



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE OUVIDORIA

1º Trimestre/2025

Resumo

Conforme previsto pela Lei nº 13.460 de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, conforme o artigo 15º, Cabe à Ouvidoria elaborar relatórios com indicadores das manifestações recebidas pelo órgão.

Assim, com base nos dados obtidos através dos canais de comunicação, apresentamos o relatório referente ao período de 01 de janeiro de 2025 a 31 de março de 2025, acompanhado de dados estatísticos, no formato de Transparência Passiva, no âmbito do Poder Executivo Municipal.

Ouvidoria Municipal de Ibiracu
ouvidoria@ibiracu.es.gov.br



Prefeitura Municipal de Ibiraçu

Estado do Espírito Santo

COMPOSIÇÃO DE SERVIDORES

OUVIDORA DO MUNICÍPIO

Mayane Mapurunga Bonesi

Portaria n.º 25.975/2025



Sumário

O presente relatório busca informar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o primeiro trimestre de 2025, assim como, fomentar a transparência pública, abordando os seguintes itens:

1. Apresentação

2. Atividades Técnicas e Administrativas da Ouvidoria

3. Estatísticas das manifestações

Dados de ouvidoria

Total de manifestações

Tipos de manifestações

Canal de entrada

Status das manifestações e prazo regulamentar

Resolutividade

Manifestações pendentes

Secretaria mais demandada

Dos pedidos de acesso à informação

Canais de comunicação

Atuação da rede ouvidoria

Providências e Sugestões de melhoria

4. Considerações Finais

5. Conclusão



Prefeitura Municipal de Ibiraçu

Estado do Espírito Santo

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Municipal de Ibiraçu desempenha um papel crucial como canal de comunicação entre os munícipes e o Poder Executivo. Através dos seus diversos canais de contato — como e-mail, telefone, atendimento presencial, e-SIC (Serviço Eletrônico de Informação ao Cidadão) e e-Ouv (Sistema Eletrônico de Ouvidoria) — a Ouvidoria recebe e acolhe manifestações dos cidadãos, tais como reclamações, denúncias, elogios, sugestões e outras formas de comunicação.

Este serviço não apenas facilita o diálogo direto entre a administração pública e a população, mas também contribui significativamente para a transparência das ações municipais. Além disso, promove uma cultura que valoriza os direitos humanos, fortalece a cidadania e fomenta a participação democrática.

O presente relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no primeiro trimestre de 2025 e demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pelo órgão, observando, contudo, os princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública.



2. ATIVIDADES TÉCNICAS E ADMINISTRATIVAS DA OUVIDORIA

- Recebimento de 35 manifestações típicas de Ouvidoria no trimestre.
- Tratamento das manifestações de Ouvidoria recebidas (análise, encaminhamentos e acompanhamentos dos atendimentos).
- Respostas de 33 manifestações no prazo legal.
- Resolutividade de 31 manifestações.
- Recebimento e atendimento a 67 solicitações de Acesso à Informação e-SIC.
- Elaboração do Relatório de Atividades referente ao 1º trimestre de 2025.
- Encaminhamento de formulário Ouvidoria Informa.
- Elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria - exercício 2025.
- Fomento e execução de curso de capacitação aos servidores da ouvidoria.
- Encarregada Geral de Proteção de Dados do Município.
- Acompanhamento e atualização da Carta de Serviços.

3. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

Dados de ouvidoria

As manifestações de ouvidoria são atendidas conforme o fluxo de atendimento do órgão; A partir do tratamento e análise das manifestações de ouvidoria, compreendendo os tipos, prazos de respostas, assunto e setor, as informações são consolidadas como forma de retroalimentar o processo de planejamento, gestão e decisão governamental.

As denúncias, solicitações e reclamações são direcionadas para as secretarias, órgãos, entidades e autarquias, nas mais diversas áreas de atuação para elaboração e envio da resposta ao cidadão.

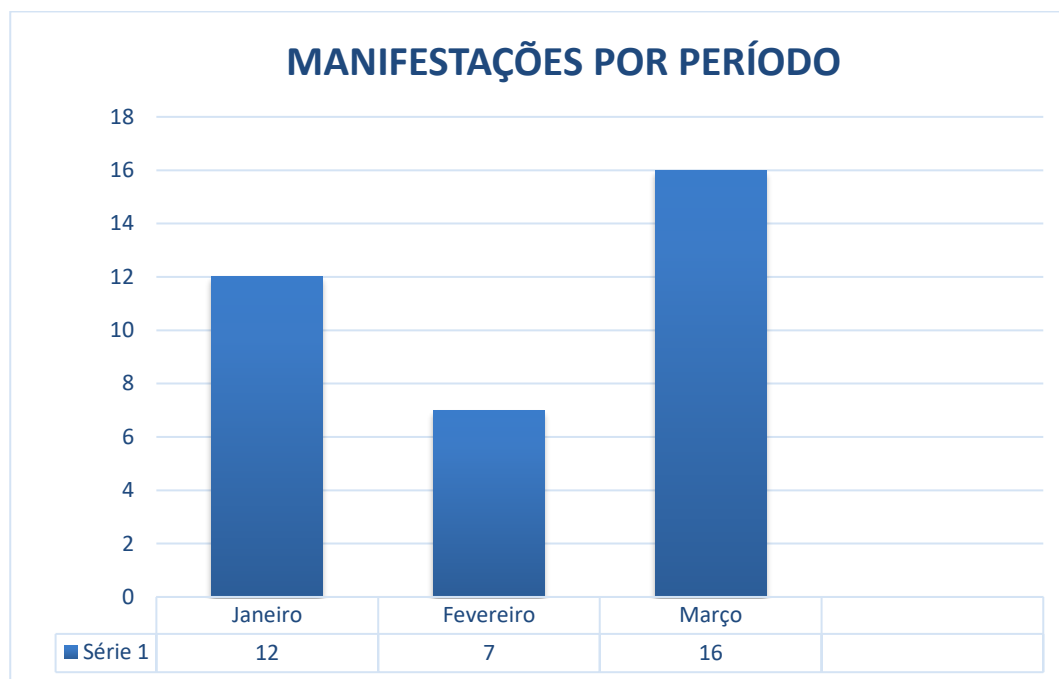
Total de manifestações

Considerando as manifestações pertinentes ao Poder Executivo Municipal, no primeiro trimestre do ano-base 2025, tivemos um total de 35 manifestações em que 12 foram cadastradas em janeiro, 22 em maio e 11 em junho, conforme demonstrado na *tabela 01 – cadastramento mensal* e, no *gráfico 01* em conjunto, temos uma visão global das manifestações que são direcionadas aos órgãos municipais.

Tabela 01

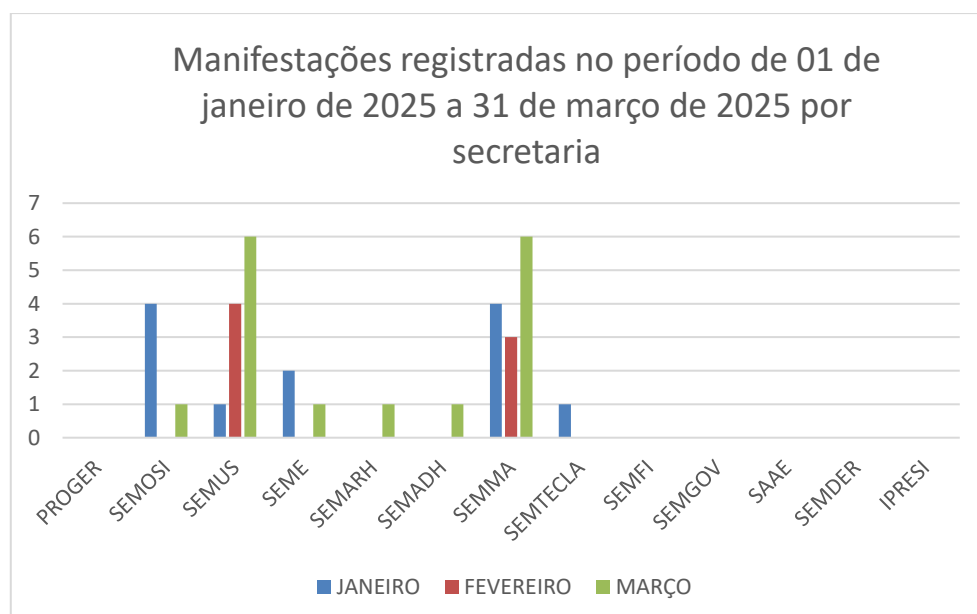
Mês	Quantidade de Manifestações
Janeiro	12
Fevereiro	07
Março	16
Total	35

Gráfico 01 – Manifestações por período



E, observando o *gráfico 02* que segue, temos a projeção do quantitativo cadastrado por secretaria.

Gráfico 02



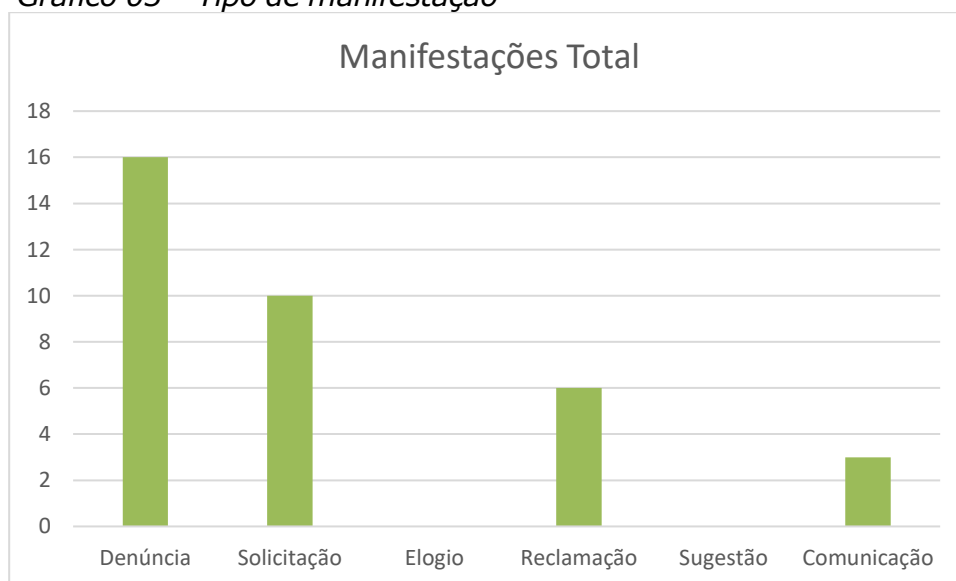
Tipo de manifestação

As demandas da Ouvidoria foram, em sua maioria: Denúncia (36,58%), Solicitação (34,14%), e Comunicação (19,51%), conforme elencam a *tabela 02* e *gráfico 03* a seguir.

Tabela 02 - Total de manifestações por tipo/categoria

Manifestações	
Tipo/Categoria	Total
Denúncia	16
Solicitação	10
Elogio	0
Reclamação	06
Sugestão	0
Comunicação	03

Gráfico 03 – Tipo de manifestação



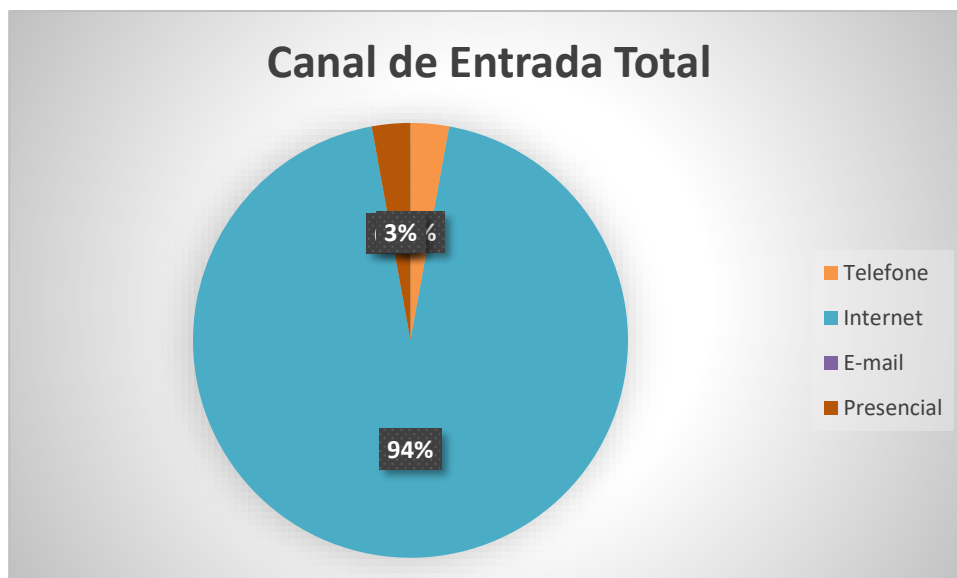
Canal de Entrada

A Ouvidoria Pública Municipal possui 5 (cinco) canais de comunicação oficial sendo eles: Presencial – quando o cidadão vem até o espaço físico da ouvidoria, telefone, e-mail e o cadastro pelo próprio cidadão através do nosso Portal de Ouvidorias, disponível no sítio da Prefeitura, que aqui identificamos como “Internet”.

Observamos nesse trimestre que houve uma preferência pelos atendimentos via sistema e-OUV alcançando 94% dos registros, seguido de forma presencial ou por meio de telefone alcançando 6% (sendo 3% por forma presencial e 3% por meio de telefone); não tendo nenhum registro por forma de e-mail de forma presencial ou por meio de telefone - Conforme *tabela 03* e *gráfico 04* a seguir.

Tabela 03

Canal de Entrada	
Tipo/Categoria	Total
Telefone	1
Internet	33
E-mail	0
Presencial	1



Status das Manifestações e Prazo regulamentar

Neste tópico foram analisadas as conclusões das apurações das manifestações no prazo regulamentar de 30 dias, com possibilidade de prorrogação por igual período. O tempo de resposta da Ouvidoria varia de acordo com o tipo da manifestação e sua complexidade, mas o órgão trabalha para que todas sejam respondidas dentro do menor tempo possível.

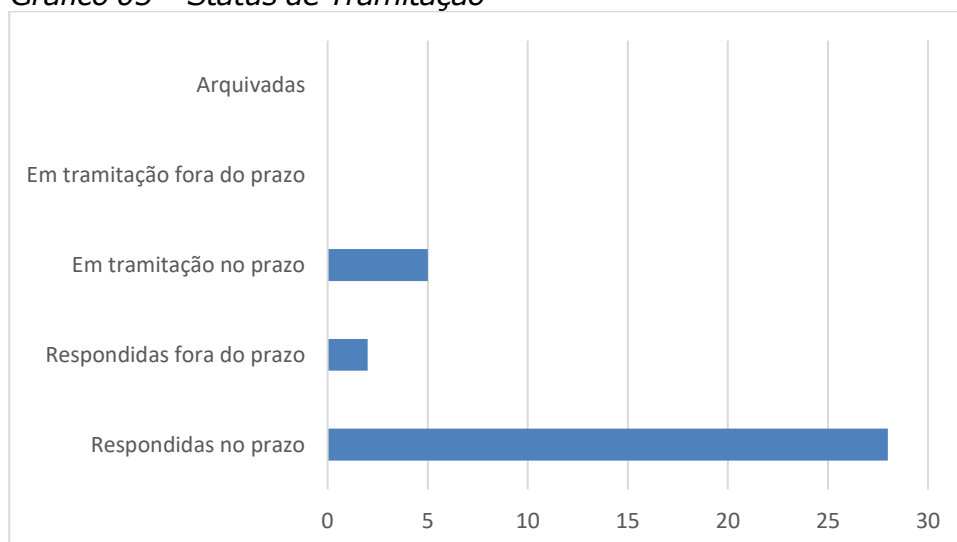
Tabela 04- Status de tramitação

Situação	Quantidade
Respondidas no prazo	28
Respondidas fora do prazo	02
Em tramitação no prazo	05
Em tramitação fora do prazo	0
Arquivadas	0

Variavelmente, obtivemos como tempo médio de resposta: 07 (sete) dias no mês de janeiro, 15 (quinze) dias no mês de fevereiro e 10 (nove) dias no mês de março.

Analisando o prazo médio de atendimento das manifestações da Ouvidoria, ao longo do segundo trimestre, verifica-se que 80% foram atendidas tempestivamente, ou seja, não excederam o prazo legal de resposta, conforme tabela 04 e gráfico 05.

Gráfico 05 – Status de Tramitação



Secretaria mais demandada

Visando identificar a secretaria mais demandada e o assunto mais solicitado no trimestre, temos a *tabela 05 que demonstra o quantitativo recebido no trimestre por secretaria* e a *tabela 06* que indicam a secretaria mais demandada com o total de manifestações recebidas e o assunto mais solicitado.

Identificando tais informações, a administração pública através da consolidação dos dados da Ouvidoria, consegue identificar o ponto

deficiente e buscar meios de promover o alcance da satisfação do munícipe ao atender as demandas.

Tabela 05 – Quantitativo recebido por secretaria

QUANTITATIVO POR SECRETARIA	JANEIRO	FEVEIREIRO	MARÇO
SEMUS	4	1	6
PROGER	0	0	0
SEMOSI	2	2	1
SEME	2	0	1
SEMARH	0	0	1
SEMMA	4	3	6
SEMTECLA	1	0	0
SEMPI	0	0	0
SEMGOV	0	0	0
SAAE	0	0	0
SEMDER	0	0	0

Tabela 06

Secretaria	Ranking	Assunto
SEMMA	1º	Abandono e Maus Tratos a Animais
SEMUS	2º	Assédio Moral em face de funcionários
SEMOSI	3º	Coleta de lixo



Prefeitura Municipal de Ibiraçu

Estado do Espírito Santo

Dos Pedidos de Acesso à Informação – e-SIC

Quanto aos pedidos de acesso à informação – e-SIC, durante o decorrer do trimestre tivemos um total de 67 (sessenta e sete) manifestações cadastradas. O relatório completo dos pedidos poderá ser acompanhado no link <https://ibiracu-es.portaltp.com.br/consultas/documentos.aspx?id=39>

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A ouvidora municipal, nomeada através da Portaria nº 25.975/2025, acompanha diariamente o sistema, promovendo o encaminhamento interno das ouvidorias recebidas para os setores competentes, recebendo inclusive as notificações quando do término do prazo legal de resposta, para a adoção das providências internas cabíveis.

Nesse viés, a Ouvidoria passa a divulgar as providências adotadas pelos Órgãos responsáveis em atender as demandas dos munícipes, disponibilizadas em relatórios trimestrais, integralizando o presente relatório com os itens de maior relevância, em atendimento ao art. 15 da Lei Federal nº 13.460/2017.

4. CONCLUSÃO

Pelo presente relatório, verifica-se que a Ouvidoria Municipal vem cumprindo seu papel de Órgão permanente de integração com a sociedade e promotor do Controle Social. Como planejamento estratégico, a Ouvidoria requisita permanentemente informações referente à atuação da administração pública, bem como recomendações e informações estratégicas que são inseridas nos relatórios trimestrais visando auxiliar a tomada de decisão dos



Prefeitura Municipal de Ibiraçu

Estado do Espírito Santo

Gestores, buscando assim o aprimoramento setorial e das políticas públicas oferecidas aos cidadãos. Nesse sentido, primando pela eficiência na Administração Pública e no Serviço Público de excelência, **RECOMENDA** aos Gestores Municipais 03 (três) eixos norteadores com estrita observância dos princípios constitucionais que regem a Administração Pública:

1. **Tempestividade** - Aprimorar o processo de apuração das manifestações de ouvidoria, buscando o cumprimento do prazo regulamentar para conclusão das manifestações de Ouvidoria.
2. **Celeridade** - Readequar a composição da equipe para o devido tratamento de desempenho das ouvidorias, atendendo aos prazos legais e inserindo os critérios de análises e procedimentos utilizados na avaliação das respostas, a fim de dar maior clareza ao receptor cidadão.
3. **Eficiência** - Melhoria nos atendimentos no que concerne à receptividade, informações prestadas ao cidadão bem como na execução dos serviços oferecidos visando a satisfação do usuário.

Informamos que as manifestações recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas às respectivas áreas competentes para resposta. Quando os prazos se aproximam ou são extrapolados, reiteramos tais solicitações através de nosso sistema interno, buscando conclusões definitivas para as demandas. Nosso compromisso não é apenas receber e encaminhar todas as manifestações dentro dos prazos estabelecidos, mas também implementar um controle ativo de transparência.

Além disso, gostaríamos de sensibilizar os gestores municipais sobre o papel crucial da Ouvidoria como ferramenta essencial para otimizar e aprimorar a Gestão Pública. Promovemos uma relação de empatia ao nos colocarmos no



Prefeitura Municipal de Ibiraçu

Estado do Espírito Santo

lugar do cidadão, buscando compreender e responder às demandas como se fossem nossas. Acreditamos que uma Gestão Pública que valoriza a voz da sociedade é mais eficiente, eficaz e regular, promovendo a cidadania e fortalecendo a democracia.

Por fim, a Ouvidoria solicitará a divulgação deste relatório, visando ações de fomento, Controle Social e Transparência.

Ibiraçu/ES, 30 de abril de 2025

Mayane Mapurunga Bonesi

Ouvidora Municipal

Portaria 25.975/2025