



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
2024**

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 “OUVIDORIA” e no link abaixo especificado:

<https://www.domingosmartins.es.gov.br/ouvidoria>

O sistema Fala.BR foi regulamentado no município em 2017, atualmente regido pelo Decreto Normativo nº 4.699/2024, complementando o atendimento presencial, por e-mail e por telefone. 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.

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

- **FALE CONOSCO**

E-mail criado especialmente para este fim: e-ouv@domingosmartins.es.gov.br, que a partir de 2025 passa a ser direcionado para o Sistema Fala.BR

- **TELEFONES:**

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA – 2024

(27) 93618-1999 – Ouvidoria;
(27) 93618-2373 – Controladoria;

- **ENDEREÇO:**

Ouvidoria:

Rua Bernardino Monteiro, 22, Centro, CEP 29260-000;

A Ouvidoria na Prefeitura de Domingos Martins, atualmente, é composta por uma Ouvidora Municipal, regularmente nomeada, e constantemente amparada pela Controladoria Geral, constituída pelo Controlador Geral e pelos Auditores Públicos Internos, que auxiliam na gestão do setor.

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 – 2023	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2024
COMUNICAÇÃO	172	146
DENÚNCIA	19	52
ELOGIO	2	0
RECLAMAÇÃO	25	37
SOLICITAÇÃO	23	34
SUGESTÃO	0	0
NÃO CLASSIFICADA	0	0
TOTAL	241	269

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 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 – 2024

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 – 2023		Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2024	
	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
COMUNICAÇÃO	51	121	0	146
DENÚNCIA	19	00	52	0
ELOGIO	2	00	0	0
RECLAMAÇÃO	25	00	37	0
SOLICITAÇÃO	23	00	34	0
SUGESTÃO	0	00	0	0
NÃO CLASSIFICADA	0	00	0	0
TOTAL	120	121	123	146
TOTAL GERAL	241		269	

O número de manifestações aumentaram em relação ao ano de 2023 em 12% do total das encaminhadas.

2.3. Assuntos Recorrentes por Ordem de Demanda

Tabela 03: Assuntos que se destacaram nas manifestações de 2024.

PRINCIPAIS ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES EM 2024	
1 Administração	O Concurso Público e Processo Seletivo ocorridos em 2024 geraram considerável aumento da demanda
2 Meio Ambiente	Denúncias de platos clandestinos, desmatamento e som alto (volume)
3 Planejamento	Em sua maioria são questões ligadas a Normas e Fiscalização; Habitação Urbana e Rural e Urbanismo e transporte
4 Saúde	Predominantemente reclamações de atendimento e conduta de profissionais/servidores, além de denúncia de irregularidades em comércio, lotes (lixo) e animais e insetos.
5 Obras e Serviços Urbanos	Infraestrutura

6 Interior e transporte Conservação de estradas

2.4. Manifestações atendidas por meio do FALE CONOSCO

Tabela 04: Quantidade de manifestações

SECRETARIA DE DESTINO	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 2024
ADMINISTRAÇÃO	53
CONTROLADORIA	56
FINANÇAS	43
OBRAS	38
PLANEJAMENTO	36
MEIO AMBIENTE	20
INTERIOR E TRANSPORTE	14
TURISMO	12
GOVERNO/GABINETE	11
SAÚDE	10
EDUCAÇÃO	9
ASSISTÊNCIA SOCIAL	7
DESENVOLVIMENTO RURAL	2
TOTAL	276

A Tabela 4 apresenta as manifestações geradas por meio do e-mail da Ouvidoria, através do link FALE CONOSCO. Ali destacam-se as secretarias com maior número de manifestações recebidas, com assuntos de predominância similar aos encaminhados pelo Sistema Fala BR, e apresentam poucas variações em suas problemáticas, exceto em função de questões pontuais como a realização do Concurso Público.

Em 2024 manteve-se um número significativo de manifestações ligadas ao meio ambiente, como parcelamento de solo no interior do município, loteamentos e construções irregulares, e conseqüentemente, desmatamento e despejo de esgoto irregular. Logo em seguida, manifestações sobre a realização irregular de obras particulares nas vias urbanas e suas conseqüências 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, o que provavelmente será amenizado com a contratação de servidores por meio do Concurso Público ora referenciado.

Mais uma vez destaca-se que outro tema recorrente nas manifestações é falta de atendimento ou a má qualidade dos mesmos pelos profissionais/servidores. Este foi o principal assunto na área de saúde, cabendo à Secretaria reavaliar a forma de prestação de seus serviços e seus encarregados.

A Ouvidoria mais uma vez evidencia um tema sensível na Administração Pública que é a má conduta adotada por alguns servidores no atendimento ao público, um serviço prestado por profissional do setor público que não atende aos padrões de qualidade, respeito e eficiência esperados, pode ocorrer por vários motivos, como desinteresse, falta de capacitação, excesso de trabalho ou atitudes inadequadas.

Outro tema recorrente nas manifestações em todos os exercícios, está relacionado à manutenção de estradas, urbanas e rurais, situação que impacta diretamente na vida e rotina dos cidadãos residentes nos mais de 1.200 quilômetros de extensão territorial do município, ora prejudicando escoamento de produção, acesso ao trabalho, escolas e demais atividades da vida cotidiana.

2.4. Pesquisa de Satisfação

Não houve respostas cadastradas na pesquisa de satisfação.

3 PROJETOS PARA A OUVIDORIA EM 2025

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 de anos anteriores.

Novas ações a serem realizadas:

- 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.
- III. Elaboração de um normativo interno para regulamentar os procedimentos que serão adotados para instituir as ouvidorias distritais, caso necessário, para alocar as caixas de ouvidoria nos prédios públicos, bem como para recolher as manifestações realizadas.
- IV. Realizar pesquisas de opinião geral e distritais a fim de conhecer os anseios e sugestões da população.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ouvidoria municipal tem se firmado como órgão essencial para a gestão pública local, com o objetivo de promover o diálogo entre a administração pública e os cidadãos. E desempenha várias funções importantes, além de oferecer um meio acessível para os cidadãos expressarem suas queixas, sugestões, elogios ou denúncias sobre os serviços públicos municipais, ajuda a aumentar a transparência nas ações do governo municipal, garantindo que os cidadãos tenham um canal legítimo para questionar ou sugerir melhorias, fortalece a democracia e a participação social, porque permite que a população se sinta ouvida e valorizada, estimulando assim o engajamento da sociedade nas questões locais.

No entanto, para que este órgão se consolide, é essencial que ao identificar problemas ou falhas nos serviços oferecidos, as diversas Secretaria e demais órgãos envolvidos estejam abertos para aprimorar seus serviços, entendendo a ouvidoria como contribuinte para que a gestão pública melhore continuamente a qualidade e eficiência dos serviços municipais.

Para além de registrar reclamações, a ouvidoria pode atuar como mediadora na resolução de conflitos entre os cidadãos e a administração pública, buscando soluções conciliatórias e também de prevenção de irregularidades, porque desempenha um papel importante no combate à corrupção, pois pode receber denúncias e encaminhá-las para as autoridades competentes.

Em resumo, a ouvidoria municipal é uma ferramenta fundamental para garantir que o governo atue de maneira mais eficiente, justa e transparente, atendendo às necessidades da população e promovendo um governo mais responsivo, transparente e eficiente, contribuindo para o bem-estar da comunidade.

Este é o relatório.

Domingos Martins-ES, 11 de fevereiro de 2025.

Franciele Luzia Holz

Controladora Geral

Soemis de Fátima Lyra dos Santos

Ouvidora Municipal