



**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

Relatório Anual de Atividades 2025

Metas e Indicadores de Desempenho



ELOGIO



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



INFORMAÇÃO



DENUNCIA

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



PREFEITURA
irupi

CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO



1. Introdução e Propósito Institucional

O presente relatório tem como objetivo fundamental apresentar as metas e indicadores de desempenho da Ouvidoria Municipal de Irupi-ES relativos ao exercício de 2025. A Ouvidoria atua como o principal canal de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, e o acompanhamento sistemático destas métricas é o que garante a transparência, a eficiência e a qualidade na gestão das demandas da sociedade. Mais do que um compilado de números, este documento serve como base para a tomada de decisões estratégicas voltadas à melhoria contínua dos serviços prestados à população.

2. Análise do Índice de Atendimento e Prazos

Durante o ano de 2025, a Administração Pública Municipal registrou um total de 75 manifestações via Ouvidoria e plataforma Fala.BR. A análise da eficiência temporal demonstra um compromisso rigoroso com os prazos legais de resposta.

A distribuição volumétrica e o respectivo desempenho ao longo dos trimestres revelam a seguinte evolução:

- Primeiro Semestre: No **1º trimestre**, foram registradas 9 manifestações (12% do volume anual), mantendo-se a marca de 100% de pontualidade. No **2º trimestre**, o volume saltou para 23 manifestações (31%), mantendo-se a eficiência máxima no cumprimento dos prazos.
- Segundo Semestre: O **3º trimestre** apresentou o maior pico de demandas do ano, com 24 manifestações (32%), atingindo um índice de 96% de respostas no prazo. O ciclo encerrou-se com o **4º trimestre** registrando 19 manifestações (25% do total) e o retorno ao patamar de 100% de pontualidade.

Resultado Consolidado: Ao final do exercício, das 75 manifestações totais, 74 foram plenamente atendidas dentro do período regulamentar, conferindo à Ouvidoria um Índice de Eficiência Anual de 99%.

3. Engajamento e Satisfação do Usuário

No que tange ao Índice de Satisfação, observa-se que, apesar da alta taxa de resolução e pontualidade, não houve registros de avaliações por parte dos usuários no período analisado. Este dado aponta para um desafio institucional: a necessidade de fomentar a cultura de feedback na sociedade. A Administração Pública reafirma que a contribuição do cidadão, por meio da avaliação do serviço, é o insumo fundamental para o aprimoramento das políticas públicas e para a validação da transparência na gestão.

4. Conclusão e Perspectivas para 2026

O balanço do ano de 2025 confirma que a Ouvidoria obteve êxito na implementação das ações previstas em seu Planejamento Anual e nas Rotinas Operacionais Padronizadas. A dedicação à melhoria contínua resultou na otimização da eficácia das secretarias envolvidas e no fortalecimento da transparência pública.

Para o próximo exercício, manter-se-á o compromisso com a celeridade e a busca por superar as expectativas da sociedade, consolidando uma gestão municipal cada vez mais alinhada às necessidades reais do povo de Irupi.

Irupi-ES, 29 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