

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL
DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO MUNICÍPIO DE JOÃO ALFREDO
EXERCÍCIO DE 2024

João Alfredo/PE, em 06 de janeiro de 2025

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

Prefeito Municipal

José Antonio Martins da Silva

Secretaria Municipal do Sistema de Controle Interno-SMSCI

Alex Felipe da Silva

Ouvidor Geral do Município

Marielly Gomes Vieira



PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO ALFREDO (PM, FMS, FMAS E FME)

AV. 13 DE MAIO, Nº 45, BOA VISTA - 55.720-000

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

RELATÓRIO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

Natureza Jurídica	Abertas	Andamento	Concluídas	Arquivadas
Anônimo	0	0	10	0
Pessoa Física	0	0	7	1



PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO ALFREDO (PM, FMS, FMAS E FME)

AV. 13 DE MAIO, Nº 45, BOA VISTA - 55.720-000

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

RELATÓRIO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

Cidade - UF	Abertas	Andamento	Concluídas	Arquivadas
Anônimo	0	0	10	0
Joao Alfredo - PE	0	0	7	1



PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO ALFREDO (PM, FMS, FMAS E FME)

AV. 13 DE MAIO, Nº 45, BOA VISTA - 55.720-000

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

RELATÓRIO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

Natureza da ocorrência	Abertas	Andamento	Concluídas	Arquivadas
Denúncia	0	0	14	1
Solicitação	0	0	2	0
Dúvida	0	0	1	0



PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO ALFREDO (PM, FMS, FMAS E FME)

AV. 13 DE MAIO, Nº 45, BOA VISTA - 55.720-000

Período de 01/01/2024 à 31/12/2024

RELATÓRIO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

Categoria da ocorrência	Abertas	Andamento	Concluídas	Arquivadas
Infraestrutura	0	0	1	0
Limpeza Urbana	0	0	6	0
Educação	0	0	5	0
Assistência Social	0	0	1	1
Jurídico	0	0	2	0
Controladoria Geral	0	0	1	0
Obras	0	0	1	0

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL
DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO MUNICÍPIO DE JOÃO ALFREDO
EXERCÍCIO DE 2024

João Alfredo/PE, em 06 de janeiro de 2025

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

Prefeito Municipal

José Antonio Martins da Silva

Secretaria Municipal do Sistema de Controle Interno-SMSCI

Alex Felipe da Silva

Ouvidor Geral do Município

Marielly Gomes Vieira

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	
2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	
3. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	
4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA 2024-2025.....	
4.1. MANIFESTAÇÃO POR PERÍODO DE ATENDIMENTO.....	
4.2. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	
4.3. MANIFESTAÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO.....	
4.4. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR.....	
4.5. DEMONSTRATIVO DO STATUS DA DEMANDA.....	
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Municipal Geral do Município de João Alfredo, foi instituída por meio de Lei Municipal Nº 1.147, de 18 de agosto de 2022, exerce também função de SIC Central (serviço de informação ao cidadão), nas dependências da Sistema Municipal do Sistema do Controle Interno, sendo sua estrutura organizada e regulamentada.

A Ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de sus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre usuários e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.

Em conformidade com o que dispõe o artigo da Lei Federal Nº 13.460/2017, o presente Relatório Anual de Gestão apresenta o desempenho da Ouvidoria Geral do Município, descrevendo as ações desenvolvidas e demonstrando que todas as manifestações foram devidamente atendidas, providenciando-se as respostas as mais satisfatórias possíveis e propondo-se recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de João Alfredo.

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre sociedade e a Administração Pública Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

A Ouvidoria Geral do Município funciona na Sede da Prefeitura, na Rua 13 de Maio, João Alfredo-PE, CEP: 55.720-000, com atendimento ao público das 8 às 14hr, de segunda à sexta.

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas, por meio de atendimento presencial, e-mail institucional da ouvidoria, pelo Site Oficial da Prefeitura de João Alfredo, através das abas **Ouvidoria Municipal** e **E-sic**.

Durante o exercício de 2024, a Gestão Municipal manteve disponível os seguintes canais de atendimento:

Canal	Acesso	Registro
Ouvidoria Municipal	Transparência.joaualfredo.pe.gov.br	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria.
Email	ouvidoria@joaualfredo.pe.gov.br	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria.
E-sic	e-sic@joaualfredo.pe.gov.br	Registro em formulário eletrônico do sistema do e-sic.
Presencial	Rua 13 de Maio, Centro, João Alfredo-PE, CEP: 55.720-000	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria.

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

4. MANIFESTAÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO

O presente relatório, demonstra através de gráficos e tabelas, o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no período 01 de janeiro de 2024 à 31 de dezembro de 2024, totalizando 28 demandas.

4.1 Manifestações por período de atendimento

PERÍODO	QUANTITATIVO
JANEIRO 2024	2
FEVEREIRO 2024	0
MARÇO 2024	1
ABRIL 2024	1
MAIO 2024	1
JUNHO 2024	2
JULHO 2024	0
AGOSTO 2024	2
SETEMBRO 2024	4
OUTUBRO 2024	7
NOVEMBRO 2024	8
DEZEMBRO 2024	0
TOTAL	28

4.2 Classificação das manifestações

Classificação da demanda

	EMAIL	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
DENÚNCIA	4	15
SOLICITAÇÃO	6	2
DÚVIDA	0	1

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

4.3 Manifestação por canal de atendimento

	PERÍODO	QUANTITATIVO
EMAIL	2024	10
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	2024	18
		TOTAL 28

4.4 Encaminhamento de demandas por setor

SETOR	QUANTITATIVO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	8
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS, SANEAMENTO E URBANISMO	8
PROCURADORIA	2
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, CIDADANIA E INCLUSÃO SOCIAL	7
SECRETARIA DE FINANÇAS	1
OUVIDORIA	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	1

4.3 Manifestação por canal de atendimento

	PERÍODO	QUANTITATIVO
EMAIL	2024	10
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	2024	18
		TOTAL 28

4.4 Encaminhamento de demandas por setor

SETOR	QUANTITATIVO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	8
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS, SANEAMENTO E URBANISMO	8
PROCURADORIA	2
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, CIDADANIA E INCLUSÃO SOCIAL	7
SECRETARIA DE FINANÇAS	1
OUVIDORIA	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	1

4.5 Demonstrativo de status por demanda

Contagem

- Concluído: 17+10
- Arquivado: 1

5. CONSIDERAÇÕES FINAS

Como demonstrado neste relatório, a Ouvidoria Geral do Município de João Alfredo vem se consolidando como um indispensável instrumento de cidadania, desenvolvendo o majestoso papel de sustentação da democracia e do protagonismo através da aproximação com os cidadãos usuários dos serviços públicos.

Nesse sentido, conforme preconiza a legislação vigente, cabe a OGM fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão que pode contribuir na melhoria da prestação de serviços públicos pela gestão pública municipal.

Nota-se que este elo de ligação entre a sociedade e a gestão pública estabelecido pela OGM é um fator positivo para ambas as partes, uma vez que contribuir com a identificação de pontos de melhoria na prestação do serviço, permitindo à Gestão identificar os anseios de seus usuários, como também cria um espaço de expressão do cidadão onde sua voz não será ignorada, mas sim, acolhida pelas múltiplas formas de manifestação oportunizadas.

O fluxo de manifestações recebidas pela OGM no exercício de 2024 se revelou um importante instrumento de gestão. Isso se deve ao fato de que através das manifestações recebidas pela OGM foi possível que os órgãos da administração pública fortalecessem o seu planejamento/monitoramento além de possibilitar a resolubilidade de algumas situações em um curto lapso de tempo.

Muitos são os desafios pertinentes as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Geral do Município de João Alfredo posto que a cada dia mais se ouve falar em defesa do usuário, responsabilidade, participação e controle social. Por tais motivos o fortalecimento da OGM está sendo priorizado em diferentes frentes de modo a possibilitar uma entrega efetiva em face as crescentes demandas dos cidadãos.

João Alfredo/PE, em 06, de janeiro de 2025.

Marielly Gomes Vieira
Marielly Gomes Vieira
Ouvidora Geral do Município

Alex Felipe da Silva
Alex Felipe da Silva
Secretário do Sistema de Controle Interno