

# Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Municipal 2024



Assinado por 1 pessoa: PAULA HELOISA ALMEIDA MACIEL  
Para verificar a validade das assinaturas: <https://sao-bento-do-una.idoc.com.br/verificacao/1100-773D-56F4-600B> ou o código 1100-773D-56F4-600B





# **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL 2024**

**Gestão:**  
**“Com Amor e Trabalho”**

**PEDRO ALEXANDRE MEDEIROS DE SOUZA**

Prefeito Municipal

**PAULO RENATO BARROS ARAÚJO**

Vice – Prefeito

**Janeiro de 2025**

## SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO

**PEDRO HUGO SANTOS GALVÃO**

Secretário Municipal de Controle Interno/Ouvidor Municipal

**PAULA HELOÍSA ALMEIDA MACIEL**

Chefe de Gabinete/Ouvidora do Município

**MARCOS ALBERTO MANSO DA SILVA**

Auxiliar de Controle Interno

**PAULO GUILHERME GALINDO LIMA**

Auxiliar de Controle Interno

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	5
INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO.....	5
ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL .....	6
DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL NO ANO DE 2024.....	7
PERÍODO DE OCORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES .....	9
TEOR DAS MANIFESTAÇÕES .....	10
TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
RECORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES – OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO .....	11
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	12

PREFEITURA MUNICIPAL  
**SÃO BENTO DO UNA**  
COM AMOR E TRABALHO

## APRESENTAÇÃO

Em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/17, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, vem apresentar o Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria Municipal, contendo os resultados obtidos no ano de 2024.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Administração Pública, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

O presente Relatório, contém os dados das manifestações recebidas pelos canais de comunicação aos quais dispõem a ouvidoria municipal, no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas.

## INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria Municipal funciona na sede da Prefeitura Municipal, situada na Praça Historiador Adalberto Paiva, nº 01, 2º Andar, Sala da Secretaria Municipal de Controle Interno, Centro, São Bento do Una/PE, com horário de atendimento presencial das 07h30min às 13h30min.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- Da Plataforma Digital 1DOC, disponível no site institucional da Prefeitura Municipal. (<https://saobentodouna.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=4>);
- Do e-mail institucional: [ouvidoria@saobentodouna.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@saobentodouna.pe.gov.br);
- Da Plataforma Digital de Acesso à Informação e-SIC: (<https://tenosoftsistemas.com.br/portal/v81/sic/sic.php>);
- Atendimento presencial na sede;
- Canal de WhatsApp, por intermédio do número: (81) 9 9548-1569.

## ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

<b>Atribuições e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal</b>	
<b>Atribuição</b>	<b>Atividade</b>
<b>Atendimento de Ouvidoria</b>	Atendimento presencial, telefônico, WhatsApp, e-mail, plataforma digital e plataforma e-SIC.
	Orientação e registro de manifestações e pedidos de informação na Plataforma Digital 1Doc.
<b>Gestão de manifestações</b>	Analisar as manifestações registradas nos canais da ouvidoria municipal.
	Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta.
	Registrar a resposta do setor para o usuário.
	Avaliar e monitorar o tratamento e resposta às manifestações, quanto a encaminhamentos necessários, melhorias necessárias e satisfação.
<b>Gestão de pedidos de informação</b>	Analisar as manifestações registradas na plataforma do e-SIC, verificando tipo, assunto e setor responsável pela resposta.
	Direcionar a manifestação ao setor responsável pela resposta.
	Registrar a resposta do setor na plataforma do e-SIC.
<b>Avaliação e Monitoramento da Lei de Acesso à Informação (LAI)</b>	Avaliar e monitorar o atendimento aos pedidos de informação, quanto à média de prazo de resposta, recursos e satisfação.

CNPJ: 10.091.577/0001-00

Praça Historiador Adalberto Paiva, 01 - Centro, São Bento do Una - PE  
55370-000

<http://www.saobentodouna.pe.gov.br>

6

Assinado por 1 pessoa: PAULA HELOISA ALMEIDA MACIEL  
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://saobentodouna.1doc.com.br/verificacao/1100-773D-56F4-600B> e informe o código 1100-773D-56F4-600B



	Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação.
	Avaliar e monitorar a implementação da LAI.
	Recomendar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à implementação da LAI.
	Implementação a transparência ativa, incluindo acionamento de setores de informações necessárias ao rol.
<b>Gestão da Informação</b>	Desenvolvimento de relatórios de gestão de manifestações e pedidos de informação.
	Ações de monitoramento da gestão de manifestações, pedidos de informação, transparência ativa.
<b>Carta de Serviços ao Cidadão</b>	Coordenar a Carta de Serviços do município.
	Coordenar a necessidade de atualização e melhoria dos serviços disponíveis na Carta de Serviços municipal.

## DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA MUNICIPAL NO ANO DE 2024

A Ouvidoria é um serviço de participação e controle social, responsável pelo tratamento e direcionamento de respostas para às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios à gestão e prestação de serviços públicos. Também faz parte do rol de atribuições da Ouvidoria a gestão da plataforma do e-SIC, que é um serviço informacional disponível a toda sociedade. Cabe ao e-SIC gerenciar os

CNPJ: 10.091.577/0001-00

Praça Historiador Adalberto Paiva, 01 - Centro, São Bento do Una - PE  
55370-000

<http://www.saobentodouna.pe.gov.br>



pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Federal nº 12.527/2011.

Durante o ano de 2024 foram recebidas através dos canais de Ouvidoria Municipal, 213 (duzentos e treze) manifestações, as quais dividiram-se da seguinte forma:





## PERÍODO DE OCORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

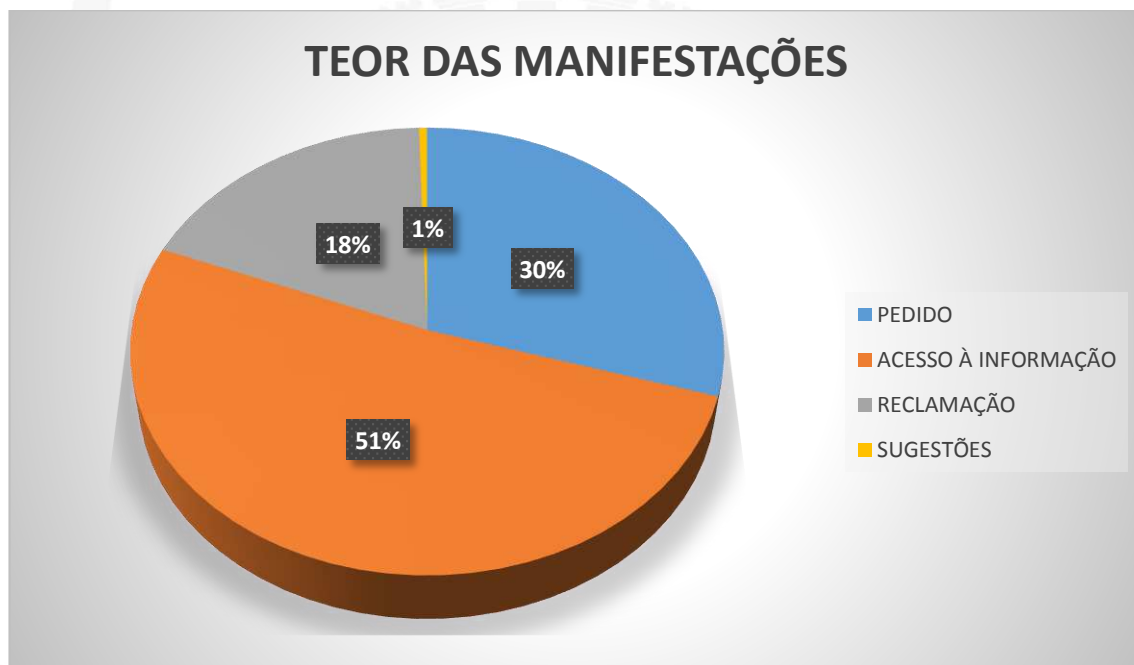
A Ouvidoria Municipal manteve o pleno funcionamento de todos os seus canais de comunicação ao longo de 2024, com registro contínuo de manifestações em todos os meses do ano.

No entanto, ocorreram incidentes nos meses de setembro e dezembro, relacionados ao uso da plataforma 1Doc nos processos do e-SIC, situação similar à registrada em novembro de 2023, envolvendo o mesmo solicitante. Esses incidentes caracterizaram-se por solicitações excessivas e desproporcionais, incompatíveis com a finalidade da Plataforma de Acesso à Informação. Entre os pedidos, constavam demandas por dados pessoais, informações sobre licitações, gastos públicos e folhas de ponto, todas individualizadas por secretaria e servidores. Ademais, o solicitante exigiu que os dados fossem apresentados em planilhas detalhadas no formato Excel, o que extrapola as obrigações estabelecidas pela legislação vigente e compromete a eficiência do serviço.



## TEOR DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações de Ouvidoria podem dividir-se nas seguintes categorias: sugestão, reclamação, elogio, pedido e acesso à informação. As demandas recebidas pela ouvidoria em 2024 estão presentes no gráfico seguinte, representando todas as manifestações recebidas pelos canais de Ouvidoria que o Município possui. Possuíram o seguinte teor:



## TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal foram devidamente analisadas e encaminhadas aos setores responsáveis, em conformidade com o prazo legal de resposta de até 30 dias, contados a partir da data de recebimento. Esse prazo, quando necessário, foi prorrogado por igual período, mediante justificativa formal.

A depender do nível de complexidade das demandas, o tempo médio de resposta foi de cinco dias úteis, sendo que algumas manifestações foram solucionadas no mesmo dia, por se tratar de pedidos ou consultas de rápida execução e fácil localização.

No geral, 100% das manifestações foram processadas e encaminhadas aos setores competentes. No entanto, considerando a natureza e a complexidade dos casos, 7% das demandas foram parcialmente atendidas, enquanto 13% não puderam ser

resolvidas, seja devido à inviabilidade técnica ou ao andamento pendente do processo.

Importante destacar que, nos casos de resolução parcial ou impossibilidade de atendimento, os usuários foram informados sobre o status de suas manifestações. A Ouvidoria registrou e comunicou o recebimento e o encaminhamento das demandas, garantindo a transparência no tratamento delas.

## **RECORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES – OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO**

A maioria das manifestações recebidas concentrou-se em solicitações relacionadas ao Departamento de Obras e Serviços Públicos, vinculado à Secretaria Municipal de Infraestrutura. Adicionalmente, uma parcela significativa das demandas por informações esteve associada à Secretaria de Finanças, especialmente em decorrência da recente reestruturação territorial do Município, que introduziu novos códigos de endereçamento postal (CEPs) ao longo do ano.

Também foram registradas manifestações referentes ao transporte universitário, uma atribuição da Secretaria Municipal de Educação, envolvendo esclarecimentos sobre seu funcionamento.

Por fim, um volume expressivo de solicitações recebidas via o canal de WhatsApp abordou questões relacionadas ao abastecimento de água, responsabilidade da Companhia Pernambucana de Saneamento (COMPESA), um órgão de competência estadual. Dado o limite jurisdicional do Município, não foi possível atender integralmente a essas demandas, apesar das tentativas de mediação e encaminhamento realizadas.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Município tem a missão de representar todo cidadão, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela Administração Pública sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Ressaltamos que em 29/06/2022, através do Decreto Municipal nº 066/2022, foi adotada a plataforma digital 1Doc, com o objetivo de integrar os diversos órgãos da Administração Pública municipal, além de diminuir a utilização de papel, trazer desburocratização para o público e adotar o processo digital, proporcionando assim, relevantes diminuições nos gastos públicos, maior eficiência e facilitando a atividade pública.

A estrutura de recursos humanos da Ouvidoria Municipal requer uma readequação legislativa que permita alinhá-la ao volume de atribuições existentes e à perspectiva de ampliação da participação e do controle social no âmbito da instituição. Esse processo de reestruturação é essencial para garantir a capacidade operacional necessária à execução eficiente e efetiva de suas funções.

Para o ano de 2025, projeta-se que a Ouvidoria Municipal continue avançando no aprimoramento das práticas institucionais, consolidando sua atuação com independência funcional e celeridade nos processos. A meta é fortalecer o vínculo entre os usuários dos serviços públicos e a Administração Pública municipal, promovendo maior transparência, responsividade e engajamento social.

São Bento do Una – PE, 02 de janeiro de 2025.

**Paula Heloísa Almeida Maciel**

**Ouvidora Municipal**



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 1100-773D-56F4-600B

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ PAULA HELOISA ALMEIDA MACIEL (CPF 139.XXX.XXX-74) em 23/01/2025 08:53:09 (GMT-03:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://saobentodouna.1doc.com.br/verificacao/1100-773D-56F4-600B>