RELATÓRIO TRIMESTRAL DE GESTÃO DO SISTEMA DE OUVIDORIA FÍSICA E ONLINE

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

PERÍODO

Abril, Maio e Junho/2022

Dores do Rio Preto/ES
2022

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 Dores do Rio Preto/ES, referente ao período de Abril, Maio e Junho de 2022, 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
2022

SUMÁRIO

1. Considerações Iniciais 4
2. Relatório das atividades de Ouvidoria 7
2.1. Manifestações de 01/04/2022 a 30/06/2022 7
2.2. Implementação das ações propostas em 2021 para o 2º trimestre de 2022 9
3. Estatísticas das Manifestações 9
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
4. Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria 12
5. Considerações Finais 12
6. Projetos para a Ouvidoria em 2022 13

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, 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 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 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.

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

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 (ramal 20)

→ **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. Embora independente, a Ouvidoria é constantemente amparada pela Unidade Central de Controle Interno, constituída pelo Controlador Interno, um Auditor 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 precípuas, 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 Abril, Maio e Junho de 2022.

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 referia 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 01/04/2022 a 30/06/2022

No período que compreende este relatório, **foram registradas 04 (quatro) manifestações oriundas do Sistema e-Ouv (Ouvidoria Online), e advindas de meios físicos, não houve manifestação.**

Das 04 manifestações registradas, 03 foram anônimas e 01 identificada. Do total de manifestações, 03 foram comunicação de irregularidade, e 01 reclamação.

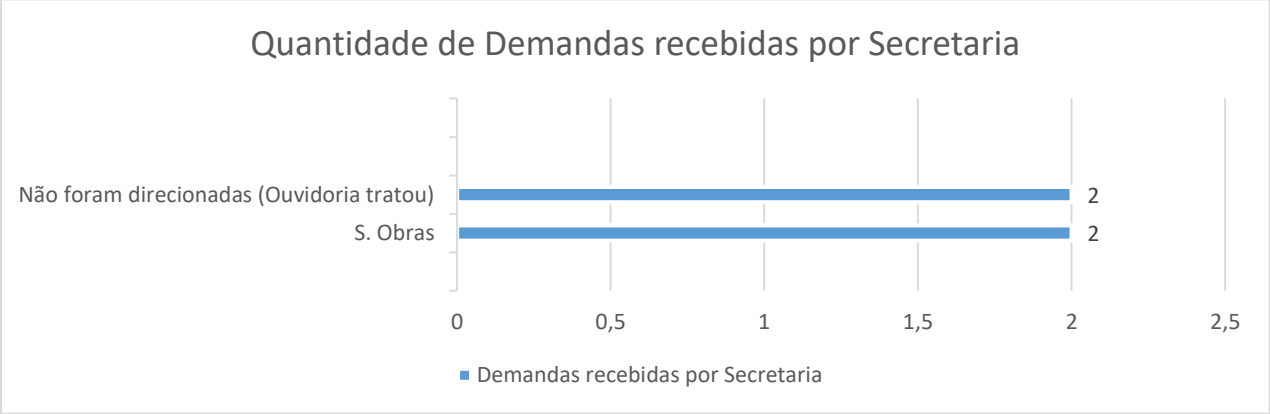
Das 04 manifestações, nenhuma foi respondida fora do prazo regulamentar de resposta, isto é, todas observaram os prazos fixados. Contudo, observou-se que em uma manifestação, embora

respondida dentro do prazo, a resposta foi oferecida nos últimos dias do prazo, após cobranças feitas pela Ouvidoria.

Das 04 manifestações:

- ➔ 02 foram direcionadas à Secretaria de Obras;
- ➔ 02 a própria Ouvidoria deu o tratamento.

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 Dores do Rio Preto/ES no segundo trimestre de 2022.

2.2. Implementação das ações propostas em 2021 para o 2º trimestre de 2022

No Relatório trimestral de Gestão da Ouvidoria referente ao primeiro trimestre de 2022, foram propostas 06 ações para o segundo trimestre de 2022. 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.	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.	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 20).
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.	Em razão da Pandemia causada pelo Coronavírus, nos anos de 2020 e 2021 não pôde ocorrer a divulgação nos referidos locais. Todavia, com a flexibilização das normas neste 1º trimestre de 2022, tentaremos promover a divulgação nos próximos trimestres de 2022.
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).	No 1º trimestre de 2022 foi aprovada a criação do cargo de Assessor de Comunicação. Logo, assim que o cargo for ocupado, solicitaremos 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 não tiveram ainda, estando estes previstos para novembro de 2022.
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.

3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

Para melhor visualizar as manifestações recebidas no 2º trimestre de 2022, 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 de Manifestações 2019	Nº Manifestações 2020	Nº Manifestações 2021	Nº Manifestações 1º Trimestre 2022	Nº Manifestações 2º Trimestre 2022
20	45	27	13	04

3.2.Número de Manifestações Identificadas e Anônimas

Ano	2019	2020	2021	1º Trimestre 2022	2º Trimestre 2022
Anônimas	15	33	23	09	03
Identificadas	05	12	04	04	01

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 diversos fatores, no sentido de não se sentirem 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[1].

3.3.Assuntos recorrentes por ordem de maior demanda

O ranking dos assuntos registrados no 2º trimestre do ano de 2022 na Ouvidoria estão listados na tabela a seguir:

Assuntos	**Quantidade por Assunto**
Obras Irregulares/Comércio Irregular	2
Assuntos diversos	2

Os dois principais assuntos registrados foram:

1. **Obras Irregulares/Comércio Irregular:** Neste recorte de assunto foram categorizadas manifestações que relataram demandas sobre a fiscalização de construções, por estarem supostamente irregulares e sem os devidos alvarás, bem como foi categorizada a manifestação sobre um comércio, que estaria irregular, e utilizando a calçada
2. **Assuntos diversos:** Nesta seção, a própria Ouvidora respondeu às duas manifestações.

Observou-se que no 2º trimestre do ano de 2022 os assuntos mais demandados foram referentes a fiscalização do Município nos assuntos de Alvará/Obras/Posturas, que também foi um dos assuntos mais recorrente nos anos anteriores, demonstrando assim, que esta é uma demanda a ser priorizada pelo Município, como já registrado nos Relatórios referente aos anos anteriores.

Na oportunidade, cumpre informar que nesse 2º trimestre, isto é, atualmente o Município contratou 02 servidores no cargo de Fiscal de Obras e Posturas, e tais servidores estão atuando na fiscalização desses assuntos demandados.

[1] 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.

4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

Das 04 manifestações registradas no 2º trimestre de 2022, 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 03, do total de 04 manifestações, foram anônimas, apenas 01 manifestação é que poderia responder a pesquisa de satisfação e, desta 01, 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 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 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*. No ano de 2021 ficaram claras as deficiências e os problemas enfrentados pela Ouvidoria e, com isso, o trabalho em 2022 deve priorizar a minimização e, inclusive a eliminação de tais questões.

Apesar dos avanços concluídos com a implementação da Ouvidoria, regulamentação e divulgação, ainda se percebe 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.

Diante de todo o exposto, e como registrado no relatório de 2019, 2020, 2021 e 1º trimestre de 2022, mostra-se, portanto, imprescindível que a Administração Pública 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.

6. PROJETOS PARA A OUVIDORIA EM 2022

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, entende-se que no ano de 2022 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.

Assim, para ficarem registrados os projetos, dentre as ações que deverão ser feitas no ano de 2022, 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 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 procuram 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 e comunidades, 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.

Dores do Rio Preto/ES, 04 de julho de 2022.

Ivana Cecília Lacerda Loreti

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