



**1º TRIMESTRE**

# **RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA**



**EQUIPE RESPONSÁVEL:**

**JARDEL DOS SANTOS MAGNAGO**

Secretário Municipal de Controle e

Transparência

Matrícula nº. 02201303

**VINÍCIUS CIPRIANO RAMOS**

Ouvidor Geral –

Matrícula nº. 02882501

**DAVI SCANDIAN FERRAZ**

Assistente

Técnico III

Matrícula

nº.

02903201

## **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.

Com o objetivo de dar transparência às ações da Ouvidoria, auxiliar aos gestores da Administração Pública Municipal de Linhares na melhoria dos serviços oferecidos à sociedade, bem como socializar as percepções e os resultados dos trabalhos que são desenvolvidos por essa unidade de Ouvidoria, apresentamos abaixo os relatórios de atividades referente ao primeiro **Trimestre de 2025 (Janeiro a Março de 2025)**.

## **CANAIS DE ATENDIMENTO:**

A Prefeitura de Linhares possui diversos canais de atendimento, que são:

### **1) SITE DA PREFEITURA:**

É o canal adequado para manifestações relativas a denúncias, solicitações de providência, sugestões, reclamações, elogios, e pedidos de acesso à informação referentes aos serviços públicos em geral, que envolvam ações de agentes, órgãos e entidades. O link encontra-se inserido no cabeçalho do site oficial da Prefeitura: <https://linhares.es.gov.br/ouvidoria/>

### **2) POR E-MAIL:**

Se preferir o cidadão pode nos enviar um e-mail que cadastraremos as manifestações: [ouvidoria@linhares.es.gov.br](mailto:ouvidoria@linhares.es.gov.br)

### **3) POR TELEFONE:**

O atendimento Telefônico é realizado através dos números (27) 3372-6808. Este canal é ideal para situações em que o usuário precise de uma resposta simples e direta. O canal está disponível de 2ª a 6ª (exceto feriados), das 8h às 18h.

#### **4) PRESENCIAL:**

Ouvidoria Municipal localizada na Avenida Augusto Pestana, 790, Centro, Linhares/ES, CEP nº. 29.900-192. O canal está disponível de 2ª a 6ª (exceto feriados), das 8h às 18h.

#### **5) WHATSAPP:**

A ouvidoria disponibilizou o número **(27) 98179-0477** para recebimento de mensagens de Whatsapp.

As mensagens poderão ser encaminhadas a qualquer momento, porém serão respondidas no horário de funcionamento da Ouvidoria, ou seja, de segunda a sexta, das 8h às 18h. Este canal é recomendado para informações simples e diretas.

#### **NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES:**

No primeiro trimestre de 2025 **(Janeiro a Março)** foram registradas **216 manifestações**, sendo as mesmas divididas conforme abaixo:

<b>TIPO DE MANIFESTAÇÃO (site, e-mail, telefone, presencial e WhatsApp).</b>	<b>QUANTIDADE</b>	<b>PERCENTUAL</b>
<b>RECLAMAÇÃO</b>	27	11,59%
<b>SOLICITAÇÃO</b>	49	19,57%
<b>DENÚNCIA</b>	136	62,32%
<b>ELOGIO</b>	4	6,52%
<b>SUGESTÃO</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

## **PONTOS RECORRENTES:**

As manifestações mais frequentes estão ligadas à **Secretaria Desenvolvimento Urbano, Secretaria de Saúde, Secretaria de Obras e Secretaria de Educação.**

Tais manifestações estão relacionadas a seguir:

- **Secretaria de Serviços Urbanos:** coleta de lixo, entulho e importunação ao sossego.
- **Secretaria de Obras:** Cumprimento das normas que regem as obras e código de postura municipal.
- **Secretaria de Saúde:** Relacionada a exames, cirurgias e consultas já marcadas mas não concluídas.
- **Secretaria de Educação:** Com relação a educação, as manifestações mais frequentes foram de denúncias contra servidores que não cumpriam a carga horária corretamente e servidores com posturas inadequadas com o serviço público.

## **DAS PROVIDÊNCIAS ADOTADAS:**

A Ouvidoria encaminhou cada manifestação para a Secretaria ou Setor responsável para análise e providências. As ações tomadas incluíram:

- Encaminhamento das manifestações para órgãos competentes visando a apuração e resolução dos problemas;
- Monitoramento constante das manifestações para garantir o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta e solução dos problemas;
- Devolutiva dos setores demandados, com as respostas e orientações relativas as manifestações recebidas;
- Encaminhamento de respostas via e-mail, WhatsApp ou ligação telefônica aos usuários dos canais de Ouvidoria da Prefeitura de Linhares/ES, com os pareceres e ou respostas inerentes as manifestações.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

A Ouvidoria Municipal de Linhares/ES, empenha-se em atingir o seu objetivo de estabelecer e intermediar a comunicação entre o cidadão e os Órgãos Públicos.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, organização das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe.

Assim, para o corrente ano, a perspectiva é que a Ouvidoria Municipal continue avançando na melhoria do trabalho realizado e atuando com independência e agilidade, de modo a aproximar cada vez mais os usuários de serviço público e a Administração Pública Municipal.

**Vinícius Cipriano Ramos**

**Ouvidor Geral.**