



Relatório de Atividades 1º Trimestre de 2024 Ouvidoria



PREFEITURA DE
ALEGRE



Apresentação:

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro trimestre de 2024 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.

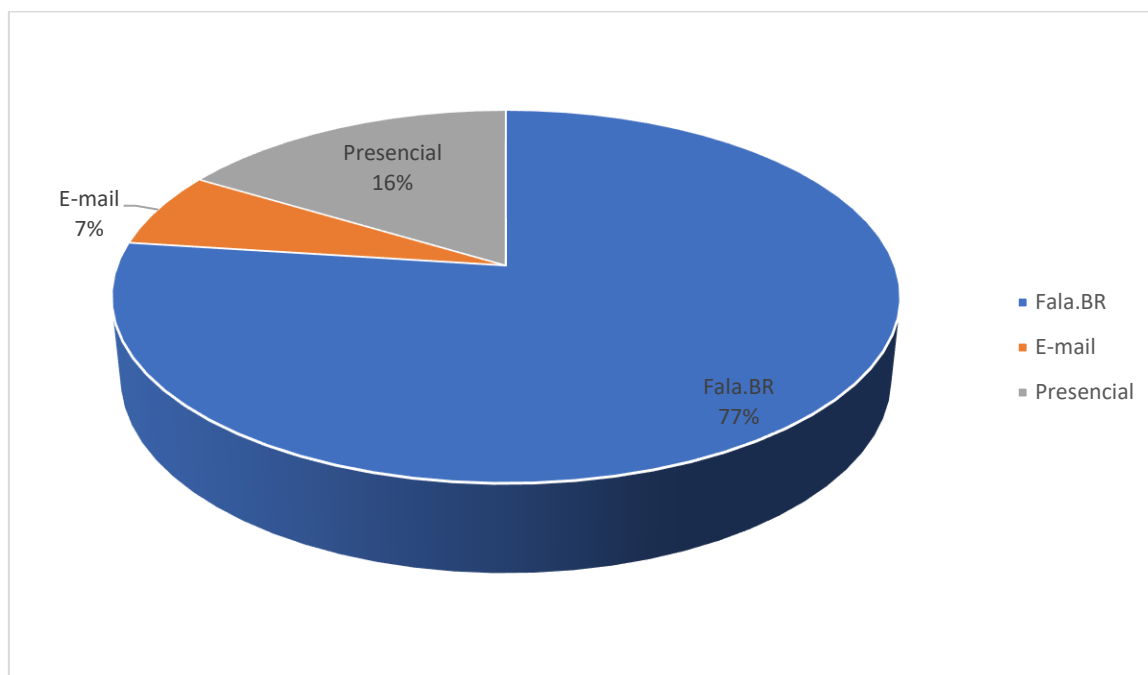
Deve ainda, se pautar no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, na disponibilidade e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

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

Estatísticas das Manifestações

No primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **61 manifestações**, sendo todas as manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e **02 manifestações** oriundas 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 47 manifestações**, pelo E-mail com o registro de 04 manifestações e 12 Presenciais, conforme informa o gráfico a seguir:



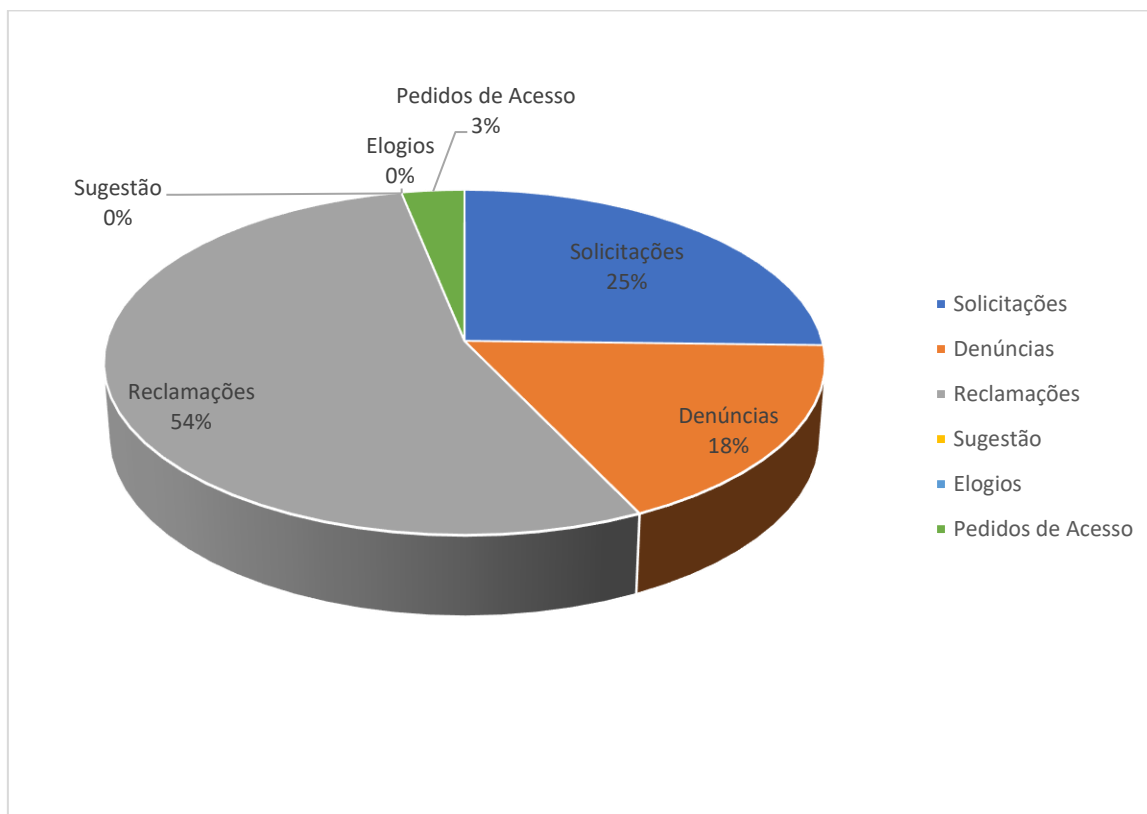
As manifestações de Ouvidoria estão classificadas em tipologias diferentes:

- Acesso à Informação
- Denúncia
- Elogio



- Reclamação
- Simplifique
- Solicitação
- Sugestão

Neste primeiro trimestre, a tipologia “**Reclamação**” foi a mais utilizada com o recebimento de 34 reclamações, 11 Denúncias, 16 solicitações, 02 Pedidos de Acesso à Informação, conforme demonstrado no gráfico a seguir:

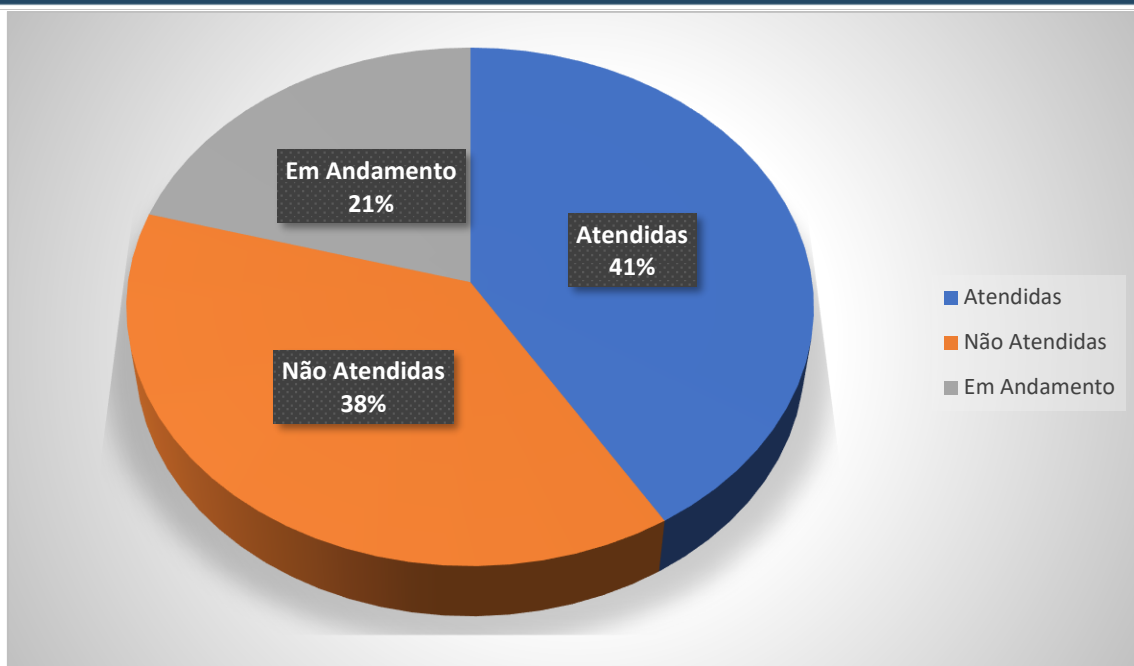


Índice de Atendimento aos Prazos de Resposta às Demandas de Ouvidoria

No período compreendido pelo primeiro trimestre, um total de 63 manifestações foram registradas junto aos órgãos competentes da Administração Pública Municipal. Destas, **26 foram atendidas dentro do prazo** estabelecido, enquanto **24 não foram cumpridas** dentro do referido prazo, permanecendo 13 em andamento até o momento.

O gráfico abaixo demonstra a distribuição percentual das manifestações em relação ao seu atendimento dentro do prazo, o que evidencia a necessidade de aprimoramento nos processos de gestão e resposta às manifestações apresentadas pelos cidadãos.

Para endereçar essa situação, nossa solução/meta é promover uma reunião com os gestores responsáveis, visando sensibilizá-los quanto à importância do cumprimento dos prazos estabelecidos, com o objetivo de eliminar o cenário de descumprimento até o final do ano em curso.

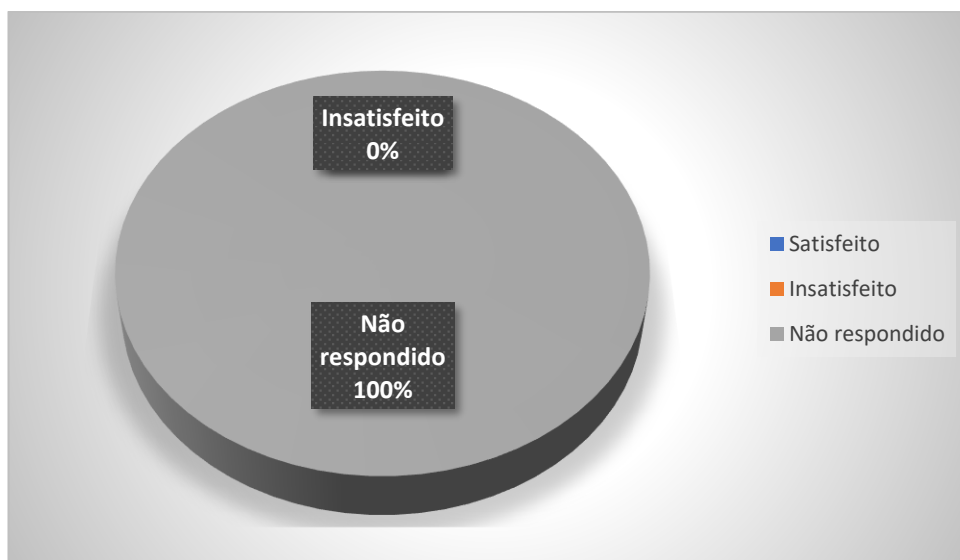


Índice de Satisfação dos Usuários

Quanto ao Índice de Satisfação do Usuário revela que nenhum usuário avaliou os serviços oferecidos durante o período analisado. Nesse sentido, temos como objetivo estimular os usuários a adotarem a prática de avaliar os serviços da Administração Pública por meio de mensagens e publicações em redes sociais.

É crucial ressaltar que a avaliação dos serviços públicos não apenas proporciona uma resposta adequada aos manifestantes, mas também contribui de forma significativa para o aprimoramento do planejamento, implementação e controle das políticas públicas municipais.

Dessa forma, reforçamos o compromisso de promover a participação e a avaliação ativa dos cidadãos, demonstrando que sua contribuição é fundamental para a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos.





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



**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

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

Documentos extraídos de documentos internos, Painel Resolveu e Plataforma integrada do Fala.BR