



Prefeitura Municipal de Domingos Martins

Estado do Espírito Santo

Rua Bernardino Monteiro, 22 – Centro – Domingos Martins – Espírito Santo

CEP 29260-000 – Fone: (27) 3268-1344 / 1239

www.domingosmartins.es.gov.br – gabinete@domingosmartins.es.gov.br

OUVIDORIA E CONTROLADORIA INTERNA

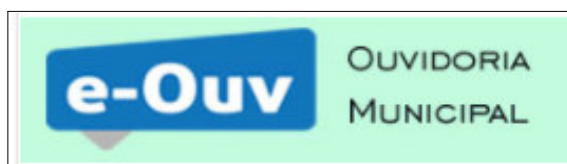
RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

**DOMINGOS MARTINS – ES
03º TRIMESTRE DE 2022**

1 INFORMAÇÕES PRELIMINARES

O Sistema de Ouvidoria Online de Domingos Martins, o Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação, inicialmente chamada de E-Ouv Municípios, corresponde a uma plataforma criada 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.

A plataforma pode ser acessada no site institucional da Prefeitura através do Banner e link abaixo especificados:



<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/es/domingosmartins/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

O sistema Fala.BR é regulamentado no município, pelo Decreto Normativo nº 3.392/2019, complementando o atendimento presencial, por e-mail e por telefone. A Controladoria divulga anualmente Relatório de Ouvidoria, consolidado, contendo informações como quantitativos de manifestações recebidas, assuntos recorrentes, projetos para a Ouvidoria e pesquisa de satisfação, e a partir do exercício 2022, divulgará relatórios trimestrais parciais abordando o quantitativo de manifestações e os principais assuntos recebidos.

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. É uma ferramenta disponibilizada ao cidadão que, ao buscar eficiência, eficácia e efetividade, e contribui para o cumprimento das demandas da sociedade.

2 ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

2.1. Número de Manifestações por Categoria

Tabela 01: Quantidade de Manifestações por tipo.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 03º TRIMESTRE 2022
COMUNICAÇÃO	37
DENÚNCIA	06
ELOGIO	00

RELATÓRIO DE OUVIDORIA – 03º TRIMESTRE 2022

RECLAMAÇÃO	07
SOLICITAÇÃO	03
SUGESTÃO	00
NÃO CLASSIFICADA	00
TOTAL	53

2.2. Número de Manifestações Identificadas e Anônimas

Tabela 02: Quantidade de Manifestações identificadas e anônimas.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 03º TRIMESTRE 2022	
	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
COMUNICAÇÃO	00	37
DENÚNCIA	05	01
ELOGIO	00	00
RECLAMAÇÃO	06	01
SOLICITAÇÃO	03	00
SUGESTÃO	00	00
NÃO CLASSIFICADA	00	00
TOTAL	14	39

2.3. Canal utilizado para manifestação

Tabela 03: Quantidade de Manifestações por canal.

CANAL	Nº DE MANIFESTAÇÕES
ONLINE	38
PRESENCIAL	01
TELEFONE	14
E-MAIL	00
TOTAL	53

2.4. Assuntos abordados

Tabela 04: Assuntos que se destacaram no 03º trimestre de 2022.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
1. Saúde	05
2. Atendimento	05
3. Normas e Fiscalização	03
4. Animais	03
5. Serviços Urbanos	03

É este o relatório.

OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura de Domingos Martins – ES