



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

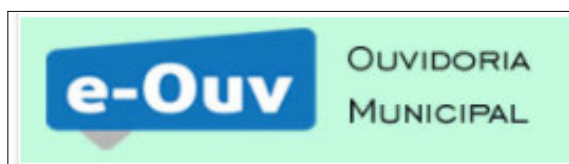
RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

**DOMINGOS MARTINS – ES
01º 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 – 01º TRIMESTRE 2022
COMUNICAÇÃO	45
DENÚNCIA	03
ELOGIO	00

RELATÓRIO DE OUVIDORIA – 01º TRIMESTRE 2022

RECLAMAÇÃO	06
SOLICITAÇÃO	08
SUGESTÃO	01
NÃO CLASSIFICADA	00
TOTAL	63

2.2. Número de Manifestações Identificadas e Anônimas

Tabela 02: Quantidade de Manifestações identificadas e anônimas.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 01º TRIMESTRE 2022	
	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
COMUNICAÇÃO	00	45
DENÚNCIA	03	00
ELOGIO	00	00
RECLAMAÇÃO	06	00
SOLICITAÇÃO	08	00
SUGESTÃO	01	00
NÃO CLASSIFICADA	00	00
TOTAL	18	45

2.3. Canal utilizado para manifestação

Tabela 03: Quantidade de Manifestações por canal.

CANAL	Nº DE MANIFESTAÇÕES
ONLINE	47
PRESENCIAL	05
TELEFONE	10
E-MAIL	01
TOTAL	63

2.4. Assuntos abordados

Tabela 04: Assuntos que se destacaram no 01º trimestre de 2022.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
1. Serviços Urbanos	10
2. Normas e Fiscalização	08
3. Outros em Administração	07
4. Serviços Públicos	04
5. Transporte	04
6. Saúde	04

É este o relatório.

OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura de Domingos Martins – ES