



**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 2019**



**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 01/01/2019 a 31/12/2019, e foi elaborado em Abril 2020, 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 2019 um total de 316 (Trezentos e Dezesseis) demandas sendo: 110 (cento e dez) chamados de Denúncias, 169 (cento e sessenta e nove) chamados no Fale com a Ouvidoria, e 37 (trinta e sete) pedidos de Acesso à Informação.

### **DEMANDAS RECEBIDAS**

			Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	8	7.27%
			Contra servidor	15	13.64%
			Contra o Município	10	9.09%
<b>Denúncia</b>	110	34.81%	Mau uso do bem público	6	5.45%
			Contra prestadores de serviços	5	4.55%
			Outras denúncias	66	60.00%
			Não informado	2	1.18%
			Contra servidor	1	0.59%
			Outras denúncias	1	0.59%
<b>Fale com a Ouvidoria</b>	169	53.48%	Processo	1	0.59%
			Reclamação	69	40.83%
			Sugestão	4	2.37%
			Crítica	33	19.53%



**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

			Solicitação de Serviço	19	11.24%
			Outros Assuntos	31	18.34%
			Processo Seletivo Simplificado	8	4.73%
			Pessoal	2	5.41%
			Processo	3	8.11%
<b>Acesso à Informação</b>	37	11.71%	Solicitação de Documentos/Informações	31	83.78%
			Processo Seletivo Simplificado	1	2.70%

**RESULTADO DAS DEMANDAS**

<b>Denúncia</b>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	110	100.00%
<b>Fale com a Ouvidoria</b>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	169	100.00%
<b>Acesso à Informação</b>	Aberto	0	0.00%
	Em andamento	0	0.00%
	Concluído	37	100.00%

**MÉDIA DAS DEMANDAS**

<b>Média diária de solicitações</b>	0.87 solicitação(ões) por dia
<b>Média mensal de solicitações</b>	26.42 solicitação(ões) por mês

**INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE**

<b>Sexo</b>	Não informado	101	31.96%
	Feminino	108	34.18%
	Masculino	107	33.86%
<b>UF do Solicitante</b>	Não informado	100	31.65%



**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

BA	2	0.63%
ES	182	57.59%
MG	23	7.28%
RJ	2	0.63%
SC	4	1.27%
SP	3	0.95%

### **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 316 (Trezentos e Dezesseis) chamados, 104 (cento e quatro) chamados foram realizados por usuários do município de Piúma, que corresponde a 32.91% (trinta e dois virgula noventa e um por cento) do total de chamados cadastrados no sistema de Ouvidoria.

### **CIDADE DO SOLICITANTE**

<b>Não Informado</b>		140	44.30%
<b>Alegre</b>	ES	2	0.63%
<b>Anchieta</b>	ES	2	0.63%
<b>Barbacena</b>	MG	1	0.32%
<b>Belo Horizonte</b>	MG	7	2.22%
<b>Cachoeiro de Itapemirim</b>	ES	6	1.90%
<b>Caeté</b>	MG	1	0.32%
<b>Cariacica</b>	ES	1	0.32%
<b>Guarapari</b>	ES	3	0.95%
<b>Iconha</b>	ES	2	0.63%
<b>Itabira</b>	MG	4	1.27%
<b>Itapemirim</b>	ES	4	1.27%
<b>Jerônimo Monteiro</b>	ES	1	0.32%
<b>João Monlevade</b>	MG	1	0.32%
<b>Juiz de Fora</b>	MG	1	0.32%
<b>Lages</b>	SC	4	1.27%
<b>Lagoa Santa</b>	MG	5	1.58%



**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

<b>Linhares</b>	ES	1	0.32%
<b>Magé</b>	RJ	1	0.32%
<b>Marataízes</b>	ES	3	0.95%
<b>Mimoso do Sul</b>	ES	3	0.95%
<b>Nova Lima</b>	MG	1	0.32%
<b>Piúma</b>	ES	104	32.91%
<b>Rio de Janeiro</b>	RJ	1	0.32%
<b>Salvador</b>	BA	2	0.63%
<b>São Paulo</b>	SP	1	0.32%
<b>Serra</b>	ES	5	1.58%
<b>Vila Pavão</b>	ES	1	0.32%
<b>Vila Velha</b>	ES	6	1.90%
<b>Vitória</b>	ES	2	0.63%

Numa visão de país, identificamos que 46,21% (quarenta e seis vírgula vinte e um por cento) do total de chamados realizados por usuários que residem no Estado do Espírito Santo, 9,53% (nove vírgula cinquenta e três por cento) de usuários residem em outros Estados da Federação, e 44.30% (quarenta e quatro vírgula trinta por cento) de usuários que não informaram a cidade que residem. Obs margem de erro de 0,04%

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

**DEMANDAS IDENTIFICADAS / ANÔNIMAS**

<b>Não Informado</b>	140	44.30%
<b>Alegre (ES)</b>	2	0.63%
<b>Anchieta (ES)</b>	2	0.63%
<b>Barbacena (MG)</b>	1	0.32%
<b>Belo Horizonte (MG)</b>	7	2.22%
<b>Cachoeiro de Itapemirim (ES)</b>	6	1.90%
<b>Caeté (MG)</b>	1	0.32%
<b>Cariacica (ES)</b>	1	0.32%
<b>Guarapari (ES)</b>	3	0.95%
<b>Iconha (ES)</b>	2	0.63%



**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

<b>Itabira (MG)</b>	4	1.27%
<b>Itapemirim (ES)</b>	4	1.27%
<b>Jerônimo Monteiro (ES)</b>	1	0.32%
<b>João Monlevade (MG)</b>	1	0.32%
<b>Juiz de Fora (MG)</b>	1	0.32%
<b>Lages (SC)</b>	4	1.27%
<b>Lagoa Santa (MG)</b>	5	1.58%
<b>Linhares (ES)</b>	1	0.32%
<b>Magé (RJ)</b>	1	0.32%
<b>Marataízes (ES)</b>	3	0.95%
<b>Mimoso do Sul (ES)</b>	3	0.95%
<b>Nova Lima (MG)</b>	1	0.32%
<b>Piúma (ES)</b>	104	32.91%
<b>Rio de Janeiro (RJ)</b>	1	0.32%
<b>Salvador (BA)</b>	2	0.63%
<b>São Paulo (SP)</b>	1	0.32%
<b>Serra (ES)</b>	5	1.58%
<b>Vila Pavão (ES)</b>	1	0.32%
<b>Vila Velha (ES)</b>	6	1.90%
<b>Vitória (ES)</b>	2	0.63%

**TEMPO RESPOSTA**

<b>Até 7 dias</b>	150	47.47%
<b>Até 15 dias</b>	54	17.09%
<b>Até 20 dias</b>	18	5.70%
<b>Até 30 dias</b>	21	6.65%
<b>Acima de 30 dias</b>	73	23.10%



**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

### **Considerações finais**

Durante o exercício de 2019 todos os chamados registrados no Sistema Eletrônico de Ouvidoria foram concluídos e atendidos.

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, 24 de abril de 2019.

Ouvidoria Municipal.