



**Relatório de Atividades
3º Trimestre de 2023
Ouvidoria**



**PREFEITURA DE
ALEGRE**



Apresentação:

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no terceiro trimestre de 2023 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.

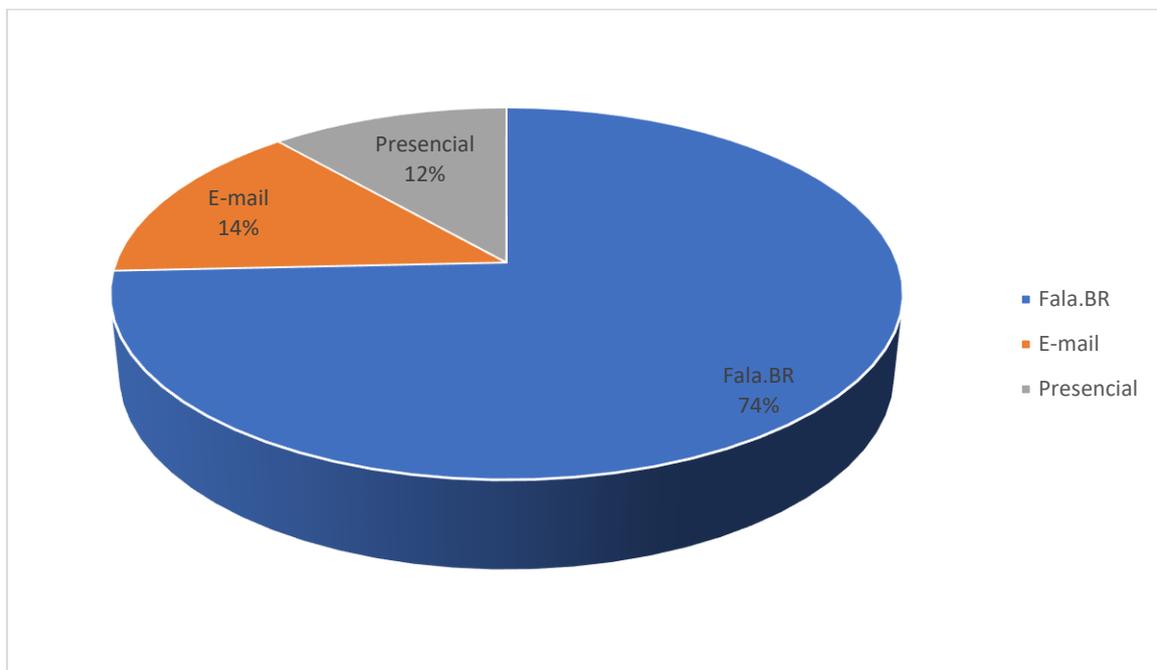
Deve ainda, se pautar no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, na disponibilidade e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

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

Estatísticas das Manifestações

No terceiro trimestre de 2023, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **70 manifestações**, sendo todas as manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e **04 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 52 manifestações**, pelo E-mail com o registro de 10 manifestações e 08 Presenciais, conforme informa o gráfico a seguir:



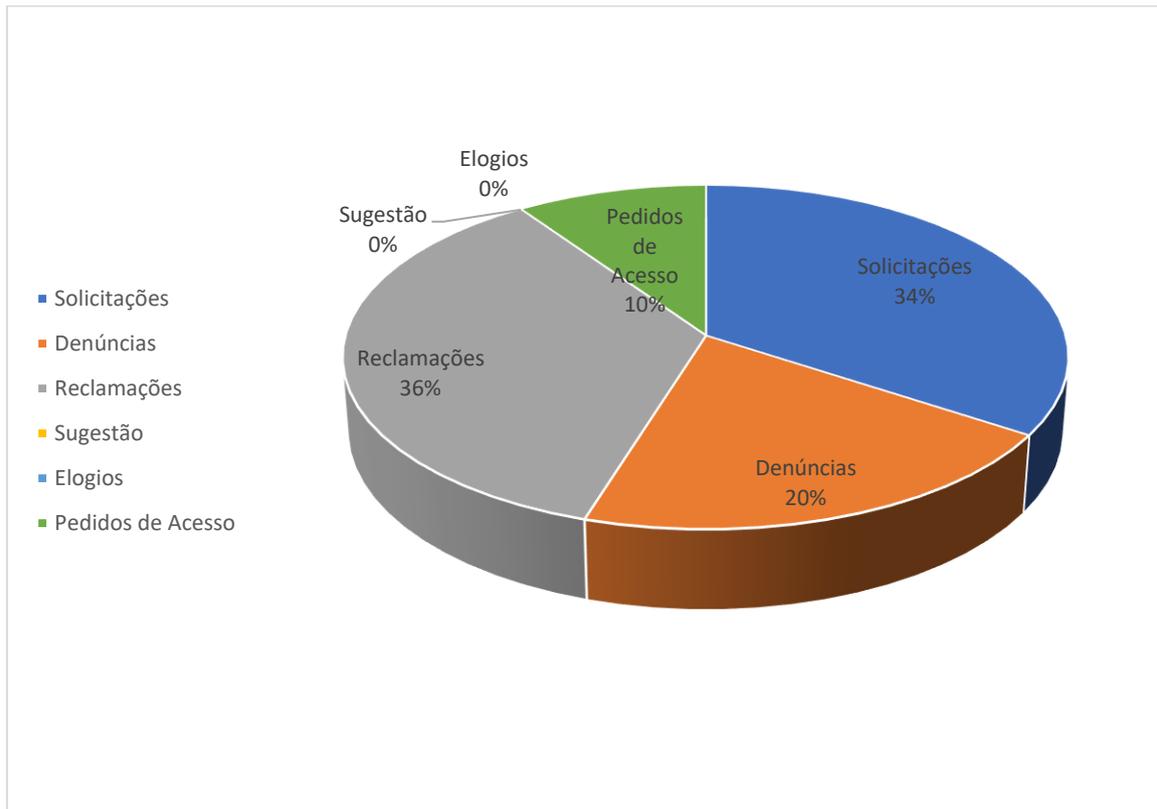
As manifestações de Ouvidoria estão classificadas em tipologias diferentes:

- Acesso à Informação
- Denúncia
- Elogio



- Reclamação
- Simplifique
- Solicitação
- Sugestão

Neste terceiro trimestre, a tipologia “**Solicitação**” e “**Reclamação**”, foram as mais utilizadas com o recebimento 26 reclamações, 25 solicitações, 15 Denúncias e 04 Pedidos de Acesso à Informação, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Nesse terceiro trimestre, não foram recebidas **avaliações** sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria.

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