RELATÓRIO DE GESTÃO SEMESTRAL

DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE JOÃO ALFREDO

EXERCÍCIO DE JANEIRO À JULHO/2025

João Alfredo/PE, em 08 de Julho de 2025

PREFEITURA DE JOÃO ALFREDO
CORAGEM PRA FAZER MAIS

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

(81) 3648.1156 | contato@joaoalfredo.pe.gov.br
www.joaoalfredo.pe.gov.br | Av. 13 de Maio, nº 45
Boa Vista - 55720-000 - João Alfredo/PE
CNPJ: 11.097.359/0001-45

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 Leio Municipal N° 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 N° 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.

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.joaoalfredo.pe.gov.br	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria.
Email	ouvidoria@joaoalfredo.pe.gov.br	Registro em formulário eletrônico do sistema da ouvidoria.
E-sic	e-sic@joaoalfredo.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.

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 à 30 de junho de 2025, totalizando 53 demandas.

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

4.1 Manifestações por período de atendimento

PERÍODO	QUANTITATIVO
JANEIRO 2025	12
FEVEREIRO 2025	22
MARÇO 2025	5
ABRIL 2025	7
MAIO 2025	2
JUNHO 2025	5
TOTAL	**53**

4.2 Classificação das manifestações

Classificação da demanda

	EMAIL	PORTAL DA TRANSPARÊNCIA
DENÚNCIA	6	18
SOLICITAÇÃO	17	11
DÚVIDA	1	0
OUTRO	0	0

4.3 Manifestação por canal de atendimento

	PERÍODO	QUANTITATIVO
EMAIL	Janeiro à Junho	24
PORTAL DA TRANSPARÊNCIA	Janeiro à Junho	29
		TOTAL 53

4.4 Encaminhamento de demandas por setor

SETOR	QUANTITATIVO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	1
SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS, SANEAMENTO E URBANISMO	1
PROCURADORIA	1
SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, CIDADANIA E INCLUSÃO SOCIAL	3
SECRETARIA DE FINANÇAS	1
OUVIDORIA	12
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	26
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE	8

4.5 Demonstrativo de status por demanda

Contagem

- Concluído: 17+10
- Arquivado: 0

5. CONSIDERAÇÕES FINAS

Como demostrado 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 día 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 05, de janeiro de 2025.

Mariella Gomes Vieira
Ouvidora Geral do Município

Alex Felipe da Silva
Secretário Do Sistema de Controle Interno