



 **OUVIDORIA
MUNICIPAL**

Relatório de Atividades 3º Trimestre de 2025



ELOGIO



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



INFORMAÇÃO



DENÚNCIA



Prefeitura
irupui

CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPI

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1. Apresentação:

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no Terceiro 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.

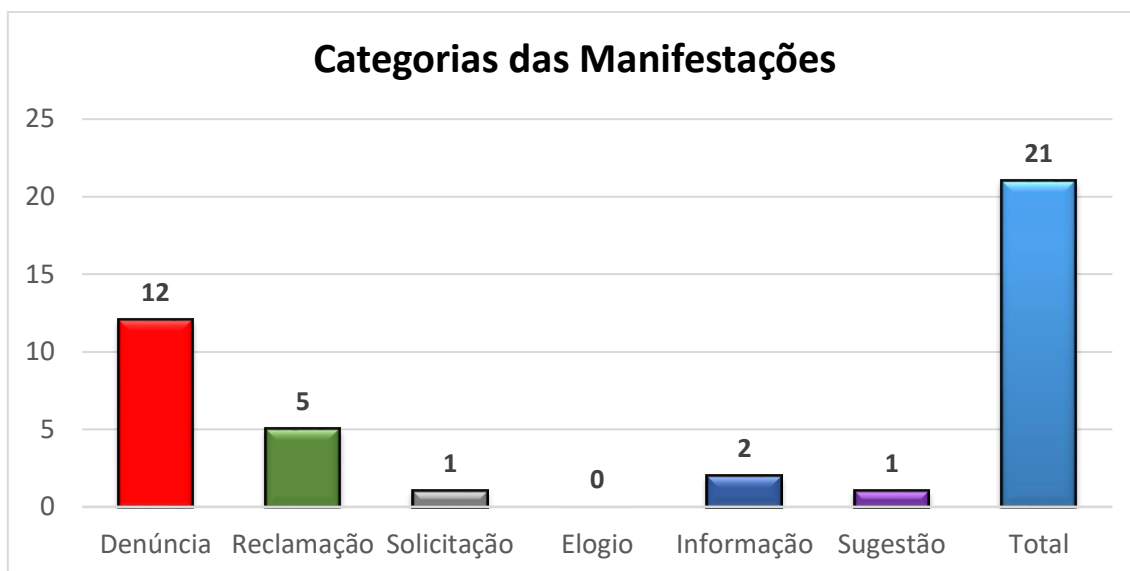
2. Canais de atendimento

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.

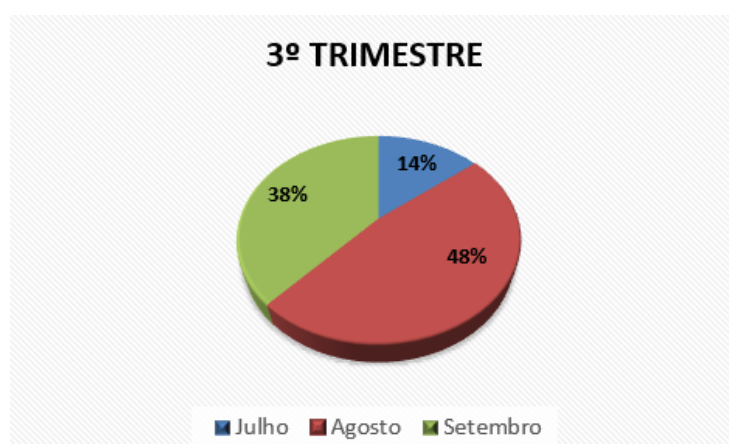
3. Estatísticas das manifestações

No 3º trimestre de 2025, (julho, agosto e setembro) a Ouvidoria Municipal registrou **21 manifestações** no total, distribuídas em diferentes categorias. O gráfico demonstra a predominância de demandas relacionadas a **denúncias** e **reclamações**, revelando um perfil de uso da Ouvidoria voltado principalmente para apontamentos de irregularidades e insatisfações.



O mês de agosto concentrou 48% das manifestações, representando quase metade do total do trimestre. Em setembro, houve leve redução, mas ainda se manteve em nível elevado (38%). Julho apresentou o menor índice (14%), possivelmente devido a fatores sazonais como período de férias escolares e menor movimentação administrativa.

3º TRIMESTRE		
Mês	Quantidade	(%)
Julho	3	14%
Agosto	10	48%
Setembro	8	38%
Total	21	100%



4. Manifestações típicas de ouvidorias

No 3º trimestre de 2025, a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal evidencia que a maior parte dos registros está concentrada na categoria **Denúncia (57%)**, confirmando o papel do canal como instrumento de fiscalização e controle social. Esse dado demonstra a confiança da população em utilizar a Ouvidoria para comunicar situações de possíveis irregularidades ou descumprimento de normas.

Em segundo lugar aparecem as **Reclamações (24%)**, representando quase um quarto do total de manifestações. Este resultado reflete a insatisfação dos cidadãos em relação a determinados serviços ou atendimentos prestados, indicando áreas que necessitam de aprimoramento.

As demais categorias tiveram menor participação: **Informações (9%)**, **Solicitações (5%)** e **Sugestões (5%)**, revelando que a Ouvidoria foi utilizada pontualmente como meio de esclarecimento de dúvidas, encaminhamento de pedidos ou proposição de melhorias.

Por outro lado, não foram registrados elogios no período, o que reforça o caráter predominantemente crítico e corretivo das manifestações.

As manifestações de Ouvidoria estão classificadas em tipologias diferentes:

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



5. Meios de acesso dos Cidadãos

A análise dos meios de acesso utilizados pela população para o registro das manifestações no 3º trimestre de 2025 evidencia a diversidade de canais disponibilizados pela Ouvidoria Municipal, permitindo ao cidadão escolher a forma mais adequada às suas necessidades e condições de acesso.

Entre os 21 registros totais, observa-se a seguinte distribuição:

- **1Doc – 10 manifestações (48%)**

O sistema eletrônico **1Doc** foi o meio mais utilizado pelos cidadãos para encaminhar manifestações, representando quase metade do total. Isso demonstra a consolidação da plataforma digital como principal canal de comunicação, evidenciando maior praticidade, acessibilidade remota e rapidez no registro e tramitação das demandas.

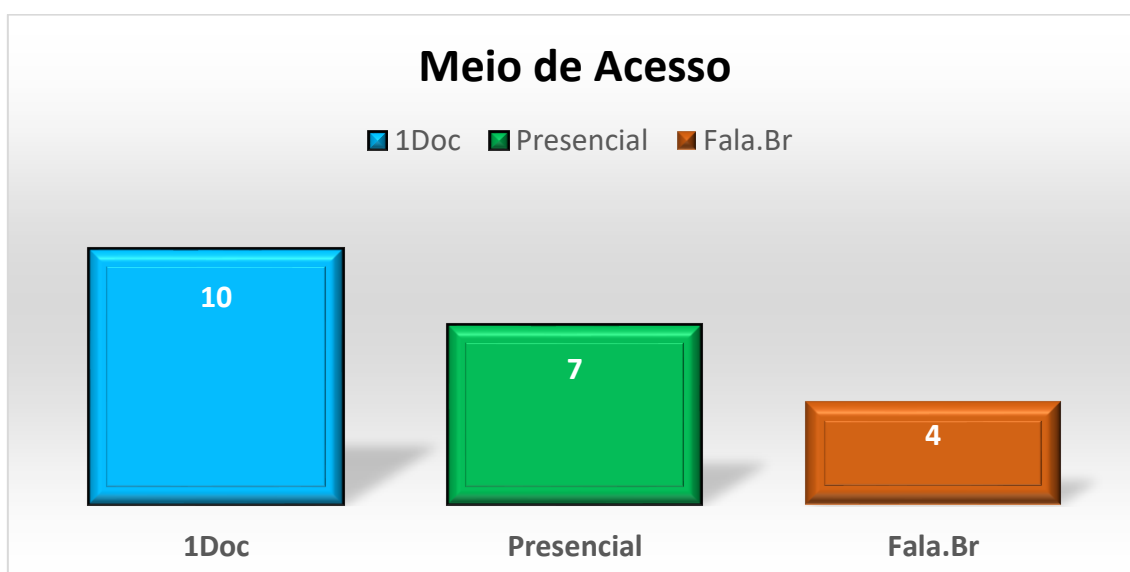
- **Atendimento Presencial – 7 manifestações (33%)**

O atendimento presencial ainda se mantém como um meio relevante, representando um terço das manifestações recebidas. Este dado demonstra que parte da população ainda prefere ou necessita do contato direto com a equipe da Ouvidoria, seja por limitações de

acesso à internet, por busca de orientação direta ou por considerar o atendimento físico mais acolhedor.

- **Plataforma Fala.BR – 4 manifestações (19%)**

A utilização do sistema nacional **Fala.BR** também foi registrada, embora em menor proporção. Esse canal garante integração com a Ouvidoria-Geral da União (OGU), ampliando a transparência e a rastreabilidade dos registros. O número reduzido pode estar relacionado à maior familiaridade da população com os meios locais (1Doc e presencial), mas demonstra que a plataforma já é uma alternativa reconhecida.



6. Situação das Manifestações

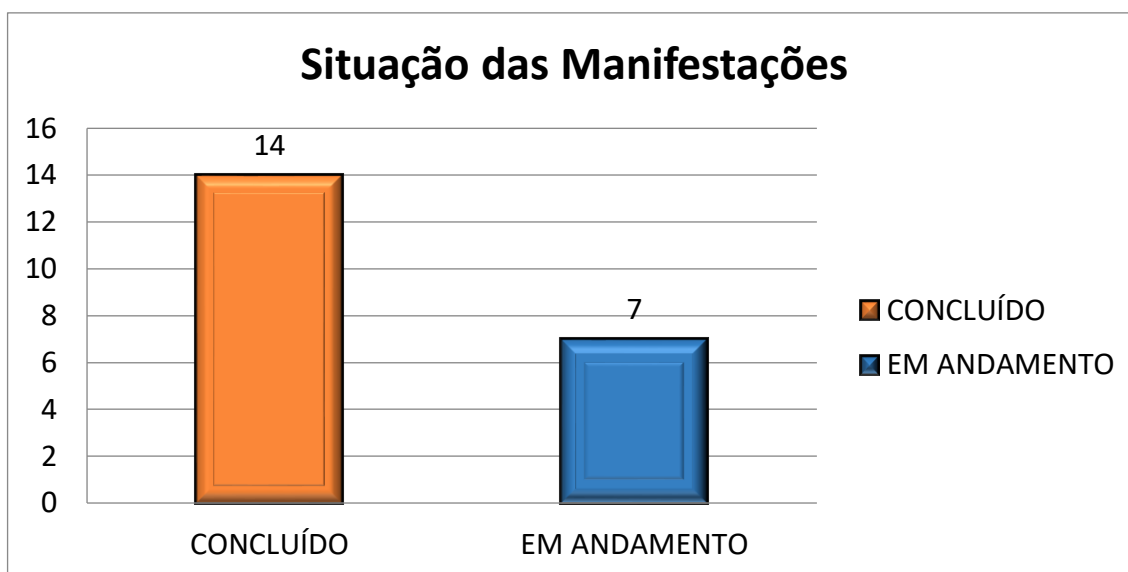
No 3º trimestre de 2025, a Ouvidoria Municipal registrou um total de **21 manifestações**, das quais:

- **14 manifestações foram concluídas**, representando **67%** do total.
- **7 manifestações encontram-se em andamento**, correspondendo a **33%** do total.

A análise demonstra que a maior parte das demandas já recebeu encaminhamento e resposta no período, evidenciando a efetividade da atuação da Ouvidoria no tratamento das manifestações.

É importante destacar que as manifestações que ainda estão em andamento permanecem dentro do prazo regulamentar para devolutiva, estando em trâmite junto às secretarias demandantes. Esses registros seguem sob verificação, análise e providências administrativas necessárias, até que seja possível fornecer ao cidadão resposta clara, fundamentada e conclusiva.

Esse acompanhamento reforça o papel da Ouvidoria Municipal como canal de mediação e controle social, garantindo que todas as manifestações, sejam críticas, solicitações ou denúncias, recebam tratamento adequado, respeitando os prazos legais e os direitos dos cidadãos.



7. Setores demandados

No 3º trimestre de 2025, as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal foram devidamente classificadas e encaminhadas às secretarias e setores competentes, conforme a natureza de cada demanda. A distribuição evidencia os órgãos mais demandados no período:

- **Secretaria de Agricultura – SEAG: 6 manifestações**

Foi o setor mais demandado, representando 29% do total, o que demonstra maior concentração de questionamentos, denúncias ou solicitações voltadas às atividades ligadas à agricultura e áreas correlatas.

- **Secretaria de Obras e Serviços Urbanos – SEMOS: 4 manifestações**

- **Secretaria de Educação – SEDU: 4 manifestações**

Ambas as pastas aparecem em segundo lugar, cada uma com 19% das demandas. Este índice reflete a relevância dos serviços prestados por essas secretarias e a frequência com que são alvo de manifestações da população.

- **Secretaria da Fazenda – SEFAZ: 3 manifestações**

Representa 14% das demandas, indicando a ocorrência de manifestações relacionadas a assuntos financeiros, tributários ou de gestão orçamentária.

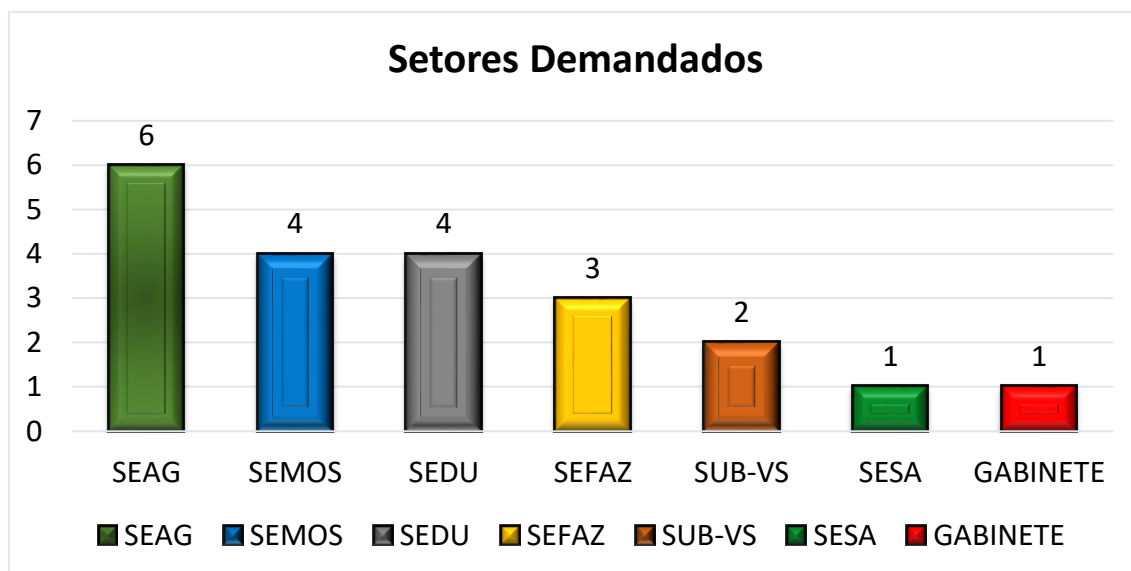
- **Subsecretaria de Vigilância em Saúde – SUB-VS: 2 manifestações**

Setor responsável por 10% das demandas, destacando-se principalmente pela natureza técnica das manifestações, ligadas à área da saúde preventiva e vigilância.

- **Secretaria de Saúde – SESA: 1 manifestação**

- **Gabinete do Prefeito: 1 manifestação**

Ambos representaram 5% cada, com menor índice de manifestações no trimestre, mas ainda assim relevantes para acompanhamento e resposta.



8. Perfil dos Solicitantes

Durante o 3º trimestre de 2025, observou-se que as manifestações registradas na Ouvidoria Municipal foram apresentadas por diferentes perfis de cidadãos, incluindo solicitações identificadas e anônimas. A distribuição foi a seguinte:

- **Anônimas – 13 manifestações (62%)**

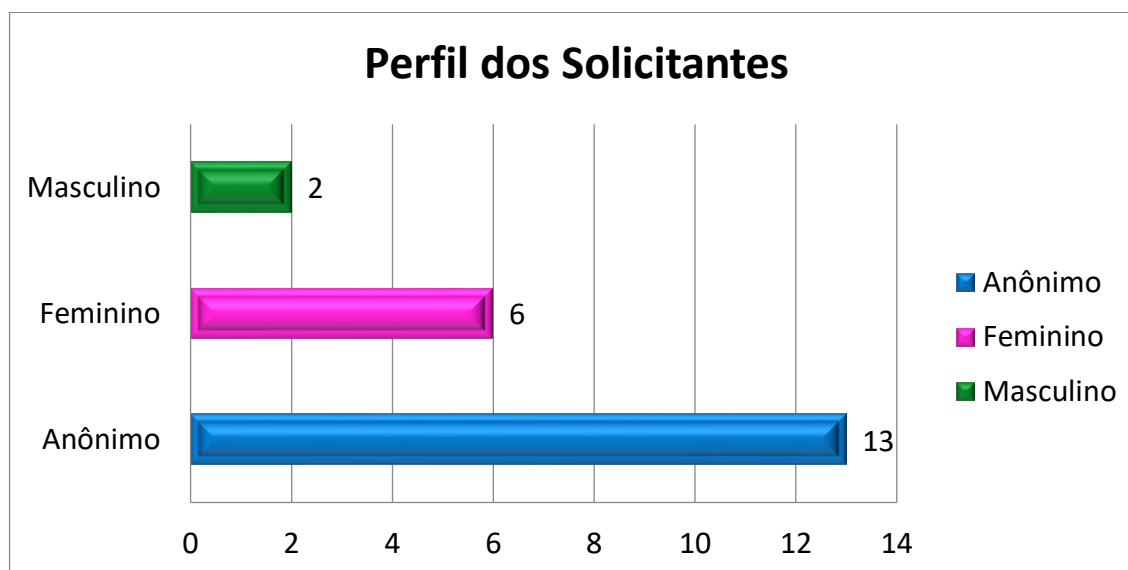
A maioria das manifestações foi realizada de forma anônima, o que demonstra que os cidadãos ainda preferem preservar sua identidade ao relatar denúncias, reclamações ou solicitações. Esse dado evidencia a importância de garantir um canal seguro, sigiloso e acessível, que proporcione confiança ao manifestante.

- **Feminino – 6 manifestações (29%)**

As solicitações identificadas por pessoas do sexo feminino representam a maior parte das manifestações nominais. Isso reflete a participação ativa das mulheres no exercício do controle social e na utilização dos canais de comunicação com a administração pública.

- **Masculino – 2 manifestações (9%)**

Os registros de cidadãos do sexo masculino foram pontuais, compondo a menor parcela do perfil dos solicitantes no trimestre.



9. Índice de satisfação dos usuários

No 3º trimestre de 2025, não foram registradas avaliações de satisfação por parte dos cidadãos que utilizaram a Ouvidoria Municipal. Apesar de o município disponibilizar as ferramentas adequadas para que os usuários possam avaliar os serviços prestados, não houve adesão no período analisado.

Essa ausência de retorno representa um desafio para a gestão, uma vez que o índice de satisfação é um instrumento essencial para mensurar a qualidade do atendimento, a efetividade das respostas fornecidas e a percepção do cidadão em relação aos serviços públicos.

Nesse contexto, a Ouvidoria trabalhará para estimular maior engajamento dos cidadãos nesse processo avaliativo, buscando ampliar a cultura de participação social e fortalecer o papel da população como protagonista na construção de políticas públicas mais eficazes.

10. Conclusão

Este relatório trimestral evidencia o comprometimento da Ouvidoria Municipal com a execução das atividades planejadas e com o fortalecimento do controle social em Irupi. Durante o período, foi possível dar continuidade às ações previstas no planejamento anual, assegurando que cada manifestação recebida fosse registrada, analisada e encaminhada de forma adequada aos setores responsáveis.

Os resultados apresentados demonstram o esforço contínuo em promover a transparência administrativa e a melhoria da qualidade dos serviços públicos, reforçando a importância da Ouvidoria como canal de escuta ativa e aproximação entre o cidadão e a gestão municipal.

É importante registrar um agradecimento especial às secretarias demandadas, pelo empenho e comprometimento em analisar e responder cada manifestação, contribuindo diretamente para a construção de soluções efetivas e para o fortalecimento da confiança da população na Administração Pública.

Como próximos passos, o desafio é intensificar ações de incentivo à participação cidadã, ampliar o uso dos meios de acesso, estimular a prática de avaliação dos serviços prestados e consolidar a Ouvidoria Municipal como um instrumento democrático, acolhedor e transformador.

Irupi-Espírito Santo, 01 de Outubro de 2025.

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

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