



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO



DENÚNCIA



SUGESTÃO



ELOGIO



CITAÇÃO

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA



PREFEITURA DE
SÃO MATEUS
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

EXERCÍCIO 2020

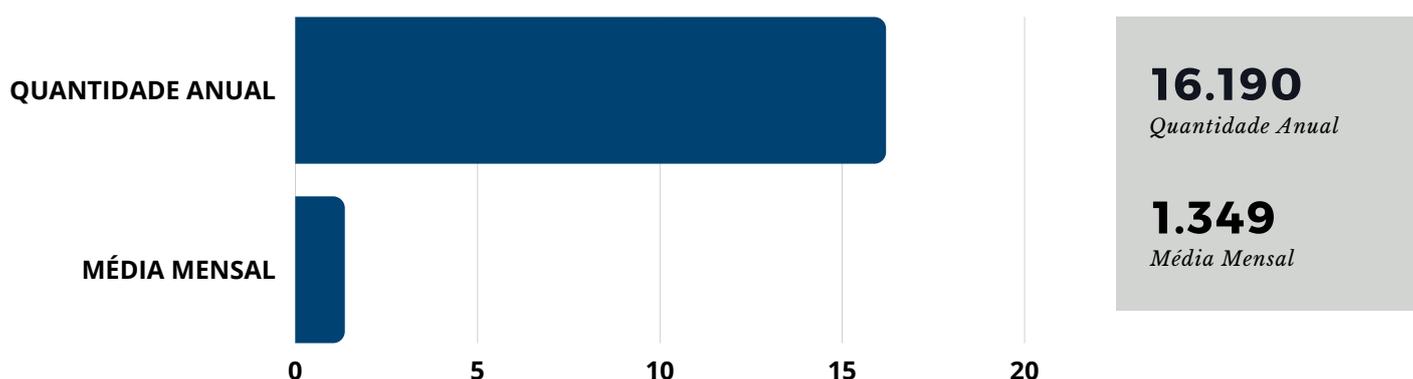


MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Exercício 2020.

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

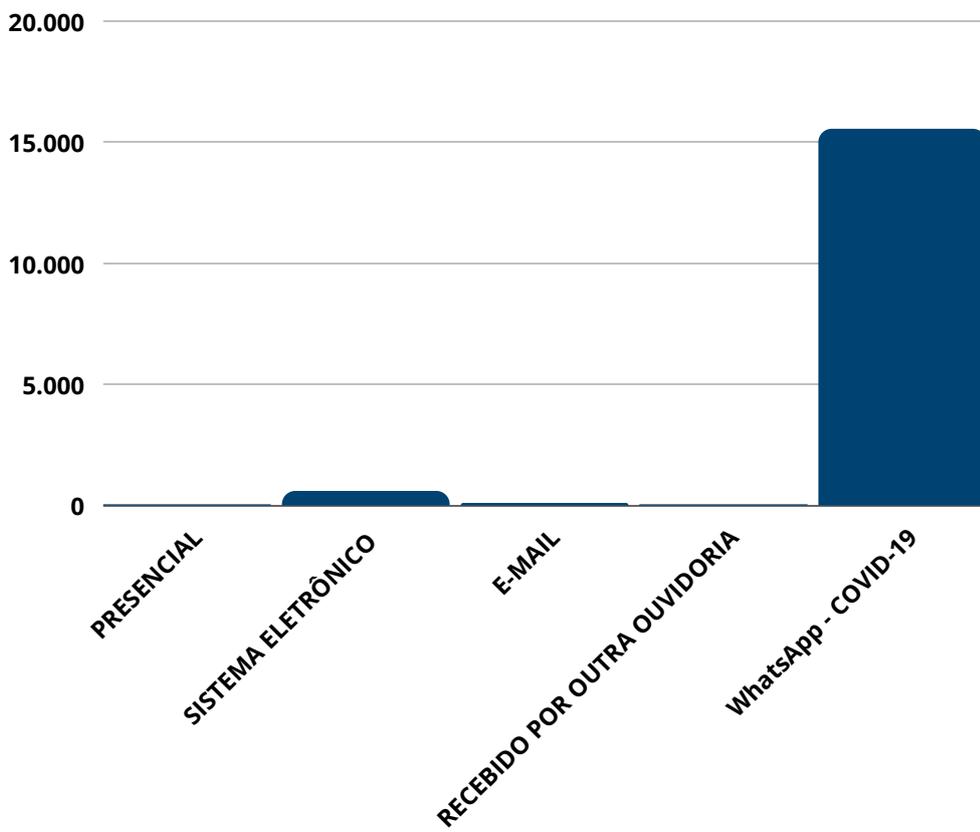
10
Presencial

576
Sistema De Ouvidoria

79
E-mail

4
Recebido Por Outra Ouvidoria

15.535
WhatsApp (Exclusivo COVID-19)



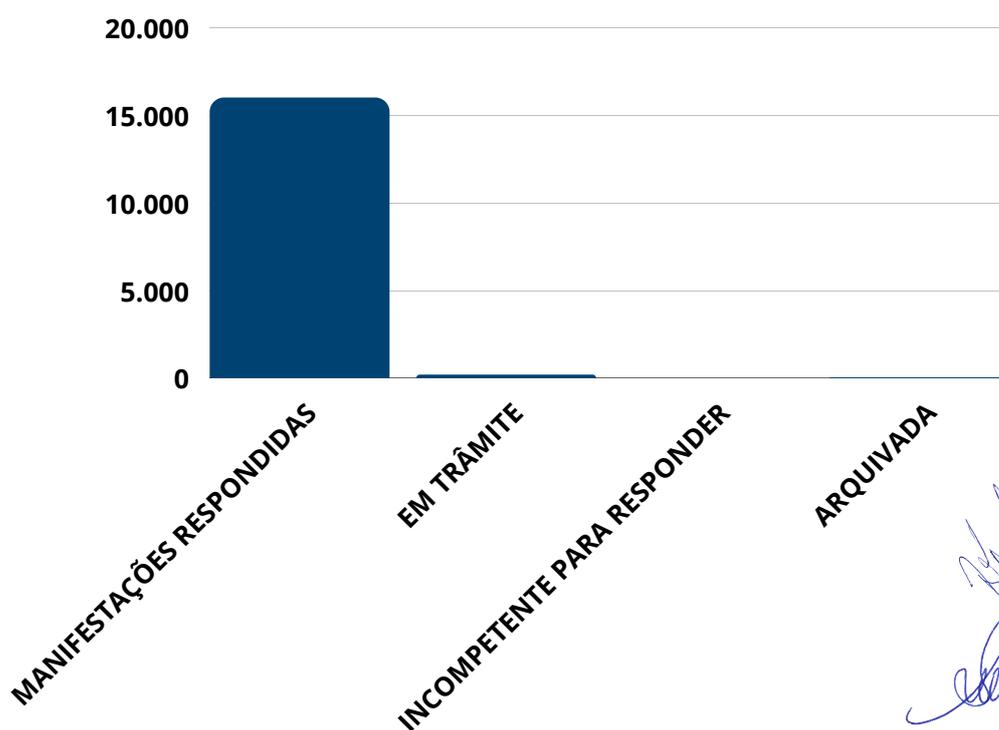
• 3.0 SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

16.013
Manifestações Respondidas

177
Em trâmite

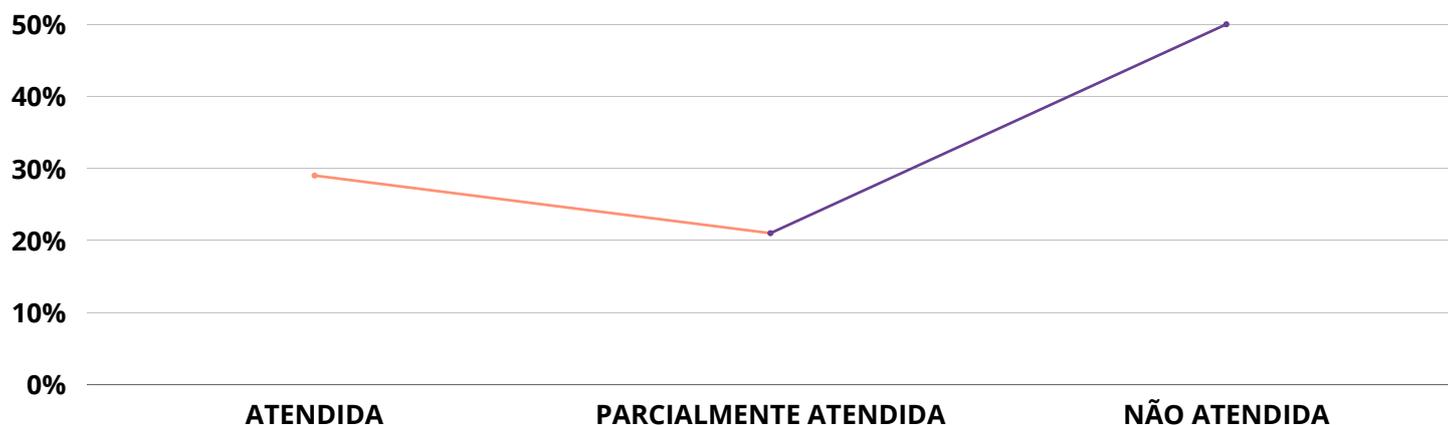
0
Incompetente para responder

17
Arquivada





• 4.0 AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO



Quantidade de respostas à pesquisa de Satisfação: 24

• 5.0 TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

67
Reclamação

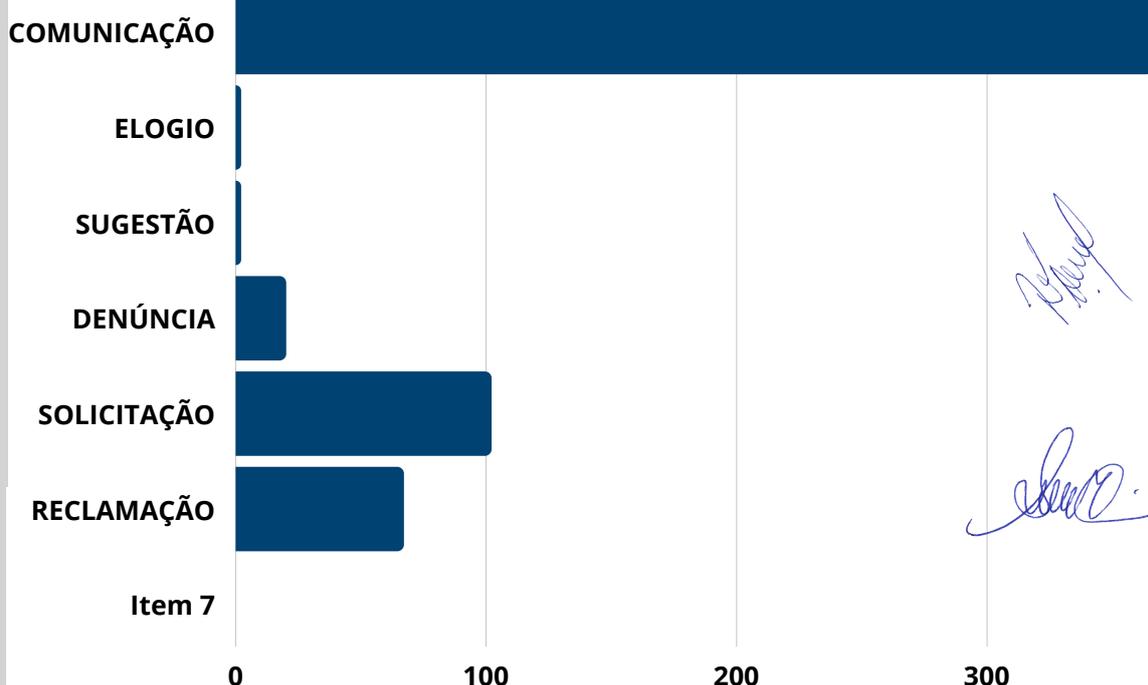
102
Solicitação

20
Denúncia

2
Sugestão

2
Elogio

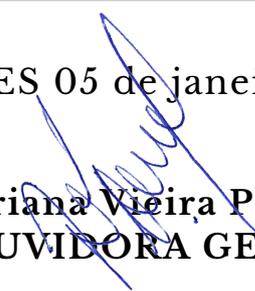
366
Comunicação





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

São Mateus/ES 05 de janeiro de 2021.


Adriana Vieira Pereira
OUVIDORA GERAL

Ciente do Relatório:


Simone Alves Cassini
CONTROLADORA GERAL