

RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA 2025

3º TRIMESTRE

**PREFEITURA MUNICIPAL DE
IBITIARA-BA**

RESUMO

Conforme disposto na Lei nº 13.460 de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em seu artigo 15º, cabe à Ouvidoria fazer relatórios com indicadores das manifestações recebidas pelo Órgão.

Com base em dados colhidos por meio dos canais de comunicação, segue relatório relativo ao período de 01 de julho de 2025 a 30 de setembro de 2025 e dados estatísticos, na modalidade de Transparência Ativa, no âmbito do Poder Executivo Municipal.

OGM-PMI

RELATÓRIO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE IBITIARA-BA 3.º TRIMESTRE DE 2025

1.OUVIDORIA

As manifestações de ouvidoria são atendidas conforme o fluxo de atendimento do órgão. A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, sendo analisados por tipos, prazos de respostas, assunto e secretária responsável, as informações são consolidadas como forma de retroalimentar o processo de planejamento, gestão e decisão governamental. Das manifestações: denúncias, elogios, informações, reclamações, solicitações e sugestões são direcionadas para as secretarias, órgãos, entidades e autarquias, nas mais diversas áreas de atuação para elaboração e envio da resposta ao cidadão.

2.TOTAL DE MANIFESTAÇÕES

Considerando as manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal, no terceiro trimestre do exercício de 2025, tivemos um total de 27 (vinte e sete) manifestações, 06 (seis) pedidos foram cadastrados em julho, 10 (dez) em agosto e 11 (onze) em setembro conforme demonstrado na tabela 01 – cadastramento mensal e, no gráfico 01 em conjunto, temos uma visão global das manifestações que são direcionadas por período aos órgãos municipais.

Tabela 01

MÊS/ANO	QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES
JULHO	06
AGOSTO	10
SETEMBRO	11
TOTAL	27

Gráfico 01 – Manifestações por Período



3.TIPO DE MANIFESTAÇÃO

As demandas da ouvidoria foram, em sua maioria: denúncias 0%, elogios 0%, informações 0%, reclamações 07%, solicitações 07% e sugestão 13%.

Gráfico 02



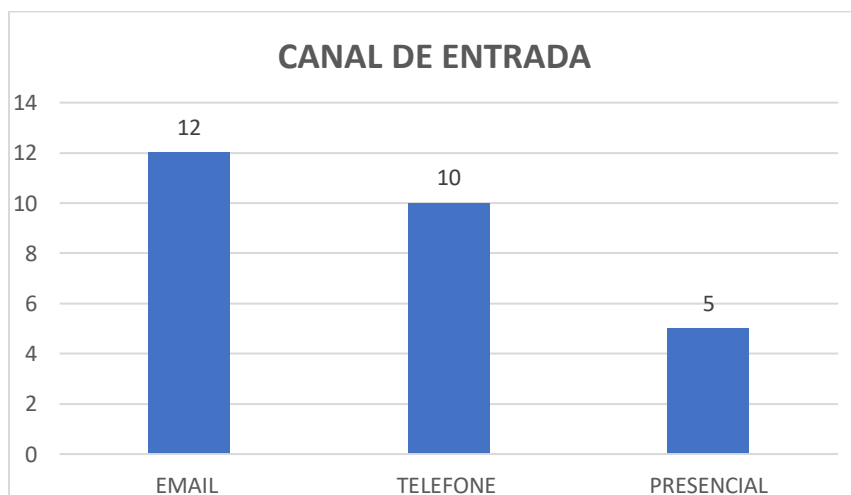
Das manifestações registradas, os assuntos abordados:: denúncias, elogios, informações não houve; solicitações, sugestão e reclamações com 27 (vinte e sete) registros de assuntos variados: dos 07 (sete) registros sendo 02 (dois) reclamação no atendimento no Poste de Saúde, sede 02, referente ao agendamento do horário com dentista que passou 15 minutos que é tolerável e reclamação de demora de atendimento nas consultas médicas que também tem tolerância porque depende de cada caso do paciente a ser atendido que foram solucionadas com as devidas secretarias em questão, 05 (cinco) reclamação por falta de água em algumas residências a Secretaria de Administração, referente a pedido de carro pipa que também foram solucionadas por causa do período da seca e estiagem aqui no nosso município, saliento, que as explanações realizadas acima, lideraram as demandas registradas neste terceiro trimestre de 2025.

4.CANAL DE ENTRADA

Os meios de acesso que fazem chegar as manifestações às secretarias e aos órgãos demandantes, estão exemplificados no gráfico 03 abaixo. A Ouvidoria Municipal de Ibitiara-Ba possui quatro canais oficiais de comunicação, sendo eles:

- Internet: através da transparência pública, no site oficial do Município <https://www.ibitiara.ba.gov.br/portal-da-transparencia/servico-de-informacao-ao-cidadao>
- Presencial: o cidadão vem até o espaço físico da ouvidoria;
- Telefone; 77-99140-3903
- E-mail. ouvidoria@ibitiara.ba.gov.br

Gráfico 03



5. PONTOS RECORRENTES E PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

Como pode ser percebido acima, das demandas protocoladas junto ao canal de ouvidoria, a maioria tratou-se de comunicações identificadas. Foram procedidas solicitações de esclarecimentos perante aos setores responsáveis, e promovida orientações em todas as demandas, sendo demandas identificadas.

Faz-se importante ressaltar, que todos os responsáveis pelos setores da administração pública municipal, realizaram as devidas respostas, como também tomaram as devidas providências, necessárias a resolução dos problemas apontados.

Das manifestações demonstradas acima, todas foram respondidas devidamente nos prazos.

A Ouvidoria, na medida do possível, sempre buscou a resolutividade ou comunicabilidade dos fatos, objetivando suprir, amenizar ou evitar reincidências, primando pela melhoria e qualidade na prestação dos serviços públicos, levando se em conta os questionamentos apresentados e assegurando os direitos dos cidadãos usuários

Ibitiara, 30 de setembro de 2025.

Jussara Santos da Silva
Ouvidora da Controladoria Geral do Município
Decreto 094/2022 de 01/11/2022.