



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
03º TRIMESTRE DE 2024

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 foi regulamentado no município em 2017, atualmente regido pelo Decreto Normativo nº 4.699/2024, 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 – 03º TRIMESTRE 2024
COMUNICAÇÃO	29
DENÚNCIA	11
ELOGIO	00
RECLAMAÇÃO	12
SOLICITAÇÃO	08
SUGESTÃO	00
NÃO CLASSIFICADA	00
TOTAL	60

2.2. Número de Manifestações Identificadas e Anônimas

Tabela 02: Quantidade de Manifestações identificadas e anônimas.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES – 03º TRIMESTRE 2024	
	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
COMUNICAÇÃO	00	29
DENÚNCIA	11	00
ELOGIO	00	00
RECLAMAÇÃO	12	00
SOLICITAÇÃO	08	00
SUGESTÃO	00	00
NÃO CLASSIFICADA	00	00
TOTAL	31	29

2.3. Canal utilizado para manifestação

Tabela 03: Quantidade de Manifestações por canal.

CANAL	Nº DE MANIFESTAÇÕES
ONLINE	51
PRESENCIAL	03
TELEFONE	06
E-MAIL	00
TOTAL	60

2.4. Assuntos abordados

Tabela 04: Assuntos que se destacaram no 03º trimestre de 2024.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
1. Infraestrutura e Habitação	10
2. Saúde	07
3. Mal atendimento e irregularidades	07
4. Normas e fiscalização	06
5. Meio Ambiente	05

É este o relatório.

OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura de Domingos Martins – ES