



RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Período: 2º trimestre – Abril a Junho de 2025

Elaboração: Ouvidoria Municipal de Domingos Martins

Secretaria responsável: Controladoria Geral Municipal

Data de Emissão: 14 de agosto 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: <http://www.domingosmartins.es.gov.br/ouvidoria>

No âmbito municipal, o uso do Fala.BR está regulamentado pelo Decreto Normativo nº 4.699/2024, 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.

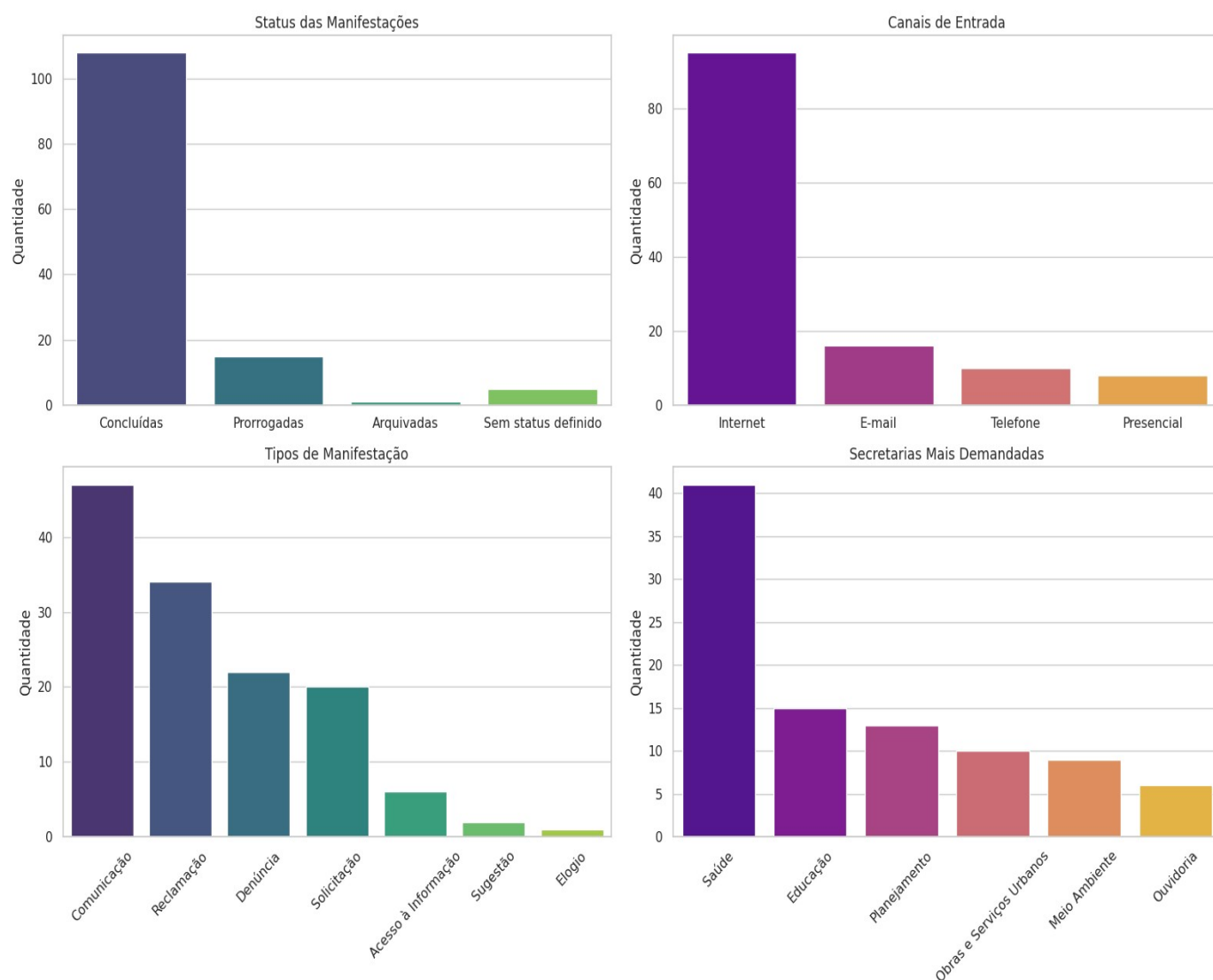


2. Visão Geral

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 **126 manifestações**, o tempo médio de resposta foi de **21 dias úteis**. A resolutividade atingiu **83,7%**, demonstrando eficiência no atendimento às demandas da população.

2.1. Representação Visual das Manifestações

Relatório da Ouvidoria Municipal - 2º Trimestre de 2025





3. Classificação por Tipo de Manifestação

Tipo de Manifestação	Quantidade 1º Trimestre	Quantidade 2º Trimestre	Percentual	Total 2025
Comunicação	36	47	37,3%	83
Reclamação	30	34	26,9%	64
Denúncia	16	22	17,4%	38
Solicitação	20	20	15,8%	40
Sugestão	10	2	1,6%	12
Elogio	5	1	0,8%	6
TOTAL	117	126		243

4. Resumo por Tipo de Manifestação

- **Comunicação:** Alta incidência, especialmente por anônimos via internet.
- **Reclamação:** Frequentemente feita por cidadãos identificados.
- **Denúncia:** Diversas envolvendo servidores, saúde, meio ambiente.
- **Solicitação:** Abrange pedidos diversos, incluindo atendimento e serviços.
- **Elogio:** Pouco registrado, mas presente.

5. Canais de Entrada

- **Internet:** 91 registros (72%)
- **E-mail:** 16 registros (12%)
- **Telefone:** 10 registros (8%)
- **Presencial:** 8 registros (6%)

6. Secretarias mais demandadas

Secretaria	Nº de Registros
Secretaria Municipal de Saúde	41
Secretaria Municipal da Educação	15
Secretaria Municipal de Planejamento	13
Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos	10
Secretaria Municipal de Meio Ambiente	9



7. Assuntos Recorrentes

- **Saúde Pública:** Atendimento, recursos humanos, assistência farmacêutica;
- **Educação:** Transporte escolar, infraestrutura, conduta de servidores
- **Meio Ambiente:** Fiscalização, descarte irregular, preservação
- **Administração Pública:** Conduta ética, assédio moral, acesso à informação
- **Transporte:** Infraestrutura (estradas), horários de ônibus

8. Indicadores de Desempenho

Indicador	Resultado
Tempo médio de resposta	21 dias úteis
Percentual de manifestações resolvidas	83,7%
Percentual de manifestações prorrogadas	11,6%
Percentual de manifestações arquivadas	0,8%

9. Análise técnica em função das Secretarias mais demandadas

As manifestações recebidas concentram-se majoritariamente 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

Com 41 registros, esta secretaria lidera em volume de manifestações, evidenciando sua centralidade na atenção básica e especializada à saúde da população. As manifestações, em sua maioria, versam sobre temas relacionados à gestão de recursos humanos, como alocação de pessoal e condutas internas, sinalizando a necessidade de intervenções estratégicas para mitigação de recorrências. O apontamento sobre morosidade no atendimento está sendo enfrentado por meio de reforço de equipe e programas de capacitação contínua, visando maior resolutividade e eficiência.

• Secretaria Municipal de Educação

As manifestações direcionadas à educação concentram-se em falhas pontuais no transporte escolar, atribuídas a intercorrências na manutenção dos veículos e ajustes administrativos internos.



- **Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Urbano**

Apresenta alta demanda relacionada à fiscalização de obras e posturas urbanas, o que reforça sua relevância estratégica para o ordenamento territorial e o cumprimento das normas municipais. As manifestações têm permitido à gestão identificar situações irregulares que não seriam facilmente perceptíveis na rotina administrativa, ampliando a capacidade de resposta e controle urbano.

- **Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos**

Destaca-se pelas manifestações relativas à iluminação pública, limpeza urbana e conservação de espaços públicos, áreas que impactam diretamente na qualidade de vida da população. A análise dos registros permite orientar prioridades administrativas, com foco em ações de manutenção preventiva e ampliação da cobertura dos serviços.

- **Secretaria Municipal de Meio Ambiente**

Algumas manifestações recebidas abordam desmatamentos e uso irregular do solo, evidenciando o papel fiscalizador da população e sua contribuição para a proteção ambiental e o cumprimento da legislação vigente. A secretaria tem atuado de forma responsiva, com vistorias técnicas e encaminhamentos aos órgãos competentes, fortalecendo a governança ambiental.

9. Providências adotadas pela Administração

- Capacitação de profissionais, com atenção aos vários servidores que iniciaram carreira pública neste período;
- Aprimorar integração com secretarias para reduzir prazos e aumentar resolutividade nas respostas às manifestações;
- Fortalecer campanhas educativas sobre o papel da Ouvidoria e os canais disponíveis, a fim de aprimorar o controle social.

10. Conclusão

O segundo 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 4.699/2024, 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.



Soemis de Fátima Lyra dos Santos
Ouvidora Municipal

Franciele Luzia Holz
Controladora Municipal

**CONTROLADORIA
GERAL MUNICIPAL**

