



# RELATÓRIO DE GESTÃO E ATIVIDADES

## EXERCÍCIO DE 2025



Brejo da Madre de Deus/PE  
2026



PREFEITURA DO  
**BREJO**  
da Madre de Deus  
TRABALHO E DESENVOLVIMENTO



## Sumário

|                                       |          |
|---------------------------------------|----------|
| <b>Apresentação</b>                   | <b>3</b> |
| <b>Manifestações da Ouvidoria</b>     | <b>4</b> |
| <b>Pedidos de Acesso à Informação</b> | <b>5</b> |
| <b>Considerações Finais</b>           | <b>5</b> |



## 1. Apresentação

No sentido de contribuir com a melhoria contínua da administração pública, este Departamento apresenta o **Relatório de Gestão e Atividades da Ouvidoria – Exercício 2025**, elaborado com fundamento na **Lei Municipal nº 594, de 09 de agosto de 2022**, que dispõe sobre a criação e regulamentação da Ouvidoria do Município de Brejo da Madre de Deus e dá outras providências, regulamentada através do **Decreto Municipal nº 39 de 04 de novembro de 2022**, o **Decreto Municipal nº 55 de 30 de dezembro de 2016**, que dispõe sobre o acesso à informação e o **Decreto Municipal nº 46, de 06 de dezembro de 2022**, que regulamenta os procedimentos para garantia do acesso à informação.

O presente relatório também observa o disposto na **Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário nos serviços públicos da administração, e a **Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011** que regula o acesso à informações.

Relativo à criação de relatórios anuais o inciso VII do Art. 5º da Lei Municipal nº 594/2022 destaca esta competência. Conforme a mesma Lei o § 1º do Art. 2º apresenta:

§ 1º A Ouvidoria do Município do Brejo da Madre de Deus, vinculada à Secretaria de Administração, é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

O departamento também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), o Decreto Municipal nº 046/2022 destaca:

Art. 2º. Os órgãos do Poder Executivo Municipal assegurarão, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso a informação que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da Administração Pública.

De acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017, as manifestações de ouvidoria são as seguintes:

### **Reclamação:**

Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

### **Denúncia:**



Ato que indica a prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

**Solicitação:**

Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

**Sugestão:**

Apresentação de ideia ou formulação de proposta para o aprimoramento dos serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

**Elogio:**

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

O sistema da Ouvidoria do município ainda adiciona as manifestações de **dúvida e crítica**.

Serão apresentados nesta edição dados qualitativos e quantitativos de manifestações da Ouvidoria e Pedidos de Informações. Em anexo será adicionado o Relatório da 1º Pesquisa de Satisfação de 2025.

## 2. Manifestações da Ouvidoria

No exercício de 2025, a Ouvidoria registrou **86 manifestações**, distribuídas da seguinte forma: **6 presenciais, 31 por meio de correio eletrônico (e-mail)** e as demais **protocoladas pelo site oficial da Prefeitura**.

Todas as manifestações recebidas foram devidamente analisadas e atendidas. Ressalta-se que, mesmo nos casos classificados como **indeferidos**, foram prestadas orientações técnicas visando à resolução das demandas apresentadas, mantendo-se o Departamento à disposição para esclarecimentos adicionais.

A atuação da equipe da Ouvidoria pautou-se pela análise criteriosa das manifestações, com observância dos **prazos legais de resposta e priorização dos casos considerados críticos**, os quais receberam tratamento com maior grau de urgência.

Quanto à identificação dos manifestantes, constatou-se que **24 manifestações** foram registradas de forma **anônima, 6 em regime de sigilo** — quando a identificação permanece restrita à Ouvidoria, por solicitação do manifestante ou por necessidade do procedimento — e **56 manifestações identificadas**.

No que se refere às unidades administrativas competentes e relacionadas, observou-se a seguinte distribuição: **29** relacionadas à Secretaria de Administração; **3** à Secretaria de Agricultura; **1** à Secretaria de Assistência Social; **1** à Secretaria de Comunicação; **2** ao Controle Interno; **2** à Secretaria de Cultura; **5** à



Secretaria de Educação; **6** à Secretaria de Finanças; **14** à Secretaria de Obras; **20** à Secretaria de Saúde; e **5** à Secretaria de Segurança Cidadã. Destaca-se que, em situações específicas, uma mesma manifestação apresentou vínculo com mais de uma secretaria.

As demandas relacionadas à **Guarda Municipal** passaram a ser direcionadas à **Secretaria de Segurança Cidadã** após a nomeação da Ouvidora do referido departamento.

### 3. Pedidos de Acesso à Informação

O Departamento de Ouvidoria é responsável pela recepção, registro e tratamento dos **pedidos de acesso à informação**, tendo contabilizado **27 solicitações** ao longo do exercício de **2025**.

Quanto ao direcionamento das solicitações às unidades administrativas associadas, verificou-se a seguinte distribuição: **2** relacionadas à Procuradoria; **3** à Secretaria de Assistência Social; **12** à Secretaria de Administração; **2** à Secretaria de Obras; **4** à Secretaria de Finanças; **1** ao Departamento de Transportes; **1** à Secretaria de Educação; **1** à Secretaria de Saúde; e **1** ao IPRESB.

No período correspondente aos últimos 12 (doze) meses, não houve, no âmbito do Departamento de Ouvidoria, registro de informações classificadas que tenham sido objeto de desclassificação.

### 4. Considerações Finais

Observa-se, especialmente no **e-SIC**, a existência de fragilidades quanto ao conhecimento dos cidadãos acerca do funcionamento do sistema e dos tipos de informações passíveis de solicitação, o que evidencia a necessidade de aprimoramento na divulgação e orientação sobre seus procedimentos. Diante disso, torna-se fundamental que, no exercício de **2026**, a Ouvidoria, em articulação com a Secretaria de Comunicação, desenvolva ações voltadas à ampliação da transparéncia ativa, com o objetivo de esclarecer as finalidades do Departamento e orientar adequadamente a população quanto às formas corretas de manifestação.

Essa atuação conjunta entre o cidadão e o Departamento contribuirá para o aprimoramento da qualidade das demandas registradas, refletindo em classificações mais adequadas no sistema, especialmente no que se refere à natureza, categoria, grau de sigilo e demais parâmetros de registro das solicitações.

Destaca-se, por fim, que as ações desenvolvidas pela Ouvidoria constituem importante instrumento de apoio à gestão pública, ao subsidiar os gestores com informações relevantes para a tomada de decisões, fortalecer os processos organizacionais e contribuir para o atendimento mais eficiente das reais necessidades da administração e da sociedade.



**Raynara Santos Pereira**  
Ouvidora  
Portaria n° 018/2025