



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO TRIMESTRAL
e-OUV / e-SIC
OUTUBRO A DEZEMBRO/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

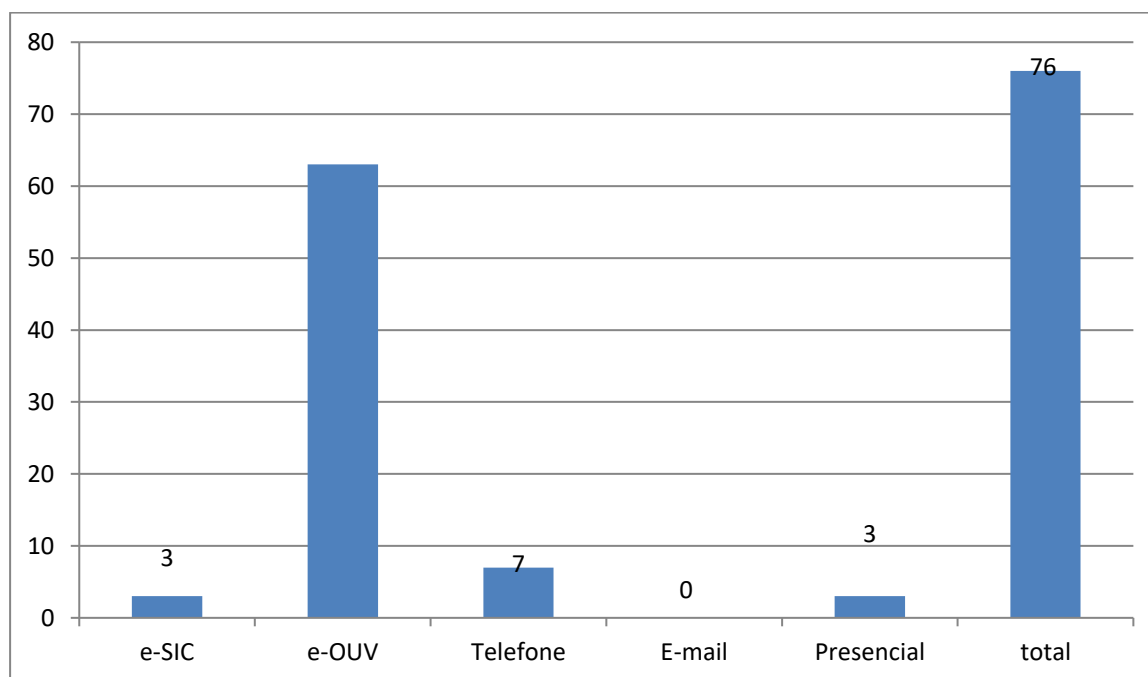
Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso do cidadão, os canais de acesso da Ouvidoria estão abertos através de:

- 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 outubro a dezembro de 2023 foi através do e-OUV, com um total de 63 demandas, o segundo meio de contato mais utilizado foi o de contato pelo telefone com 7 manifestações e o terceiro modo de contato mais utilizado foi o e-SIC e Presencial ambas com 3 manifestações.



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.

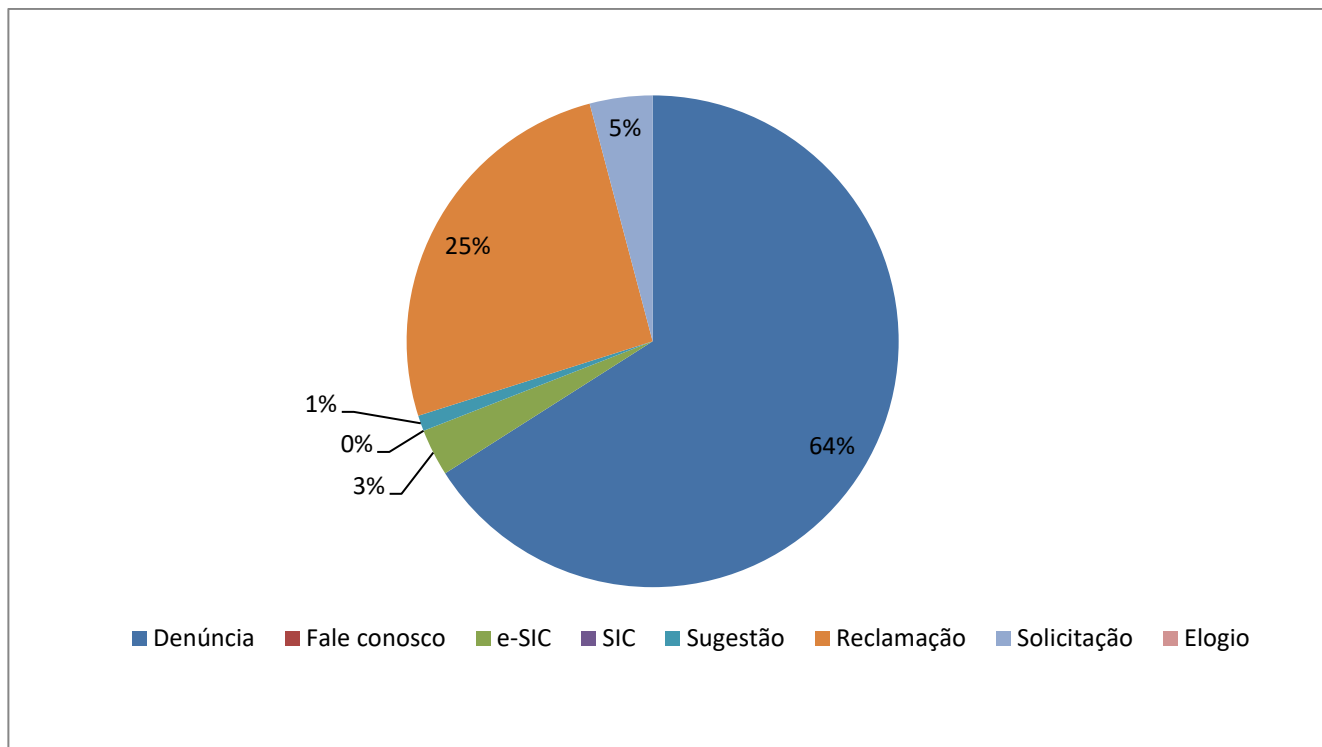
As demandas recebidas nas diversas tipologias obtiveram um total de 76. A tipologia que apresentou o maior número de ocorrências foi à denúncia com 64,47% das manifestações recebidas (49 manifestações). Além disso, foram registradas 19 reclamações, 4 solicitações, 3 pedidos de informações no e-SIC e 1 sugestão.



**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 outubro apresentou o maior número de registros, totalizando 40 manifestações, o mês de dezembro apresentou 19 manifestações e o mês de setembro apresentou 17 registros.

TOTAL DE DEMANDAS



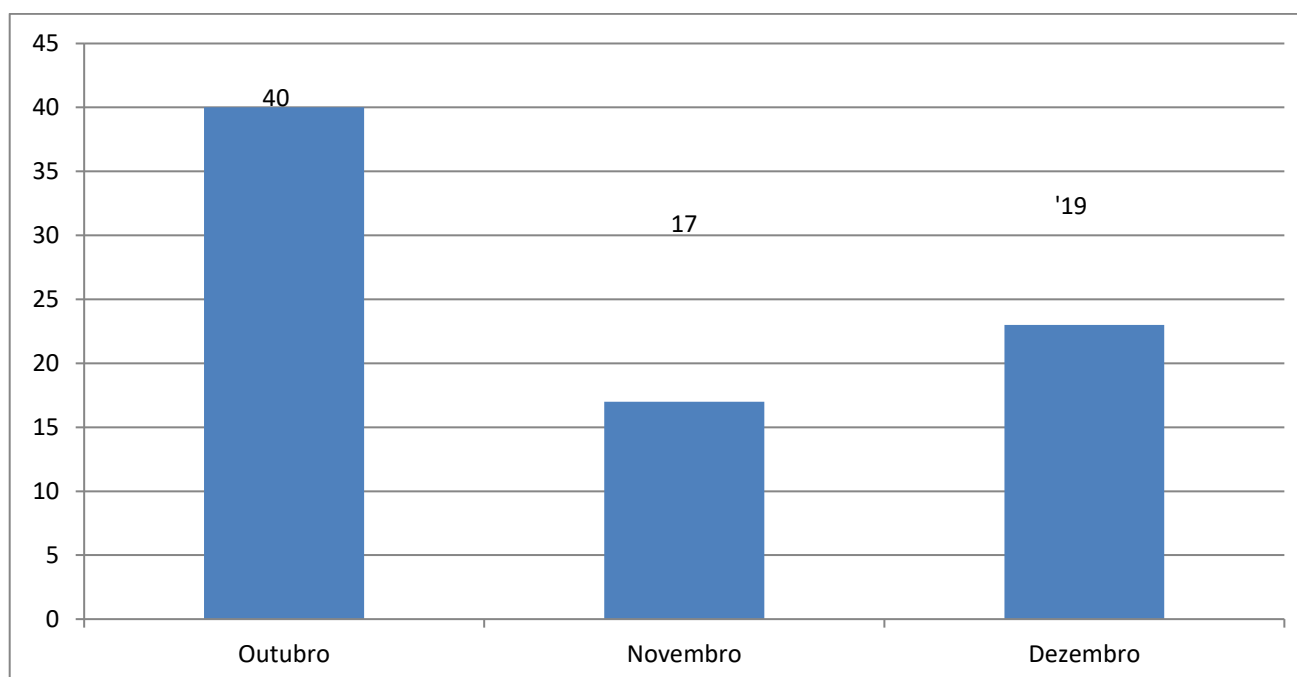
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

2.1 MANIFESTAÇÕES

De 01 de outubro a 31 de dezembro de 2023, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibatiba no desempenho de suas atividades, recebeu 76 manifestações (denúncias, reclamações, solicitações e sugestões).

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

MANIFESTAÇÕES DE ABRIL A JUNHO



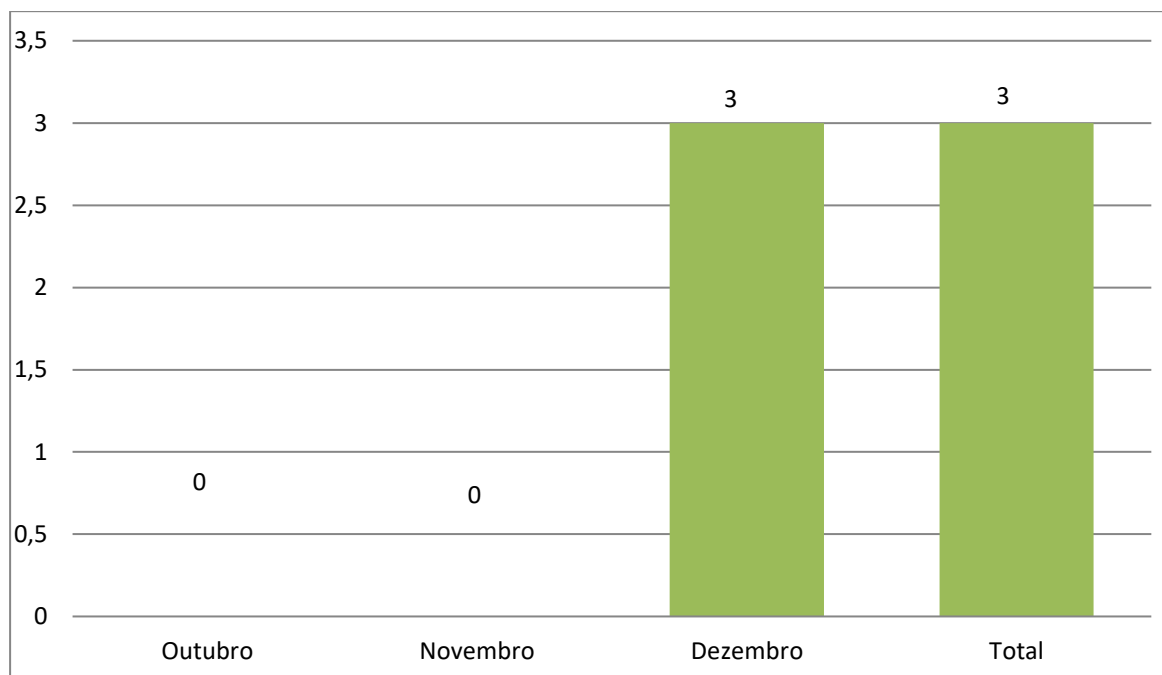
2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

No que tange ao Sistema de Informação ao Cidadão, foram registrados 03 pedidos de informações no e-SIC somente no mês de dezembro. A variação mensal do número de solicitação de pedido de informação está representada no gráfico abaixo:



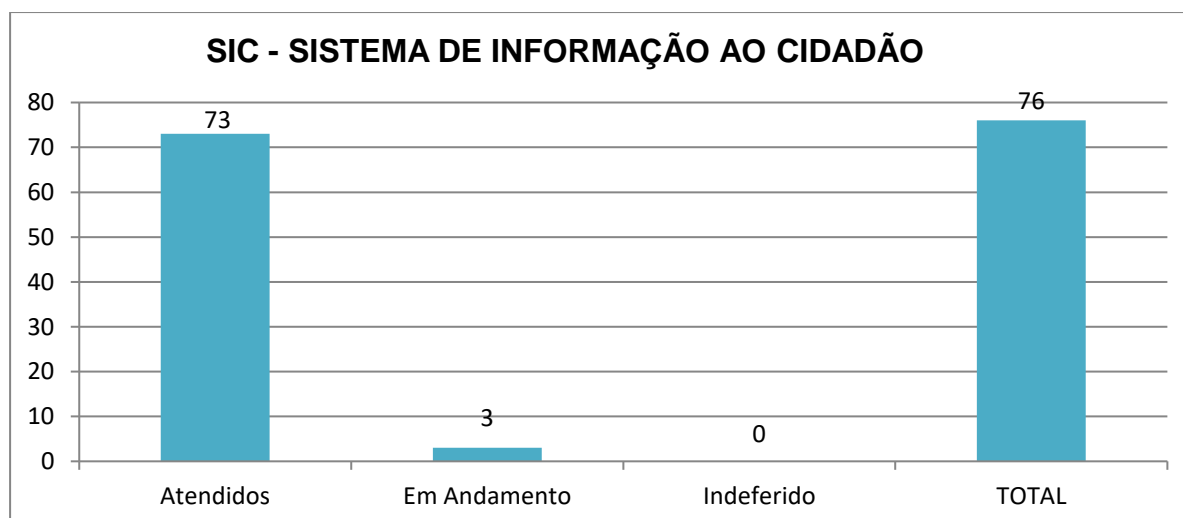
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

SOLICITAÇÃO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO DE OUTUBRO A DEZEMBRO



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do total de 76 demandas, a maioria foram concluídas sendo o total de 73 demandas com o devido retorno aos cidadãos, sendo que continuam em aberto o total de 3 demandas bem com nenhum pedido 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.