



## RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL

**Período:** 3º trimestre – Julho a Setembro de 2025

**Elaboração:** Ouvidoria Municipal de Domingos Martins

**Secretaria responsável:** Controladoria Geral Municipal

**Data de Emissão:** 29 de outubro de 2025

### 1. Informações Preliminares

O Município de Domingos Martins adota o Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, plataforma criada pelo Governo Federal, gerenciada pela Controladoria-Geral da União – CGU.

A plataforma visa otimizar a gestão de manifestações, promover a atuação integrada entre ouvidorias, fomentar o intercâmbio de informações, incentivar o uso de tecnologias digitais e viabilizar ações de capacitação.

O acesso ao sistema está disponível no portal institucional da Prefeitura, por meio do banner “OUVIDORIA” ou diretamente pelo endereço eletrônico:  
<https://www.domingosmartins.es.gov.br/ouvidoria>

No âmbito municipal, o uso do Fala.BR está regulamentado pelo Decreto Normativo nº 4.962/2025, é o principal canal de recebimento das manifestações, sendo complementado pelos canais: linha telefônica, presencial e redes sociais. A Controladoria Geral publica anualmente o Relatório consolidado de Ouvidoria, contendo dados estatísticos sobre manifestações recebidas, temas recorrentes, iniciativas da Ouvidoria e resultados de pesquisas de satisfação.

Enquanto instrumento de controle social, a Ouvidoria configura-se como espaço de promoção da democracia participativa, mediação institucional de conflitos e indução à melhoria da gestão pública. Constitui-se em ferramenta estratégica para o atendimento às demandas da sociedade, com foco na eficiência, eficácia e efetividade dos serviços públicos.

### 2. Visão Geral

No trimestre analisado, a Ouvidoria Municipal recebeu manifestações predominantemente via internet, com destaque para comunicações e reclamações. As secretarias de Saúde, Educação e Obras foram as mais demandadas. A maioria das manifestações foi concluída dentro do prazo, com poucas prorrogações. O relatório evidencia a importância da Ouvidoria como canal de escuta ativa da população, reforçando a necessidade de ações estratégicas

nas áreas mais mencionadas. Durante esse trimestre, a Ouvidoria recebeu **138 manifestações**, o tempo médio de resposta foi de **21 dias úteis**. A resolutividade atingiu 96,06% demonstrando eficiência no atendimento às demandas da população.

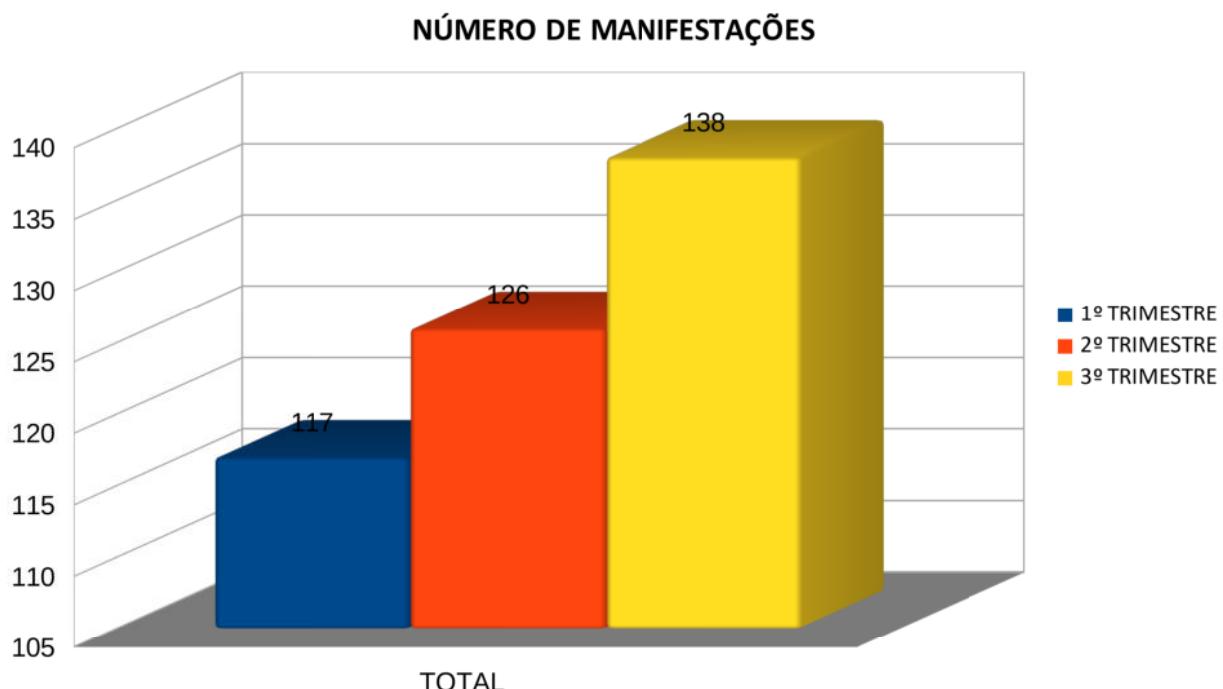
No entanto, apesar da alta resolutividade, o grau de satisfação média do usuário com o serviço prestado pela Ouvidoria é de 18,75% (Painel Resolveu?)<sup>11</sup>.

O nível de satisfação reduzido pode refletir dificuldades em diferentes dimensões da gestão. Entre os principais fatores estão o atendimento insuficiente, com prazos longos de resposta, falta de acompanhamento claro das manifestações e linguagem pouco empática nas comunicações. Pode ainda demonstrar problemas nos fluxos internos, como encaminhamentos incorretos e baixa articulação entre a Ouvidoria e as secretarias responsáveis pelo tratamento das demandas.

Outro ponto crítico é a gestão da informação, especialmente quando não há monitoramento sistemático de indicadores, relatórios analíticos ou devolutiva clara à população. Do ponto de vista institucional, equipes reduzidas, falta de capacitação e limitação de autonomia comprometem a efetividade do atendimento e a credibilidade do canal.

Por fim, a percepção pública exerce papel central: quando o cidadão não percebe resultados concretos de suas manifestações, há queda de confiança e engajamento. Para reverter esse cenário é necessário reforçar o papel da Ouvidoria como instrumento de diálogo e melhoria contínua da gestão pública.

## 2.1. Representação Visual das Manifestações



1 Painel Resolveu? <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>

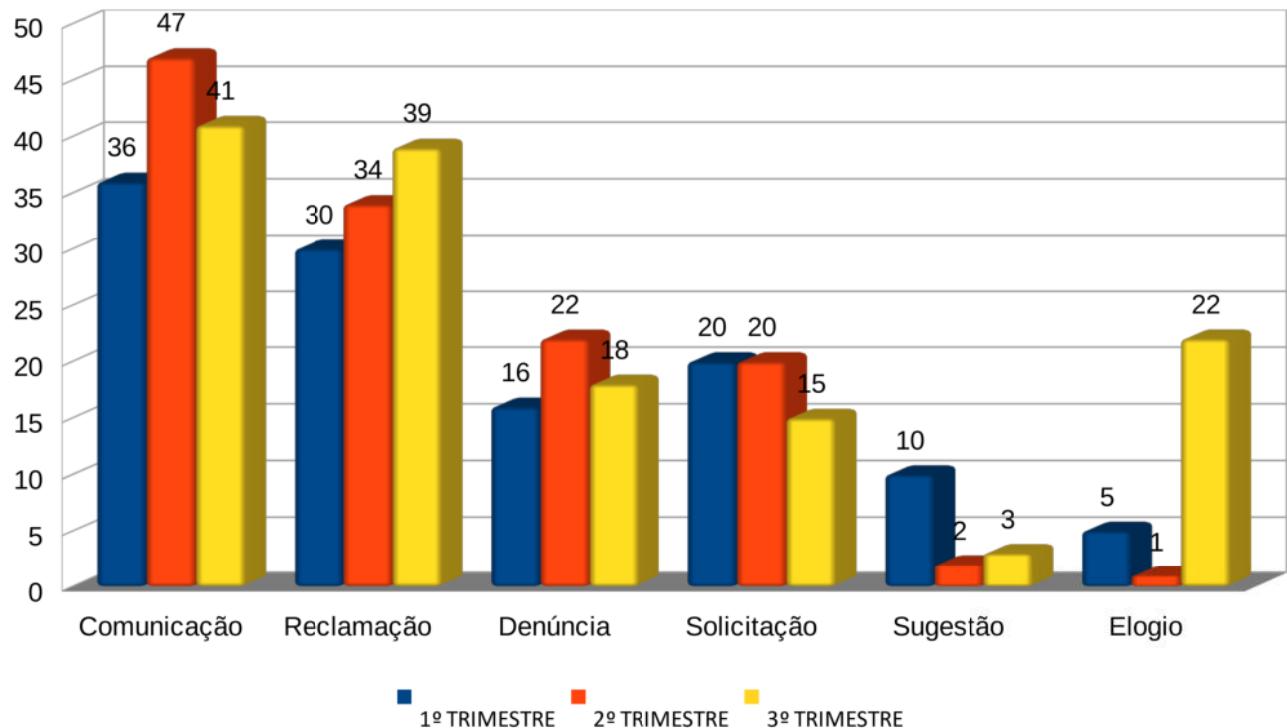




### 3. Classificação por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade 1º Trimestre	Quantidade 2º Trimestre	Quantidade 3º Trimestre	Total 2025
Comunicação	36	47	41	124
Reclamação	30	34	39	103
Denúncia	16	22	18	56
Solicitação	20	20	15	55
Sugestão	10	2	3	15
Elogio	5	1	22	28
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>	<b>126</b>	<b>138</b>	<b>381</b>

**TIPOS DE MANIFESTAÇÕES**



### 4. Resumo de assuntos por Tipo de Manifestação

- **Comunicação:** sobre conduta irregular de servidores; sobre funcionamento insatisfatório de algumas Farmácias Básicas do Município; sobre situação do concurso público vigente; sobre atendimentos da Secretaria de Saúde; sobre escassez em algumas áreas de Infraestrutura Urbana
- **Reclamação:** sobre servidores; sobre atendimentos da Secretaria de Saúde; sobre escassez em algumas áreas de Infraestrutura Urbana.
- **Denúncia:** Contratações irregulares; obras irregulares; nepotismo.

- **Solicitação:** serviços de planejamento urbano e serviços de limpeza e infraestrutura urbana.
- **Elogio:** sobre servidores e atendimentos – SECSAU e SECMADS



## 5. Canal de Entrada

- Internet/Fala BR: 94 registros (68,1%)
- WattsApp: 26 (18,9%)
- E-mail: 11 registros (8 %)
- Telefone: 05 registros (3,6%)
- Presencial: 2 registros (1,4%)

## 6. Secretarias mais demandadas

Secretaria	Nº de Registros
Secretaria Municipal de Saúde	58
Secretaria Municipal de Assistência Trabalho e Desenvolvimento Social	19
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos	18
Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Urbano	14
Secretaria Municipal da Educação	10
Secretaria Municipal de Administração e RH	06
Secretaria Municipal de Governo	03
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	02
Secretaria Municipal de Desenvolvimento Rural	02
Secretaria Municipal de Esportes	02
Secretaria Municipal de Fazenda	02
Secretaria Municipal de Interior e Transporte	02

## 7. Assuntos Recorrentes

- **Saúde Pública:** conduta de servidores; funcionamento de Farmácias Básicas e concurso público.
- **Assistência Social:** forma de contratação de servidores; elogios.
- **Obras e serviços Urbanos:** limpeza urbana e carência de alguns pontos de infraestrutura urbana
- **Planejamento e Desenvolvimento Urbano:** obras irregulares, fiscalização.
- **Educação:** falta de servidores em determinados espaços

## 8. Indicadores de Desempenho

Indicador	Resultado
Tempo médio de resposta	21 dias úteis
Percentual de manifestações respondidas	96,6%



## 9. Análise técnica em função das Secretarias mais demandadas

As manifestações recebidas concentram-se predominantemente em secretarias fins, que desempenham funções estruturantes e de maior abrangência social, refletindo o papel essencial que essas pastas exercem na prestação de serviços públicos à população. Os principais pontos analisados:

- **Secretaria Municipal de Saúde**

O volume de manifestações enviados a esta Secretaria evidencia que serviços de alta demanda e essencialidade, além da sensibilidade, urgência e capilaridade propiciam maior engajamento da população. Neste trimestre as manifestações, em sua maioria, mais uma vez versam sobre temas relacionados aos recursos humanos, como alocação de pessoal e condutas internas, sinalizando a necessidade de intervenções estratégicas para mitigação de recorrências. Outro apontamento recorrente é sobre o funcionamento das Farmácias Básicas nos distritos e sobre atendimento nos setores médico e de enfermagem.

- **Secretaria Municipal de Assistência, Trabalho e Desenvolvimento Social**

As manifestações direcionadas à referida Secretaria concentram-se em situações relativas a contratação de servidores e elogios ao serviço e servidores da Casa do Cidadão.

- **Secretaria de Obras e Serviços Urbanos**

Destaca-se pelas manifestações relativas à limpeza urbana e ausência de lixeiras em vias públicas na Sede e interior. Além de demonstrar situações importantes de cunho interno com servidores da pasta.

- **Secretaria Municipal de Planejamento e Desenvolvimento Urbano**

Apresentou demanda majoritariamente relacionada à fiscalização de obras irregulares, o que reforça sua relevância estratégica para o ordenamento territorial e o cumprimento das normas municipais.

- **Secretaria Municipal de Educação**

As manifestações recebidas abordam carência de profissionais em determinados espaços escolares, além de condições estruturais e contaram também com sugestão de programa educacional.

## 9. Providências adotadas pela Administração

- Todos os questionamentos oriundos de manifestações tiveram respostas direcionadas aos manifestantes, quer seja solucionando a demanda, quer seja orientando para a solução ou ainda informando as providências tomadas.

## 10. Conclusão

O terceiro trimestre de 2025 reafirma o papel da Ouvidoria como ponte entre o cidadão e a gestão pública. A escuta ativa, a transparência e a resolutividade são pilares que sustentam a confiança da população.

Este relatório está em conformidade com o Decreto Normativo nº 4.962/2025, contemplando todos os elementos exigidos: quantitativos, assuntos recorrentes, providências, indicadores e divulgação. A inclusão de gráficos e linguagem simples fortalece a transparência ativa e facilita a compreensão por diferentes públicos.

Relatório publicado no Portal da Transparência em 29/10/2025



Soemis de Fátima Lyra dos Santos  
**Ouvidora Municipal**

Franciele Luzia Holz  
**Controladora Municipal**

Assinado digitalmente. Acesse: <http://www.domingosmartins.es.gov.br/> Chave: bb462e1-c64b-4915-be01-1afec214b8be  
Relatório Nº 001169/2025

**CONTROLADORIA  
GERAL MUNICIPAL**

