



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO TRIMESTRAL

e-OUV / e-SIC

OUTUBRO A DEZEMBRO/2024



**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:

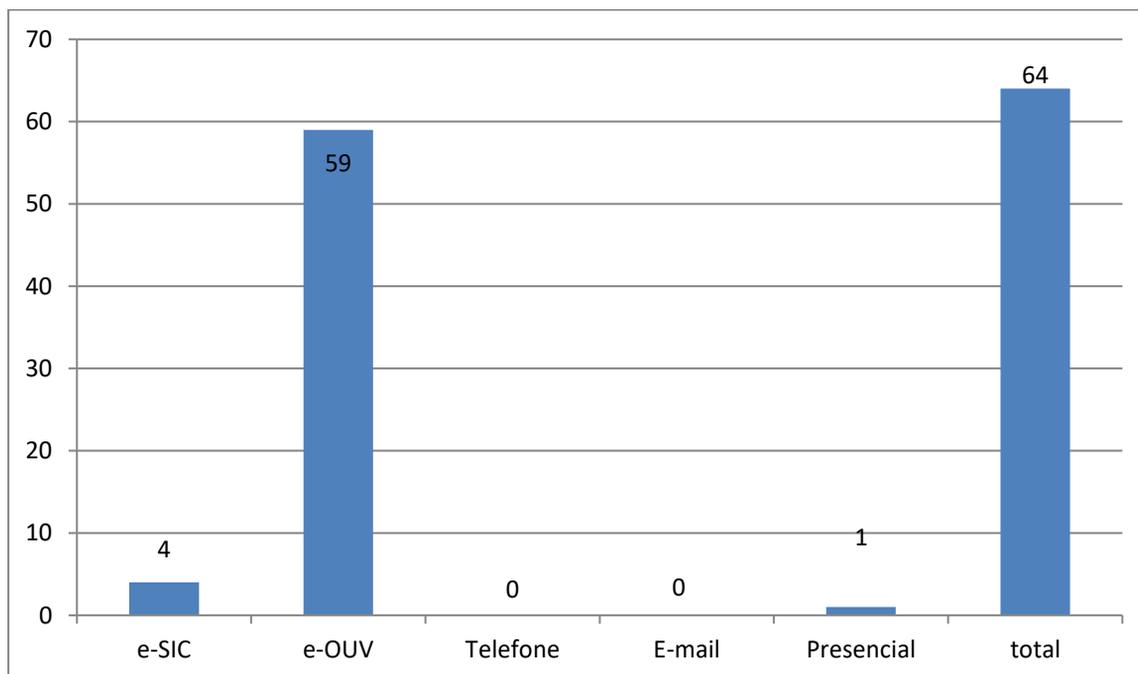
- e-SIC – <https://www.ibatiba.es.gov.br/e-sic>
- e-OUV - <https://www.ibatiba.es.gov.br/e-ouv>
- E-mail - ouvidoria@ibatiba.es.gov.br
- Pessoalmente - Localização: Prefeitura Municipal de Ibatiba, Rua Salomão Fadlalah nº 255, Centro. Horário de Funcionamento: De Segunda a Sexta de 8h00 às 11h00 e de 12h00 às 17h00.
- Telefone - Através do número 0800 028 1600.

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações no período de Outubro a Dezembro de 2024 foi através do e-OUV, com um total de 59 demandas, o segundo meio de contato mais utilizado foi o de e-SIC com 04 manifestações e o terceiro modo de contato mais utilizado foi o de forma presencial com 01 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.

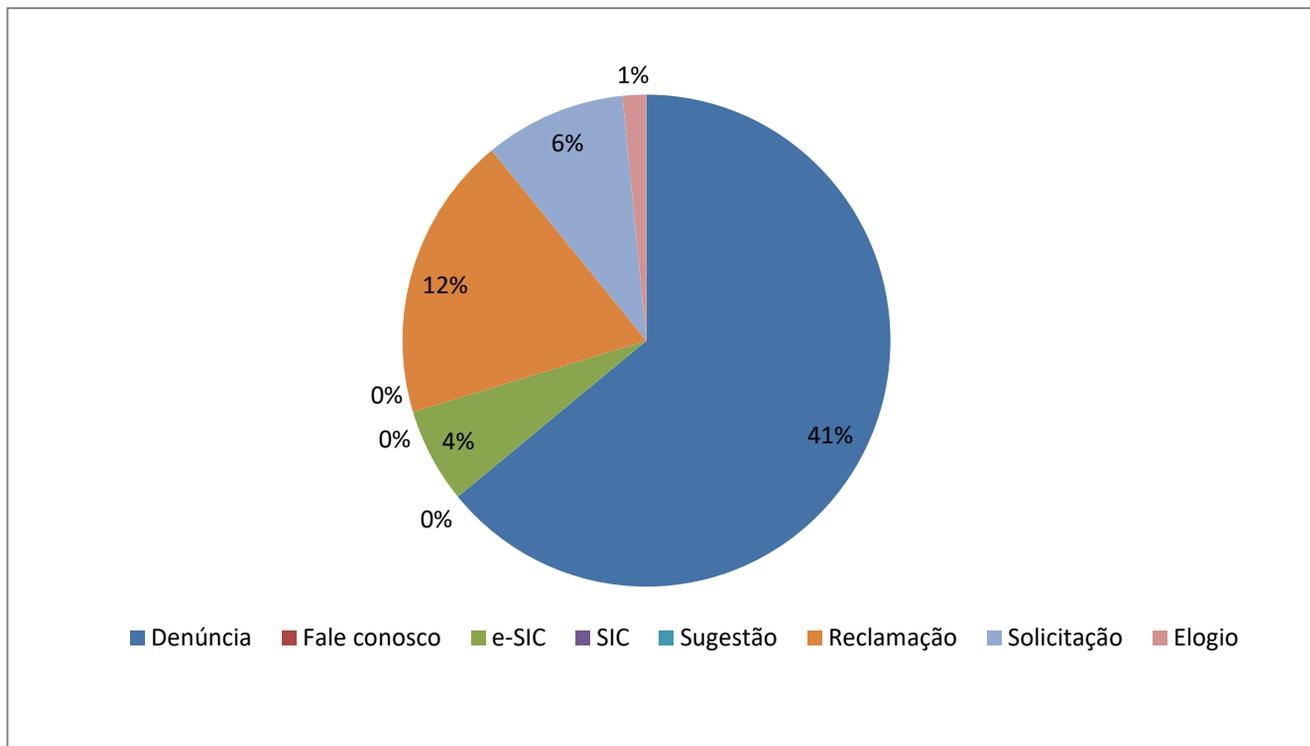
As demandas recebidas nas diversas tipologias obtiveram um total de 64. A tipologia que apresentou o maior número de ocorrências foi à denúncia com 54,06% das manifestações recebidas (41 manifestações). Além disso, foram registradas 12 reclamações, 4 pedidos de informações no e-SIC, 6 solicitações e 1 elogio.



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

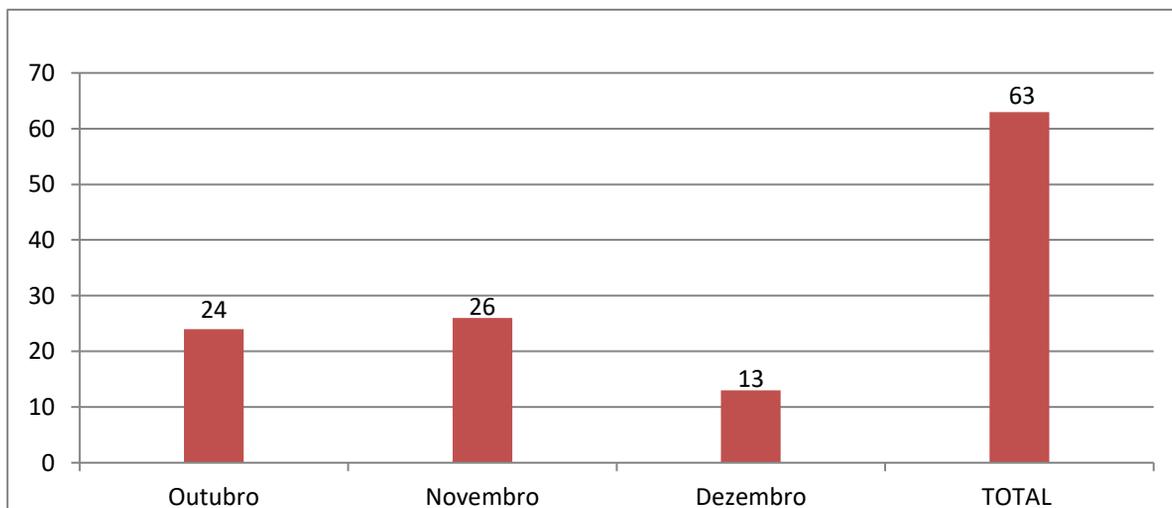
Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de demanda:

TIPOS DE DEMANDA



O gráfico abaixo apresenta dados relativos ao total das demandas (manifestações e SIC). Verifica-se que o mês de Novembro apresentou o maior número de registros, totalizando 26 manifestações, o mês de Outubro apresentou 24 manifestações e o mês de Dezembro apresentou 13 registros.

TOTAL DE DEMANDAS





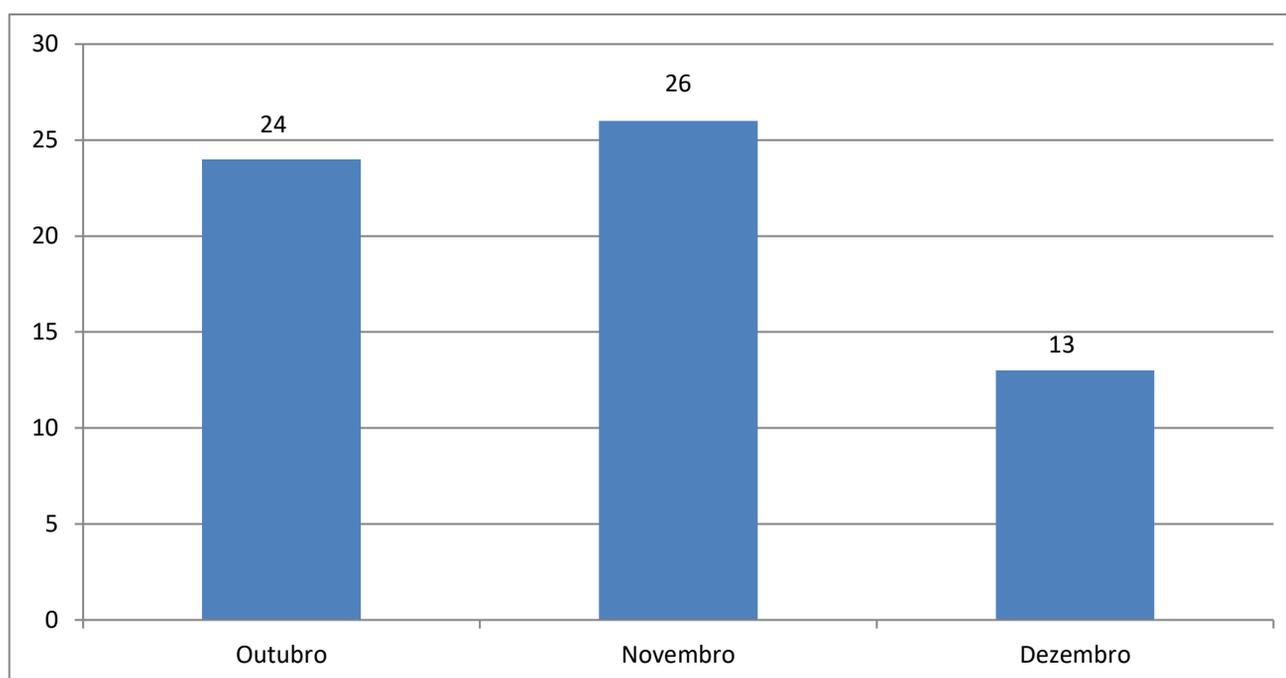
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

2.1 MANIFESTAÇÕES

De 01 de Outubro a 31 de Dezembro de 2024, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibatiba no desempenho de suas atividades, recebeu 63 manifestações (denúncias, reclamações, solicitações e pedidos de informação).

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

MANIFESTAÇÕES DE ABRIL A JUNHO



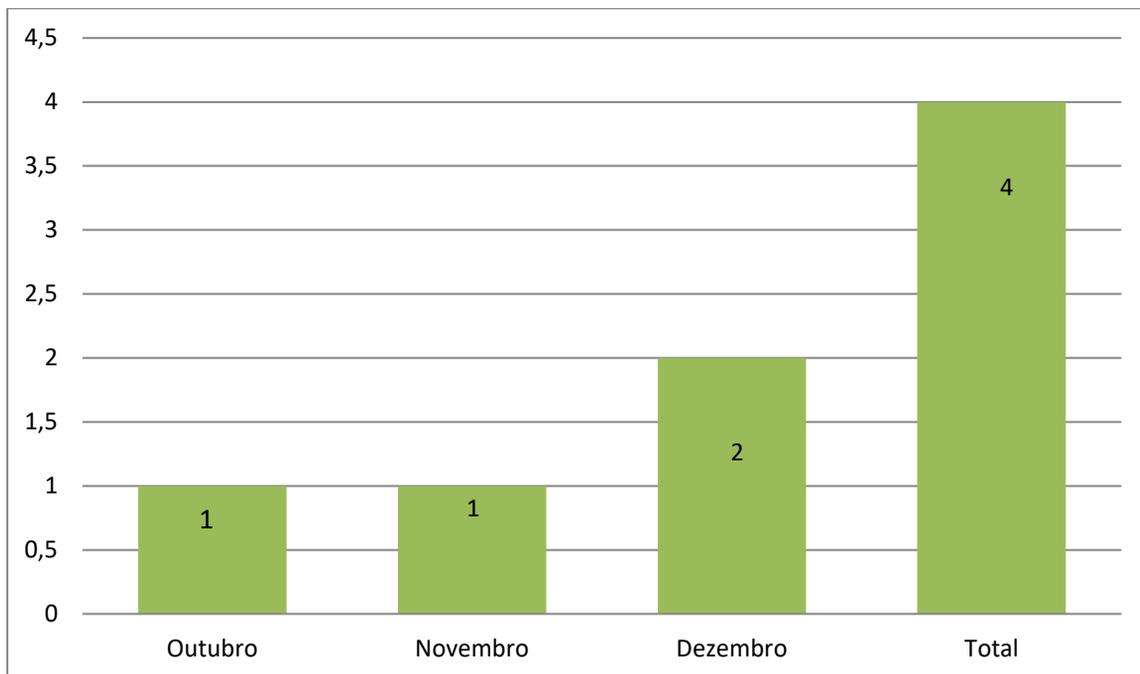
2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

No que tange ao Sistema de Informação ao Cidadão, foram registrados 04 pedidos de informações no e-SIC. A evolução mensal do número de solicitação de pedido de informação está representada no gráfico abaixo:



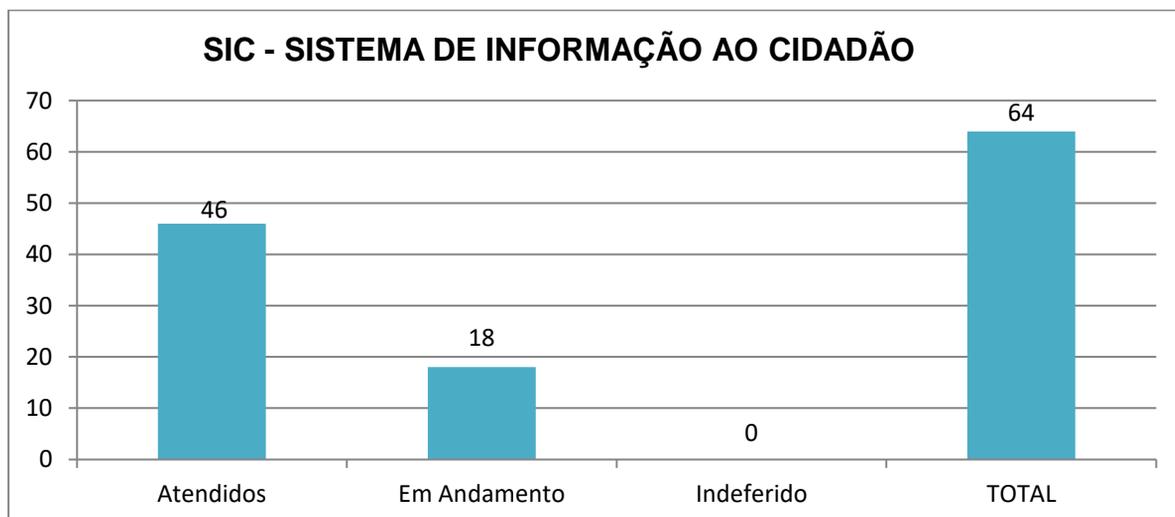
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

SOLICITAÇÃO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO OUTUBRO A DEZEMBRO



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do total de 64 demandas, 46 foram concluídas com o devido retorno aos cidadãos, 18 estão em andamento, bem como nenhum pedido de informação indeferido, conforme o 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 promovendo a interlocução entre os munícipes e as instituições públicas municipais.