



Metas e Indicadores de desempenho

1º Trimestre 2025

Ouvidoria



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.

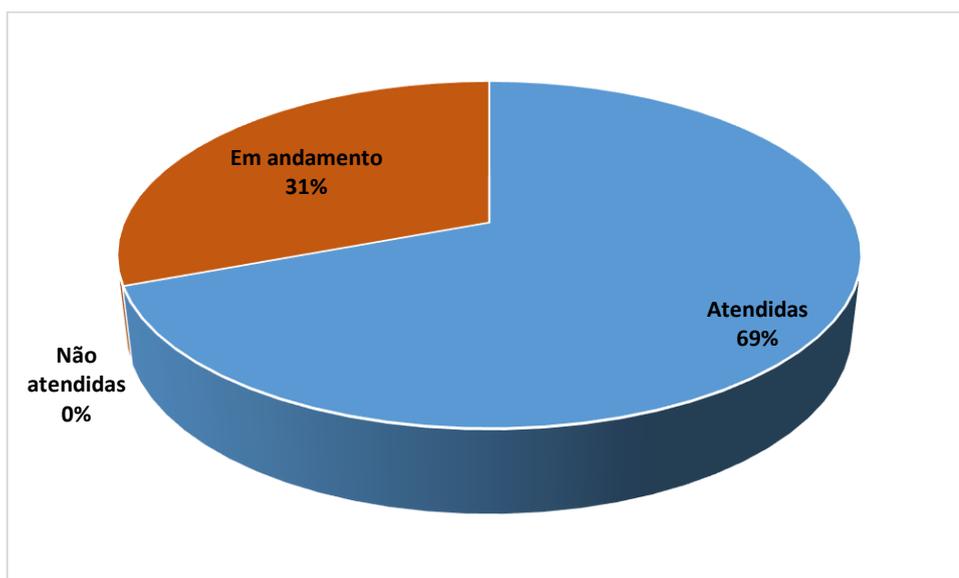
Os indicadores aqui apresentados são fundamentais para medir o desempenho da ouvidoria, assegurar a satisfação do público atendido e fomentar a tomada de decisões estratégicas para a melhoria contínua dos serviços.

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

No exercício compreendido pelo primeiro trimestre, no desempenho de suas atividades, foram registradas junto aos órgãos competentes da Administração Pública Municipal um total de **13 manifestações**, sendo 07 manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e 06 manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação.

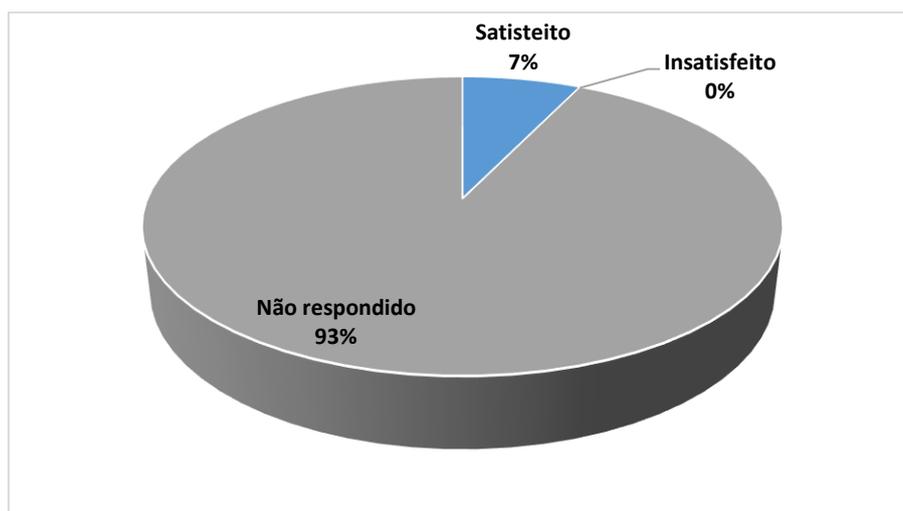
Destas, 9 foram atendidas dentro do prazo estabelecido, permanecendo 4 em andamento até o momento.

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 **1 (um)** 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. É fundamental destacar que a avaliação dos serviços públicos não só oferece uma resposta apropriada aos cidadãos que se manifestam, mas também desempenha um papel crucial na melhoria contínua do planejamento, execução e monitoramento das políticas públicas municipais.



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, 01 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