



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
02º 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 – 02º TRIMESTRE 2023
COMUNICAÇÃO	40
DENÚNCIA	03
ELOGIO	00
RECLAMAÇÃO	10
SOLICITAÇÃO	05
SUGESTÃO	00
NÃO CLASSIFICADA	00
TOTAL	58

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

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 02º TRIMESTRE 2023	
	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
COMUNICAÇÃO	00	40
DENÚNCIA	03	00
ELOGIO	00	00
RECLAMAÇÃO	10	00
SOLICITAÇÃO	05	00
SUGESTÃO	00	00
NÃO CLASSIFICADA	00	00
TOTAL	18	40

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

CANAL	Nº DE MANIFESTAÇÕES
ONLINE	53
PRESENCIAL	01
TELEFONE	04
E-MAIL	00
TOTAL	58

2.4. Assuntos abordados**Tabela 04:** Assuntos que se destacaram no 02º trimestre de 2023.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
1. Infraestrutura e Serviços Urbanos	18
2. Saúde	15
3. Meio Ambiente	06
4. Educação	04
5. Trânsito	02

É este o relatório.

OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura de Domingos Martins – ES