



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

# **RELATÓRIO TRIMESTRAL JULHO A SETEMBRO/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:

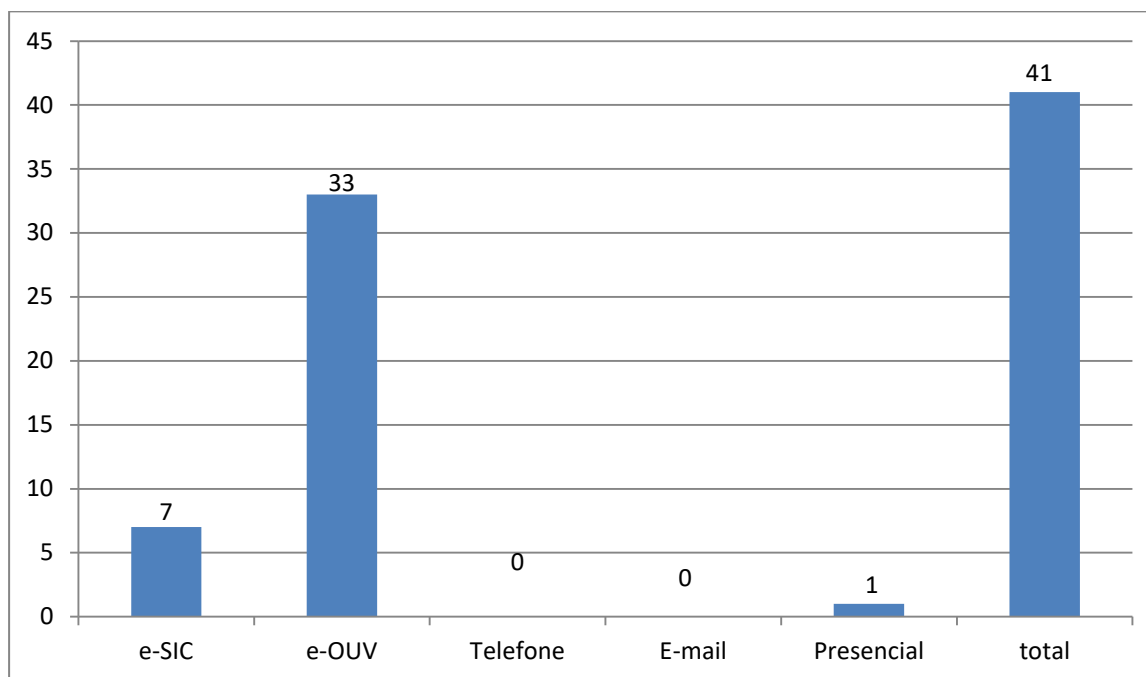
- e-SIC – <https://www.ibatiba.es.gov.br/e-sic>
- e-OUV - <https://www.ibatiba.es.gov.br/e-ouv>
- E-mail - [ouvidoria@ibatiba.es.gov.br](mailto:ouvidoria@ibatiba.es.gov.br)
- Pessoalmente - Localização: Prefeitura Municipal de Ibatiba, Rua Salomão Fadlalah nº 255, Centro. Horário de Funcionamento: 12h00 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 no período de julho a setembro de 2020 foi através do e-OUV, com um total de 33 demandas, o segundo meio de contato mais utilizado foi o e-SIC com 7 manifestações e o presencial que obteve somente 1 manifestação.



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.

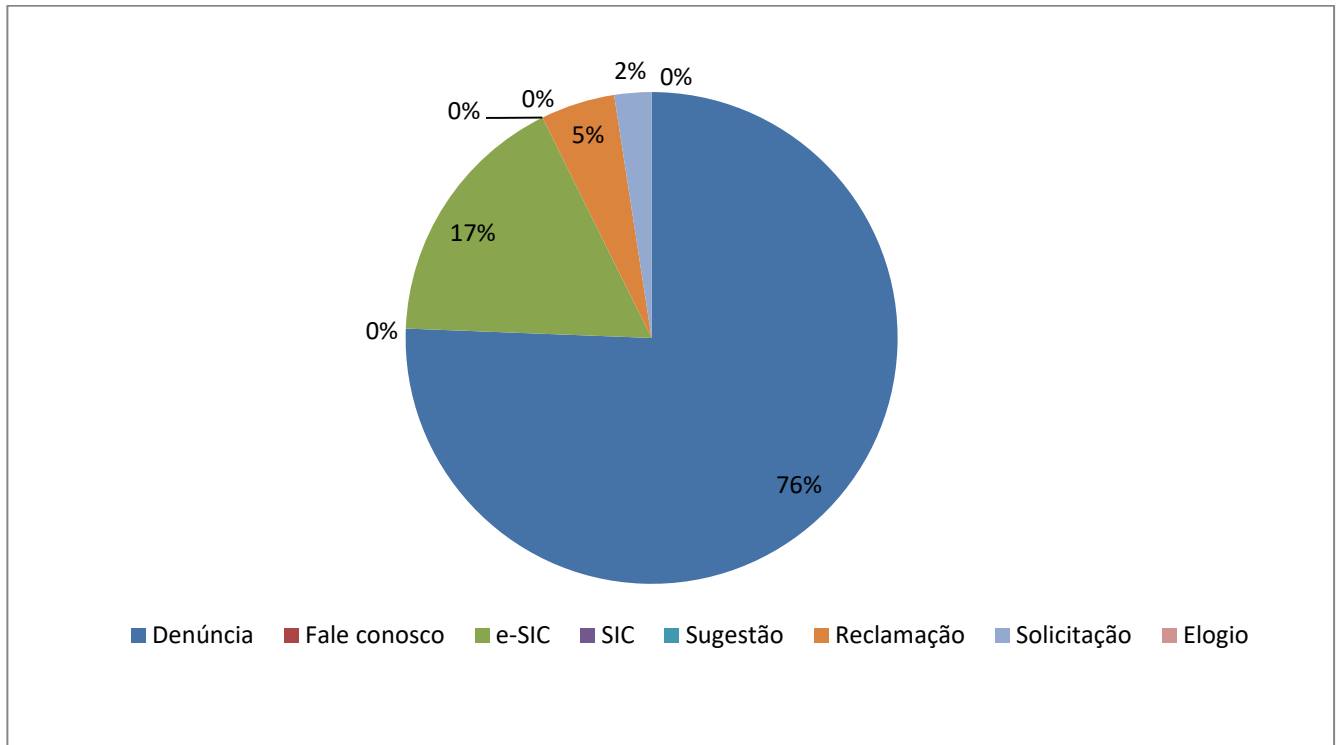
As demandas recebidas nas diversas tipologias obtiveram um total de 41. A tipologia que apresentou o maior número de ocorrências foi a denúncia com 76% das manifestações recebidas (31 manifestações). Além disso, foram registrados 7 pedidos de informações no e-SIC, 2 reclamações e 1 solicitação.



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

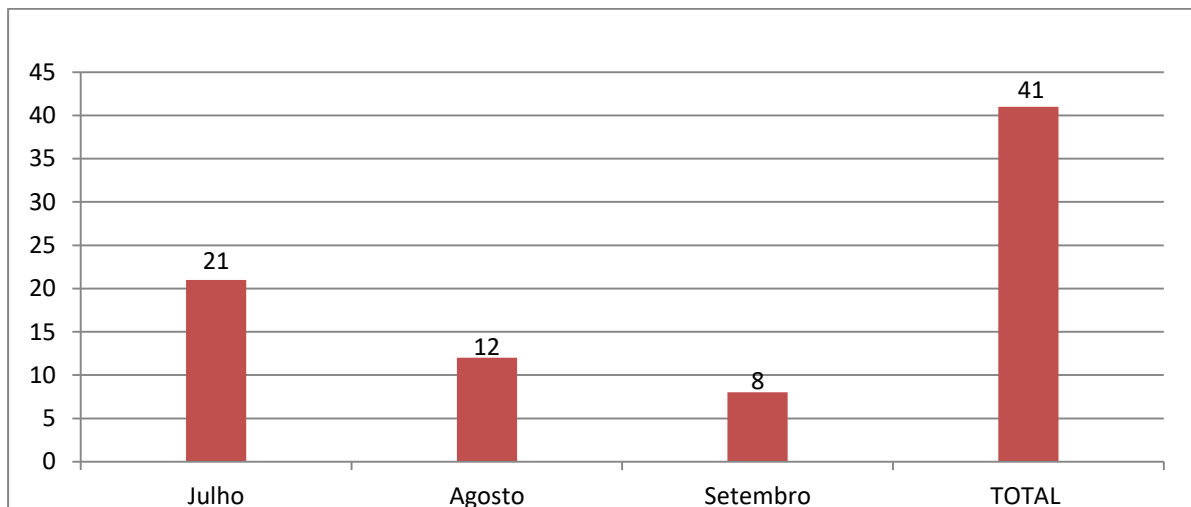
Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de demanda:

**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 21 manifestações e pedidos de informação, o mês de agosto apresentou 12 manifestações, e o mês de setembro apresentou 8 registros.

**TOTAL DE DEMANDAS**





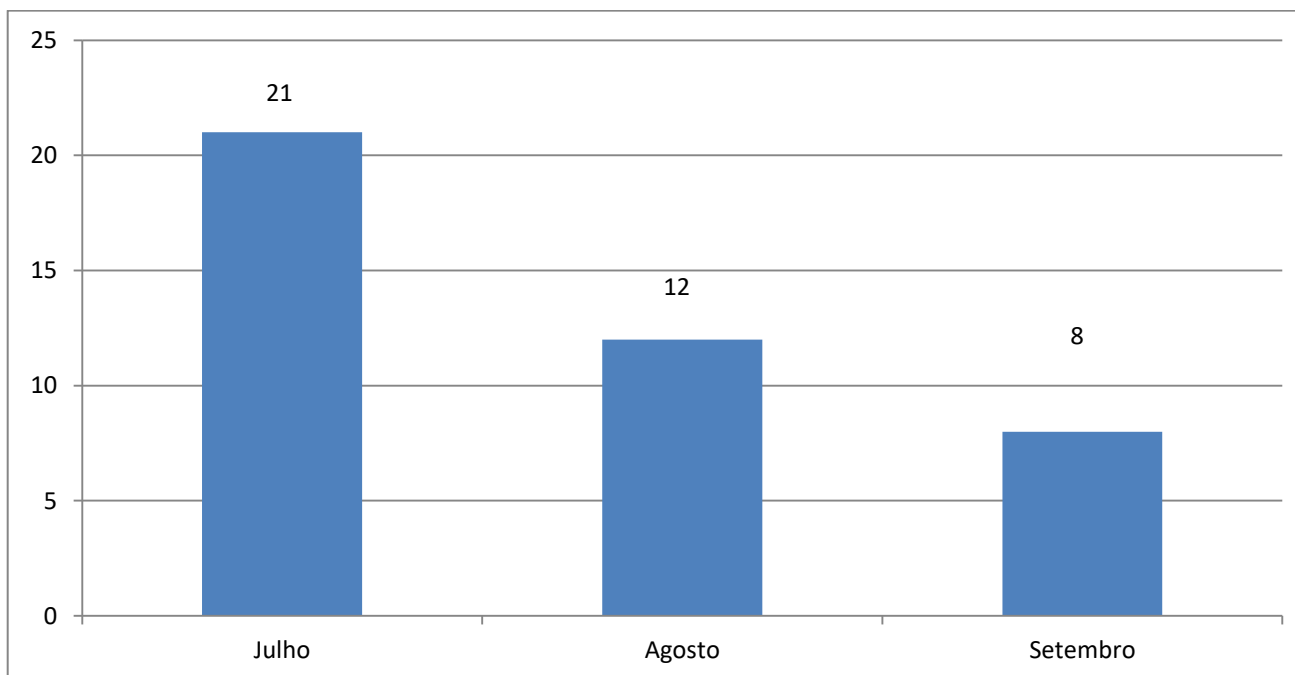
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

## **2.1 MANIFESTAÇÕES**

De 01 de julho a 30 de setembro de 2020, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibatiba no desempenho de suas atividades, recebeu 41 manifestações (denúncias, reclamações, solicitações e pedidos de informação).

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

### **MANIFESTAÇÕES DE JULHO A SETEMBRO**



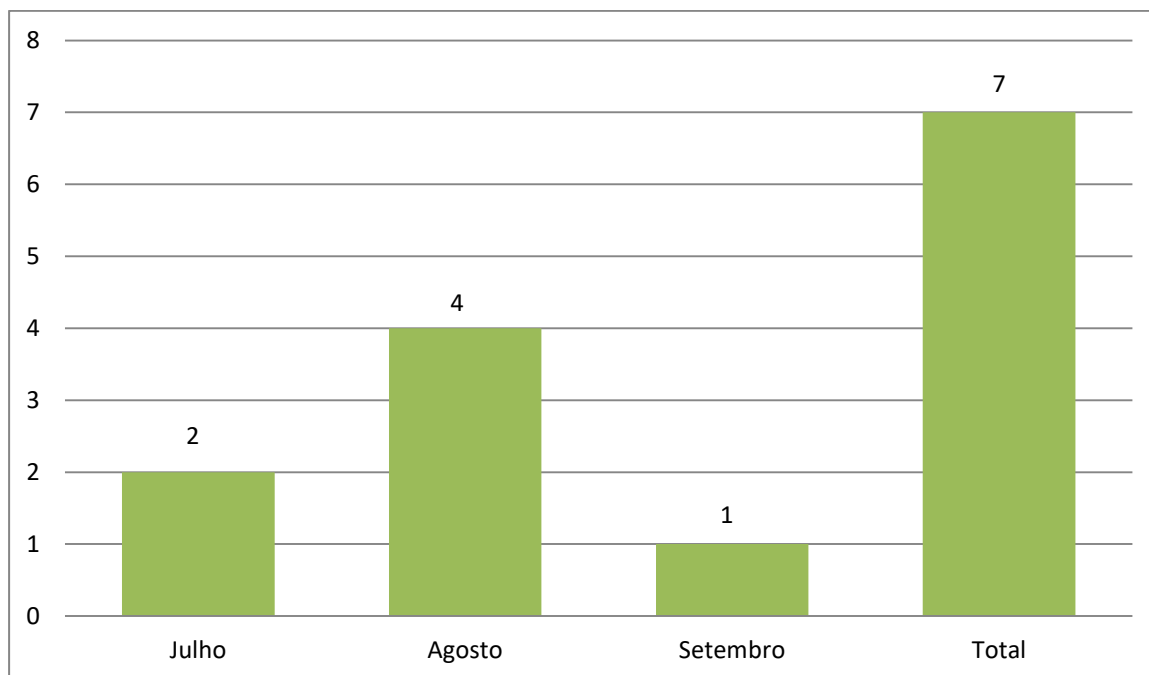
## **2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)**

No que tange ao Sistema de Informação ao Cidadão, foram registrados 07 pedidos de informações no e-SIC. A evolução mensal do número de solicitação de pedido de informação está representada no gráfico abaixo:



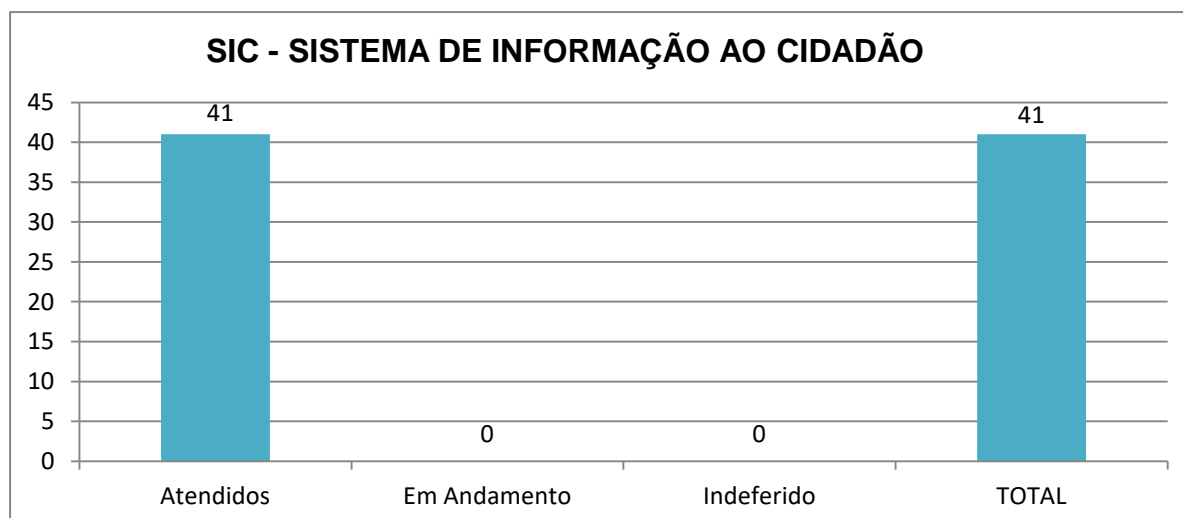
PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

**SOLICITAÇÃO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO JULHO A SETEMBRO**



**CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Do total de 41 demandas, todas foram concluídas com o devido retorno aos cidadãos, não estando nenhuma em andamento, bem como nenhum pedido de informação indeferido, conforme segue 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 e promover a interlocução entre os munícipes e as instituições públicas municipais.