



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA ONLINE (Fala.BR) E FÍSICA

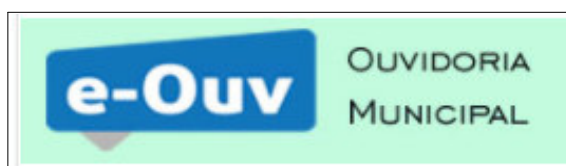
**DOMINGOS MARTINS – ES
2023**

1 INFORMAÇÕES PRELIMINARES

O Sistema de Ouvidoria Online de Domingos Martins, o Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação, inicialmente chamada de E-Ouv Municípios, corresponde a uma plataforma criada pelo Governo Federal, e disponibilizado aos Municípios por meio da adesão ao Programa de Fortalecimento das Ouvidorias – Profort, que auxilia a implementação e desenvolvimento de Ouvidorias Públicas de órgãos e entidades dos estados, do Distrito Federal e dos municípios, além de outros Poderes. Seu objetivo é aperfeiçoar a gestão de processos e a atuação integrada das ouvidorias, com o intercâmbio de informações, incentivo ao uso de tecnologia e promoção de ações de capacitação.

Desenvolvido especificamente pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União – CGU, o sistema não requer do órgão ou entidade aderente qualquer tipo de instalação, já que se trata de uma plataforma web gratuita. Cabe à Ouvidoria-Geral da União, da CGU, disponibilizar, gerir, atualizar e manter o sistema **Fala.BR**.

A plataforma pode ser acessada no site institucional da Prefeitura através do Banner e link abaixo especificados:



<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/es/domingosmartins/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

A Prefeitura tem em seu quadro, 01 servidor no cargo de Ouvidor Municipal, responsável pelo trâmite das manifestações junto às Secretarias, via e-mail, e pelo registro das respostas no Sistema, sendo que junto à Controladoria, é o único a ter acesso direto ao Sistema, especialmente como modo de preservar o sigilo devido à Ouvidoria.

O sistema Fala.BR (antigo e-Ouv) é regulamentado no município, pelo Decreto Normativo nº 3.392/2019, e o presente relatório, corresponde a documento elaborado em cumprimento ao artigo 31 do referido Decreto, tendo como objetivo apresentar os dados obtidos através das manifestações, oferecer ampla publicidade as principais demandas de atendimento da Ouvidoria (Física e Online), bem como fazer uma análise crítica dos mesmos, mostrando seus pontos fortes e fracos, para que dessa forma possa subsidiar futuras ações de melhorias no serviço público.

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2023

Em complementação ao uso do Sistema Online, a Prefeitura de Domingos Martins, tem recepcionado solicitações por meio das seguintes modalidades de atendimento:

- **TELEFONES:**

- (27) 3268-3138 – Ouvidoria;
- (27) 3268-3125 – Controladoria;

- **ENDEREÇO:**

- Ouvidoria (Gerência de Informática) ou Controladoria Geral:
Rua Bernardino Monteiro, 22, Centro, CEP 29260-000;

A Ouvidoria, atualmente, é composta pelo Ouvidor Municipal, regularmente nomeado, sendo que o mesmo está sendo constantemente amparado pela Controladoria Geral, constituída pelo Controlador Geral e pelos Auditores Públicos Internos, que também são responsáveis pelo recebimento de manifestações, na ausência do Ouvidor.

Como instrumento de controle social, a Ouvidoria é um espaço de fortalecimento da democracia participativa e de mediação de conflitos que contribui para a qualidade na gestão pública. É uma ferramenta disponibilizada ao cidadão que, ao buscar eficiência, eficácia e efetividade, contribui para o cumprimento das demandas da sociedade.

2 ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

2.1. Número de Manifestações por Categoria

Tabela 01: Quantidade de Manifestações por tipo.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2022	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2023
COMUNICAÇÃO	130	172
DENÚNCIA	16	19
ELOGIO	00	2
RECLAMAÇÃO	27	25
SOLICITAÇÃO	22	23
SUGESTÃO	01	0
NÃO CLASSIFICADA	00	0
TOTAL	196	241

Observa-se que, assim como no exercício anterior, a maioria das manifestações são classificadas como “comunicação”, isto é, sem identificação, e percebe-se ainda, a dificuldade por parte dos requerentes em classificar o tipo de manifestação de acordo com o seu conteúdo, de forma que a

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2023

divisão acima não condiz exatamente com a realidade dos pedidos, o que também revela o desconhecimento por parte da comunidade sobre o funcionamento destas ferramentas de controle social.

Ante ao exposto, é de extrema importância a realização do trabalho de divulgação e conscientização sobre a existência e a funcionalidade do canal de Ouvidoria, para alcançar com maior amplitude servidores e cidadãos, conduzindo também à melhoria na qualidade das manifestações e de suas respostas.

2.2. Número de Manifestações Identificadas e Anônimas

Tabela 02: Quantidade de Manifestações identificadas e anônimas.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2022		Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2023	
	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
COMUNICAÇÃO	00	130	51	121
DENÚNCIA	00	16	19	00
ELOGIO	00	00	2	00
RECLAMAÇÃO	27	00	25	00
SOLICITAÇÃO	22	00	23	00
SUGESTÃO	01	00	0	00
NÃO CLASSIFICADA	00	00	0	00
TOTAL	50	146	120	121

O número de manifestações identificadas aumentaram em relação ao ano de 2022, sendo de 26% para quase 50% do total das encaminhadas.

2.3. Assuntos Recorrentes por Ordem de Demanda

Tabela 03: Assuntos que se destacaram nas manifestações de 2023.

PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES EM 2023
1 Meio Ambiente - Parcelamento de solo e loteamentos irregulares no interior; - Desmatamento e esgoto irregular;
2 Obras e Serviços Urbanos - Vistoria em obras e construções irregulares; - Limpeza urbana;
3 Saúde - Atendimento insatisfatório por parte dos servidores em relação a comportamento e ética no trabalho; - Reclamação sobre atendimentos dos profissionais da saúde nas Unidades Básicas de Saúde;

4 Atuação dos Servidores Municipais

- Atendimento insatisfatório por parte dos servidores;
- Reclamações sobre o comportamento dos servidores (más condutas).

5 Manutenção das Vias

- Solicitações de manutenção de vias e calçadas públicas.

Verifica-se que as problemáticas mais impactantes para os cidadãos permanecem de um exercício para o outro, apresentando pequenas variações por meio de algumas novas temáticas dependendo do cenário vivido pelo município.

Observou-se em 2023 um número significativo de manifestações ligadas ao meio ambiente, como parcelamento de solo no interior do município, loteamentos e construções irregulares, e consequentemente, desmatamento e despejo de esgoto irregular. Logo em seguida, manifestações sobre a realização irregular de obras particulares nas vias urbanas e suas consequências negativas para o ambiente. Os dois assuntos refletem a ausência de fiscalização sobre as mesmas, que evidenciam a necessidade urgente de reestruturar o setor de fiscalização da Prefeitura, que possui número reduzido de servidores, com alta demanda de serviço.

Outro tema principal das manifestações é, novamente, os servidores, destacando-se dentro deste, a falta de atendimento ou a má qualidade dos mesmos. Este foi o principal assunto na área de saúde, setor que recebeu muitas manifestações no período, cabendo à Secretaria reavaliar a forma de prestação de seus serviços e seus encarregados.

A Ouvidoria continua evidenciando um tema delicado na Administração Pública de Domingos Martins, que corresponde à conduta adotada por alguns servidores no atendimento ao público, não obstante já tenha sido realizada a reforma administrativa interna para a reestruturação de cargos e salários. Evidencia-se, portanto, a necessidade de reciclagem e capacitação continuada dos servidores.

Por fim, um tema recorrente nas manifestações em todos os exercícios, é relacionado à manutenção de estradas, urbanas e rurais, que é impactante nas ações da administração pública municipal devido à grande extensão territorial do município, surgindo demandas frequentes e reclamações sobre a conservação das vias.

2.4. Pesquisa de Satisfação

Não houve respostas cadastradas na pesquisa de satisfação.

3 PROJETOS PARA A OUVIDORIA EM 2024

A Controladoria Geral permanecerá com o projeto de capacitação para os servidores municipais, realizando palestras, seminários e/ou a distribuição de documentos informativos sobre os temas Controle, Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação, dando continuidade ao trabalho iniciado em 2023, no qual foi realizado o curso de capacitação de servidores “Ética, controle e transparência na Administração Pública Municipal”, buscando fortalecer estas temáticas na Prefeitura.

Ademais, pretende-se concluir as ações a seguir, já pendentes de exercícios anteriores:

- i** Elaboração de cartazes e folders para a maior divulgação do Sistema de Ouvidoria, bem como orientações sobre seu adequado funcionamento, para a comunidade e para os servidores;
- ii** Disponibilização de “Caixas de Ouvidoria” para receber manifestações por escrito, das sedes das Secretarias municipais, das unidades escolares e das unidades de saúde, podendo ser estendida para os demais órgãos, conforme o desempenho alcançado. Além destas ferramentas, seria de grande importante instituir ouvidores locais nestes estabelecimentos, para administrar as manifestações recebidas, apurando-as semanalmente e procedendo com o encaminhamento das melhorias necessárias.

Deverá ser elaborado um normativo interno para regulamentar os procedimentos que serão adotados para instituir os ouvidores locais, para alocar as caixas de ouvidoria nos setores, bem como para recolher as manifestações realizadas.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se que a Ouvidoria se firmou como importante e eficaz instrumento de controle social no cenário nacional, tendo se verificado com frequência o surgimento de movimentos para fortalecer e capacitar esses canais de manifestação e que de fato muitas melhorias estão sendo alcançadas como resultado do funcionamento desta ferramenta.

O Município de Domingos Martins tem compreendido cada vez mais a importância da Ouvidoria, como instrumento de controle social, para propor melhorias nos serviços públicos de sua competência, empenhando esforços sempre maiores para seu adequado

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2023

desenvolvimento e funcionamento, em especial, no que concerne ao cumprimento dos prazos de envio das respostas e a qualidade das mesmas.

Este é o relatório.

Domingos Martins-ES, 23 de janeiro de 2024.

Márcia d'Assumpção
Controladora Interna

Franciele Luzia Holz
Auditora Pública Interna

Rondinelle Otávio Koehler
Ouvidor Municipal