



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

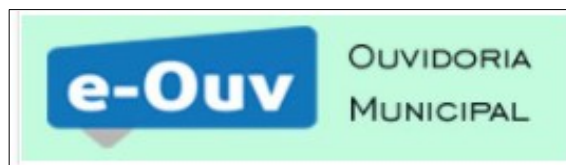
**DOMINGOS MARTINS – ES
2022**

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 – 2022

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, 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 – 2021	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2022
COMUNICAÇÃO	143	130
DENÚNCIA	22	16
ELOGIO	01	00
RECLAMAÇÃO	27	27
SOLICITAÇÃO	16	22
SUGESTÃO	01	01
NÃO CLASSIFICADA	00	00
ACESSO À INFORMAÇÃO	10	19
TOTAL	220	215

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 – 2022

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 – 2020		Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2021	
	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
COMUNICAÇÃO	00	143	00	130
DENÚNCIA	00	22	00	16
ELOGIO	01	00	00	00
RECLAMAÇÃO	27	00	27	00
SOLICITAÇÃO	16	00	22	00
SUGESTÃO	01	00	01	00
NÃO CLASSIFICADA	00	00	00	00
ACESSO À INFORMAÇÃO	09	01	18	01
TOTAL	54	166		

Proporcionalmente, o número de manifestações identificadas aumentaram em relação ao ano de 2021, sendo de 24% para 31% do total das encaminhadas.

2.3. Assuntos Recorrentes por Ordem de Demanda

Tabela 03: Assuntos que se destacaram nas manifestações de 2022.

PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES EM 2022
1 Obras - Obras e construções irregulares e os prejuízos causados pelas mesmas; - Parcelamento irregular de solo; - Ausência de fiscalização em obras particulares.
2 Atuação dos Servidores Municipais - Atendimento insatisfatório por parte dos servidores; - Reclamações sobre o comportamento dos servidores (más condutas).
3 Atendimentos nos setores de saúde - Reclamações dos atendimentos nos postos de saúde e demais setores da Secretaria de Saúde;

- Relevante número de reclamações do setor de transporte de pacientes.
4 Animais abandonados - Número significativo de reclamações sobre animais nas ruas e os transtornos causados pelos mesmos.
5 Manutenção de Estradas Urbanas e Rurais. - Solicitações de manutenção de estradas rurais e urbanas.

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 que um dos principais temas das manifestações foi relacionado novamente aos servidores, destacando-se dentro deste, a falta de atendimento ou a má qualidade dos mesmos. A Ouvidoria continua evidenciando um tema delicado na Administração Pública de Domingos Martins, que corresponde a necessidade de renovar alguns setores, quantos as condutas de atendimento ao público, bem como dos procedimentos administrativos adotados, não obstante já tenha sido realizada a reforma administrativa interna para a reestruturação de cargos e salários. Evidencia-se, portanto, que a má prestação dos serviços não é apenas um reflexo da estrutura administrativa, mas também da necessidade de reciclagem e capacitação continuada dos servidores.

Ainda neste sentido, observaram-se as manifestações desfavoráveis sobre os atendimentos dos setores de saúde, que por se destacarem em número, foram separadas da classificação anterior. Entre estas, foram citados, especialmente, os serviços dos postos de saúde, de odontologia e do setor de Transporte de pacientes. É importante salientar que os serviços de saúde trazem maior impacto, e, portanto, acabam por demandar maior controle social, pois são prestados, em geral, em um momento de vulnerabilidade do usuário cidadão. Caberá a Secretaria reavaliar a forma de prestação destes serviços e seus encarregados.

Sobressaltam-se ainda, repetidamente, o número significativo de manifestações referentes à realização irregular de obras particulares e suas consequências negativas para o ambiente, bem como a ausência de fiscalização sobre as mesmas. Estas comunicações revelam-se de extrema importância para a fortalecer a necessidade urgente de reestruturar o setor de fiscalização de obras, que possui número reduzido de servidores, com alta demanda de serviço interno.

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2022

No ano de 2022, evidenciaram-se, de forma inédita, demandas relacionadas aos incômodos ocasionados por animais abandonados nas ruas e nas casas, tais como, sujeira, riscos de transmissão de doenças, latidos, entre diversos outros, que precisam ser avaliados pela Secretaria de Meio Ambiente junto a vigilância sanitária, pois trata-se de uma realidade visualmente impactante para uma cidade prioritariamente turística, além de, de fato representar risco para a saúde da população.

Por fim, o último tema mais abordado nas manifestações foi 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, em especial, no período de chuvas.

2.4. Pesquisa de Satisfação

Das 215 manifestações cadastradas no ano de 2022, apenas 13 preencheram a pesquisa de satisfação, após o recebimento da resposta, obtendo-se o seguinte nível de satisfação por parte dos cidadãos envolvidos:

Tabela 04: Classificações da Pesquisa de Satisfação.

CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	NÚMERO DE CLASSIFICAÇÕES
Muito Satisfeito	02
Satisfeito	02
Regular	04
Insatisfeito	00
Muito Insatisfeito	05
TOTAL	13

Apesar do número de respostas à pesquisa de satisfação ser muito baixo em relação ao número de manifestações, verificou-se que a maior parte dos respondentes estão satisfeitos com os esclarecimentos prestados pelas Secretarias, no contexto de suas manifestações, isto é, alcançaram o pretendido com as informações oferecidas pela Prefeitura.

3 PROJETOS PARA A OUVIDORIA EM 2023

A primeira ação será a atualização da composição da Comissão de Acompanhamento da Ouvidoria, diante das mudanças de servidores que podem ocorrer de exercício para o outro. Em seguida, no mês de fevereiro a Controladoria promoverá um curso de capacitação para os servidores municipais, sobre Controle, Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação, com

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2022

palestrantes de órgãos federais e estaduais, buscando fortalecer estas temáticas na Administração Pública Municipal.

Ademais, com o objetivo de promover o fortalecimento e a melhoria do Sistema de Ouvidoria, bem como sua expansão, pretende-se iniciar 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.

A Controladoria deverá elaborar 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.

Por oportuno, a Controladoria realizará no ano de 2023, atividades de controle voltadas para as temáticas com maior número de manifestações recebidas, com o intuito de apurar falhas nos controles internos das Secretarias, e obter resultados e melhorias nestes temas recorrentes.

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 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, 30 de janeiro de 2023.

Márcia d'Assumpção
Controladora Interna

Renata Peterle Ronchi Oliveira
Auditora Pública Interna

Rondinelle Otávio Koehler
Ouvidor Municipal