



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
04º 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 – 04º TRIMESTRE 2024
COMUNICAÇÃO	30
DENÚNCIA	15
ELOGIO	00
RECLAMAÇÃO	04
SOLICITAÇÃO	09
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 – 04º TRIMESTRE 2024	
	IDENTIFICADAS	ANÔNIMAS
COMUNICAÇÃO	00	30
DENÚNCIA	15	0
ELOGIO	00	0
RECLAMAÇÃO	04	0
SOLICITAÇÃO	09	0
SUGESTÃO	0	0
NÃO CLASSIFICADA	0	0
TOTAL	28	30

2.3. Canal utilizado para manifestação

Tabela 03: Quantidade de Manifestações por canal.

CANAL	Nº DE MANIFESTAÇÕES
ONLINE	52
PRESENCIAL	04
TELEFONE	01
E-MAIL / WATS APP	01
TOTAL	58

2.4. Assuntos abordados

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

ASSUNTOS	QUANTIDADE
1. Agente Público	03
2. Água	01
3. Animais	02
4. Assédio moral	02
5. Auditoria	01
6. Biodiversidade	01
7. Concurso	02
8. Consulta/tratamento	01
9. Controle Social	01
10. Corrupção	01
11. Denuncia Crime	01
12. Denuncia Irregularidades	02

RELATÓRIO DE OUVIDORIA – 04º TRIMESTRE 2024

13.	Educação Básica	02
14.	Habitação Rural	02
15.	Habitação urbana	02
16.	Informações Processuais	01
17.	Infraestrutura Urbana	01
18.	Normas e Fiscalização	02
19.	Outros em administração	04
20.	Outros em Comércio e serviços	01
21.	Outros em habitação	01
22.	Outros em industria	01
23.	Outros em Meio ambiente	02
24.	Outros em Saneamento	01
25.	Outros em Saúde	07
26.	Outros em Transporte	01
27.	Ouvidoria	02
28.	Planejamento e gestão	02
29.	Policciamento	02
30.	Preservação e conservação	03
31.	Serviços Públicos	01
32.	Trânsito	01
33.	Transparência	01

É este o relatório.

OUVIDORIA MUNICIPAL

Prefeitura de Domingos Martins – ES