



**Prefeitura Municipal de Vitória**  
Estado do Espírito Santo

SEGOV/GAB-REQ/005

Vitória, 03 de janeiro de 2023

Senhor Vereador

Davi Esmael Menezes de Almeida

Presidente da Câmara Municipal de Vitória

Nesta

Assunto: Resposta ao Requerimento de Informação.

Senhor Presidente,

Cumprimentando-o, resposta ao Requerimento de Informação, de autoria do vereador Armando Fontoura, através do OF. nº 001/2023/SEGOV/OUV da Ouvidoria Municipal.

Atenciosamente,

Luciano Forrechi  
Secretário de Governo

Ref. Proc. 7922846/2022- PMV

16557/2022- CMV





Prefeitura Municipal de Vitória  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria de Governo

**Ofício nº 01/2023 – SEGOV/OUV**

**Vitória – ES, 02 de Janeiro 2023.**

**À SEGOV/SUB-RI**

**Ref.: RQI. 280/22 - PROC. 16557/22 – Vereador Armandinho Fontoura**

Senhor Prefeito,

Em atenção a Indicação do Ex. Senhor Vereador Armandinho Fontoura através **do RQI 280/22** que solicita informações relacionadas as pesquisas de satisfação dos serviços ofertados pelo 156 online da PMV nos anos 2021 e 2022.

No que concerne a esta Ouvidoria segue as devidas informações abaixo.

**1 – Cópia das pesquisas de satisfação dos serviços ofertados pelo 156 Online da Prefeitura de Vitória, divididas em categorias de assuntos nos anos de 2021 e 2022.**

R: As cópias das pesquisas de satisfação dos serviços 156 online dos anos 2021/2022 estão anexadas ao presente processo.

**2 – Das demandas protocoladas há algum quantitativo de quantas foram resolvidas? Se sim, quais foram os assuntos mais solucionados?**

R: Quantitativo de protocolos 156 - online resolvidos em 2021/2022 – 74.461

Assuntos mais solucionados 2021/2022:

Iluminação Pública  
Papa Móveis  
Disque Silêncio  
Tele-Atendimento na Saúde  
Limpeza Urbana  
Árvores - Poda  
Fiscalização de Posturas  
Rede de drenagem pluvial - desobstrução  
Vigilância Epidemiológica  
Coleta de Lixo Hospitalar  
Serviço Especializado em Abordagem Social





Prefeitura Municipal de Vitória  
Estado do Espírito Santo  
Secretaria de Governo

**3 – Há ainda muitas demandas protocoladas junto ao 156 para serem solucionadas?**

R: Em 2021/2022 temos um total de 223.385 de chamados abertos e 218.492 de chamados fechados, com um percentual de 97,81% de chamados resolvidos.

**4 -Em quanto tempo as solicitações feitas são resolvidas pelo serviço de 156?**

R: Temos um limite máximo de 30 dias para solução das solicitações, esse limite pode variar dependendo do grau de urgência de cada assunto abordado.

É o que nos cumpre informar.

Atenciosamente,

**ROBERTA  
KELLY SALLES  
FRAGA:083559  
63709**

Assinado de forma  
digital por ROBERTA  
KELLY SALLES  
FRAGA:08355963709  
Dados: 2023.01.02  
16:20:13 -03'00'  
Roberta Kelly Salles Fraga  
Ouvidora Municipal

---

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, nº 1927 – Bento Ferreira – CEP: 29050-945  
Vitória – ES, (27) 3382-6100 – 3382-6099



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmv.es.gov.br/autenticidade>  
com o identificador 3200350037003500390038003A005000, Documento assinado digitalmente  
conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP -  
Brasil.