



# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO** **DO SISTEMA DE OUVIDORIA FÍSICA E** **ONLINE**

**- DA PREFEITURA MUNICIPAL DE DORCAS DO RIO PRETO/ES -**

**PERÍODO**  
**Janeiro, Fevereiro e Março/2024**

Dorcas do Rio Preto/ES  
2024



# **RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO** **DO SISTEMA DE OUVIDORIA FÍSICA E** **ONLINE**

**- DA PREFEITURA MUNICIPAL DE DORES DO RIO PRETO/ES -**

Relatório de Gestão do Sistema de Ouvidoria Física e Online da Prefeitura Municipal de Doris do Rio Preto/ES, referente ao período de Janeiro, Fevereiro e Março de 2024, apresentado à Unidade Central de Controle Interno e ao Prefeito Municipal para ciência e divulgação dos resultados estatísticos das Manifestações de Ouvidoria recebidas pela Prefeitura Municipal de Doris do Rio Preto/ES, no período indicado.

Doris do Rio Preto/ES  
2024



## SUMÁRIO

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Considerações Iniciais .....</b>                                   | <b>4</b>  |
| <b>2. Relatório das atividades de Ouvidoria.....</b>                     | <b>7</b>  |
| 2.1. Manifestações de 01/01/2024 a 31/03/2024 .....                      | 7         |
| 2.2. Implementação das ações propostas para o 1º trimestre de 2024 ..... | 9         |
| <b>3. Estatísticas das Manifestações .....</b>                           | <b>10</b> |
| 3.1. Número Total de Manifestações .....                                 | 10        |
| 3.2. Número de Manifestações Identificadas e Anônimas .....              | 10        |
| 3.3. Assuntos recorrentes por Ordem de maior demanda .....               | 11        |
| <b>4. Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria .....</b>                      | <b>12</b> |
| <b>5. Considerações Finais .....</b>                                     | <b>13</b> |
| <b>6. Projetos para a Ouvidoria em 2024 .....</b>                        | <b>14</b> |



## 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Sistema de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES engloba a Ouvidoria Física e Online, sendo esta última representada pela plataforma digital “e-Ouv Municípios”, que corresponde a um Sistema de Ouvidorias criado 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 - CGU, disponibilizar, gerir, atualizar e manter o sistema do e-Ouv Municípios. O Município de Dorcas do Rio Preto/ES concretizou a Adesão ao PROFORT e, portanto, ao sistema do “e-Ouv Municípios” em 06/06/2019, sendo administrado localmente pela Coordenação da Unidade Central de Controle Interno, podendo ser acessado no site institucional da Prefeitura através do *banner* abaixo especificado:



Inicialmente, necessário registrar que até a elaboração deste relatório, não há cargo de Ouvidor instituído na estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES, razão pela qual, até a criação do Cargo de Ouvidor, a Ouvidoria continua sendo administrada pela Coordenação da Unidade Central de Controle Interno.

A centralização das ações de Ouvidoria na Unidade Central de Controle Interno, até a criação do cargo de Ouvidor, deve-se ao fato de se privilegiar a máxima proteção à identidade dos manifestantes. Centralizando as ações de recepção das manifestações, é possível ter controle sobre as medidas de proteção ao sigilo e assim atender, sobretudo ao disposto no item 2, incisos VI e VII, do Termo de Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias, firmado por este Município em 29/05/2019, que estabelece como dever de seus membros:



Item 2.

[...]

**VI - Resguardar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação** do usuário de serviços públicos ou **do autor da manifestação**, nos termos do §7º do art. 10 da Lei 13.460, de 2017, e do art. 31 da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como demais informações sigilosas porventura inseridas no Sistema;

VII - Observar as orientações da Secretaria Executiva da Rede Nacional de Ouvidorias quanto aos procedimentos referentes à utilização do Sistema e-Ouv;

[...]

Além disso, essa centralização, atende ao disposto no art. 10, §7º, da Lei 13.460/2017 o qual estabelece, expressamente, que “a identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011”, ou seja, **toda e qualquer manifestação de Ouvidoria deve preservar a identidade do manifestante**, além de respeitar a Resolução nº 03, de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias, que estabelece regras para a proteção da identidade de todo aquele que se manifestar na Ouvidoria.

Assim, como o Sistema não permite que se fragmente o seu acesso, entre as Secretarias, caso fosse dado acesso à todas as Secretarias, todas elas teriam acesso a toda e qualquer manifestação registradas e não apenas as de sua competência e isto atentaria ao sigilo da identidade do manifestante. Para solucionar tal entrave e para dar agilidade e segurança ao tratamento interno das manifestações, criou-se um e-mail para cada Secretaria, para uso exclusivo para fins de Ouvidoria. Desta forma, a Coordenação da Unidade Central de Controle Interno é quem tem acesso único ao Sistema e o trâmite interno é feito via e-mail, com acesso exclusivo pelo Secretário Municipal de cada Secretaria ou por servidor por ele designado, conforme estabelecido no Decreto nº 3550/2019.

Atualmente, a implantação e o funcionamento do Sistema e-Ouv Municípios são regulamentados no município, pelo Decreto Municipal nº 3550/2019 e, o presente relatório, corresponde a documento elaborado em cumprimento ao artigo 30 do referido Decreto, tendo como objetivo apresentar os dados obtidos através das manifestações, oferecer ampla publicidade das principais demandas de atendimento da Ouvidoria, 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.

Ademais, o referido Decreto estabelecia que o relatório seria anual, todavia, após indicador constante no Ofício da Transparência Capixaba, este relatório passou a ser trimestral, a fim de garantir maior transparência à Administração Pública Municipal.



Em complementação ao uso do Sistema Online, a Prefeitura de Dorcas do Rio Preto/ES, tem recepcionado solicitações por meio das seguintes modalidades de atendimento, nos horários de 08h00 às 11h00 e de 12h00 às 16h00:

→ **TELEFONE:**

(28) 3559-1152 (ramal 06)

→ **ENDEREÇO:**

Rua Pedro de Alcântara Galvêas, nº 99, Centro,  
CEP 29580-000, Dorcas do Rio Preto/ES.

→ **E-MAIL:**

ouvidoria@pmdrp.es.gov.br.

Atualmente, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES é composta por um servidor designado para estar à frente das suas ações até a criação do Cargo de Ouvidor. Embora independente, a Ouvidoria é amparada pela Unidade Central de Controle Interno, constituída atualmente pelo Controlador Interno, dois Auditores Público Municipal e um Coordenador de Unidade, este último, a frente da Ouvidoria.

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. Deverá, com apoio de todos os órgãos e setores que compõem a estrutura administrativa da Prefeitura, observar as suas atribuições precípua, quais sejam:

- Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na lei;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



Por fim, é uma ferramenta disponibilizada ao cidadão que, ao buscar eficiência, eficácia e efetividade, contribui para o cumprimento das demandas da sociedade. Assim, passa-se a apresentar o Relatório Trimestral das Atividades de Ouvidoria desenvolvidas no período de Janeiro, Fevereiro e Março de 2024.

## **2. RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA**

A adoção do Sistema e-Ouv pela Administração Municipal se deu, tendo em vista a regulamentação federal, aplicável aos Municípios, do assunto relativo à Ouvidoria. Trata-se da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Esta lei foi editada para regulamentar a própria Constituição Federal de 1988 e “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos na administração pública”. A referida lei trata, em suma, dos “Direitos Básicos e Deveres dos Usuários”, “Das Manifestações dos Usuários de Serviços Públicos”, “Das ouvidorias”, “Dos Conselhos de Usuários” e “Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos”.

Necessário registrar que a Lei 13.460/2017 fixou prazo para entrar em vigor, em Municípios com menos de 100 mil habitantes, para 16 de junho de 2019. Diante disso, a referida lei foi regulamentada, em nível municipal, pelo Decreto nº 3550/2019, o qual abordou os pontos da Lei Federal. A partir da dinâmica dada pela Lei 13.460/2017, mostrou-se mais conveniente, administrativa e economicamente, para a Administração Pública, aderir ao Sistema de Ouvidorias Online dos Entes Federados – e-Ouv Municípios. O Sistema é desenvolvido e gerenciado pela Controladoria Geral da União – CGU e consiste em uma plataforma *web* gratuita para que os Municípios possam instituir canais de recebimento, análise e resposta de manifestações dos cidadãos. Portanto, não possui qualquer ônus ao Município.

Assim, são apresentados os resultados e as estatísticas referentes ao período que compreende este relatório.

### **2.1. Manifestações de 01/01/2024 a 31/03/2024**

No período que compreende este relatório, **foram registradas 09 (nove) manifestações oriundas do Sistema e-Ouv (Ouvidoria Online) e oriundas do e-mail, foram registradas 03 (três) manifestações.**

Das manifestações registradas, 06 (seis) foram anônimas e 06 (seis) identificadas. Do total de 12 (doze) manifestações, 06 (seis) foram solicitações, e 06 (seis) foram denúncias.



*Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto*  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO  
**Ouvidoria Municipal**

Pág. 11  
002886/2024

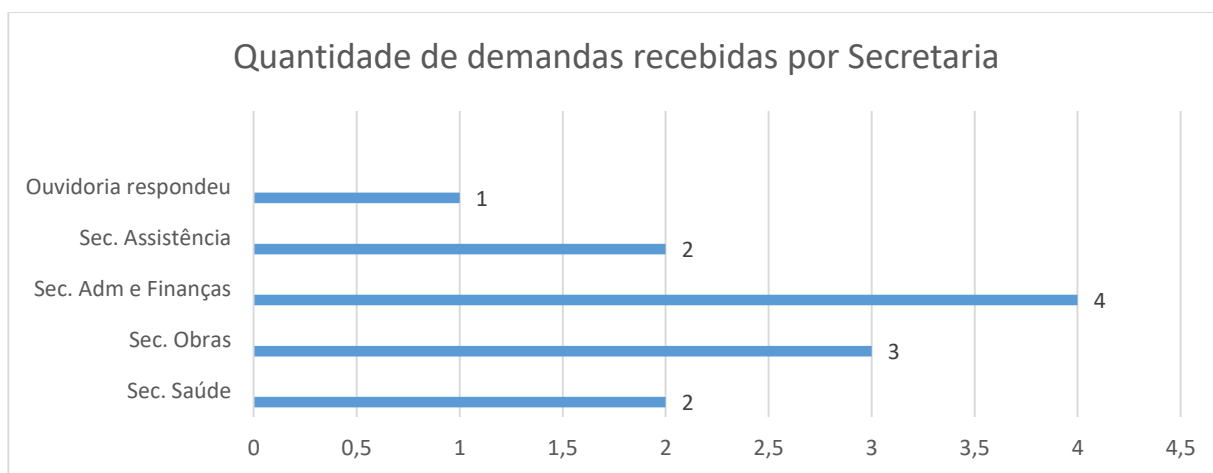


Das 12 (doze) manifestações, uma já se passou do prazo, e ainda não fora respondida pela Secretaria competente, apesar de já ter sido cobrado; 02 tiveram o prazo prorrogado, e as outras foram respondidas dentro do prazo regulamentar de resposta.

Das 12 manifestações:

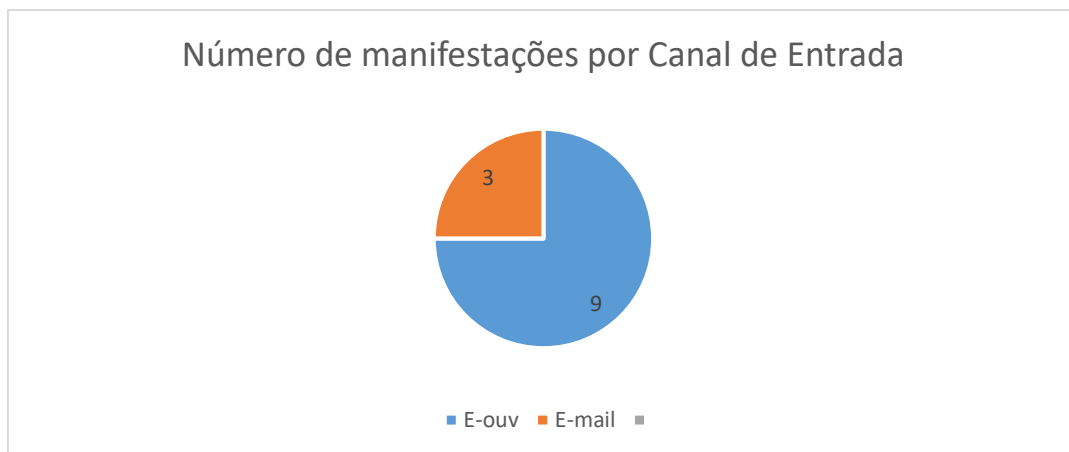
- ➔ 04 foram direcionadas à Secretaria Municipal de Administração e Finanças;
- ➔ 03 foram direcionadas à Secretaria Municipal de Obras;
- ➔ 02 foram direcionadas à Secretaria Municipal de Assistência Social;
- ➔ 02 foram direcionadas à Secretaria Municipal de Saúde;
- ➔ 01 a própria responsável pela Ouvidoria respondeu.

A seguir, no gráfico abaixo, estão a quantidade de demandas por Secretaria:



**Fonte:** Ouvidoria Municipal PMDRP

Além disso, os meios utilizados para encaminhar manifestações à Ouvidoria foram os seguintes e na proporção representada no gráfico.



**Fonte:** Ouvidoria Municipal PMDRP



A seguir, demonstra-se estatisticamente, as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES no 1º (primeiro) trimestre de 2024.

## 2.2. Implementação das ações propostas para o 1º trimestre de 2024

Nos Relatórios trimestrais de Gestão da Ouvidoria referente à anos e trimestres anteriores, foram propostas algumas ações, como de costume. A implementação ou justificativa para não implementação estão descritas na tabela a seguir:

| PROPOSTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | O QUE FOI FEITO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Definir um espaço físico próprio para a Ouvidoria, com computador, internet, impressora, mesa e cadeiras próprias, para conferir maior privacidade aos cidadãos que quiserem registrar suas manifestações na Ouvidoria Física, uma vez que nos anos anteriores a Ouvidoria permaneceu na sala da Unidade Central de Controle Interno e quando precisou fazer atendimentos presenciais, carecia sempre de encontrar um espaço reservado para atender aos cidadãos que procuravam a Ouvidoria, ou pedir aos servidores da sala que deem licença para realizar o atendimento. | Ainda não foi implementada pela Administração.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Aguardar o retorno da empresa de telefonia “Oi” para implementar como telefone da Ouvidoria o tridígito nacional 162.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Foram feitas tratativas para implementação do Tridígito 162 para a Ouvidoria. Todavia, a Controladoria Geral da União respondeu informando que “a situação permanece pendente de normatização, e o assunto será objeto de análise da Rede Nacional de Ouvidorias, o qual deverá trazer a efetiva contribuição para regularizar tal situação”. Diante disso, aguarda-se a regularização, e enquanto isso o contato telefônico da Ouvidoria continua sendo o número (28) 3559-1152 (ramal 06). |
| Promover momentos de divulgação da Ouvidoria, da Carta de Serviços e da Avaliação dos Serviços Públicos, com reuniões nas escolas e nas comunidades, bem como maior divulgação nas redes sociais oficiais do Município.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | A responsável pela Ouvidoria tem divulgado na rede social que fora criada, sobre a Ouvidoria, a Carta de Serviços e a Avaliação dos Serviços Públicos. E tentaremos promover a divulgação nos locais, assim que possível.                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Instituir uma assessoria de comunicação apta a desenvolver mecanismos de publicidade que sejam efetivos e cheguem em todos os segmentos da sociedade rio-pretense (rural e urbana, alfabetizada ou não).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Está Ouvidora Municipal cria/desenvolve os conteúdos de Ouvidoria e E-sic, e publica-os na rede social (Instagram) da Ouvidoria e Controladoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Capacitação do(a) servidor(a) responsável pela Ouvidoria, para o melhor desenvolvimento dos serviços desta, com participação em cursos oferecidos sobre a temática de Ouvidoria.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Foram feitos cursos online e presencial, e atualização/estudos constantes dos aspectos relacionados à Ouvidoria por parte do servidor responsável pela sua gerência.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Promover reuniões com os Secretários Municipais para, novamente, buscar informar e esclarecer a função da Ouvidoria para a Gestão.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Foram feitas orientações informais aos Secretários, e esta Ouvidora Municipal foi até as Secretarias que apresentaram dificuldades no tratamento das manifestações, como de costume, fazendo orientações pontuais.                                                                                                                                                                                                                                                                           |



### 3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

Para melhor visualizar as manifestações recebidas no 1º trimestre de 2024, pela Ouvidoria Municipal, passa-se a demonstrar estatisticamente as informações relevantes.

Serão contabilizadas as entradas tanto no sistema online como físico, conjuntamente.

#### 3.1. Número Total de Manifestações

| Nº Manifestações<br>2019 | Nº Manifestações<br>2020 | Nº Manifestações<br>2021 | Nº Manifestações<br>1º Trimestre<br>2022 | Nº Manifestações<br>2º Trimestre<br>2022 | Nº Manifestações<br>3º Trimestre<br>2022 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| 20                       | 45                       | 27                       | 13                                       | 04                                       | 13                                       |

| Nº Manifestações<br>4º Trimestre<br>2022 | Nº Manifestações<br>1º Trimestre<br>2023 | Nº Manifestações<br>2º Trimestre<br>2023 | Nº Manifestações<br>3º Trimestre<br>2023 | Nº Manifestações<br>4º Trimestre<br>2023 | Nº Manifestações<br>1º Trimestre<br>2024 |
|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| 05                                       | 13                                       | 16                                       | 06                                       | 03                                       | 12                                       |

#### 3.2. Número de Manifestações Identificadas e Anônimas

| Ano           | 2019 | 2020 | 2021 | 1º Trimestre<br>2022 | 2º Trimestre<br>2022 | 3º Trimestre<br>2022 |
|---------------|------|------|------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Anônimas      | 15   | 33   | 23   | 09                   | 03                   | 09                   |
| Identificadas | 05   | 12   | 04   | 04                   | 01                   | 04                   |

| 4º Trimestre<br>2022 | 1º Trimestre<br>2023 | 2º Trimestre<br>2023 | 3º Trimestre<br>2023 | 4º Trimestre<br>2023 | 1º Trimestre<br>2024 |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|



|    |    |    |    |    |    |
|----|----|----|----|----|----|
| 02 | 11 | 12 | 05 | 01 | 06 |
| 03 | 02 | 04 | 01 | 02 | 06 |

Como se percebe, a partir dos dados acima, depreende-se que ainda há uma preferência da população em registrar manifestações de forma anônima. Isso pode estar ligado a diversos fatores, no sentido de não se sentirem cómodos a identificar-se no registro de alguma situação que deva ser analisada pela Administração Pública. Necessariamente, a mudança comportamental, nesse aspecto, perpassa pela necessidade de se esclarecer melhor, tanto à população quanto aos próprios servidores públicos, o papel da Ouvidoria dentro da Gestão participativa e democrática. Quer-se dizer, a população precisa ter confiança e respaldo de proteção por parte da Administração Pública para registrar uma manifestação identificada. E essa relação de confiança é construída com a informação, que é dever do Poder Público levar até a sociedade além de, em suas ações, demonstrar ser confiável.

Necessário registrar neste aspecto que as manifestações registradas de forma anônima que continham informações e dados mínimos para demonstrar veracidade foram recebidas e a partir dela foram dados os encaminhamentos e solicitadas as explicações e justificativas sobre as situações relatadas, conforme já decidido pelo Supremo Tribunal Federal no Recurso Extraordinário (RE) 1193343<sup>1</sup>.

### **3.3.Assuntos recorrentes por ordem de maior demanda**

O ranking dos assuntos registrados no 1º trimestre do ano de 2024 na Ouvidoria estão listados na tabela a seguir:

| <b>Assuntos</b>                             | <b>Quantidade por Assunto</b> |
|---------------------------------------------|-------------------------------|
| Concurso Público                            | 03                            |
| Obras e Postura                             | 03                            |
| Servidores da Secretaria Municipal de Saúde | 02                            |
| Assuntos diversos                           | 04                            |

<sup>1</sup> BRASIL. **Supremo Tribunal Federal Recurso Extraordinário (RE) 1193343**. Relator: Ministro Celso de Melo. Julgado em: 18/06/2019. Publicado em: 16/09/2019. Acesso em: <http://www.stf.jus.br/arquivo/cms/noticiaNoticiaStf/anexo/RE1193343.pdf>.



Os três principais assuntos registrados foram:

1. **Concurso Público:** Em virtude de estar sendo realizado concurso público no Município, foram registradas manifestações sobre cargos do concurso da Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto.
2. **Obras e Postura:** Foram registradas manifestações sobre estrada ruim, alvará de funcionamento, e postura em geral.
3. **Servidores da Saúde:** Neste assunto, como ocorrido em outros relatórios trimestrais, foram feitas manifestações de ouvidoria sobre servidores lotados na Secretaria Municipal de Saúde, em especial neste trimestre, sobre servidores do Posto de Saúde de Mundo Novo.
4. **Assuntos diversos:** Nesta seção, houve uma solicitação sobre assuntos diversos, que não se encaixam nos tópicos acima.

Observou-se que no 1º trimestre do ano de 2024 o assunto mais demandado fora o Concurso Público, tendo em vista que o edital foi aberto neste trimestre e que as provas do concurso da Prefeitura serão realizadas em Abril. Em segundo lugar de assuntos mais demandados, tem-se Obras e Postura, e em terceiro lugar, os servidores da Secretaria Municipal de Saúde. As demais manifestações, foram de assuntos diversos.

#### 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

Das manifestações registradas no 1º trimestre de 2024, constatou-se que nenhum manifestante respondeu a pesquisa de satisfação, após o recebimento da resposta.

Neste ponto, é importante registrar que, apenas as manifestações identificadas é que dão, ao cidadão, acesso às respostas para que possa responder à pesquisa de satisfação. Significa dizer que como 06, do total de 12 manifestações, foram anônimas, 06 manifestantes é que poderia responder a pesquisa de satisfação e, destes 06, 00 responderam.



## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio das manifestações recebidas e das avaliações realizadas, a Ouvidoria verifica o “termômetro” das políticas e serviços junto à população, resultando no recebimento de informações e de dados relevantes que, uma vez analisados, possibilitam informar à Gestão Municipal sobre falhas, além de sugerir possíveis melhorias na prestação de serviços públicos. Contudo, isso só é possível se ocorrer uma conscientização tanto da Gestão, quanto de todos os servidores e especialmente dos cidadãos. Há que ficar claro tanto para a Gestão como para a comunidade que a Administração Pública não é autossuficiente. Para que efetivamente as políticas e serviços cumpram os objetivos projetados, mostra-se indispensável a participação dos atingidos. Portanto, as manifestações advindas da população, seja por meio de ouvidoria, e-sic ou qualquer outro canal, precisam ser vistas como manifestações úteis à melhoria da Gestão, da prestação de serviços e implementação de políticas públicas, além disso, deverão ser tratadas como manifestações dos titulares do Poder Político, por excelência. Há que se lembrar que gestores são representantes e que os servidores servem ao público.

Diante do exposto, constata-se que o Município de Dorcas do Rio Preto/ES, após algum tempo de experiência com o serviço de Ouvidoria regulamentado, ainda caminha para compreender o significado e a importância da Ouvidoria como instrumento para auxiliar a gerir a *res publica*.

Apesar dos avanços concluídos com a implementação da Ouvidoria, regulamentação e divulgação, ainda se percebe por parte de determinados servidores municipais a resistência acerca da compreensão da Ouvidoria como algo obrigatório e essencial enquanto instrumento de transparência e participação na Gestão Pública, enquanto mecanismo que serve de instrumento ao controle social e objetiva propor melhorias nos serviços públicos de competência municipal.

Com relação à população, extrai-se a conclusão de que, embora incipiente, já se consegue perceber que a compreensão sobre os assuntos, os momentos e as oportunidades que podem ser registradas na Ouvidoria evoluiu bastante, embora algumas manifestações ainda tenham sido registradas com carência de algumas questões intrínsecas às manifestações de ouvidoria.

Diante de todo o exposto, e como já registrado nos relatórios anteriores, é importante realizar trabalhos de conscientização e divulgação sobre a temática relativa à Ouvidoria, Carta de Serviços e Avaliação dos Serviços Público prestados pela Prefeitura. Além disso, é imprescindível que todas as Secretarias Municipais estejam abertas a receber e a tratar as manifestações de Ouvidoria como algo positivo e que contribui para o melhoramento da Gestão Pública Municipal.



## 6. PROJETOS PARA A OUVIDORIA EM 2024

Considerando que as proposições feitas em anos anteriores, para serem aplicadas nos anos seguintes não foram implementadas com satisfatoriedade, diante das justificativas apresentadas no item 2.2 deste Relatório, assim, para ficarem registrados os projetos, dentre as ações que deverão ser tentadas a realizar no ano de 2024 e seguintes, indica-se praticamente as mesmas já indicadas anteriormente, quais sejam:

1. Definir um espaço físico próprio para a Ouvidoria, com computador, internet, impressora, mesa e cadeiras próprias, para conferir maior privacidade aos cidadãos que quiserem registrar suas manifestações na Ouvidoria Física, uma vez que a Ouvidoria permanece na sala da Unidade Central de Controle Interno e quando precisa fazer atendimentos presenciais, carece sempre de encontrar um espaço reservado para atender aos cidadãos que procuravam a Ouvidoria, ou pedir aos outros servidores da sala que deem licença para realizar o atendimento.
2. Aguardar o retorno da concessão do Tridígito 162, para o usuário ter outra forma de contato telefônico com a Ouvidoria Municipal.
3. Promover, na medida do possível, momentos de divulgação da Ouvidoria, da Carta de Serviços e da Avaliação dos Serviços Públicos, com reuniões nas escolas e comunidades.
4. Realizar publicações na rede social (Instagram) da Ouvidoria, a fim de que as informações cheguem em todos os segmentos da sociedade rio-pretense (rural e urbana, alfabetizada ou não).
5. O responsável pela Ouvidoria Municipal realizar capacitações para o melhor desenvolvimento dos serviços de Ouvidoria, com participação em cursos (online e presencial) oferecidos sobre a temática de Ouvidoria.

Dorcas do Rio Preto/ES, 11 de abril de 2024.

*Ivana Cecília Lacerda Loreti*

Responsável pelo Sistema de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES