



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
GABINETE DO PREFEITO
OUIDORIA MUNICIPAL

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



**Relatório Estatístico Anual de Pedidos de Acesso à
Informação
Exercício de 2020**



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
GABINETE DO PREFEITO
OUIDORIA MUNICIPAL

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

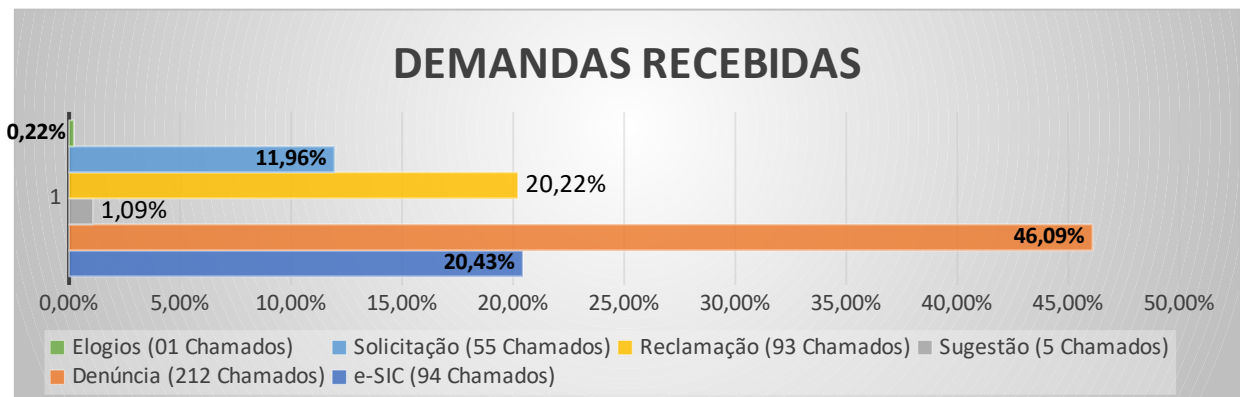
Apresentação

Em cumprimento ao disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), e Lei Municipal nº 2.168/2016, foi elaborado o presente Relatório contendo o balanço anual do Sistema Eletrônico de Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Piúma.

Registramos que este Relatório contempla os chamados realizados no período de 01/01/2017 a 31/12/2017, e foi elaborado em janeiro de 2021, 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 2020 um total de 460 (quatrocentas) demandas sendo: 212 (sessenta e três) chamados de Denúncias, 94 (noventa e quatro) pedidos de Acesso à Informação e 154 (cento e cinquenta e quatro) chamados no Fale com a Ouvidoria, destes sendo 1(um) elogio, 55 (cinquenta e cinco) solicitações, 93 (noventa e três) reclamações e 5 (cinco) sugestões.

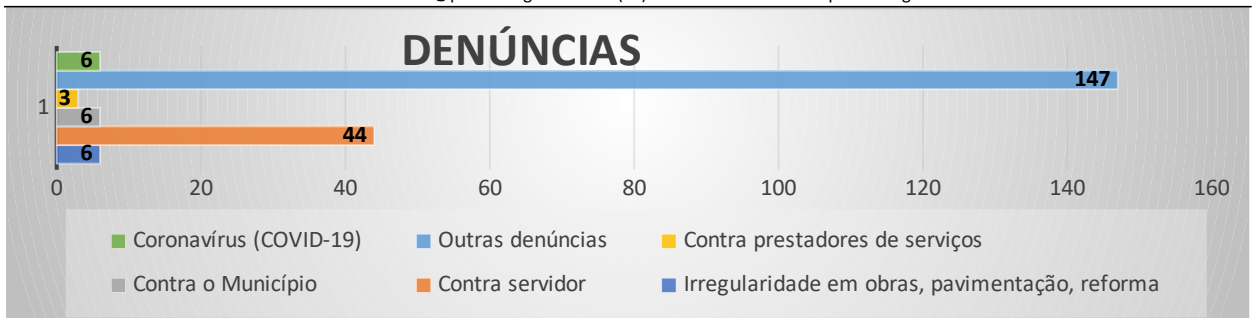


DEMANDAS RECEBIDAS				
Denúncia	46,09%	Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	6	2,83%
		Contra servidor	44	20,75%
		Contra o Município	6	2,83%
		Contra prestadores de serviços	3	1,42%
		Outras denúncias	147	69,34%
		Coronavírus (COVID-19)	6	2,83%

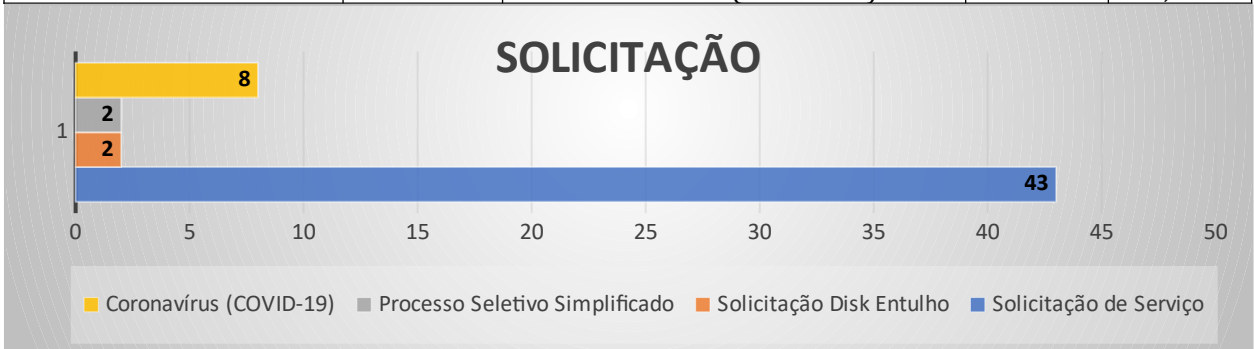


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
GABINETE DO PREFEITO
OUIDORIA MUNICIPAL

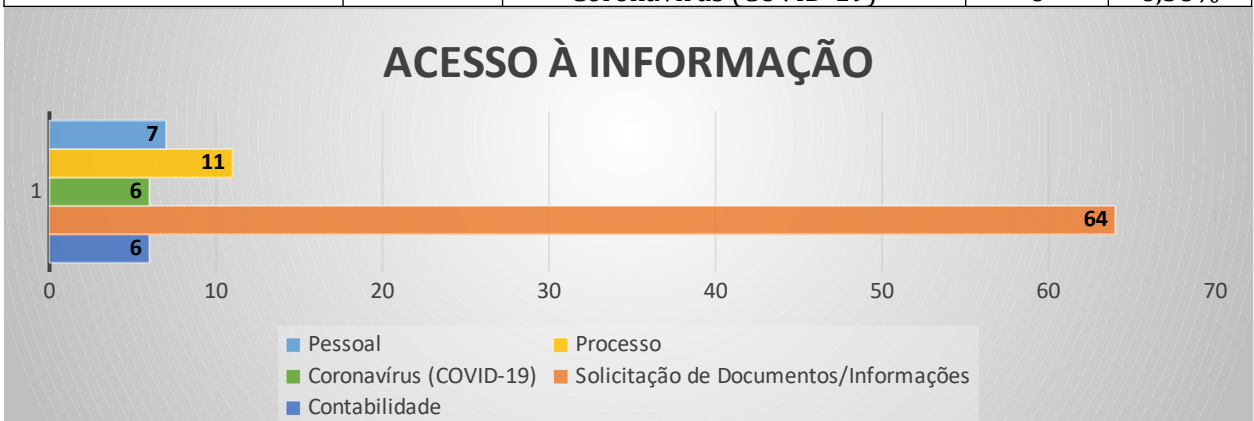
Rua Aníbal de Souza Gonçalves, 18 - 3º andar - B. Acaiaca - Piúma (ES) - CEP 29.285-000
 e-mail: ouvidoria@piuma.es.gov.br - Tel. (28) 3520-5076 - site: www.piuma.es.gov.br



DEMANDAS RECEBIDAS				
Solicitação	11,96%	Solicitação de Serviço	43	78,18%
		Solicitação Disk Entulho	2	3,64%
		Processo Seletivo Simplificado	2	3,64%
		Coronavírus (COVID-19)	8	14,55%



DEMANDAS RECEBIDAS				
Acesso à Informação (e-SIC)	20,43%	Contabilidade	6	6,38%
		Pessoal	7	7,45%
		Processo	11	11,70%
		Documentos/Informações	64	68,09%
		Coronavírus (COVID-19)	6	6,38%



DEMANDAS RECEBIDAS				
Sugestão	1,09%	Sugestão	5	100%



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
GABINETE DO PREFEITO
OUVIDORIA MUNICIPAL

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



DEMANDAS RECEBIDAS				
Reclamação	20,22%	Reclamação	77	82,80%
		Crítica	16	17,20%



DEMANDAS RECEBIDAS				
Elogio	0,22%	Elogio	1	100%



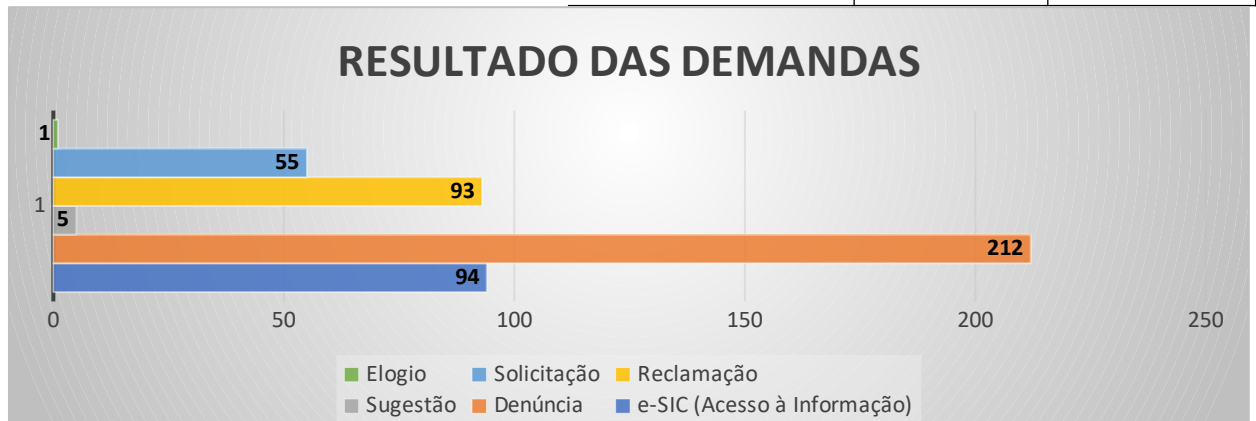
RESULTADO DAS DEMANDAS				
e-SIC (Acesso à Informação)	20,43%	Aberto	0	0,00%
		Em andamento	0	0,00%
		Concluído	94	100,00%
Denúncia	46,09%	Aberto	0	0,00%
		Em andamento	0	0,00%
		Concluído	212	100,00%
Sugestão	1,09%	Aberto	0	0,00%
		Em andamento	0	0,00%
		Concluído	5	100,00%
Reclamação	20,22%	Aberto	0	0,00%
		Em andamento	0	0,00%
		Concluído	93	100,00%



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
GABINETE DO PREFEITO
OUIDORIA MUNICIPAL

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

Solicitação	11,96%	Aberto	0	0,00%
		Em andamento	0	0,00%
		Concluído	55	100,00%
Elogio	0,22%	Aberto	0	0,00%
		Em andamento	0	0,00%
		Concluído	1	100,00%



MÉDIA DAS DEMANDAS	
Média diária de solicitações	1,26 solicitações por dia
Média mensal de solicitações	38,36 solicitações 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 460(quatrocentos e sessenta) chamados, 145 (cento e quarenta e cinco) chamados foram realizados por usuários do município de Piúma, que corresponde a 31,52% (trinta e um vírgula cinquenta e dois por cento) do total de chamados cadastrados no sistema de Ouvidoria.

QUANTIDADE POR CIDADE			
ES	171	Anchieta	3 0,65%
		Cachoeiro de Itapemirim	3 0,65%
		Cariacica	3 0,65%
		Domingos Martins	1 0,22%
		Guarapari	1 0,22%
		Iconha	2 0,43%
		Itapemirim	1 0,22%
		Laranja da Terra	2 0,43%
		Linhares	1 0,22%
		Marataízes	1 0,22%

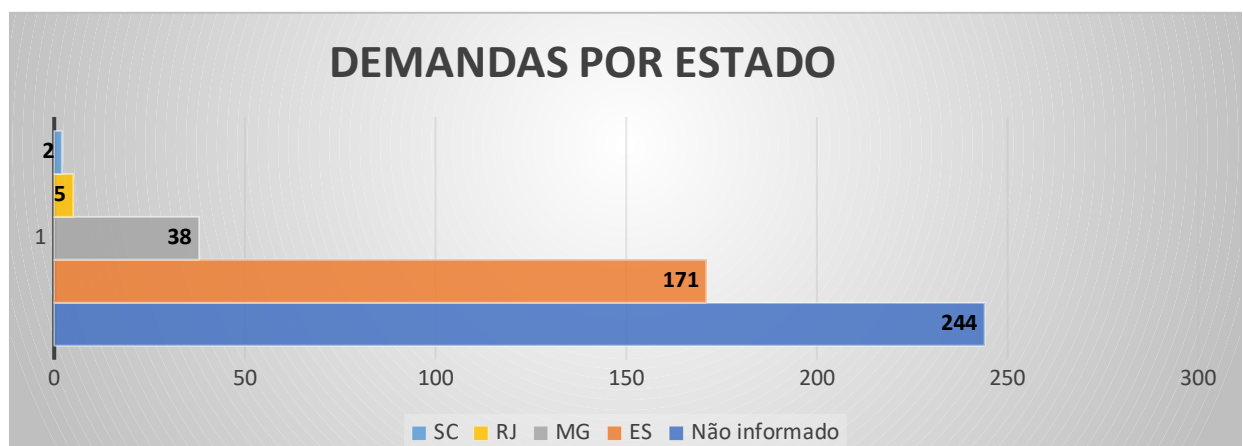


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
GABINETE DO PREFEITO
OUVIDORIA MUNICIPAL

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

		Piúma	145	31,52%		
		Serra	3	0,65%		
		Viana	1	0,22%		
		Vila Velha	2	0,43%		
		Vitória	2	0,43%		
MG	38	Barbacena	1	0,22%		
		Belo Horizonte	19	4,13%		
		Coronel Fabriciano	1	0,22%		
		Governador Valadares	1	0,22%		
		Juiz de Fora	8	1,74%		
		Piraúba	1	0,22%		
		Raposos	1	0,22%		
		São João del Rei	1	0,22%		
		Sete Lagoas	2	0,43%		
		Ubá	2	0,43%		
		Visconde do Rio Branco	1	0,22%		
		RJ	5	Bom Jesus do Itabapoana	1	0,22%
				Campos dos Goytacazes	1	0,22%
Itaperuna	1			0,22%		
Rio de Janeiro	1			0,22%		
Varre-Sai	1			0,22%		
SC	2	Águas de Chapecó	1	0,22%		
		Joinville	1	0,22%		
Não informado			244	53,04%		

Numa visão de país, identificamos que 48,70% (quarenta e setenta virgula setenta por cento) do total de chamados foram realizados por usuários que residem no Estado do Espírito Santo, 12,6% (doze vírgula seis por cento) de usuários residem em outros Estados da Federação, e 38,70% (trinta e oito vírgula setenta por cento) de usuários não informaram a cidade que residem.



Do quadro a seguir, verificamos que o perfil majoritário dos usuários da Ouvidoria são do sexo masculino e residentes no Estado do Espírito Santo.



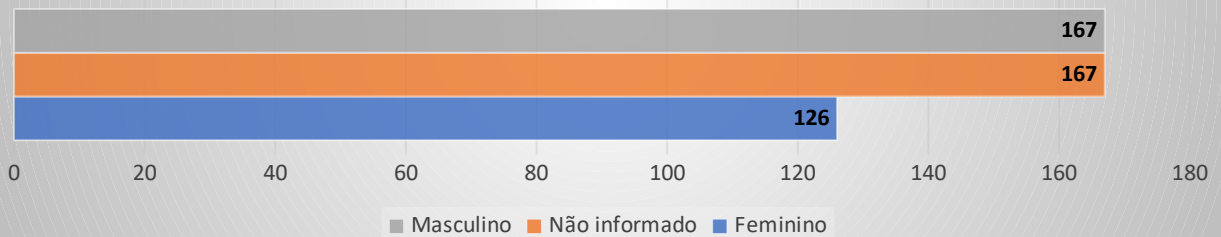
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
GABINETE DO PREFEITO
OUIDORIA MUNICIPAL

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

INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE

Sexo	Feminino	126	27,39%
	Masculino	167	36,30%
	Anônimo	167	36,30%

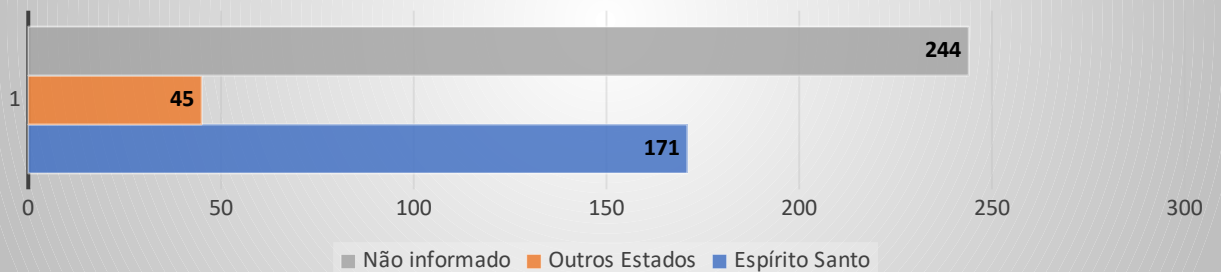
INFORMAÇÕES GENÉRICAS (SEXO)



INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE

UF do Solicitante	Não informado	244	53,04%
	Espírito Santo	171	37,17%
	Outros Estados	45	9,78%

INFORMAÇÕES GENÉRICAS (ESTADO)



Considerações finais

Durante o exercício de 2020, não houve nenhum pedido de acesso a informação com restrição de acesso. Bem como, todos os pedidos registrados no Sistema Eletrônico de Ouvidoria, foram devidamente respondidos.

O e-SIC é o meio pelo qual, qualquer pessoa jurídica pode solicitar pedidos de acesso à qualquer informação pública ou sob a guarda da Prefeitura Municipal de Piúma, podendo ser acessado através do link: (<https://www.piuma.es.gov.br/portal/e-sic>)

O e-Ouv é o canal direto de comunicação entre o Cidadão e a Prefeitura de Piúma, é o meio pelo qual o cidadão pode se manifestar quando não se sente satisfeito com o serviço ou atendimento prestado pelo poder público. Destinado a receber denúncias, reclamações, críticas, sugestões e elogios, assim como cobrar o cumprimento por parte da Administração



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
GABINETE DO PREFEITO
OUIDORIA MUNICIPAL

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

Municipal, podendo ser acessado através do link: (<https://www.piuma.es.gov.br/portal/e-ouv>).

A Ouvidoria da Prefeitura de Piúma, em sua missão institucional, vem desempenhando regularmente suas atribuições, disponibilizando amplo e irrestrito acesso ao Cidadão aos serviços de acesso à informação, fale conosco e denúncias, disponíveis em modo eletrônico, no Portal da Ouvidoria (<https://www.piuma.es.gov.br/portal/e-ouv>) e pelo aplicativo de celular “Farol Piúma”, realizando ainda atendimentos presencial e telefônico, conforme determina a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011) e Lei Municipal nº 2.168/2016, que Dispõe sobre procedimento para se obter acesso à informação no âmbito da Prefeitura do Município de Piúma.

Piúma, ES, 29 de janeiro de 2021.

Ouvidoria Municipal