



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES e-OUV/ e-SIC - 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, o e-SIC com a Lei Federal nº 12.527/2011 e regulamentado pelo Decreto Municipal nº 131/2015, garantindo aos cidadãos o direito de acesso às informações públicas.

1. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

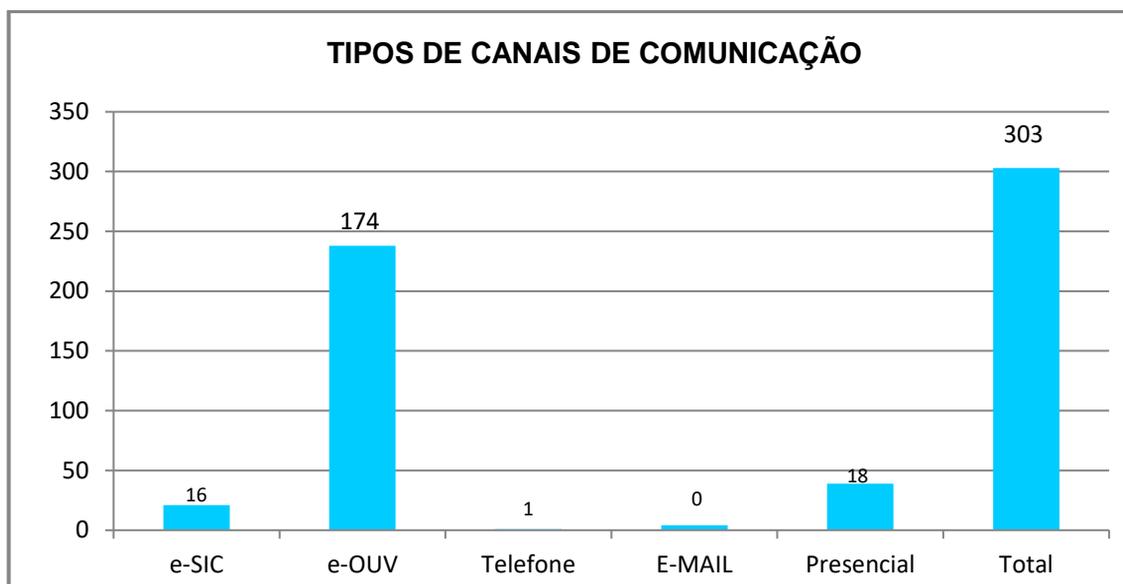
Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso do cidadão, os canais de acesso da Ouvidoria estão abertos através:

- 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
- Presencial: Prefeitura Municipal de Ibatiba - Rua Salomão Fadlalah nº. 205, Centro
Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta de 8h00 às 11h00 e de 12h00 às 17h00
Telefone: (28) 3543 – 1654.

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população no ano de 2023, para envio de suas manifestações foi o e-OUV, através do Portal Eletrônico, com um total de 238 demandas, o segundo meio de contato mais utilizado foi o presencial, com 39 manifestações, seguido pelo e-SIC com 21 manifestações, pelo meio e-mail com 4 manifestações e através de meio telefônico com uma 01 manifestação, totalizando 303 manifestações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



2. DEMANDAS DA OUVIDORIA

As demandas de Ouvidoria estão classificadas em oito tipologias diferentes:

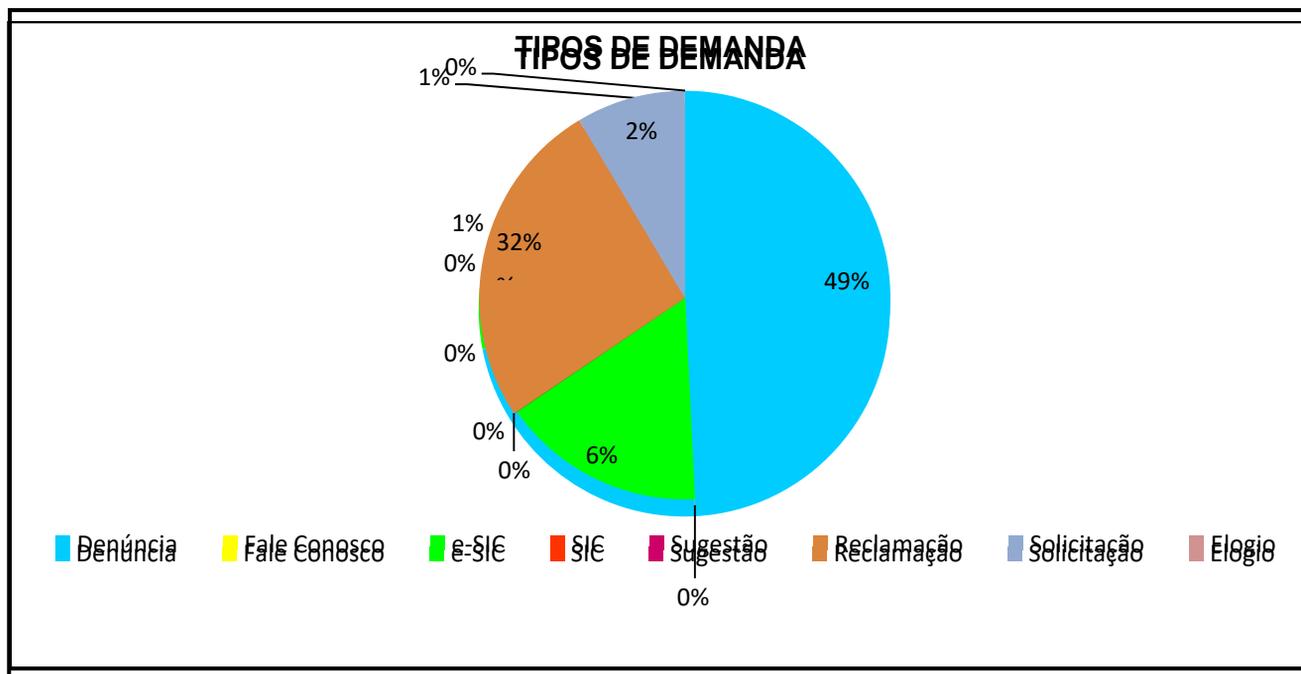
- Denúncia;
- Fale conosco;
- e-SIC;
- SIC;
- Sugestão;
- Reclamação;
- Solicitação;
- Elogio.

As demandas recebidas nas diversas tipologias obteve um total de 303. A tipologia que apresentou o maior número de ocorrências foi à denúncia com 49% das manifestações recebidas (150 manifestações). Além disso, foram registradas 99 reclamações, 21 pedidos de informação no e-SIC e 9 sugestões.

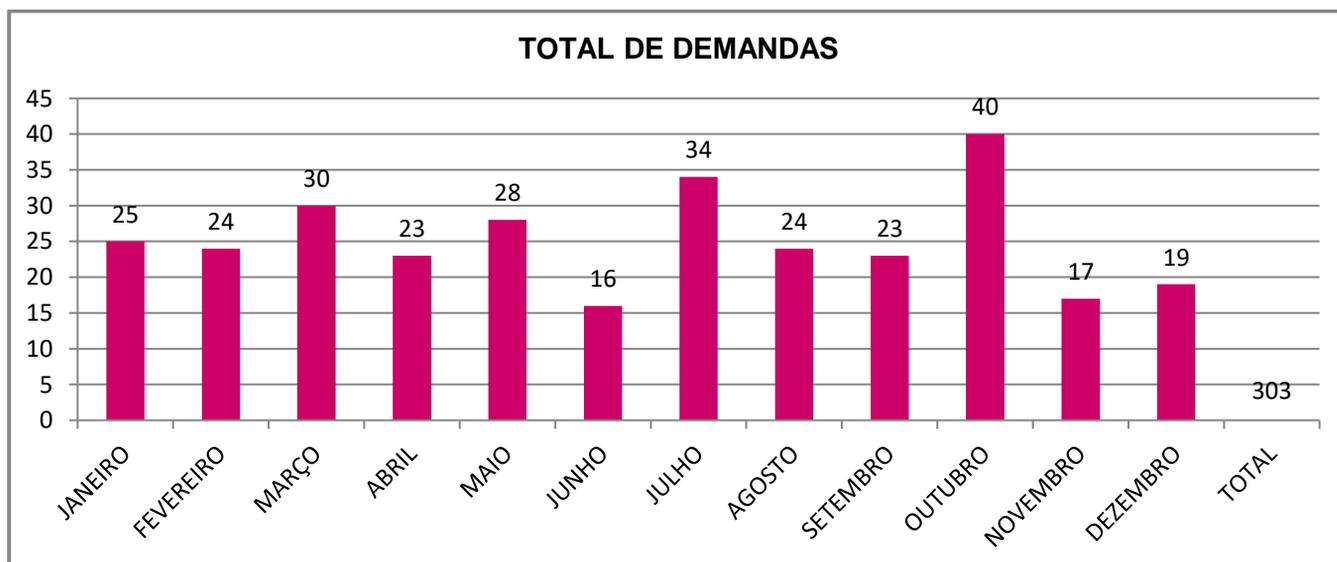
Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de demanda:



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



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, e os meses de julho com 16 manifestações apresentaram o menor número de registros durante o ano.



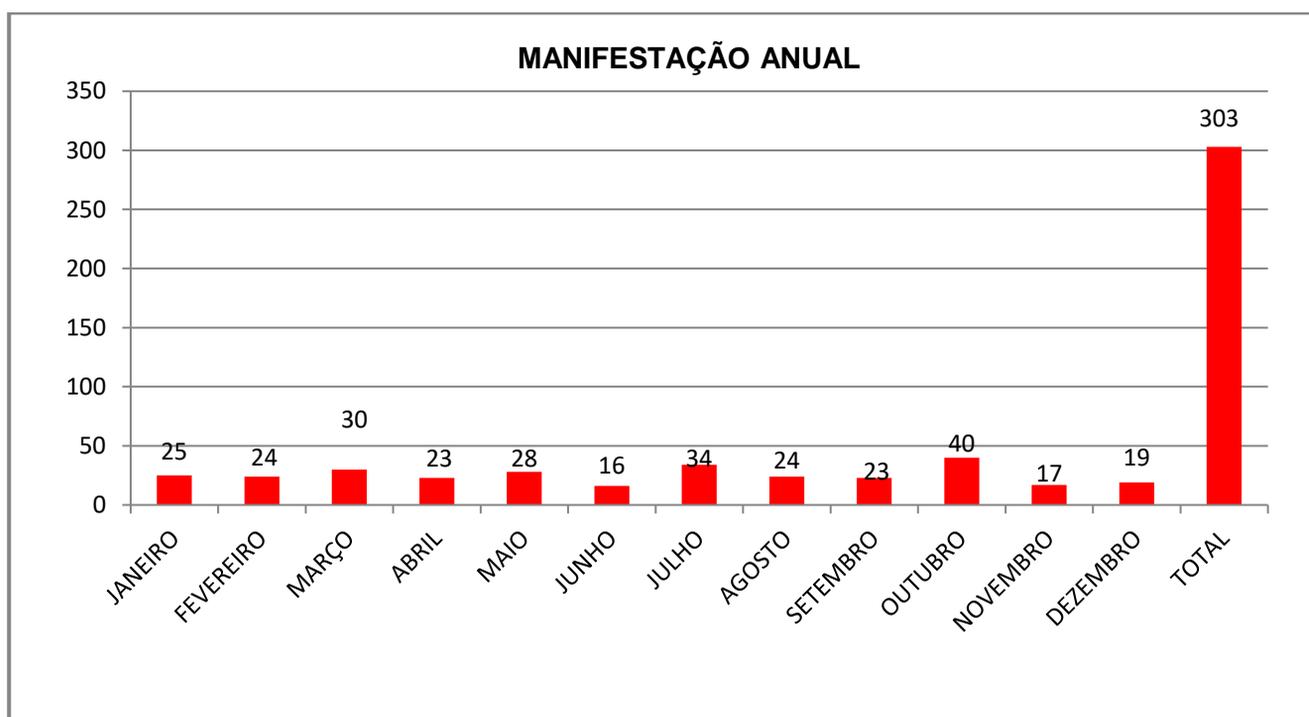


PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

2.1. MANIFESTAÇÕES

No ano de 2023, a Ouvidoria Municipal de Ibatiba, no desempenho de suas atividades, recebeu 209 manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios e etc.).

A evolução anual do número de manifestações está representada mensalmente no gráfico abaixo:



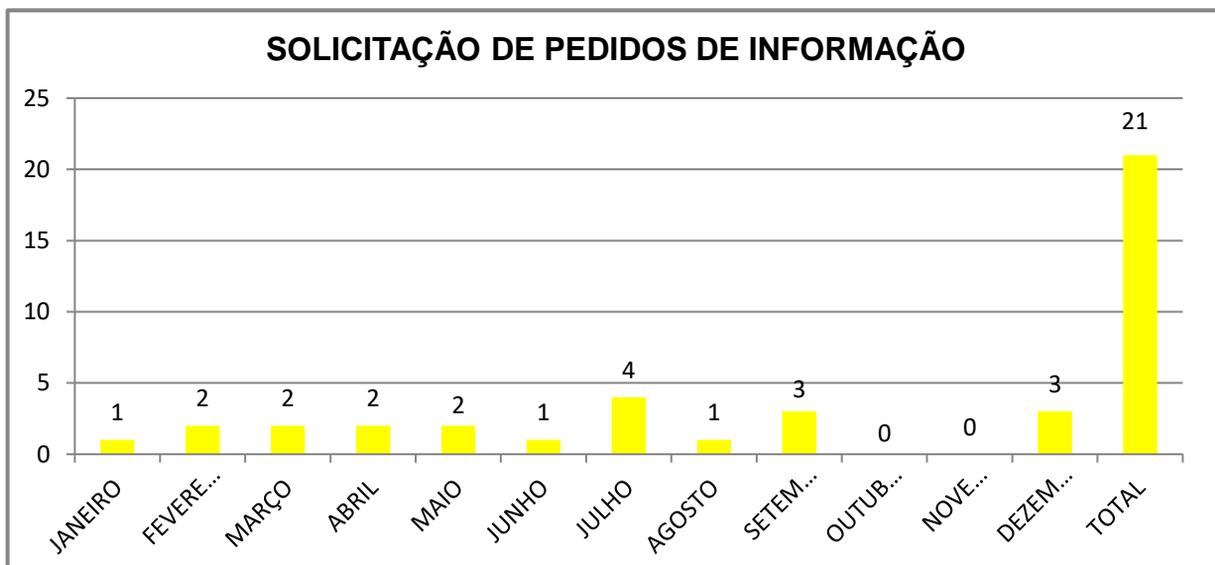
2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

No que tange ao Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC) foram registrados 238 pedidos anuais de informações.

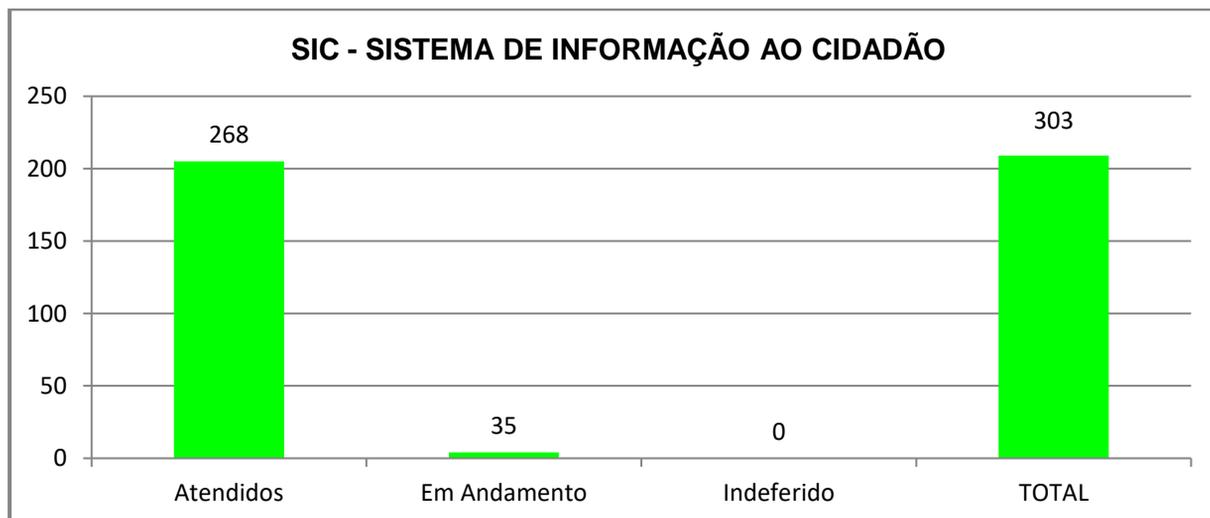
A evolução mensal do número de solicitações de pedidos de informação está representada no gráfico abaixo:



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



Do total de 209 demandas, 268 foram concluídas com o devido retorno aos manifestantes, estando 35 manifestações em andamento e nenhum pedido indeferido, conforme o gráfico abaixo:





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

Através dos 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 o poder executivo.