



**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

Relatório de Atividades 4º Trimestre de 2025

Metas e Indicadores de Desempenho



ELOGIO



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



INFORMAÇÃO



DENÚNCIA

É possível se manifestar de forma
sigilosa, sem sigilo e anônima



PREFEITURA
lrupi

CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

1. Apresentação:

Este relatório tem como objetivo apresentar as metas e indicadores utilizados para a análise das manifestações registradas na ouvidoria. Através do acompanhamento sistemático dessas informações, buscamos garantir a transparência, eficiência e a qualidade na gestão das demandas dos cidadãos, além de identificar oportunidades de melhoria nos processos e serviços prestados.

Os indicadores aqui apresentados são fundamentais para medir o desempenho da ouvidoria, assegurar a satisfação do público atendido e fomentar a tomada de decisões estratégicas para a melhoria contínua dos serviços.

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

No exercício compreendido pelo Quarto trimestre de 2025, no desempenho de suas atividades, foram registradas junto aos órgãos competentes da Administração Pública Municipal um total de **19 manifestações**.

Destas, **14** foram atendidas dentro do prazo estabelecido, permanecendo **5** que ainda estão em andamento, **porém dentro do tempo hábil**. O gráfico abaixo demonstra a distribuição percentual das manifestações em relação ao seu atendimento dentro do prazo.



3. 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.

4. Conclusão

Ao longo do período analisado, a Ouvidoria conseguiu implementar com sucesso as ações previstas no Planejamento Anual de Atividades e nas rotinas operacionais padronizadas de 2025. A dedicação à melhoria contínua dos serviços públicos foi evidente, com a execução das iniciativas programadas, que visam fortalecer a atuação das Secretarias envolvidas e otimizar a eficácia e a transparência da gestão pública.

No próximo período, manter-se-á o ritmo de trabalho, com a continuidade das ações estabelecidas, sempre com o intuito de promover uma administração pública mais eficiente e alinhada às necessidades da população. A Ouvidoria reafirma seu compromisso em assegurar a participação ativa e o acompanhamento constante dos cidadãos, reconhecendo que suas contribuições são fundamentais para o aprimoramento dos serviços oferecidos. Assim, o trabalho realizado demonstra uma postura proativa, buscando superar as expectativas da sociedade e consolidar uma gestão pública cada vez mais eficaz e satisfatória.

Irupi-ES, 28 de Janeiro de 2026.

Benone Teodoro Ferreira da Silva
Ouvidor Municipal
Portaria nº 0602/2025

JOYCE CEZAR DE MELO BOREL
Controladora Geral
Portaria nº 0253/2024