



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES e-OUV/e-SIC - 2022



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

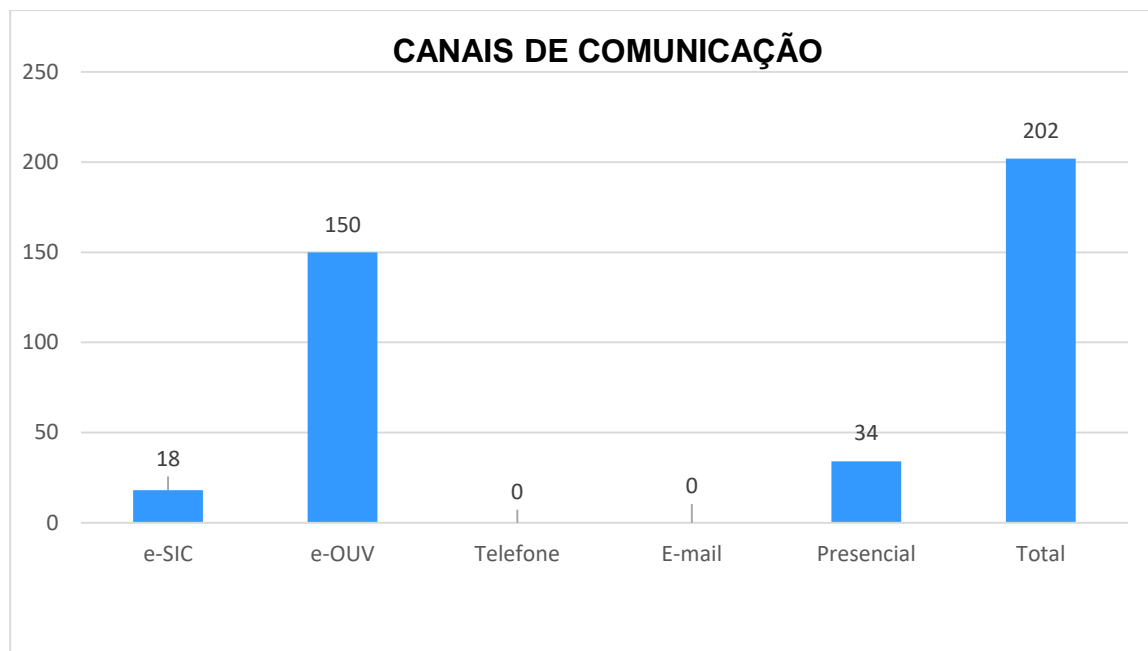
Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso do cidadão, os canais de acesso da Ouvidoria estão abertos através de:

- 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: De Segunda a Sexta de 8h00 às 11h00 e de 12h00 às 17h00.
- Telefone - Através do número (28) 3543 – 1411

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 150 demandas. O segundo meio de contato mais utilizado foi o presencial, com 34 manifestações, seguido pelo e-SIC com 18 manifestações, totalizando 202 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.

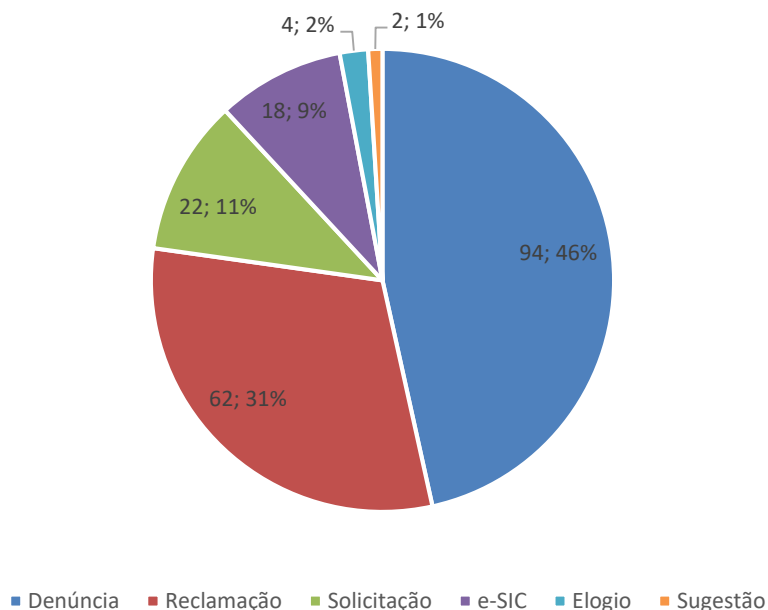
As demandas recebidas nas diversas tipologias obtiveram um total de 202 manifestações. A tipologia que apresentou o maior número de ocorrências foi à denúncia com 94 manifestações. Além disso, foram registradas 62 reclamações, 22 solicitações, 18 pedidos de informações no e-SIC, 04 elogios e 02 sugestões.

Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de demanda:



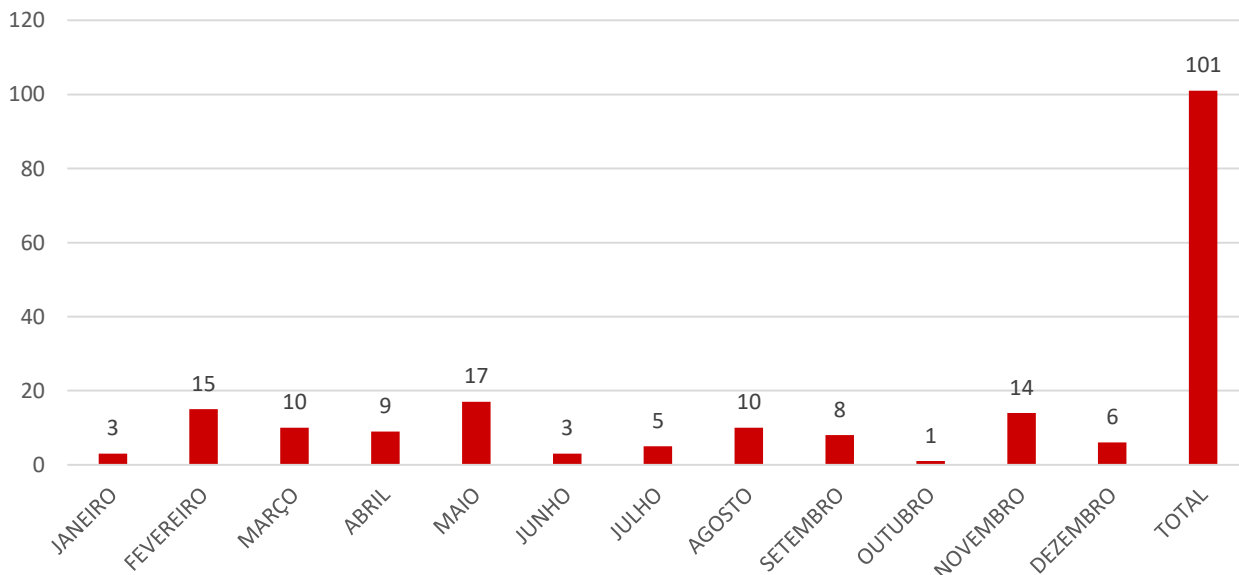
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

DEMANDAS DA OUVIDORIA



O gráfico abaixo apresenta dados relativos ao total das demandas do e-SIC. Verifica-se que o mês de maio apresentou o maior número de registros, totalizando 17 manifestações, o mês de fevereiro apresentou 15 manifestação e o mês de apresentou 14 manifestações.

TOTAL DE DEMANDAS

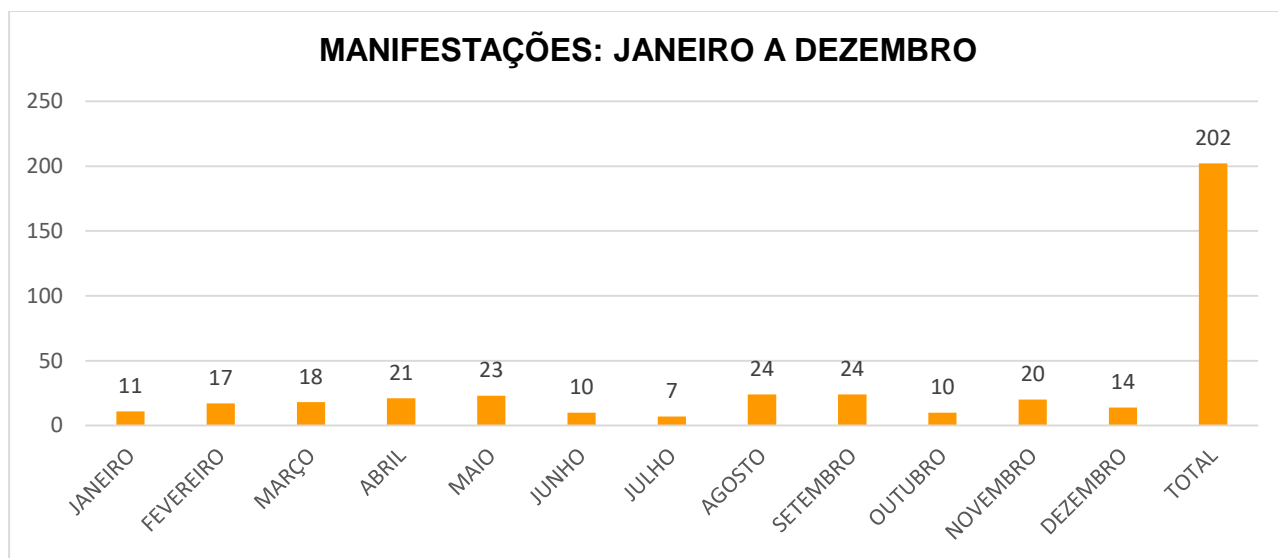




**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

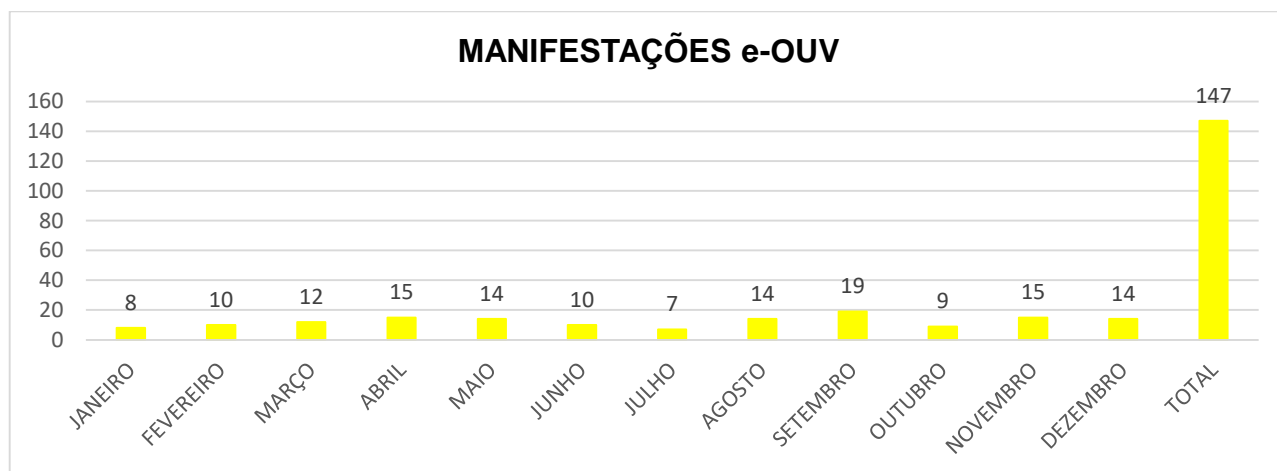
2.1 MANIFESTAÇÕES

No ano de 2022, a Ouvidoria Municipal de Ibatiba, no desempenho de suas atividades, recebeu 202 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 OUVIDORIA (e-OUV)

No que tange ao Sistema de Ouvidoria (e-OUV) foram registrados 147 pedidos anuais de informações. A evolução mensal do número de solicitação de pedido de informação está representada no gráfico abaixo:

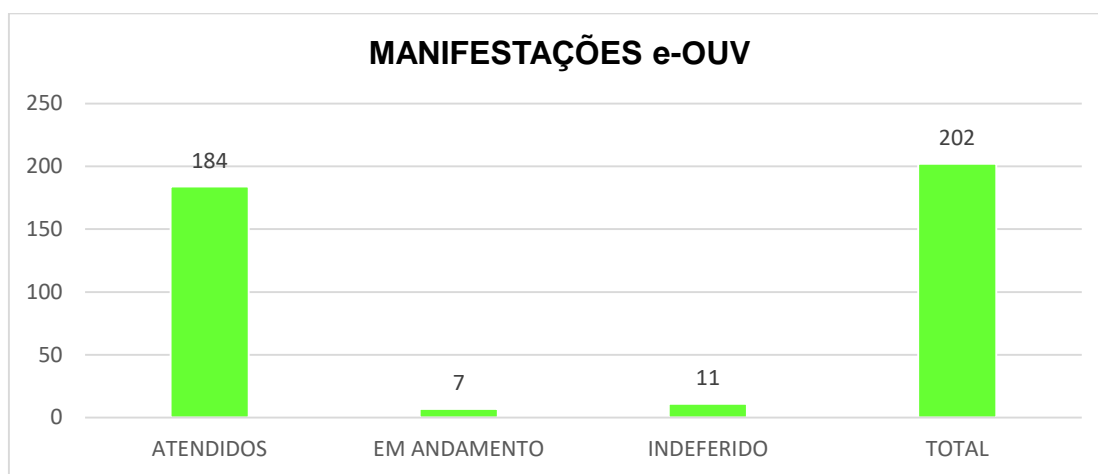




**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do total de 202 demandas, 184 foram concluídas com o devido retorno aos cidadãos, 07 estão em andamento e 11 manifestações foram indeferidas, conforme o gráfico abaixo:



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.