



**Relatório de Atividades  
3º Trimestre de 2022  
Ouvidoria**



**PREFEITURA DE  
ALEGRE**



## Apresentação:

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no terceiro trimestre de 2022 e demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pelo Órgão.

A Ouvidoria do Município de Alegre deve observar os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.

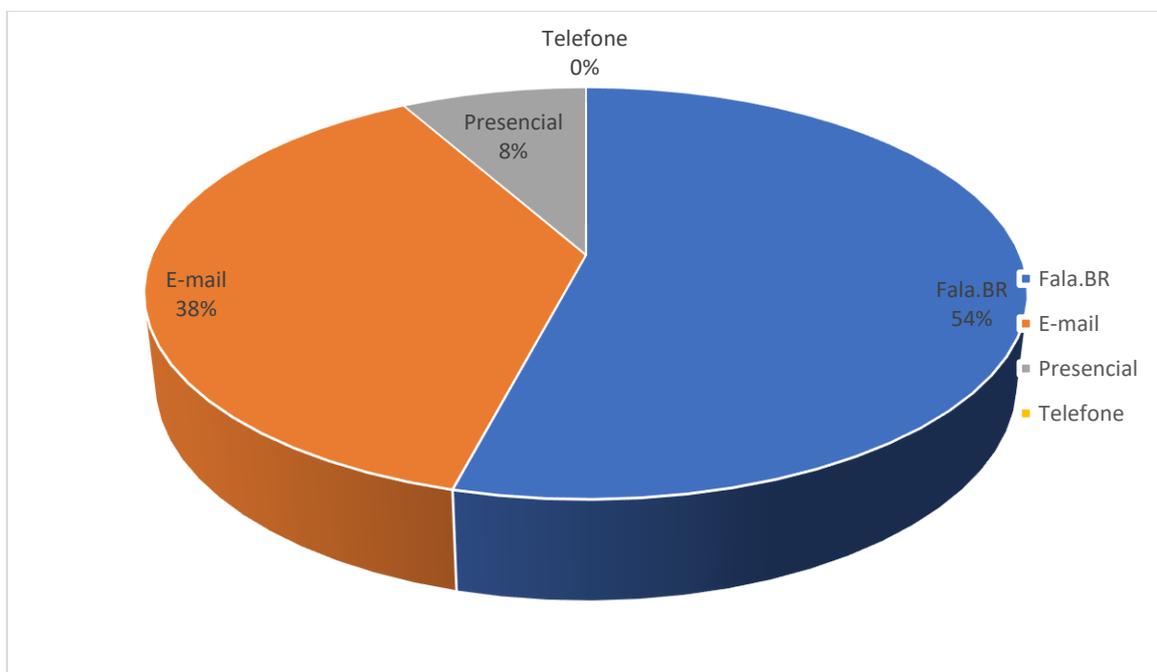
Deve ainda, se pautar no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, na disponibilidade e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

Suas atribuições, organização e funcionamento estão regulamentados na Lei Municipal nº 3.455/2017.

## Estatísticas das Manifestações:

No terceiro trimestre de 2022, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **74 manifestações**, sendo todas as manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e 02 registros oriundos da Lei de Acesso à Informação.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi pelo **Fala.BR com o registro de 40 manifestações**, 28 pelo *E-mail* e 6 presenciais, conforme informa o gráfico a seguir:



As manifestações de Ouvidoria estão classificadas em tipologias diferentes:

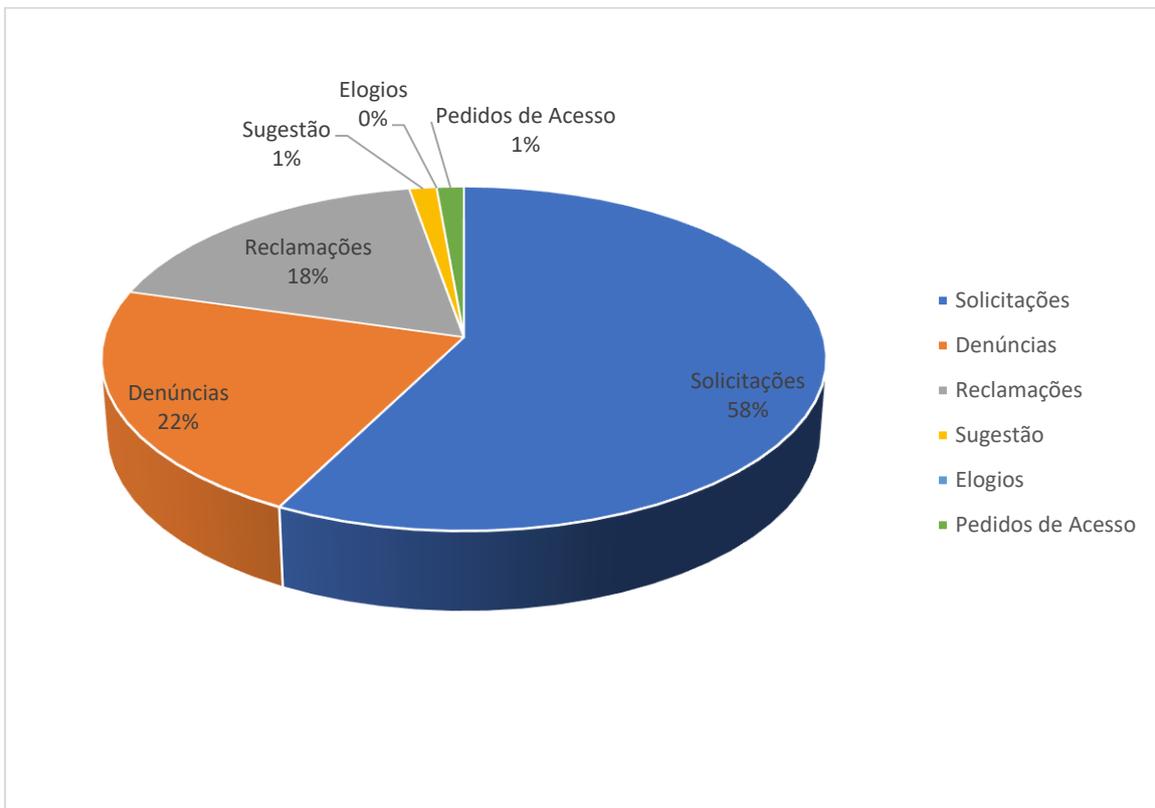
- Acesso à Informação
- Denúncia
- Elogio



- Reclamação
- Simplifique
- Solicitação
- Sugestão

Todas podendo ser recebidas através da Plataforma do Fala.BR, e-mail, telefone ou presencialmente.

Neste terceiro trimestre, as tipologias “**Solicitações e Denúncias**” foram as mais utilizadas, com o recebimento de 42 Solicitações, 16 Denúncias, 13 Reclamações, 01 sugestão e 02 Pedido de Acesso à Informação, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



### Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Nesse terceiro trimestre, foram recebidas **02 avaliações** (Plataforma do Fala.BR) sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria:





PREFEITURA DE  
**ALEGRE**  
www.alegre.es.gov.br



---

*Relatório desenvolvido por: Nicolly Mendes de Paula Fazolo – Superintendente de Ouvidoria e Participação Social.*

*Documentos extraídos de documentos internos e Plataforma integrada do Fala.BR*