



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

OUVIDORIA E CONTROLADORIA INTERNA

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

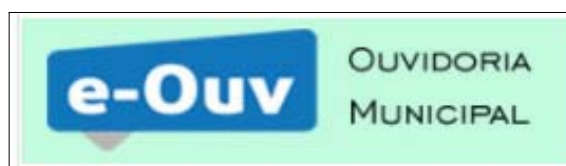
**DOMINGOS MARTINS – ES
2020**

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 – 2020

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:
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 Interna, constituída pelo Controlador Interno e pelos Auditores Públicos Internos, que também são responsáveis pelo recebimento de manifestações.

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 – 2019	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2020
COMUNICAÇÃO	109	123
DENÚNCIA	15	14
ELOGIO	08	00
RECLAMAÇÃO	22	14
SOLICITAÇÃO	12	20
SUGESTÃO	02	01
NÃO CLASSIFICADA	00	00
TOTAL	168	172

Observa-se que, em relação ao relatório do exercício anterior, a maioria das manifestações são classificadas como “comunicação” 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 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.

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2020

Ante o exposto, é de extrema importância a realização do trabalho de divulgação e conscientização do canal de Ouvidoria, e da implementação da Ouvidoria Física nos órgãos da Prefeitura, principalmente nos que atendem diretamente o público, para aumentar o alcance à população e a qualidade das manifestações.

2.2. Número de Manifestações Identificadas e Anônimas

Tabela 02: Quantidade de Manifestações identificadas e anônimas.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2019		Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2020	
	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
COMUNICAÇÃO	00	109	00	123
DENÚNCIA	15	00	14	00
ELOGIO	08	00	00	00
RECLAMAÇÃO	22	00	14	00
SOLICITAÇÃO	12	00	20	00
SUGESTÃO	02	00	01	00
NÃO CLASSIFICADA	00	00	00	00
TOTAL	59	109	49	123

2.3. Assuntos Recorrentes por Ordem de Demanda

Tabela 03: Assuntos que se destacaram nas manifestações de 2020.

PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES EM 2020	
1- Atuação dos Servidores Municipais:	• Atendimento não satisfatório; • Carga horária; • Carga horária, afastamento e recebimento de verbas durante a pandemia.
2- Obras:	• Denúncias de obras particulares irregulares; • Parcelamento de solo; • Falta de fiscalização em obras públicas e privadas.
3- Comércio	• Descumprimento de regras de funcionamento durante a pandemia; • Vigilância sanitária; • Aglomerações.
4- Limpeza:	• Limpeza de vias urbanas e coleta de lixo.
5- Trânsito e vias públicas:	• Falta de vagas de estacionamento; • Mudanças no trânsito; • Transporte intermunicipal.
6- Manutenção de Estradas Urbanas e Rurais.	

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2020

Observou-se que o principal tema das manifestações foi relacionado novamente aos servidores, destacando-se dentro deste, o período de pandemia, no qual surgiram reclamações acerca de afastamento de servidores, descumprimento de carga horária, recebimento de verbas durante o afastamento, e principalmente a má qualidade nos atendimentos prestados e falta de atendimento nos setores.

Este instrumento de controle social, continua evidenciando um tema delicado na Administração Pública de Domingos Martins, que corresponde a defasagem da estrutura administrativa, dispondo de inúmeros procedimentos e condutas que precisam ser reavaliados. Ressalta-se a necessidade de conclusão da Reforma Administrativa em andamento e a elaboração de instrumento normativo acerca de procedimentos para a instauração de processos disciplinares aos servidores.

Além disto, sobressaltam-se as manifestações referentes à realização de obras particulares irregulares, principalmente no que concerne a ausência de fiscalização sobre as mesmas. Estas comunicações revelam-se de extrema importância para a reestruturação do setor de fiscalização de obras.

Referente ao ano 2020, houve um foco nas reclamações sobre o comércio, diante da propagação da pandemia e as regras instauradas para enfrentamento da doença, como horário de funcionamento diferenciado e regras de distanciamento social e higiene. As reclamações envolveram o descumprimento destas regras por estabelecimentos comerciais e denúncias de aglomerações.

Em seguida, o quarto tema tem se apresentado de forma recorrente, envolvendo limpeza pública. Ressaltamos a necessidade que a Secretaria de Obras aumente e reorganize a frota responsável pelo recolhimento e pela limpeza, bem como sintonize os horários, desenvolvendo trabalhos de educação ambiental da comunidade para que as demandas e reclamações diminuam.

Por fim, tem-se dois temas, sendo um deles o trânsito, que sempre é citado devido a grande quantidade de veículos na cidade, principalmente nos períodos de eventos na cidade, mas em 2020 focaram na necessidade de ampliação de vagas de estacionamento no centro e nas reclamações acerca do transporte intermunicipal, como por exemplo, a retirada de algumas linhas e o horário de outras. O outro tema foi relacionado à manutenção de estradas, urbanas e rurais, e devido a grande extensão territorial rural do município, surgem demandas frequentes de reclamações sobre a conservação das vias, em especial, no período de chuvas.

2.4. Pesquisa de Satisfação

Das 172 manifestações cadastradas no ano de 2020, 49 possuíram identificação do manifestante e dentre estes apenas 12 preencheram a pesquisa de satisfação, após o recebimento da resposta:

Tabela 04: Classificações da Pesquisa de Satisfação.

CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	NÚMERO DE CLASSIFICAÇÕES
Muito Satisfeito	01
Satisfeito	02
Regular	01
Insatisfeito	01
Muito Insatisfeito	07
TOTAL	12

Apesar do número de respostas à pesquisa de satisfação ser muito baixo em relação ao número de manifestações, foi possível verificar que a maioria que responde a pesquisa infelizmente não ficaram satisfeitos com a resposta recebida pela Secretaria.

3. PROJETOS PARA A OUVIDORIA EM 2021

A primeira ação a ser realizada será a instituição de nova Comissão de Acompanhamento da Ouvidoria, diante das mudanças de servidores ocasionadas pela nova Administração, e assim realizar reunião com os novos membros com a finalidade de orientar acerca da plataforma, dos prazos de resposta e as atribuições e responsabilidades do servidor. Ademais, com o objetivo de promover o fortalecimento e a melhoria do Sistema de Ouvidoria, bem como sua expansão, priorizar as ações pendentes a seguir:

- 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 Sugestão” ou “Caixas de Ouvidoria” para receber manifestações por escrito principalmente nas unidades escolares e nas unidades de saúde, podendo ser estendida para os demais órgãos, conforme o desempenho alcançado.

A Controladoria pretende iniciar no ano de 2021, atividades de controle voltadas para apuração de denúncias que configurem falhas nos controles internos das Secretarias, a fim de obter resultados e melhorias em alguns temas recorrentes em manifestações recebidas.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 desenvolvimento e funcionamento

Este é o relatório.

Domingos Martins, 05 de fevereiro de 2021.

Márcia d'Assumpção
Controladora Interna

Franciele Luzia Holz
Auditora Pública Interna

Rondinelle Otávio Koehler
Ouvidor Municipal