



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL

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



Acesso à Informação

**Relatório Estatístico Anual de Pedidos de
Acesso à Informação
Exercício de 2017**



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL

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

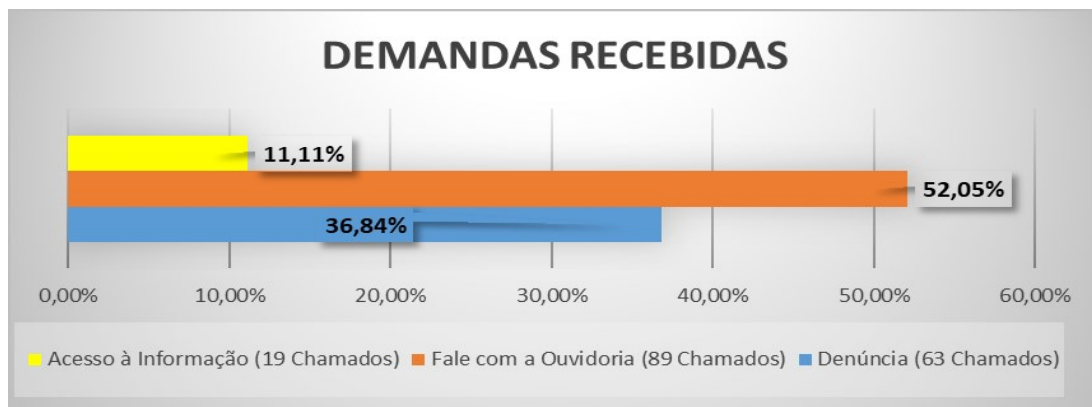
Apresentação

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 01/01/2017 a 31/12/2017, e foi elaborado em abril/2018, 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 2017 um total de 171 (cento e setenta e uma) demandas sendo: 63 (sessenta e três) chamados de Denúncias, 89 (oitenta e nove) chamados no Fale com a Ouvidoria, e 19 (dezenove) pedidos de Acesso à Informação.

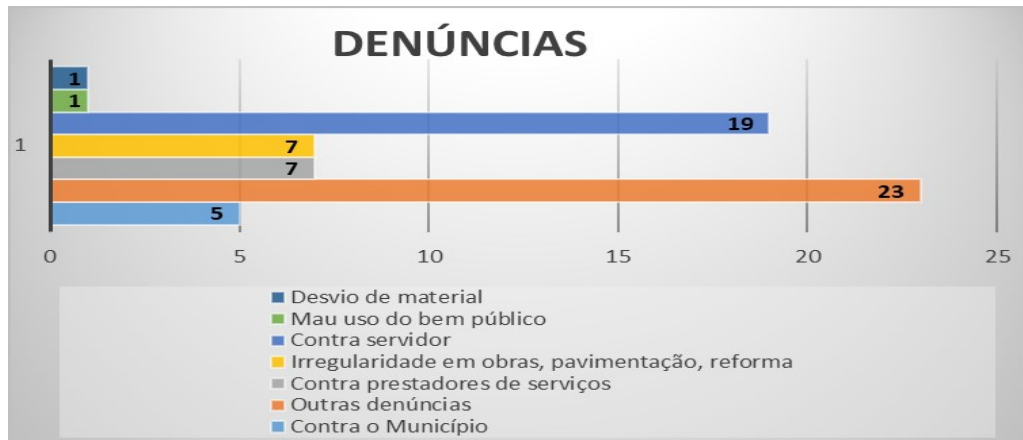


DEMANDAS RECEBIDAS				
Denúncia	36,84%	Contra o Município	5	7,94%
		Outras denúncias	23	36,51%
		Contra prestadores de serviços	7	11,11%
		Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	7	11,11%
		Contra servidor	19	30,16%
		Mau uso do bem público	1	1,59%
		Desvio de material	1	1,59%

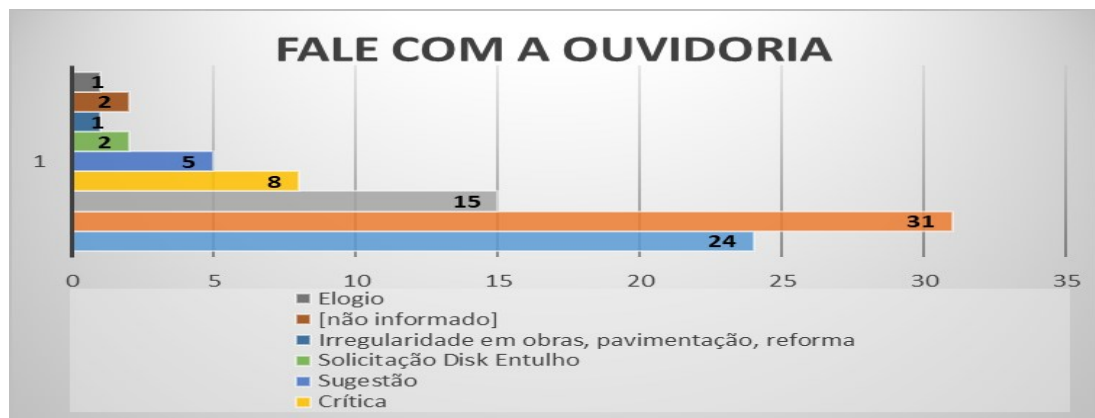


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL

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



DEMANDAS RECEBIDAS			
Fale com a Ouvidoria	52,05%	Reclamação	24 / 26,97%
		Solicitação de Serviço	31 / 34,83%
		Outros Assuntos	15 / 16,85%
		Crítica	8 / 8,99%
		Sugestão	5 / 5,62%
		Solicitação Disk	2 / 2,25%
		Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	1 / 1,12%
		[não informado]	2 / 2,25%
		Elogio	1 / 1,12%

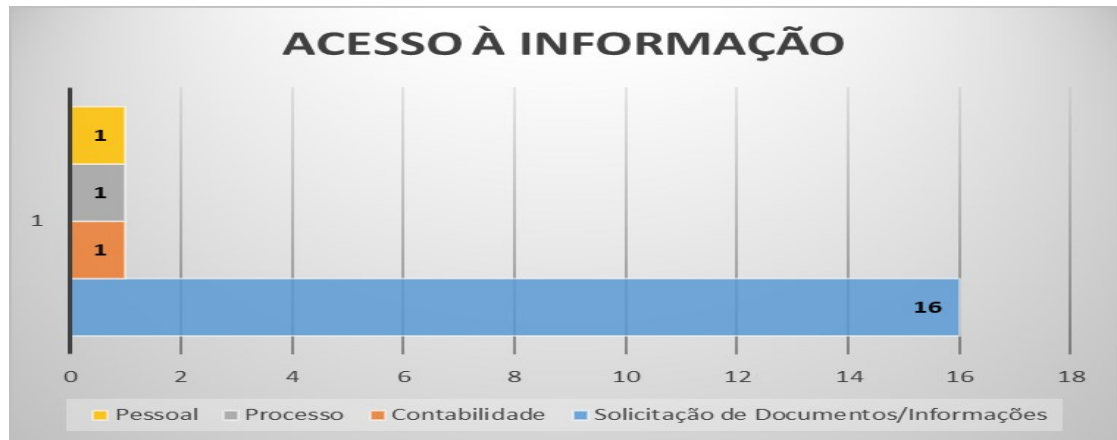


DEMANDAS RECEBIDAS			
Acesso à Informação	11,11%	Solicitação de	16 / 84,21%
		Contabilidade	1 / 5,26%
		Processo	1 / 5,26%
		Pessoal	1 / 5,26%

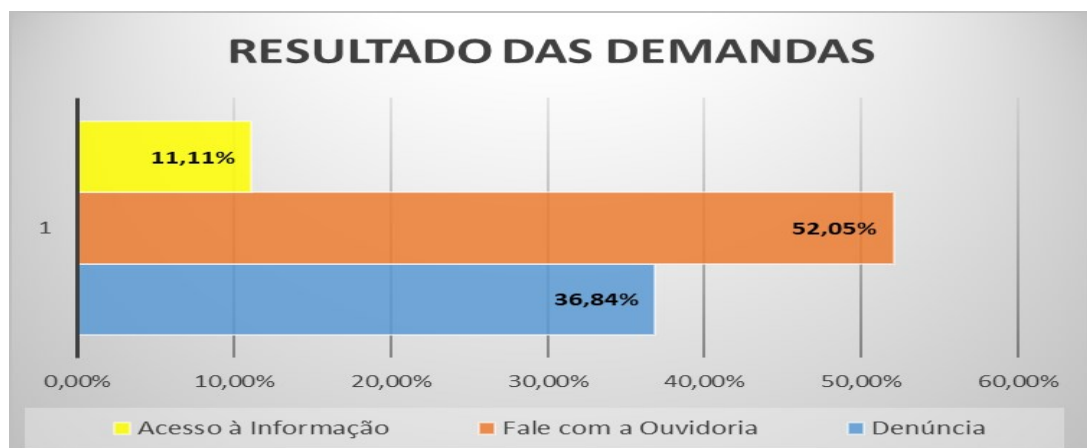


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL

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



RESULTADO DAS DEMANDAS				
Denúncia	36,80%	Aberto	0	0,00%
		Em andamento	6	9,52%
		Concluído	57	90,48%
Fale com a Ouvidoria	52,00%	Aberto	0	0,00%
		Em andamento	3	3,37%
		Concluído	86	96,63%
Acesso à Informação	11,10%	Aberto	0	0,00%
		Em andamento	0	0,00%
		Concluído (Atendidos)	19	100,00%
		Concluído (Indeferidos)	0	0,00%



MÉDIA DAS DEMANDAS	
Média diária de solicitações	0,47 solicitações por dia
Média mensal de solicitações	14,25 solicitações por mês



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL

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

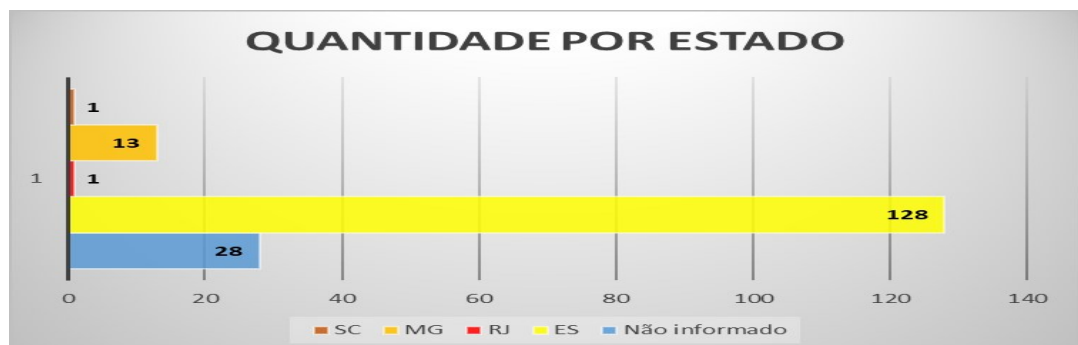
Perfil do Usuário

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 171 (cento e setenta e um) chamados, 100 (cem) chamados foram realizados por usuários do município de Piúma, que corresponde a 58,48% (cinquenta e oito vírgula quarenta e oito por cento) do total de chamados cadastrados no sistema de Ouvidoria.

QUANTIDADE POR CIDADE				
ES	128	Afonso Claudio	1	0,58%
		Água Doce do Norte	1	0,58%
		Alegre	1	0,58%
		Anchieta	2	1,17%
		Barra de São Francisco	1	0,58%
		Cachoeiro de Itapemirim	2	1,17%
		Cariacica	1	0,58%
		Itapemirim	3	1,75%
		Piúma	100	58,48%
		Viana	2	1,17%
		Vila Velha	4	2,34%
		Vitoria	10	5,85%
MG	13	Belo Horizonte	6	3,51%
		Caputira	1	0,58%
		João Monlevade	1	0,58%
		Muriae	1	0,58%
		Timóteo	4	2,34%
RJ	1	Rio de Janeiro	1	0,58%
SC	1	Florianópolis	1	0,58%
Não informado			28	16,37%

Numa visão de país, identificamos que 74,85% (setenta e quatro vírgula oitenta e cinco por cento) do total de chamados foram provenientes de usuários que residem no Estado do Espírito Santo, 8,77% (oito vírgula sessenta e sete por cento) de usuários residem em outros Estados da Federação, e 16,37% (dezesseis vírgula trinta e sete por cento) de usuários que não informaram a cidade que residem.



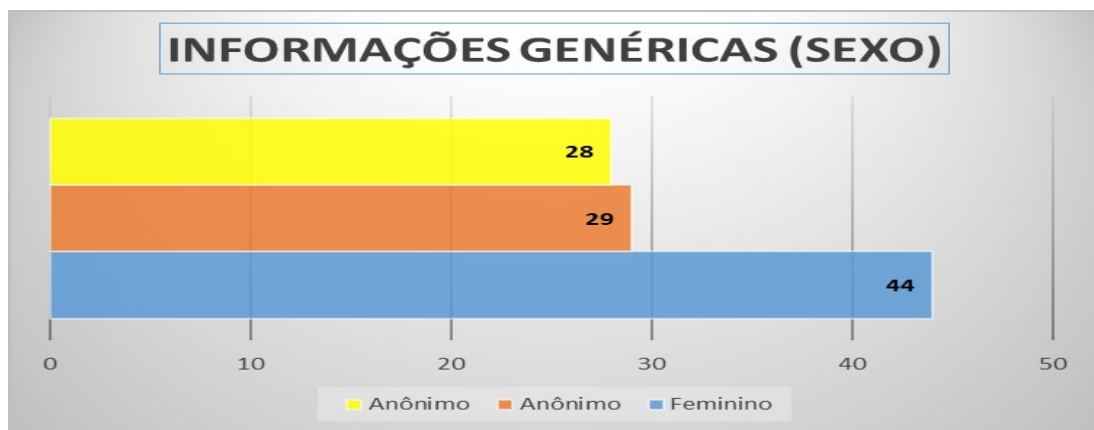


PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL

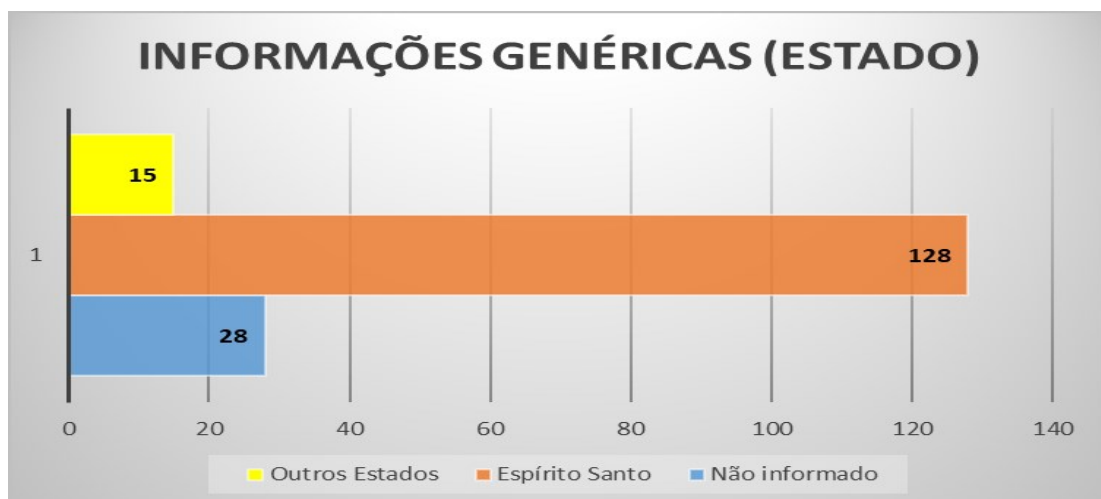
Rua Aníbal de Souza Gonçalves, 18 - 3º andar - B. Acaiaca - Piúma (ES) - CEP 29.285-000
e-mail: controladoria@piuma.es.gov.br - Tel. (28) 3520-5076 - site: www.controladoria.piuma.es.gov.br

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

INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE			
Sexo	Feminino	44	26,00%
	Masculino	98	57,00%
	Anônimo	29	17,00%



INFORMAÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE			
UF do Solicitante	Não informado	28	16,37%
	Espírito Santo	128	74,85%
	Outros Estados	15	8,77%



Considerações finais

Durante o exercício de 2017 não foram identificados indeferimento de pedidos registrados no Sistema Eletrônico de Ouvidoria.

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



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PIÚMA-ES
CONTROLADORIA GERAL MUNICIPAL

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

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 (<http://www.controladoria.piuma.es.gov.br/portal/ouvidoria>) 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).

Piúma, ES, 19 de abril de 2018.

Ouvidoria Municipal
Controladoria Geral Municipal