

**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:

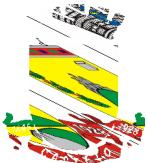
Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública.

➤ 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 denúncias 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, como também no ambiente físico da Ouvidoria Pública Municipal.

| Tabela Mensal de atendimentos E-SIC | | ABRIL |
|---|--|------------|
| Pedido de informação referente ao serviço público municipal (via ligação) | | 28 |
| E-mail enviado pela população referente ao serviço público municipal | | 10 |
| Ligações da população para o Disk-Aglomerado (Coronavírus) | | 06 |
| E-mail enviado pela população referente a aglomeração (Coronavírus) | | 03 |
| Total de atendimentos no mês: | | 47 |
| Tabela mensal de atendimentos E-SIC | | MAIO |
| Pedido de informação referente ao serviço público municipal (via ligação) | | 91 |
| E-mail enviado pela população referente ao serviço público municipal | | 04 |
| Ligações da população para o Disk-Aglomerado (Coronavírus) | | 19 |
| E-mail enviado pela população referente a aglomeração (Coronavírus) | | 1 |
| Total de atendimentos no mês: | | 115 |
| Tabela mensal de atendimentos E-SIC | | JUNHO |
| Pedido de informação referente ao serviço público municipal (via ligação) | | 200 |
| E-mail enviado pela população referente ao serviço público municipal | | - |
| Ligações da população para o Disk-Aglomerado (Coronavírus) | | 29 |
| E-mail enviado pela população referente a aglomeração (Coronavírus) | | - |
| Total de atendimentos no mês: | | 229 |

| | | |
|--|--|-----------------|
| | Tabela mensal de atendimentos E-SIC | JULHO |
| Pedido de informação referente ao serviço público municipal (via ligação) | 161 | |
| E-mail enviado pela população referente ao serviço público municipal | - | |
| Ligações da população para o Disk-Aglomerado (Coronavírus) | 14 | |
| E-mail enviado pela população referente a aglomeração (Coronavírus) | - | |
| Atendimento realizado a população no Sic-Físico (sobre aglomeração, Coronavírus) | 1 | |
| Total de atendimentos no mês: | 176 | |
| | | |
| | Tabela mensal de atendimentos E-SIC | AGOSTO |
| Pedido de informação referente ao serviço público municipal (via ligação) | 226 | |
| E-mail enviado pela população referente ao serviço público municipal | - | |
| Ligações da população para o Disk-Aglomerado (Coronavírus) | 01 | |
| E-mail enviado pela população referente a aglomeração (Coronavírus) | - | |
| Atendimento realizado a população no Sic-Físico (sobre aglomeração, Coronavírus) | - | |
| Total de atendimentos no mês: | 227 | |
| | | |
| | Tabela mensal de atendimentos Ouvidoria | SETEMBRO |
| Pedido de informação referente ao serviço público municipal - SIC (via ligação) | 202 | |
| E-mail enviado pela população referente ao serviço público municipal - SIC | - | |
| Ligações da população para o Disk-Aglomerado da Ouvidoria (Coronavírus) | - | |
| E-mail enviado pela população referente a aglomeração (Coronavírus) | - | |
| Atendimento presencial realizado a população na Ouvidoria (sobre aglomeração, Coronavírus) | - | |
| Total de atendimentos no mês: | 202 | |
| | | |
| | Tabela mensal de atendimentos Ouvidoria | OUTUBRO |
| Pedido de informação referente ao serviço público municipal - SIC (via ligação) | 139 | |
| E-mail enviado pela população referente ao serviço público municipal - SIC | - | |
| Ligações da população para o Disk-Aglomerado SIC (Coronavírus) | - | |
| E-mail enviado pela população referente a aglomeração (Coronavírus) | - | |
| Ligações da população para o Disk-Aglomerado da Ouvidoria (Coronavírus) | | |
| Atendimento presencial realizado a população na Ouvidoria (sobre aglomeração, Coronavírus) | 01 | |
| Total de atendimentos no mês: | 140 | |

| Tabela mensal de atendimentos Ouvidoria | | NOVEMBRO |
|--|--|-----------------|
| Pedido de informação referente ao serviço público municipal – SIC (via ligação) | | 195 |
| E-mail enviado pela população referente ao serviço público municipal - SIC | | 02 |
| Ligações da população para o Disk-Aglomerado SIC (Coronavírus) | | 01 |
| E-mail enviado pela população referente a aglomeração SIC (Coronavírus) | | - |
| Atendimento realizado via ligação a população na Ouvidoria | | |
| Atendimento presencial realizado a população na Ouvidoria | | - |
| E-mail enviado pela população para a Ouvidoria | | |
| Total de atendimentos no mês: | | 198 |
| | | |
| Tabela mensal de atendimentos Ouvidoria | | DEZEMBRO |
| Pedido de informação referente ao serviço público municipal – SIC (via ligação) | | 195 |
| E-mail enviado pela população referente ao serviço público municipal - SIC | | 02 |
| Ligações da população para o Disk-Aglomerado SIC (Coronavírus) | | 01 |
| E-mail enviado pela população referente a aglomeração SIC (Coronavírus) | | - |
| Atendimento realizado via ligação a população na Ouvidoria | | |
| Atendimento presencial realizado a população na Ouvidoria | | - |
| E-mail enviado pela população para a Ouvidoria | | |
| Total de atendimentos no mês: | | 198 |
| | | |
| Levantamento anual de atendimentos Ouvidoria | | 2020 |
| Pedido de informação referente ao serviço público municipal (via ligação) | | 204 |
| Ligações da população para o Disk-Aglomerado (Coronavírus) | | - |
| E-mail enviado pela população referente a aglomeração (Coronavírus) | | - |
| Atendimento realizado a população no Sic-Físico (sobre aglomeração, Coronavírus) | | - |
| | | |
| Atendimento realizado a população no Sic-Físico referente ao serviço público municipal | | - |
| E-mail enviado pela população referente ao serviço público municipal | | 02 |
| Total de atendimentos no mês: | | 206 |

Márcia Belizario Alves Lacerda
Ouvidoria Pública Municipal