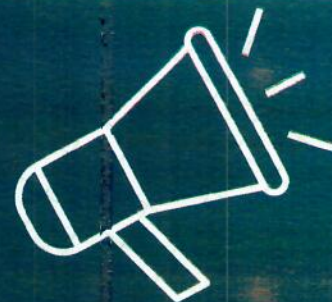


DENÚNCIA

RECLAMAÇÃO

SUGESTÃO



ELOGIO



DENÚNCIA



SUGESTÃO

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA



PREFEITURA DE
SÃO MATEUS
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

EXERCÍCIO 2023



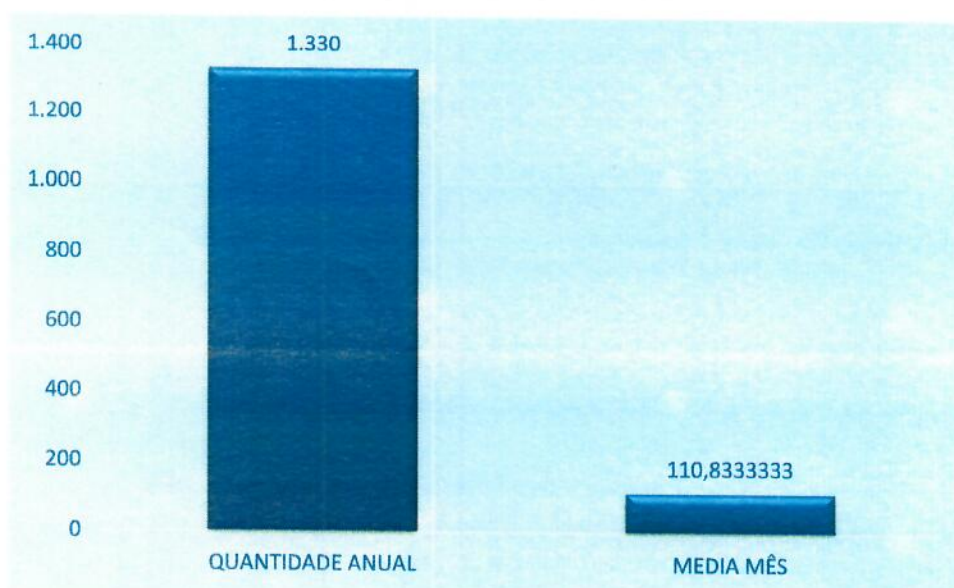
PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

RELATÓRIO ANUAL

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO - EXERCÍCIO 2023.

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 exercício de 2023. 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:



Handwritten signature in blue ink.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

2.0- MEIO DE ENTRADA:

ENTRADA	NÚMERO DE PEDIDOS
Presencial	145
Sistema De Ouvidoria	903
E-Mail	190
WhatsApp	92



3.0- SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:



Lucy P. Mendes



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouvidoria Geral do Município

4.0- AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO:

Quantidade de respostas à pesquisa	34
-------------------------------------------	-----------



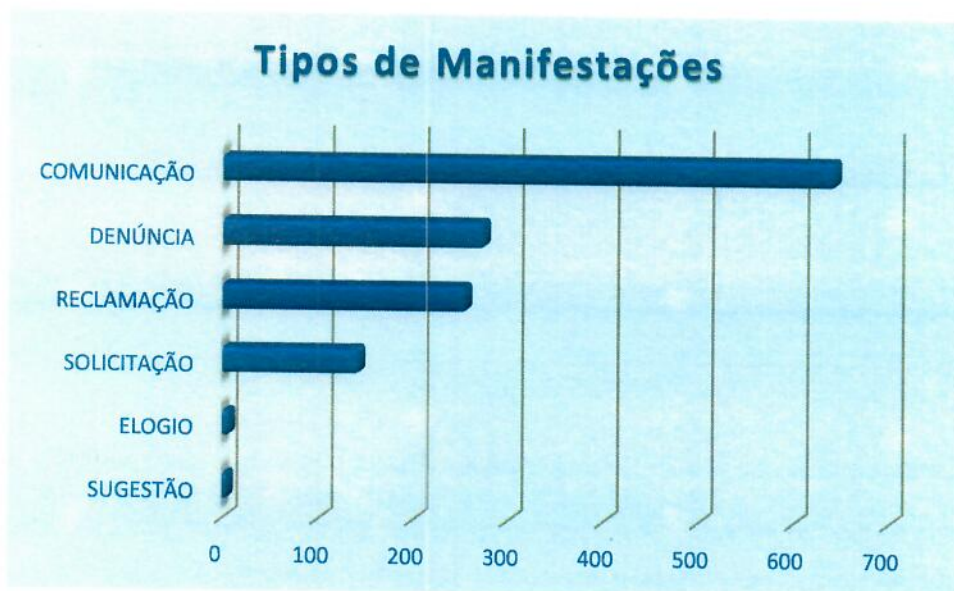
5.0- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

TIPOS:	Quantidade
RECLAMAÇÃO	256
SOLICITAÇÃO	144
DENÚNCIA	275
SUGESTÃO	4
ELOGIO	7
COMUNICAÇÃO	644

Handwritten signature in blue ink.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS
Estado do Espírito Santo
Ouidoria Geral do Município



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

São Mateus/ES 12 de Janeiro de 2024.

Adriana Vieira Pereira
Adriana Vieira Pereira
OUVIDORA GERAL

Ciente do Relatório:

Luciana Angelo Massucatti
Luciana Angelo Massucatti
CONTROLADORA GERAL