



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

RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO

RECLAMAÇÕES/SUGESTÕES/DENÚNCIAS/ELOGIOS - OUVIDORIA 1º SEMESTRE 2018

Tendo em vista o Decreto 9.610/2018, que aprova Instrução Normativa Nº 008/2018 – Procedimentos para inclusão de dados no Portal da Transparência e Procedimentos relacionados à Ouvidoria Municipal, atendendo ao item 3.1.15 - Das Responsabilidades: Sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios periódicos. Abaixo, relatório das Reclamações/Sugestões/Denúncias/Elogios recebidas no primeiro semestre de 2018.

| PROTOCOLO | MÊS | ASSUNTO | SITUAÇÃO |
|-----------------------|---------|---|-------------|
| 001/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | SOLICITA PROVIDÊNCIAS CASCATA- GURIRI | ENCAMINHADO |
| 001/2018- SUGESTÕES | 01/2018 | SOLICITA PROVIDÊNCIAS CASCATA- GURIRI | ENCAMINHADO |
| 001/2018- ELOGIOS | 01/2018 | TESTE | ATENDIDO |
| 002/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | SOLICITA PROVIDÊNCIAS CASCATA- GURIRI | ENCAMINHADO |
| 002/2018- ELOGIOS | 01/2018 | ELOGIA PREFEITO | ATENDIDO |
| 002/2018- SUGESTÕES | 01/2018 | SOLICITA INFORMAÇÕES REGULAMENTAÇÃO DE LEI 157/2016 | ATENDIDO |
| 003/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | SOLICITA PROVIDÊNCIAS CASCATA- GURIRI | ENCAMINHADO |
| 003/2018- SUGESTÕES | 01/2018 | TESTE | ATENDIDO |
| 004/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | SOLICITA PROVIDÊNCIAS CASCATA- GURIRI | ENCAMINHADO |
| 004/2018- SUGESTÕES | 01/2018 | ARQUIVO CORROMPIDO | ENCAMINHADO |
| 005/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | SOLICITA PROVIDÊNCIAS CASCATA- GURIRI | ENCAMINHADO |
| 005/2018- SUGESTÕES | 03/2018 | SUGESTIONA TROCAR COZINHEIRA DE ESCOLA | ENCAMINHADO |
| 006/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | SOLICITA TROCA DE LÂMPADA DE POSTE | ENCAMINHADO |
| 006/2018- SUGESTÕES | 03/2018 | SOLICITA CONTRACHEQUE | ATENDIDO |
| 007/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | ERRO SITE-PROCESSO SELETIVO | ATENDIDO |
| 008/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | DENUNCIA CANDIDATA PROCESSO SELETIVO | ENCAMINHADO |
| 009/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | NÃO CONSEGUE ACESSO AO PORTAL DE SAÚDE DO CIDADÃO | ENCAMINHADO |
| 010/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | ERRO SITE-PROCESSO SELETIVO | ATENDIDO |
| 011/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | ERRO SITE-PROCESSO SELETIVO | ATENDIDO |
| 011/2018- DENÚNCIA | 01/2018 | SEM DESCRIÇÃO | ATENDIDO |
| 012/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | SOLICITA PROVIDÊNCIAS DE PROCESSO PROTOCOLIZADO | ENCAMINHADO |
| 012/2018- DENÚNCIA | 01/2018 | SEM DESCRIÇÃO | ATENDIDO |
| 013/2018 | 01/2018 | QUESTIONA CLASSIFICAÇÃO DE CANDIDATA | ENCAMINHADO |



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

Estado do Espírito Santo

Controladoria Geral do Município

| | | – PROCESSO SELETIVO | |
|-----------------------|---------|--|-------------|
| 013/2018- DENÚNCIA | 01/2018 | SEM DESCRIÇÃO | ATENDIDO |
| 014/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | SOLICITA CONTATO DE SECRETARIA | ATENDIDO |
| 014/2018- DENÚNCIA | 01/2018 | SEM DESCRIÇÃO | ATENDIDO |
| 015/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | ATENDIMENTO DE HOSPITAL HORA CERTA | ATENDIDO |
| 015/2018- DENÚNCIA | 01/2018 | SEM DESCRIÇÃO | ATENDIDO |
| 016/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | RECLAMAÇÃO DE SERVIDORA | ENCAMINHADO |
| 016/2018- DENÚNCIA | 01/2018 | SEM DESCRIÇÃO | ATENDIDO |
| 017/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | RECLAMA DE VAGA EM ESCOLA | ENCAMINHADO |
| 017/2018- DENÚNCIA | 01/2018 | SEM DESCRIÇÃO | ATENDIDO |
| 018/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | RECLAMAÇÃO CADASTRO ONLINE DE MATRICULA | ATENDIDO |
| 018/2018- DENÚNCIA | 01/2018 | SEM DESCRIÇÃO | ATENDIDO |
| 019/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | LIMPEZA URBANA | ENCAMINHADO |
| 019/2018- DENÚNCIA | 04/2018 | SEM DESCRIÇÃO | ATENDIDO |
| 020/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | ERRO SITE- PROCESSO SELETIVO | ATENDIDO |
| 020/2018- DENÚNCIA | 04/2018 | SEM DESCRIÇÃO | ATENDIDO |
| 021/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | ERRO SITE- PROCESSO SELETIVO | ATENDIDO |
| 021/2018- DENÚNCIA | 04/2018 | SEM DESCRIÇÃO | ATENDIDO |
| 022/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | ERRO SITE- CERTIDÃO NEGATIVA | ATENDIDO |
| 023/2018- RECLAMAÇÕES | 01/2018 | PROCESSO SELETIVO | ATENDIDO |
| 024/2018- RECLAMAÇÕES | 02/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 025/2018- RECLAMAÇÕES | 02/2018 | SOLICITA PROVIDÊNCIAS QUANTO A ACESSO À RUA | ENCAMINHADO |
| 026/2018- RECLAMAÇÕES | 02/2018 | SOLICITA RESPOSTA DE ANDAMENTO DE PROCESSO | |
| 027/2018- RECLAMAÇÕES | 02/2018 | SOLICITA RELAÇÃO DE DOCUMENTOS PARA REQUERIMENTOS | ATENDIDO |
| 028/2018- RECLAMAÇÕES | 02/2018 | INFORMA INCONSISTÊNCIA DE INFORMAÇÕES | ATENDIDO |
| 029/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | SOLICITA INFORMAÇÕES RELATIVAS À TAXA DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS | ATENDIDO |
| 030/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | FALTA DE BEBEDOUROS EM PRAÇA | ENCAMINHADO |
| 031/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | SOLICITA EMISSÃO DE INFORME DE RENDIMENTOS | RESPONDIDO |
| 032/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | FALTA DE VAGA EM ESCOLA | ATENDIDO |
| 033/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | FALTA DE VAGA EM ESCOLA | ATENDIDO |
| 034/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | FALTA DE VAGA EM ESCOLA | ATENDIDO |
| 035/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | DENÚNCIA DE MAU USO DE MÁQUINA QUE FICA A DISPOSIÇÃO DE ASSOCIAÇÃO | ENCAMINHADO |
| 036/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | LIMPEZA DE BAIRRO | ENCAMINHADO |
| 037/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | SOLICITA RESPOSTA DE ANDAMENTO DE PROCESSO | ATENDIDO |
| 038/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | SOLICITA INFORMAÇÕES DE BAIXA DE INSCRIÇÃO | ATENDIDO |



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

Estado do Espírito Santo

Controladoria Geral do Município

| | | | |
|-----------------------|---------|--|-------------|
| 039/2018- RECAMAÇÕES | 03/2018 | SOLICITA INFORMAÇÕES REFERENTES À RENOVAÇÃO DE ALVARÁ | ATENDIDO |
| 040/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | DENUNCIA DE ACÚMULO DE CARGO | ENCAMINHADO |
| 041/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | SOLICITA LIMPEZA DE TERRENOS BALDIOS | ENCAMINHADO |
| 042/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | INFORMA ERRO NO SITE- CONSULTA DE ALVARÁ | ATENDIDO |
| 043/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | DENÚNCIA MAU ATENDIMENTO À IDOSO | ATENDIDO |
| 044/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | EMAIL AUTOMÁTICO | ATENDIDO |
| 045/2018- eSIC | 03/2018 | TESTE | ATENDIDO |
| 046/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | TESTE | ATENDIDO |
| 047/2018- RECLAMAÇÕES | 03/2018 | TESTE | ATENDIDO |
| 048/2018- RECLAMAÇÕES | 04/2018 | NÃO ESTA CONSEGUINDO ACOMPANHAR OS ANDAMENTOS DE PROCESSOS | ENCAMINHADO |
| 049/2018- ELOGIOS | 04/2018 | PRAIA ACESSÍVEL | ATENDIDO |
| 050/2018- RECLAMAÇÕES | 04/2018 | SOLICITA RESPOSTA A ANDAMENTO DE PROCESSO | ATENDIDO |
| 051/2018- RECLAMAÇÕES | 04/2018 | SOLICITA ATENDIMENTO DE REQUERIMENTO | ATENDIDO |
| 052/2018- RECLAMAÇÕES | 04/2018 | SOLICITA ATENDIMENTO DE REQUERIMENTO | ATENDIDO |
| 053/2018- RECLAMAÇÕES | 04/2018 | SOLICITA ATUALIZAÇÃO DE CALENDÁRIO ANUAL DE FÉRIAS | ENCAMINHADO |
| 054/2018- RECLAMAÇÕES | 04/2018 | SOLICITA IPTU | ATENDIDO |
| 055/2018- RECLAMAÇÕES | 04/2018 | SOLICITA LIMPEZA DE BUEIROS | ENCAMINHADO |
| 056/2018- RECLAMAÇÕES | 04/2018 | SOLICITA ILUMINAÇÃO PÚBLICA | ENCAMINHADO |
| 058/2018- RECLAMAÇÕES | 04/2018 | RECLAMAÇÃO DE ATENDIMENTO EM DEPARTAMENTO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 059/2018- RECLAMAÇÕES | 04/2018 | SOLICITA LIMPEZA DE TERRENOS BALDIOS | ENCAMINHADO |
| 060/2018- RECLAMAÇÕES | 04/2018 | SOLICITA LIMPEZA DE RUAS | ENCAMINHADO |
| 063/2018- DENÚNCIA | 04/2018 | DENÚNCIA DE PROCEDIMENTOS DE DEPARTAMENTO PÚBLICO | ATENDIDO |
| 064/2018- RECLAMAÇÕES | 04/2018 | SOLICITA LIMPEZA DE TERRENOS BALDIOS | ENCAMINHADO |
| 065/2018-RECLAMAÇÕES | 04/2018 | SOLICITA INFORMAÇÕES | ATENDIDO |
| 066/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA AUSÊNCIA DE TELEFONE | ENCAMINHADO |
| 067/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | SOLICITA ESCLARECIMENTOS CÓDIGO TRIBUTÁRIO | ATENDIDO |
| 068/2018- RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 069/2018- ELOIGIOS | 05/2018 | ELOGIA PRONTIDÃO EM ATENDIMENTO | ATENDIDO |
| 070/2018-RECLAMAÇÃO | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 071/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 072/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 073/2018- RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA ERRO NO PORTAL DO SERVIDOR AO ACESSAR CONTRACHEQUE | ATENDIDO |
| 074/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ATENDIDO |
| 075/2018- RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO MATEUS

Estado do Espírito Santo

Controladoria Geral do Município

| | | | |
|-----------------------|---------|---|--------------|
| 076/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SOM ALTO | ATENDIDO |
| 077/2018- | 05/2018 | SEM INFORMAÇÕES | |
| 078/2018-ELOGIOS | 05/2018 | SEM INFORMAÇÕES | |
| 079/2018- RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 080/2018- DENÚNCIA | 05/2018 | SÃO MATEUS/SP | ATENDIDO |
| 081/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ATENDIDO |
| 082/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | EMISSÃO DE BOLETO DE IPTU | ATENDIDO |
| 083/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | EMISSÃO DE BOLETO DE IPTU | ATENDIDO |
| 084/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | EMISSÃO DE BOLETO DE IPTU | ATENDIDO |
| 085/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | EMISSÃO DE BOLETO DE IPTU | ATENDIDO |
| 086/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | EMISSÃO DE BOLETO DE IPTU | ATENDIDO |
| 087/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | EMISSÃO DE BOLETO DE IPTU | ATENDIDO |
| 088/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ATENDIDO |
| 089/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ATENDIDO |
| 090/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 091/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 092/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 093/2018-DENÚNCIA | 05/2018 | ACÚMULO DE CARGO | ENCAMINHADO |
| 094/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 095/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 096/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 097/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 098/2018-RECLAMAÇÕES | 05/2018 | EMISSÃO DE BOLETO DE IPTU | ATENDIDO |
| 099/2018-SUGESTÕES | 06/2018 | SUGESTIONA FAZER PROCESSO SELETIVO | ENCAMINHADO |
| 100/2018-RECLAMAÇÕES | 06/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 101/2018-RECLAMAÇÕES | 06/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ATENDIDO |
| 102/2018-RECLAMAÇÕES | 06/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ENCAMINHADO |
| 103/2018-RECLAMAÇÕES | 06/2018 | EMISSÃO DE BOLETO DE IPTU | ATENDIDO |
| 104/2018-RECLAMAÇÕES | 06/2018 | RECLAMA DE SERVIÇO PÚBLICO | ATENDIDO |
| 105/2018-RECLAMAÇÕES | 06/2018 | RECLAMAÇÃO DE EXTENÇÃO DE CARGA HORÁRIA | ATENDIDO |
| 106/2018-DENÚNCIA | 06/2018 | PROCESSO SELETIVO | ATENDIDO |
| 107/2018-ELOGIOS | 06/2018 | TESTE DE TRAMITE | ATENDIDO |
| 108/2018-e-SIC | 06/2018 | SOLICITA CÓPIAS DE PROCESSO | EM ANDAMENTO |

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SÃO MATEUS/ES

São Mateus/ES, 04 de julho de 2018.