



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

CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

**DOMINGOS MARTINS – ES
04º TRIMESTRE DE 2023**

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 “OUVIDORIA” e link abaixo especificado:

<https://www.domingosmartins.es.gov.br/ouvidoria>

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.

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 – 04º TRIMESTRE 2023
COMUNICAÇÃO	46
DENÚNCIA	07
ELOGIO	01
RECLAMAÇÃO	05
SOLICITAÇÃO	05
SUGESTÃO	00
NÃO CLASSIFICADA	00
TOTAL	64

2.2. Número de Manifestações Identificadas e Anônimas**Tabela 02:** Quantidade de Manifestações identificadas e anônimas.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 04º TRIMESTRE 2023	
	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
COMUNICAÇÃO	00	46
DENÚNCIA	07	00
ELOGIO	01	00
RECLAMAÇÃO	05	00
SOLICITAÇÃO	05	00
SUGESTÃO	00	00
NÃO CLASSIFICADA	00	00
TOTAL	18	46

2.3. Canal utilizado para manifestação**Tabela 03:** Quantidade de Manifestações por canal.

CANAL	Nº DE MANIFESTAÇÕES
ONLINE	48
PRESENCIAL	01
TELEFONE	15
E-MAIL	00
TOTAL	64

2.4. Assuntos abordados**Tabela 04:** Assuntos que se destacaram no 04º trimestre de 2023.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
1. Saúde	11
2. Educação	07
3. Meio Ambiente	07
4. Ética e Conduta	07
5. Normas e Fiscalização	04
6. Trânsito e Transporte	03

É este o relatório.

OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura de Domingos Martins – ES