



2025

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DO PODER EXECUTIVO



**CONTROLE
INTERNO**



COORDENADORIA DO SISTEMA DE CONTROLE INTERNO DE IBIMIRIM

Prefeito Municipal

José Welliton de Melo Siqueira

Coordenador do sistema de Controle Interno

Jenilson de Moraes Clemente

Ouvidor Geral

Vandermar de Lima Leite

INTRODUÇÃO

A Coordenadoria do Sistema de Controle Interno da Prefeitura de Ibimirim-PE divulga o Relatório de Atividades da Ouvidoria Geral, relativo ao ano de 2025, conforme estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017, que trata da participação, proteção e garantia dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, o Município de Ibimirim publicou a Lei 870/2022 que instituiu a Ouvidoria no Município.

O propósito deste documento é mostrar como a Ouvidoria Geral do Município desempenhou o atendimento, detalhando as atividades realizadas e garantindo a devida análise a todas as manifestações, oferecendo respostas satisfatórias e sugerindo recomendações com intuito de melhorar a transparência e a qualidade dos serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Ibimirim.

O presente documento, concretiza a desejada transparência da Gestão Pública, fornecendo informações essenciais para os gestores e dados concretos para a comunidade, incentivando a participação e o controle social. Cada solicitação recebida e registrada é considerada uma contribuição legítima para aprimorar a prestação de serviços municipais, identificando áreas que necessitam de atenção e oportunidades para melhorar procedimentos e resultados, sempre com o objetivo de promover a cidadania e fortalecer a democracia.

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma ferramenta fundamental e indispensável para o correto funcionamento das entidades públicas. Trata-se de um dos principais meios através dos quais o indivíduo pode se comunicar com o governo, relatando suas queixas e pedidos, que posteriormente são encaminhados aos setores competentes para a adoção das devidas providências.

O serviço de Ouvidoria do Município está situado no edifício da Prefeitura, que fica na Av. Castro Alves, nº 432, Centro, Ibimirim - PE, CEP 56.580-000, e está aberto ao público

das 8:00 às 14:00 horas.

CANAIS DE ATENDIMENTO



As demandas da Ouvidoria são recebidas por meio de atendimento presencial, chamadas telefônicas, whatsapp, e-mail institucional da ouvidoria e através do Portal da Transparência da Prefeitura de Ibimirim, através das abas da Ouvidoria Eletrônica e do Fale Conosco. Durante o exercício de 2025, a Gestão Municipal manteve disponível 06 (seis) canais de atendimento, sendo eles:

CANAL	ACESSO
Presencial	Av. Castro Alves , nº 432, Centro, Ibimirim – PE, CEP 56.580-000.
Central Telefônica	(87) 3201-3696 – Ramal nº 01
WhatsApp Cidadão	(87) 3201-3695 / Chat do Instagram / Pop-up no site oficial / Chat do Facebook
E-mail	ouvidoria@ibimirim.pe.gov.br
Ouvidoria Eletrônica	http://transparencia.ibimirim.pe.gov.br/app/pe/ibimirim/1/ouvidoria-municipal
Fale Conosco	http://transparencia.ibimirim.pe.gov.br/app/pe/ibimirim/1/fale-conosco

Este relatório apresenta uma análise através de tabelas e gráficos das manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria Geral do Município de Ibimirim no ano 2025. O documento tem por objetivo fornecer um panorama transparente sobre as principais demandas da população e o desempenho das secretarias municipais no atendimento dessas solicitações.

1. MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

Canal de Atendimento	Contagem	Porcentagem
Whatsapp Cidadão/Instagram/Facebook	469	96,90%
E-mail	8	1,65%
Fale Conosco	5	1,03%
Ouvidoria Eletrônica	2	0,41%
Total	484	100%

Ao analisar as formas de comunicação utilizadas pelos usuários para registrar suas manifestações, percebe-se que o "Whatsapp Cidadão" teve a maior preferência, em 2025 usado como forma de contato da Ouvidoria por meio *whatsapp, instagram, facebook e site oficial*, com uma percentagem de 96,90%. Em seguida, a "*E-mail*" com 1,65% dos usuários, seguida pela "*Fale Conosco*" com 1,03%, o "*Ouvidoria Eletronica*" com 0,41%, os demais meios não tiveram demanda.



2. MANIFESTAÇÕES POR PERÍODO

Mês	Valor	Porcentagem (%)
Janeiro	60	12,40%
Fevereiro	67	13,84%
Março	40	8,26%
Abril	66	13,64%
Maiο	59	12,19%
Junho	27	5,58%
Julho	29	5,99%
Setembro	25	5,17%
Outubro	21	4,34%
Novembro	47	9,71%
Dezembro	43	8,88%
Total	484	100%

Na representação visual acima, ressaltamos o mês de fevereiro como o período em que houve maior quantidade de manifestações recebidas, Fevereiro com 67 atendimentos totalizando 13,84% das demandas, seguido por Abril 66 atendimentos com 13,64% e Janeiro 60 atendimentos com 12,40%.

3. MANIFESTAÇÕES POR NATUREZA DA OCORRÊNCIA(MOTIVAÇÃO)

Categoria	Contagem	Porcentagem (%)
Informação	253	52,27%
Solicitação	155	32,02%
Encaminhamento	29	5,99%
Outro	15	3,10%
Reclamação	13	2,69%
Denúncia	10	2,07%
Duvida	4	0,83%
Elogio	4	0,83%
Crítica	1	0,21%
Total	484	100%

gráfico No
 acima,
 denota-se que a "*Informação*" (seja ela de algum serviço, funcionamento, contato de setor, retirada de documentos) foi o tipo de demanda mais recebido, representando 52,27% do total, seguido de "*Solicitação*" com 32,02%, e, "*encaminhamento*" com 5,99% "*Outros*" com 3,10% seguida por "*Reclamações*" com 2,69, "*denúncias*" com 2,07%, seguido por duvidas, elogio critica totalizam 1,87% dos atendimentos.

4. MANIFESTAÇÃO POR TEMA

Categoria	Quantidade	Porcentagem (%)
Documentação Tributos	159	36,81%
Contato Setor	86	19,91%
Eventos Municipais	46	10,65%

**OUVIDORIA**

Setor de Identidade	45	10,42%
Exames Sec Saúde	37	8,56%
Outros Assuntos	29	6,71%
Iluminação Pública	11	2,55%
Abastecimento Água	10	2,31%
Garantia Safra	8	1,85%
Serviços Sociais	8	1,85%
Cursos	7	1,62%
Documentação RH	6	1,39%
Elogio	5	1,16%
Vigilância Sanitária	4	0,93%
Denúncia	3	0,69%
Limpeza Urbana	3	0,69%
Obras Públicas	3	0,69%
Sinal Digital	3	0,69%
Controle de Animais	2	0,46%
Denúncia Ambiental	2	0,46%
Serviços Agrários	2	0,46%
Funcionamento Setor	2	0,46%
Poluição Sonora	2	0,46%
Transporte Escolar	1	0,23%
TOTAL	484	100%

Ao analisarmos a separação das demandas por tema, percebemos que a maior parte das demandas estiveram relacionadas a "*Documentação Setor de Tributos*", correspondendo a 36,81% do total, seguido por "*Contato Setor*" com 19,91% "*Eventos Municipais*" com 10,65%, "*Setor de Identidade*" com 10,42%, "*Exames Sec Saúde*" com 8,56%," O restante do percentual ficou com as demais demandas informadas no gráfico acima.



5. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS POR SETOR

Categoria	Porcentagem (%)
Tributos	30,58%
Administração	18,60%
Saúde	12,40%
Des. Econômico	11,57%
Agricultura	6,20%
Infraestrutura	4,55%
Outros (Soma)	4,13%
Assis. Social	3,31%
Educação	3,10%
Jurídico	1,65%
RH	1,65%
Finanças	0,83%
Licitação	0,62%
Mídia/Comunicação	0,62%
IBIPREV	0,21%
TOTAL	100%

Na tabela acima, observa-se que os setores que receberam o maior número de demandas dos usuários foram dos Tributos com 30,58%, Secretaria de Administração com 18,60% das manifestações, a Secretaria de Saúde com 12,40%, a Desenvolvimento Econômico com 11,57%, e os demais setores totalizam um total 20,67%.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compete à Ouvidoria Geral do Município, conforme determina a lei em vigor, estimular e facilitar a fiscalização e a presença da sociedade, incentivando a escuta ativa do cidadão para que resulte em melhorias na administração pública municipal.

Dessa forma, é utilizado um canal de suporte que entra em ação após a requisição de serviços pelos meios de comunicação principais, sendo chamado de segunda linha de atendimento. Em diversas situações, trata-se de um diálogo com a parte administrativa, disponível ao cidadão para resolver conflitos e insatisfações decorrentes da prestação de serviços em questão, pois oferece ao público diversas maneiras de acolher manifestações, de forma a garantir que qualquer manifestação não seja desconsiderada por falta de encaminhamento.

Entre os obstáculos enfrentados pela Ouvidoria Municipal, destaca-se a necessidade de instruir adequadamente o cidadão em relação ao serviço público, possibilitando que ele possa fazer valer de forma mais eficaz seus direitos. Além disso, é fundamental incentivar constantemente e corrigir possíveis lacunas de conhecimento por parte dos órgãos que integram a administração municipal sobre o verdadeiro papel e importância da ouvidoria como instrumento de gestão, especialmente no que se refere ao cumprimento dos prazos de resposta aos munícipes.

Assim sendo, a Ouvidoria Geral, observando a necessidade constante de aprimoramento, sugere, no intuito de melhorar em 2025 o índice de satisfação do usuário, a ampliação das ferramentas que facilitaram em 2026 o acesso aos serviços públicos. O "Whatsapp Cidadão", ferramenta que recepciona demandas por diversos canais de maneira simples, e a "Central Telefônica" que interliga os setores de forma ágil.



Como encaminhamento, recomenda-se:

OUVIDORIA

- A inserção da Ouvidoria em reuniões, como ferramenta de gestão;
- A criação de uma rede de interlocutores nas secretarias, bem como a regulamentação de todos os agentes designados a cumprirem funções relacionadas à Ouvidoria;
- O andamento dos trabalhos relacionados ao Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público – CMUSP, criado pela Lei Municipal nº 870/2022.
- A alimentação e atualização periódica dos dados no sítio eletrônico oficial; e
- A promoção da proteção dos dados pessoais por parte da administração pública (aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).
- O fortalecimento da divulgação dos canais de Ouvidoria, promovendo o engajamento contínuo da população na melhoria da gestão pública.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a **escuta ativa, a mediação institucional e o fortalecimento da participação cidadã**, colocando-se à disposição das secretarias para a análise conjunta das manifestações e o planejamento de ações integradas

15 de janeiro de 2026

Vandermá de Lima Leite

Vandermá de Lima Leite

Ouvidor Geral do Município

Portaria 658/2025

Ouvidor

Jenilson de Moraes Clemente

Coordenador do Sistema de Controle Interno

Jenilson de Moraes Clemente

Coordenador do Sistema

de Controle Interno

Mat.: 11150