



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

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

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

PERÍODO

De 01/01/2019 a 05/06/2019 e de 06/06/2019 a 31/12/2019

Dorcas do Rio Preto/ES
2020



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

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

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

Relatório de Gestão do Sistema de Ouvidoria Física e Online da Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES, referente ao período de Janeiro a Dezembro de 2019, 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 Dorcas do Rio Preto/ES, no período indicado.

Dorcas do Rio Preto/ES
2020



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. Contudo, a Prefeitura está com processo, em estágio final, de reestruturação administrativa e, um dos pontos que serão alterados será a criação do cargo de Ouvidor Municipal. Diante disto, até a criação do Cargo de Ouvidor, a Ouvidoria está 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, 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:



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

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 3, 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 formalmente, 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.

Considerando que o Sistema e-Ouv Municípios foi implantado em junho de 2019, mas que anteriormente o Município contava com outro Sistema de Ouvidoria, este relatório apresenta dados referentes ao período de janeiro de 2019 a dezembro de 2019.

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:



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

→ **TELEFONE:**
(28) 3559-1152.

→ **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, com a reestruturação administrativa por que passa a Prefeitura. Embora independente, a Ouvidoria é constantemente amparada pela Unidade Central de Controle Interno, constituída pelo Controlador Interno, dois Auditores Públicos Municipais 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 das Atividades de Ouvidoria desenvolvidas no período de Janeiro/2019 a Dezembro/2019.



2. RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

A medida de troca de sistema de ouvidoria foi adotada pela Administração Municipal, 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, a adesão ao e-Ouv foi feita em 06/06/2019.

Como mais de uma pessoa respondeu pela Ouvidoria Municipal no período deste Relatório, as atividades serão divididas por período de responsabilidade. Assim, primeiramente são apresentadas as atividades registradas no período de Janeiro/2019 a Junho/2019, enquanto a Ouvidoria estava sob a responsabilidade direta da Chefia de Gabinete do Prefeito e, de Junho/2019 a Dezembro/2019, quando a Ouvidoria ficou sob a responsabilidade da Coordenação da Unidade Central de Controle Interno.

2.1. ATIVIDADES DE 01/01/2019 A 05/06/2019

No período de 01/01/2019 a 05/06/2019 a Ouvidoria do Município de Dorcas do Rio Preto/ES era a da empresa administradora do site institucional e portal da transparência e gerida pela Chefia de Gabinete do Prefeito. Nesse período, **foram registradas 08 manifestações, das quais 04 eram apenas teste**, registradas pelos servidores que respondiam ao sistema e tinham como único objetivo entender o funcionamento do mesmo, tanto que o conteúdo das manifestações era a expressão “teste”, uma vez que o Sistema de Ouvidoria da época não fornecia um ambiente de treinamento.



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

Diante disso, como não eram manifestações que tinham o intuito de informar alguma situação à Administração Pública ou cobrar alguma ação, solicitou-se a exclusão das manifestações, dos registros do sistema, por meio do Memorando nº 110/2019/UCCI/PMDRP, de 10/06/2019.

Assim, até o início do funcionamento do sistema e-Ouv foram **registradas 04 efetivas manifestações**, oriundas de cidadãos que relataram situações à Administração Pública ou cobraram ações da mesma.

Destas 04 manifestações registradas, todas foram de forma anônima, sendo 02 denúncias, 01 reclamação e 01 solicitação. Todas foram respondidas dentro do prazo legal. Nenhuma solicitou prorrogação de prazo.

Em razão do baixo número de manifestações, não foi possível fazer um levantamento de quais assuntos tiveram maior incidência. Contudo, os assuntos tratados nas 04 manifestações registradas nesse período foram:

- 02 manifestações sobre Ausência de fiscalização do poder público municipal no exercício de atividades irregulares;
- 01 manifestação envolvendo o assunto nepotismo;
- 01 manifestação questionando a regularidade de requisitos profissionais para exercício de atividade de determinado servidor.

Foi dado o devido tratamento a todas as manifestações registradas.

Das 04 manifestações registradas por cidadãos, 03 foram direcionadas ao Gabinete do Prefeito e 01 para a Secretaria Municipal de Agricultura.

Importante registrar que, ainda que as manifestações já tenham sido respondidas aos respectivos manifestantes, os cidadãos que registraram as manifestações ainda conseguem acessar os seus registros, acessando a página “Transparência – Ouvidoria”. No fim da página, digitando o “número da ocorrência”, o cidadão tem acesso à sua manifestação registrada. Além disso, nesta mesma página, é possível gerar informações estatísticas sobre os registros feitos até a troca do sistema de ouvidoria da empresa administradora do site para o Sistema e-Ouv Municípios.

2.2 ATIVIDADES DE 06/06/2019 A 31/12/2019

Após a adesão ao Sistema e-Ouv Municípios, foram registradas 16 (dezesseis) manifestações online e 05 (cinco) manifestações físicas, sendo que 01 (uma) foi registrada para o cidadão, no Sistema e-Ouv. Portanto, no total, foram registradas 20 (vinte) manifestações na Ouvidoria Municipal da Prefeitura de Dorcas do Rio Preto/ES, no período de Junho/2019 a Dezembro/2019.



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

Das 05 manifestações físicas, 02 foram, originalmente, registradas em órgãos de controle externo (Ministério Público e Secretaria de Estado de Segurança Pública) e encaminhadas a esta Ouvidoria Municipal; 02 delas, registrada por telefone anonimamente e 01 registrada no Sistema e-Ouv para o cidadão. Portanto, todas elas foram classificadas como “Comunicação”.

Das 16 manifestações registradas no Sistema e-Ouv, 11 foram anônimas, portanto, classificadas como “Comunicação”. Foram registrados, ainda, 02 elogios, 02 Reclamações e 01 Solicitação de Providências.

Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo legal e 01 precisou ter o seu prazo de resposta prorrogado, mediante justificativa da Secretaria competente para o tratamento do assunto.

Das 16 manifestações, 07 foram encaminhadas ao Gabinete do Prefeito, sendo 02 encaminhadas também à Vigilância Sanitária/Sec. Saúde, Sec. de Obras e Polícias Civil e Militar e 01 conjuntamente com a Sec. de Saúde. 05 foram encaminhadas à Sec. de Saúde. 07 foram direcionadas à Sec. de Obras, sendo 01 encaminhada também à Vigilância Sanitária/Sec. Saúde, Gabinete e Polícias Civil e Militar, 01 conjuntamente com a Sec. de Administração e Finanças e Assistência Social e 01 em conjunto com a Secretaria de Planejamento. 03 foram encaminhadas à Sec. de Assistência Social.

Além dos registros numéricos é necessário registrar, no presente relatório, as ações desenvolvidas para a implementação do Sistema de Ouvidoria no Município de Dorcas do Rio Preto/ES.

Até o momento e, dentro do prazo legal, foi regulamentada a Lei nº 13.460/2017, no âmbito do Município, por meio do Decreto Municipal nº 3550/2019. Da mesma forma, foi elaborada a Carta de Serviços Públicos ao Cidadão, a qual já se encontra publicada no site institucional da Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES. Foi designada, por meio da Portaria nº 6474/2019, servidora lotada na Unidade Central de Controle Interno para responder pela Ouvidoria Municipal.

Dando cumprimento ao Decreto Municipal, foram criados, com o apoio do Setor de Tecnologia da Informação da Prefeitura, um e-mail para cada Secretaria, para ser usado apenas para os fins de ouvidoria, o qual serve para dar andamento no fluxo interno no tratamento das manifestações registradas na Ouvidoria Municipal. A UCCI se deslocou em cada Secretaria Municipal para entregar os Memorandos que informavam a cada Secretaria o seu e-mail, oportunidade em que foi explicado, pessoalmente, como se dá o fluxo do tratamento das manifestações de ouvidoria registradas na Ouvidoria Municipal.

Após isso, com base no Capítulo IX, do Decreto Municipal nº 3550/2019, pensou-se na forma de Avaliação dos Serviços Públicos prestados pelo Município. Assim, foram elaborados 03 (três) questionários, um sobre a Carta de Serviços Públicos ao Cidadão, um sobre os serviços prestados pela



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

Secretaria Municipal de Saúde e, um que engloba todas as demais Secretarias Municipais. Entendeu-se conveniente fazer um questionário específico para os serviços de saúde, por serem prestados por uma Unidade Gestora própria e por ter uma gama muito diversificada de serviços e vários pontos de contato do cidadão com a Prefeitura, motivo pelo qual os dados serão melhor colhidos e direcionados, proporcionando uma melhor tabulação e significância prática dos resultados.

As perguntas que compõem os questionários foram elaboradas tomando-se por base os critérios estabelecidos no art. 32, incisos I, II e III, do Decreto Municipal nº 3550/2019 e submetidos à aprovação do Prefeito Municipal e dos Secretários Municipais em reunião no Gabinete do Prefeito. Os resultados da Avaliação dos Serviços Públicos será objeto de Relatório próprio.

Assim, o próximo passo foi a divulgação da Ouvidoria Municipal e da Carta de Serviços para iniciar o processo de avaliação dos serviços públicos, divulgação esta que foi solicitada, por e-mail, à Chefia de Gabinete, em 18/06/2019. Em 15/07/2019, reiterou-se ao Gabinete do Prefeito, a necessidade da ampla divulgação da Ouvidoria, Carta de Serviços e dos questionários de avaliação nas redes sociais do Municípios, na Câmara de Vereadores, nos Conselhos Municipais e nas escolas do Município. E, em 24/09/2019 solicitou-se ao Setor de Tecnologia da Informação para que promovesse as publicações de divulgação nas redes sociais do Município tendo sido reiterada a solicitação em 27/11/2019.

Para a divulgação e identificação visual da Ouvidoria, foram confeccionados banners com as principais informações sobre Ouvidoria e Carta de Serviços, tendo sido colocados um em cada Secretaria Municipal, nas escolas, unidades de saúde, etc. Além disso, foram feitas urnas lacradas para coletar os questionários de avaliação dos serviços públicos. De acordo com o art. 32, §1º, do Decreto Municipal, as urnas foram colocadas em locais com maior circulação de pessoas, como as Unidades de Saúde (USF), Policlínica, nas escolas municipais e na sede do prédio da Prefeitura.

Além disso, criou-se uma aba no site da Prefeitura, onde foram disponibilizados os questionários de avaliação também de forma online.

Ainda, realizou-se uma reunião com todos os Secretários Municipais e com o Prefeito para apresentar o novo Sistema de Ouvidoria e explicar como é o seu funcionamento. Além disso, expediu-se um Memorando Circular orientando acerca do dever de preservação do sigilo da identidade dos manifestantes.

Abriu-se processo junto à empresa de Telefonia Oi, responsável pelo cadastramento de tridígitos, para que a Ouvidoria Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES passe a utilizar o tridígito 162 para Ouvidoria. Enquanto aguarda o retorno da empresa Oi, a Ouvidoria atende pelo telefone (28) 3559-1152.



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

A seguir, demonstra-se estatisticamente, as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES em 2019.

3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

Para melhor visualizar as manifestações recebidas no ano de 2019, 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 de Manifestações por Categoria

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES 01/01/2019 A 05/06/2019	Nº DE MANIFESTAÇÕES 06/06/2019 A 31/12/2019
Comunicação de Irregularidade ¹	2	11
Denúncia	02	00
Elogio	00	02
Reclamação	01	02
Solicitação de Providência	01	01
Sugestão	00	00
Não Classificada	00	00
TOTAL	04	16
TOTAL GERAL	20	

A partir dos dados constantes acima, foi possível perceber um crescimento de manifestações registradas no segundo semestre do ano de 2019. Tal crescimento coincide com as ações desenvolvidas pela Administração na troca do Sistema de Ouvidoria. Além disso, o crescimento coincide com o processo de implementação das regulações, em nível local, das previsões constantes na Lei Federal nº 13.460/2017, com a elaboração da Carta de Serviços Públicos, questionários de avaliação dos serviços públicos e divulgação por meio de banners, urnas e publicações, nas redes sociais do município, acerca da Ouvidoria Municipal.

Entende-se que a divulgação da Ouvidoria, Carta de Serviços e Avaliação dos Serviços Públicos poderia ter sido melhor efetuada pela Administração quando solicitada pela Ouvidoria. Infere-se, a partir disto que, com uma divulgação mais eficiente e que atinja, de fato, a população, a Ouvidoria poderá melhor servir à Gestão na percepção dos problemas existentes no Município e que são de sua competência. Contudo, para isso, é necessário o trabalho conjunto dos setores da Administração, especialmente nos setores de direção e decisão. O trabalho individualizado da Ouvidoria não atenderá

¹ Denominação usada pelo Sistema e-Ouv para classificar as Denúncias e Reclamações registradas de forma anônima.

² Importante registrar que no Sistema de Ouvidoria utilizado pela Prefeitura no período de 01/01/19 a 05/06/19 não havia o tipo de manifestação “Comunicação de Irregularidade”, razão pela qual ainda que as manifestações tenham sido todas anônimas, foram classificadas como Denúncia, Reclamação e Solicitação.



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

aos objetivos legais e sociais da Ouvidoria e tornará o desenvolvimento das atividades e o tratamento das manifestações que forem registradas desgastante para todos os envolvidos.

3.2 Número de Manifestações Identificadas e Anônimas

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES 01/01/2019 A 05/06/2019		Nº DE MANIFESTAÇÕES 06/06/2019 A 31/12/2019	
	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
Comunicação de Irregularidade	-	-	00	11
Denúncia	00	02	00	00
Elogio	00	00	02	00
Reclamação	00	01	02	00
Solicitação de Providência	00	01	01	00
Sugestão	00	00	00	00
Não Classificada	00	00	00	00
TOTAL	00	04	05	11

A partir dos dados acima, percebe-se que ainda há uma preferência na população em registrar manifestações de forma anônima. Isso pode estar ligado a um aspecto de confiança dos cidadãos para com a Gestão local, no sentido de não sentirem-se 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.

3.3 Assuntos recorrentes por Ordem de maior demanda

RANKING DOS ASSUNTOS MAIS RECORRENTES NAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA – ANO 2019	
1	Fiscalização de Obras e Posturas
2	Atuação e Fiscalização do Conselho Tutelar
3	Atuação dos Servidores Públicos Municipais

Pelo baixo número de manifestações, não foi registrada uma grande variedade de assuntos. Contudo, justamente pelo baixo número – total de 20 manifestações no ano – chamou a atenção que 13 das 20 manifestações registradas tratavam de assuntos relacionados à Secretaria Municipal de Obras sendo que destas 13, 11 diziam respeito à fiscalização de Posturas. Ou seja, aproximadamente 65% das manifestações estavam relacionadas à Secretaria de Obras e 55% especificamente à Posturas.



Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

Em termos gerais, as manifestações sobre Obras e Posturas evidenciam um tema delicado na Administração Pública de Dorcas do Rio Preto, que corresponde a defasagem da estrutura administrativa no que concerne, especialmente, ao cargo de Fiscal de Obras e Posturas. Isto revela ser de fundamental importância a reestruturação dos setores de fiscalização de obras e posturas, em especial, quanto ao reduzido quadro de servidores disponíveis nesses setores. Sabe-se que a Prefeitura Municipal está em processo de reestruturação administrativa e que este objetiva sanar as deficiências de pessoal em todas as áreas e setores. É imprescindível que a Administração encontre meios para fiscalizar obras e posturas (públicas ou particulares) até o fim do processo de reforma administrativa para que tais serviços não tenham a sua execução prejudicada.

Embora tenham sido registradas apenas 20 manifestações, o alto índice das que se referiram ao assunto “Obras e Posturas” deve servir para acionar o controle administrativo da Administração Pública para que esta perceba a deficiência existente no exercício de tais atribuições e busque alternativas para se mitigar novas manifestações sobre a temática. Afinal, a Ouvidoria Municipal serve, entre outras coisas, para justamente trazer até a Gestão a percepção da cidade, tida pelos cidadãos. Em última análise, é o Controle Social da Administração Pública, exercido pela sociedade, acionando o Controle Administrativo, exercido pela própria Administração Pública e, sobre o assunto mais recorrente, demonstra estar aquém do dever de entrega por parte da Administração Pública.

Há que se ter em vista, antes de qualquer ação concreta, que todo o processo de mudança de cultura deve ser precedida por processos e projetos de esclarecimento e conscientização acerca dos pontos que merecem ser modificados. Significa dizer, portanto, que no exercício do Controle Administrativo, em relação aos assuntos mais recorrentes, é imprescindível que antes sejam elaborados projetos de orientação aos cidadãos, para posteriormente, então, legitimarem-se as ações de cobrança e/ou fiscalizações, além da capacitação técnica dos recursos humanos municipais.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

Das 20 manifestações registradas no ano de 2019 apenas 01 manifestante preencheu a pesquisa de satisfação, após o recebimento da resposta. A avaliação foi de que a demanda foi totalmente atendida.

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 15, do total de 20 manifestações, foram anônimas, apenas 5 manifestações é que poderiam responder a pesquisa de satisfação e, destas 5, 01 respondeu.



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 relembrar que gestores são representantes e que os servidores servem ao público.

Diante do exposto, constata-se que o Município de Dorés do Rio Preto/ES ainda caminha para compreender o significado e a importância da Ouvidoria como instrumento para auxiliar a gerir a *res publica*. Neste primeiro semestre de atividades mais direcionadas, avançou-se nos aspectos de regulamentação legal, melhoramento de Sistema, disponibilização de meios de identificação visual tanto da Ouvidoria, da Carta de Serviços Públicos e Avaliação dos Serviços prestados pela Prefeitura. Contudo, tanto a população como os próprios servidores municipais ainda não conseguiram ter a visão dinâmica desses instrumentos de transparência e participação na Gestão Pública. Todos esses mecanismos servem como instrumento de controle social e objetivam propor melhorias nos serviços públicos de competência municipal.

Desta forma, no período de Ouvidoria, após o processo de regulamentação legal e implementação do novo Sistema, as maiores dificuldades dizem respeito à recepção dos setores às demandas de Ouvidoria, além da inexistência de um espaço adequado ao atendimento dos cidadãos que procuram a Ouvidoria Física e da dificuldade de se promover uma divulgação efetiva e que atinja, de fato, todos os segmentos da população do Município, uma vez que a Prefeitura não possui recursos humanos qualificados a atuarem na área de publicidade e comunicação.

Mostra-se, portanto, ser imprescindível que a Gestão Municipal atenda às demandas da Ouvidoria em se 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.

A divulgação efetiva é importante para que os cidadãos tenham conhecimento das novas diretrizes em termos de canais de manifestação para que sejam produzidos dados a serem avaliados, uma vez que a não utilização das ferramentas de manifestação e avaliação dos serviços pode significar divulgação ineficiente. Desta forma, no quesito divulgação, mostra-se necessário que a Administração possua uma assessoria de comunicação apta a produzir os conteúdos de divulgação e assessorar a Ouvidoria a criar formas de atingir a todos os segmentos da sociedade rio-pretense.

6. PROJETOS PARA A OUVIDORIA EM 2020

Considerando o trabalho recente de implementação da Ouvidoria, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, na Prefeitura Municipal de Dorcas do Rio Preto/ES, muito já se avançou neste processo de implantação. Contudo, algumas ações precisam ser adotadas para finalizar a implementação e outras ações deverão ser permanentemente desenvolvidas pela Gestão, de modo a aperfeiçoar as ações de Ouvidoria na Prefeitura.

Assim, dentre as ações que deverão ser feitas no ano de 2020, indica-se as seguintes:

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 no ano de 2019 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.
2. Aguardar o retorno da empresa de telefonia “Oi” para implementar como telefone da Ouvidoria o tridígito nacional 162.
3. Promover momentos de divulgação da Ouvidoria, da Carta de Serviços e da Avaliação dos Serviços Públicos, com reuniões nas escolas, comunidades, Câmara de Vereadores e Conselhos Municipais, bem como maior divulgação nas redes sociais oficiais do Município.
4. 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).



Prefeitura Municipal de Dorés do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Ouvidoria Municipal

5. Capacitação de servidores para o melhor desenvolvimento dos serviços de Ouvidoria, com participação em cursos oferecidos sobre a temática de Ouvidoria.
6. Promover reuniões com os Secretários Municipais para, novamente, buscar informar e esclarecer a função da Ouvidoria para a Gestão.

Dorés do Rio Preto/ES, 31 de Janeiro de 2020.

Eduarda Simonetti Páse

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