



Aracruz, 15 de Julho de 2021

À Controladoria Geral Municipal
Sr Luís Fernando Mendonça Alves

Assunto: **Minuta de Relatório Trimestral de Ouvidorias**

Senhor Controlador,

Apresento neste relatório um panorama do resultado da atuação das atividades desenvolvidas no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Aracruz, no exercício da Gestão/2021, com número de atendimentos recebidos, respondidos e pendentes, referente 2º Trimestre/2021. Também analisamos um total de 449 processos de ouvidorias com status em aberto, consolidando e dando direcionamento às respectivas pastas, no intuito de alcançarmos ao final da Gestão/2021 um painel 100% apurado.

De acordo com os gráficos a seguir, constata-se que a sociedade busca na ouvidoria um caminho para solução de problemas pontuais e particulares ou sobre a política ou aos serviços públicos oferecidos de uma forma geral. À Administração Pública cabe, utilizar-se dessa imensa contribuição trazida pela população, no intuito de aperfeiçoar o planejamento, implementação e controle das políticas, oferecendo não só uma resposta em particular para o cidadão demandante, mas de uma forma geral, mostrando à sociedade que a sua participação contribui de forma efetiva para a melhoria do serviço público.

1.0– Ouvidorias suprimidas de gestões anteriores.

Considerando o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas, regulamentada pela Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011

Considerando ainda, o compromisso desta gestão em atuar de forma eficiente de forma a assegurar ao cidadão o direito fundamental de acesso à informação, esta Ouvidoria não tem medido esforços para garantir ao cidadão direito a resposta as manifestações sejam elas de gestão anterior, sejam elas de demandas atuais.

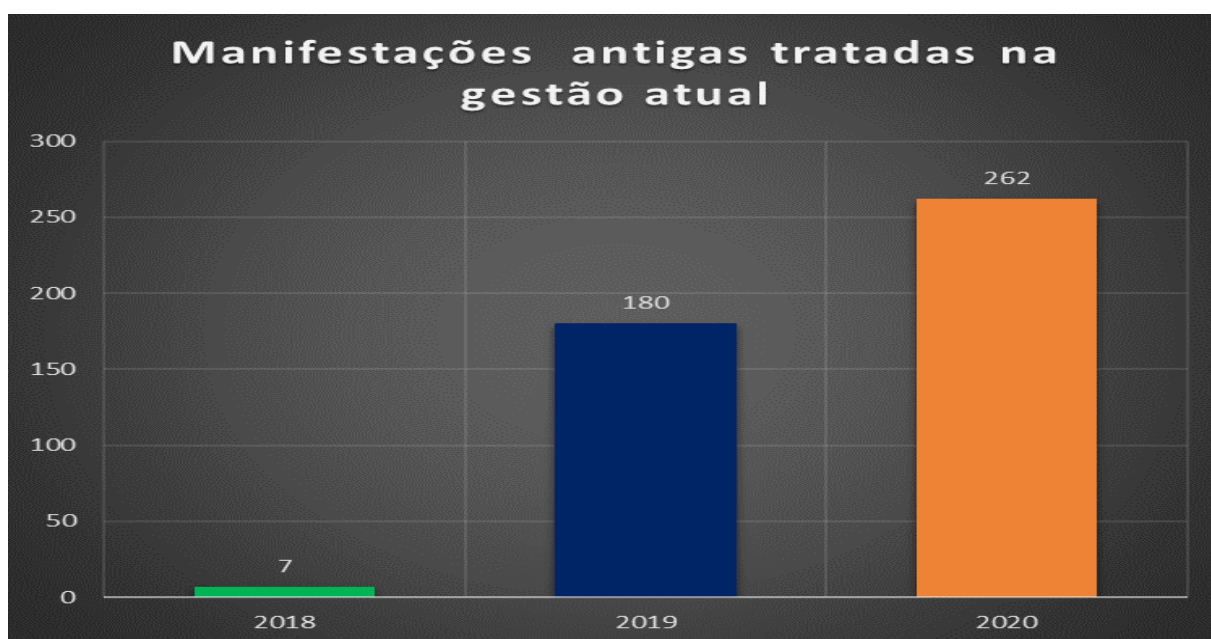
Nesse sentido, no 2º trimestre de 2021, conforme demonstrado na tabela 01, foram respondidas 213 manifestações de exercícios anteriores, quais sejam: reclamações, denúncias, solicitação, comunicação.

Tabela-01 – Total de ouvidorias apuradas do ano-base 2018 / 2019 / 2020 – Tratadas no 2º Trimestre/2021

ANO	MANIFESTAÇÕES	SEM RESPOSTA	RESPONDIDA
2018	7	0	7
2019	180	9	171
2020	262	49	213
TOTAIS	449	58	391

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

Gráfico-01– Ouvidorias apuradas do ano-base 2018 / 2019 / 2020 – Tratadas no 2º Trimestre/2021



2.0 – Proposições de melhorias

Sentimos a necessidade e instituímos para ser aplicado já no 2º semestre o *Ouvidoria a vista*, meio pelo qual disponibilizaremos às Secretarias, gráficos intuitivos mensais a fim de dar maior transparência às demandas encaminhadas às pastas; o objetivo é fazer com que os gestores responsáveis identifiquem os pontos que merecem maior atenção e empenho, bem como o desempenho das pastas com relação ao tratamento (recebimento, respostas e prazos) às Ouvidorias.

Além disso, estamos em fase de implantação do novo Portal de Transparência Municipal que contemplará uma nova ferramenta de Ouvidoria e E-sic, com funcionalidades específicas e personalizadas de acordo com a realidade do município.

3.0 – Dados de ouvidoria – Gestão 2021.

As manifestações de ouvidoria são atendidas conforme o fluxo em que a equipe de atendimento e monitoramento trabalham para o tratamento das demandas apresentadas.

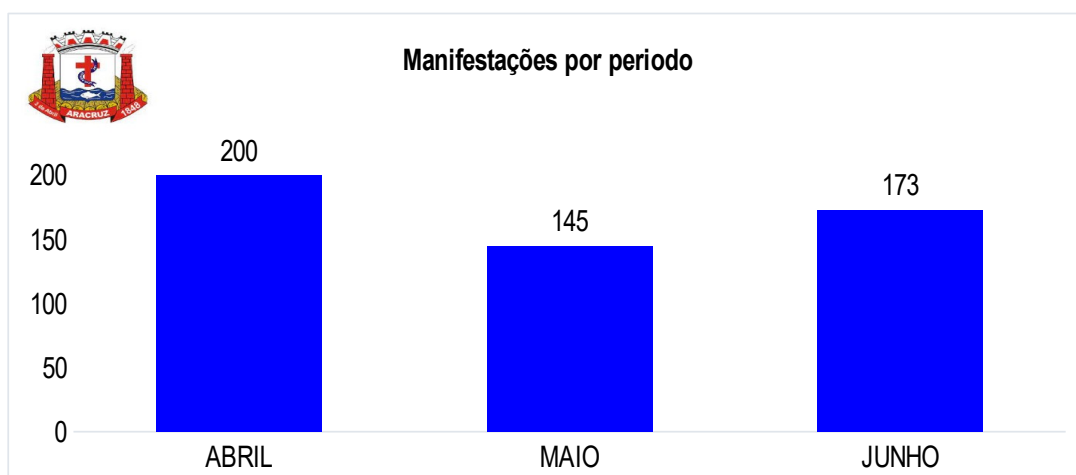
A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, compreendendo os tipos, canais de entrada, prazo de resposta, assunto e setorial, as informações foram consolidadas como forma de retroalimentar o processo de planejamento, gestão e decisão governamental.

As denúncias, solicitações e reclamações foram direcionadas para as secretarias, órgãos, entidades e autarquias, nas mais diversas áreas de atuação.

3.1-Total de manifestações.

Considerando as manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal, (Gráfico 1), observamos que a quantidade de manifestações de ouvidoria no segundo trimestre do ano-base 2021, sofreu uma leve oscilação desde o início do trimestre em abril, recebendo 175 manifestações em abril, 145 em maio e 168 em junho.

Gráfico-02 – Levantamento mensal de ouvidorias – 2º trimestre 2021

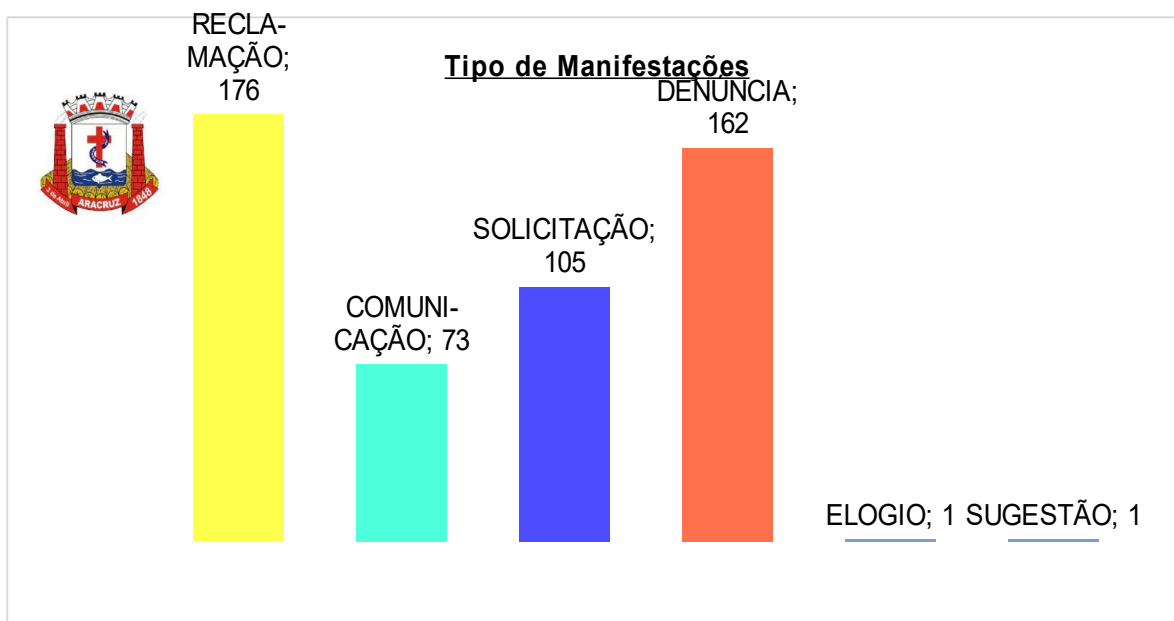


Fonte: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx>

3.2 – Quantidade por grupo de manifestação.

As manifestações foram analisadas inicialmente em dois grupos, quais sejam: insatisfação do cidadão quanto ao serviço público oferecido (reclamação e denúncia) e solicitações de serviços – nos mais variáveis assuntos, além das comunicações.

Gráfico-03 – Tipos de manifestações



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

3.3 – Prazo regulamentar e tempo médio de resposta.

Neste tópico estão sendo analisadas as conclusões das apurações das manifestações no prazo regulamentar, previsto para 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período.

A tabela abaixo indica o total de demandas por secretaria, órgãos e autarquias municipais, bem como o status atual das manifestações.

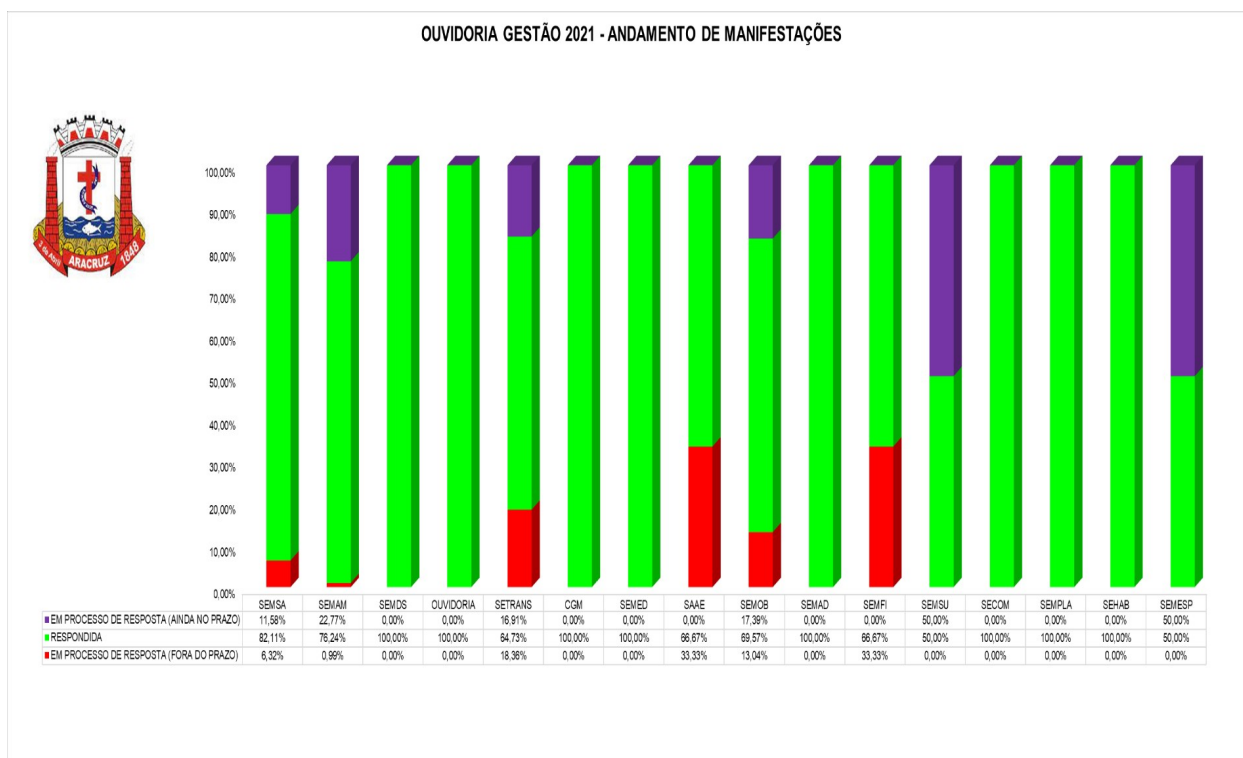
O Gráfico-04 abaixo, em conjunto com a tabela-01, nos dá uma visão global das tratativas em relação as manifestações que são direcionadas aos órgãos municipais.

Tabela-01 – Andamento de manifestações

Secretaria	Total de Manifestações	Respondidas	Em Processo de Resposta (Ainda no Prazo)	Em processo de Apuração fora do prazo em 14/07
SEMSA	95	78	11	6
SEMAM	101	77	23	1
SEMDS	9	9	0	0
OUIDORIA	29	29	0	0
SETRANS	207	134	35	38
CGM	3	3	0	0
SEMED	9	9	0	0
SAAE	3	2	0	1
SEMOB	46	32	8	6
SEMAD	6	6	0	0
SEMFI	3	2	0	1
SEMSU	2	1	1	0
SECOM	1	1	0	0
SEMPLA	1	1	0	0
SEHAB	1	1	0	0
SEMESP	2	1	1	0
TOTAL	515	386	79	53
%	100	75%	15%	10%

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

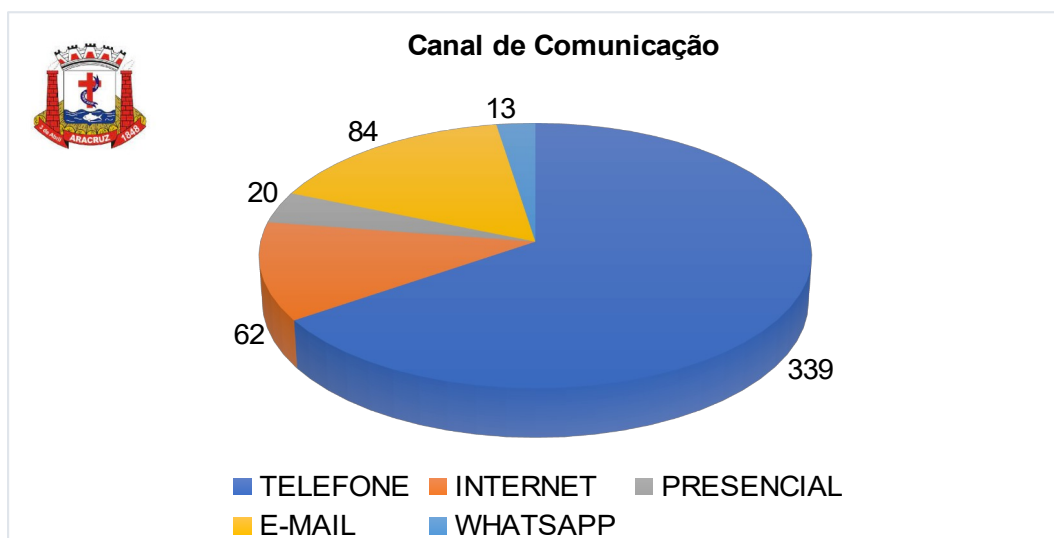
Gráfico-04 – Andamento de manifestações



3.4 – Formas de comunicação.

Como forma de gerir os processos e meios de comunicação frequentemente utilizados para a entrada de manifestações, foram levantados os dados referentes aos canais mais utilizados para registro de manifestações (Gráfico-05).

Gráfico-05 Formas de comunicação



4.0 – Análise dos dados e conclusões.

Com base nos dados e gráficos informados no presente relatório, podemos concluir em relação aos principais dados a serem analisados:

4.1 Tipos de manifestações

- Reclamação – Representou ~34,0 %
- Solicitação de Serviço – Representou ~21,0 %
- Denúncia – Representou ~31,0 %
- Comunicação – Representou ~14,0 %

4.2 Canais de atendimento.

- Telefone - ~65,0 %
- Internet - ~12,0 %
- Presencial - ~ 4,0 %
- E-mail - ~16,0 %
- WhatsApp - ~ 3,0 %

5.0 – Atuação Junto à Gestão da Setorial

Como planejamento estratégico, *no Ouvidoria à vista*, serão requeridas informações referentes à atuação da Ouvidoria junto às setoriais, recomendações e informações estratégicas para a tomada de decisão do Gestor da pasta, buscando o aprimoramento setorial e das políticas públicas oferecidas aos cidadãos.

6.0 – Considerações Finais e Recomendações

A partir dos tópicos abordados neste relatório, seguem sugestões de providências a serem tomadas pela Gestão das diversas Secretarias, Órgãos e Entidades do Poder Executivo, no intuito de aperfeiçoar a gestão das demandas de ouvidoria, bem como transformá-las, de fato, em ferramenta de aprimoramento das políticas públicas oferecidas à sociedade:

➤ SEMSU, SEMAM, SETRANS, SEMSA, CGM

Recomendação – Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria, considerando que esses órgãos e entidades concluíram menos de 35% das manifestações no prazo regulamentar.

➤ SETRANS, SEMSA, SEMSU, SEMFI

Recomendação – Proceder com a inclusão no Sistema de Ouvidoria – dos resultados das apurações realizadas nas manifestações em que não foi possível fornecer a resposta conclusiva no prazo legal, através de solicitação de dilatação de prazo, com indicação dos procedimentos adotados. Visto que aqui, os prazos se perdem sem que haja uma justificativa para o atraso nas respostas.

➤ SETRANS

Recomendação – 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.

➤ SEMSA

Recomendação – Melhoria no Atendimento das Unidades Básicas de Saúde no que concerne à receptividade, informações prestadas ao cidadão bem como na prestação dos serviços oferecidos. Qualidade no atendimento como um todo – Visto ser as recorrentes manifestações envolvendo servidores das UBS.

Para findar, informamos que as manifestações de ouvidorias encaminhadas as respectivas pastas com competência para respondê-las, são reiteradas através de memorandos – quando da extrapolação dos prazos, solicitando assim a conclusão definitiva às tratativas. Reafirmando nosso empenho ao atendermos e encaminharmos 100% das manifestações recebidas, também nos empenhamos em recebê-las em seus devidos prazos bem como darmos conclusão as mesmas, instituindo assim um controle de transparência ativo no que concerne ao Órgão.
Nos colocamos à disposição.

Atenciosamente,

Regiane Pereira de Oliveira da Vitória

Ouvidora Geral Municipal

Matrícula 33.652

Decreto nº 39.092/2021