



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

# **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES OUVIDORIA - 2020**



**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**

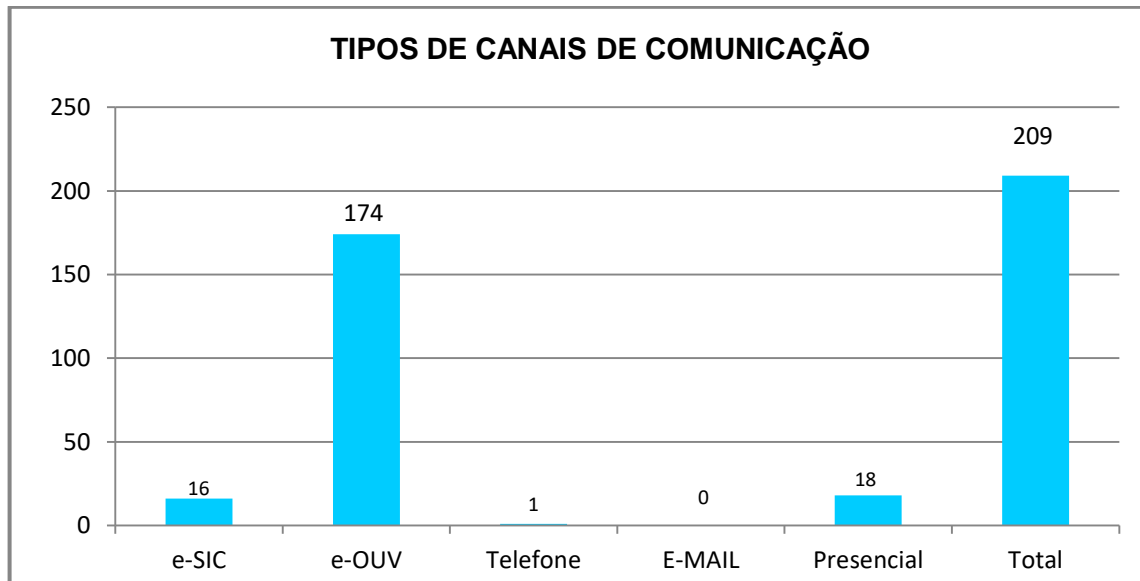
Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso do cidadão, os canais de acesso da Ouvidoria estão abertos através de:

- 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](mailto:ouvidoria@ibatiba.es.gov.br)
- Pessoalmente - Localização: Prefeitura Municipal de Ibatiba, Rua Salomão Fadlalah nº 255, Centro. Horário de Funcionamento: 12h00 às 18h00 (segunda - sexta-feira);
- Telefone - Através do número (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 174 demandas. O segundo meio de contato mais utilizado foi o presencial, com 18 manifestações, seguido pelo e-SIC com 16 manifestações, e pelo meio telefônico com 1 chamada, totalizando 209 manifestações.



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



## 2. DEMANDAS DA OUVIDORIA

As demandas de Ouvidoria estão classificadas em oito tipologias diferentes:

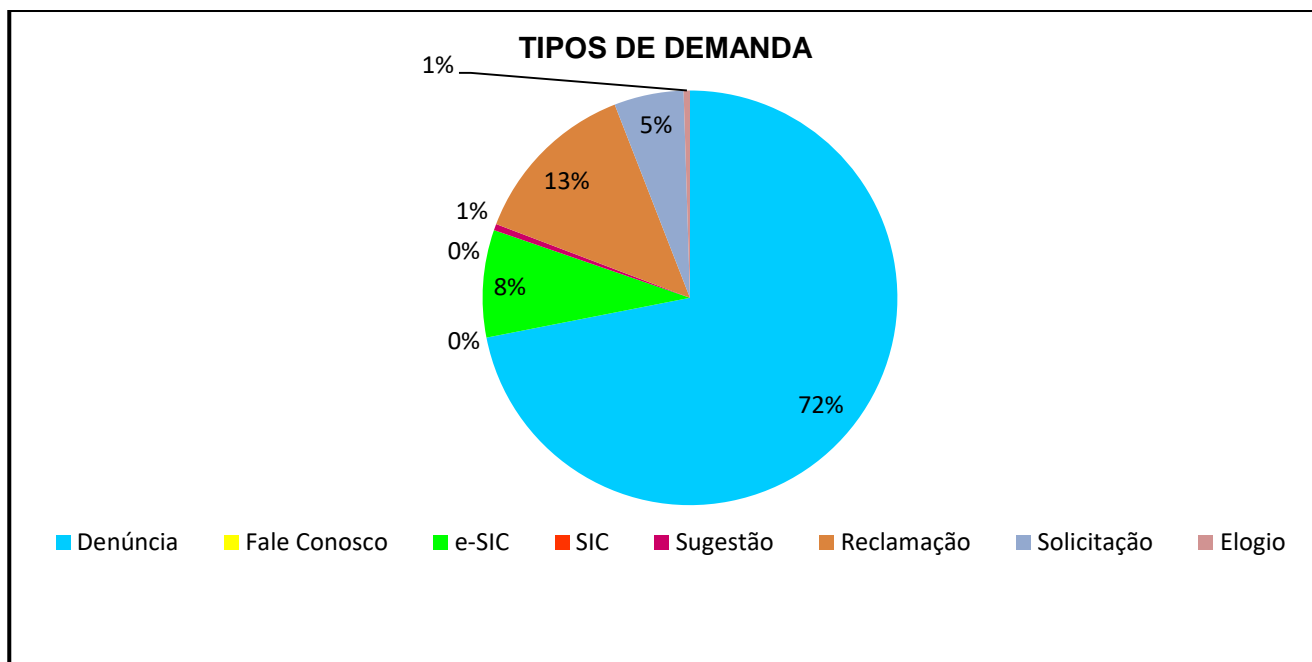
- Denúncia;
- Fale conosco;
- e-SIC;
- SIC;
- Sugestão;
- Reclamação;
- Solicitação;
- Elogio.

As demandas recebidas nas diversas tipologias obteve um total de 209. A tipologia que apresentou o maior número de ocorrências foi a denúncia com 73,24% das manifestações recebidas (146 manifestações). Além disso, foram registradas 27 reclamações, 11 solicitações, 17 pedidos de informação, 1 solicitação e 1 elogio.

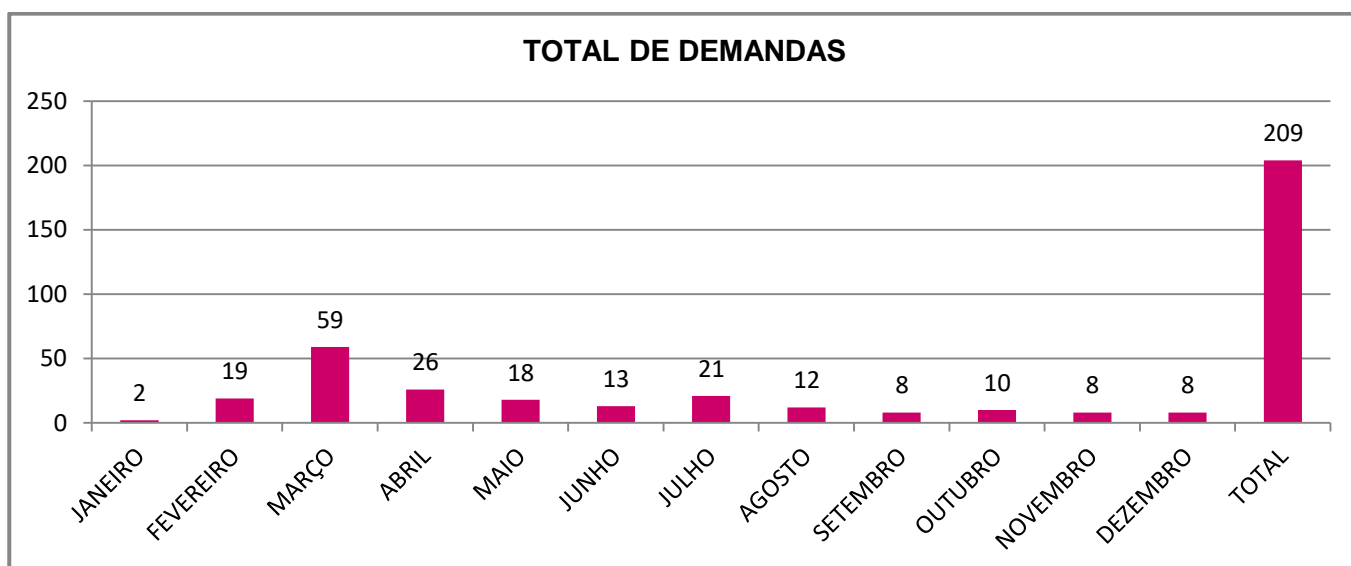
Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de demanda:



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 março apresentou o maior número de registros, totalizando 59 manifestações, e os meses de janeiro com 2 manifestações, setembro, novembro e dezembro com 8 manifestações apresentaram o menor número de registros durante o ano.



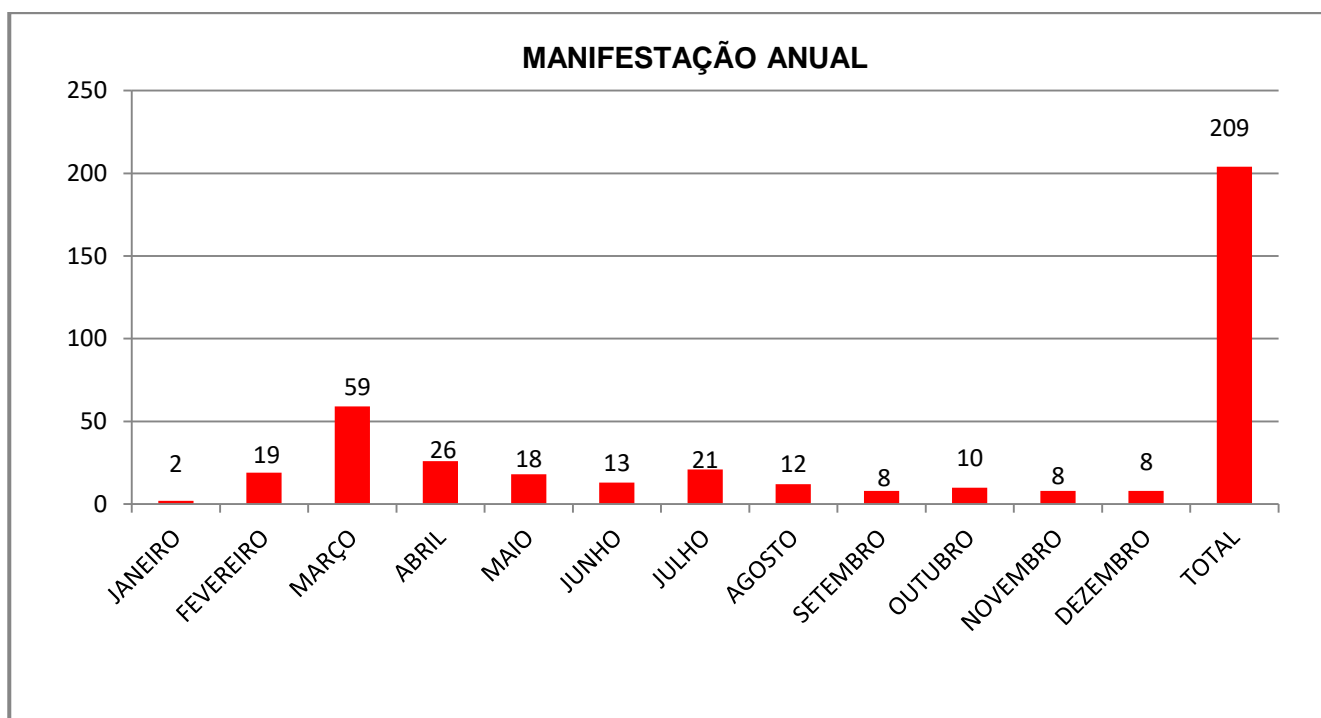


PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

## 2.1. MANIFESTAÇÕES

No ano de 2020, 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:



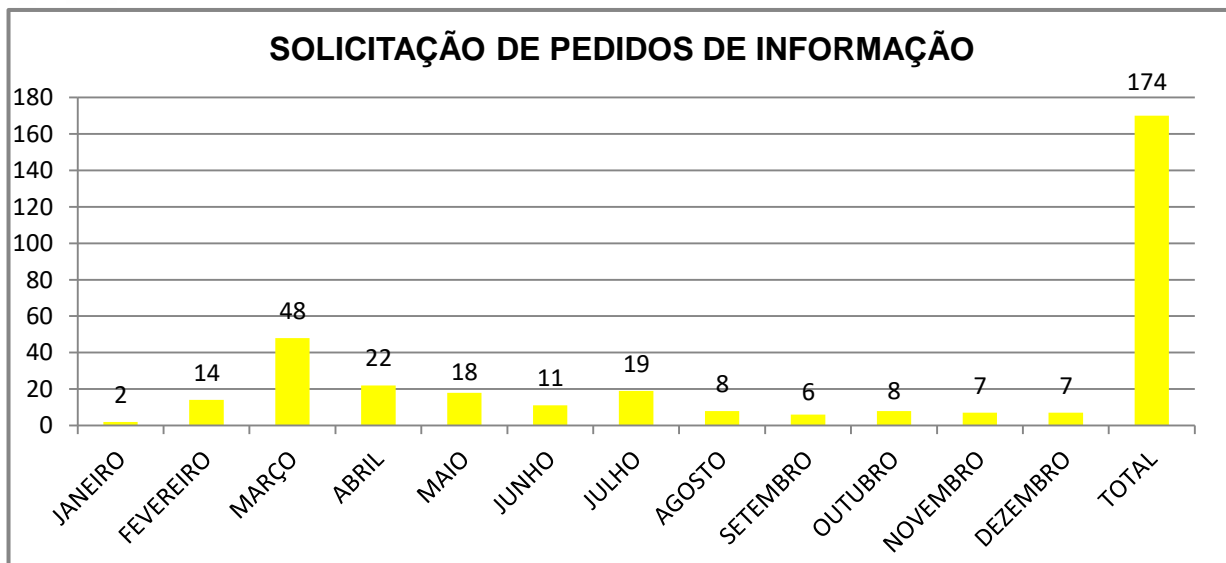
## 2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

No que tange ao Sistema de Ouvidoria (e-OUV) foram registrados 174 pedidos anuais de informações.

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

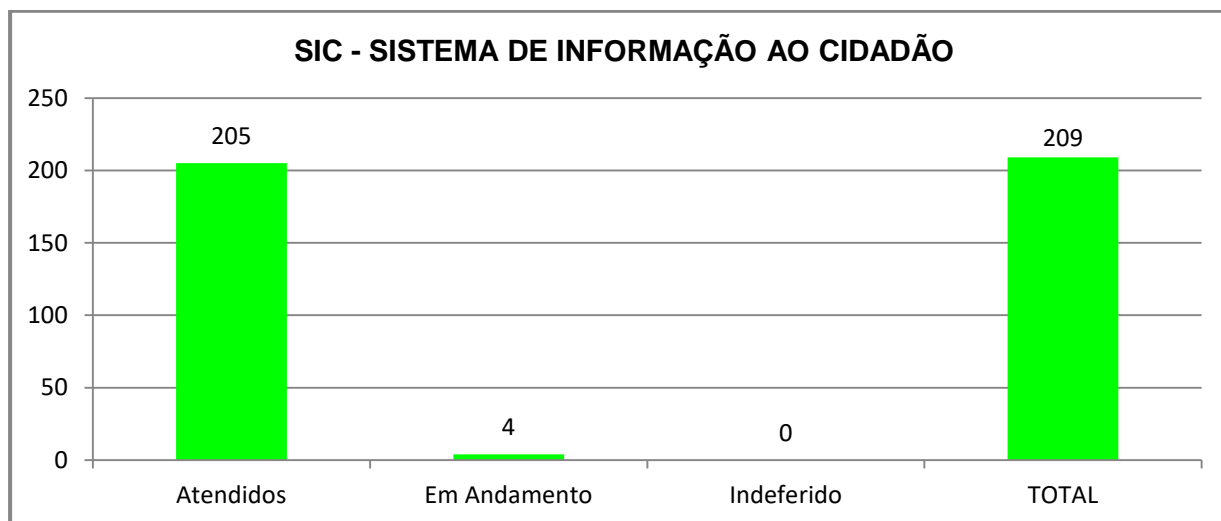


PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO



### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do total de 209 demandas, 205 foram concluídas com o devido retorno aos manifestantes, estando 4 manifestações 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.