



P R E F E I T U R A D E
**DOMINGOS
MARTINS**

Rua Bernardino Monteiro, 22, Centro
Domingos Martins-ES, CEP: 29.260-000
www.domingosmartins.es.gov.br

CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

DOMINGOS MARTINS – ES
01º TRIMESTRE DE 2025



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

O sistema Fala.BR é regulamentado no município, pelo DECRETO NORMATIVO N.º 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, contribui para o cumprimento das demandas da sociedade.

Os dados sobre manifestações na Ouvidoria no primeiro trimestre de 2025 mostram **crescimento na participação cidadã** em diversos órgãos, conforme descrito abaixo:

Em uma análise Geral:

- **Aumento Total de Manifestações:** Houve um aumento de 92 manifestações em 2024 para 117 em 2025, representando um crescimento de aproximadamente 27.17%. Isso indica um maior engajamento ou uso do canal de ouvidoria.

Comparação por Tipo de Manifestação:

- **Comunicação:**
 - 2024: 50
 - 2025: 36



RELATÓRIO DE OUVIDORIA – 01º TRIMESTRE 2025

- **Variação:** Houve uma **redução de 14 comunicações (-28%)**. Isso pode indicar que as pessoas estão usando tipos de manifestação mais específicos em 2025, ou que a necessidade de “apenas comunicar” diminuiu.
- **Denúncia:**
 - 2024: 18
 - 2025: 16
 - **Variação:** Houve uma **pequena redução de 2 denúncias (-11.11%)**. Embora a quantidade tenha diminuído, a persistência de denúncias demonstra a importância do canal para essa finalidade.
- **Elogio:**
 - 2024: 0
 - 2025: 5
 - **Variação:** Houve um **aumento de 5 elogios (+500% - partindo do zero)**. Este é um dado muito positivo, pois indica que o serviço ou a instituição está gerando mais satisfação e que os usuários estão se sentindo à vontade para expressar seu reconhecimento.
- **Reclamação:**
 - 2024: 14
 - 2025: 30
 - **Variação:** Houve um **aumento significativo de 16 reclamações (+114.29%)**. Este é o tipo de manifestação que mais cresceu em termos absolutos e percentuais. Pode indicar um aumento de problemas percebidos pelos usuários ou uma maior disposição em formalizar suas insatisfações.
- **Solicitação:**
 - 2024: 10
 - 2025: 20
 - **Variação:** Houve um **aumento de 10 solicitações (+100%)**. Isso sugere que mais pessoas estão utilizando o canal para pedir informações, serviços ou ações específicas.
- **Sugestão:**
 - 2024: 0
 - 2025: 10
 - **Variação:** Houve um **aumento de 10 sugestões (+1000% - partindo do zero)**. Assim como os elogios, o surgimento de sugestões é um sinal positivo, mostrando que os usuários estão contribuindo com ideias para melhorias.

Conclusões Principais:

- **Maior Engajamento Ativo:** Embora as "Comunicações" e "Denúncias" tenham diminuído ligeiramente, houve um crescimento expressivo em tipos de manifestação que exigem uma



RELATÓRIO DE OUVIDORIA – 01º TRIMESTRE 2025

ação ou feedback mais direto: Reclamações, Solicitações e Sugestões. Isso aponta para um público mais ativo e engajado com o canal de ouvidoria.

- **Foco nas Reclamações:** O salto nas reclamações é o ponto de maior atenção, indicando que a Prefeitura, por meio das secretarias, deve investigar as causas desse aumento para melhorar a satisfação do usuário.
- **Sinais Positivos:** O surgimento de Elogios e Sugestões demonstra que a ouvidoria não está sendo usada apenas para manifestações negativas, mas também como um canal para reconhecimento e melhoria contínua.

2 ESTATÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

2.1. Número de Manifestações por Categoria

Tabela 01: Quantidade de Manifestações por tipo.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	Nº DE MANIFESTAÇÕES	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
COMUNICAÇÃO	36	00	36
DENÚNCIA	16	07	09
ELOGIO	05	03	02
RECLAMAÇÃO	30	15	15
SOLICITAÇÃO	20	16	04
SUGESTÃO	10	07	03
NÃO CLASSIFICADA	--	--	--
TOTAL	117	48	69

2.2. Canal utilizado para manifestação

Tabela 02: Quantidade de Manifestações por canal.

CANAL	Nº DE MANIFESTAÇÕES
ONLINE	78
PRESENCIAL	08
TELEFONE	12
E-MAIL	19
TOTAL	117



RELATÓRIO DE OUVIDORIA – 01º TRIMESTRE 2025

2.3. Assuntos abordados

Tabela 03: Assuntos que se destacaram no 01º trimestre de 2025.

ASSUNTOS RELACIONADOS (mais abordados)	QUANTIDADE
1. Recursos Humanos (servidores)	21
2. Serviços Públicos (em geral)	12
3. Saúde	10
4. Infraestrutura e Habitação	8
5. Meio Ambiente	8
6. Trânsito e Transporte Rodoviário	7
7. Educação	7

É este o relatório.

Soemis de Fátima Lyra dos Santos

Ouvidora Municipal

Franciele Luzia Holz

Controladora Municipal

