



CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000
ESTADO DE PERNAMBUCO
TEL: 81 99981-0496
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

CONTROLADORIA GERAL DE VERTENTES
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO 2024





CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000
ESTADO DE PERNAMBUCO
TEL: 81 99981-0496
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

SUMÁRIO

1-INTRODUÇÃO.....	03
2-FUNIONAMENTO DA OUVIDORIA.....	03
3-CANAIS DE ATENDIMENTO.....	03
4-MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA 1º SEMESTRE DO EXERCÍCIO 2023.....	04
5-CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	05



1- INTRODUÇÃO

A Controladoria Geral do Município de Vertentes-PE através da Ouvidoria Municipal, apresenta o Relatório de Atividades da Ouvidoria Municipal referente ao 1º semestre do exercício de 2024, de acordo com o Decreto Municipal nº 41/2021, e em conformidade com a Lei Nacional n 13.460/2017.

Este Relatório vem apresentar o desempenho da Ouvidoria do Município, descrevendo todas as ações desenvolvidas durante o período em referência.

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:

CANAL	ACESSO	REGISTRO
Sistema da Ouvidoria	https://transparencia.vertentes.pe	Registro em formulário



CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000
ESTADO DE PERNAMBUCO
TEL: 81 99981-0496
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

Eletrônica	gov.br/app/pe/vertentes/1/ouvidoria-municipal	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 1º SEMESTRE DO EXERCÍCIO DE 2024

O levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no 1º semestre do ano de 2024, totalizou em 03 demandas.

A natureza das manifestações totalizou em 01 solicitação, 01 reclamação e 01 denúncia. Tivemos também por tipo de identificação: 01 identificada e 02 anônimo. As áreas mais direcionadas no tocante às demandas, foram: Secretaria de Finanças – Departamento de Tributação; Secretaria de Administração e Saúde. Todas as manifestações foram realizadas através do Sistema Eletrônico da Ouvidoria, direcionadas e respondidas/concluídas atenciosamente dentro do prazo.

Quanto aos outros canais de atendimento E-SIC e Fale Conosco, obtivemos um total de 3 manifestações – através do Canal E-SIC e, um total de 02 manifestações através do Canal Fale Conosco. Todos respondidos 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 99981-0496
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. No entanto, ainda esperamos uma participação e utilização maior de nossos canais.

É importante citar que além dos nossos canais oficiais, também utilizam do e-mail do Controle Interno para o envio de demandas.

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

Vertentes, 30 de julho de 2024.

Mariane Nascimento dos Anjos Leal
Ouvidora Municipal