



PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RELATÓRIO TRIMESTRAL

e-OUV/ e-SIC

OUTUBRO A DEZEMBRO/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

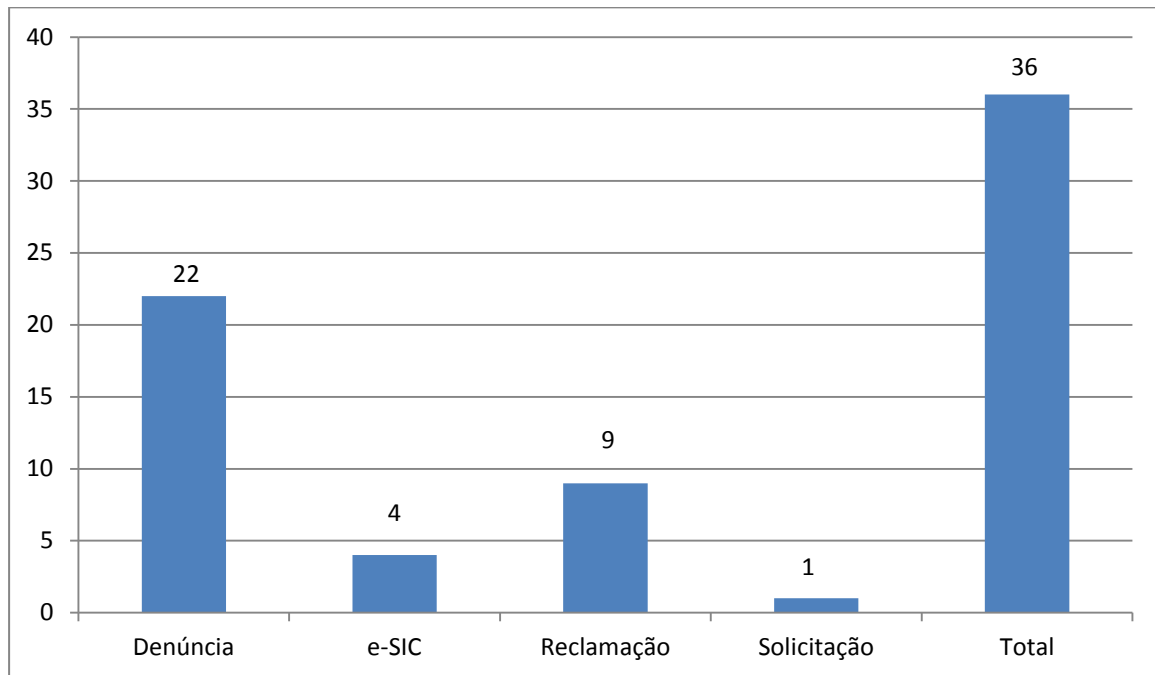
Para melhor atender as demandas e facilitar o acesso do cidadão, os canais de acesso da Ouvidoria estão abertos através de:

- 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: Segunda à Sexta de 08h00 às 11h00 e de 12h00 às 17h00.
- Telefone: (28) 3543 - 1654.

Conforme gráfico abaixo, o canal de comunicação mais utilizado pela população para envio de suas manifestações no período de outubro a dezembro de 2021, foi à denúncia com um total de 22 demandas seguido da reclamação com 09 manifestações, o e-SIC com 04 demandas e 01 solicitação de informação, totalizando 36 manifestações durante esse período.



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 pela Ouvidoria durante esse período foram de 36 em suas diversas tipologias. As tipologias que apresentaram o maior número de ocorrências foram a denúncia com 61,11% das manifestações (22 manifestações), seguida da reclamação 25% das manifestações (09 manifestações), também foram registrados 04 pedidos de informações no e-SIC (11,11% das manifestações) e 01 solicitação (2,78%

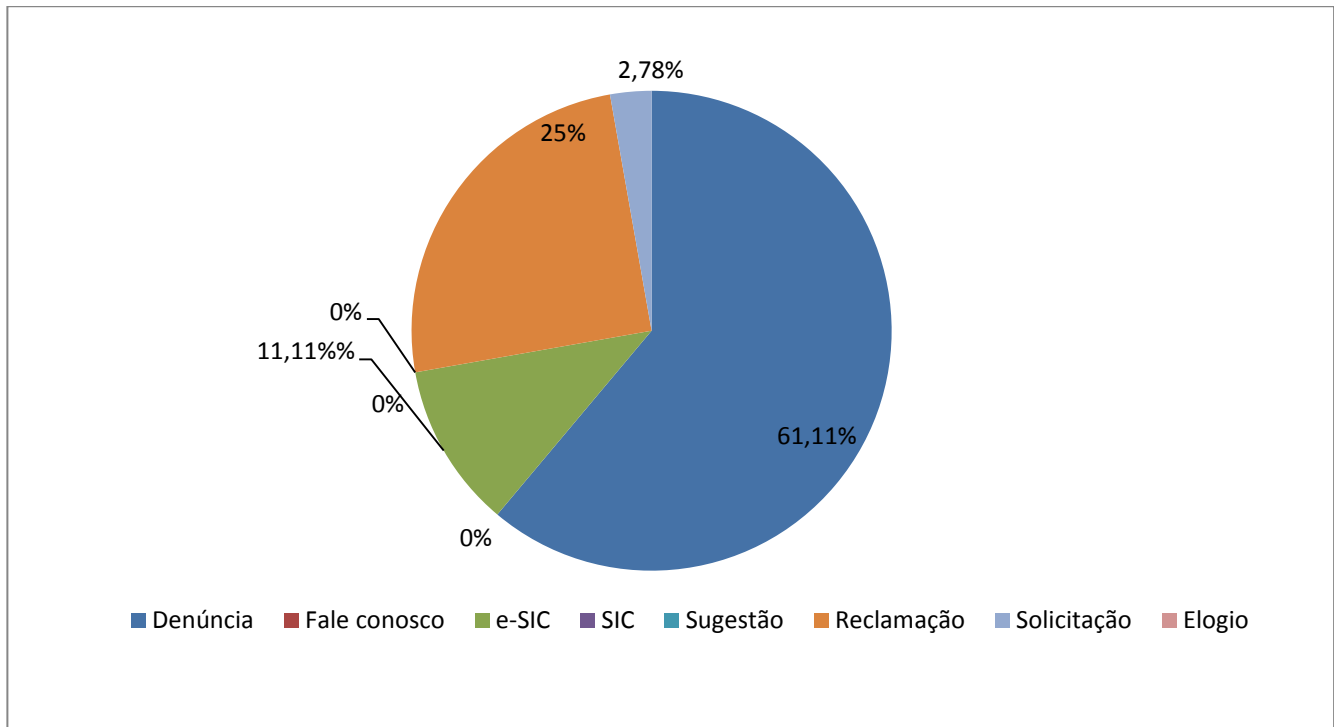


**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

das manifestações).

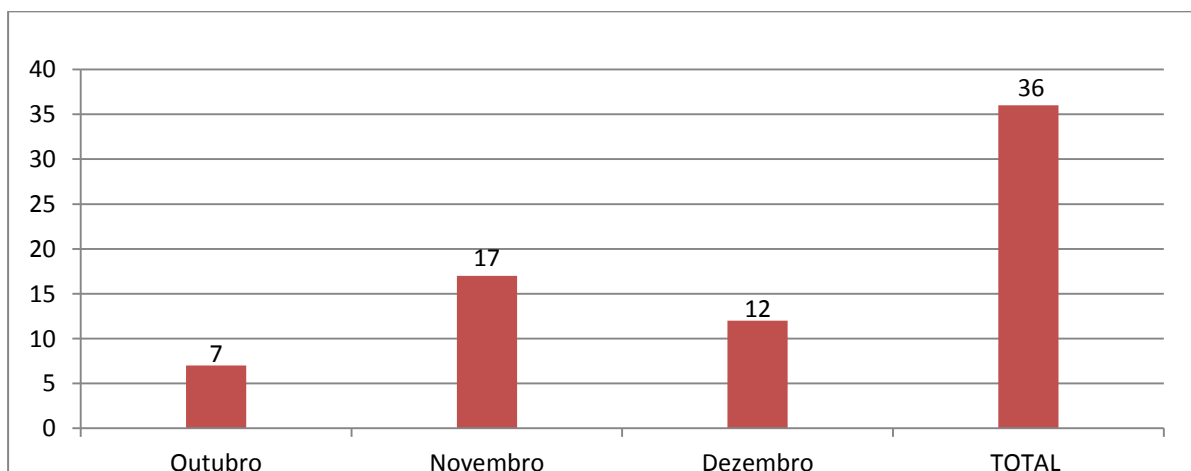
Abaixo é demonstrada a representatividade dos tipos de demanda:

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 17 manifestações, o mês de dezembro apresentou 12 manifestações, e o mês de outubro apresentou 7 registros.

TOTAL DE DEMANDAS





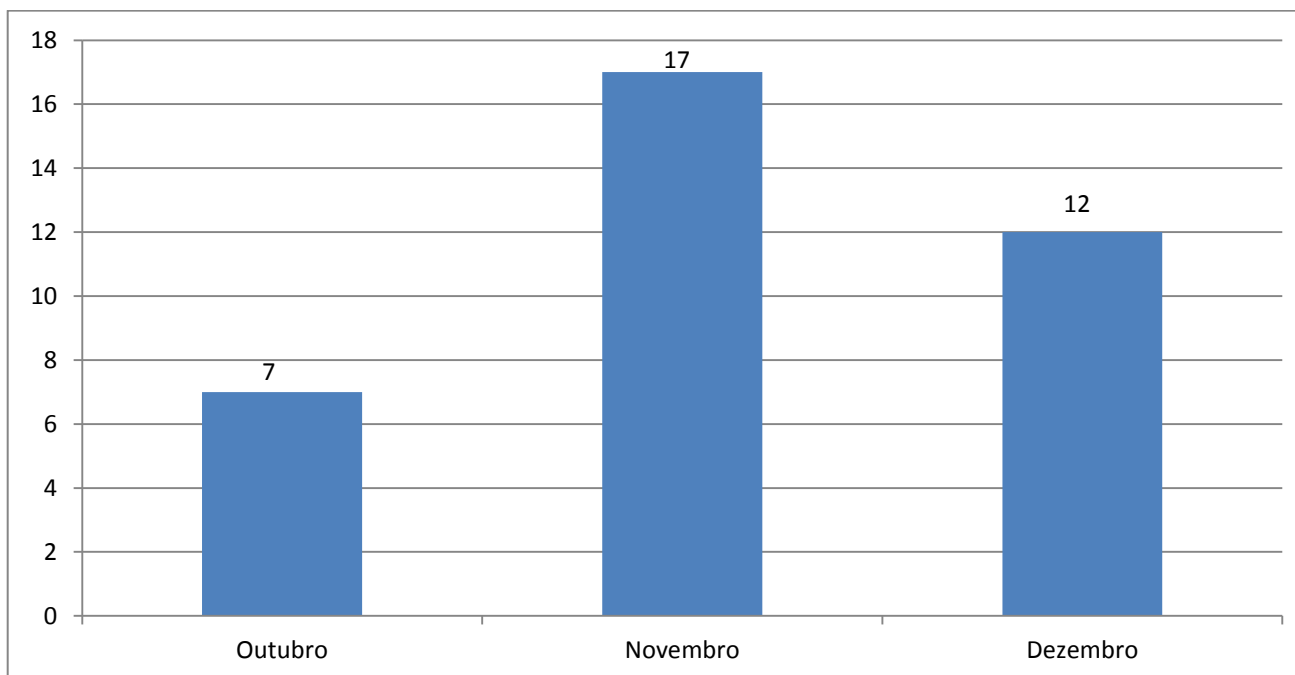
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

2.1 MANIFESTAÇÕES

De 01 de outubro a 31 de dezembro de 2021, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Ibatiba no desempenho de suas atividades, recebeu 36 manifestações (denúncias, reclamações, solicitações e pedidos de informação).

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

MANIFESTAÇÕES DE JULHO A SETEMBRO



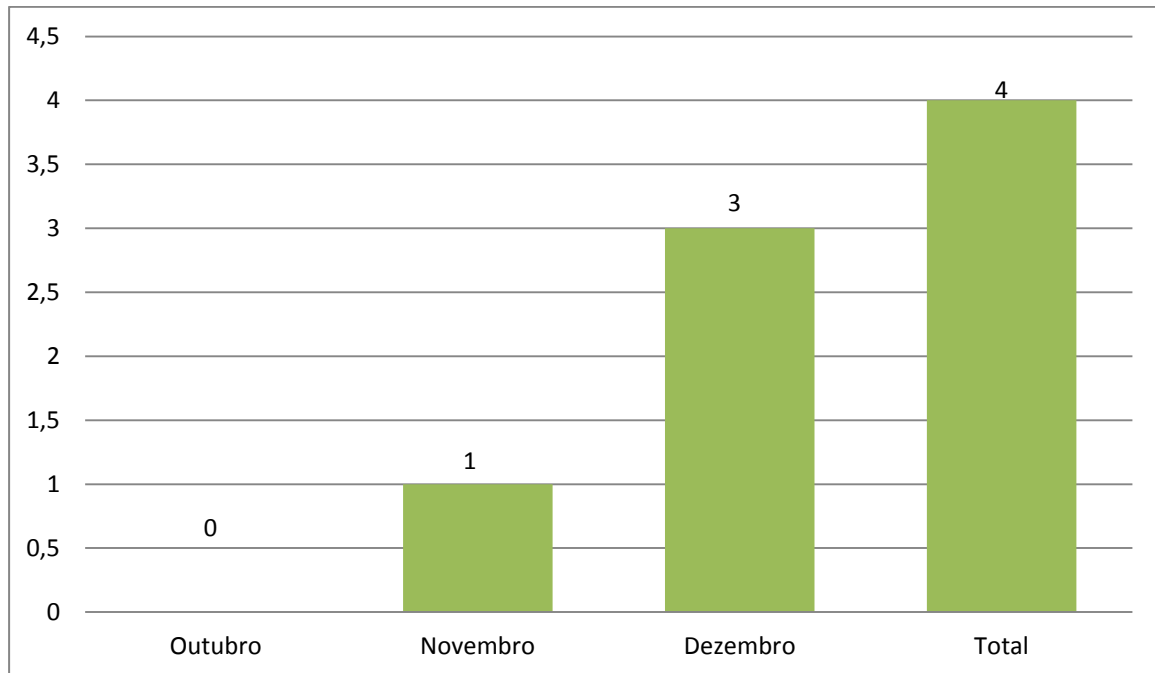
2.2. SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e-SIC)

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:



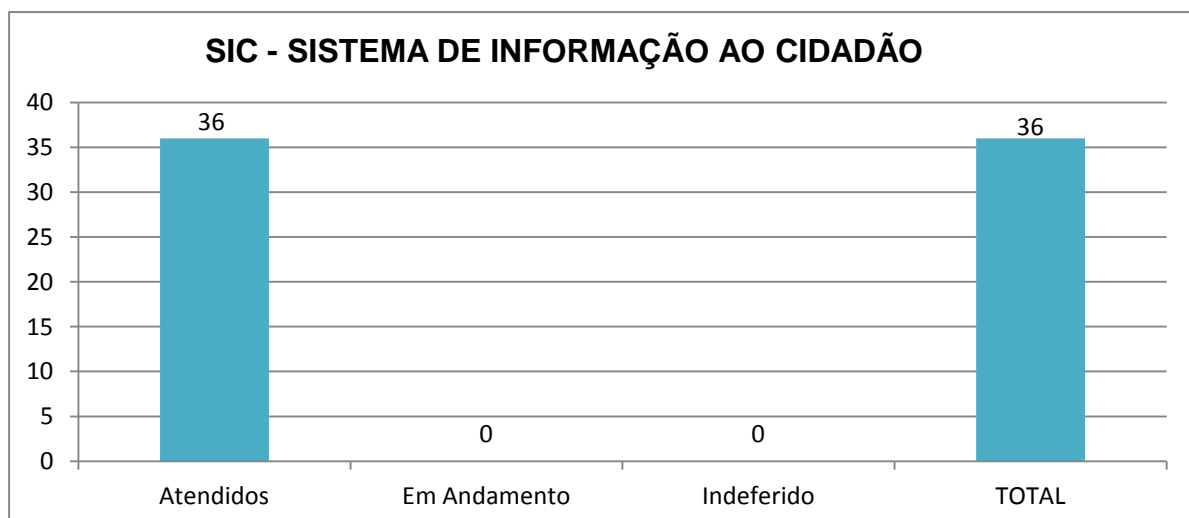
**PREFEITURA MUNICIPAL DE IBATIBA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

SOLICITAÇÃO DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO JULHO A SETEMBRO



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do total de 36 demandas, todas foram concluídas com o devido retorno aos cidadãos, não estando nenhuma em andamento, bem como nenhum pedido de informação 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.