



CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES  
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000  
ESTADO DE PERNAMBUCO  
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

**CONTROLADORIA GERAL DE VERTENTES**  
**OUVIDORIA MUNICIPAL**

**RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL**  
**EXERCÍCIO 2022**





CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES  
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000  
ESTADO DE PERNAMBUCO  
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

## SUMÁRIO

<b>1-INTRODUÇÃO.....</b>	<b>03</b>
<b>2-FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....</b>	<b>03</b>
<b>3-CANAIS DE ATENDIMENTO.....</b>	<b>03</b>
<b>4-MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DURANTE O EXERCÍCIO</b>	
<b>2022.....</b>	<b>04</b>
<b>5-CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>05</b>



## **1- INTRODUÇÃO**

A Controladoria Geral do Município de Vertentes-PE, apresenta o Relatório de Gestão Anual da Ouvidoria Municipal referente ao exercício de 2022, de acordo com o Decreto Municipal nº 41/2021, e em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

A Ouvidoria Municipal foi criada e implementada em 13 de setembro de 2021, através do Decreto Municipal nº 41/2021 que “Dispõe sobre a Ouvidoria Municipal e dá outras providências.”

## **2- FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria é uma unidade da administração municipal que tem por responsabilidade receber as manifestações (solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos) dos cidadãos, de instituições, entidades, agentes públicos e dos servidores municipais. As manifestações são encaminhadas para aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis.

A Ouvidoria Municipal funciona em conjunto com o Serviço de Informações ao Cidadão-SIC, como também o Fale Conosco. Ambos subordinados à Controladoria Geral do Município.

## **3- CANAIS DE ATENDIMENTO**

Disponibilizamos alguns mecanismos para realização de manifestações. No momento estão disponíveis 04 canais de atendimento, elencados abaixo:



CANAL	ACESSO	REGISTRO
Sistema da Ouvidoria Eletrônica	<a href="https://transparencia.vertentes.pe.gov.br/app/pe/vertentes/1/ouvidoria-municipal">https://transparencia.vertentes.pe.gov.br/app/pe/vertentes/1/ouvidoria-municipal</a>	Registro em formulário eletrônico do Sistema da Ouvidoria.
Presencial	Rua Dr. Emídio Cavalcanti, nº 97, Centro, com horário de atendimento de segunda a sexta-feira, das 07:00h às 13:00h.	Registro em banco de dados próprio da Ouvidoria Municipal/E-SIC/Fale Conosco.
Serviço de Informações ao Cidadão-SIC	<a href="https://transparencia.vertentes.pe.gov.br/app/pe/vertentes/1/e-sic">https://transparencia.vertentes.pe.gov.br/app/pe/vertentes/1/e-sic</a>	Registro em formulário eletrônico do Sistema E-SIC.
Fale Conosco	<a href="http://vertentes.pe.gov.br/fale-conosco/">http://vertentes.pe.gov.br/fale-conosco/</a>	Registro em formulário eletrônico do Fale Conosco.

#### 4- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DURANTE O EXERCÍCIO DE 2022

Durante o exercício 2022, o levantamento realizado acerca das manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal, totalizou em 13 demandas.

Quanto aos outros canais de atendimento E-SIC e Fale Conosco obtivemos um total de 05 manifestações, através do Canal E-SIC e, um total de 04 manifestações através do Canal Fale Conosco.

Todas as manifestações foram direcionadas e respondidas/concluídas atenciosamente dentro do prazo.



CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES  
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000  
ESTADO DE PERNAMBUCO  
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

## **5- CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O Sistema de Ouvidoria Municipal implantado no final do exercício de 2021, aos poucos vem se tornando mais uma ferramenta utilizada pela população.

Mas ainda esperamos mais participação social, para que possamos ter uma escuta mais ativa do cidadão. Através da sua participação será possível conhecer melhor seus anseios, e assim, poder propor uma melhor qualidade de vida da população e melhor oferta dos serviços públicos.

Buscamos proporcionar maior transparência e melhoria da gestão, através da voz do cidadão. Queremos ouvi-los.

Vertentes, 30 de dezembro de 2022.

**Mariane Nascimento dos Anjos**  
**Ouvidora Municipal**