



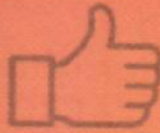
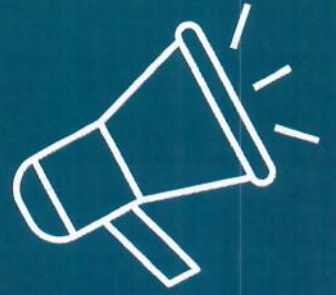
DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



DENÚNCIA



SUGESTÃO

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA



ELOGIO



CITAÇÃO



PREFEITURA DE
SÃO MATEUS
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

EXERCÍCIO 2021

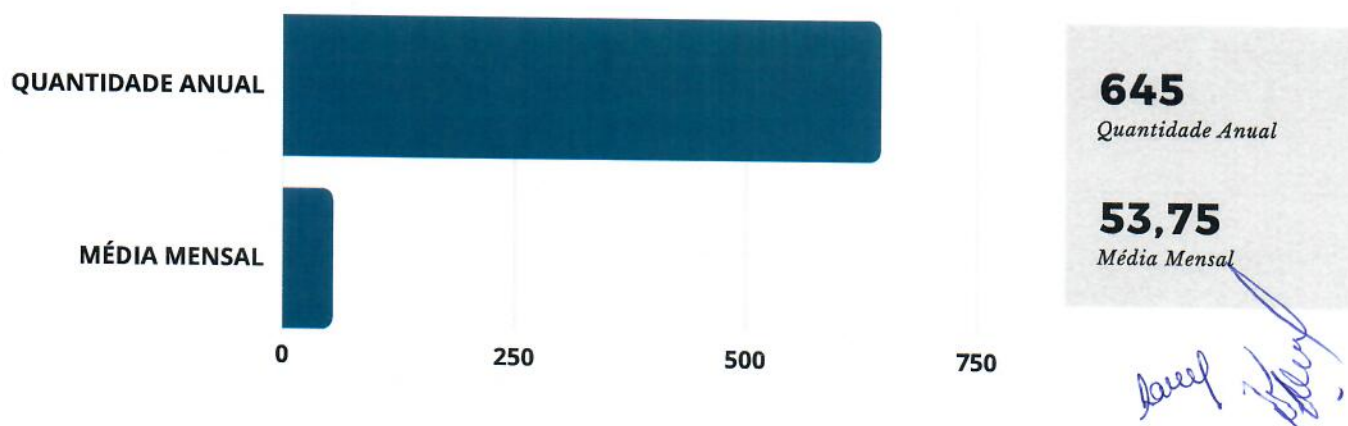


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Exercício 2021.

Considerando Lei Municipal nº 1.744/2019 que regula a Participação, Proteção e Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos da Administração Pública Municipal, em atendimento ao Art. 25, VII – Das competências da Ouvidoria – Sistematizar as informações disponibilizadas no Sistema de Ouvidoria, Consolidar e Divulgar Estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados (...); segue abaixo apontamentos das manifestações recebidas no ano de 2020. Informamos que o resultado do item 4.0 – Pesquisa de Satisfação é disponibilizado pelo sistema eletrônico de Ouvidoria - E-OUV ao fim do atendimento feito pela Ouvidoria, sendo facultada ao usuário a resposta à pesquisa.

• 1.0 QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

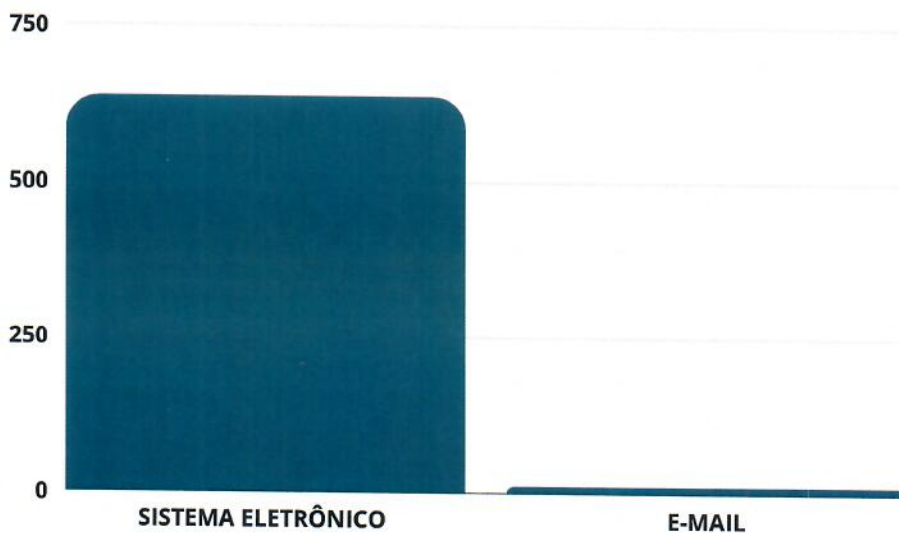




• 2.0 MEIO DE ENTRADA

634
Sistema De Ouvidoria

11
E-mail



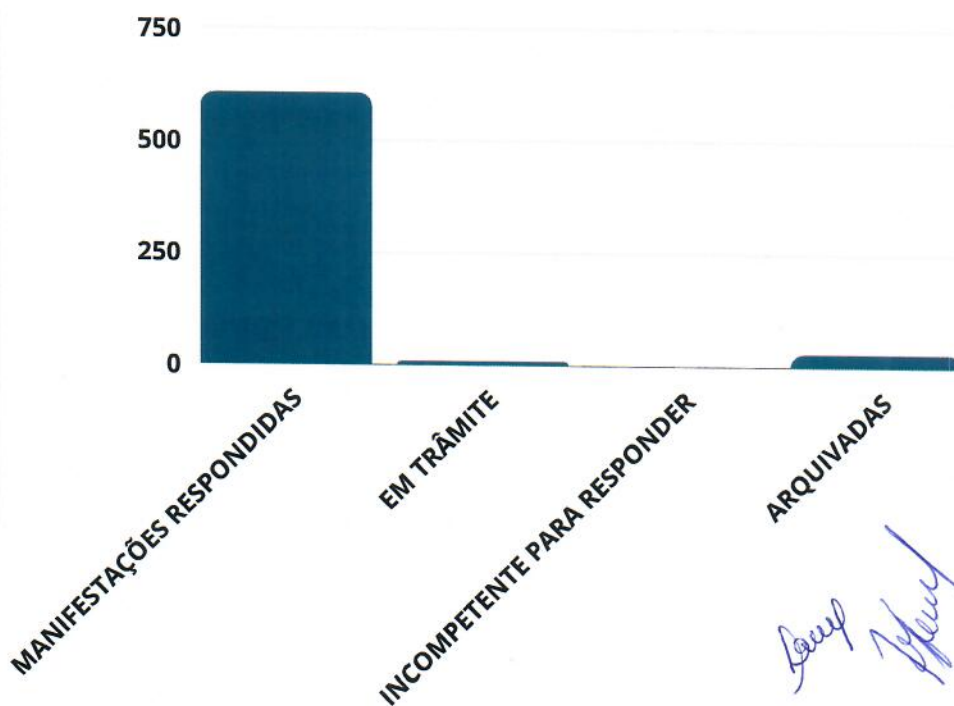
• 3.0 SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

609
Manifestações Respondidas

8
Em trâmite

0
Incompetente para responder

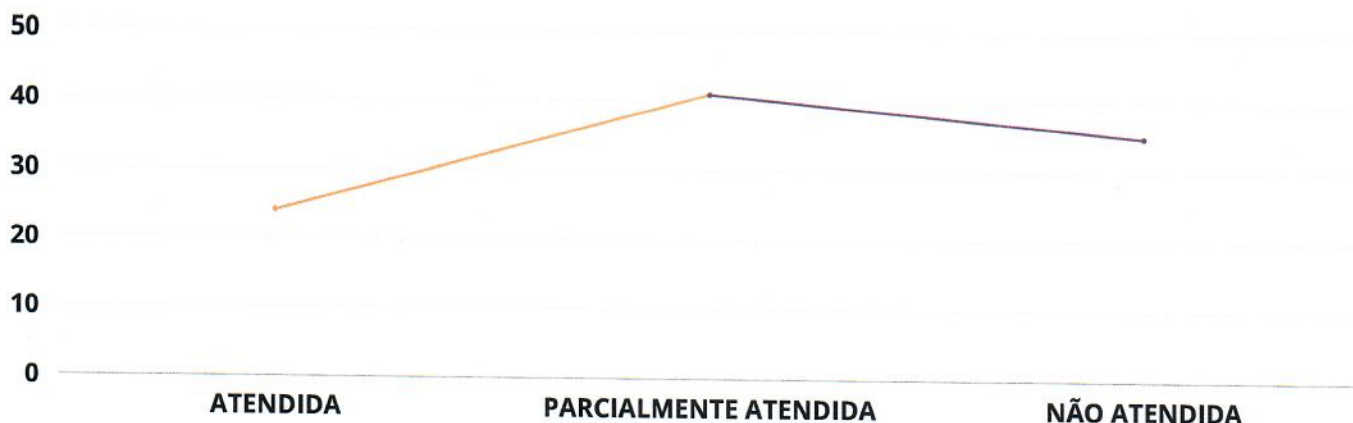
28
Arquivadas



Handwritten signatures



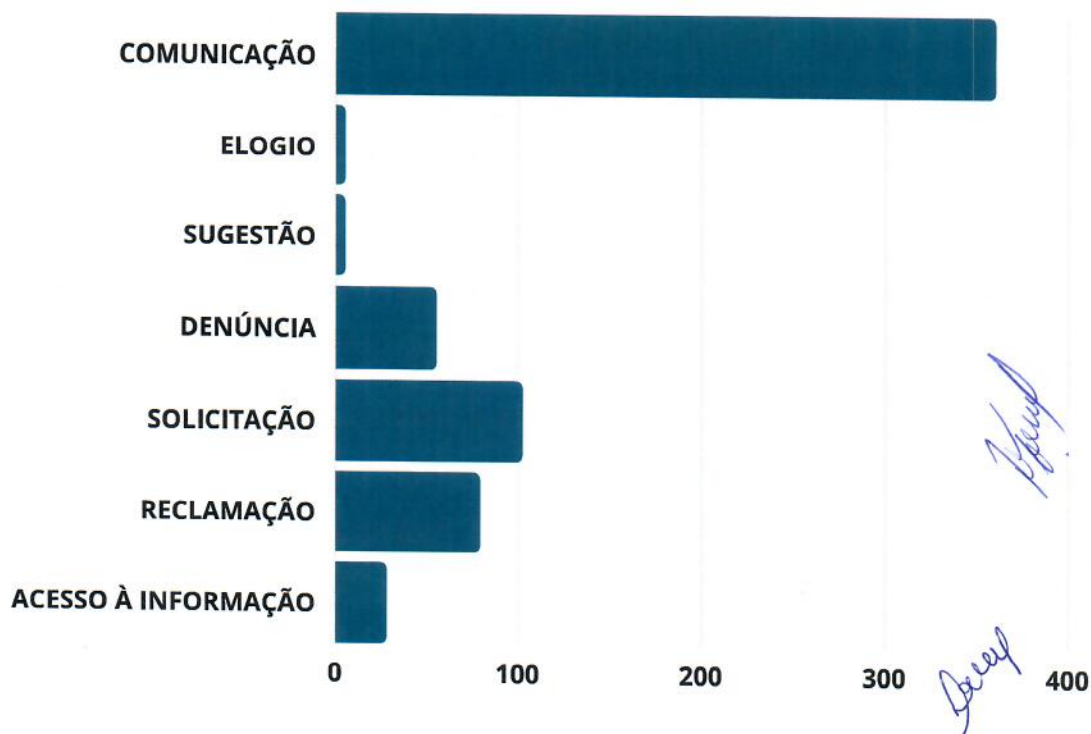
• 4.0 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO



Quantidade de respostas à pesquisa de Satisfação: 34

• 5.0 TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

79 <i>Reclamação</i>
102 <i>Solicitação</i>
55 <i>Denúncia</i>
5 <i>Sugestão</i>
5 <i>Elogio</i>
360 <i>Comunicação</i>
28 <i>Acesso à Informação</i>





Fonte: <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

São Mateus/ES 07 de janeiro de 2022.


Adriana Vieira Pereira
OUVIDORA GERAL

Ciente do Relatório:


Luciana Angelo Massucatti
CONTROLADORA GERAL