

**Relatório Anual de Atividades da  
Ouvidoria Municipal  
2025**



# RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA MUNICIPAL

**2025**

**Gestão:**

**“Com Amor e Trabalho”**

**PEDRO ALEXANDRE MEDEIROS DE SOUZA**

Prefeito Municipal

**PAULO RENATO BARROS ARAÚJO**

Vice – Prefeito

**Janeiro de 2026**

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>

## SECRETARIA MUNICIPAL DE CONTROLE INTERNO

**PEDRO HUGO SANTOS GALVÃO**

Secretário de Controle Interno

**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 .....	11
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 2025.

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>

	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 2025

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

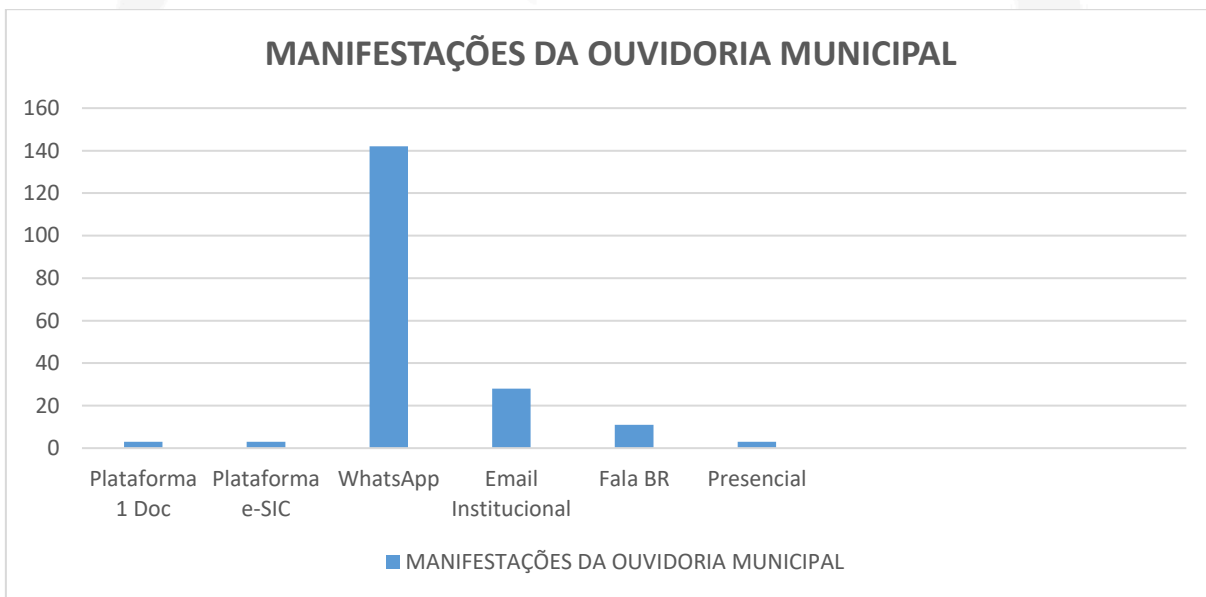
CNPJ: 10.091.577/0001-00

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

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

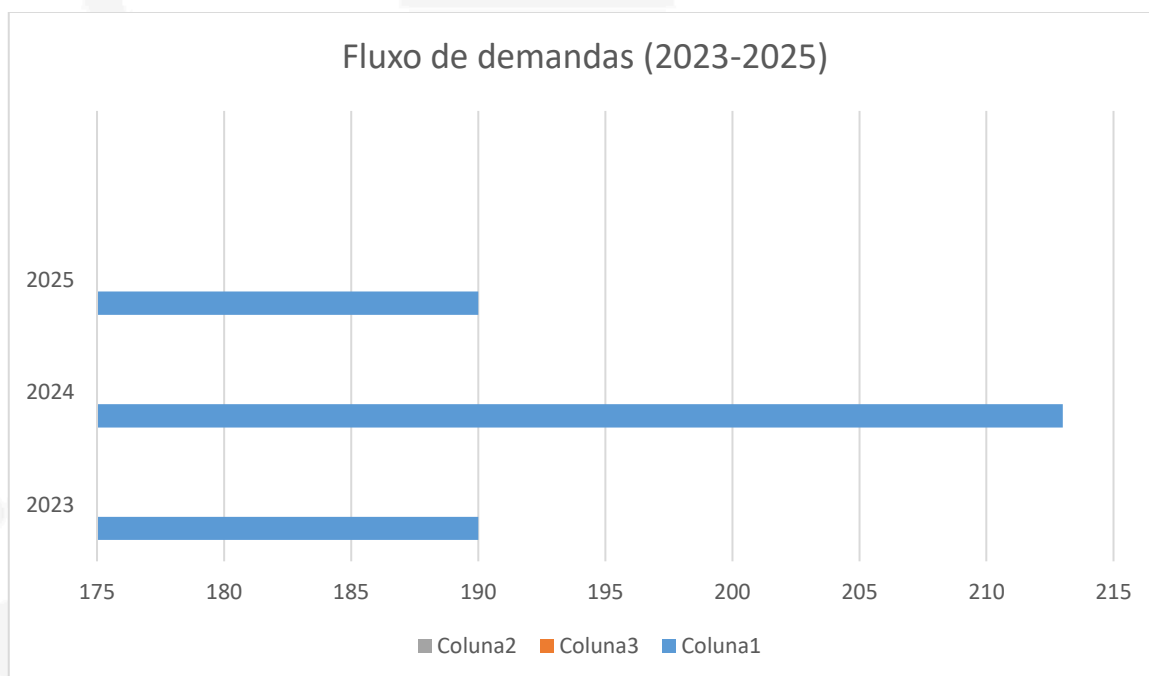
pedidos de informação e monitorar o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI), Lei Federal nº 12.527/2011.

Durante o ano de 2025 foram recebidas através dos canais de Ouvidoria Municipal, 190 (cento e noventa) manifestações, as quais dividiram-se da seguinte forma:



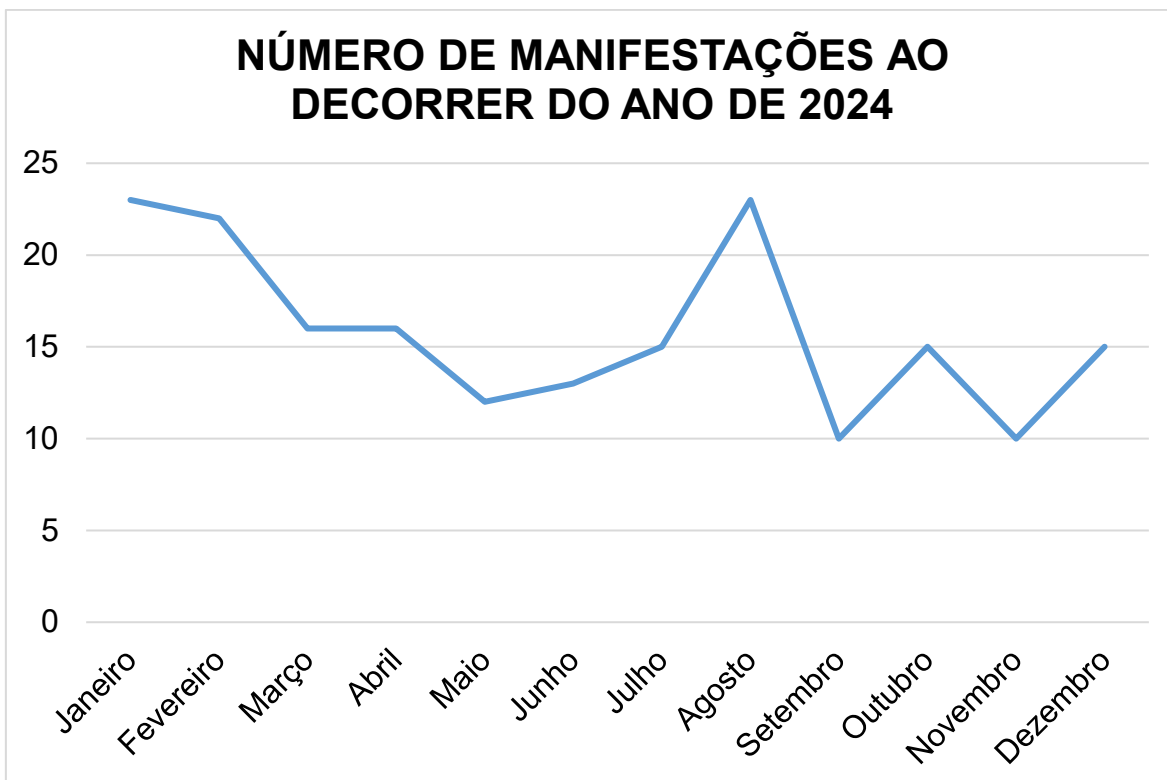
## (FLUXO 2023-2025)

Sob a ótica da série histórica do último triênio, observa-se uma flutuação natural no volume de participações sociais. Enquanto o exercício de 2023 registrou um total de 190 manifestações, o ano de 2024 apresentou um pico atípico com 213 demandas. No corrente ano de 2025, o volume retornou ao patamar de 190 registros, indicando uma estabilização da demanda em torno dessa média anual. Essa análise quantitativa demonstra que, embora haja variações sazonais, a Ouvidoria consolidou-se como um canal ativo e conhecido pela população, mantendo um fluxo constante de interações que permite o monitoramento contínuo da prestação dos serviços públicos.



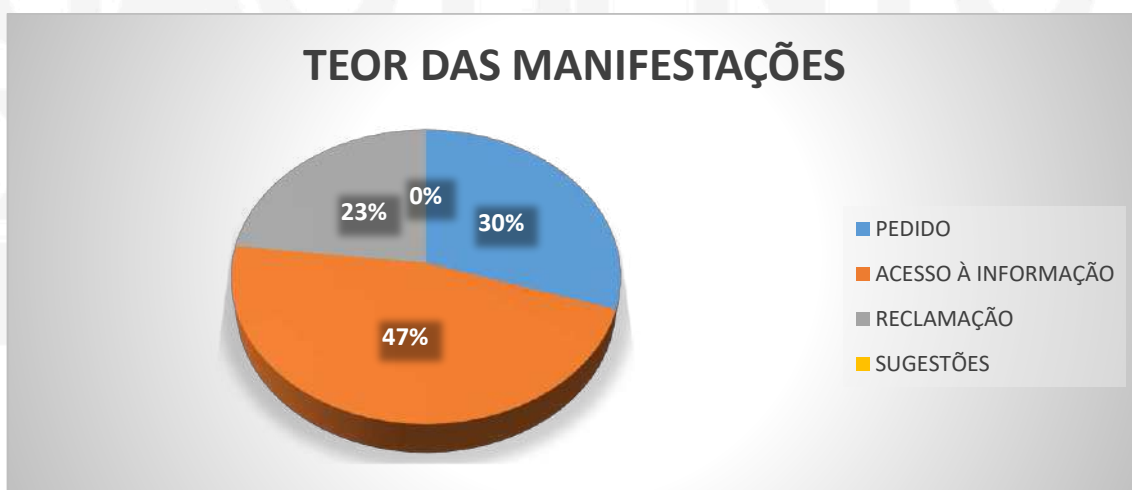
## PERÍODO DE OCORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria Municipal manteve o pleno funcionamento de todos os seus canais de comunicação ao longo de 2025, com registro contínuo de manifestações em todos os meses do ano.



## 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 2025 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 durante o ano de 2025 foram devidamente analisadas, processadas e encaminhadas aos setores responsáveis, em estrita conformidade com o prazo legal de resposta de até 30 dias, contados a partir da data de recebimento. Esse prazo, quando estritamente necessário devido à complexidade da apuração, foi prorrogado mediante justificativa formal. A depender da natureza da demanda, o tempo médio de resposta manteve-se célere, sendo uma parcela significativa das manifestações solucionada no mesmo dia ou em até 48 horas, especialmente aquelas classificadas como pedidos simples ou consultas de rápida verificação junto aos setores.

No panorama geral do exercício de 2025, do total de 190 manifestações registradas, obteve-se êxito na solução integral de aproximadamente 88% dos casos. Em contrapartida, cerca de 11,5% das demandas (totalizando vinte e dois casos) não puderam ser solucionadas, fato que se deu majoritariamente devido à inviabilidade momentânea, falta de material específico no ato da solicitação ou limitações orçamentárias justificadas pelas pastas competentes. Registra-se ainda que apenas um caso encerrou o ano com o status "em andamento", aguardando a conclusão de trâmite administrativo interno de natureza disciplinar. Importante frisar que, em todas as situações, os cidadãos foram devidamente notificados sobre o status e a fundamentação da resposta, garantindo a transparência e o respeito ao usuário do serviço público.

## RECORRÊNCIA DAS MANIFESTAÇÕES – OUVIDORIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

A maior concentração de manifestações se distribuiu entre as secretarias de Infraestrutura, Finanças e Saúde. A Secretaria Municipal de Infraestrutura foi intensamente demandada, sobretudo no segundo semestre, com solicitações recorrentes focadas em manutenção de iluminação pública e reparos em pavimentação e estradas, sendo esta a pasta que concentrou a maior parte das justificativas de inviabilidade técnica por questões logísticas ou de insumos. Já a Secretaria de Finanças manteve um volume expressivo e constante de demandas de Acesso à Informação ao longo de todo o ano, concentradas majoritariamente no

departamento de Tributação, envolvendo regularização fiscal e dúvidas sobre taxas municipais.

Além destas, outras áreas apresentaram fluxos relevantes de atendimento. A Secretaria de Saúde recebeu demandas constantes referentes ao Tratamento Fora de Domicílio (TFD) e solicitações junto à Vigilância Sanitária e UBS. A Secretaria de Administração observou um aumento de fluxo no final do ano, impulsionado por questões do setor de Recursos Humanos e dúvidas acerca de Concurso Público. Também foram registradas manifestações pontuais envolvendo a conduta de agentes e fiscalização de trânsito e segurança (UNATTRAN/GCM).

## 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 a utilização da plataforma digital e dos canais eletrônicos, como o WhatsApp e e-mail, consolidou-se em 2025 como o principal meio de comunicação entre o cidadão e a gestão, trazendo desburocratização, economia de papel e maior agilidade na tramitação dos processos internos.

Nesse contexto, a estrutura de recursos humanos da Ouvidoria Municipal requer atenção contínua para que se mantenha alinhada ao volume crescente de atribuições e à complexidade das demandas, assegurando a capacidade operacional necessária para uma escuta qualificada. Para o ano de 2026, projeta-se que a Ouvidoria Municipal continue avançando no aprimoramento das práticas institucionais e no monitoramento dos prazos de resposta. A meta é fortalecer ainda mais o vínculo de confiança com a população, promovendo transparência ativa e servindo como um termômetro eficiente para a melhoria contínua das políticas públicas municipais.

É imperativo destacar que a predominância dos canais digitais, em especial o WhatsApp, reflete a necessidade do cidadão por respostas céleres e acessíveis. Para que haja um Controle Social verdadeiramente ativo, não basta apenas disponibilizar ferramentas; é fundamental que a população se sinta acolhida e ouvida. Nesse sentido, a divulgação contínua e massiva da Ouvidoria é estratégica para fortalecer a cidadania. Quanto mais o cidadão conhece e confia no canal, percebendo-o não como um balcão burocrático, mas como uma ferramenta de escuta qualificada e resolutiva,

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>

12

maior será sua participação na construção de uma gestão pública eficiente e transparente.

Não obstante o êxito da transformação digital, reconhecemos que ainda existe uma parcela da população cujas demandas não são integralmente captadas pelos canais eletrônicos, seja por limitações de acesso à internet ou por dificuldades no manuseio de tecnologias. Visando mitigar essa lacuna e promover uma escuta verdadeiramente democrática e universal, sugere-se para o plano de ação de 2026 a instauração do projeto 'Ouvidoria Itinerante'. A iniciativa visa deslocar periodicamente a equipe técnica até as comunidades mais distantes e áreas rurais, garantindo que a voz desses cidadãos chegue à Administração Pública com a mesma eficácia e celeridade dos meios digitais.

São Bento do Una – PE, 16 de janeiro de 2025.

**Paula Heloísa Almeida Maciel**

**Ouvidora Municipal**

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