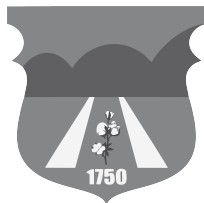


CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES  
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000  
ESTADO DE PERNAMBUCO  
TEL: 81 99981-0496  
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

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

**RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES**  
**EXERCÍCIO 2024**

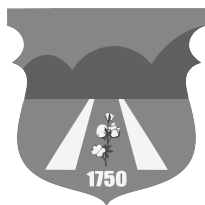




CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES  
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000  
ESTADO DE PERNAMBUCO  
TEL: 81 99981-0496  
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

## SUMÁRIO

<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 1º SEMESTRE DO EXERCÍCIO 2023.....</b>	<b>04</b>
<b>5-CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>05</b>



## 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

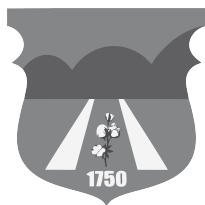
A Ouvidoria é uma unidade da administração municipal que tem por responsabilidade receber as manifestações (solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos) dos cidadãos, de instituições, entidades, agentes públicos e dos servidores municipais. 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	<a href="https://transparencia.vertentes.pe">https://transparencia.vertentes.pe</a>	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

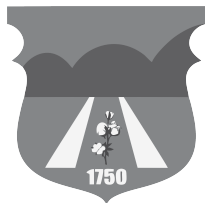
Eletrônica	<a href="http://gov.br/app/pe/vertentes/1/ouvidoria-municipal">gov.br/app/pe/vertentes/1/ouvidoria-municipal</a>	eletrônico do Sistema da Ouvidoria.
Presencial	Rua Dr. Emídio Cavalcanti, nº 97, Centro, com horário de atendimento de segunda a sexta-feira, das 07:00h às 13:00h.	Registro em banco 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 1º SEMESTRE DO EXERCÍCIO DE 2022

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**