



**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.



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

**TABELA MENSAL DE ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL
RELATÓRIO**

Em atendimento ao disposto no art. 30, III, da Lei n. 12.527/2011, a Ouvidoria Pública Municipal, divulga o presente Relatório Estatístico, contendo dados quantitativos relativos as atividades desenvolvidas mensalmente contendo a quantidade de demandas recebidas através do telefone (28) 3542-8525, assim como pelo formulário eletrônico da Ouvidoria, que se encontra na página do sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Castelo-ES - castelo.es.gov.br e pelo e-mail ouvidoria@castelo.es.gov.br.

Tabela Mensal de atendimentos da Ouvidoria	JANEIRO
Reclamação	-
Elogio via telefone	01
Sugestão	-
Solicitação de Providências via e-mail	01
Denúncia	-
E-mail recebido referente a aglomeração (Coronavírus)	-
Atendimento via telefone à população Disk-Aglomeração (Coronavírus)	-
Atendimento presencial à população referente aglomeração (Coronavírus)	-
Total de atendimentos no mês:	02
Tabela Mensal de atendimentos da Ouvidoria	FEVEREIRO
Reclamação	-
Elogio via telefone	-
Sugestão	-
Solicitação de Providências via e-mail	-
Denúncia	-
E-mail recebido referente a aglomeração (Coronavírus)	-
Atendimento via telefone à população Disk-Aglomeração (Coronavírus)	-
Atendimento presencial à população referente aglomeração (Coronavírus)	-
Total de atendimentos no mês:	-

Tabela Mensal de atendimentos da Ouvidoria	MARÇO
Reclamação	-
Elogio via telefone	-
Sugestão	-
Solicitação de Providências via e-mail	-
Denúncia	-
E-mail recebido referente a aglomeração (Coronavírus) <u>Obs.: A partir do dia 23/03/2021, todo assunto referente ao Disk-Aglomeração passou a ser de responsabilidade da Secretaria de Administração, através do número 28-3542-8510 e 28-99976-9769.</u>	-
Atendimento via telefone à população Disk-Aglomeração (Coronavírus) <u>Obs.: A partir do dia 23/03/2021, todo assunto referente ao Disk-Aglomeração passou a ser de responsabilidade da Secretaria de Administração, através do número 28-3542-8510 e 28-99976-9769.</u>	-
Atendimento presencial à população referente aglomeração (Coronavírus) <u>Obs.: A partir do dia 23/03/2021, todo assunto referente ao Disk-Aglomeração passou a ser de responsabilidade da Secretaria de Administração, através do número 28-3542-8510 e 28-99976-9769.</u>	-
Total de atendimentos no mês:	-
Tabela Mensal de atendimentos da Ouvidoria	ABRIL
Reclamação	-
Elogio via telefone	-
Sugestão	-
Solicitação de Providências via e-mail	01
Denúncia	-
Total de atendimentos no mês:	01
Tabela Mensal de atendimentos da Ouvidoria	MAIO
Reclamação	-
Elogio via telefone	-
Sugestão	-
Solicitação de Providências via e-mail	01

Denúncia	-
Total de atendimentos no mês:	01

Márcia Belizario Alves Lacerda
Ouvidoria Pública Municipal
Unidade Central de Controle Interno - UCCI