



Relatório de Atividades

2º Trimestre de 2025

OUVIDORIA

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1. Apresentação:

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no segundo trimestre de 2025 e demonstrar os resultados relacionados às manifestações recebidas e processadas pelo Órgão.

A Ouvidoria do Município de Irupi deve se basear no compromisso com o cidadão que busca seus serviços, garantindo o controle social, priorizando a ética, a qualidade no atendimento, o acolhimento, a transparência, a gestão participativa e a disponibilidade.

Seu recebimento, tramitação e atendimento de demandas estão regulamentados na Instrução Normativa nº 003/2025.

2. Canais de atendimento

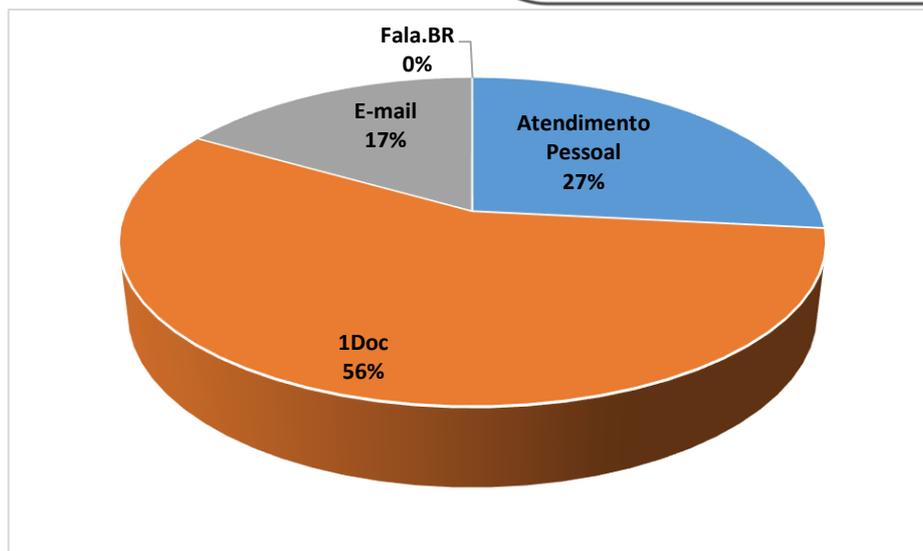
As demandas típicas de Ouvidoria são recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

- Site da Prefeitura <https://www.irupi.es.gov.br/ouvidoria>
- Telefone (28) 3548 1101.
- E-mail: ouvidoria@irupi.es.gov.br
- Atendimento presencial: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151 - Centro.

3. Estatísticas das manifestações

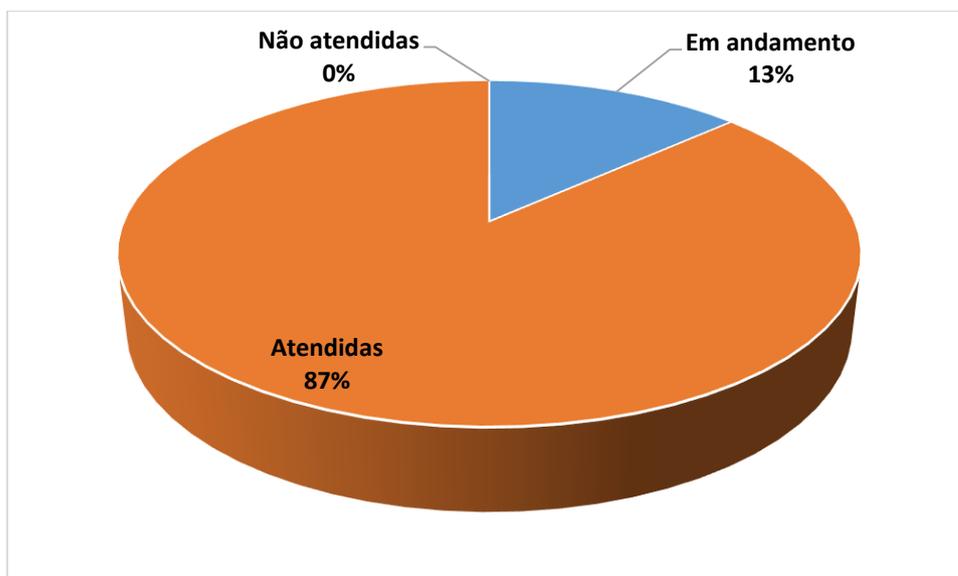
No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **30 manifestações**, sendo 24 manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e 06 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

O canal mais utilizado pela população para o envio de manifestações foi o sistema **1Doc com 17 registros**. Em seguida, destaca-se o atendimento presencial, com 8 manifestações, e o envio por e-mail, com 5 registros, conforme ilustrado no gráfico a seguir:



4. Índice de atendimento aos prazos de resposta às demandas de ouvidoria

Do total de 30 manifestações recebidas, **26 foram atendidas dentro do prazo** estabelecido, permanecendo **4 em andamento**. O gráfico abaixo apresenta a distribuição percentual das manifestações conforme o cumprimento do prazo de atendimento:



5. Índice de satisfação dos usuários

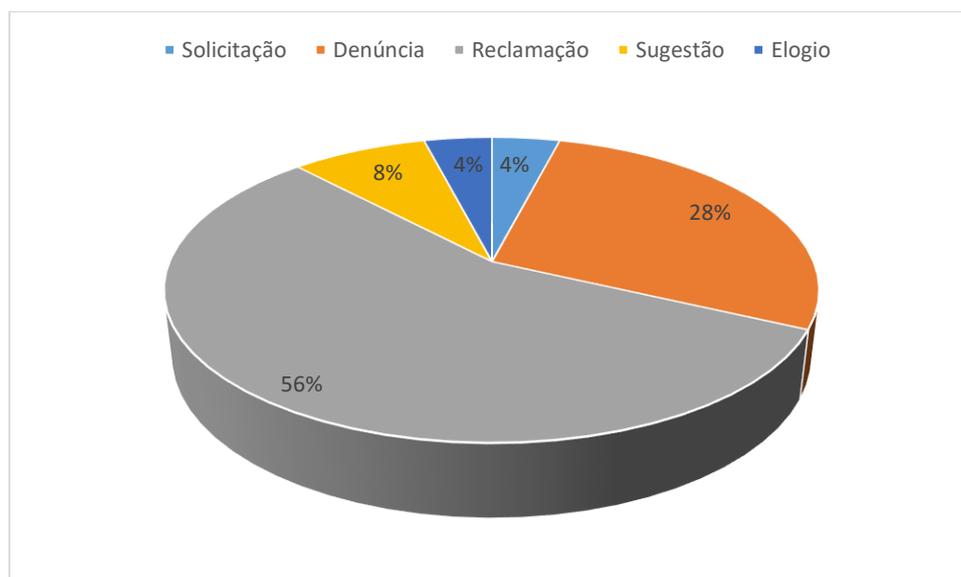
O Índice de Satisfação do Usuário demonstra que **nenhum** usuário avaliou os serviços disponibilizados ao longo do período analisado. Nesse contexto, nosso objetivo é incentivar os cidadãos a adotarem a prática de avaliar os serviços prestados pela Administração Pública, demonstrando que sua contribuição é fundamental para a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos.

6. Manifestações típicas de ouvidoria

As manifestações de Ouvidoria estão classificadas em tipologias diferentes:

- Acesso à Informação
- Informação
- Sugestão
- Reclamação
- Denúncia
- Elogio
- Solicitação

No primeiro trimestre, a tipologia mais recorrente foi “**Reclamação**”, com o registro de **14 manifestações** dessa natureza. Também foram recebidas 7 denúncias, 2 sugestões, 1 elogio e 1 solicitação, conforme demonstrado no gráfico a seguir.”:



7. Providências adotadas

A Ouvidoria desempenhou um papel fundamental no encaminhamento das manifestações recebidas para as Secretarias ou Setores responsáveis, visando à análise e adoção das providências cabíveis.

Além disso, a Ouvidoria manteve um monitoramento constante das manifestações, com o intuito de garantir que os prazos estabelecidos para resposta e resolução dos problemas fossem cumpridos de forma rigorosa. Esse acompanhamento contínuo permitiu a identificação de possíveis atrasos ou pendências, proporcionando uma atuação proativa na gestão das demandas e assegurando a satisfação dos cidadãos.

8. CONCLUSÃO

Este relatório trimestral reflete o comprometimento da Ouvidoria Municipal com a execução das atividades planejadas, buscando sempre aprimorar a qualidade e a eficiência dos serviços públicos oferecidos à população. Durante este período, conseguimos dar continuidade às ações estabelecidas no planejamento anual, focando na transparência, na melhoria contínua e no atendimento das demandas dos cidadãos.

Irupi-Espírito Santo, 01 de julho de 2025.

JOYCE CEZAR DE MELO BOREL

Controladora Geral

Portaria nº 0253/2024

VANESSA RODRIGUES ALVES DE CASTRO

Ouvidora Municipal

Portaria nº 0307/2024