



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA – GABINETE DO PREFEITO

Rua Aníbal de Souza Gonçalves, 18 - 3º andar - B. Acaiaca - Piúma (ES) - CEP 29.285-000 e-mail:
controladoria@piuma.es.gov.br - Tel. (28) 3520-5076 - site: www.controladoria.piuma.es.gov.br



Relatório Estatístico Anual de Pedidos de Acesso à Informação Exercício de 2018



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA – GABINETE DO PREFEITO

Rua Aníbal de Souza Gonçalves, 18 - 3º andar - B. Acaiaca - Piúma (ES) - CEP 29.285-000 e-mail: controladoria@piuma.es.gov.br - Tel. (28) 3520-5076 - site: www.controladoria.piuma.es.gov.br

Apresentação

Em cumprimento ao disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), foi elaborado o presente Relatório contendo o balanço anual do Sistema Eletrônico de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Piúma (e-OuvCidadão).

Registramos que este Relatório contempla os chamados realizados no período de 01/01/2018 a 31/12/2018, e foi elaborado em junho 2019, como os dados extraídos do Sistema Eletrônico de Ouvidoria.

Estatísticas Gerais do e-SIC

A Ouvidoria Municipal recebeu em seu sistema eletrônico durante o exercício de 2018 um total de 280 (duzentos e oitenta) demandas sendo: 101 (cento e um) chamados de Denúncias, 141 (cento e quarenta e um) chamados no Fale com a Ouvidoria, e 38 (trinta e oito) pedidos de Acesso à Informação.

DEMANDAS RECEBIDAS				
Denúncia	36.07%	Não informado	2	1.98%
		Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	12	11.88%
		Contra servidor	24	23.76%
		Contra o Município	11	10.89%
		Mau uso do bem público	7	6.93%
		Contra prestadores de serviços	7	6.93%
		Outras denúncias	38	37.62%

DEMANDAS RECEBIDAS				
	50.36%	Não informado	4	2.84%
		Contra servidor	1	0.71%
		Outras denúncias	2	1.42%
		Reclamação	57	40.43%
		Sugestão	10	7.09%



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA – GABINETE DO PREFEITO

Rua Aníbal de Souza Gonçalves, 18 - 3º andar - B. Acaiaca - Piúma (ES) - CEP 29.285-000 e-mail: controladoria@piuma.es.gov.br - Tel. (28) 3520-5076 - site: www.controladoria.piuma.es.gov.br

Fale com a Ouvidoria	Elogio	2	1.42%
	Crítica	8	5.67%
	Solicitação de Serviço	40	28.37%
	Solicitação de Documentos/Informações	1	0.71%
	Outros Assuntos	1	11.35

DEMANDAS RECEBIDAS				
Acesso à Informação	13.57%	Pessoal	1	2.63%
		Processo	1	2.63%
		Solicitação de Documentos/Informações	36	94.74%

RESULTADO DAS DEMANDAS				
Denúncia		Aberto	0	0.00%
		Em andamento	2	1.98%
		Concluído	99	98.02%
Fale com a Ouvidoria		Aberto	0	0.00%
		Em andamento	4	2.84%
		Concluído	137	97.16%
Acesso à Informação		Aberto	0	0.00%
		Em andamento	2	2.26%
		Concluído (Atendidos)	36	94.74%



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA – GABINETE DO PREFEITO

Rua Aníbal de Souza Gonçalves, 18 - 3º andar - B. Acaiaca - Piúma (ES) - CEP 29.285-000 e-mail: controladoria@piuma.es.gov.br - Tel. (28) 3520-5076 - site: www.controladoria.piuma.es.gov.br

MÉDIA DAS DEMANDAS	
Média diária de solicitações	0.77 solicitação(ões) por dia
Média mensal de solicitações	23.41 solicitação(ões) por mês

Perfil do Usuário

Ao registrar o chamado na Ouvidoria, o solicitante preenche algumas informações que permitem traçar um perfil dos usuários do sistema.

Do quadro abaixo, verificamos que dos 235 (duzentos e trinta e cinco) chamados, 165 (cento e sessenta e cinco) chamados foram realizados por usuários do município de Piúma, que corresponde a 58.93% (cinquenta e oito vírgula noventa e três por cento) do total de chamados cadastrados no sistema de Ouvidoria.

QUANTIDADE POR CIDADE				
ES	Piuma	165	216	58.93%
	Anchieta	8		2.86%
	Cachoeiro de Itapemirim	6		2.14%
	Cariacica	2		0.71%
	Castelo	1		0.36%
	Colatina	5		1.79%
	Guarapari	1		0.36%
	Ibatiba	1		0.36%
	Ibitirama	2		0.71%
	Itapemirim	2		0.71%
	Iuna	1		0.36%
	Serra	2		0.71%
	Vila Velha	2		0.71%
	Vitória	17		6.07%
	Pacatuba	1		0,36%
MG	Belo Horizonte	3	12	1.07%
	Contagem	3		1.07%
	Juiz de Fora	2		0.71%
	Leopoldina	3		1.07%
	Uba	1		0.36%



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA – GABINETE DO PREFEITO

Rua Aníbal de Souza Gonçalves, 18 - 3º andar - B. Acaiaca - Piúma (ES) - CEP 29.285-000 e-mail: controladoria@piuma.es.gov.br - Tel. (28) 3520-5076 - site: www.controladoria.piuma.es.gov.br

	Varre-sai	1		0.36%
RJ	Macaé	1	4	0.36%
	Bom Jardim	1		0,36%
	Rio de Janeiro	1		0.36%
	Varre-sai	1		0.36%
PI	Barra D'alcantara	1	1	0.36%
DF	Brasilia	2	2	0.71%
RS	Passo Fundo	1	1	0.36%
PR	Campo Mourão	1	1	0.36%
DF	Brasilia	2	2	0.71%
BA	Lauro de Freitas	1	1	0.36%
	Não informado	40	40	16.07%

Numa visão de país, identificamos que 76,78% (setenta e seis vírgula setenta e oito por cento) do total de chamados foram provenientes foram realizados por usuários que residem no Estado do Espírito Santo, 7,51% (sete vírgula cinquenta e um por cento) de usuários residem em outros Estados da Federação, e 16,07% (dezesseis vírgula zero sete por cento) de usuários que não informaram a cidade que residem.

Do quadro a seguir, verificamos que o perfil majoritário dos usuários da Ouvidoria são chamados Identificados.

DEMANDA IDENTIFICADAS/ANÔNIMAS		
Chamados identificados	235	83.93%
Chamados anônimos	45	16.07%

INFORMAÇÕES GENÉRICAS			
Sexo	Não informado	43	15.36%
	Feminino	72	25.71%
	Masculino	165	58.93%



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA – GABINETE DO PREFEITO

Rua Aníbal de Souza Gonçalves, 18 - 3º andar - B. Acaiaca - Piúma (ES) - CEP 29.285-000 e-mail: controladoria@piuma.es.gov.br - Tel. (28) 3520-5076 - site: www.controladoria.piuma.es.gov.br

--	--	--	--

O quadro a seguir, verificamos mostra o tempo de Resposta.

TEMPO DE RESPOSTA		
Até 7 dias	131	46.79%
Até 15 dias	41	14.64%
Até 20 dias	18	6.43%
Até 30 dias	24	8.57%
Acima de 30 dias	66	23.57%

Considerações finais

Durante o exercício de 2018 todos os chamados registrados no Sistema Eletrônico de Ouvidoria foram concluídos e atendidos, sem qualquer pedido indeferido.

Não foi registrado nenhum pedido de acesso à informação com restrição de acesso.

A Ouvidoria da Prefeitura de Piúma, em sua missão institucional, vem desempenhando regularmente suas atribuições, disponibilizando ao Cidadão os serviços de acesso à informação, disponíveis em modo eletrônico, no Portal da Ouvidoria (<http://www.controladoria.piuma.es.gov.br/portal/ouvidoria>) e pelo aplicativo de celular “Farol Piúma”, atendimento presencial e telefônico, conforme determina a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).

Piúma, ES, 12 de junho de 2019.

Ouvidoria Municipal.