



OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA
DE SIRINHAÉM 2024**



OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

 Tel. (81) 98133-8941

 ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br



CAMILA MACHADO
LEOCADIO LINS
DOS
SANTOS:0517241641
2

Assinado de forma digital
por CAMILA MACHADO
LEOCADIO LINS DOS
SANTOS:05172416412
Dados: 2025.03.25
17:35:15 -03'00'

CAMILA MACHADO LEOCADIO LINS DOS SANTOS

Prefeita do Município de Sirinhaém

Indielle Karine
de Almeida
Silva

Assinado de forma
digital por Indielle Karine
de Almeida Silva
Dados: 2025.03.01
09:32:00 -03'00'

INDIELLE KARINE DE ALMEIDA SILVA

Ouvidora Geral Municipal de Sirinhaém

RICARDO CAMPOS
BEZERRA:19245467449

Assinado de forma digital por
RICARDO CAMPOS
BEZERRA:19245467449
Dados: 2025.03.10 09:45:08 -03'00'

RICARDO CAMPOS BEZERRA

Controlador Geral do Município de Sirinhaém

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

 Tel. (81) 98133-8941

 ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	5
3. CANAIS DE ATENDIMENTO	6
4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL DE SIRINHAÉM NO ANO DE 2024	7
4.1 Dados dos Registros da Ouvidoria	8
4.2 Dados por Tipo de Identificação	9
4.3 Dados por Natureza Jurídica	10
4.4 Dados por Natureza da Manifestação	11
5. PROGRAMA PREFEITURA PERTO DE VOCÊ	12
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	14

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

 Tel. (81) 98133-8941

 ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br



1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Município de Sirinhaém-PE, apresenta o Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral de 2024, de acordo com a Lei Municipal nº 1364/2014 e em conformidade com a Lei Nacional nº13.460/2017. O desígnio do presente relatório é fornecer uma visão abrangente do desempenho da Ouvidoria Geral do Município, descrevendo e detalhando as ações desenvolvidas, com destaque em nosso compromisso em analisar atentamente todas as manifestações registradas, providenciando as respostas mais satisfatórias possíveis e propondo recomendações voltadas a contribuir para a promoção da integridade e a melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Sirinhaém.

Este relatório, portanto, materializa e reflete a almejada transparência da Administração Pública, oferecendo informações estratégicas para os gestores, e dados os objetivos, para o controle social e o incentivo à participação, na medida em que dá significado e valor a cada demanda registrada recebida, que serviram de contribuição genuína para a melhoria da prestação de serviços municipais, indicando pontos de atenção e oportunidades de aperfeiçoamento de procedimentos e resultados, sempre na busca pela valorização da cidadania e também do fortalecimento da democracia.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

📞 Tel. (81) 98133-8941

✉ ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br



2. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um instrumento essencial e imprescindível para o funcionamento das instituições públicas. É um dos principais canais que o cidadão possui para comunicação com o poder público onde o mesmo relata suas reclamações e solicitações, e de onde serão encaminhadas aos departamentos e/ou secretarias responsáveis, a fim de que sejam tomadas as medidas cabíveis. A Ouvidoria Geral do Município funciona no prédio da Prefeitura Municipal de Sirinhaém, na Rua Sebastião Chaves, nº 432, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000, com atendimento ao público das 08:00 às 13:00 horas.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

 Tel. (81) 98133-8941

 ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

3. CANAIS DE ATENDIMENTO

As demandas de Ouvidoria são recebidas por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas, e-mail institucional da ouvidoria, pelo Site Portal da Prefeitura de Sirinhaém, através das abas Ouvidoria Eletrônica e E-SIC. Durante o período analisado, a Gestão Municipal manteve disponível os seguintes canais de atendimento:

CANAL	ACESSO	REGISTRO
Presencial	Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP:55580-000	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
E-mail	ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
Telefone	(81) 3577-1188 e (91) 98133-8941	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
Ouvidoria	http://transparencia.sirinhaem.pe.gov.br/app/pe/sirinhaem/1/ouvidoriamicipal	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria
E-SIC	http://transparencia.sirinhaem.pe.gov.br/app/pe/sirinhaem/1/e-sic	Registro em bancos de dados próprios da Ouvidoria

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

Tel. (81) 98133-8941

ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

Fale Conosco	http://transparencia.sirinhaem.pe.gov.br/app/pe/sirinhaem/1/faleconosco	Registro em formulários eletrônico próprio do E-SIC
-------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

 Tel. (81) 98133-8941

 ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br



4. MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA GERAL MUNICIPAL DE SIRINHAÉM NO ANO DE 2024

O presente relatório, demonstra, através de gráficos, o levantamento realizado acerca das manifestações de Ouvidoria recebidas no ano de 2024. Dessa forma, os gráficos foram divididos, relativamente, pelo seu conteúdo e pelos dados que contém, entre eles, temos: manifestação por período de atendimento, por registros da Ouvidoria, por tipo de identificação, por natureza jurídica e por natureza da manifestação.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

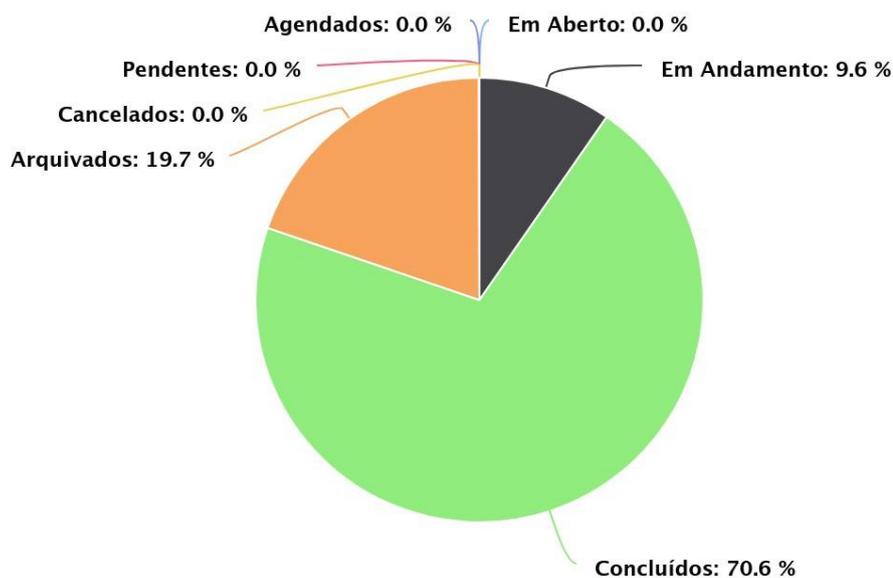
 Tel. (81) 98133-8941

 ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

4.1 Dados dos Registros da Ouvidoria

Dados dos registros da Ouvidoria

Fonte: Portal da Transparência

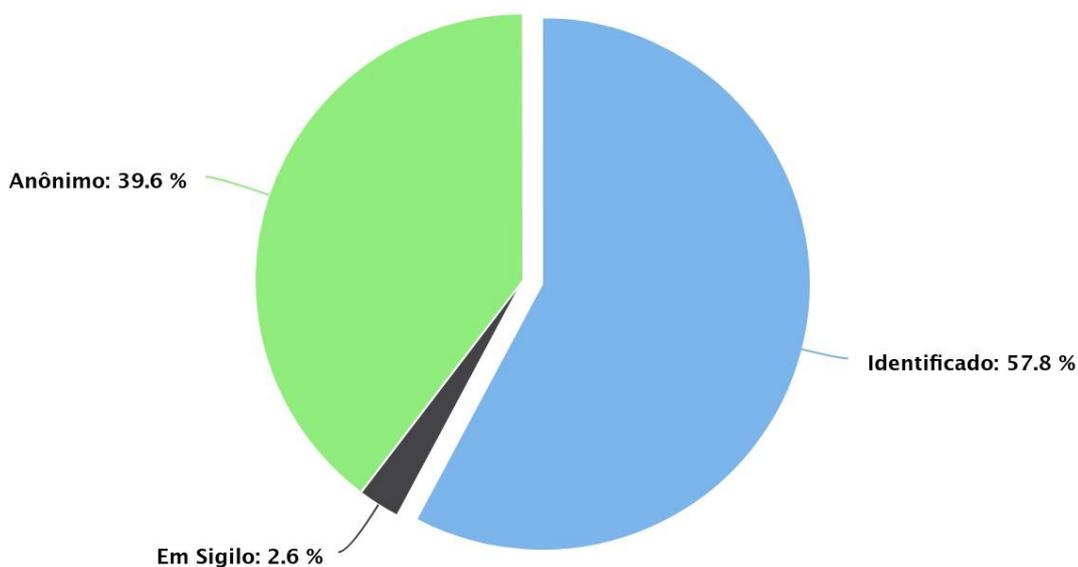


Highcharts.com

4.2 Dados por Tipo de Identificação

Dados por Tipo de Identificação

Fonte: Portal da Transparência

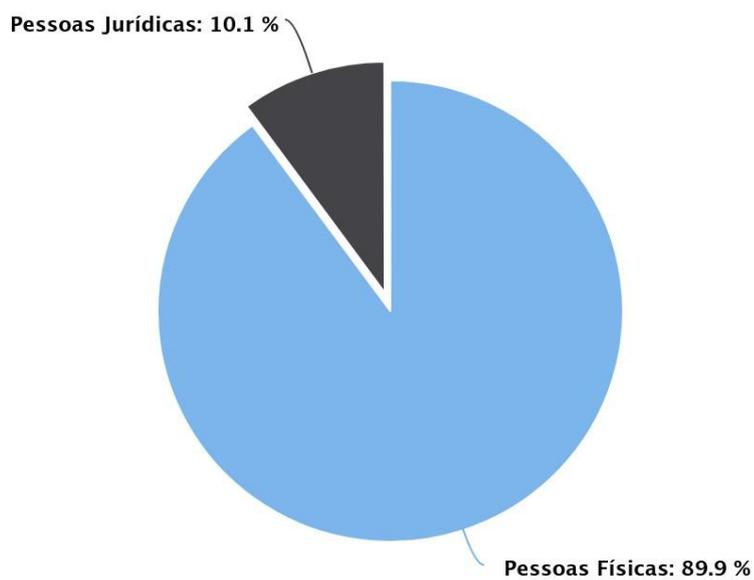


Highcharts.com

4.3 Dados por Natureza Jurídica

Dados por Natureza Jurídica

Fonte: Portal da Transparência

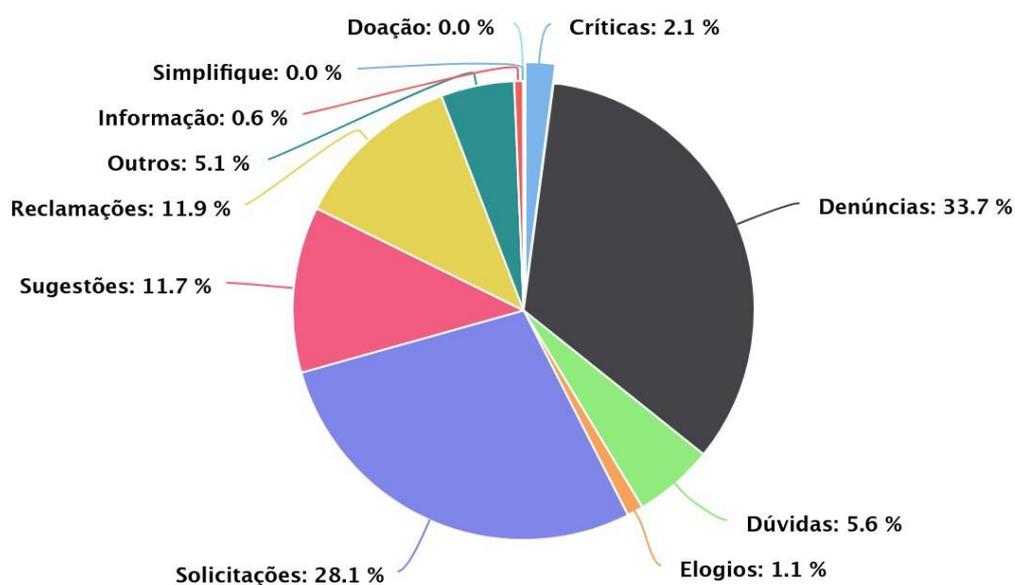


Highcharts.com

4.4 Dados por Natureza da Manifestação

Dados por Natureza da Manifestação

Fonte: Portal da Transparência



Highcharts.com

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

Tel. (81) 98133-8941

ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br



5. PROGRAMA PREFEITURA PERTO DE VOCÊ E AÇÕES ITINERANTES

O programa Prefeitura Perto de Você, consolidado como uma importante ação da Prefeitura de Sirinhaém, continuou em 2024 a desempenhar seu papel de aproximar os serviços públicos das comunidades do município. Realizado mensalmente em diferentes localidades, o programa tem como objetivo facilitar o acesso da população a diversos serviços e fortalecer o diálogo entre a gestão municipal e os cidadãos.

Desde o início da sua implementação, a Ouvidoria Geral Municipal tem sido uma participante ativa do programa, e em 2024 essa parceria foi ainda mais fortalecida. Nossa atuação consistiu em duas frentes principais: a realização de campanhas de panfletagem para divulgar a função da ouvidoria e o oferecimento direto dos nossos serviços à população presente nos eventos.

A presença da Ouvidoria permitiu que os cidadãos registrassem suas demandas, como sugestões, reclamações, elogios e denúncias, de forma prática e acessível. Essa proximidade teve um impacto significativo, especialmente em comunidades mais distantes ou com menor acesso às ferramentas digitais, promovendo uma gestão mais inclusiva e participativa.

Além disso, os materiais informativos distribuídos e os atendimentos realizados contribuíram para um aumento na compreensão da população sobre o papel da Ouvidoria como um canal fundamental de interlocução com a administração pública. O feedback coletado durante o programa foi utilizado para melhorar serviços e implementar ajustes em políticas públicas, garantindo maior eficiência e eficácia nas ações municipais.

Ao longo de 2024, a Ouvidoria Geral reafirmou seu compromisso com a cidadania e a transparência, consolidando sua importância dentro do Prefeitura Perto de Você e também em algumas ações itinerantes em parceria com outras secretarias municipais.

Essa experiência continua a ser um exemplo de como a gestão pública pode se tornar mais acessível e próxima, promovendo um diálogo contínuo com

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

☎ Tel. (81) 98133-8941

✉ ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br

CUIDANDO DAS PESSOAS

os cidadãos e reforçando o sentido de pertencimento e confiança na administração municipal.

Equipe da UBS Pascoal Elias, Barra II

A voz do povo na comunidade do Barreirão junto com a ação Saúde na Rua

OUVIDORIA ITINERANTE

SIRINHAÉM
GOVERNO MUNICIPAL
CUIDANDO DAS PESSOAS

Hoje, a Ouvidoria Geral Municipal, participa de mais uma ação promovida pela Prefeitura Municipal de Sirinhaém através da Secretaria Municipal de Saúde.

A ação Saúde na Rua, é uma ação que conta com disponibilidade de serviços odontológicos, atendimento médico, vacinação, aferição de pressão, aferição de glicose e hiperdia.

A ouvidoria esteve presente, conversando com a população e intermediando o contato da comunidade com a diversidade de serviços da gestão.

Diga alguma missão é cuidar cada vez mais, das pessoas!



OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

Tel. (81) 98133-8941

ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria Geral do Município de Sirinhaém desempenhou seu papel institucional de forma diligente, atuando como um canal legítimo de interlocução entre o cidadão e a administração pública. Por meio da escuta ativa, foi possível acolher as manifestações da população, propor soluções para impasses administrativos e reforçar o compromisso com uma gestão transparente e participativa.

As manifestações recebidas foram fundamentais para identificar fragilidades nos serviços públicos e, simultaneamente, apontar oportunidades de aprimoramento. Além de atuar na resolução de demandas imediatas, a Ouvidoria contribuiu para a prevenção de recorrências por meio da emissão de recomendações estratégicas aos setores competentes. A análise criteriosa dessas manifestações também possibilitou mapear tendências e desafios, promovendo a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população.

Entre os principais desafios enfrentados no período, destacam-se a necessidade de ampliar o acesso ao conhecimento sobre os direitos do cidadão e a função da ouvidoria, assim como fortalecer o engajamento dos órgãos administrativos na utilização deste canal como ferramenta estratégica de gestão. A valorização da Ouvidoria Geral é essencial para que ela continue cumprindo seu papel de termômetro das demandas sociais e das percepções da população em relação aos serviços públicos municipais.

Encerrando este ciclo de trabalho, ressalta-se a relevância da Ouvidoria Geral como espaço institucional que promove a aproximação entre o poder público e os cidadãos. Os aprendizados e resultados obtidos ao longo do ano de 2024 constituem uma base sólida para o aprimoramento futuro, reafirmando a importância da Ouvidoria no fortalecimento da cidadania e na consolidação de uma gestão pública mais eficiente e responsiva.

OUVIDORIA MUNICIPAL DE SIRINHAÉM

Travessa Olímpio Machado, S/N, Centro, Sirinhaém-PE, CEP: 55580-000 E-mail:

☎ Tel. (81) 98133-8941

✉ ouvidoria@sirinhaem.pe.gov.br