



**Relatório de Atividades
2º Trimestre de 2022
Ouvidoria**



**PREFEITURA DE
ALEGRE**



Apresentação:

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no segundo 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.

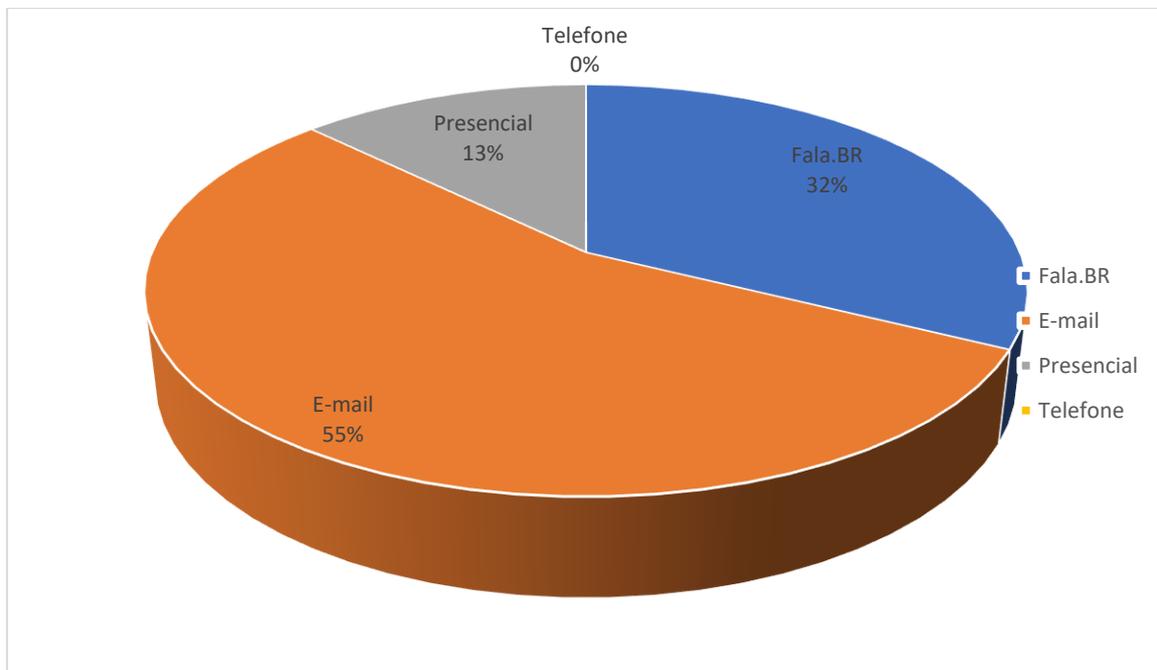
Deve ainda, se pautar no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, na disponibilidade e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

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

Estatísticas das Manifestações:

No segundo trimestre de 2022, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **71 manifestações**, sendo todas as manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e 01 registro oriunda da Lei de Acesso à Informação.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi pelo **E-mail com o registro de 39 manifestações**, 23 pelo Fala.BR e 9 presenciais, conforme informa o gráfico a seguir:



As manifestações de Ouvidoria estão classificadas em tipologias diferentes:

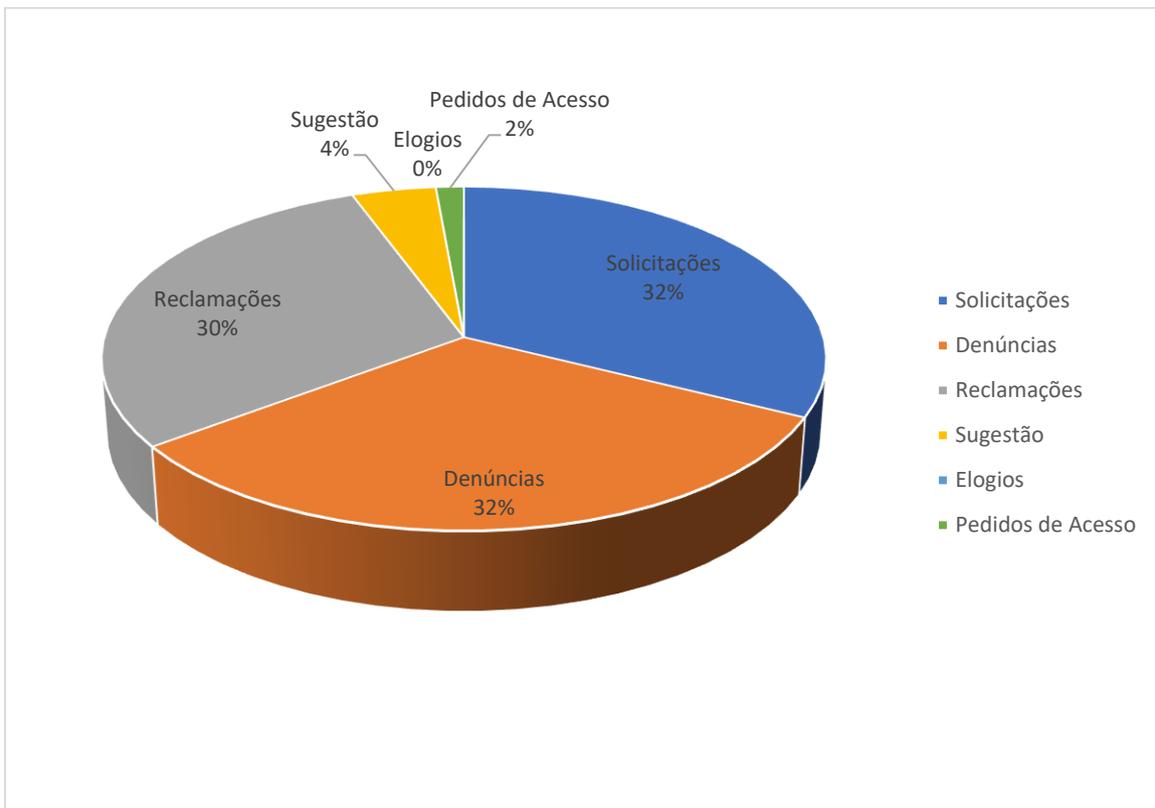
- Acesso à Informação
- Denúncia
- Elogio



- Reclamação
- Simplifique
- Solicitação
- Sugestão

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

Neste segundo trimestre, as tipologias “**Solicitações e Denúncias**” foram as mais utilizadas, com o recebimento de 23 Denúncias, 23 Solicitações, 21 Reclamações, 03 sugestões e 01 Pedido de Acesso à Informação, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

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

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