iluminação pública e obras em geral, com incidência de 16% (5 manifestações) cada. Na sequência temos a incidência de 9% (3 manifestações) referente as demandas de manutenção de vias, bem como 9% (3 manifestações) referente a ouvidorias de obra particular que apresentam problemas na estrutura devido a outra obra provida por particular, as quais foram reclassificadas para SEMOB. A maioria das manifestações (22) são da Sede do 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

tenham e solicitação de dilação de prazo caso o setor responsável não consiga atender a demanda no prazo regulamentar.

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, bem como tomou as providências cabíveis. 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. Esclarecemos ainda que 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

manifestações de iluminação pública, a setorial sugere uma ampla divulgação do canal direto de comunicação com o setor responsável.

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

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

No terceiro trimestre de 2023, a Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão - SEMPLA recebeu quatro demandas para atendimento, sendo atendidas dentro dos prazos estabelecidos pela Ouvidoria: Foi identificado que uma reclamação é de competência de outra secretaria (SEMDUR) e solicitada a reclassificação. Referente à Solicitação nº 001xx.2023-93 A Secretaria de Planejamento, Orçamento e Gestão informou que, conforme Termo de Compromisso SEMPLA/CPDM nº 001/2019, a área citada, é uma condicionante junto ao Empreendedor/ Empresa Terras do Caboclo Administração de Imóveis Ltda, com a finalidade de construção de uma praça de lazer. Conforme informações no processo nº 31182/2023, solicitação externa nº10630/2023, foi protocolado no dia 25/08/2023, processo eletrônico para a provação do projeto junto a Prefeitura de Aracruz.

**✚ Secretaria Municipal de Saúde – SEMSA**

➤ **Motivos das Manifestações:**

Dentre as manifestações recebidas, destacamos as reclamações quanto ao 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 semestre um total de 19 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 maiores incidências foram de Atendimento em Saúde (reclamação em diversos âmbitos nos estabelecimentos de Saúde em geral).

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

A SEMSA está em processo de contratação de novos profissionais para assim fortalecer as Equipes de trabalho;

A SEMSA também vem promovendo capacitações internas aos profissionais de toda nossa rede, assim como os profissionais atuantes nas recepções das Unidades Básicas de Saúde para que os mesmos possam oferecer um serviço de qualidade para que nossos munícipes possam receber um atendimento acolhedor.

Informamos ainda, 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 SEMSA.

- 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 (realizado processo seletivo, assim a SEMSA já se encontra em fase de contratação de novos profissionais);

Treinamento de atendimento ao público para os novos profissionais e atualização para profissionais já atuantes na rede da SEMSA – serviço já vem sendo ofertado para os profissionais SEMSA. Cursos de capacitação e atualização para os condutores de veículos da SEMSA (processo em andamento);

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

- **Motivos das manifestações:**

No terceiro trimestre de 2023, a Secretaria de Suprimentos de Aracruz, recebeu 04 (quatro) manifestações, classificadas em 0 (duas) tipologias, sendo elas: 01 Reclamação sobre Serviços e Sistemas e 03 Denúncias de Invasão de Área Pública.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

Reclamação sobre a dificuldade de contato com os telefones da SEMSU e Denúncias relativas à Invasão de Área Pública nos bairros Praia Formosa, Santa Luzia, e Novo Jequitibá.

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

As manifestações ocorrem em diversas áreas do município, sendo neste trimestre identificadas nos bairros Praia Formosa, Santa Luzia e Novo Jequitibá.

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

Todas as manifestações foram encaminhadas aos setores envolvidos, para verificação se as áreas são de fato do Município, e em seguida, devem ser direcionadas aos setores competentes para as providências cabíveis. Ainda, apenas a Ouvidoria referente a reclamação dos telefones foi resolvida, até o momento.

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

Devido à ausência recorrente da resolutividade das manifestações, está sendo elaborada por esta Secretaria uma Instrução Normativa que regulamente as ações dos setores envolvidos na solução do problema. Até que esta seja concluída, elaboramos um fluxograma informal para encaminhamento mais efetivo das tramitações.

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

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

No terceiro trimestre a SETRANS realizou as devidas tratativas e encaminhou as manifestações aos setores/gerências responsáveis. Dessas manifestações 08 (oito) foram identificadas como competência de outra secretaria e solicitado reclassificação, 96 (noventa e seis) foram encaminhadas a Ouvidoria Geral com suas respostas conclusivas e algumas encontram-se de posse da SETRANS para



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

providências e elaboração de resposta, pois estão dentro do prazo de vencimento.

- **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 tem uma empresa contratada 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 temos ECOPONTOS para descarte de lixo.

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 uma empresa, por enquanto a SETRANS vem fazendo alguns trabalhos que seriam de responsabilidade da mesma. Também há um cronograma para 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 estamos em conversação para tentar adequar/agregar e cumprir os horários da outra empresa.

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

No mês de agosto, após o concurso de Agentes Públicos, os mesmos foram empossados; sendo assim a SETRANS recebeu uma nova Gerência de Trânsito com 18 membros.



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:**

No terceiro trimestre de 2023, a Secretaria de Turismo e Cultura, recebeu 02 (três) manifestações, classificadas em 1 (uma) tipologia, sendo ela: Acesso à Informação. Pedido de acesso a processos de contratação por inexigibilidade de diversos eventos e ações da 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 dos processos.

➤ **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 terceiro trimestre de 2023 que trata sobre a atuação da Procuradoria em um processo sobre desvio de função e recebimento de horas extras, alegando que a PROGE não teria defendido o Município de forma eficiente



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

- **A análise dos pontos recorrentes e indicador das localidades de maior incidência:**  
Os pontos recorrentes têm sido com relação aos procedimentos judiciais adotados pela PROGE.
- **Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas mediante resposta:**  
Comunicação e tratativa da melhor solução para o caso com o procurador vinculado ao processo; Solicitação de dilação de prazo com justificativa, quando necessário; buscar soluções junto com as Subprocuradoras e o Procurador-Geral para os questionamentos recebidos
- **Sugestões de melhoria nos serviços prestados/ofertados de acordo com análise dos pontos recorrentes:**  
Diante das informações apontadas neste relatório, pode-se observar que esta setorial procura atender os prazos estabelecidos, dar o melhor atendimento para os questionamentos recebidos e ser bastante transparente de acordo com o grau de sigilo levado em consideração.

**+ 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:**  
No terceiro trimestre de 2023, o Serviço Autônomo de Água e Esgoto, recebeu 10 (dez) manifestações, classificadas em 3 (três) tipologias, dentre elas: Solicitação, Reclamação e Solicitação de providencias. As manifestações com maior incidência foram solicitação de fiscalização referente ao lançamento de esgoto em locais indevidos. Os locais de incidência foram na sede do município considerando que a autarquia não atua na orla.



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 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.

## **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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARACRUZ ESTADO DO ESPIRITO SANTO

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

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 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, 19 de outubro de 2023**

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