



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO TRIMESTRAL

e-OUV / e-SIC

JANEIRO A MARÇO/2021



**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

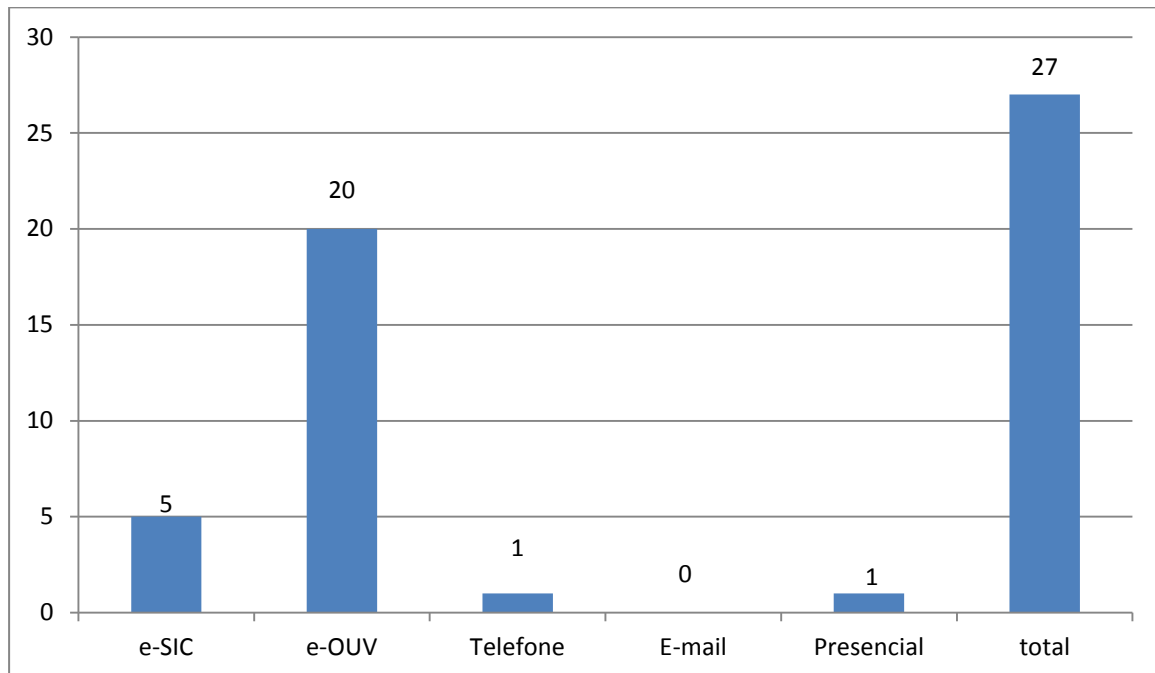
Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso do cidadão, os canais de acesso da Ouvidoria estão abertos através de:

- 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 - 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 janeiro a março de 2021 foi através do e-OUV, com um total de 20 demandas, o segundo meio de contato mais utilizado foi o e-SIC com 5 manifestações, foram também feitas de forma presencial 1 manifestação, seguido de 1 contato telefônico.



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.

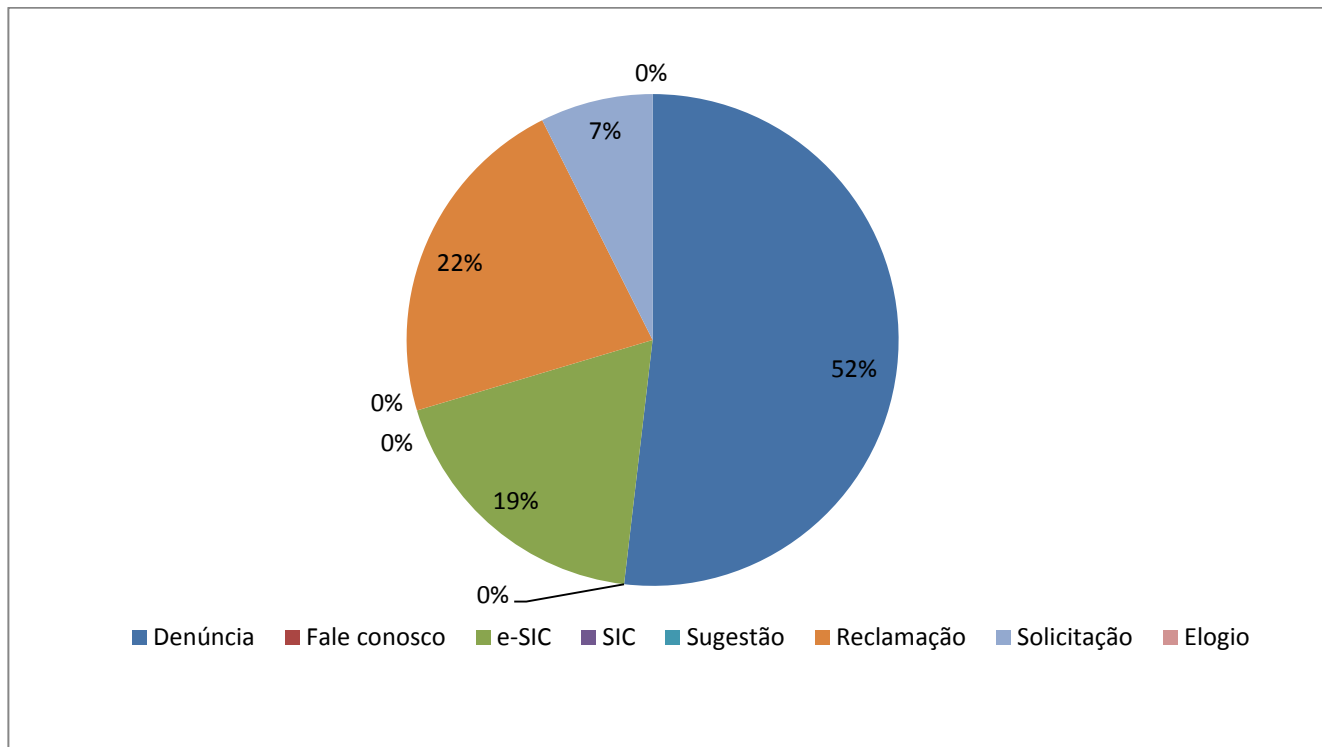
As demandas recebidas nas diversas tipologias obtiveram um total de 27. A tipologia que apresentou o maior número de ocorrências foi a denúncia com 52% das manifestações recebidas (14 manifestações). Além disso, foram registrados 5 pedidos de informações no e-SIC, 6 reclamações e 2 solicitações.



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

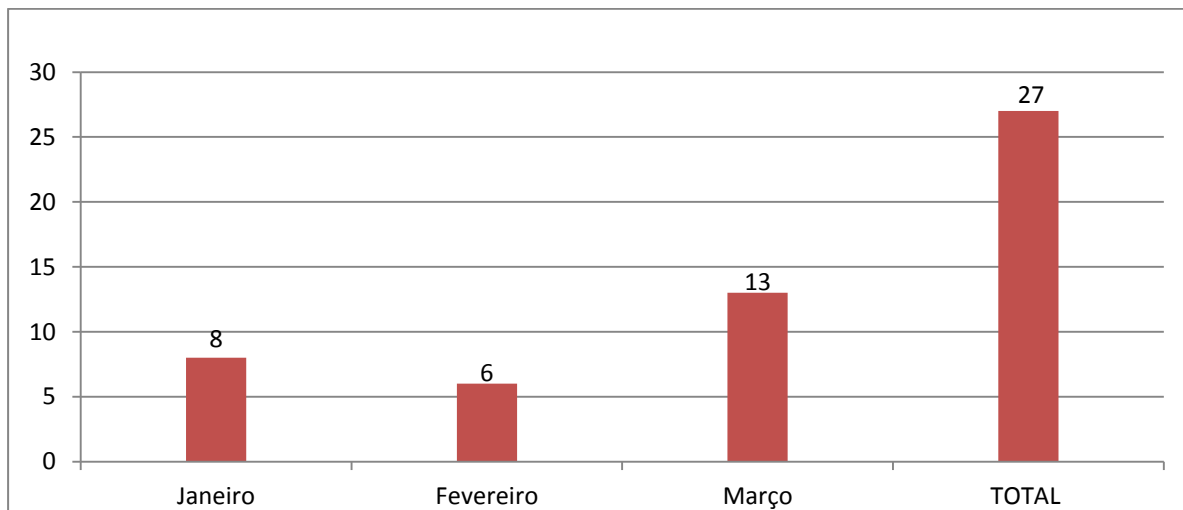
Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de demanda:

TIPOS DE DEMANDA



O gráfico abaixo apresenta dados relativos ao total das demandas (manifestações e SIC). Verifica-se que o mês de março apresentou o maior número de registros, totalizando 13 manifestações, o mês de janeiro apresentou 8 manifestações e o mês de fevereiro apresentou 6 registros.

TOTAL DE DEMANDAS





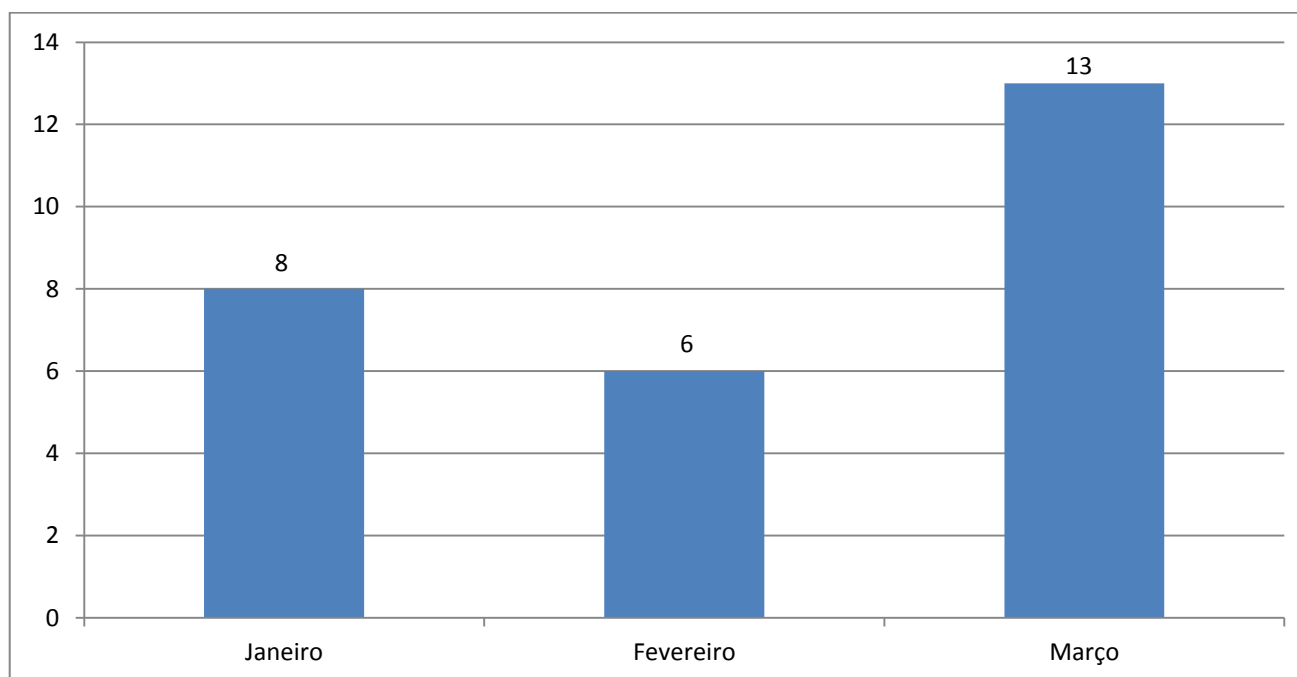
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

2.1 MANIFESTAÇÕES

De 01 de janeiro a 31 de março de 2021, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibatiba no desempenho de suas atividades, recebeu 27 manifestações (denúncias, reclamações, solicitações e pedidos de informação).

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

MANIFESTAÇÕES DE JANEIRO A MARÇO



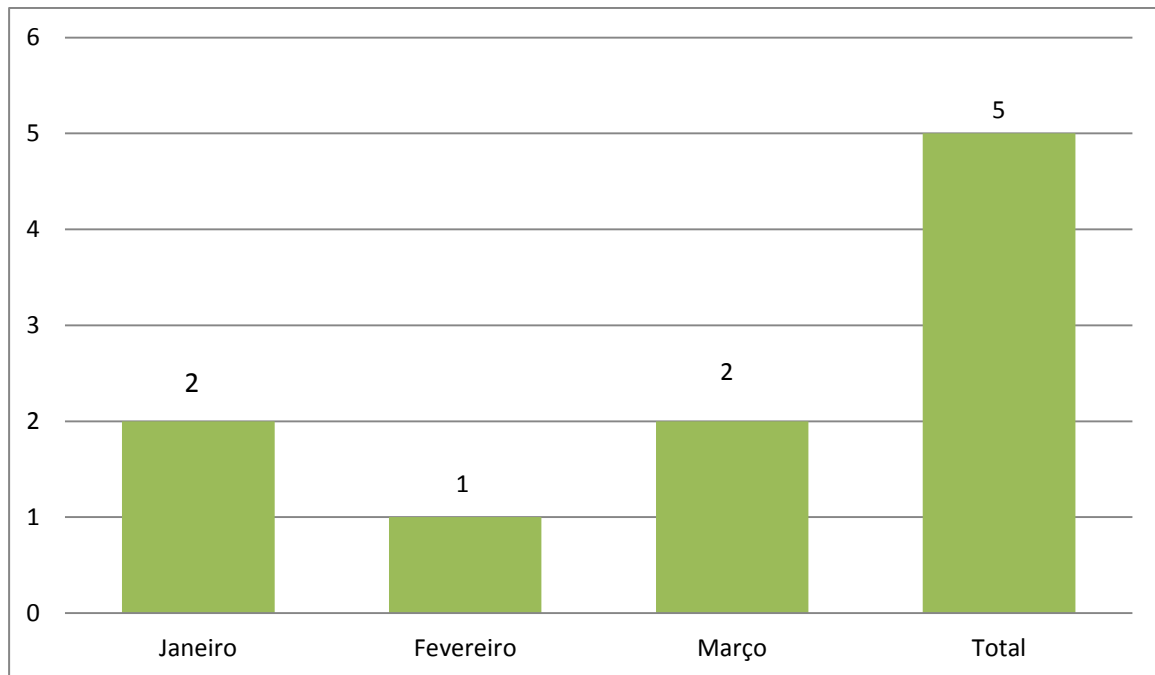
2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

No que tange ao Sistema de Informação ao Cidadão, foram registrados 05 pedidos de informações no e-SIC. A evolução mensal do número de solicitação de pedido de informação está representada no gráfico abaixo:



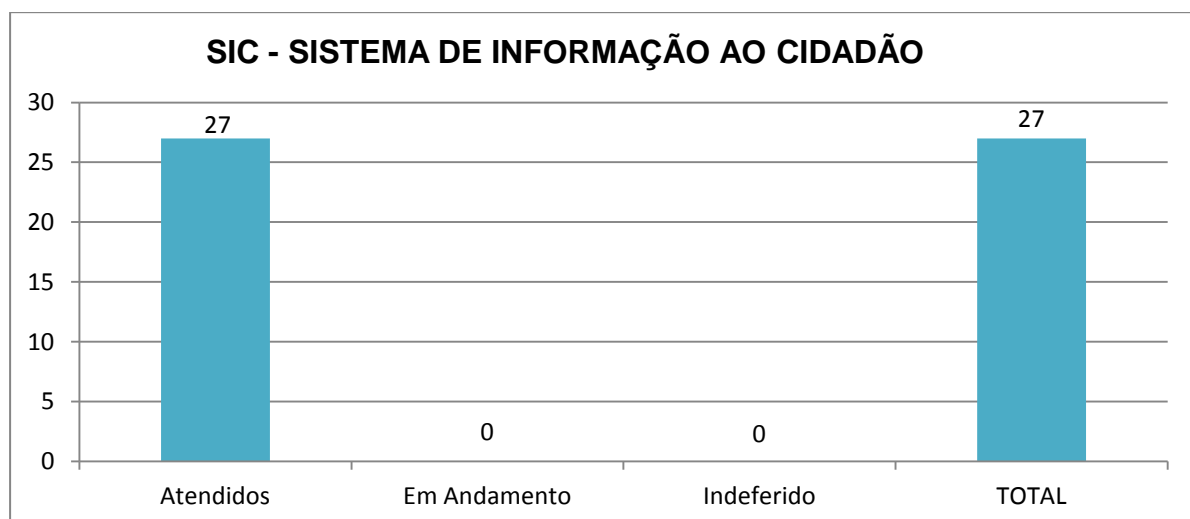
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

SOLICITAÇÃO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO JANEIRO A MARÇO



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do total de 27 demandas, todas foram concluídas com o devido retorno aos cidadãos, não estando nenhuma 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.