



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA - 2019



**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

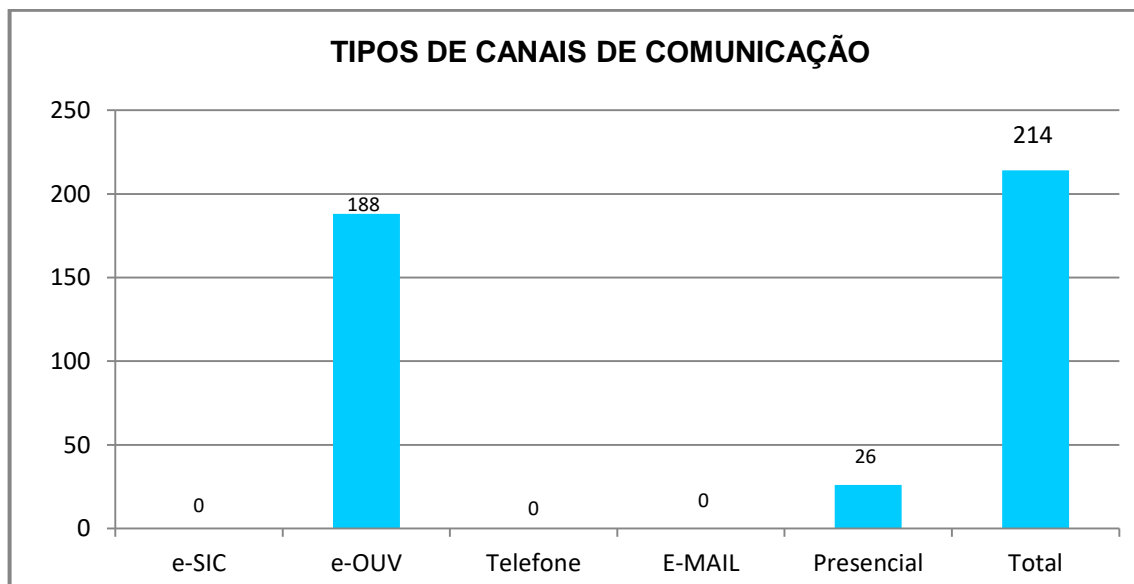
Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso do cidadão, os canais de acesso da Ouvidoria estão abertos através de:

- 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: Prefeitura Municipal de Ibatiba, Rua Salomão Fadlalah nº 255, Centro. Horário de Funcionamento: 12h00min às 18h00min (segunda - sexta-feira);
- Telefone: (28) 3543 - 1654;

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi o e-OUV, através do Portal Eletrônico, com um total de 188 demandas. O segundo meio de contato mais utilizado foi o presencial, com 26 manifestações, totalizando 214 manifestações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



2. DEMANDAS DA OUVIDORIA

As demandas de Ouvidoria estão classificadas em oito tipologias diferentes:

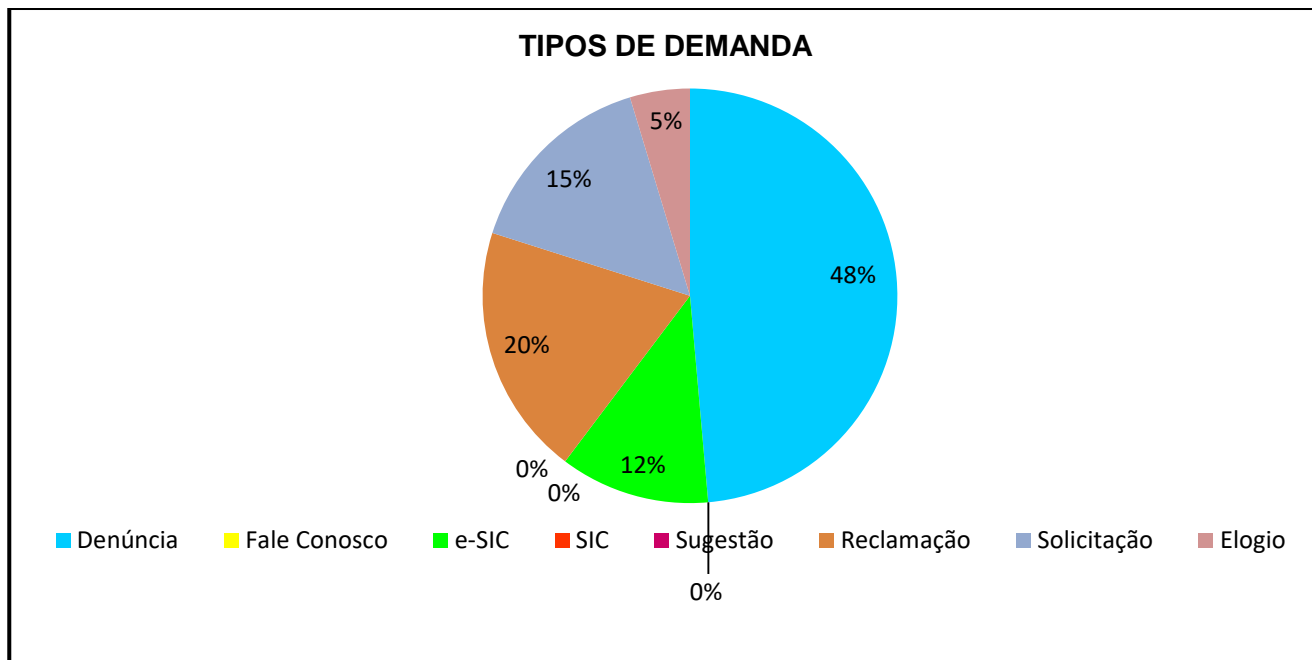
- Denúncia;
- Fale conosco;
- e-SIC;
- SIC;
- Sugestão;
- Reclamação;
- Solicitação;
- Elogio.

As demandas recebidas nas diversas tipologias obteve um total de 214. A tipologia que apresentou o maior número de ocorrências foi a denúncia com 48% das manifestações recebidas (104 manifestações). Além disso, foram registradas 42 reclamações, 33 solicitações, 25 pedidos de informação e 10 elogios.

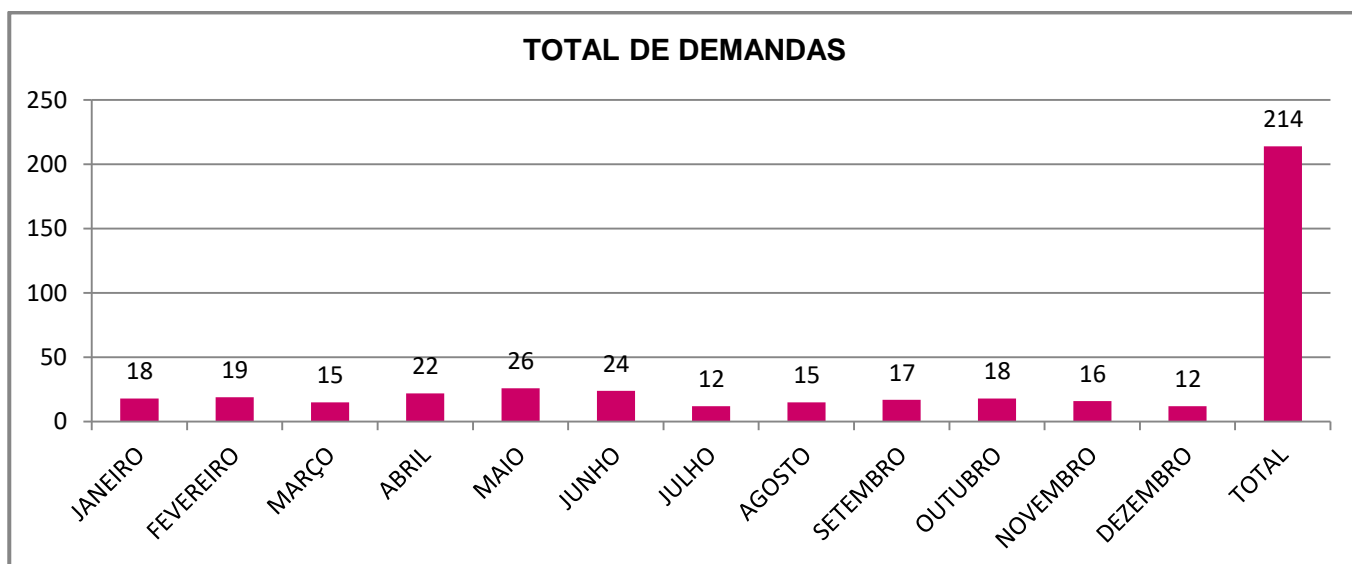
Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de demanda:



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 maio apresentou o maior número de registros, totalizando 26 manifestações e pedidos de informação, e os meses de julho e dezembro apresentaram o menor número de registros 12 em cada mês, perfazendo um total anual de 214 manifestações e pedidos de informação.





PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

2.1. MANIFESTAÇÕES

No ano de 2019, a Ouvidoria Municipal de Ibatiba, no desempenho de suas atividades, recebeu 214 manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios e etc.).

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



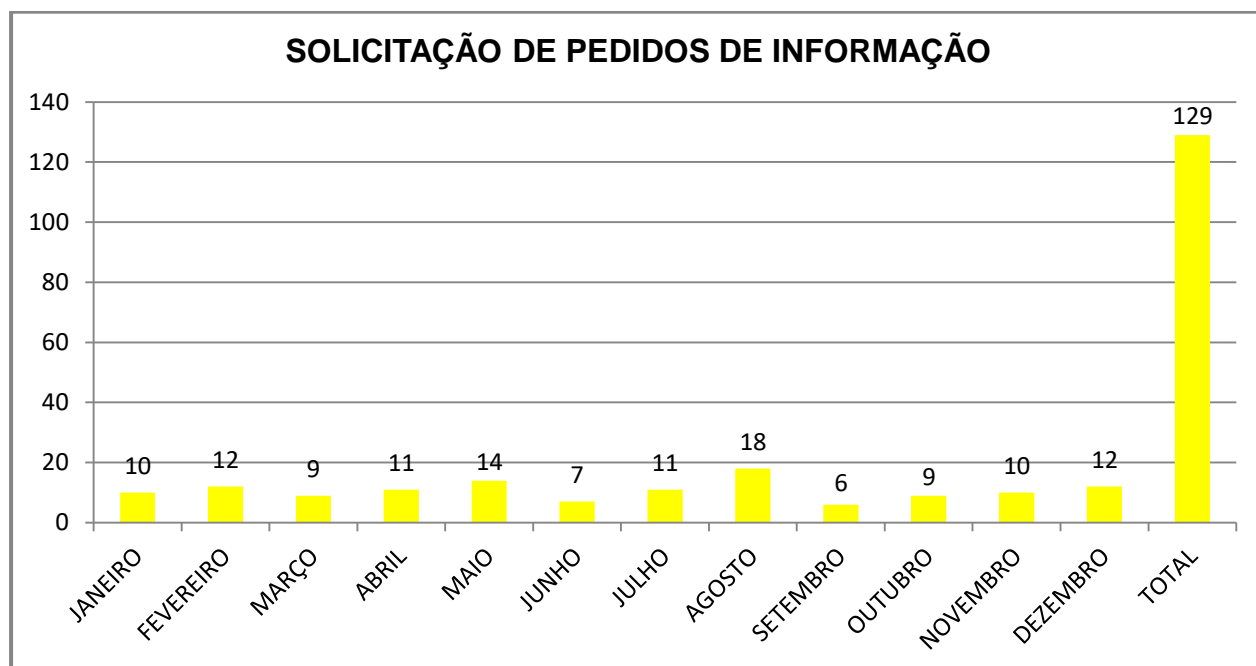
2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

No que tange ao Sistema de Ouvidoria (e-OUV) foram registrados 129 pedidos anuais de informações.

A evolução mensal do número de solicitação de pedido de informação está representada no gráfico abaixo:



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do total de 214 demandas, 100% foram concluídas com o devido retorno aos manifestantes, não estando nenhuma manifestação em andamento e nenhum pedido indeferido, conforme o gráfico abaixo:



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

Atrvés 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 e promovendo a interlocução entre os munícipes e as instituições públicas municipais.