



**OUVIDORIA  
MUNICIPAL**

# Relatório de Atividades 4º Trimestre de 2025



ELOGIO



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



INFORMAÇÃO



DENÚNCIA

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



PREFEITURA  
**Irupi**

CONTROLADORIA  
GERAL DO MUNICÍPIO

## RELATÓRIO TRIMESTRAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

### 1. Apresentação:

Esse relatório tem por finalidade apresentar uma síntese das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no 4º 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

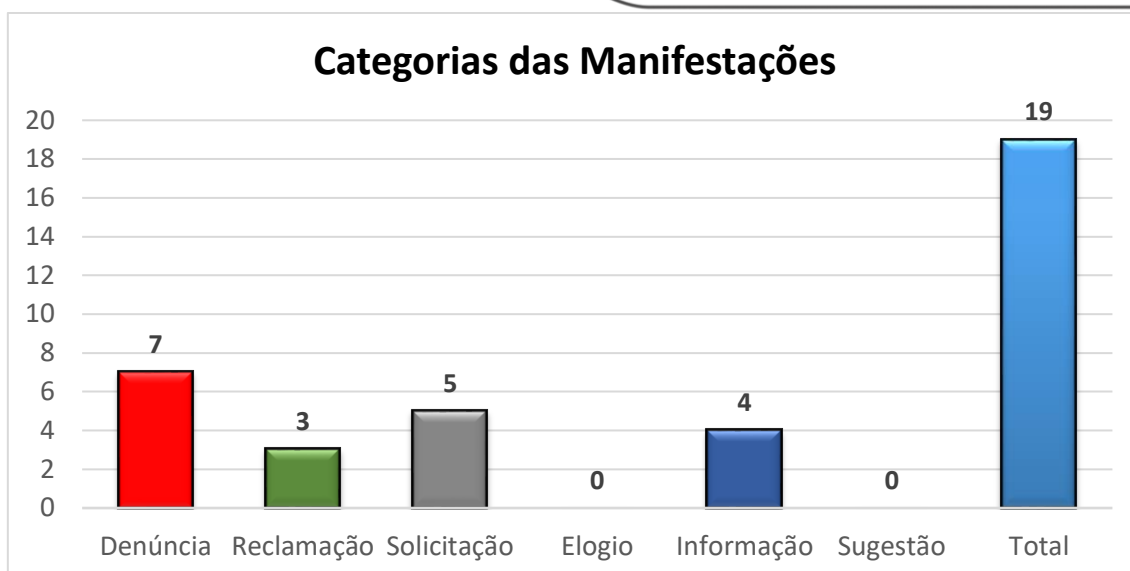
As demandas típicas de Ouvidoria são recebidas por meio dos seguintes canais de comunicação disponibilizados ao cidadão:

- Site da Prefeitura <https://www.irupi.es.gov.br/ouvidoria>
- Telefone (28) 3548 1101.
- E-mail: [ouvidoria@irupi.es.gov.br](mailto:ouvidoria@irupi.es.gov.br)
- Atendimento presencial: Rua Jalmas Gomes de Freitas, 151 - Centro.

### 3. Estatísticas das manifestações

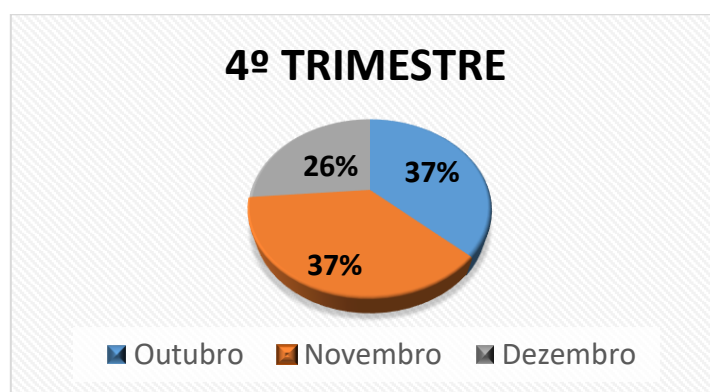
No 4º trimestre de 2025 (outubro, novembro e dezembro), a Ouvidoria do Município, no desempenho de suas atividades, realizou o registro de **19 manifestações**, sendo 14 manifestações típicas de Ouvidoria (Denúncia, Solicitação, Reclamação) e 05 manifestações oriundas do Fala.Br.

O canal mais utilizado pela população para o envio de manifestações foi o sistema **1Doc com 13 registros**. Em seguida, destaca-se o atendimento pela plataforma Fala.Br, com 5 manifestações, e 1 registro de atendimento presencial, conforme ilustrado no gráfico a seguir:



Os meses de outubro e novembro apresentaram percentuais idênticos, concentrando, juntos, 74% das manifestações do trimestre. Já dezembro registrou o menor índice (26%), queda possivelmente atribuída a fatores sazonais, como recessos e o período de férias escolares.

4º TRIMESTRE		
Mês	Quantidade	(%)
Outubro	7	37%
Novembro	7	37%
Dezembro	5	26%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>



#### 4. Manifestações típicas de ouvidoria

No período analisado, a distribuição das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal evidencia que a maior parte dos registros está concentrada na categoria

**Denúncia (37%)**, 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 os pedidos de **solicitação (26%)**, representando quase um terço do total de manifestações. Este resultado reflete a busca ativa dos cidadãos por transparência e clareza em relação aos dados, serviços ou processos da administração pública.

As demais categorias tiveram a seguinte participação: **Informação (21%)** e **Reclamações (16%)**, revelando que a Ouvidoria foi utilizada também como meio para encaminhamento de pedidos específicos de serviços e para registrar insatisfações quanto aos atendimentos prestados. Por outro lado, não foram registradas **Sugestões ou elogios (0%)** no período, o que indica uma ausência de propostas de melhorias por parte dos usuários no recorte analisado.

As manifestações de Ouvidoria estão classificadas em tipologias diferentes como, Acesso à 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 período evidencia a disponibilidade de diferentes canais pela Ouvidoria Municipal, permitindo ao cidadão escolher a forma mais adequada às suas necessidades.

Dentre os 19 registros totais identificados no gráfico, observa-se a seguinte distribuição:

- **1Doc – 13 manifestações (68%)**

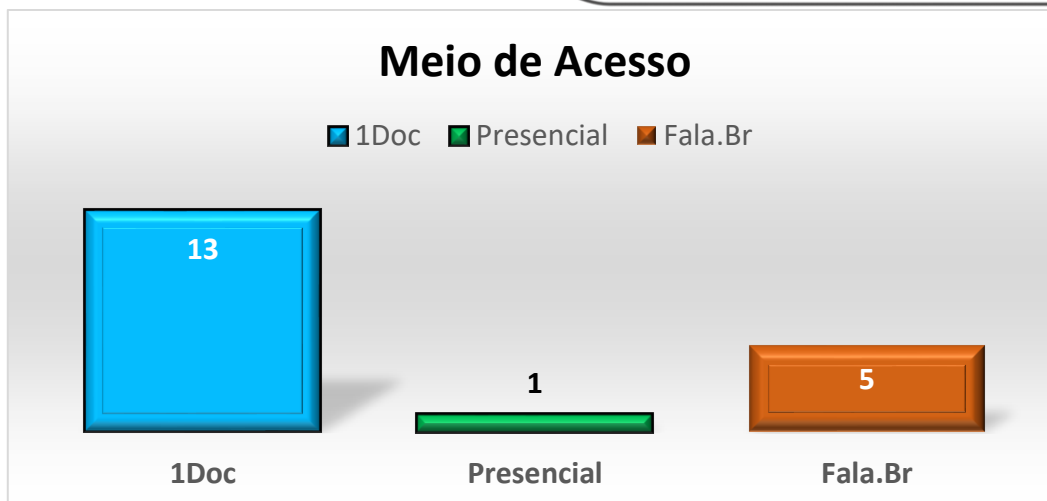
O sistema eletrônico 1Doc foi, de forma expressiva, o meio mais utilizado pelos cidadãos para encaminhar manifestações, representando a grande maioria do total registrado. Isso demonstra a forte consolidação da plataforma digital como principal canal de comunicação, evidenciando a preferência dos usuários pela praticidade, acessibilidade remota e rapidez no registro das demandas.

- **Plataforma Fala.Br – 5 manifestações (26%)**

A utilização do sistema nacional Fala.BR ocupou a segunda posição entre os meios de acesso. Esse canal é relevante pois garante integração com a Ouvidoria-Geral da União (OGU), ampliando a transparência e a rastreabilidade dos registros, demonstrando ser uma alternativa já reconhecida por uma parcela da população.

- **Atendimento Presencial – 1 manifestação (5%)**

O atendimento presencial registrou o menor número de manifestações neste período. Embora sua utilização tenha sido baixa no recorte analisado, ele se mantém como um meio disponível para os cidadãos que ainda preferem ou necessitam do contato direto com a equipe da Ouvidoria, seja por eventuais limitações de acesso tecnológico ou pela busca de orientação presencial.



## 6. Situação das Manifestações

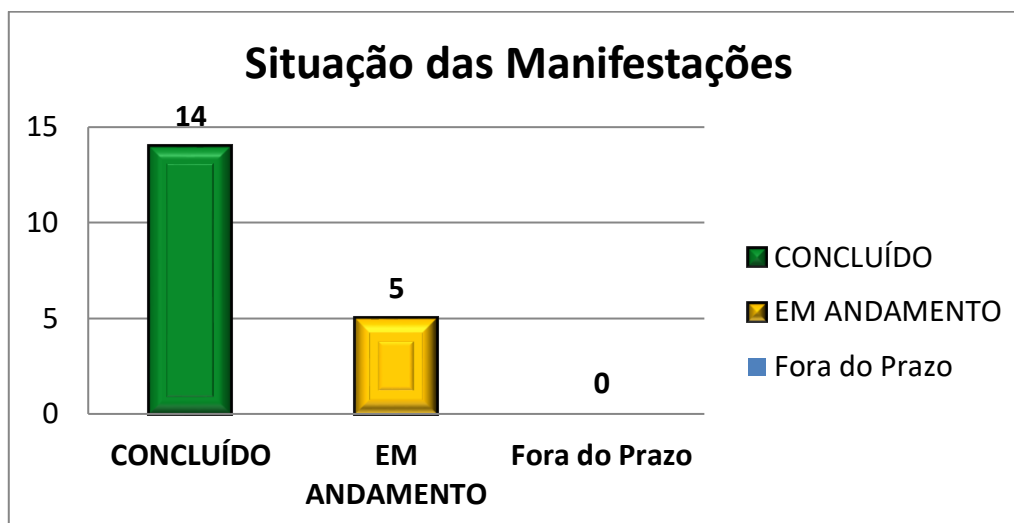
No período analisado, a Ouvidoria Municipal registrou um total de 19 manifestações, das quais:

- 14 manifestações foram concluídas, representando aproximadamente 74% do total.
- 5 manifestações encontram-se em andamento, correspondendo a aproximadamente 24% do total.
- 0 manifestações estão fora do prazo, o que indica que 100% das demandas estão sendo tratadas dentro do tempo regulamentar.

A análise demonstra que a grande maioria das demandas já recebeu encaminhamento e resposta conclusiva no período, evidenciando a agilidade e 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. A ausência de manifestações fora do prazo reforça o compromisso da gestão com o cumprimento dos prazos legais.

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 período analisado, as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal foram classificadas e encaminhadas aos setores competentes. O gráfico evidencia a distribuição das demandas entre os diferentes órgãos municipais:

- **Secretaria da Fazenda – SEFAZ: 5 manifestações**

Foi o setor mais demandado no período, representando aproximadamente 26% do total de 19 manifestações. Isso indica uma maior concentração de questionamentos, solicitações ou denúncias relacionadas a assuntos financeiros, tributários ou de gestão orçamentária.

- **Secretaria de Agricultura – SEAG: 4 manifestações**

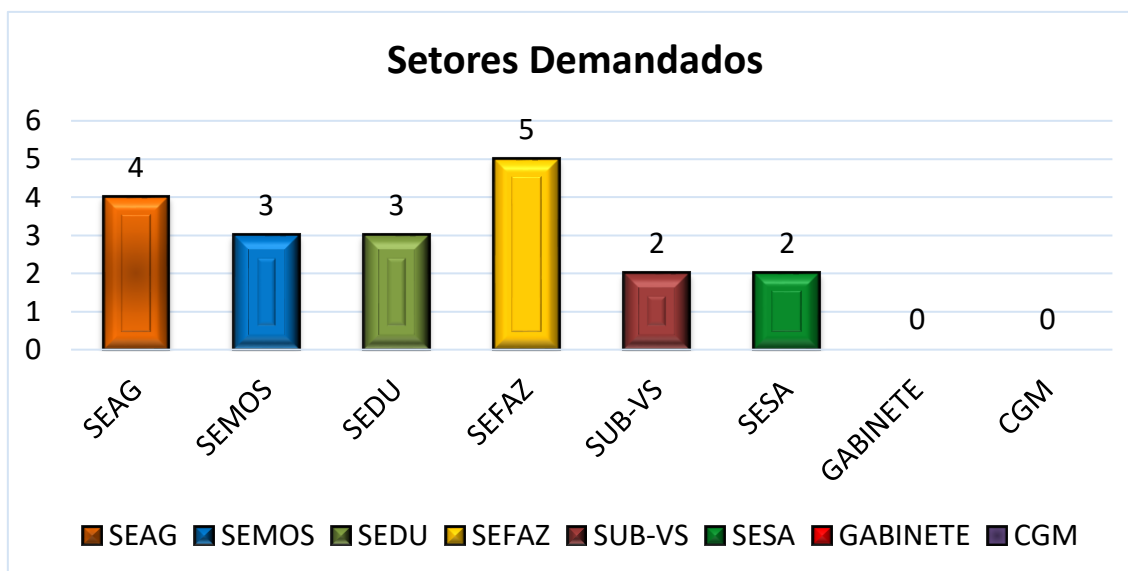
Aparece em segundo lugar, representando cerca de 21% das demandas. Este índice demonstra que as atividades ligadas à agricultura e áreas correlatas também foram foco relevante de manifestações por parte da população.

- **Secretaria de Obras e Serviços Urbanos – SEMOS: 3 manifestações**
- **Secretaria de Educação – SEDU: 3 manifestações**

Ambas as pastas aparecem na sequência com o mesmo número de registros, cada uma representando aproximadamente 16% das demandas. Esse dado reflete a relevância dos serviços essenciais prestados por essas secretarias e a frequência com que são alvo de interações dos cidadãos.

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

Estes três setores apresentaram o mesmo volume de demandas, representando, cada um, cerca de 11% do total. As manifestações se distribuíram entre áreas técnicas de saúde (vigilância sanitária e secretaria de saúde).



## 8. Perfil dos Solicitantes

Durante o período analisado, 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 – 10 manifestações (53%)**

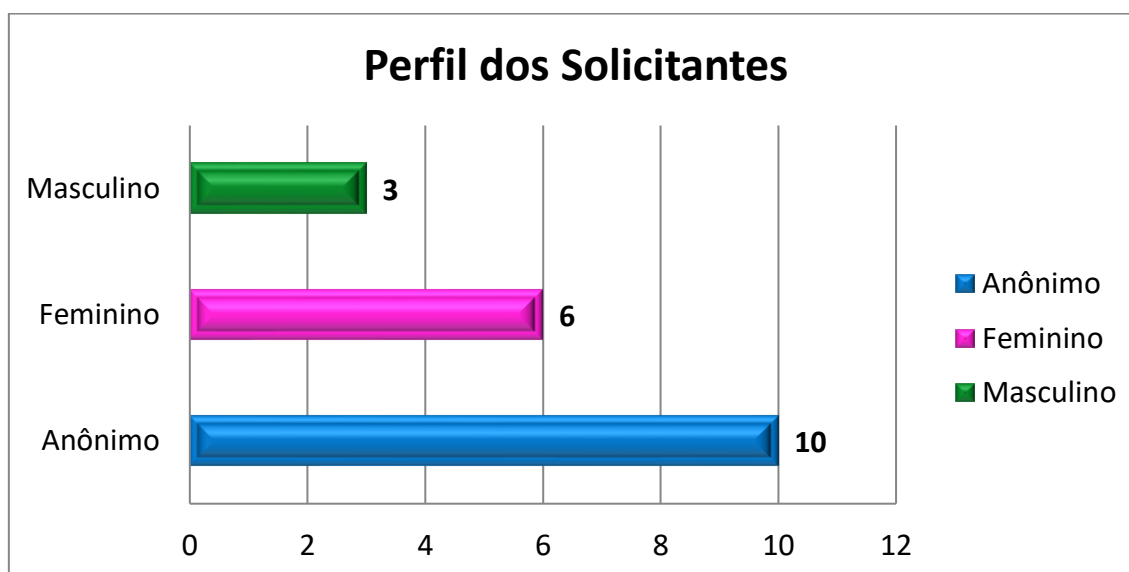
Ainda que representem a maior parcela das manifestações, nota-se um maior equilíbrio em relação às solicitações identificadas. O volume de registros anônimos reforça a importância de manter um canal seguro, sigiloso e acessível, garantindo a confiança necessária para que o cidadão relate denúncias ou reclamações sem receio de exposição.

- **Feminino – 6 manifestações (32%)**

As solicitações identificadas por pessoas do sexo feminino representam a vasta maioria das manifestações nominais e se aproximam expressivamente do número de manifestações anônimas. Isso reflete a contínua e forte participação ativa das mulheres no exercício do controle social e na utilização dos canais de comunicação com a administração pública.

- **Masculino – 3 manifestações (16%)**

Os registros de cidadãos do sexo masculino, embora tenham dobrado sua representatividade percentual em comparação a períodos anteriores, ainda compõem a menor parcela do perfil dos solicitantes no período apurado.



## 9. Índice de Satisfação do usuário

No decorrer do 4º trimestre de 2025, não foram computados registros de satisfação, a despeito das ferramentas de avaliação disponibilizadas pelo município. A falta de adesão gera um obstáculo para a administração, visto que tais indicadores são fundamentais para monitorar a percepção pública e a efetividade dos serviços. Nesse cenário, o objetivo da Ouvidoria será fomentar o engajamento dos munícipes, consolidando a cultura de participação como pilar para uma gestão mais eficiente.

## 10. Conclusão

As atividades descritas neste relatório demonstram a seriedade da Ouvidoria Municipal na condução de suas atribuições e no apoio ao controle social em Irupi. Foi possível dar sequência ao planejado, assegurando que cada voz fosse ouvida e devidamente encaminhada. O trabalho realizado reforça a transparência administrativa e a melhoria contínua dos serviços, estreitando os laços entre o cidadão e a gestão. É fundamental externar nossa gratidão às secretarias demandadas, cujo comprometimento em responder às solicitações contribuiu diretamente para soluções efetivas e para a credibilidade da Administração. Os próximos passos envolvem o desafio de intensificar a cultura participativa, facilitando o acesso e estimulando as avaliações de satisfação, para que a Ouvidoria se consolide como um instrumento verdadeiramente transformador.

Irupi-Es, 28 de Janeiro de 2026.

**BENONE TEODORO F. DA SILVA**  
Ouvidora Municipal  
Portaria nº 0602/2025

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