

RELATÓRIO DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO 2025



**CÂMARA
MUNICIPAL**
DOMINGOS MARTINS



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Telefone: (27) 4042-4849

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@domingosmartins.es.leg.br

RELATÓRIO DE OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

CÂMARA MUNICIPAL DE DOMINGOS MARTINS

2025



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Telefone: (27) 4042-4849

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@domingosmartins.es.leg.br

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. BASE LEGAL	3
3. A OUVIDORIA	3
4. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	5
5. RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA EM 2024	6
6. PERFIL DAS MANIFESTAÇÃO DO ANO DE 2024	8
7. ACESSO À INFORMAÇÃO	8
8. CONCLUSÃO	11



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Telefone: (27) 4042-4849

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@domingosmartins.es.leg.br

1 - APRESENTAÇÃO

Este relatório foi produzido pela Ouvidoria da Câmara de Domingos Martins a partir de dados obtidos por meio dados do Sistema Eletrônico de Ouvidoria durante o ano de 2025, contendo o número de manifestações recebidas, os tipos de manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública na solução, conforme determina o art. 6º da Resolução nº 152, de 7 de agosto de 2019.

2 - BASE LEGAL

Resolução nº 152, de 7 de agosto de 2019, que regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública municipal, no âmbito do poder legislativo do município de Domingos Martins/ES, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria na Câmara de Domingos Martins.

3 - A OUVIDORIA

A Ouvidoria é o órgão de controle interno, diretamente vinculada à autoridade máxima da Câmara, que consiste em um espaço aberto à sociedade em geral, destinado a acolher manifestações relacionadas às atividades do Legislativo Municipal.

Trata-se do principal canal de comunicação entre os usuários dos serviços da Câmara com a Mesa Diretora e vereadores, bem como com suas unidades administrativas, garantindo o direito constitucional à participação da sociedade na gestão pública, permitindo aos cidadãos que colaborem na formulação das políticas de gestão.

Dessa forma, o usuário tem a possibilidade de intervir na tomada da decisão administrativa, com vistas a orientar à Administração para que esta tome providências que realmente atendam ao interesse público primário.



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Telefone: (27) 4042-4849

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@domingosmartins.es.leg.br

Assim, o usuário do serviço tem a garantia de desempenhar um papel fundamental no aprimoramento da gestão da instituição, de forma que as manifestações resultantes do exercício da participação social proporcionem uma contínua melhoria dos serviços públicos prestados pelo Legislativo Municipal, contribuindo para o desenvolvimento da instituição e, conseqüentemente, da sociedade como um todo.

3.1 - A OUVIDORIA NA CÂMARA DE DOMINGOS MARTINS

A Ouvidoria da Câmara Municipal de Domingos Martins foi instituída por meio da Resolução nº 152, de 7 de agosto de 2019, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências, sendo diretamente vinculada à autoridade máxima da Casa.

A Plataforma eletrônica e-OUV da CMDM foi disponibilizada aos usuários pela primeira vez em junho de 2022, por meio de contratação de empresa especializada, resultante de pregão presencial. Em 2023, houve a contratação de uma nova empresa fornecedora do serviço, também por meio de pregão presencial, sendo mantida durante o exercício de 2025.

3.2 - O PAPEL DA OUVIDORIA

As finalidades da Ouvidoria da Câmara Municipal de Domingos Martins, de acordo com o art. 4º da Resolução nº 152, de 7 de agosto de 2019, que regulamenta, no âmbito do Poder Legislativo de Domingos Martins, são as seguintes:

- I - garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- II - garantir acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- III - garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a Câmara Municipal de Domingos Martins.

3.3 - EQUIPE DE OUVIDORIA EM 2025

A equipe da Ouvidoria da CMDM em 2025 foi composta por um Ouvidor e uma Ouvidora suplente, que têm por atribuição o atendimento das demandas da Lei de Acesso à Informação e das manifestações típicas de Ouvidoria, além de realizar



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Telefone: (27) 4042-4849

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@domingosmartins.es.leg.br

atendimentos presenciais e telefônicos, prestando informações a sociedade em geral.

Jorge Moysés Monteiro – Ouvidor

Amanda Telhada Torres – Ouvidora suplente

4 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Ouvidoria da Câmara de Domingos Martins, visando orientar sobre a forma de registro das manifestações e pedidos de informação e os procedimentos e prazos de resposta, disponibiliza atendimentos aos usuários por meio dos seguintes canais:

4.1 - E-OUV

A Plataforma de eletrônica de ouvidoria é a ferramenta para o encaminhamento de manifestações a órgãos e entidades do poder público em um único canal, em qualquer dia ou horário.

Ela permite ao usuário enviar suas demandas, acompanhar o andamento dos prazos, apresentar recursos quando cabíveis e receber respostas, tudo em um único ambiente, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação e com o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

4.2 - PRESENCIAL

A Ouvidoria da Câmara de Domingos Martins está localizada na Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27, Centro, Domingos Martins, com atendimento de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 12h e das 13h às 17h.

Caso o usuário deseje comparecer ao espaço físico da Ouvidoria e realizar pessoalmente a sua manifestação, basta se dirigir à Unidade de Comunicação Institucional, situada no edifício sede da Câmara de Domingos Martins, onde será disponibilizado o sistema informatizado para que seja feito o registro por meio da plataforma e-OUV.



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Telefone: (27) 4042-4849

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@domingosmartins.es.leg.br

5 - RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA EM 2025 (01/01/2025 - 31/12/2025)

DEMANDAS RECEBIDAS	QUANTITATIVO
Denúncia	3 (33,3%)
Sugestão	2 (22,2%)
Reclamação	3 (33,3%)
Solicitação	1 (11,1%)
Elogio	0 (0%)
TOTAL	9 (100%)

RESULTADOS DAS DEMANDAS	ABERTO	EM ANDAMENTO	CONCLUÍDO
Denúncia	0	0	3 (100%)
Sugestão	0	0	2 (100%)
Reclamação	1	0	3 (100%)
Solicitação	0	0	1 (100%)
Elogio	0	0	0 (0%)



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Telefone: (27) 4042-4849

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@domingosmartins.es.leg.br

SOLICITANTE	QUANTITATIVO
Pessoa Física	9
Pessoa Jurídica	0
Solicitou sigilo	0
Anônimo	0

PEDIDOS	QUANTITATIVO
Recebidos	9 (100%)
Atendidos/Deferidos	9 (100%)
Rejeitados/Indeferidos	0 (0%)
Recursos	Nenhum (0%)

FORMA DO PEDIDO	QUANTITATIVO
e-Ouv (Sistema online)	9 (100%)
Ouvidoria Física (Unidade de Comunicação da CMDM)	Nenhum

MÉDIA DAS DEMANDAS	
Média Diária	0,025
Média Mensal	0,75



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Telefone: (27) 4042-4849

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@domingosmartins.es.leg.br

6 - PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES DE 2025

6.1 - DENÚNCIAS

Durante o ano de 2025 foram protocoladas 3 (três) denúncias, todas relacionadas ao Executivo Municipal.

6.2 - ELOGIOS

Nenhum elogio foi protocolizado durante o ano de 2025.

6.3 - RECLAMAÇÕES

Houve apenas 1 reclamação protocolizada durante o ano de 2025, relacionada à dificuldade de comunicação com a Secretaria Municipal de Meio Ambiente, por meio do sistema de protocolo eletrônico.

6.4 - SOLICITAÇÕES

Durante o ano de 2025, foi protocolada apenas 1 (uma) solicitação de informações acerca dos procedimentos para obtenção de certidão negativa junto ao Executivo Municipal.

6.5 - SUGESTÕES

Durante o ano de 2025, foram protocoladas 2 (duas) sugestões, relacionadas às Secretarias Municipais de Saúde e Educação.

7 - ACESSO À INFORMAÇÃO

Na Câmara de Domingos Martins, o **Serviço de Informações ao Cidadão - SIC** é um serviço informacional disponível a toda sociedade que gerencia os pedidos de informação e monitora o cumprimento da **Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação** - no âmbito do Legislativo Municipal.



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Telefone: (27) 4042-4849

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@domingosmartins.es.leg.br

7.1 - RELATÓRIO ESTATÍSTICO DO SIC EM 2025:

Relatório Estatístico do Sistema de Informação ao Cidadão - SIC (Físico e Eletrônico) da Câmara Municipal de Domingos Martins/ES no ano de 2025:

Pedidos	2025
Recebidos	6 (100%)
Atendidos/Deferidos	6 (100%)
Rejeitados/Indeferidos	Nenhum (0%)
Total	6 (100%)
Recursos	Nenhum (0%)

Áreas	2025
Comunicação Social	6

Solicitante	2025
Pessoa Física	6
Pessoa Jurídica	-
Anônimo	-



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Telefone: (27) 4042-4849

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@domingosmartins.es.leg.br

Tipos de Solicitação	2025
Denúncia	-
Dúvida	-
Elogio	-
Pedidos de Acesso à Informação	6
Solicitação	-
Sugestão	-
Reclamação	-

Forma do Pedido	2025
SIC Eletrônico (e-SIC)	6
SIC Físico (Protocolo da CMDM)	Nenhum

Média das Demandas	2025
Média Diária	0,016
Média Mensal	0,5



Câmara Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Avenida Senador Jefferson de Aguiar, nº 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000

Telefone: (27) 4042-4849

Site: www.domingosmartins.es.leg.br

e-mail: cmdmartins@domingosmartins.es.leg.br

8 - CONCLUSÃO

Os resultados deste levantamento estatístico realizado durante o ano de 2025 no **Sistema de Ouvidoria da Câmara de Domingos Martins**, bem como no **Serviço de Informações ao Cidadão - SIC** da Instituição, servirão de instrumento para a gestão da Casa Martins reorientar e ajustar os serviços públicos disponibilizados aos cidadãos, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Domingos Martins, 20 de fevereiro de 2026.

JORGE MOYSÉS MONTEIRO
Ouvidor da CMDM