



Ouvidoria

2024



Câmara Municipal de
IBITIRAMA

Sistema Eletrônico de Ouvidoria



Câmara Municipal de Ibitirama

RELATÓRIO OUVIDORIA

Câmara Municipal de Ibitirama

contato@ibitirama.es.leg.br

(28) 3569-1378 | |

Av. Lazarino Ricc, n.25, Bairro Centro, Ibitirama/ES, CEP 29.540-000

Horário de funcionamento:

Segunda a Sexta de 12:00 às 18:00 horas

Copyright © 2024 Câmara Municipal de Ibitirama

Permitida a reprodução total ou parcial desta obra desde que sem fins lucrativos e citada a fonte.

Disponível também em: <https://ibitirama.es.leg.br/relatorio/e-ouv/2024/anual.html>

INTRODUÇÃO

Ao favorecer e facilitar a interlocução entre a sociedade e a instituição, a Ouvidoria forma um acervo, composto por reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, na qual é possível indicar aos gestores e aos órgãos superiores as oportunidades de melhorias, bem como identificar as boas práticas da instituição.

O presente relatório, baseado nessas demandas recebidas e tratadas, apresenta uma síntese das ações desenvolvidas pela Ouvidoria e, prioriza a análise das demandas próprias de Ouvidoria, a fim de apontar os temas sensíveis que precisam receber o devido tratamento pelas áreas responsáveis.

O perfil dos demandantes e a situação das atividades que integram o plano de ação da Ouvidoria também são demonstrados com a finalidade de identificar as mudanças no perfil e na gestão da Ouvidoria.

Além de cumprir as determinações, este relatório pretende demonstrar à sociedade o resultado das ações empreendidas e, por conseguinte, atender aos requisitos de transparência institucional.

INFORMAÇÕES ADICIONAIS PARA O CORRETO ENTENDIMENTO DESTE RELATÓRIO

Período para exibição dos dados.

Todas as manifestações possuem uma data de registro e outra de conclusão (data de arquivamento). Todas as manifestações exibidas neste relatório já foram concluídas, ou seja, manifestações em tramitação não são exibidas neste relatório.

A data utilizada para filtrar as manifestações para este relatório é a de publicação, portanto, manifestações concluídas no ano de referência deste relatório (2024), entretanto, registrada no ano anterior, não constará neste documento.

Manifestações com respostas e recursos.

Todos os dados utilizam a data de registro da manifestação como base, conforme descrito acima. Ou seja, respostas e recursos que sejam registrados e/ou publicados em anos distintos, são referenciados pela manifestação e sua respectiva data de registro.

O que é o tempo médio de resposta? Como ele é calculado?

É o tempo que uma manifestação leva para ser respondida. Estão incluídos no cálculo apenas as manifestações que já foram respondidas. As que ainda estão em andamento (dentro ou fora do prazo) não são contabilizadas.

Se a manifestação estiver disponível, ela deve ser entregue imediatamente ao solicitante. Caso não seja possível conceder a resposta imediata, o órgão ou entidade tem até 16 dias para responder a manifestação, prazo que pode ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa.

A contagem dos prazos começa a correr a partir da data da cientificação oficial, que se dá pelo e-mail enviado ou outro mecanismo de comunicação remetido pelo sistema de Ouvidoria. A partir desse momento, se dá de forma contínua, independentemente de passar por dias úteis ou não úteis e incluirá o dia do vencimento.



Câmara Municipal de Ibitirama

SITUAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Todos os dados deste gráfico utilizam a data de realização da manifestação como base.

DENÚNCIA

Tempo médio de resposta (20 dias, 22 horas e 27 minutos)

100,0%	4
--------	---

RECLAMAÇÃO

0,0%	0
------	---

SOLICITAÇÃO

0,0%	0
------	---

SUGESTÃO

0,0%	0
------	---

ELOGIO

0,0%	0
------	---

Total de 4 pedidos de informação.



Câmara Municipal de Ibitirama

MANIFESTAÇÕES POR ÓRGÃO

Todos os dados deste gráfico utilizam a data de realização da manifestação como base.

CONTROLADORIA INTERNA

Tempo médio de resposta (20 dias, 22 horas e 27 minutos)



Total de 4 pedidos de informação.



Câmara Municipal de Ibitirama

MANIFESTAÇÕES POR CATEGORIA

Todos os dados deste gráfico utilizam a data de realização da manifestação como base.

NÃO CATEGORIZADO

O pedido não foi categorizado.

Tempo médio de resposta (20 dias, 22 horas e 27 minutos)



Total de 4 pedidos de informação.



Câmara Municipal de Ibitirama

MANIFESTAÇÕES POR ORIGEM

Todos os dados deste gráfico utilizam a data de realização da manifestação como base.

CARTA

0,0% 0

E-MAIL

0,0% 0

INTERNET

Tempo médio de resposta (20 dias, 22 horas e 27 minutos)

100,0% 4

OUTRO

0,0% 0

PRESENCIAL

0,0% 0

REDE SOCIAL

0,0% 0

TELEFONE

0,0% 0

Total de 4 pedidos de informação.



Câmara Municipal de Ibitirama

MANIFESTAÇÕES POR TIPO DE PESSOA

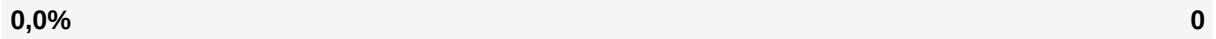
Todos os dados deste gráfico utilizam a data de realização da manifestação como base.

PESSOA FÍSICA

Tempo médio de resposta (20 dias, 22 horas e 27 minutos)



PESSOA JURÍDICA



Total de 4 pedidos de informação.



Câmara Municipal de Ibitirama

MANIFESTAÇÕES DETALHADAS POR MÊS

JANEIRO DE 2024					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2024.0108.1442.3835	Controladoria Interna	Denúncia	7 dias, 23 horas e 4 minutos	08/01/2024	23/01/2024
TOTAL DE PEDIDOS					1
Tempo médio de resposta			7 dias, 23 horas e 4 minutos		

MAIO DE 2024					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2024.0520.1524.3672	Controladoria Interna	Denúncia	31 dias e 3 minutos	20/05/2024	20/06/2024
#2024.0521.1152.7028	Controladoria Interna	Denúncia	23 dias, 1 hora e 17 minutos	21/05/2024	25/06/2024
#2024.0529.2209.3696	Controladoria Interna	Denúncia	21 dias, 17 horas e 22 minutos	29/05/2024	20/06/2024
TOTAL DE PEDIDOS					3
Tempo médio de resposta			25 dias, 6 horas e 14 minutos		

TOTAL DE PEDIDOS EM 2024					4
Tempo médio de resposta em 2024			20 dias, 22 horas e 27 minutos		



Câmara Municipal de Ibitirama

MANIFESTAÇÕES DETALHADAS POR ÓRGÃO

CONTROLADORIA INTERNA					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2024.0108.1442.3835	Controladoria Interna	Denúncia	7 dias, 23 horas e 4 minutos	08/01/2024	23/01/2024
#2024.0520.1524.3672	Controladoria Interna	Denúncia	31 dias e 3 minutos	20/05/2024	20/06/2024
#2024.0521.1152.7028	Controladoria Interna	Denúncia	23 dias, 1 hora e 17 minutos	21/05/2024	25/06/2024
#2024.0529.2209.3696	Controladoria Interna	Denúncia	21 dias, 17 horas e 22 minutos	29/05/2024	20/06/2024
TOTAL DE PEDIDOS					4
Tempo médio de resposta			20 dias, 22 horas e 27 minutos		

TOTAL DE PEDIDOS EM 2024					4
Tempo médio de resposta em 2024			20 dias, 22 horas e 27 minutos		



Câmara Municipal de Ibitirama

MANIFESTAÇÕES DETALHADAS SITUAÇÃO

DENÚNCIA					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2024.0108.1442.3835	Controladoria Interna	Denúncia	7 dias, 23 horas e 4 minutos	08/01/2024	23/01/2024
#2024.0520.1524.3672	Controladoria Interna	Denúncia	31 dias e 3 minutos	20/05/2024	20/06/2024
#2024.0521.1152.7028	Controladoria Interna	Denúncia	23 dias, 1 hora e 17 minutos	21/05/2024	25/06/2024
#2024.0529.2209.3696	Controladoria Interna	Denúncia	21 dias, 17 horas e 22 minutos	29/05/2024	20/06/2024
TOTAL DE PEDIDOS					4
Tempo médio de resposta			20 dias, 22 horas e 27 minutos		

TOTAL DE PEDIDOS EM 2024					4
Tempo médio de resposta em 2024			20 dias, 22 horas e 27 minutos		



Câmara Municipal de Ibitirama