



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES e-OUV/ e-SIC - 2025



**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 dos cidadãos, os canais da ouvidoria podem ser acessados através:

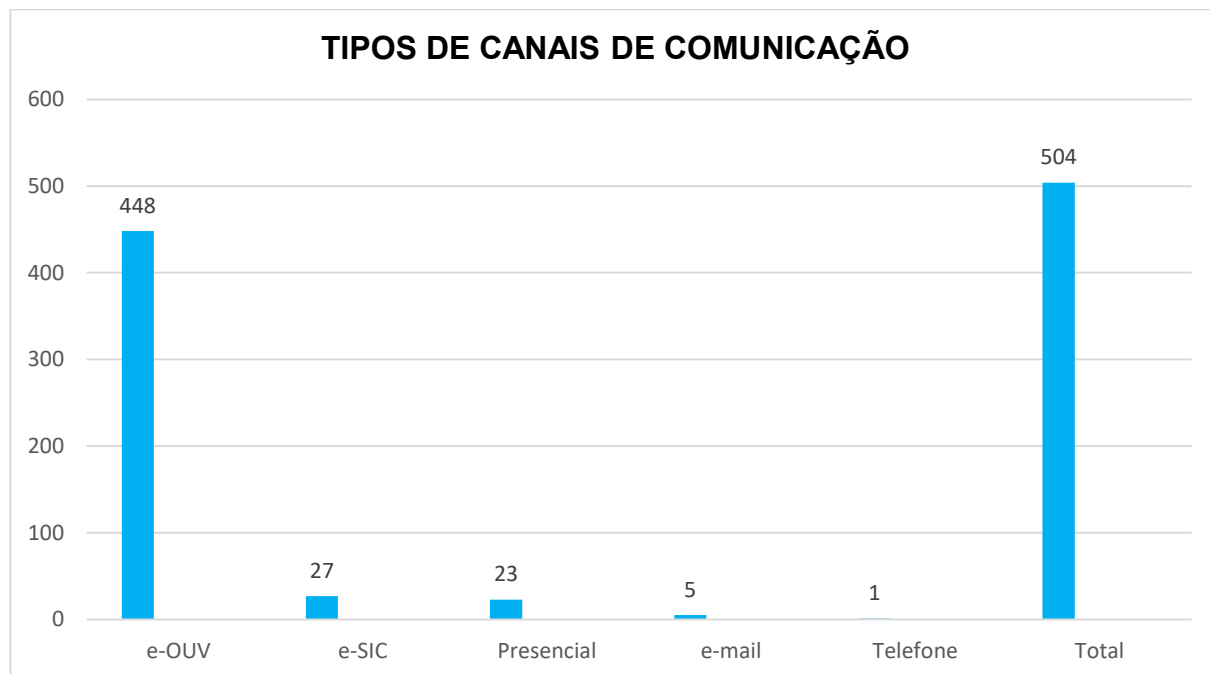
- e-SIC: <https://www.ibatiba.es.gov.br/e-sic>
- e-OUV: <https://www.ibatiba.es.gov.br/e-ouv>
- E-mail: ouvidoria@ibatiba.es.gov.br
- Presencial: Prefeitura Municipal de Ibatiba - Rua Salomão Fadlalah nº. 255, Centro,

Horário de Funcionamento: Segunda à Sexta de 8h00 às 11h00 e de 12h00 às 17h00
Telefone: 0800 028 1600.

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população no ano de 2025, para envio de suas manifestações foi o e-OUV, através do Portal Eletrônico, com um total de 448 demandas, o segundo meio de contato mais utilizado foi pelo e-SIC, com 27 manifestações, seguido pelo presencial com 23 manifestações, pelo meio telefônico com 01 manifestação e através de e-mail com 05 manifestação, totalizando 504 manifestações.



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



2. DEMANDAS DA OUVIDORIA

As demandas da ouvidoria estão classificadas em oito tipologias diferentes:

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

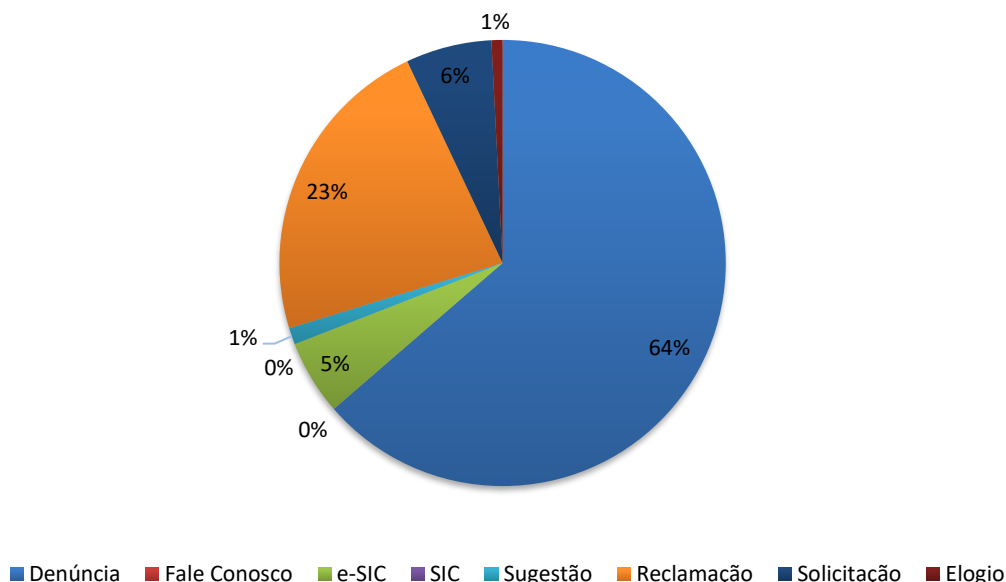
As demandas recebidas nas diversas tipologias obteve um total de 479. A tipologia que apresentou o maior número de ocorrências foi à denúncia com 63.65% das manifestações recebidas (317 manifestações). Além disso, foram registradas 113 reclamações, 31 solicitações, 27 pedidos de informação no e-SIC, 06 sugestões e 04 elogios.

Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de demanda:



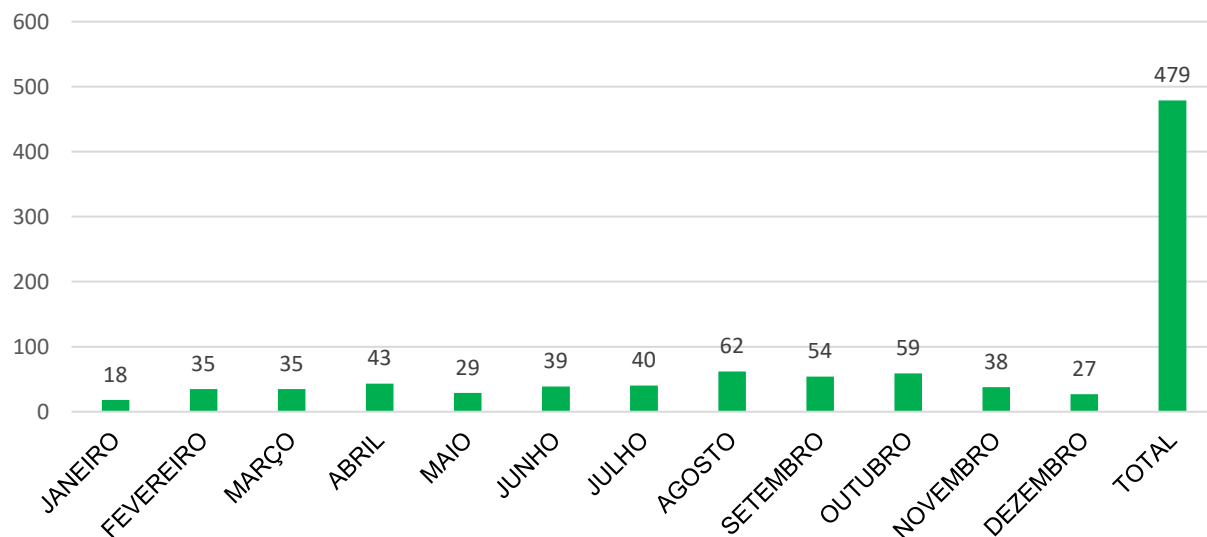
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

TIPOS DE DEMANDA



O gráfico abaixo apresenta dados relativos ao total das demandas (manifestações e SIC). Verifica-se que o mês de Agosto apresentou o maior número de registros, totalizando 62 manifestações, e os meses de Janeiro com 18 manifestações e Dezembro com 27 manifestações apresentaram o menor número de registros durante o ano.

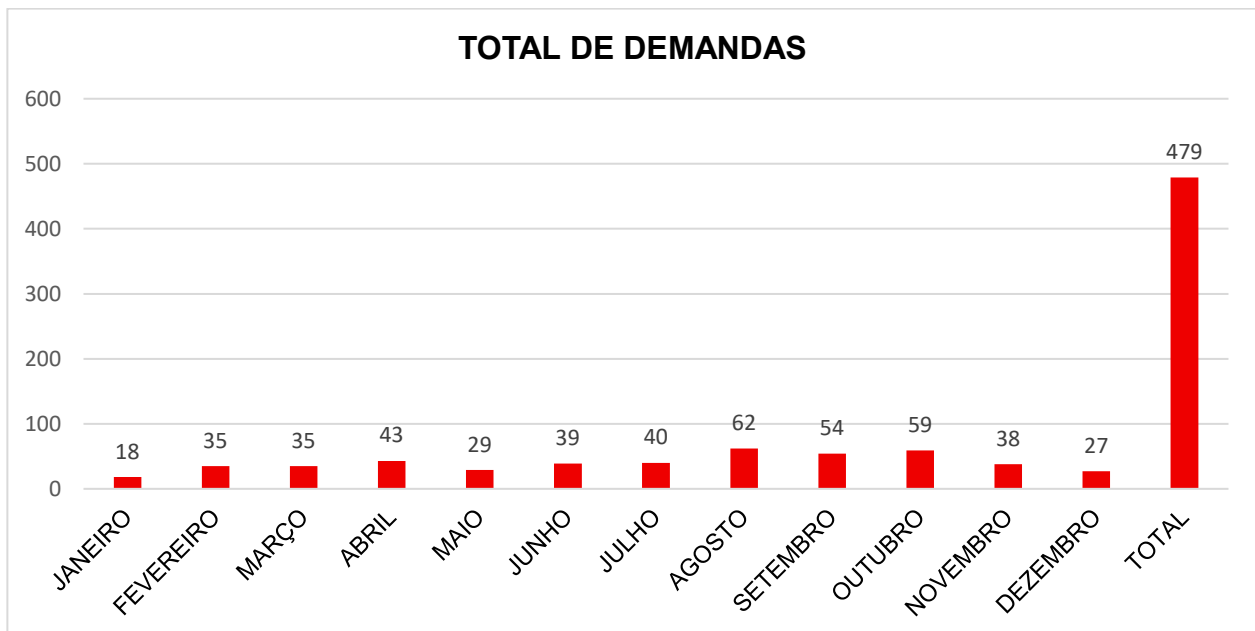
TOTAL DE DEMANDAS



2.1. MANIFESTAÇÕES

No ano de 2025, a Ouvidoria Municipal de Ibatiba, no desempenho de suas atividades, recebeu 479 manifestações (denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios e etc.).

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



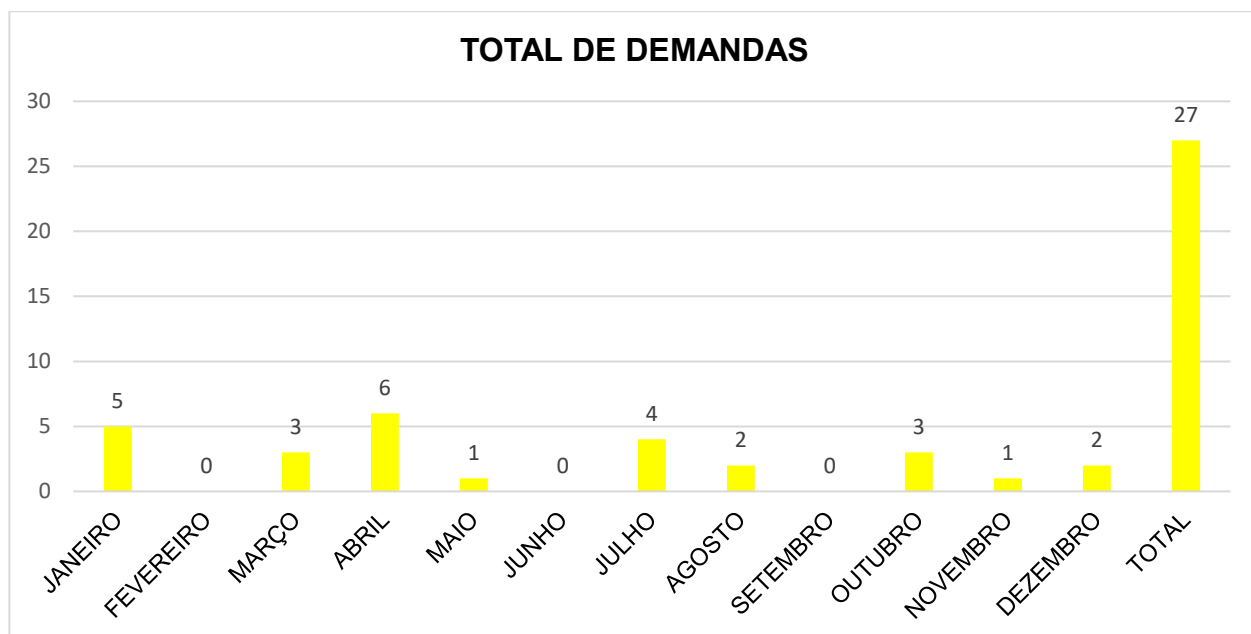
2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

No que tange ao Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC) foram registrados 27 pedidos anuais de informações.

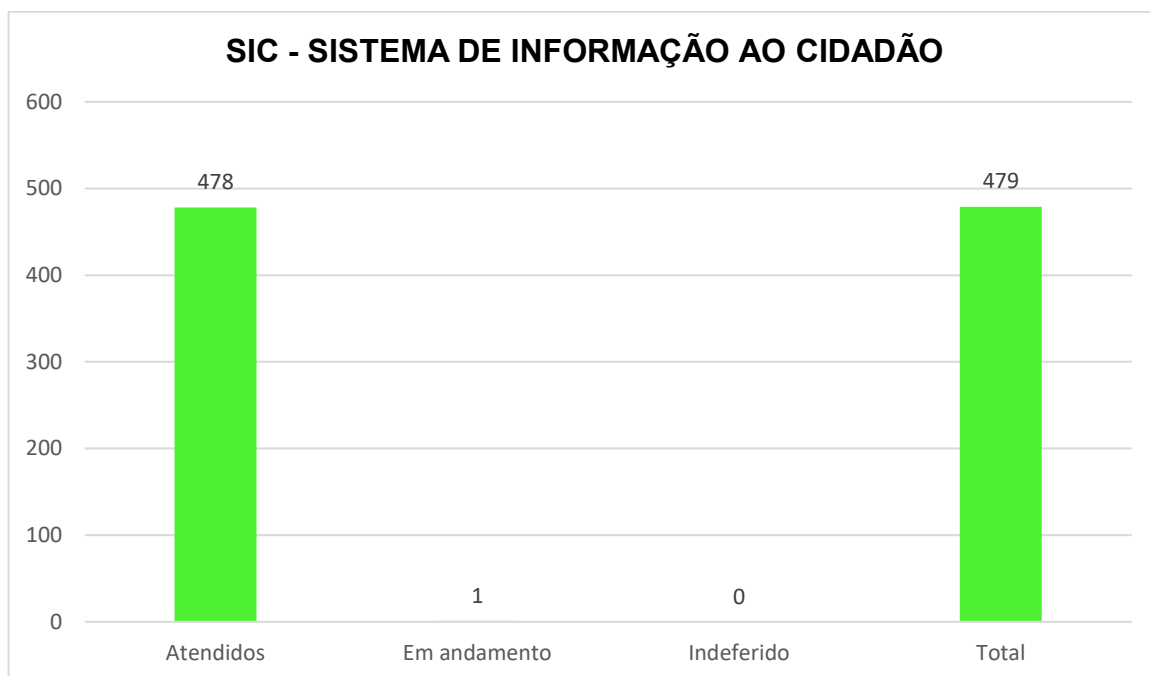
A evolução mensal do número de solicitações de pedidos de informação está representada no gráfico abaixo:



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



Do total de 479 demandas, 478 foram concluídas com o devido retorno aos manifestantes, estando 01 manifestações em andamento e nenhuma manifestação indeferida, 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 e promovendo a interlocução entre os munícipes e as instituições públicas municipais.