



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO TRIMESTRAL
e-OUV / e-SIC
JULHO A SETEMBRO/2023



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibatiba é um canal de comunicação direta entre a população e a Administração Pública Municipal. Para atingir o seu objetivo de auxiliar na melhoria da qualidade dos serviços prestados à população recebe elogios, denúncias, reclamações, solicitações e sugestões.

A Ouvidoria está em consonância com a Lei Federal Nº 13.460/2017 e o e-SIC com a Lei Federal Nº 12.527/2011, garantindo o direito de acesso às informações públicas.

1. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso do cidadão, os canais de acesso da Ouvidoria estão abertos através de:

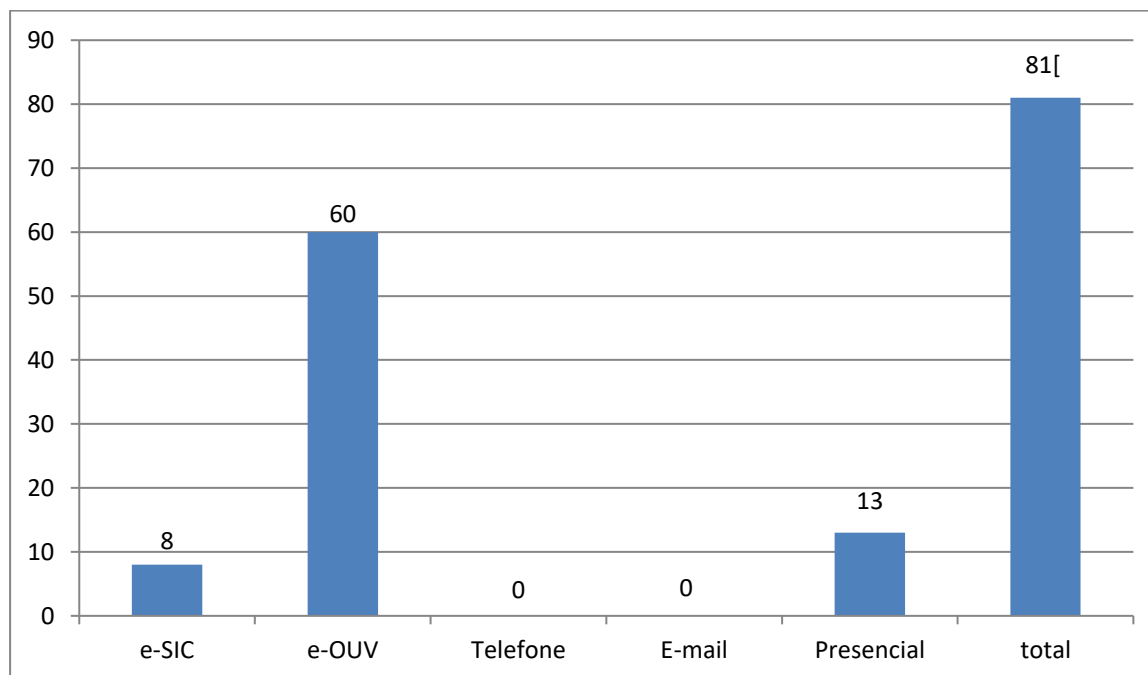
- e-SIC – <https://www.ibatiba.es.gov.br/e-sic>
- e-OUV - <https://www.ibatiba.es.gov.br/e-ouv>
- E-mail - ouvidoria@ibatiba.es.gov.br
- Pessoalmente - Localização: Prédio em Anexo da Paróquia Nossa Senhora do Rosário próximo a Prefeitura Municipal de Ibatiba, Rua Salomão Fadlalah nº 255, Centro. Horário de Funcionamento: De Segunda a Sexta de 8h00 às 11h00 e de 12h00 às 17h00.
- Telefone - Através do número (28) 3543 – 1711.

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações no período de abril a junho de 2023 foi através do e-OUV, com um total de 60 demandas, o segundo meio de contato mais utilizado foi o de forma presencial com 13 manifestações e o terceiro modo de contato mais utilizado foi o e-SIC com 8 manifestações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

TIPOS DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO



2. DEMANDAS DA OUVIDORIA

As demandas de Ouvidoria estão classificadas em oito tipologias diferentes:

- Denúncia;
- Fale conosco;
- e-SIC;
- SIC;
- Sugestão;
- Reclamação;
- Solicitação;
- Elogio.

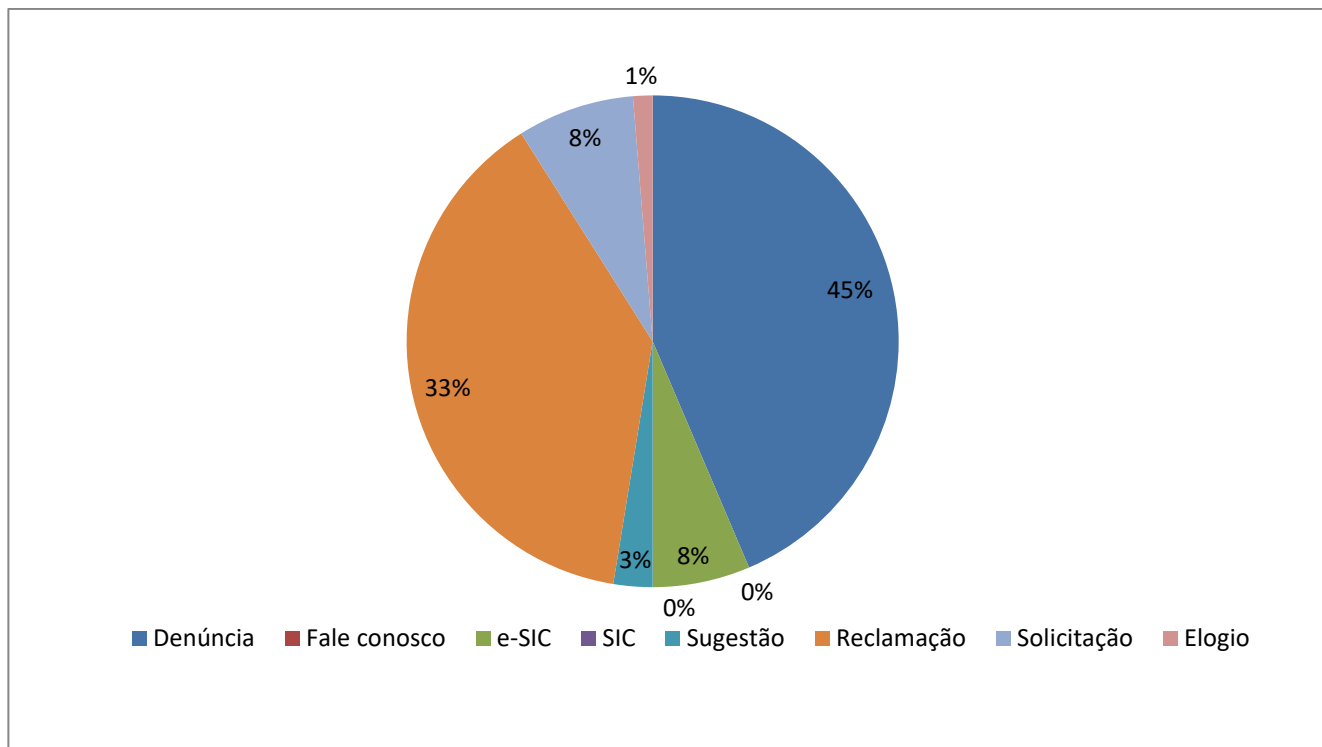
As demandas recebidas nas diversas tipologias obtiveram um total de 81. A tipologia que apresentou o maior número de ocorrências foi à denúncia com 45,68% das manifestações recebidas (37 manifestações). Além disso, foram registradas 27 reclamações, 8 pedidos de informações no e-SIC, 5 solicitações, 3 Sugestões e 1 elogio.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de demanda:

TIPOS DE DEMANDA



O gráfico abaixo apresenta dados relativos ao total das demandas (manifestações e SIC). Verifica-se que o mês de julho apresentou o maior número de registros, totalizando 34 manifestações, o mês de agosto apresentou 24 manifestações e o mês de setembro apresentou 23 registros.

TOTAL DE DEMANDAS



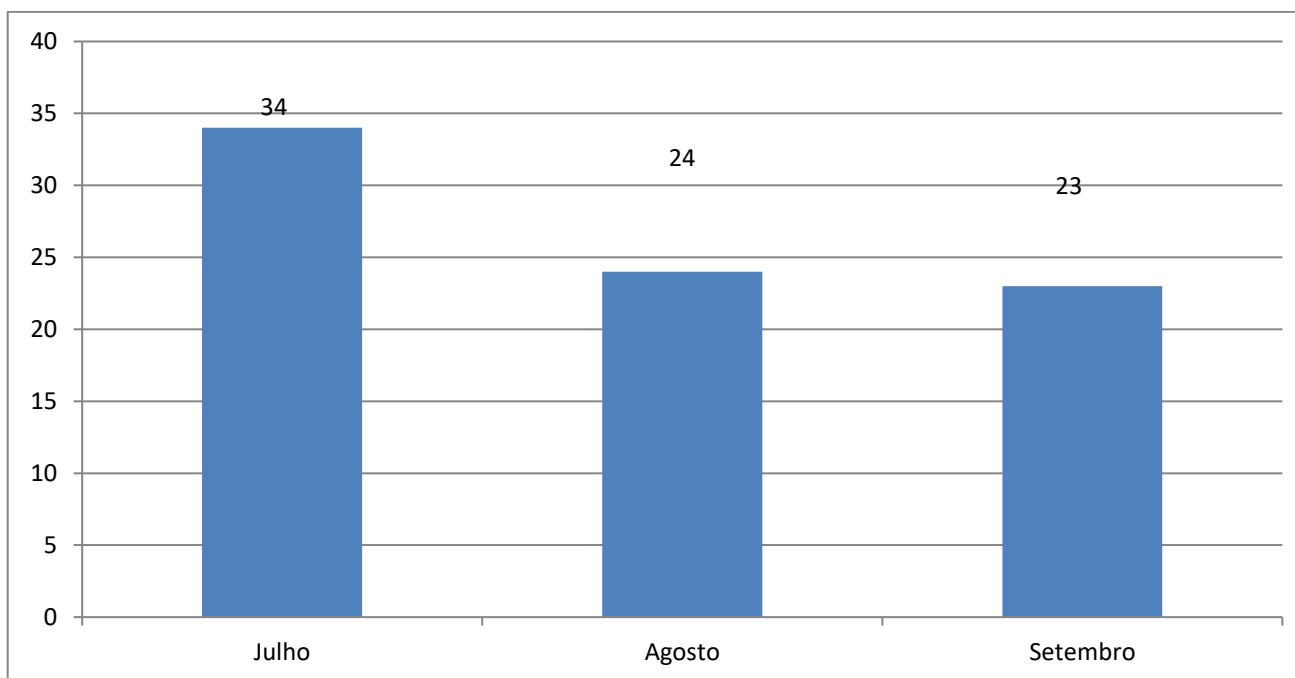
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

2.1 MANIFESTAÇÕES

De 01 de julho a 30 de setembro de 2023, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibatiba no desempenho de suas atividades, recebeu 81 manifestações (denúncias, reclamações, solicitações e pedidos de informação).

O fluxo mensal do número de manifestações está representada no gráfico abaixo:

MANIFESTAÇÕES DE ABRIL A JUNHO



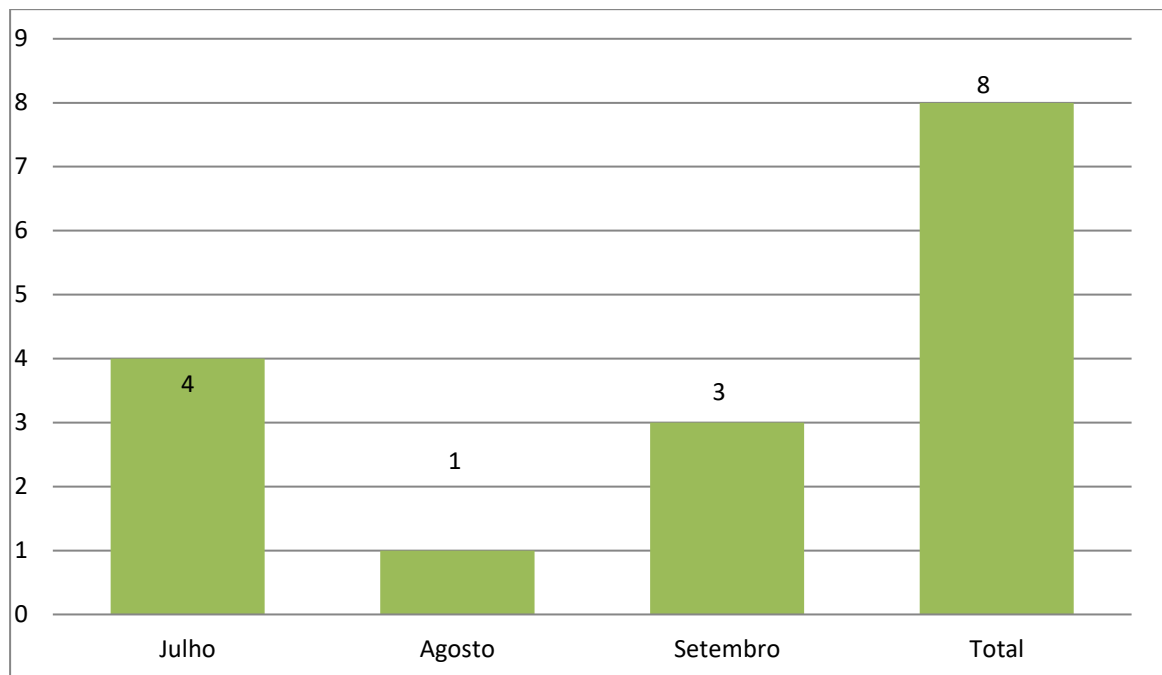
2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

No que tange ao Sistema de Informação ao Cidadão, foram registrados 08 pedidos de informações no e-SIC. A variação mensal do número de solicitação de pedido de informação está representada no gráfico abaixo:



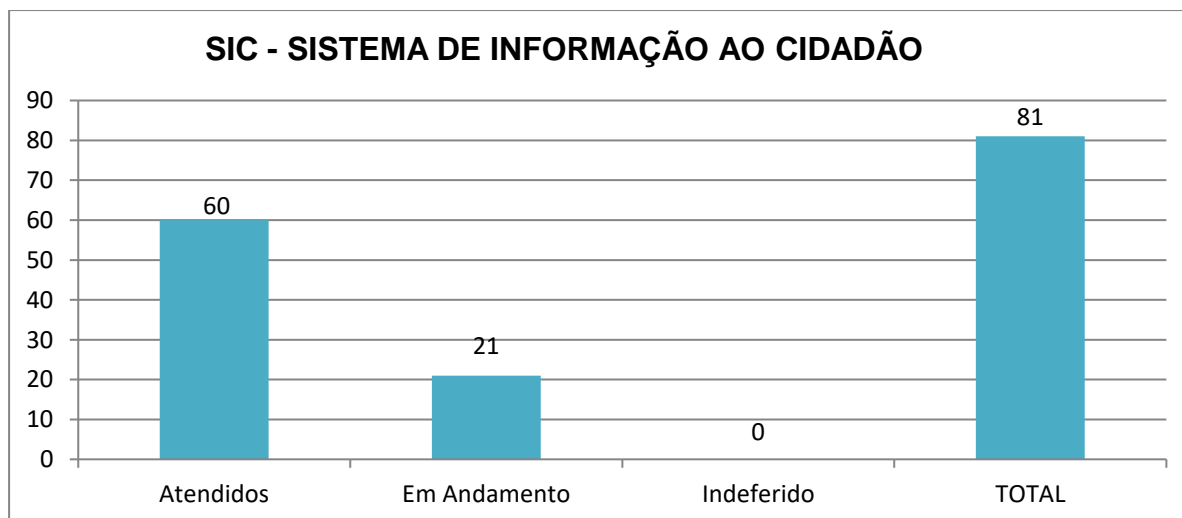
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

SOLICITAÇÃO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO JANEIRO A MARÇO



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do total de 81 demandas, a maioria foram concluídas sendo o total de 60 demandas com o devido retorno aos cidadãos, sendo que continuam em aberto o total de 21 demandas bem com 4 pedidos de informação indeferido, conforme o gráfico abaixo:





**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

Pelos dados apresentados nesse relatório pode-se afirmar que a Ouvidoria tem atingido seu objetivo de auxiliar na melhoria da qualidade dos serviços prestados à população promovendo a interlocução entre os munícipes e as instituições públicas municipais.