



**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE CASTELO
OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL**

A Ouvidoria da Prefeitura de Castelo/ES, foi implantada através da Lei nº 3.696/2016, onde contém fixadas suas atribuições, sendo de responsabilidade da Unidade Central de Controle Interno.

A Unidade Central de Controle Interno, divulga relatório estatístico contendo dados quantitativos relativos as atividades desenvolvidas mensalmente por esta Ouvidoria Pública Municipal.

Vamos detalhar cada um dos Tipos de Manifestações de Ouvidoria para facilitar a sua compreensão:

➤ **Reclamação:**

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço, como a falta de respeito durante um atendimento. Nesta categoria se enquadram também as críticas e as opiniões desfavoráveis.

➤ **Elogio:**

Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

➤ **Sugestão:**

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

➤ **Solicitação de providências:**

Pedido para adoção de providências por parte da Administração. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço. Pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas, como no caso em que o usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.

➤ **Denúncia:**

Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. A denúncia envolve infrações disciplinares, crimes, prática de atos de corrupção, má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação, bem como as violações de direitos., mesmo que ocorridas em âmbito privado.

TABELA MENSAL DE ATENDIMENTOS NA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL	SETEMBRO
OS MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA SÃO CLASSIFICADOS EM CATEGORIA, CONFORME ABAIXO:	
Sugestão	
Reclamação	
Elogio	
Denúncia	01
Solicitação	

PEDIDOS	QUANTIDADE
Pessoa Física	01
Pessoa Jurídica	
Não informado	

Solicitante	QUANTIDADE
Recebidos	01
Atendidos	
Indeferidos	
Em andamento	01

Forma de Solicitação	QUANTIDADE
Presencial	01
E-OUV/outros meios eletrônicos	

Tempo de Resposta	QUANTIDADE
0 a 5 dias	-
6 a 10 dias	-
11 a 20 dias	-
Mais de 20 dias	-

RECLAMAÇÃO DE AGLOMERAÇÃO - CORONAVÍRUS	QUANTIDADE
E-mail enviado pela população referente a aglomeração (Coronavírus)	-
Atendimento presencial realizado a população na Ouvidoria (sobre aglomeração, Coronavírus)	-
Ligações da população para o Disk-Aglomeração da Ouvidoria (Coronavírus)	-

Márcia Belizario Alves Lacerda
Ouvidoria Pública Municipal