



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUVIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA

1º RELATÓRIO TRIMESTRAL DA
OUVIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA
JANEIRO À MARÇO
2024

Anchieta - ES, 09 de Abril de 2024



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA

Apresentação

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Anchieta é um canal de comunicação direta entre a população e a Administração Pública. Sua função é intermediar as relações entre o cidadão e os órgãos da municipalidade, através de elogios, denúncias, reclamações e sugestões conforme previsto na Lei Federal Nº 13.460/2017.

Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso do cidadão, os canais de acesso da Ouvidoria estão abertos através de:

- Portal eletrônico - <https://www.anchieta.es.gov.br/esic>;
- E-mail : ouvidoria@anchieta.es.gov.br;
- Telefone : (28) 99271-7327;
- Caixa Coletora, localizadas em dois lugares: na Sede Administrativa da Prefeitura e na Casa do Cidadão.
- Presencialmente

Atividades

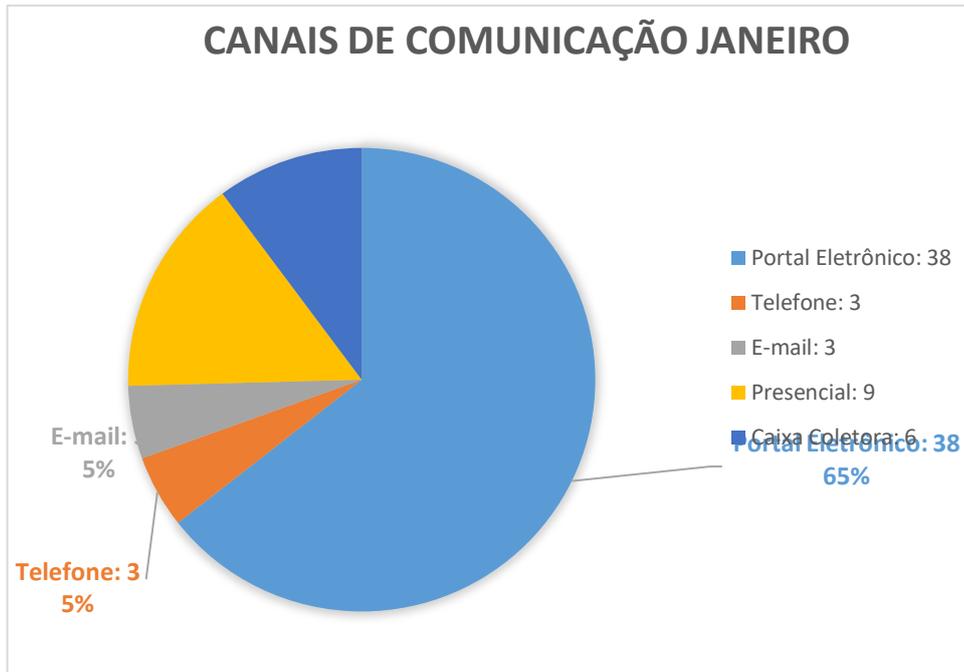
No Trimestre de Janeiro à Março de 2024 a Ouvidoria registrou 165 manifestações em seus canais de comunicação, das quais 66 registradas em Janeiro, 61 em Fevereiro, 38 em Março.

Os gráficos abaixo demonstram o uso dos referidos canais neste Primeiro Trimestre de 2024.

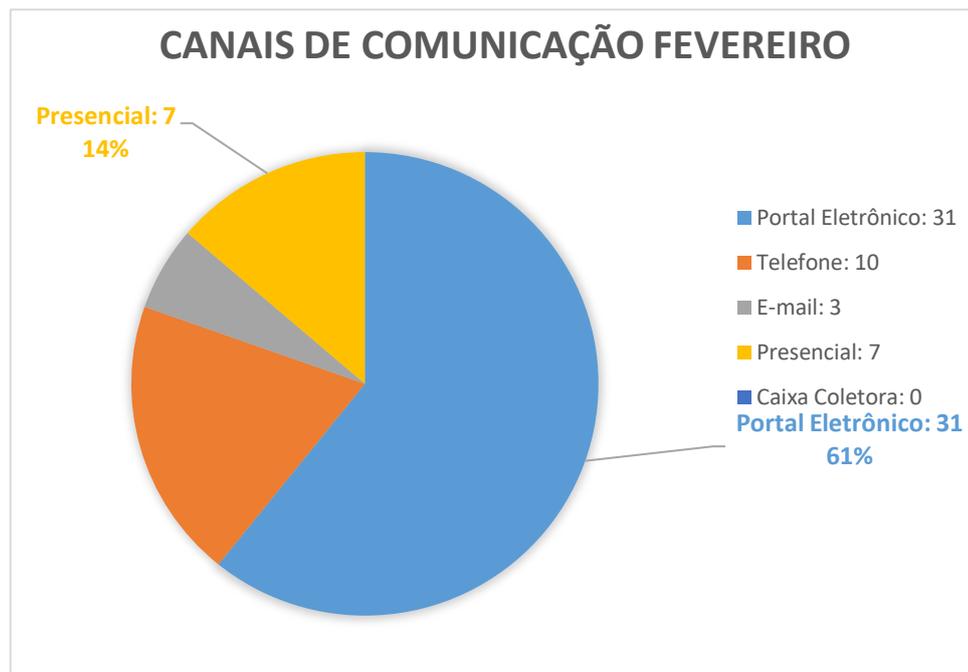


PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUVIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA

CANAIS DE COMUNICAÇÃO JANEIRO

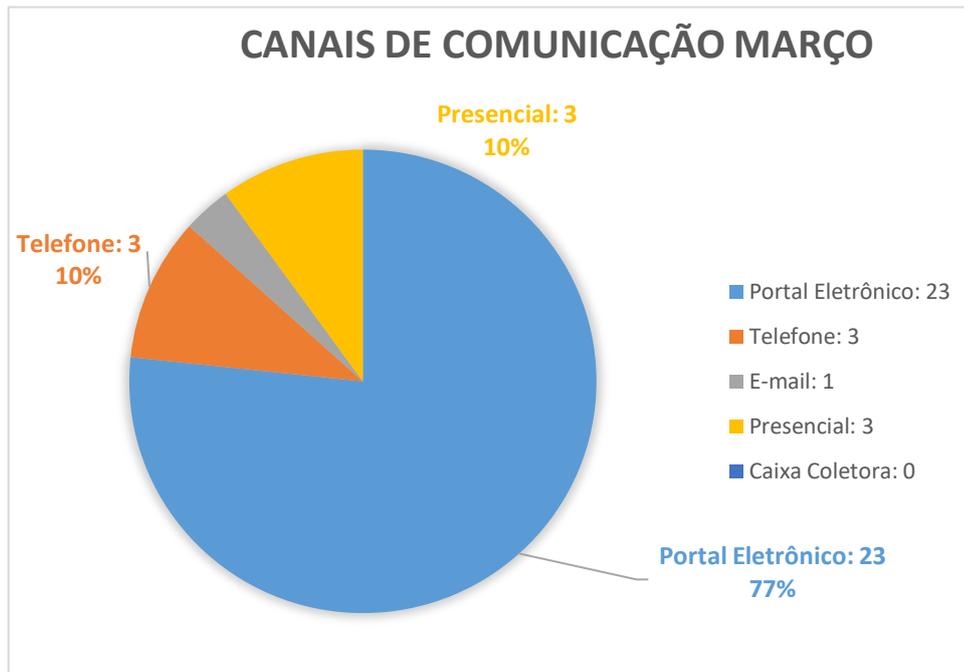


CANAIS DE COMUNICAÇÃO FEVEREIRO





PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUVIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA



As manifestações recebidas pela Ouvidoria estão classificadas em quatro (4) tipologias:

- Reclamação;
- Denúncia;
- Sugestão;
- Elogio;

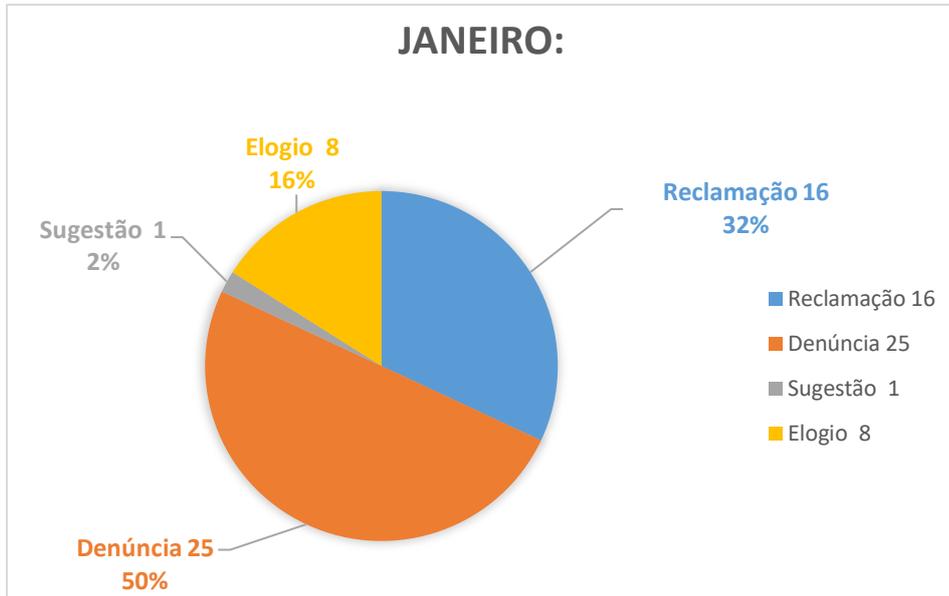
Neste trimestre a tipologia que apresentou maior número de ocorrências foi à reclamação, logo depois a denúncia, seguindo da sugestão e elogio.

No gráfico abaixo estão distribuídos a quantidade de tipologias recebidas em cada mês:

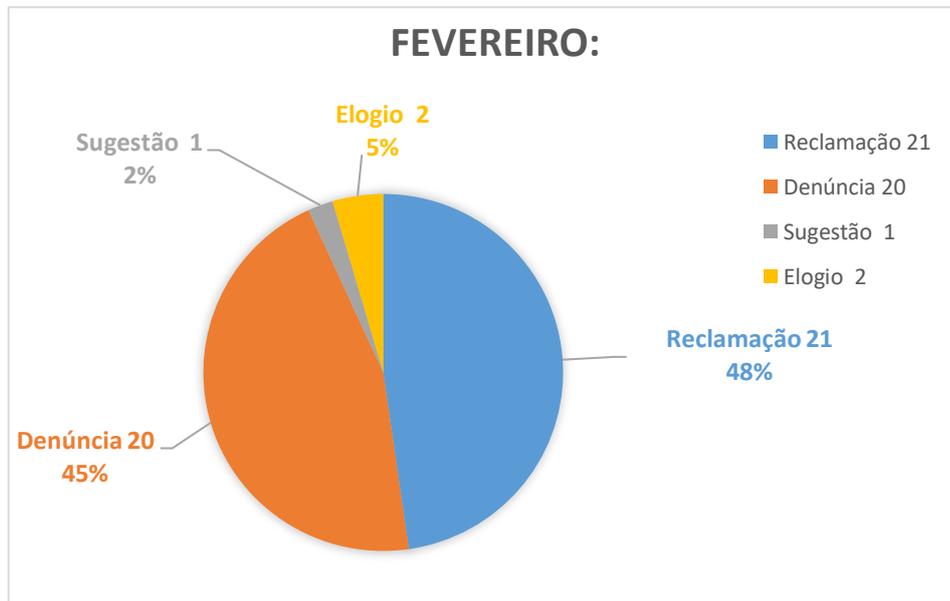


PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUVIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA

JANEIRO:

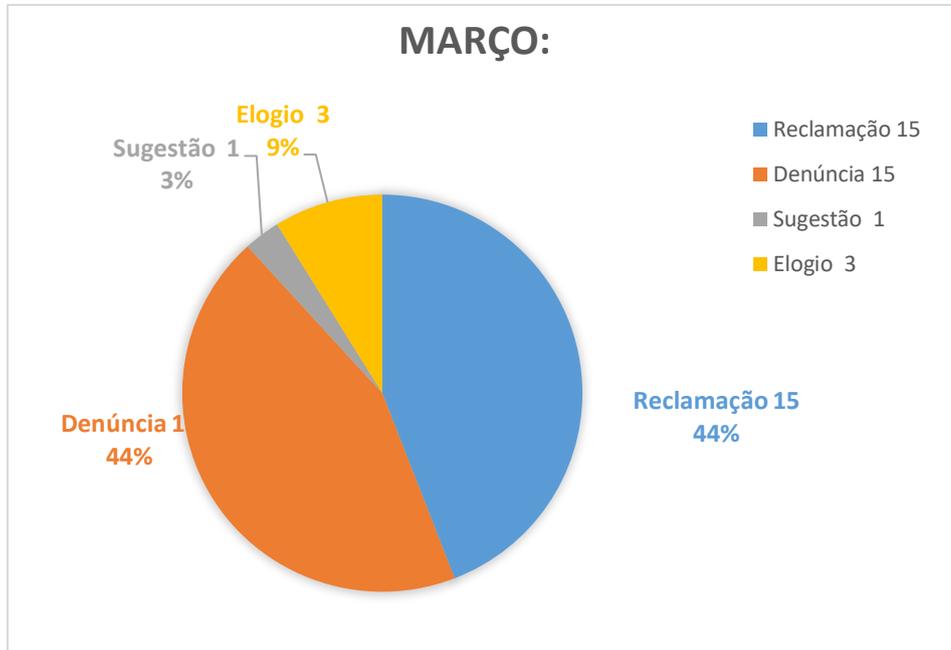


FEVEREIRO:

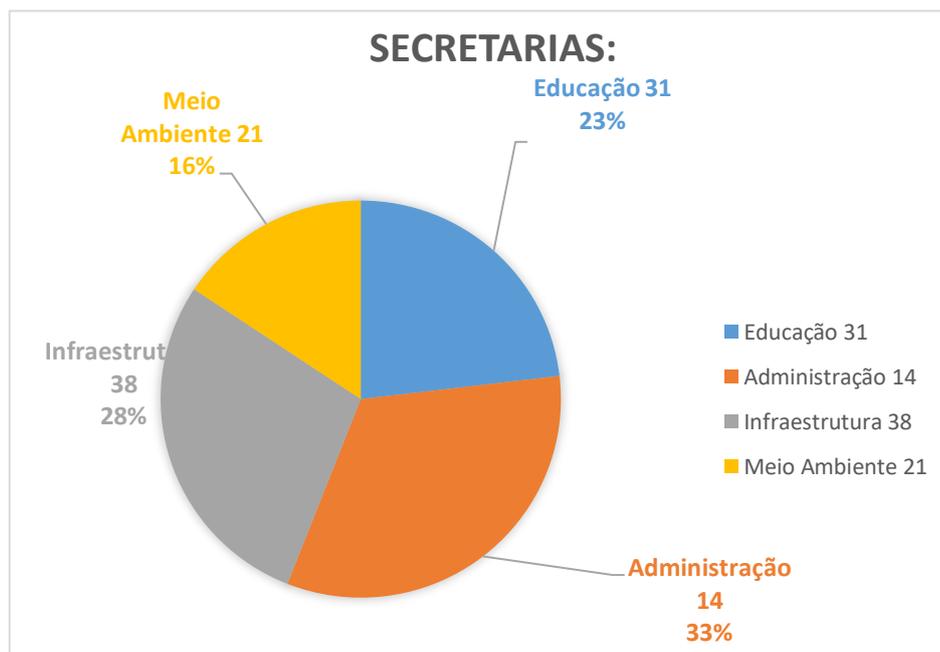




PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA



Secretarias mais reivindicadas durante o Trimestre:





PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA

Assuntos mais demandados:

- Demora na prestação de serviços solicitados nos setores.
- Reclamação sobre o atendimento prestado ao cidadão por parte dos servidores.
- Ineficiência nos atendimentos prestados no Pronto Atendimento/MEPES.

SIC - Serviço de Informação ao Cidadão

A Lei de Acesso à Informação - Lei nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, entrou em vigor no dia 16 de maio de 2012 e regulamenta o direito constitucional de acesso à informação e a Ouvidoria, hoje, é a unidade responsável em receber tais pedidos, sendo presencialmente, na sala da Ouvidoria, ou através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), sistema criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União, com a finalidade de tornar fácil o acesso de qualquer pessoa física ou jurídica, de poder encaminhar pedidos de acesso à informação para a Prefeitura, de forma rápida e fácil, além de ser possível acompanhar o prazo e receber a resposta eletronicamente.

O sistema esta disponibilizado no site da Prefeitura-
<https://www.anchieta.es.gov.br/e-sic> .



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUVIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA

Em cumprimento ao Artigo 30 da Lei Lei 12.527/2011 apresentamos relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebida e atendida no primeiro trimestre de 2024.

No período de Janeiro à Março do presente ano foram recebidos e respondidos 16 pedidos de Acesso à Informação, e todos recebidos através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão (e-SIC).

Considerações Finais

Com base nos dados apresentados, a Ouvidoria Municipal de Anchieta, no trimestre de Janeiro, Fevereiro e Março de 2024, realizaram 138 atendimentos, incluindo os Pedidos de Acesso a Informação (SIC).

Foram concluídos 47 manifestações, com o devido retorno aos manifestantes e 70 estão em andamento, levando em consideração que muitas das ocorrências registradas no mês de Março ainda se encontram dentro do prazo para serem respondidas.

	1° Trimestre 2024
Total de chamados abertos	1
Total de chamados concluídos	67
Total em andamento	70



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA
CONTROLADORIA GERAL
OUIDORIA MUNICIPAL DE ANCHIETA

Equipe:

Ouidor Municipal: Leonardo Nogueira F. Machado

Assistente de Ouvidoria: Gerli de Lima Aguiar Amon

Assistente de Ouvidoria: Danilo Farias Santana