

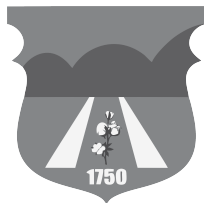


CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000
ESTADO DE PERNAMBUCO
TEL: 81 99981-0496
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

CONTROLADORIA GERAL DE VERTENTES
OUVIDORIA MUNICIPAL

RELATÓRIO SEMESTRAL DE ATIVIDADES
EXERCÍCIO 2025

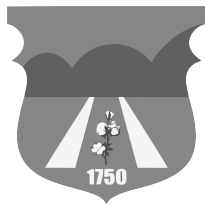




CONTROLADORIA INTERNA DO MUNICÍPIO DE VERTENTES
Rua Dr. Emídio Cavalcanti, 97, Centro – CEP: 55.770-000
ESTADO DE PERNAMBUCO
TEL: 81 99981-0496
E-mail: controleinterno.vertentes.pe@gmail.com

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 2º semestre do exercício de 2025, 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

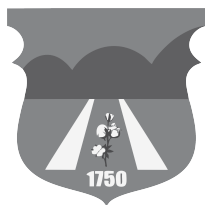
A Ouvidoria é uma unidade da administração municipal que tem por responsabilidade receber as manifestações (solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos) dos cidadãos, de instituições, entidades, agentes públicos e dos servidores municipais. 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

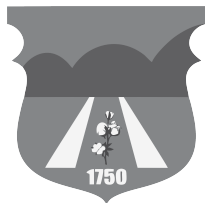
| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| Eletrônica | gov.br/app/pe/vertentes/1/ouvidoria-municipal | eletrônico do Sistema da Ouvidoria. |
| Presencial | Rua Dr. Emídio Cavalcanti, nº 97, Centro, com horário de atendimento de segunda a sexta-feira, das 08:00h às 14:00h. | Registro 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 2025

O levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no 2º semestre do ano de 2025, totalizou em 05 demandas.

A natureza das manifestações totalizou em 03 solicitações, 01 denúncia e 01 reclamação. Tivemos também por tipo de identificação: 04 identificadas e 01 anônimo. As áreas mais direcionadas no tocante às demandas, foram: Secretaria Municipal de Finanças – Setor de Tributação e Secretaria Municipal de 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, obtivemos um total de 03 manifestações através do Canal E-SIC, e 01 pelo 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, 31 de dezembro de 2025.

Mariane Nascimento dos Anjos Leal
Ouvidora Municipal