



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS  
Estado do Espírito Santo  
**Controladoria Geral do Município**

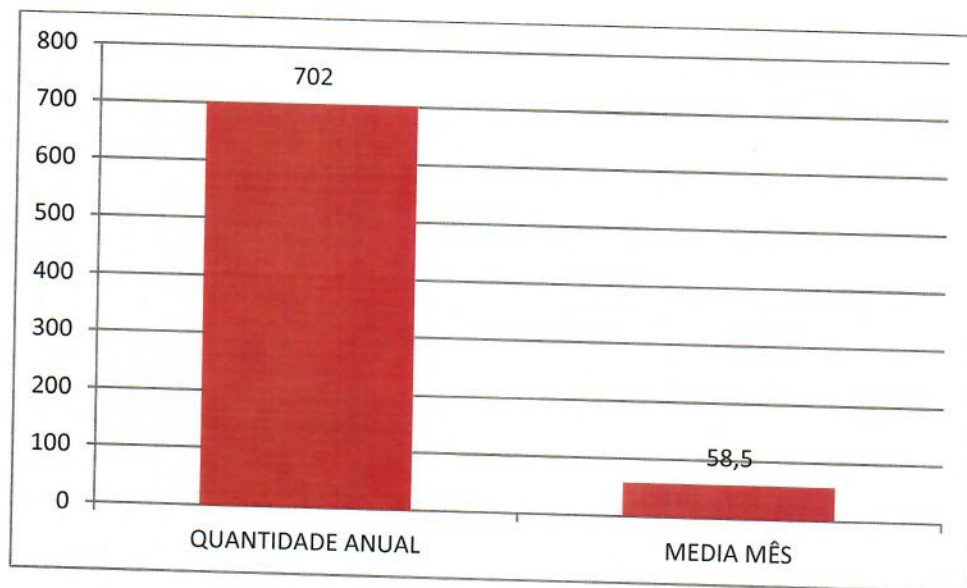
**RELATÓRIO ANUAL**

**MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO REFERENTE AO EXERCÍCIO DE 2019**

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 2019. Informamos que o resultado do item 5.0 – 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:**

QUANTIDADE ANUAL	MÉDIA MENSAL
<b>702</b>	<b>58,5</b>



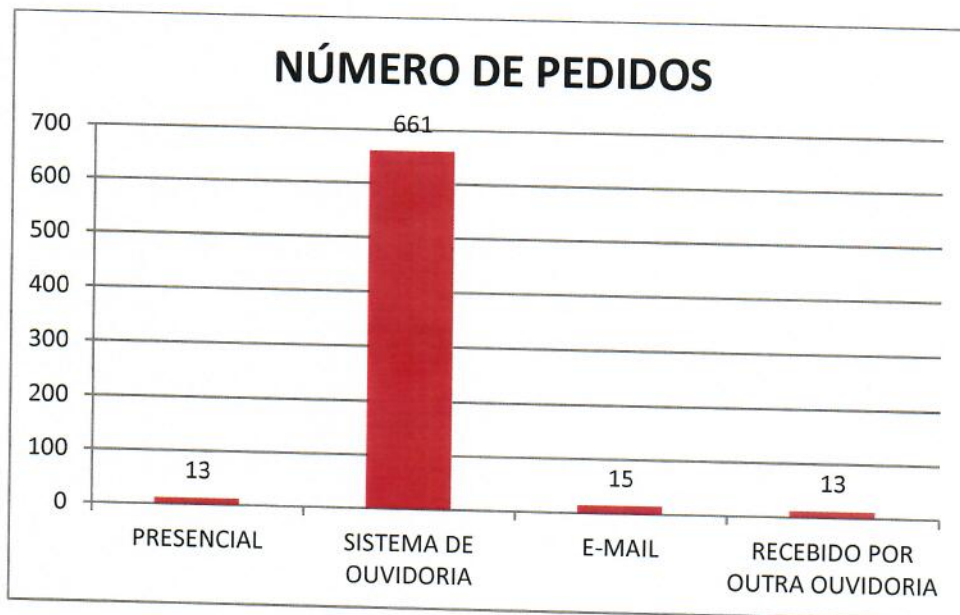
*[Handwritten signatures]*



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

2.0- MEIO DE ENTRADA:

ENTRADA	NÚMERO DE PEDIDOS
Presencial	13
Sistema De Ouvidoria	661
E-Mail	15
Recebido Por Outra Ouvidoria	13



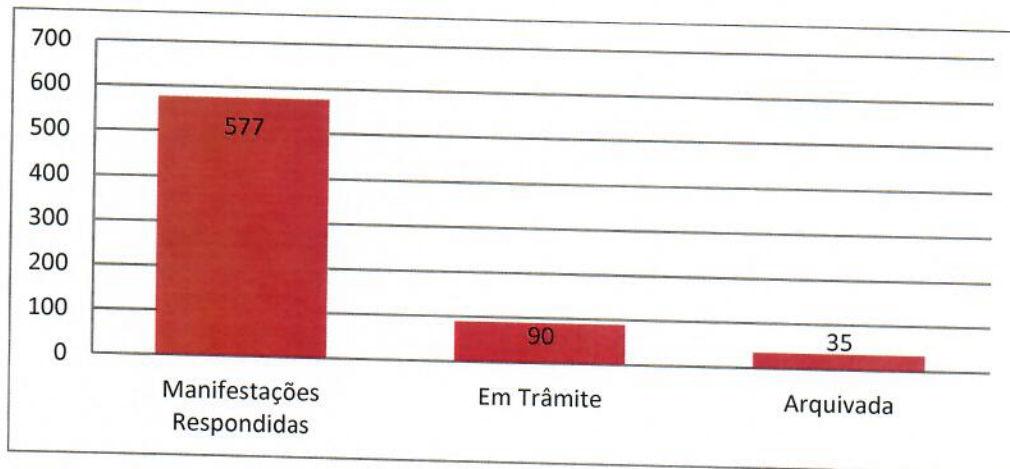
3.0- SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

STATUS DO PEDIDO	QUANTIDADE
Manifestações Respondidas	577
Em trâmite	90
Incompetente para responder	8
Arquivada	35

*[Handwritten signature]*



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS  
Estado do Espírito Santo  
**Controladoria Geral do Município**



**4.0- CATEGORIA:**

SECRETARIA RESPONSÁVEL	ESTATÍSTICA
Secretaria Municipal de Administração	32
Secretaria Municipal de Agricultura	1
Secretaria Municipal de Assistência Social	13
Secretaria Municipal de Comunicação	5
Controladoria Geral	1
Secretaria Municipal de Defesa Social	21
Secretaria Municipal de Educação	169
Secretaria Municipal de Esportes	1
Secretaria Municipal de Finanças	77
Secretaria Municipal de Gabinete	7
Secretaria Municipal de Obras	117
Secretaria Municipal de Planejamento	1
Procon	3
Procuradoria	0
Saae	13
Secretaria Municipal de Saúde	48
Secretaria Municipal de	16

*[Handwritten signatures]*

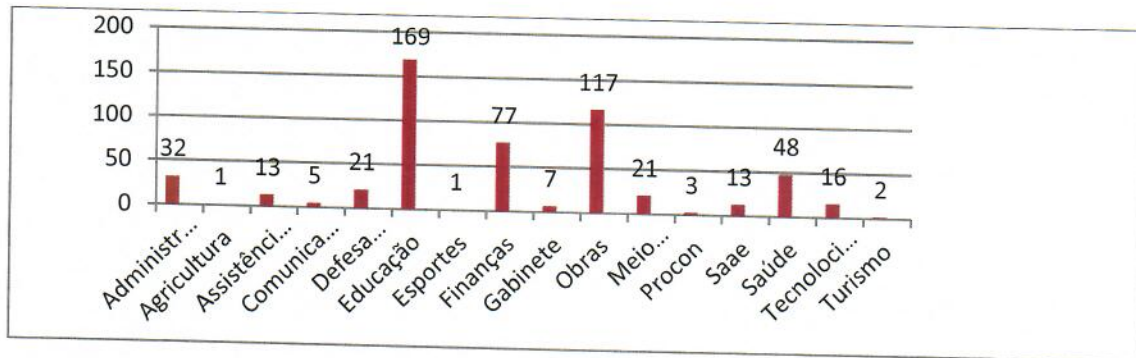




PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS  
Estado do Espírito Santo  
Controladoria Geral do Município

**Tecnologia da  
Informação  
Turismo**

2



5.0- AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO:



Quantidade de respostas à pesquisa de Satisfação: 27

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

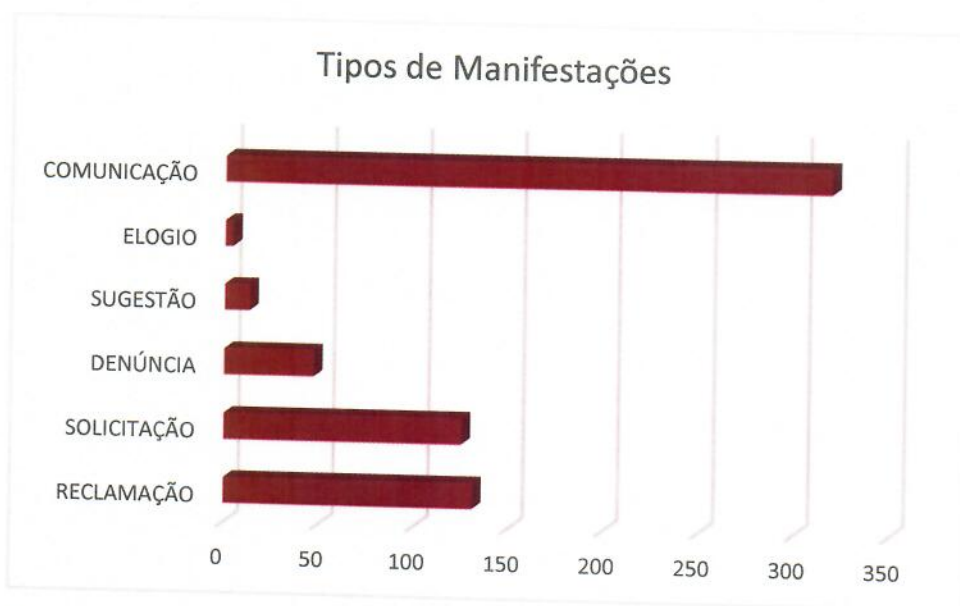
6.0- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES:

TIPOS	
RECLAMAÇÃO	131
SOLICITAÇÃO	125



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS  
Estado do Espírito Santo  
**Controladoria Geral do Município**

<b>DENÚNCIA</b>	47
<b>SUGESTÃO</b>	13
<b>ELOGIO</b>	4
<b>COMUNICAÇÃO</b>	319



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

São Mateus/ES 13 de janeiro de 2020

*Adriana Vieira Pereira*  
**Adriana Vieira Pereira**  
**OUVIDORA GERAL**

Ciente do Relatório:

*Simone Alves Cassini*  
**Simone Alves Cassini**  
**CONTROLADORA GERAL**