



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ANCHIETA/ES
SECRETARIA DE GOVERNO
OUVIDORIA MUNICIPAL**

RELATÓRIO TRIMESTRAL

JANEIRO A MARÇO/2019

Anchieta - ES, 02 DE ABRIL DE 2019.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Anchieta é um canal de comunicação direta entre a população e a Administração Pública Municipal. Para atingir o seu objetivo de auxiliar na melhoria da qualidade dos serviços prestados à população recebe elogios, denúncias, reclamações, sugestões, além do e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão.

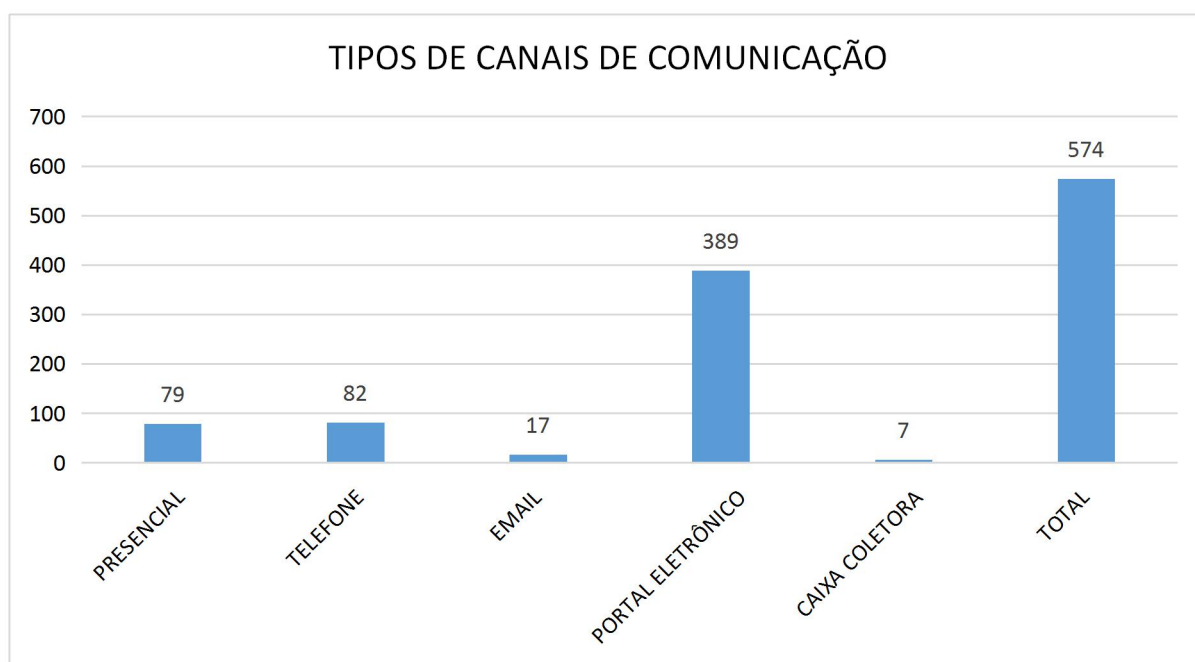
A Ouvidoria está em consonância com a Lei Federal Nº 13.460/2017 e o e-SIC com a Lei Federal Nº 12.527/2011, garantindo o direito de acesso às informações Públicas. Também é amparada pelos Decretos Municipais Nº 5699/2017 e Nº5713/2017.

1. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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;
- Pessoalmente - Localização: Casa do Cidadão, Avenida Marechal Deodoro da Fonseca, Nº767, Centro. Horário de Funcionamento: 8h às 17h (segunda - sexta-feira);
- Telefone - Através do número (28) 3536-3233;
- Caixa Coletora - Estão localizadas em dois lugares: na Sede Administrativa da Prefeitura e na Casa do Cidadão.

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações e e-SIC nesse primeiro trimestre foi através do Portal Eletrônico, com um total de 389 demandas. O segundo meio de contato mais utilizado foi o telefone, com 82 manifestações.



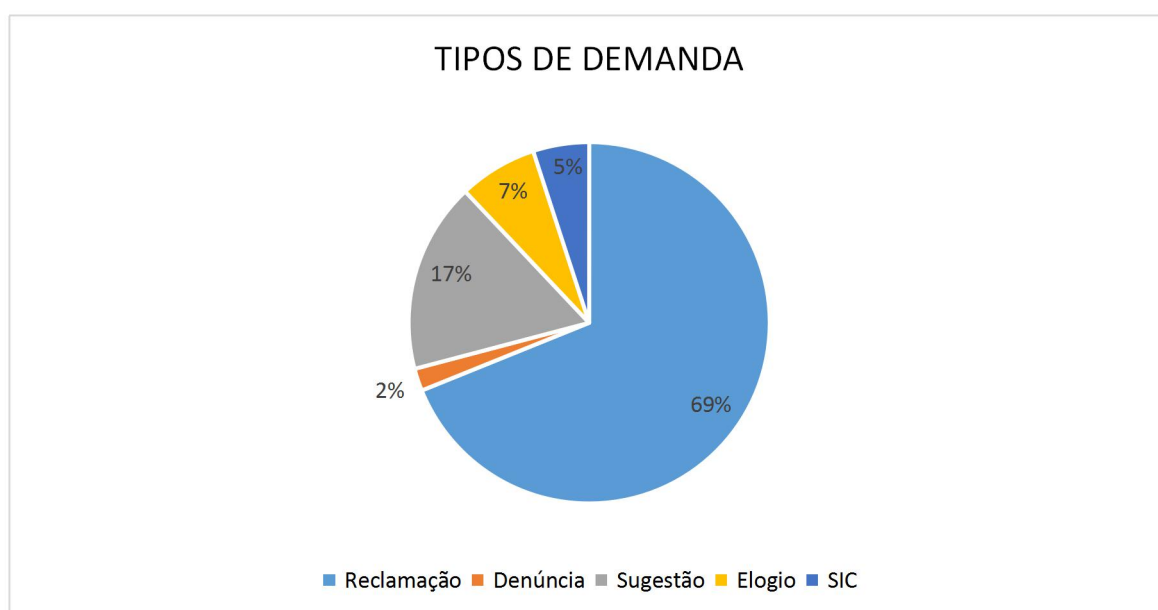
2. DEMANDAS DA OUVIDORIA

As demandas de Ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes:

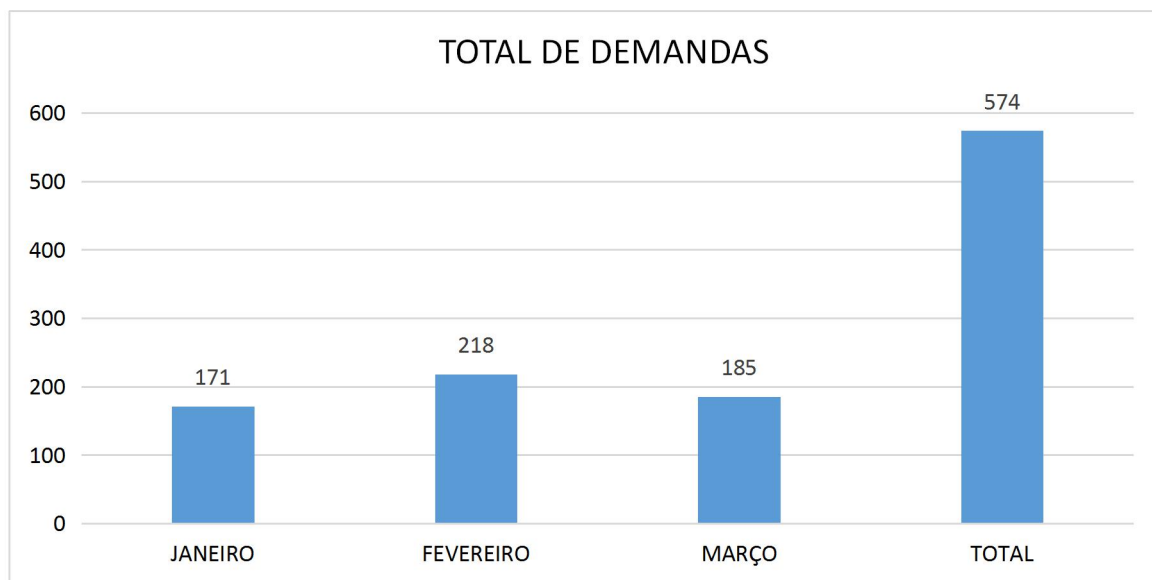
- Denúncia;
- Reclamação;
- Sugestão;
- Elogio;
- SIC.

As demandas recebidas nas diversas tipologias obteve um total de 574. A tipologia que apresentou maior número de ocorrências foi a reclamação, com aproximadamente 69% das manifestações recebidas (394 manifestações). Além disso, foram registradas 28 pedidos de informações, 15 denúncias, 41 elogios e 96 sugestões de melhoria dos serviços públicos.

Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de demanda:



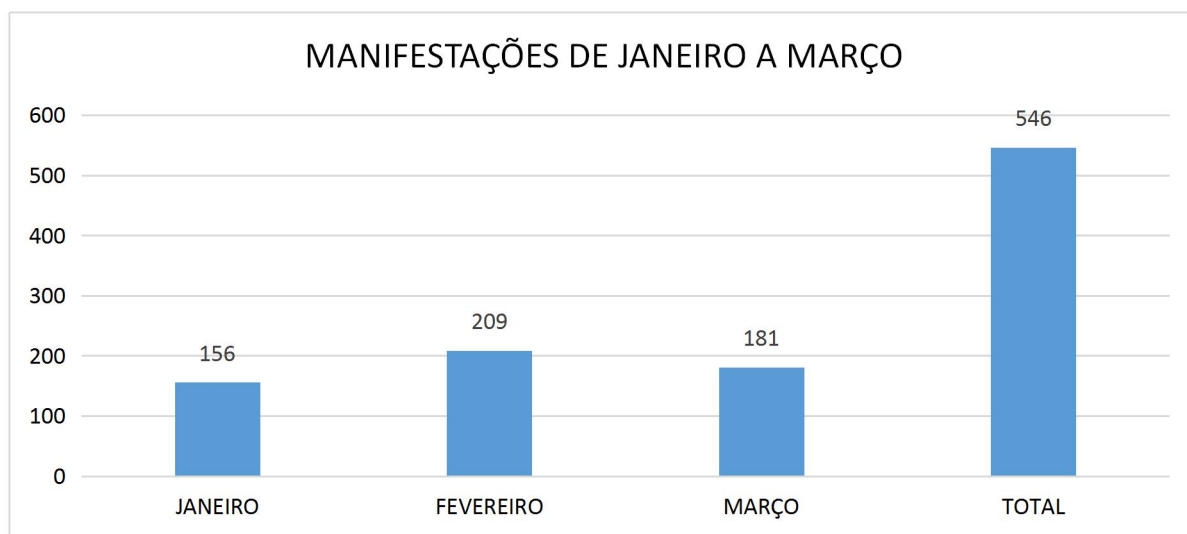
O gráfico abaixo apresenta dados relativos ao total das demandas (manifestações e SIC). Verifica-se que o mês de fevereiro apresentou o maior número de registros, totalizando 218 manifestações e pedidos de informação, e o mês de janeiro apresentou o menor número de registros, com um total de 171 manifestações e pedidos de informação.



2.1 MANIFESTAÇÕES

No mês de janeiro a 31 de março de 2019, a Ouvidoria Municipal de Anchieta, no desempenho de suas atividades, recebeu 546 manifestações (elogios, reclamações, denúncias, sugestões).

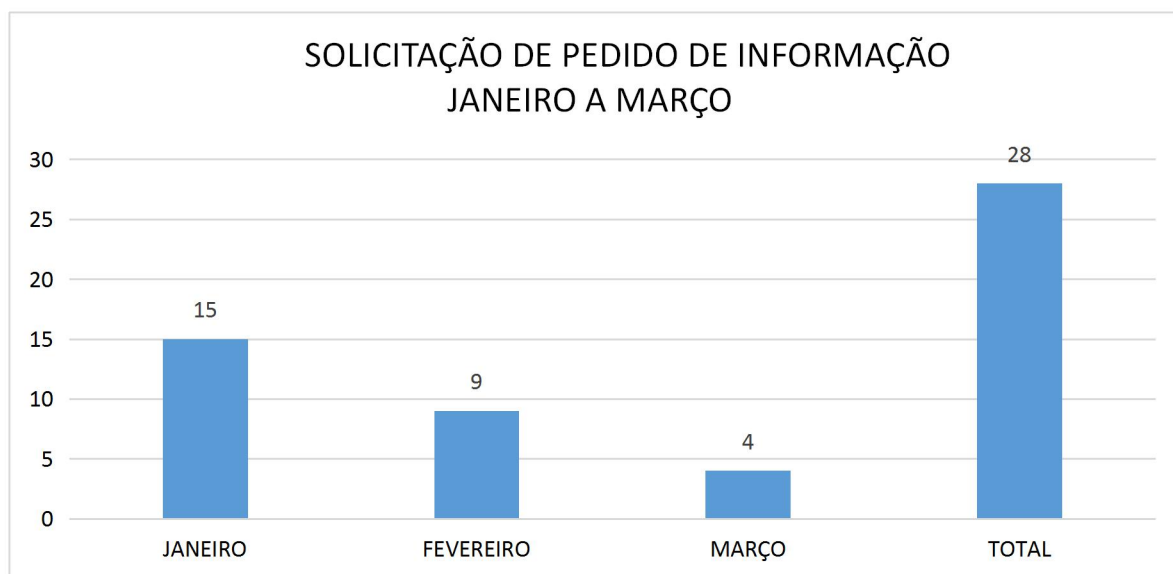
A evolução mensal do número de manifestações está representada no gráfico abaixo:



2.2 SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

No que tange ao Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) foram registrados 28 pedidos de informações.

A evolução mensal do número de solicitação de pedido de informação está representada no gráfico abaixo:



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do total de 574 demandas, 72% foram concluídas com o devido retorno aos manifestantes e 28% estão em andamento.

Ressaltamos também que dos 28 pedidos de informação, 86% foram concluídas com o devido retorno aos manifestantes e 14% estão em andamento, inclusive nenhum pedido de informação foi indeferido, conforme segue gráfico abaixo:



Pelos dados apresentados nesse relatório pode-se afirmar que a Ouvidoria tem atingido seu objetivo de auxiliar na melhoria da qualidade dos serviços prestados à população e promover a interlocução entre o munícipe e as instituições públicas municipais.