



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARATAÍZES

- ESTADO DO ESPÍRITO SANTO -

## ANEXO 1

### *Ouvidoria Municipal*

Relatório contendo o balanço do ano 2020 da Ouvidoria Municipal de Maratáizes com base nos dados extraídos do Sistema Eletrônico da Ouvidoria.

Registramos que o presente relatório de 2020 foram contemplados os chamados realizados no período de 01/01/2020 a 09/11/2020.

#### DEMANDAS RECEBIDAS

		TIPO DE CHAMADO	
<b>DENÚNCIA</b>	<b>26.1%</b>	Contra o Município	11.3%
		Contra prestadores de serviços	16.9%
		Contra Servidor	9.4%
		Desvio de material	1.3%
		Irregularidade em obras, pavimentação, reforma	8.1%
		Mau uso do bem público	2.5%
		Outras denúncias	50.0%
<b>FALE COM A OUVIDORIA</b>	<b>48.5 %</b>	Critica	11.8%
		Elogio 1.7%	
		Reclamação	48.8%
		Solicitação de Serviço 29.0%	
		Sugestão	6.7%



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARATAÍZES

- ESTADO DO ESPÍRITO SANTO -

<b>ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>25.3%</b>	Contabilidade	5.2%
		Pessoal	31.0%
		Processo	8.4%
		Solicitação de Documentos/informação	51.3%

## RESULTADO DA DEMANDAS

<b>Denúncia</b>	<b>26.1%</b>	Aberto	1.3%
		Em andamento	36.3%
		Concluído	62.5%
<b>Fale com a Ouvidoria</b>	<b>48.5%</b>	Aberto	0.0%
		Em andamento	45.5%
		Concluído	54.5%
<b>Acesso à Informação</b>	<b>25.3%</b>	Aberto	0.0%
		Em andamento	34.8%
		Concluído (Atendidos)	65.2%
		Concluído (Indeferidos)	0.0%

## MÉDIA DAS DEMANDAS

**Média diária de solicitações**

0.37 solicitação(ões) por dia

**Média mensal de solicitações**

11.18 solicitação(ões) por mês



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARATAÍZES

- ESTADO DO ESPÍRITO SANTO -

## AÇÕES GENÉRICAS DO SOLICITANTE

<b>Sexo</b>	Feminino	39%
	Masculino	36%
	Anônimo	24%
<b>UF do solicitante</b>	Espírito Santo	60%
	Outros Estados	40%

Foi realizado pela Ouvidoria do município um relatório de satisfação do programa Marataízes Mais, segue relatório:

## RELATÓRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS PARTICIPANTES DO PROGRAMA MARATAÍZES MAIS.

### 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral de Marataízes realizou uma pesquisa com o objetivo de medir o grau de satisfação dos cidadãos participantes do programa Marataízes Mais. Essa pesquisa teve por objetivo identificar qual a opinião das pessoas em relação ao seu bairro e o programa supracitado.

### 2. METODOLOGIA

a) Pesquisa realizada pela ouvidoria Geral do município de Marataízes -ES

b) **Pesquisadores:** Gleice de Souza (ouvidora), Kaio Miranda (estagiário), Hiago Machado (estagiário)

#### 2.1 Método de Aplicação da pesquisa

A pesquisa foi realizada em formulário específico, disponibilizado pela ouvidoria nos dias do evento.

Os cidadãos preencheram o formulário com seu nível de satisfação e deram a opinião sobre os tópicos destacados, bem como sugestões para os próximos eventos.

### 3.0 RESULTADOS

A pesquisa foi realizada nas edições do programa Marataízes Mais. Os dados foram coletados dos participantes do programa, que preencheram o formulário e deram sugestões como: Ortopedista, corte de cabelo (para mulher) e assessoria jurídica.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARATAÍZES

- ESTADO DO ESPÍRITO SANTO -

SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERN

---

De acordo com a pesquisa, o projeto teve 100% (cem por cento) de aprovação por parte dos cidadãos, que foram atendidos pelos profissionais sem ter ao menos que sair de seu bairro.

Os entrevistados inclusive opinaram sobre seus bairros, dos pedidos foram: calcamento, saneamento básico e mais frequência na limpeza urbana por parte da prefeitura. Insta frisar que grande parte dos pedidos já foram executados pela Prefeitura de Maratáizes.

Por fim, é notável o sucesso do programa, de modo que municípios vizinhos também aderirão a ideia. Tudo isso resultado de um ótimo trabalho feito pela administração do município.