



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

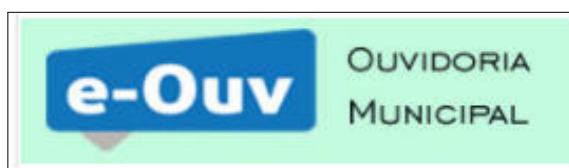
**DOMINGOS MARTINS – ES
2021**

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 – 2021

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 – 2020	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2021
COMUNICAÇÃO	123	143
DENÚNCIA	14	22
ELOGIO	00	01
RECLAMAÇÃO	14	27
SOLICITAÇÃO	20	16
SUGESTÃO	01	01
NÃO CLASSIFICADA	00	00
ACESSO À INFORMAÇÃO	00	10
TOTAL	172	220

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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2021

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, de forma a aumentar a qualidade das manifestações e 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	123	00	143
DENÚNCIA	14	00	00	22
ELOGIO	00	00	01	00
RECLAMAÇÃO	14	00	27	00
SOLICITAÇÃO	20	00	16	00
SUGESTÃO	01	00	01	00
NÃO CLASSIFICADA	00	00	00	00
ACESSO À INFORMAÇÃO	00	00	09	01
TOTAL	49	123	54	166

Proporcionalmente, o número de manifestações identificadas diminuíram em relação ao ano de 2021, sendo de 28% para 24% do total de encaminhadas.

2.3. Assuntos Recorrentes por Ordem de Demanda

Tabela 03: Assuntos que se destacaram nas manifestações de 2021.

PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES EM 2021
1 Obras - Obras e construções irregulares; - Parcelamento de solo irregular; - Ausência de fiscalização em obras particulares.
2 Atuação dos Servidores Municipais - Atendimento insatisfatório por parte dos servidores; - Reclamações sobre o comportamento dos servidores.
3 Comércio - Comércio irregulares (alvarás, instalações, etc); - Descumprimento de regras referentes ao enfrentamento da Pandemia da Covid-19.
4 Limpeza pública - Coleta de lixo;

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2021

- Limpeza de terrenos.
5 Manutenção de Estradas Urbanas e Rurais.

Verifica-se que as problemáticas mais impactantes para os cidadãos permanecem de um exercício para o outro, apenas invertendo o posicionamento no ranking das mais abordadas.

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 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 instrumentos normativos que amparem com maior profundidade a atuação dos servidores municipais e suas eventuais responsabilizações.

Sobressaltam-se ainda as manifestações referentes à realização de obras particulares irregulares e a ausência de fiscalização sobre as mesmas. Estas comunicações revelam-se de extrema importância para a reestruturação do setor de fiscalização de obras, em especial, pela intensa verificação de parcelamentos de solo em regiões turísticas.

No ano de 2021, permaneceram também as reclamações sobre as posturas do comércio local, 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. Além disso, ocorreram relatos significativos sobre o funcionamento irregular de comércios locais, no que tange as suas obrigações legais, sanitárias e tributárias.

Outro tema recorrente envolveu a limpeza pública, abrangendo recolhimento de lixo e limpeza das ruas. Ressaltamos a necessidade de que a Secretaria de Obras aumente e reorganize a frota responsável pelo recolhimento dos resíduos e pela limpeza dos logradouros, bem como sintonize os horários, desenvolvendo trabalhos de educação ambiental da comunidade para que as demandas e reclamações diminuam.

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 220 manifestações cadastradas no ano de 2021, apenas 11 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	03
Satisfeito	02
Regular	03
Insatisfeito	01
Muito Insatisfeito	02
TOTAL	11

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 2021

A primeira ação a ser realizada será a atualização da composição da Comissão de Acompanhamento da Ouvidoria, diante das mudanças de servidores que podem ocorrer de exercício para o outro, e assim realizar reunião com os novos membros com a finalidade de orientar acerca da plataforma, dos prazos de resposta e das atribuições e responsabilidades dos representantes. Ademais, com o objetivo de promover o fortalecimento e a melhoria do Sistema de Ouvidoria, bem como sua expansão, pretende-se priorizar 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 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. 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.

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2021

A Controladoria pretende iniciar no ano de 2022, 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

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, 06 de janeiro de 2022.

Márcia d'Assumpção

Controladora Interna

Franciele Luzia Holz

Auditora Pública Interna

Rondinelle Otávio Koehler

Ouvidor Municipal