



PREFEITURA MUNICIPAL DE
LARANJA DA TERRA

RELATÓRIO DE AUDITORIA

2025

PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA/ES
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO
2025



**PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO**

**RELATÓRIO DE AUDITORIA INTERNA – 2025
ACOMPANHAMENTO DAS OUVIDORIAS DA SAÚDE**

Modalidade: Conformidade, Verificação e Legalidade

Unidade Gestora: Fundo Municipal de Saúde

Período auditado: Exercício de 2025

Período: 1º de janeiro a 30 de dezembro de 2025

1. INTRODUÇÃO

O presente Relatório Final de Auditoria decorre de ação de controle interno realizada pela Controladoria Geral do Município de Laranja da Terra/ES, com foco no acompanhamento das atividades da Ouvidoria da Saúde no exercício de 2025.

A auditoria teve como propósito avaliar os mecanismos adotados para o recebimento, tratamento, resposta e monitoramento das manifestações dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito municipal, considerando a Ouvidoria como importante instrumento de participação social, transparência, aprimoramento dos serviços públicos e fortalecimento da gestão.

A atuação da Ouvidoria da Saúde revela-se essencial para a identificação de falhas nos serviços prestados, prevenção de irregularidades, melhoria contínua dos processos assistenciais e administrativos e promoção do controle social.

Os canais de Ouvidoria do Fundo Municipal de Saúde de Laranja da Terra, tem suas atribuições fixadas pela Lei Municipal nº 677/2013, em consonância com a Lei Federal nº 13.460/17, sendo de responsabilidade da Unidade Central de Controle Interno.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Os cidadãos podem acioná-la por meio de reclamação, crítica, denúncia, sugestão ou elogios à administração, permitindo uma interação ágil e direta entre gestor e sociedade para a resolução de problemas e a busca por soluções que beneficiem a comunidade.

Funciona como instrumento que contribui para fazer valer os direitos do cidadão, além de manter o controle social sobre as ações do governo municipal, possibilitando o exercício da cidadania, contribuindo para uma maior transparência e eficiência na Administração Pública.

Os passos para oficializar as manifestações e os canais disponíveis são: Solicitações eletrônicas através do e-OUV - Sistema Eletrônico de Ouvidoria ao Cidadão, é o Sistema Eletrônico disponível na página inicial do Site da Prefeitura (<https://ouvidoria.laranjadterra.es.gov.br>) e no Portal da Transparência, por meio do qual, além de fazer o pedido de informação, será possível acompanhar o andamento da manifestação e receber a resposta da solicitação pelo próprio sistema ou via e-mail:

ACESSO RÁPIDO

- Portal Transparéncia
- Licitações
- Atos Oficiais
- Legislação Municipal
- Ouvidoria

PORTAL DE SERVIÇOS



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Um dos canais de ouvidoria Municipal também se dá por meio de protocolo, onde são disponibilizados formulários impressos ao Cidadão, o que lhe permite encaminhar pedidos de denúncias, elogios e manifestações de forma presencial no Setor de Protocolo. Os servidores do Setor do Protocolo são responsáveis por prestar todas as orientações pertinentes aos cidadãos, devendo auxiliá-los a redigir a manifestação, caso necessário e disponibilizar o número do protocolo para acompanhamento.

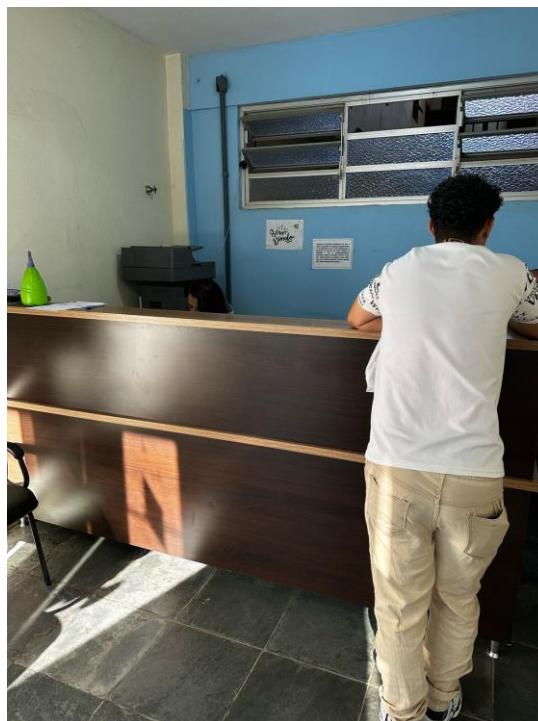
A Unidade Central de Controle Interno, ao receber a solicitação do cidadão, tomará as medidas necessárias para realizar o atendimento, despachando internamente para a Secretaria.



Localização para o protocolo da manifestação física: Av. Luiz Obermüller Filho, nº 85, Centro, Laranja da Terra – ES, CEP nº 29.615-000.



Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta, 07 às 13h, exceto feriados.



Av. Luiz Obermüller Filho, nº 85 – Centro – Laranja da Terra - ES – CEP 29.615-000.

Tele fax (27) 3736-1349 – e-mail: controladaria@laranjadaterra.es.gov.br

CNPJ nº 31.796.097/0001-14 www.laranjadaterra.es.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Também poderá, sempre que necessário, contar com o auxílio da Unidade Central de Controle Interno para acessar os dados constantes no sistema eletrônico e para formular o seu pedido de acesso a informações por meio do e-OUV, através do telefone (27)3736-1120 ou solicitar diretamente a informação através do e-mail ouvidoria@laranjadaterra.es.gov.br, oportunidades em que, prestamos a informação e recomendamos o e-OUV e OUV Físico.

2. OBJETIVOS DA AUDITORIA

Avaliar a regularidade, a efetividade e a adequação dos procedimentos adotados pela Ouvidoria da Saúde no tratamento das manifestações registradas no exercício de 2025, sendo verificar os canais disponibilizados para o recebimento das manifestações, analisar os prazos de resposta e a resolutividade das demandas; avaliar a formalização dos registros e controles internos; examinar a utilização das informações da Ouvidoria como instrumento de gestão; identificar fragilidades, riscos e oportunidades de melhoria.

3. ESCOPO E METODOLOGIA

A auditoria abrangeu as manifestações registradas junto à Ouvidoria referente ao fundo Municipal de Saúde no período de janeiro a dezembro de 2025, independentemente do canal de entrada.

Foram adotados, dentre outros, os seguintes procedimentos de auditoria: Análise documental de relatórios, processos, registros e controles da Ouvidoria; Verificação dos fluxos internos de encaminhamento e resposta; Confronto dos prazos praticados com os parâmetros normativos e avaliação qualitativa das respostas fornecidas aos usuários, sendo conduzida em conformidade com as boas práticas de auditoria governamental e com o Referencial Técnico da Controladoria-Geral da União (CGU).



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Ao todo, foram constatadas 9 demandas, originando os processos nº 1271/2025, 1458/2025, 1875/2025, 1270/2025, 1344/2025, 1587/2025; 2165/2025, 3714/2025, 4025/2025, todos analisados na presente auditoria.

4. MARCO LEGAL E NORMATIVO

A atuação da Ouvidoria da Saúde fundamenta-se, especialmente, nos seguintes dispositivos:

- a) Constituição Federal de 1988, especialmente os princípios da administração pública;
- b) Lei nº 8.080/1990 (Lei Orgânica da Saúde);
- c) Lei nº 13.460/2017 (Lei de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos);
- d) Decreto nº 9.492/2018, no que couber;
- e) Normas municipais aplicáveis.

5. ACHADOS DE AUDITORIA

5.1 Estrutura e Canais de Atendimento

Constatou-se que a Secretaria Municipal de Saúde disponibiliza canais formais para o recebimento das manifestações dos usuários, incluindo atendimento presencial e meios eletrônicos, permitindo o acesso da população aos serviços de ouvidoria, conforme descrito acima.

Verificou-se, contudo, a necessidade de maior divulgação dos canais disponíveis, de forma a ampliar o conhecimento da população acerca da Ouvidoria e estimular a participação social.

5.2 Registro e Tratamento das Manifestações

As manifestações recebidas são registradas e encaminhadas às áreas competentes para análise e resposta, e após, ciência ao Secretário Municipal de Saúde, para adotar as providências e correções cabíveis nos pontos de controle identificados nas manifestações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

Observou-se, de modo geral, a existência de controle mínimo sobre as demandas recebidas. Entretanto, foram identificadas fragilidades quanto à padronização dos registros, especialmente no detalhamento das providências adotadas e no histórico de acompanhamento das demandas.

5.3 Prazos de Resposta

De forma geral, os prazos de resposta mostraram-se razoáveis, não se verificando atraso sistemático no retorno aos usuários, que foram devidamente respondidos no prazo legal, apesar de todas as demandas serem manifestadas de forma anônima.

5.4 Utilização das Informações para Gestão

Observou-se que as informações produzidas pela Ouvidoria ainda são pouco exploradas como ferramenta estratégica de gestão, não sendo utilizadas de forma sistemática para subsidiar decisões, correções de processos ou planejamento de ações na área da saúde, apesar de termos recebido resposta do Secretário informando ter adotado medidas corretivas em todas as manifestações que foram constatadas serem verídicas.

6. ANÁLISE DE RISCOS

As fragilidades identificadas podem resultar em riscos administrativos, tais como:

- Dificuldade de comprovação do atendimento aos prazos legais;
- Perda de informações relevantes para a melhoria dos serviços;
- Redução da efetividade da participação social;
- Fragilização dos mecanismos de transparência e controle.

7. CONCLUSÃO

A auditoria permitiu concluir que a Ouvidoria da Saúde do Município de Laranja da Terra desempenhou, no exercício de 2025, papel relevante no atendimento às manifestações dos usuários dos serviços de saúde, contribuindo para o diálogo entre a administração pública e a população.



PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJA DA TERRA ESTADO DO ESPÍRITO SANTO UNIDADE CENTRAL DE CONTROLE INTERNO

De modo geral, não foram identificadas irregularidades graves ou sistemáticas, verificando-se que as demandas são recebidas, encaminhadas e respondidas, ainda que com limitações quanto à formalização e à padronização dos procedimentos.

As fragilidades constatadas apresentam natureza predominantemente administrativa e procedural, sendo passíveis de correção por meio do fortalecimento dos controles internos, da padronização dos registros e da utilização mais estratégica das informações geradas pela Ouvidoria.

Além disso, constatamos que algumas denúncias não foram oriundas de má prestação do serviço essencial à saúde, mas sim de desavenças pessoais de servidores, todas que já foram tomadas as providências.

Assim, conclui-se que a Ouvidoria da Saúde se encontra em funcionamento regular, recomendando-se, entretanto, a adoção de medidas de aprimoramento, com vistas ao aumento da eficiência, da transparência e da efetividade do serviço prestado aos usuários do Sistema Único de Saúde.

8. RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se à Secretaria Municipal de Saúde:

1. Intensificar a divulgação dos canais da Ouvidoria da Saúde junto à população;
2. Padronizar os registros das manifestações, garantindo informações completas sobre prazos, encaminhamentos e providências adotadas;
3. Fortalecer os mecanismos de controle e acompanhamento das demandas;
4. Utilizar de forma sistemática os dados da Ouvidoria como instrumento de gestão e melhoria dos serviços de saúde.

Laranja da Terra/ES, 30 de dezembro de 2025

BRUNA PIO MARTINS
Controladora Interna Municipal

Av. Luiz Obermüller Filho, nº 85 – Centro – Laranja da Terra - ES – CEP 29.615-000.

Tele fax (27) 3736-1349 – e-mail: controladoria@laranjadaterra.es.gov.br

CNPJ nº 31.796.097/0001-14 www.laranjadaterra.es.gov.br