



Relatório de Atividades

1º 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 primeiro 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 036/2023.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

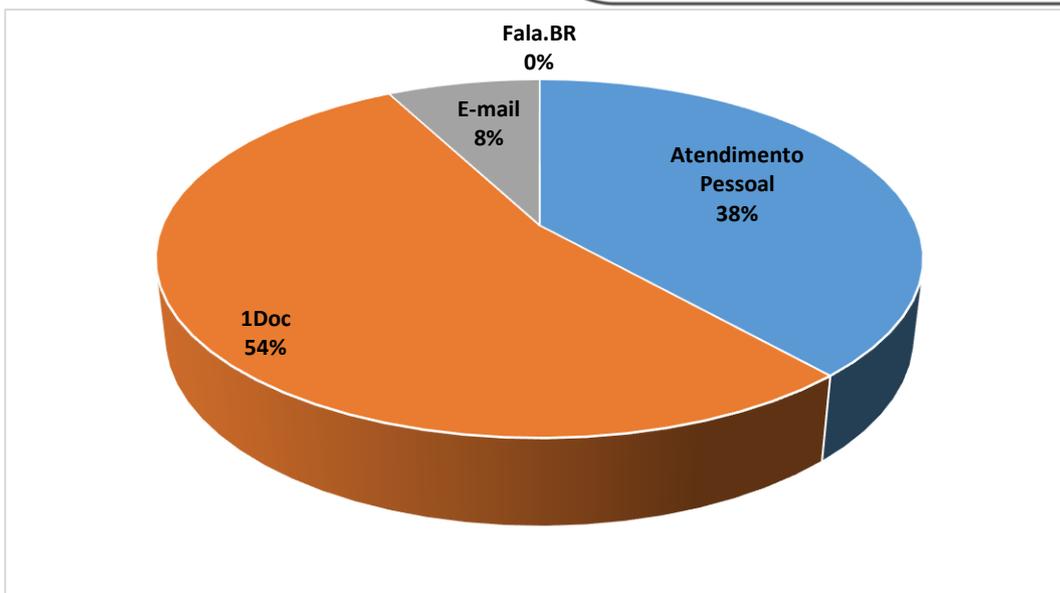
As demandas típicas de Ouvidoria são recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

- Sistema “1Doc” (<https://irupi.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>).
- Telefone (28) 3548 1101.
- 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 **13 manifestações**, sendo 07 manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação...) e 06 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi pelo sistema **1Doc**, localizado no site da Prefeitura, com o registro de **7 manifestações**; em seguida pelo **Atendimento Presencial**, com o registro de **5 manifestações**, conforme informa o gráfico a seguir:

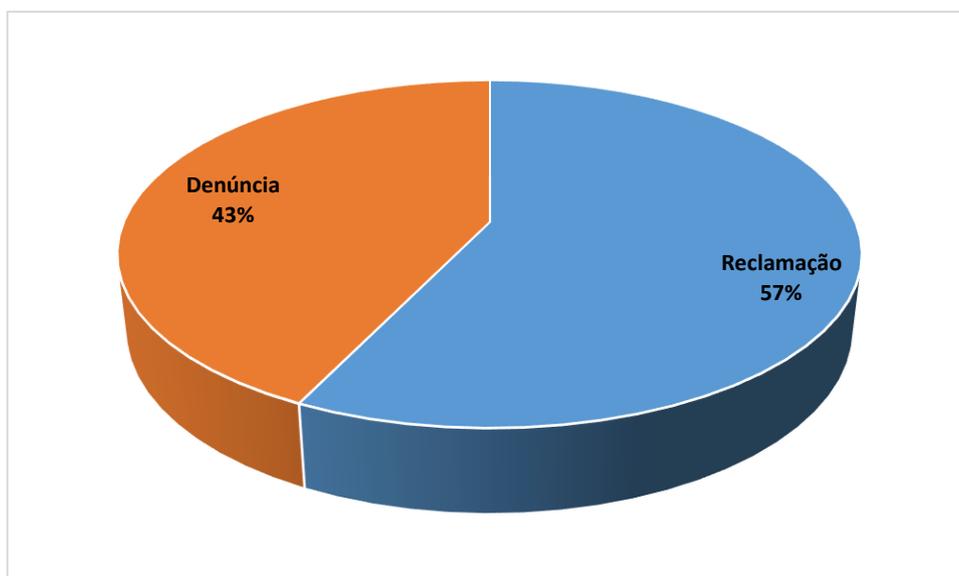


4. MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA

As manifestações de Ouvidoria estão classificadas em tipologias diferentes:

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

Neste primeiro trimestre, a tipologia “**RECLAMAÇÃO**” foi a mais utilizada com o recebimento de 04 Reclamações, 03 denúncias, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



5. 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.

6. 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.

A Ouvidoria manteve um ritmo de trabalho constante, reforçando o compromisso de promover uma gestão pública mais acessível, eficiente e responsiva. As interações com a população foram valiosas.

A Ouvidoria seguirá fortalecendo a participação cidadã, garantindo que a voz da população continue a ser um elemento central no processo de transformação e evolução dos serviços públicos. O empenho em atender às expectativas da sociedade permanece firme, reafirmando nosso compromisso com uma gestão pública mais eficaz e alinhada às necessidades coletivas.

Irupi-Espírito Santo, 02 de abril de 2025.

JOYCE CEZAR DE MELO BOREL

Controladora Geral

Portaria nº 0253/2024

VANESSA RODRIGUES ALVES DE CASTRO

Ouvidora Municipal - Portaria nº 0307/2024

