

RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL
DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE JOÃO ALFREDO
EXERCÍCIO DE 2025

João Alfredo/PE, em 05 de Janeiro de 2026.

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 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.

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:

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

| 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. |

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.

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 |
| JULHO DE 2025 | 14 |
| AGOSTO DE 2025 | 20 |
| SETEMBRO DE 2025 | 13 |
| OUTUBRO DE 2025 | 21 |
| NOVEMBRO DE 2025 | 17 |
| DEZEMBRO DE 2025 | 4 |
| TOTAL | 142 |

4.2 Classificação das manifestações

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

Classificação da demanda

| | EMAIL | PORTAL DA TRANSPARÊNCIA |
|-------------|-------|-------------------------|
| DENÚNCIA | 7 | 23 |
| SOLICITAÇÃO | 34 | 23 |
| DÚVIDA | 4 | 5 |
| INFORMAÇÃO | 9 | 19 |
| RECLAMAÇÃO | 0 | 9 |
| CRÍTICA | 1 | 8 |

4.3 Manifestação por canal de atendimento

| | PERÍODO | QUANTITATIVO |
|-------------------------|--------------------|------------------|
| EMAIL | Janeiro à Dezembro | 54 |
| PORTAL DA TRANSPARÊNCIA | Janeiro à Dezembro | 88 |
| | | TOTAL 142 |

4.4 Encaminhamento de demandas por setor

| SETOR | QUANTITATIVO |
|---|--------------|
| SECRETARIA DE EDUCAÇÃO, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO | 1 |
| SECRETARIA MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS, SANEAMENTO E URBANISMO | 3 |
| PROCURADORIA | 11 |
| SECRETARIA DE ASSISTÊNCIA, CIDADANIA E INCLUSÃO SOCIAL | 16 |
| SECRETARIA DE FINANÇAS | 10 |
| OUVIDORIA | 44 |
| SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE | 15 |
| SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO | 36 |
| GABINETE | 1 |
| SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE | 3 |
| INSTITUTO DE PREVIDÊNCIA DE JOÃO ALFREDO | 1 |
| SECRETARIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS | 1 |

SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO-SMSCI

4.5 Demonstrativo de status por demanda

Contagem

- Concluído: 53+89=142
- Arquivado: 0

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 05 de janeiro de 2026.


Marielly Gomes Vieira

Ouvidora Geral do Município


Alex Felipe da Silva

Secretário Do Sistema Do Controle Interno