



CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000
ESTADO DE PERNAMBUCO
TEL: (81) 3734-1109
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

CONTROLADORIA GERAL DE VERTENTES
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO 2022





CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000
ESTADO DE PERNAMBUCO
TEL: (81) 3734-1109
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

SUMÁRIO

1-INTRODUÇÃO.....	03
2-FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	03
3-CANAIS DE ATENDIMENTO.....	03
4-MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE DO EXERCÍCIO 2022.....	04
4.1-OUTRAS MANIFESTAÇÕES.....	05
5-CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	06



CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000
ESTADO DE PERNAMBUCO
TEL: (81) 3734-1109
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

1- INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Município de Vertentes-PE, apresenta o Relatório de Atividades da Ouvidoria Municipal referente ao 2º semestre do exercício de 2022, de acordo com o Decreto Municipal nº 41/2021, e em conformidade com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Este Relatório vem apresentar o desempenho da Ouvidoria do Município, descrevendo todas as ações desenvolvidas durante o período em referência. Foram no total 07 manifestações concluídas neste primeiro semestre, todas atentamente observadas e cuidadosamente respondidas pela ouvidoria dentro do prazo estabelecido.

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. 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.

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:



CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000
ESTADO DE PERNAMBUCO
TEL: (81) 3734-1109
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

CANAL	ACESSO	REGISTRO
Sistema da Ouvidoria Eletrônica	https://transparencia.vertentes.pe.gov.br/app/pe/vertentes/1/ouvidoria-municipal	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	https://transparencia.vertentes.pe.gov.br/app/pe/vertentes/1/e-sic	Registro em formulário eletrônico do Sistema E-SIC.
Fale Conosco	http://vertentes.pe.gov.br/fale-conosco/	Registro em formulário eletrônico do Fale Conosco.

4- MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA 2º SEMESTRE DO EXERCÍCIO DE 2022

O levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no 2º semestre do ano de 2022, totalizou em 07 demandas.

A natureza das manifestações totalizou em 05 solicitações, 01 elogio e 01 dúvida. Tivemos também por tipo de identificação: 06 identificadas e 01 anônimo. As áreas mais direcionadas no tocante às demandas, foram: Secretaria de Finanças – Departamento de Tributação; Secretaria de Ação Social, Secretaria de Administração e Saúde. Todas as manifestações foram realizadas através do Sistema Eletrônico da Ouvidoria, 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
TEL: (81) 3734-1109
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

4.1- OUTRAS MANIFESTAÇÕES

Obtivemos manifestações também pelos canais do E-SIC e Fale Conosco, neste 2º semestre. Sendo 2 manifestações realizadas através do Fale Conosco, ambas de solicitações e identificadas e, direcionadas às Secretarias de Administração e Saúde. Quanto ao E-SIC, foram no total 3 manifestações, ambas de solicitações e identificadas, direcionadas à Secretaria de Administração e Secretaria de Finanças – Departamento de Tributação.

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
TEL: (81) 3734-1109
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.

Cabe a Ouvidoria do Município, assim como preconiza a legislação ora vigente, fomentar e viabilizar o controle e a participação social, promovendo uma escuta ativa do cidadão para que repercuta na melhoria da gestão pública municipal.

Neste 2º semestre do exercício de 2022 tivemos um total de 07 manifestações pela Ouvidoria Municipal, 03 pelo E-SIC e 02 pelo Fale Conosco. Todas encaminhadas aos respectivos departamentos e/ou secretarias responsáveis pelas demandas e respondidas dentro do prazo estabelecido.

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