



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO TRIMESTRAL JANEIRO A MARÇO/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

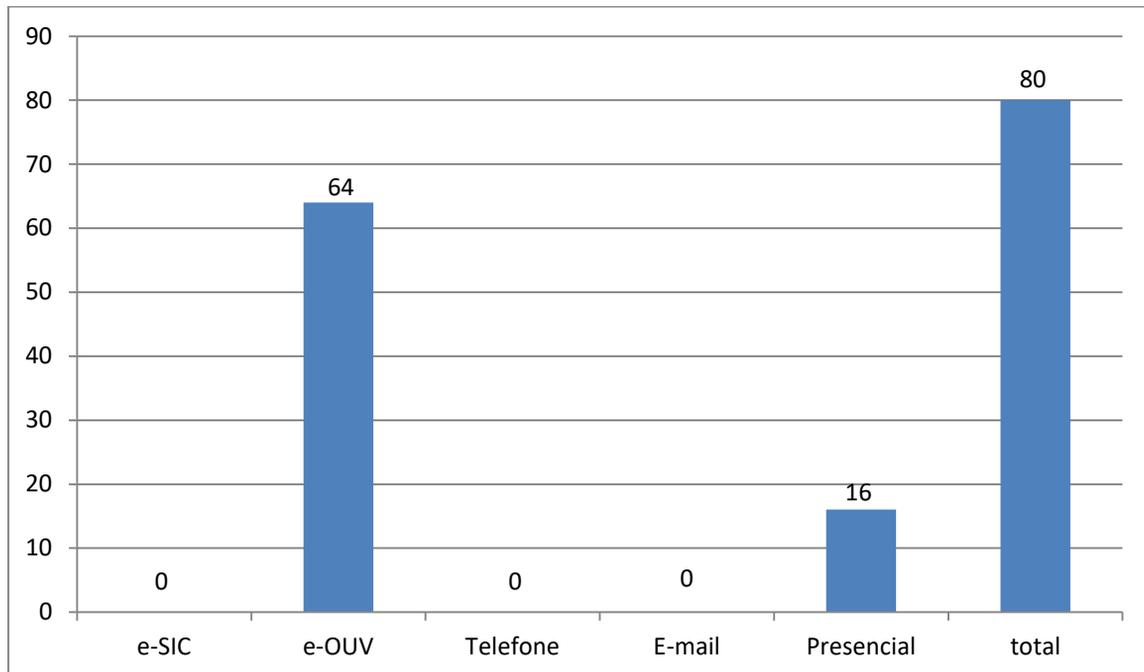
Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso do cidadão, os canais de acesso da Ouvidoria estão abertos através de:

- 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;
- Pessoalmente - Localização: Prefeitura Municipal de Ibatiba, Rua Salomão Fadlalah nº 255, Centro. Horário de Funcionamento: 12h00 às 18h00 (segunda - sexta-feira);
- Telefone: (28) 3543 - 1654;

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações no período de Janeiro a Março foi através do e-OUV, com um total de 64 demandas. O segundo meio de contato mais utilizado foi o presencial, com 16 manifestações.



TIPOS DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO



2. DEMANDAS DA OUVIDORIA

As demandas de Ouvidoria estão classificadas em cinco tipologias diferentes:

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

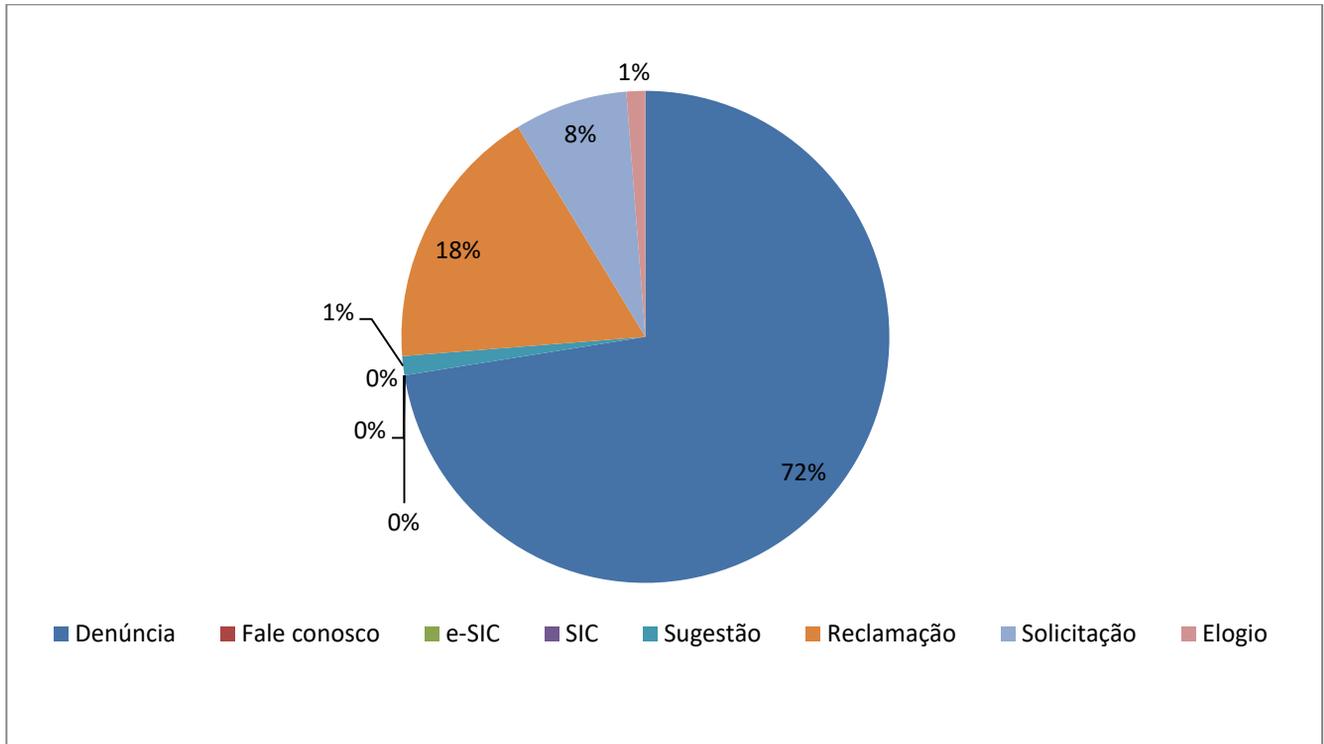
As demandas recebidas nas diversas tipologias obtiveram um total de 80. A tipologia que apresentou o maior número de ocorrências foi a denúncia com 72% das manifestações recebidas 58 manifestações, seguido por 14 reclamações, 6 solicitações, 1 sugestão, 1 elogio aos prestadores de serviço público.

Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de demanda:



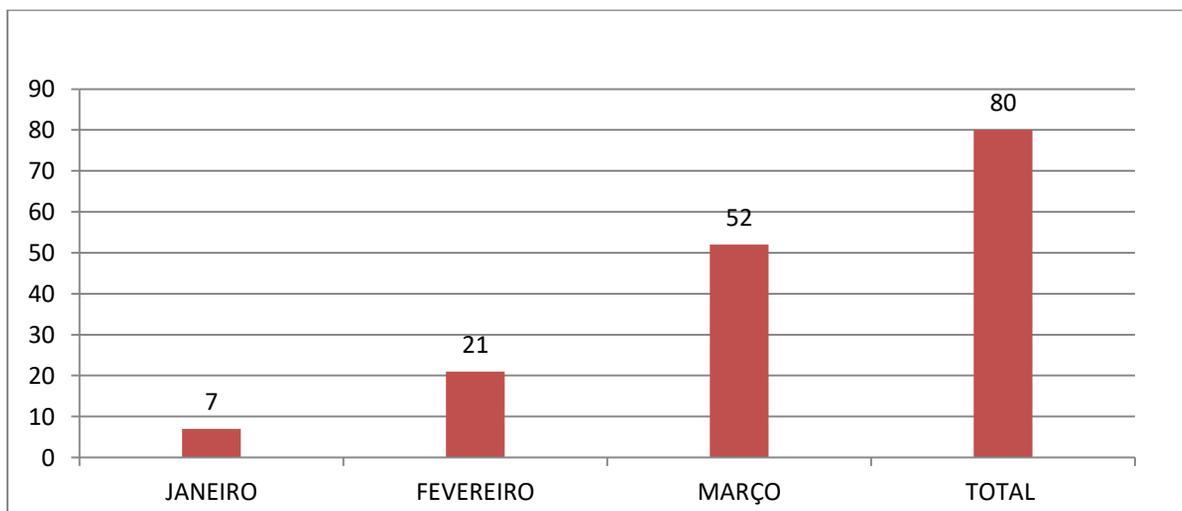
PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

TIPOS DE DEMANDA



O gráfico abaixo apresenta dados relativos ao total das demandas (manifestações e SIC). Verifica-se que o mês de março apresentou o maior número de registros, totalizando 52 manifestações e o mês de janeiro apresentou o menor número de registros, com um total de 7 manifestações.

TOTAL DE DEMANDAS





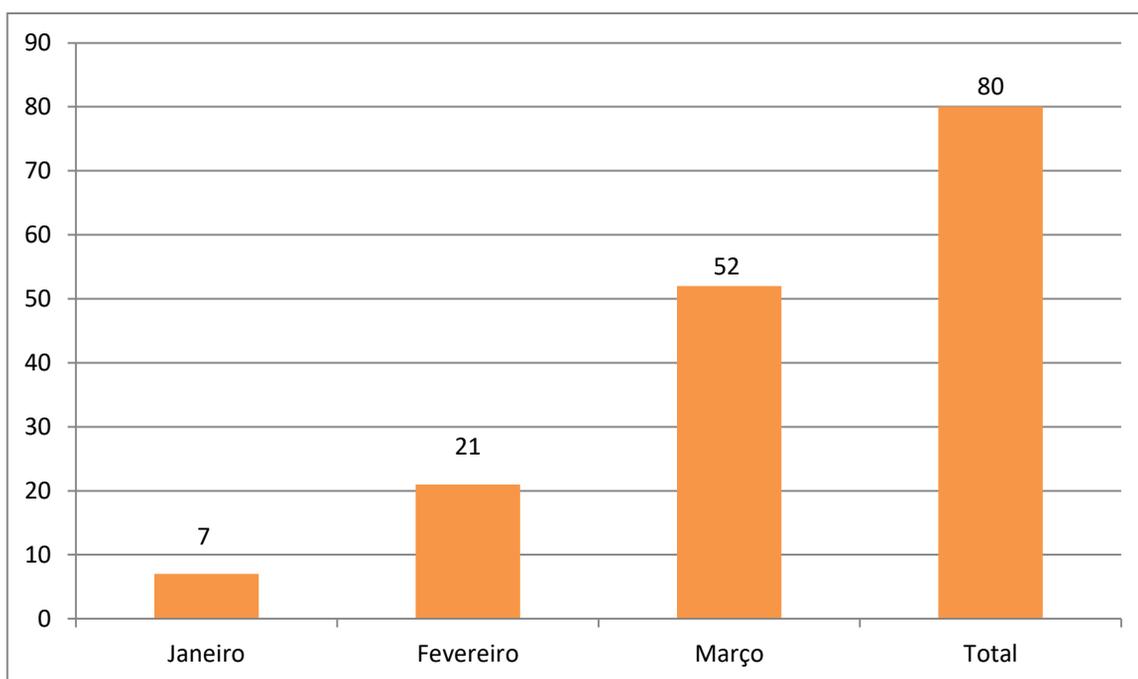
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

2.1 MANIFESTAÇÕES

De 01 de janeiro a 31 de março de 2020, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibatiba no desempenho de suas atividades, recebeu 80 manifestações (elogios, reclamações, denúncias, sugestões e etc.).

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

MANIFESTAÇÕES DE JANEIRO A MARÇO



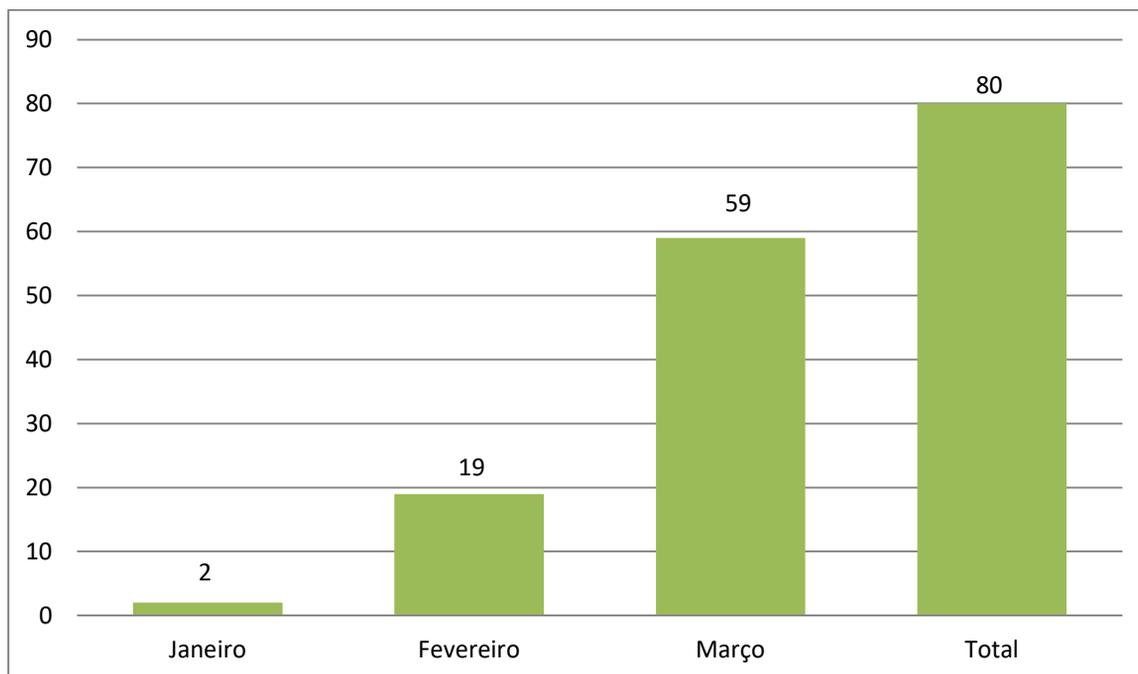
2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

No que tange ao Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) foram registrados no e-OUV 64 manifestações. A evolução mensal do número de solicitação de pedido de informação está representada no gráfico abaixo:



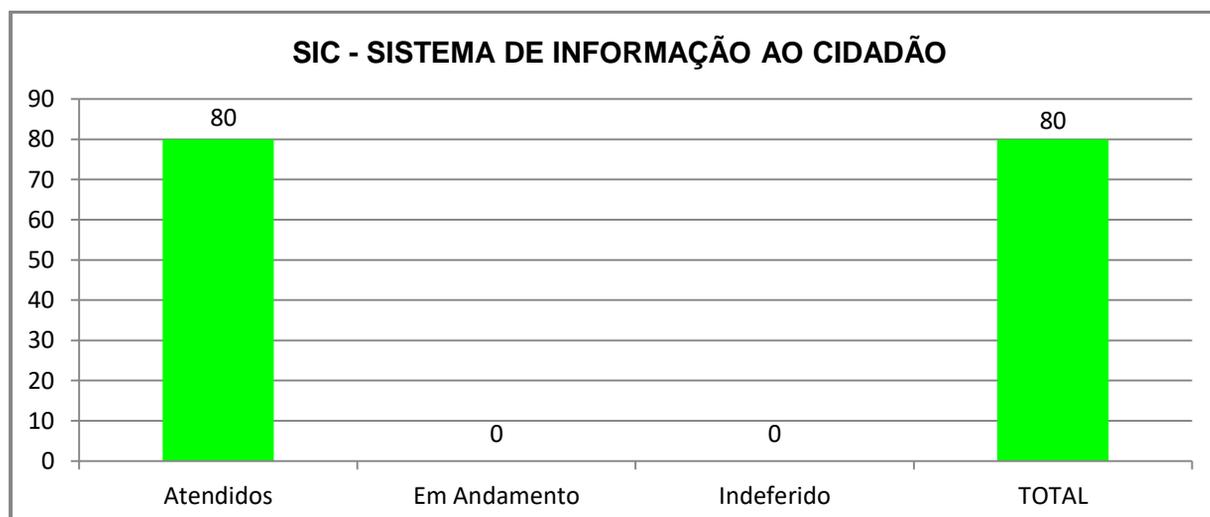
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

SOLICITAÇÃO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO JANEIRO A MARÇO (e-OUV)



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do total de 80 demandas, todas foram concluídas com o devido retorno aos manifestantes, não estando nenhuma em andamento e nem um pedido de informação foi 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.