



# Ouvidoria

2025



Câmara Municipal de  
**IBITIRAMA**

Sistema Eletrônico de Ouvidoria



Câmara Municipal de Ibitirama

**RELATÓRIO  
OVIDORIA**

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

# 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 (2025), 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.

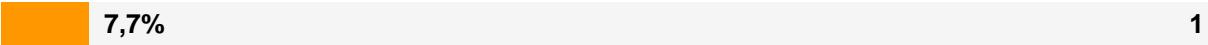
## DENÚNCIA

Tempo médio de resposta (13 dias, 4 horas e 23 minutos)



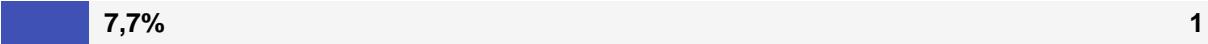
## RECLAMAÇÃO

Tempo médio de resposta (14 dias, 19 horas e 34 minutos)



## SOLICITAÇÃO

Tempo médio de resposta (14 dias, 8 horas e 52 minutos)



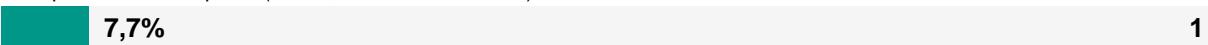
## SUGESTÃO

**0,0%**

**0**

## ELOGIO

Tempo médio de resposta (7 dias, 6 horas e 3 minutos)



Total de 13 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 (12 dias, 22 horas e 38 minutos)

100,0% 13

Total de 13 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 (12 dias, 22 horas e 38 minutos)



Total de 13 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 (12 dias, 22 horas e 38 minutos)

100,0% 13

### OUTRO

0,0% 0

### PRESENCIAL

0,0% 0

### REDE SOCIAL

0,0% 0

### TELEFONE

0,0% 0

Total de 13 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 (12 dias, 22 horas e 38 minutos)

100,0% 13

### PESSOA JURÍDICA

0,0%

0

Total de 13 pedidos de informação.



Câmara Municipal de Ibitirama

## MANIFESTAÇÕES DETALHADAS POR MÊS

JANEIRO DE 2025					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2025.0120.2129.0507	Controladoria Interna	Denúncia	14 dias, 17 horas	20/01/2025	15/02/2025
<b>TOTAL DE PEDIDOS</b>					<b>1</b>
<b>Tempo médio de resposta</b>					<b>14 dias, 17 horas</b>

MAIO DE 2025					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2025.0502.1035.8309	Controladoria Interna	Elogio	7 dias, 6 horas e 3 minutos	02/05/2025	20/05/2025
#2025.0504.1606.5997	Controladoria Interna	Denúncia	7 dias, 6 horas e 3 minutos	04/05/2025	20/05/2025
#2025.0526.0828.6914	Controladoria Interna	Denúncia	14 dias, 8 horas e 52 minutos	26/05/2025	20/06/2025
<b>TOTAL DE PEDIDOS</b>					<b>3</b>
<b>Tempo médio de resposta</b>					<b>9 dias, 14 horas e 59 minutos</b>

JUNHO DE 2025					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2025.0609.0948.3348	Controladoria Interna	Solicitação	14 dias, 8 horas e 52 minutos	09/06/2025	20/06/2025
#2025.0628.2335.1386	Controladoria Interna	Denúncia	15 dias, 17 horas e 18 minutos	28/06/2025	25/07/2025
<b>TOTAL DE PEDIDOS</b>					<b>2</b>
<b>Tempo médio de resposta</b>					<b>15 dias, 1 hora e 5 minutos</b>

JULHO DE 2025					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2025.0706.1618.5752	Controladoria Interna	Denúncia	16 dias, 23 horas e 48 minutos	06/07/2025	05/08/2025
<b>TOTAL DE PEDIDOS</b>					<b>1</b>
<b>Tempo médio de resposta</b>					<b>16 dias, 23 horas e 48 minutos</b>

AGOSTO DE 2025					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO



Câmara Municipal de Ibitirama

#2025.0804.2211.4229	Controladoria Interna	Denúncia	13 dias, 15 horas e 7 minutos	04/08/2025	18/08/2025
<b>TOTAL DE PEDIDOS</b>					<b>1</b>
<b>Tempo médio de resposta</b>					<b>13 dias, 15 horas e 7 minutos</b>

**OUTUBRO DE 2025**

PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2025.1022.1835.5409	Controladoria Interna	Reclamação	14 dias, 19 horas e 34 minutos	22/10/2025	18/11/2025
#2025.1022.1850.3841	Controladoria Interna	Denúncia	14 dias, 19 horas e 34 minutos	22/10/2025	18/11/2025
<b>TOTAL DE PEDIDOS</b>					<b>2</b>
<b>Tempo médio de resposta</b>					<b>14 dias, 19 horas e 34 minutos</b>

**NOVEMBRO DE 2025**

PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2025.1119.0043.5971	Controladoria Interna	Denúncia	13 dias, 11 horas e 25 minutos	19/11/2025	13/12/2025
<b>TOTAL DE PEDIDOS</b>					<b>1</b>
<b>Tempo médio de resposta</b>					<b>13 dias, 11 horas e 25 minutos</b>

**DEZEMBRO DE 2025**

PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2025.1210.1535.1493	Controladoria Interna	Denúncia	12 dias, 22 horas e 59 minutos	10/12/2025	03/01/2026
#2025.1214.1458.1841	Controladoria Interna	Denúncia	7 dias, 21 horas e 41 minutos	14/12/2025	02/01/2026
<b>TOTAL DE PEDIDOS</b>					<b>2</b>
<b>Tempo médio de resposta</b>					<b>10 dias, 10 horas e 20 minutos</b>

<b>TOTAL DE PEDIDOS EM 2025</b>	<b>13</b>
<b>Tempo médio de resposta em 2025</b>	<b>12 dias, 22 horas e 38 minutos</b>



Câmara Municipal de Ibitirama

## MANIFESTAÇÕES DETALHADAS POR ÓRGÃO

CONTROLADORIA INTERNA					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2025.0120.2129.0507	Controladoria Interna	Denúncia	14 dias, 17 horas	20/01/2025	15/02/2025
#2025.0502.1035.8309	Controladoria Interna	Elogio	7 dias, 6 horas e 3 minutos	02/05/2025	20/05/2025
#2025.0504.1606.5997	Controladoria Interna	Denúncia	7 dias, 6 horas e 3 minutos	04/05/2025	20/05/2025
#2025.0526.0828.6914	Controladoria Interna	Denúncia	14 dias, 8 horas e 52 minutos	26/05/2025	20/06/2025
#2025.0609.0948.3348	Controladoria Interna	Solicitação	14 dias, 8 horas e 52 minutos	09/06/2025	20/06/2025
#2025.0628.2335.1386	Controladoria Interna	Denúncia	15 dias, 17 horas e 18 minutos	28/06/2025	25/07/2025
#2025.0706.1618.5752	Controladoria Interna	Denúncia	16 dias, 23 horas e 48 minutos	06/07/2025	05/08/2025
#2025.0804.2211.4229	Controladoria Interna	Denúncia	13 dias, 15 horas e 7 minutos	04/08/2025	18/08/2025
#2025.1022.1835.5409	Controladoria Interna	Reclamação	14 dias, 19 horas e 34 minutos	22/10/2025	18/11/2025
#2025.1022.1850.3841	Controladoria Interna	Denúncia	14 dias, 19 horas e 34 minutos	22/10/2025	18/11/2025
#2025.1119.0043.5971	Controladoria Interna	Denúncia	13 dias, 11 horas e 25 minutos	19/11/2025	13/12/2025
#2025.1210.1535.1493	Controladoria Interna	Denúncia	12 dias, 22 horas e 59 minutos	10/12/2025	03/01/2026
#2025.1214.1458.1841	Controladoria Interna	Denúncia	7 dias, 21 horas e 41 minutos	14/12/2025	02/01/2026
<b>TOTAL DE PEDIDOS</b>					<b>13</b>
<b>Tempo médio de resposta</b>		<b>12 dias, 22 horas e 38 minutos</b>			

<b>TOTAL DE PEDIDOS EM 2025</b>	<b>13</b>
<b>Tempo médio de resposta em 2025</b>	<b>12 dias, 22 horas e 38 minutos</b>



Câmara Municipal de Ibitirama

## MANIFESTAÇÕES DETALHADAS SITUAÇÃO

DENÚNCIA					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2025.0120.2129.0507	Controladoria Interna	Denúncia	14 dias, 17 horas	20/01/2025	15/02/2025
#2025.0504.1606.5997	Controladoria Interna	Denúncia	7 dias, 6 horas e 3 minutos	04/05/2025	20/05/2025
#2025.0526.0828.6914	Controladoria Interna	Denúncia	14 dias, 8 horas e 52 minutos	26/05/2025	20/06/2025
#2025.0628.2335.1386	Controladoria Interna	Denúncia	15 dias, 17 horas e 18 minutos	28/06/2025	25/07/2025
#2025.0706.1618.5752	Controladoria Interna	Denúncia	16 dias, 23 horas e 48 minutos	06/07/2025	05/08/2025
#2025.0804.2211.4229	Controladoria Interna	Denúncia	13 dias, 15 horas e 7 minutos	04/08/2025	18/08/2025
#2025.1022.1850.3841	Controladoria Interna	Denúncia	14 dias, 19 horas e 34 minutos	22/10/2025	18/11/2025
#2025.1119.0043.5971	Controladoria Interna	Denúncia	13 dias, 11 horas e 25 minutos	19/11/2025	13/12/2025
#2025.1210.1535.1493	Controladoria Interna	Denúncia	12 dias, 22 horas e 59 minutos	10/12/2025	03/01/2026
#2025.1214.1458.1841	Controladoria Interna	Denúncia	7 dias, 21 horas e 41 minutos	14/12/2025	02/01/2026
TOTAL DE PEDIDOS					10
Tempo médio de resposta		13 dias, 4 horas e 23 minutos			

ELOGIO					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2025.0502.1035.8309	Controladoria Interna	Elogio	7 dias, 6 horas e 3 minutos	02/05/2025	20/05/2025
TOTAL DE PEDIDOS					1
Tempo médio de resposta		7 dias, 6 horas e 3 minutos			

RECLAMAÇÃO					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2025.1022.1835.5409	Controladoria Interna	Reclamação	14 dias, 19 horas e 34 minutos	22/10/2025	18/11/2025
TOTAL DE PEDIDOS					1
Tempo médio de resposta		14 dias, 19 horas e 34 minutos			

SOLICITAÇÃO					
PROTOCOLO	ÓRGÃO	SITUAÇÃO	TEMPO DE ATENDIMENTO	INÍCIO	CONCLUSÃO
#2025.0609.0948.3348	Controladoria Interna	Solicitação	14 dias, 8 horas e 52 minutos	09/06/2025	20/06/2025
TOTAL DE PEDIDOS					1



Câmara Municipal de Ibitirama

<b>Tempo médio de resposta</b>	<b>14 dias, 8 horas e 52 minutos</b>
--------------------------------	--------------------------------------

<b>TOTAL DE PEDIDOS EM 2025</b>	<b>13</b>
<b>Tempo médio de resposta em 2025</b>	<b>12 dias, 22 horas e 38 minutos</b>



Câmara Municipal de Ibitirama