



Relatório de Atividades
1º Trimestre de 2022
Ouvidoria



PREFEITURA DE
ALEGRE



Apresentação:

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

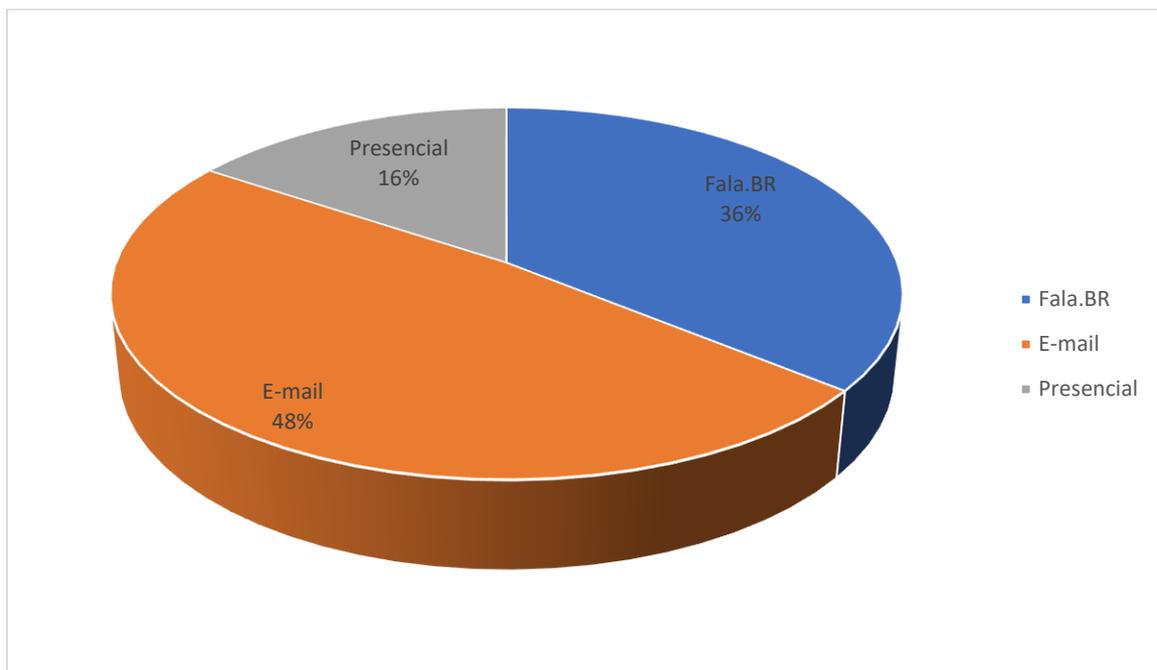
Deve ainda, se pautar no compromisso com o cidadão que demanda seus serviços, na ética, na excelência no atendimento, no acolhimento, na transparência, na gestão participativa, na disponibilidade e na garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva.

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

Estatísticas das Manifestações

No primeiro trimestre de 2022, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **64 manifestações**, sendo todas as manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) não houve registros de manifestações oriundas 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 31 manifestações**, 23 pelo Fala.BR e 10 Presenciais, conforme informa o gráfico a seguir:



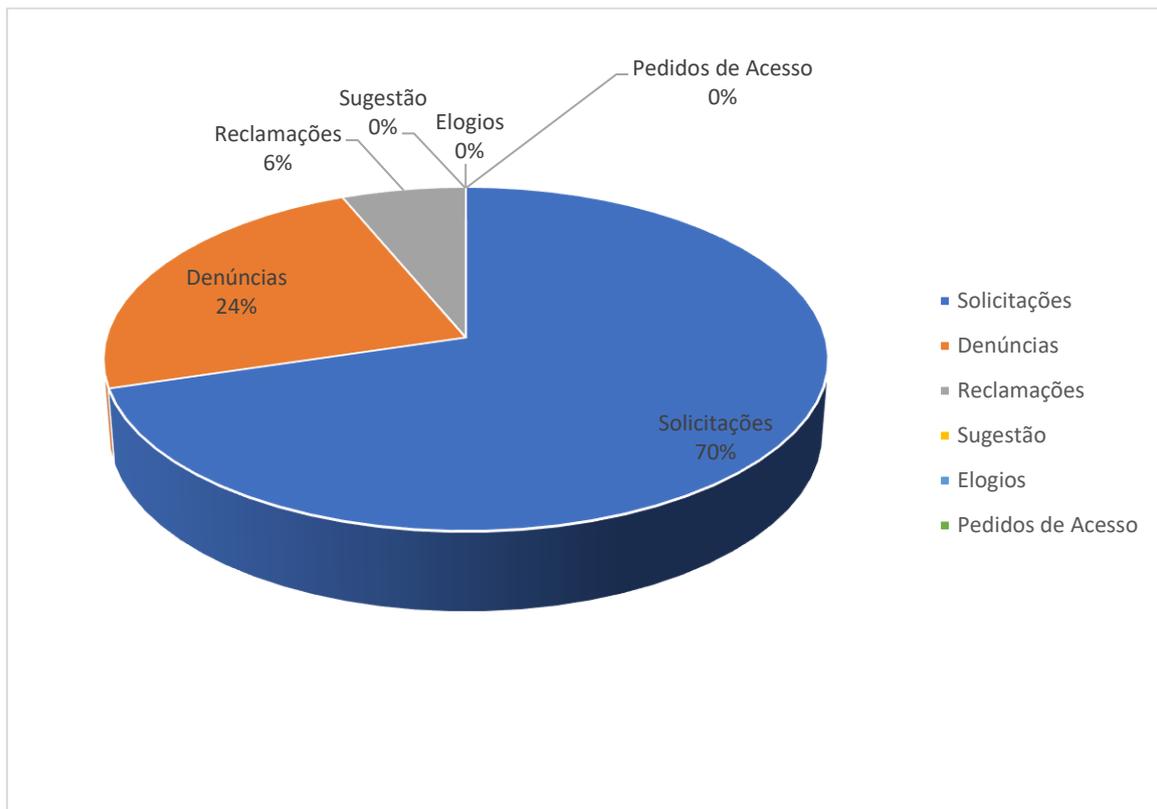
As manifestações de Ouvidoria estão classificadas em tipologias diferentes:

- Acesso à Informação
- Denúncia
- Elogio



- Reclamação
- Simplifique
- Solicitação
- Sugestão

Neste primeiro trimestre, a tipologia “**Solicitação**” foi a mais utilizada com o recebimento de 45 solicitações, 15 Denúncias, 4 Reclamações, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



Índice de Satisfação do Usuário sobre o Atendimento Prestado pela Ouvidoria

Nesse primeiro trimestre, foram recebidas **03 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 Social

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