



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE ACESSO A INFORMAÇÃO
NO EXERCÍCIO DE 2022



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

1 – OUVIDORIA

Durante o ano de 2022, apuramos um total de 2.947 (dois mil novecentos e quarenta e sete) demandas, distribuídas com os seguintes objetivos: informação, reclamação, denúncia, solicitação, sugestão e elogio.

Inúmeras ligações foram recebidas no decorrer do ano de 2022 através dos telefones da Ouvidoria, canal pelo qual os mais variados públicos solicitaram, desde simples pedidos de informações, tais como, números de telefones de departamentos de secretárias da Prefeitura, bem como aqueles que resultaram em registro formal, do qual se totaliza com 2.336 (dois mil trezentos e trinta e seis) ligações para as informações tidas como rápidas.

Já em relação às demandas, foram 345 (trezentos e quarenta e cinco) reclamações, 175 (cento e setenta e cinco) denúncias, 82 (oitenta e dois) solicitações de serviços públicos, 07 (sete) elogios, 02 (duas) sugestões, do qual podemos observar:



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

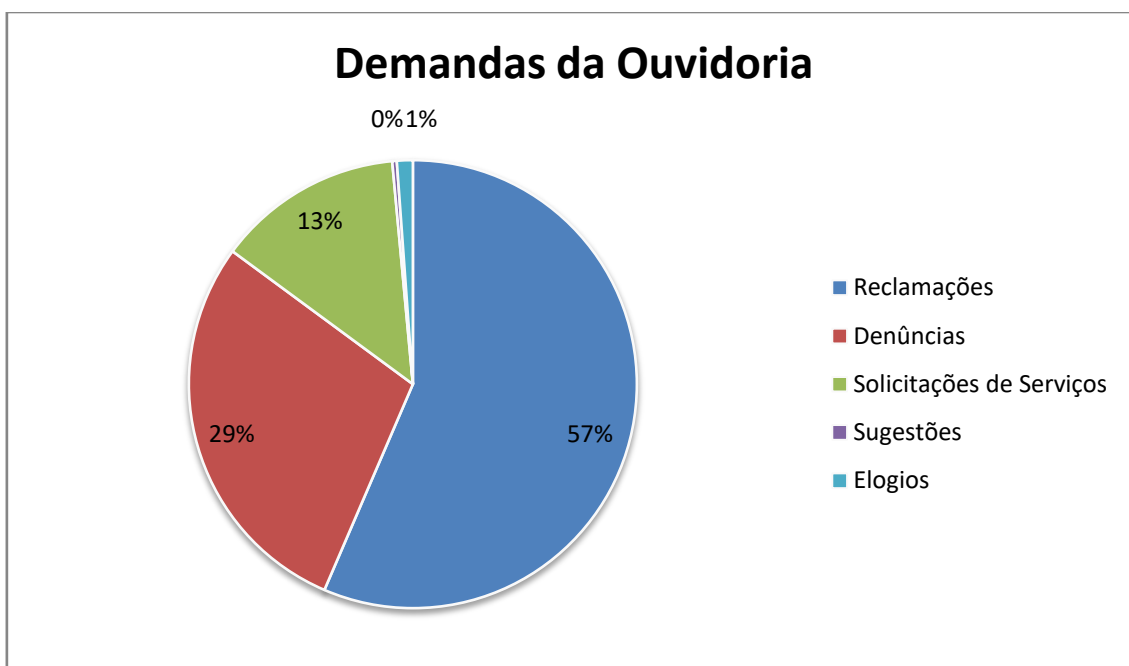


Gráfico 01 – demandas da Ouvidoria

É necessário destacar que todas as demandas acima mencionadas foram elaboradas processos administrativos pelos servidores da Ouvidoria, a fim de tornar a comunicação com a gestão mais transparente e efetiva, resultando em 611 (seiscentos e onze) processos administrativos.

Nota-se que das demandas realizadas pela Ouvidoria, que resultaram em processos os meios utilizados pelos munícipes foram o e-mail, o telefone, o Fala.BR e presencialmente, do qual podemos observar abaixo:



PREFEITURA MUNICIPAL DE VIANA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE CONTROLE E TRANSPARÊNCIA

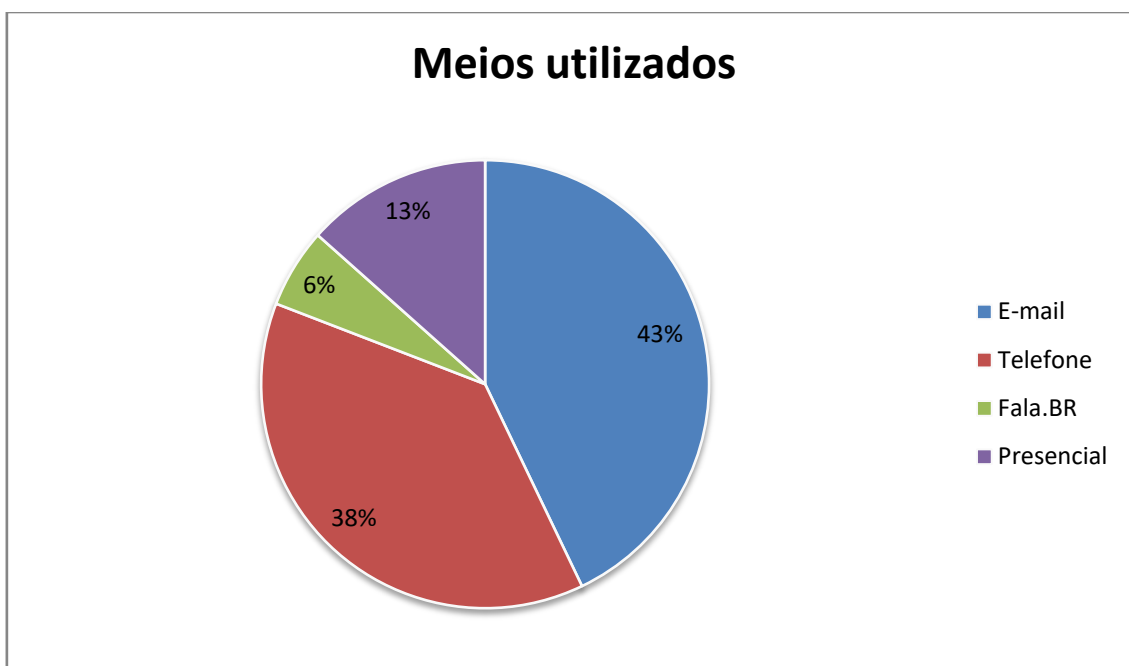


Grafico 02 – Meios utilizados pelos Municípios

E ainda as 611 demandas realizadas, foram identificadas por 466 (quatrocentos e sessenta e seis) foram de pessoas físicas, 05 (cinco) foram de pessoas jurídicas e 140 (cento e quarenta) foram de anônimo.