

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º TRIMESTRE DE 2023



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é uma das mais importantes unidades de interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, configurando-se como efetivos espaços de participação social, onde é garantido o direito ao exercício pleno da cidadania.

É o canal por meio do qual o cidadão pode apresentar sugestões, reclamações, solicitações, elogios, denúncias sobre a prestação de serviços públicos e pedidos de acesso à informação.

Este documento apresenta o Relatório de Atividades da Ouvidoria Municipal, referente ao 1º Trimestre de 2023, no qual constam dados e informações sintéticas e analíticas relacionadas às manifestações de ouvidoria e demandas de acesso à informação tratadas no âmbito da Prefeitura de Boa Esperança.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Prefeitura de Boa Esperança possui diversos canais de atendimento, tais como:

PLANTAFORMA FALA.BR:

É o canal adequado para manifestações relativas a denúncias, solicitações, sugestões, reclamações, elogios, simplifique e pedidos de acesso à informação referentes aos serviços públicos em geral, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades. Uma vez cadastrado no Fala.Br, o cidadão pode acompanhar as manifestações registradas. O link encontra-se inserido no cabeçalho do site oficial da Prefeitura: www.boaesperanca.es.gov.br

OUIDORIA MUNICIPAL e-OUV e e-SIC:

É o canal adequado para manifestações relativas a denúncias, solicitações, sugestões, reclamações, elogios, simplifique e pedidos de acesso à informação referentes aos serviços públicos em geral, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades. Uma vez cadastrado, O cidadão pode acompanhar as manifestações registradas. O link encontra-se inserido no cabeçalho do site oficial da Prefeitura: www.boaesperanca.es.gov.br

POR E-MAIL:

Se preferir o cidadão pode nos enviar um e-mail que cadastraremos as manifestações: ouvidoria@boaesperanca.es.gov.br

POR TELEFONE:

O atendimento telefônico é realizado através dos números (27) 3768 - 1261 ou 162 (ligação gratuita). O canal está disponível de 2ª a 6ª (exceto feriados), de segunda a quinta-feira de 07h30m às 11h30m e de 13h às 17h e sexta-feira de 07h às 13h.

PRESENCIAL:

Ouvidoria-Geral Municipal de Boa Esperança

Avenida Senador Eurico Rezende, nº 780, Centro, Boa Esperança/ES

RELATÓRIO ESTATÍSTICO COM A QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RECEBIDOS, ATENDIDOS E INDEFERIDOS, COM INFORMAÇÕES GENÉRICAS SOBRE SOLICITAÇÕES (JANEIRO A MARÇO DE 2023) (Art. 48, caput da LC 101/2000; Art. 30, III da Lei 12.527/11)

OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO	
Pedidos de Informação (SIC e e-SIC)	Quantidade
Recebidos	19
Atendidos	08
Aguardando Resposta	11
Indeferidos	00
Total	19

Tipo de Demanda (OUV e e-OUV)	Quantidade
Denúncia	39
Elogio	02
Reclamação	02
Solicitação	38
Sugestão	00
Total de Demandas Recebidas	
	81
Total de Demandas Atendidas	
	56
Total Aguardando Resposta	
	25
Total de Demandas Indeferidas	
	00
Total	81

Informações Genéricas do Solicitante	
Personalidade Jurídica	Quantidade
Pessoa Física	100
Pessoa Jurídica	00
Anônimo	00
Sexo	Quantidade
Feminino	01
Masculino	37
Anônimo	62

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria é um canal de acesso ao cidadão, atuando na mediação entre o público interno, externo e a administração. A cada ano o usuário do serviço público tem conseguido o reconhecimento da importância de sua participação, que se dá através do registro das manifestações encaminhada à Ouvidoria.

A perspectiva é que a Ouvidoria torne-se cada vez forte, atuando como um setor estratégico para a Gestão Pública e um canal de atendimento às manifestações dos usuários, de forma transparente, ética e eficiente.

CLEUTON LADISLAU

Controlador-Geral do Município