



*Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**Ouvidoria Municipal**

# **RELATÓRIO DE GESTÃO DO SISTEMA DE** **OUVIDORIA FÍSICA E ONLINE** **- DA PREFEITURA MUNICIPAL DE DORES DO RIO PRETO/ES -**

**PERÍODO**

**De 01/01/2020 a 31/12/2020**

Dores do Rio Preto/ES  
2021



*Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**Ouvidoria Municipal**

# **RELATÓRIO 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 Dores do Rio Preto/ES, referente ao período de Janeiro a Dezembro de 2020, 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 Dores do Rio Preto/ES, no período indicado.

Dores do Rio Preto/ES  
2021



# *Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**Ouvidoria Municipal**

## **SUMÁRIO**

<b>1. Considerações Iniciais .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Relatório das atividades de Ouvidoria.....</b>	<b>7</b>
2.1. Atividades de 01/01/2020 a 31/12/2020.....	7
2.2. Implementação das ações propostas em 2019 para 2020 .....	9
<b>3. Estatísticas das Manifestações .....</b>	<b>10</b>
3.1. Número de Manifestações por Categoria .....	10
3.2. Número de Manifestações Identificadas e Anônimas .....	11
3.3. Assuntos recorrentes por Ordem de maior demanda.....	12
<b>4. Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria .....</b>	<b>14</b>
<b>5. Considerações Finais .....</b>	<b>14</b>
<b>6. Projetos para a Ouvidoria em 2020 .....</b>	<b>16</b>



## 1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O Sistema de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dores 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 Dores 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 Dores do Rio Preto/ES. No ano de 2018 (Contrato nº 171/2018) a Prefeitura iniciou processo de reestruturação administrativa que seria finalizado no ano de 2020. Contudo, com a ocorrência da Pandemia de caráter internacional da COVID-19, o Governo Federal editou a Lei Complementar nº 173/2020 vedando a reestruturação administrativa, por meio da alteração do art. 21, da Lei de Responsabilidade Fiscal. Ademais, a LC nº 173/2020, em seu art. 8º, II, vedou a criação de cargo, emprego ou função que implique em aumento de despesa até 31/12/2021. Por esse motivo, o cargo de Ouvidor Municipal ainda não foi criado na estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Dores 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, 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 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.



## *Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### **Ouvidoria Municipal**

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 é o primeiro relatório em que serão analisados os dados de 12 meses utilizando o Sistema e-Ouv.

Em complementação ao uso do Sistema Online, a Prefeitura de Dores 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.

→ **ENDEREÇO:**

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

→ **E-MAIL:**

ouvidoria@pmdrp.es.gov.br.

Atualmente, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto/ES é composta por um servidor designado para estar à frente das suas ações até a criação do Cargo de Ouvidor, após a continuidade do processo de reestruturação administrativa. 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/2020 a Dezembro/2020.

## **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. Atividades de 01/01/2020 a 31/12/2020**

No período que compreende este relatório, **foram registradas 35 (trinta e cinco manifestações) oriundas do Sistema e-Ouv (Ouvidoria Online) e 10 (dez) manifestações físicas, no total de 45 (quarenta e cinco) manifestações.**



## Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### Ouvidoria Municipal

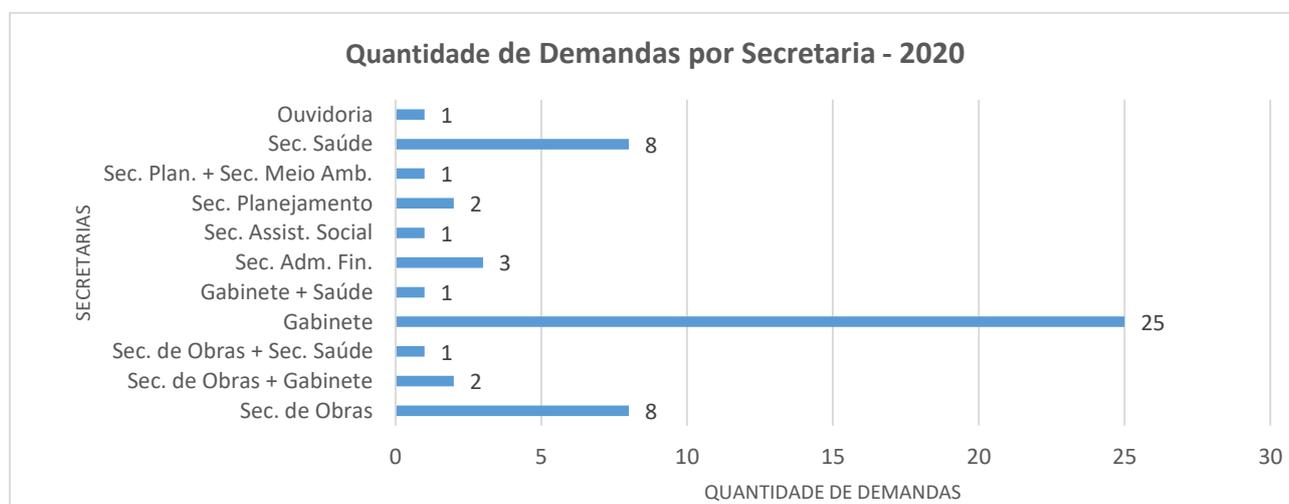
Das 45 manifestações registradas, 33 foram anônimas e 12 identificadas. Do total de manifestações, 33 foram comunicação de irregularidade, 2 denúncias, 05 reclamações e 05 solicitações de providências, sendo que uma das solicitações consistiu em uma solicitação de informação, a qual foi direcionada ao serviço de e-Sic (Serviço de Informação ao Cidadão).

Das 45 manifestações 07 foram respondidas fora do prazo regulamentar de resposta. As demais (38) observaram os prazos fixados. Contudo, observou-se que em 12, das 38 manifestações que foram respondidas dentro do prazo, as respostas foram oferecidas nos dois últimos dias do prazo, após reiteradas cobranças feitas pela Ouvidoria.

Pode-se perceber que do ano de 2019 para o ano de 2020 houve um aumento de 225% no número de manifestações registradas, isto é, enquanto em 2019 foram registradas 20 manifestações na ouvidoria, em 2020, no primeiro ano após a estruturação do serviço de ouvidoria, foram registradas 45 manifestações.

Das 45 manifestações:

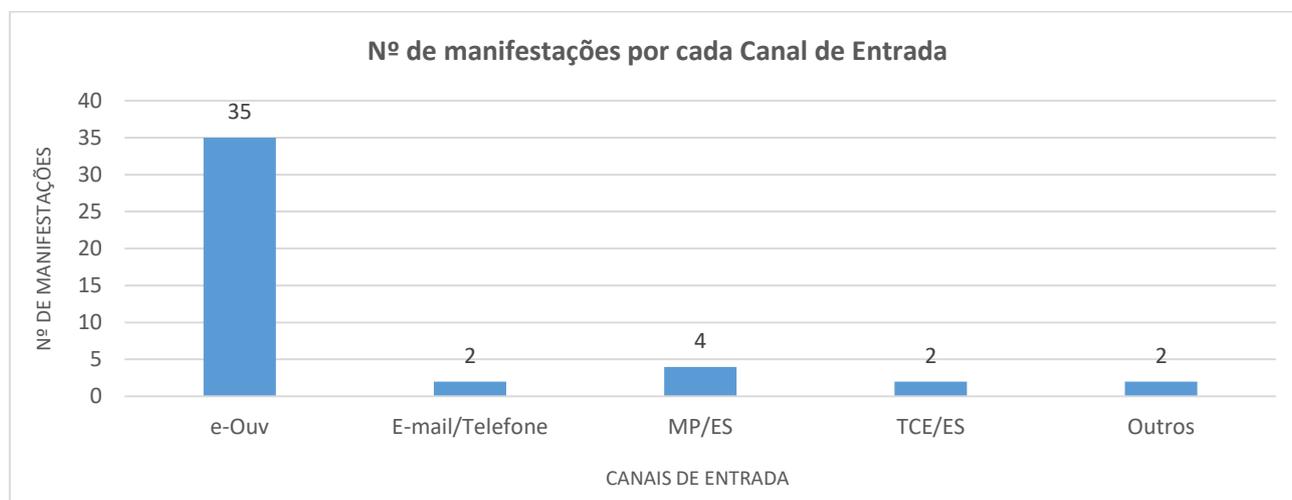
- ➔ 08 foram direcionadas à Secretaria de Obras, sendo 02 em conjunto com o Gabinete do Prefeito e 01 em conjunto com a Secretaria de Saúde;
- ➔ 25 foram direcionadas para o Gabinete do Prefeito, sendo 02 em conjunto com a Sec. De Saúde;
- ➔ 03 foram direcionadas para a Secretaria de Administração e Finanças;
- ➔ 01 encaminhada para a Secretaria de Assistência Social;
- ➔ 02 direcionada para a Secretaria de Planejamento, sendo 01 em conjunto com a Secretaria de Meio Ambiente;
- ➔ 05 direcionadas para a Secretaria de Saúde, sendo que com mais as 02 em conjunto com o Gabinete e 01 em conjunto com Sec. De Obras, a Sec. De Saúde registrou 08 manifestações;
- ➔ 01 - Solicitação de Informação -, a própria Ouvidoria deu o tratamento.



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

Importante mencionar que houveram muitas pessoas que vieram até a Ouvidoria e que as suas manifestações foram registradas no módulo “registre para o cidadão”.

A seguir, demonstra-se estatisticamente, as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal de Dores do Rio Preto/ES em 2020.

## 2.2. Implementação das ações propostas em 2019 para 2020

No Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria referente a 2019 foram propostas 6 ações para o ano de 2020. 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 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.	Não foi implementada pela Administração, apesar da ciência da necessidade.
Aguardar o retorno da empresa de telefonia “Oi” para implementar como telefone da Ouvidoria o tridígito nacional 162.	Em junho/2020 foram retomadas as tratativas para implementação do Tridígito 162 para Ouvidoria. Contudo, a Controladoria Geral da União respondeu informando que “as concessões do Tridígito 162 foram suspensas em dezembro de 2019 por esta Ouvidoria-Geral da União, em razão das sobreposições territoriais entre Ouvidorias Estaduais e de municipalidades conturbadas, de modo que será necessário aguardar a elaboração de uma Instrução Normativa Conjunta CGU/Anatel, que solucionará tecnicamente a questão”.



# Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## Ouvidoria Municipal

	Diante disso, aguarda-se o retorno da concessão e enquanto isso o contato telefônico da Ouvidoria continua sendo o número (28) 3559-1152.
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.	Em razão da Pandemia causada pelo Coronavírus, que impôs medidas de distanciamento social cogente e considerando os Decretos Estaduais e Municipais, a realização de reuniões, conversas em grupo não puderam ser realizadas durante o ano de 2020. A divulgação na internet foi feita nos mesmos moldes de 2019, isto é, sem assessoria de comunicação.
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).	Não houve direcionamento das ações de mídia digital para os serviços da ouvidoria.
Capacitação de servidores para o melhor desenvolvimento dos serviços de Ouvidoria, com participação em cursos oferecidos sobre a temática de Ouvidoria.	Foram feitos cursos online e atualização constante dos aspectos relacionados à Ouvidoria por parte do servidor responsável pela sua gerência. Os cursos presenciais previstos não puderam ser realizados em razão da COVID-19.
Promover reuniões com os Secretários Municipais para, novamente, buscar informar e esclarecer a função da Ouvidoria para a Gestão.	Foram feitas orientações pontuais aos Secretários mais demandados e às Secretarias que apresentaram mais dificuldades no tratamento das manifestações. Também foi dada ciência das dificuldades ao Chefe do Executivo Municipal.

### 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	
	2019	2020
Comunicação de Irregularidade <sup>1</sup>	11	33
Denúncia	02	02
Elogio	02	00
Reclamação	03	05
Solicitação de Providência	02	05
Sugestão	00	00
Não Classificada	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>45</b>

Fonte: Ouvidoria Municipal PMDRP

A partir dos dados constantes acima, foi possível perceber um crescimento de manifestações registradas no ano de 2020. Um crescimento de 225% com relação aos números registrados em 2019. Tal crescimento coincide com as ações desenvolvidas pela Administração na troca do Sistema de Ouvidoria. Além disso, o crescimento coincide com o primeiro período completo após o processo de

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



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.

Da mesma forma que no ano de 2019, entende-se que a divulgação da Ouvidoria, Carta de Serviços e Avaliação dos Serviços Públicos poderia ter sido melhor efetuada pela Administração. 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, especialmente no esclarecimento da população sobre aquilo que são demandas da ouvidoria e sobre aquilo que são, na maioria das vezes, dúvidas que podem ser facilmente esclarecidas em consulta junto ao Portal da Transparência do Município. Contudo, para isso, é necessário o trabalho conjunto dos setores da Administração, especialmente nos setores de direção e decisão.

Novamente e neste relatório referente à 2020, com mais ênfase, reitera-se que o trabalho individualizado da Ouvidoria não atenderá aos seus objetivos legais e sociais e tornará o desenvolvimento das atividades e o tratamento das manifestações que forem registradas desgastante para todos os envolvidos, como se evidenciou ao longo de 2020.

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES 2019		Nº DE MANIFESTAÇÕES 2020	
	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
Comunicação de Irregularidade	00	11	00	33
Denúncia	00	02	02	00
Elogio	02	00	00	00
Reclamação	02	01	05	00
Solicitação de Providência	01	01	05	00
Sugestão	00	00	00	00
Não Classificada	00	00	00	00
<b>TOTAL</b>	<b>05</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>33</b>

**Fonte:** Ouvidoria Municipal PMDRP

A avaliação feita em 2019 sobre o panorama gerado pela identificação/não identificação no sentido de a alta incidência de manifestações anônimas poder significar insegurança em registrar manifestações identificadas, se repetiu. Como se percebe, a partir dos dados acima, depreende-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 cômodos 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>2</sup>, no sentido de que as manifestações anônimas, ainda que não possam gerar aplicação de sanções, podem servir para adotar medidas destinadas a apurar, previamente, com prudência e discricção, a possível ocorrência de eventual situação irregular. Assim, nos termos do voto do relator, essa averiguação é feita com o objetivo de conferir a verossimilhança dos fatos narrados nas manifestações anônimas, para promover, em caso positivo, a formal instauração da investigação, mantendo.

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

O ranking dos assuntos registrados no ano de 2020 na Ouvidoria estão listados no gráfico a seguir:



**Fonte:** Ouvidoria Municipal PMDRP/ES

Os três principais assuntos registrados foram:

<sup>2</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>.



- 1. Matéria Político-Administrativa/Descumprimento da Lei:** por matéria político-administrativa/descumprimento da lei entende-se assuntos como questionamentos sobre vencimentos/pagamentos de servidores, distribuição de materiais gratuitamente, desvios de função, contratações irregulares, etc.
- 2. COVID-19:** no ano de 2020, com a ocorrência da Pandemia causada pelo Coronavírus (COVID-19), o Sistema de Ouvidoria incluiu em seus assuntos e categorias específicas a COVID-19 para facilitar o direcionamento e registro das manifestações pelos cidadãos.
- 3. Fiscalização do Estado Alvarás/Obras/Posturas/Defesa Civil:** neste recorte de assunto foram categorizadas manifestações que relataram demandas sobre a fiscalização de construções, funcionamento de estabelecimentos comerciais, manutenção de estradas, riscos de desabamento, etc.

Observou-se que no ano de 2020 os três assuntos mais demandados refletiram exatamente o contexto vivido, isto é, 2020 foi ano eleitoral, portanto, o maior número de demandas foi relativo a atos de gestão do Gestor Municipal. Além disso, devido à Pandemia da COVID-19, o segundo assunto mais demandado foi relacionado às ações do Município para enfrentamento da Pandemia, bem como da fiscalização de respeito às regras de isolamento social e controle de entrada e saída de pessoas do Município. O terceiro assunto mais demandado foi referente à fiscalização do Município nos assuntos de Alvará/Obras/Posturas, que foi o assunto mais recorrente do ano de 2019, demonstrando, assim como em 2019, que esta é uma demanda a ser priorizada pelo Município, como já registrado no Relatório referente à 2019.

No que tange à **Matéria Político-Administrativa/Descumprimento da Lei**, é importante registrar que algumas das manifestações serviram para estartar ações de correção de eventuais distorções identificadas. Mas muitas delas relataram situações que não se vislumbravam.

As manifestações **referentes à COVID-19**, assim como na maioria das demais, tiveram suas respostas oferecidas nos últimos dias do prazo regulamentar de resposta e de acordo com o seu conteúdo denotam que o tratamento também se deu tardiamente, mesmo com a orientação da Ouvidoria para que fosse dado tratamento prioritário às demandas.

No que se refere às manifestações referente à **Fiscalização do Estado Alvarás/Obras/Posturas/Defesa Civil**, cabe repetir a mesma análise registrada em 2019, isto é, no sentido de que as manifestações sobre esses assuntos evidenciam um tema delicado na Administração Pública de Dores 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. Porém, ainda que o volume de manifestações sobre o tema revele a necessidade de ação, sabe-se que com a ocorrência da Pandemia de caráter internacional da COVID-19, o Governo Federal editou a Lei Complementar nº 173/2020 vedando a reestruturação administrativa, por meio da alteração do art. 21, da Lei de Responsabilidade Fiscal. Ademais, a LC nº 173/2020, em seu art. 8º, II, veda a criação de cargo, emprego ou função que implique em aumento de despesa até 31/12/2021. Por esse motivo, já que a reestruturação administrativa não poderá ser concluída até 31/12/2021, ainda assim 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.

#### **4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA**

Das 45 manifestações registradas no ano de 2020 apenas 02 manifestantes preencheram a pesquisa de satisfação, após o recebimento da resposta. As duas respostas foram sobre o retorno de Solicitações de Providências. Uma delas, avaliou que a demanda foi totalmente atendida, fácil de compreender, ficando “*satisfeito*”. A outra resposta indicou que a demanda foi atendida, de fácil de compreensão a resposta, porém, que a satisfação com o atendimento foi “*regular*”, contudo não indicou nos comentários o motivo.

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 33, do total de 45 manifestações, foram anônimas, apenas 12 manifestações é que poderiam responder a pesquisa de satisfação e, destas 12, 02 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



## Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### Ouvidoria Municipal

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 Dores do Rio Preto/ES, após um ano e meio 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*. No ano de 2020 ficaram claras as deficiências e os problemas enfrentados pela Ouvidoria e, com isso, o trabalho em 2021 deve priorizar a minimização e, inclusive a eliminação de tais questões.

Apesar dos avanços concluídos em 2019 com a implementação da Ouvidoria, regulamentação e divulgação, ainda em 2020 percebeu-se por parte dos 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.

Dessa forma, após o desenvolvimento das ações de Ouvidoria no ano de 2020, novamente e desta vez com mais clareza e importância, as maiores dificuldades dizem respeito à recepção dos setores/Secretarias 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.

É importante registrar que todas as dificuldades com a recepção e tratativas com as Secretarias foram comunicadas ao Chefe do Poder Executivo em mais de uma oportunidade durante o ano, especialmente a questão relacionada à observância dos prazos de resposta. As resistências encontradas nas Secretarias e a dificuldade com os prazos de resposta tanto ocorrem que a Controladoria Regional da União do Estado do Espírito Santo solicitou, em 23/08/2020, por meio de e-mail enviado à Ouvidoria, que fossem enviadas as razões de justificativa para o prazo médio de respostas ser superior a 30 dias. Na oportunidade, a Ouvidoria comunicou o fato ao Chefe do



Executivo Municipal (Memorando nº 009/2020/OUV/PMDRP) e reiterou as comunicações anteriores no sentido de que a Ouvidoria Municipal, no exercício das suas atribuições, encontra dificuldades no tratamento das manifestações junto às Secretarias Municipais, sobretudo, junto às Secretarias Municipais de Obras e Saúde, o que acarreta o redirecionamento de algumas demandas ao Gabinete, que também acaba por desatender, em certa medida, os prazos regimentais de resposta.

Necessário mencionar, ainda, que já em 2019 essas dificuldades foram sentidas Pela Ouvidoria, tanto que foram mencionadas já no relatório referente a 2019. Ocorre, contudo, que em 2020 elas se acentuaram e foram ainda mais perceptíveis, tanto que foram comunicadas em algumas oportunidades ao Gestor Municipal.

Diante disso, como registrado no relatório de 2019, mostra-se, portanto, ainda mais 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.

Já se conseguiu atingir a população de modo que foi possível ver a correta utilização do canal de manifestação, ainda que aprimoramentos sejam necessários, mas a compreensão, a valorização e percepção da Ouvidoria como algo positivo à Gestão Pública ainda não ocorreu.

## **6. PROJETOS PARA A OUVIDORIA EM 2020**

Considerando que as proposições feitas em 2019 para serem aplicadas em 2020 não foram implementadas com satisfatoriedade, diante das justificativas apresentadas no item 2.2 deste Relatório, entende-se que no ano de 2021 deve ser dada maior ênfase e atenção da Gestão com relação à Ouvidoria, de modo a implementar as ações básicas necessárias para o aperfeiçoamento da Ouvidoria na Prefeitura.

Desta forma, mantém-se os mesmos projetos, contudo, desta vez, dando ênfase às ações de gerenciamento do secretariado municipal pelo Gestor Público, o qual é responsável pela escolha dos Secretários, no atendimento das demandas advindas da Ouvidoria.

Assim, para ficarem registrados os projetos, dentre as ações que deverão ser feitas no ano de 2021, 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



## *Prefeitura Municipal de Dores do Rio Preto*

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

### **Ouvidoria Municipal**

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 concessão do Tridígito 162 para definir como contato telefônico da Ouvidoria.
3. Promover, na medida do possível permitido pelas restrições da Pandemia COVID-19 ainda vigente, 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).
5. Capacitação de servidores para o melhor desenvolvimento dos serviços de Ouvidoria, com participação em cursos oferecidos sobre a temática de Ouvidoria.
6. Cobrar dispêndio de maior cobrança para mudança de cultura dos Secretários Municipais no tratamento das demandas advindas da Ouvidoria.

Dores do Rio Preto/ES, 28 de Janeiro de 2021.

*Eduarda Simonetti Pase*

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