



**OUVIDORIA
MUNICIPAL**

Relatório Anual de Atividades 2025



ELOGIO



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



INFORMAÇÃO



DENUNCIA

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



PREFEITURA
Irupi

CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA E FALA.BR

1. Apresentação:

As Ouvidorias Públicas são canais de interlocução entre os cidadãos e o Poder Público, meios para exercício da cidadania e do controle social. Nesse sentido, representam uma ferramenta fundamental de administração, na medida em que os dados fornecidos pela população podem ajudar os administradores a detectar problemas e falhas na oferta dos serviços públicos, possibilitando sua correção e aprimoramento, assim como apoiar a criação, a execução e a avaliação de políticas públicas.

O presente relatório, em cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017, precisamente nos termos do Art. 14, II e Art. 15, razão pela qual, vem apresentar o Relatório Anual com os resultados das atividades da Ouvidoria Município de Irupi/ES, referente ao ano de 2025, tendo por base as informações obtidas em nossas plataformas, incluindo os dados estatísticos e quantitativos, das manifestações recebidas neste ano.

O recebimento, tramitação e atendimento de demanda da Ouvidoria Municipal encontra-se regulamentada na Instrução Normativa N° 003/2025.

2. Atividades Desenvolvidas:

Este relatório tem como objetivo fornecer um resumo das ações realizadas pela Ouvidoria no ano de 2025 e exibir os resultados alcançados pela unidade. As atividades desenvolvidas estão em consonância com as diretrizes emanadas da Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Federal nº 12.527/2011 e Instrução Normativa N° 003/2025.

As atividades a seguir relatadas, destaca-se que a Ouvidoria, no uso de suas atribuições, recebe, classifica, trata e responde as manifestações típicas de Ouvidoria, que trata a Lei 13.460/2017 (elogios, sugestões, solicitações, reclamações e demais pronunciamentos de usuários), como também, as manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), através da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (1Doc), Fala.BR, telefone e presencial.

2.1 Recebimento de Manifestações

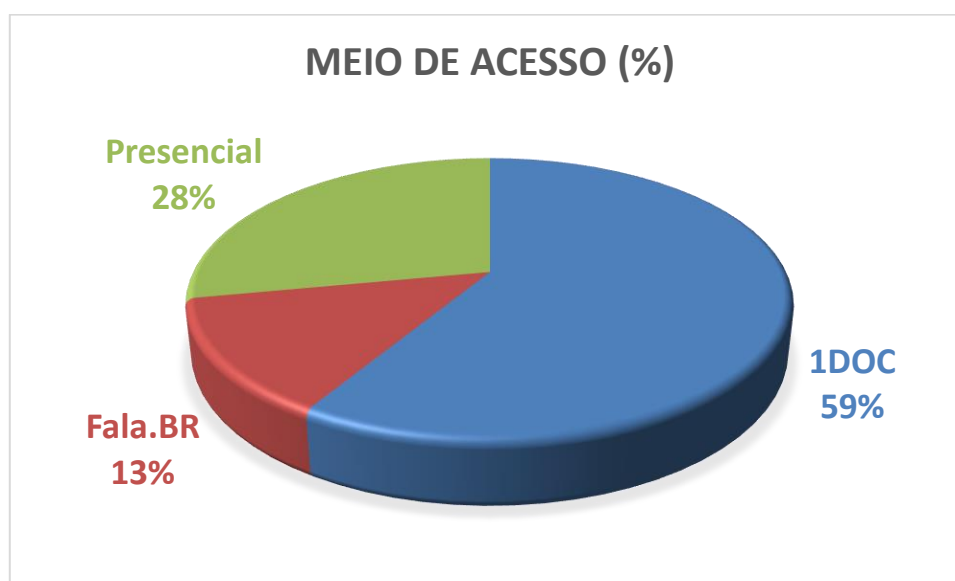
No exercício de 2025, a Ouvidoria, no desempenho de suas atividades, recebeu **75** manifestações.

2.1.1 Manifestações típicas de Ouvidoria

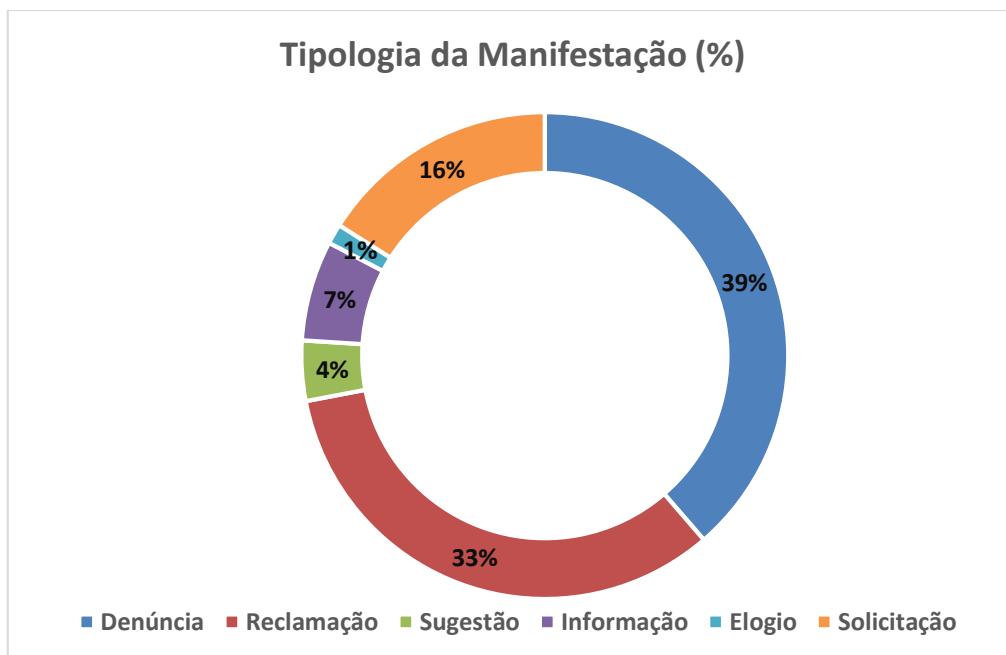
As demandas típicas de Ouvidoria são recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão

- Sistema “1Doc” (<https://www.irupi.es.gov.br/ouvidoria>).
- Telefone (28) 3548 - 1101.
- Atendimento presencial (Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151 - Centro).
- E-mail: ouvidoria@irupi.es.gov.br

O canal mais utilizado pela população para envio de suas manifestações foi pelo sistema **1Doc**, localizado no site da Prefeitura, com o registro de **44 manifestações**; em seguida de forma **Presencial com 21 manifestações** e pelo **Fala.br**, com o registro de **10 manifestações**, conforme informa o gráfico a seguir:

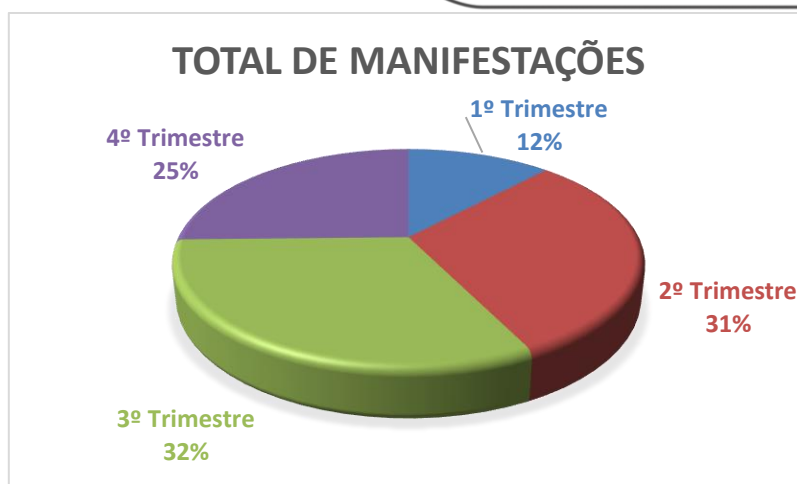


Em 2025, a tipologia “DENÚNCIA” foi a mais utilizada com o recebimento de **29 manifestações**, 25 reclamações, 12 solicitações, 3 sugestões, 5 informações e 1 elogio, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



A tabela a seguir apresenta a **demanda trimestral** de manifestações do ano de 2025:

2025	Total de manifestações
1º Trimestre	9
2º Trimestre	23
3º Trimestre	24
4º Trimestre	19
Total:	75



A tabela a seguir apresenta a **demanda mensal** deste exercício:

Demanda mensal	Nº de manifestação
Janeiro	3
Fevereiro	1
Março	5
Abril	5
Maio	12
Junho	6
Julho	4
Agosto	10
Setembro	10
Outubro	7
Novembro	7
Dezembro	5
Total	75

2.1.2 Manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

A Ouvidoria também é a unidade que recebe os pedidos de acesso à informação, com base na Lei nº 12.527/2011, presencialmente, na sala da Ouvidoria, ou através Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

No tocante às manifestações oriundas da Lei de Acesso à Informação foram recebidas, através da Plataforma 1Doc **12 pedidos, 3 pedidos por e-mail** e Fala.BR **1 pedido** de acesso à informação, distribuídos trimestralmente conforme a tabela a seguir:

2025	Recebidos	Atendidos
1º Trimestre	6	6
2º Trimestre	5	5
3º Trimestre	3	3
4º Trimestre	2	2

2.2 Atividades definidas no Calendário

➤ **Relatórios Trimestrais da Ouvidoria, do E-sic e dos Metas e Indicadores de desempenho**

Durante o exercício de 2025, a Controladoria/Ouvidoria realizou o acompanhamento sistemático e a publicação dos **Relatórios Trimestrais**, assegurando a conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI) e as normas de controle interno.

➤ **Monitoramento e Atualização da Carta de Serviço**

Em observância à **Lei nº 13.460/2017**, a unidade de controle e ouvidoria realizou o monitoramento contínuo e a atualização periódica da **Carta de Serviços ao Usuário**, garantindo que as informações sobre os serviços públicos oferecidos pelo município estivessem sempre acessíveis, claras e atualizadas.

2.3 Incentivar o controle social

A Ouvidoria, em parceria com a Controladoria Municipal, vem desenvolvendo um trabalho contínuo com foco na participação social, na ampliação do acesso do cidadão às informações públicas e no fortalecimento da transparência na gestão. Para isso, por meio de ações de **divulgação e orientação à população**, ela amplia o conhecimento sobre os canais disponíveis, incentivando o uso consciente dos mecanismos de Transparência Ativa e Passiva, como forma de tornar a administração pública mais acessível e participativa.

➤ **Divulgação da Ouvidoria no Instagram da Prefeitura**

https://www.instagram.com/prefeiturairupi/p/DH_oq3vR5J2/



➤ **Divulgação da Ouvidoria no site da Prefeitura**

<https://www.irupi.es.gov.br/conteudo/2025/04/ouvidoria-municipal-a-sua-voz-faz-a-diferenca-2>



OUVIDORIA MUNICIPAL

Sua voz, sua força!

COMO VOCÊ PREFERE SER OUVIDO?

- Site da Prefeitura de Irupi
- Telefone: 028 3546-1101
- E-mail: ouvidoria@irupi.es.gov.br
- Presencial: Rua Jalmás Gomes de Freitas, nº 101, Centro, Irupi - ES - Segunda à Sexta-Feira de 9h às 17h

ELOGIO RECLAMAÇÃO SUGESTÃO INFORMAÇÃO DENÚNCIA

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

OUVIDORIA MUNICIPAL - A SUA VOZ FAZ A DIFERENÇA

03 Apr 2025

Os trabalhos e projetos realizados por esta Ouvidoria não seriam possíveis sem a valorosa contribuição das diversas Secretarias e setores e seus respectivos servidores que, com extrema boa vontade e dedicação, atenderam prontamente às nossas solicitações.

3. O Processo de Atendimento

A Ouvidoria Municipal tem como principal finalidade funcionar como intermediária e facilitadora entre o cidadão e a Administração Pública, de maneira que as manifestações resultantes do exercício da cidadania contribuam para a melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos.

O processo de atendimento inclui as etapas: 1) recebimento da manifestação, 2) análise pela ouvidoria, 3) encaminhamento à secretaria ou órgão responsável pelo assunto, 4) elaboração da decisão administrativa final pela secretaria ou órgão, 5) análise da decisão administrativa final da secretaria ou órgão, 6) encaminhamento da resposta ao cidadão, 7) encerramento da manifestação.

4. Das Providências Adotadas

A Ouvidoria Municipal de Irupi direcionou as manifestações recebidas para as Secretarias e órgãos vinculados à Administração Municipal, de acordo com a categoria e o tema, solicitando que as respostas fossem enviadas dentro do prazo de 20 (vinte) dias. Após a coleta das respostas, a Ouvidoria deu seguimento ao tratamento adequado das manifestações, garantindo a conclusão dos processos junto aos órgãos competentes.

O Município de Irupi tem compreendido cada vez mais a importância da Ouvidoria, como instrumento de controle social, para propor melhorias nos serviços públicos de sua competência, empenhando esforços para seu adequado desenvolvimento e funcionamento, em especial, no que concerne ao cumprimento dos prazos de envio das respostas e a qualidade das mesmas, com o intuito de melhorar a qualidade e a efetividade dos serviços prestados à comunidade.

5. Participação em eventos De Capacitação

Com a finalidade de obter conhecimentos das funções de Ouvidoria, e o aprimoramento de suas atividades, a servidora desta Ouvidoria participou dos seguintes eventos e treinamentos no ano de 2025:

- Certificação em Ouvidoria, em 21/01/2025, promovido pela Ouvidora-geral da União e pela ENAP, após conclusão dos cursos oferecidos em modalidade a distância.
- Curso Gestão em Ouvidoria na Era da Informação, promovido pela Ouvidoria e Escola de Contas Públicas do TCE-ES.
- Ouvidoria Day 2025, dia 20/03/2025, online, promovido pelo TCE-ES.
- Webinar “A LGPD aplicada ao tratamento de manifestações de Ouvidoria”, dia 09/04/2025, promovido pela RENOUV.

- Participação 1º fórum Estadual de Ouvidorias do Espírito Santo, dia 13/11/2025, promovido pela Câmara Municipal da Serra.
- Participação em curso de atualização em Ouvidoria do SUS, realizado em ambiente virtual de aprendizagem da ESPPE, dia 07/11/2025.

6. Considerações Finais

Ao encerrar este ciclo anual, a Unidade Central de Controle Interno destaca a Ouvidoria como ferramenta essencial de conformidade e diálogo institucional. A expansão das demandas recebidas atesta a maturidade dos mecanismos de transparência do município. A sistemática de tratamento das manifestações possibilitou identificar vulnerabilidades operacionais e implementar correções tempestivas, visando a otimização dos recursos e serviços. Mantém-se inalterado o compromisso com a evolução dos processos de controle e com a cooperação administrativa, visando sempre a entrega de uma gestão pública mais eficiente e orientada ao cidadão.

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