



PREFEITURA MUNICIPAL DE  
**FERREIROS**

CIDADE DE ENCANTOS MIL

O Município de Ferreiros, por meio da Ouvidoria Geral, apresenta este Relatório Anual de Gestão, referente ao período compreendido entre 01/01/2024 e 31/12/2024, para conhecimento dos cidadãos e para avaliação da atuação da administração pública municipal.

Este relatório é elaborado com base nos dados coletados durante o ano de 2024, visando promover a transparência e a accountability da administração pública municipal.

Este relatório é elaborado com base nos dados coletados durante o ano de 2024, visando promover a transparência e a accountability da administração pública municipal.

Este relatório é elaborado com base nos dados coletados durante o ano de 2024, visando promover a transparência e a accountability da administração pública municipal.

Este relatório é elaborado com base nos dados coletados durante o ano de 2024, visando promover a transparência e a accountability da administração pública municipal.

Este relatório é elaborado com base nos dados coletados durante o ano de 2024, visando promover a transparência e a accountability da administração pública municipal.

Este relatório é elaborado com base nos dados coletados durante o ano de 2024, visando promover a transparência e a accountability da administração pública municipal.

Este relatório é elaborado com base nos dados coletados durante o ano de 2024, visando promover a transparência e a accountability da administração pública municipal.

Este relatório é elaborado com base nos dados coletados durante o ano de 2024, visando promover a transparência e a accountability da administração pública municipal.

PREFEITURA MUNICIPAL DE  
FERREIROS

Ouvidoria Geral

Relatório Anual de Gestão

**2024**



# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Município de Ferreiros-PE apresenta o Relatório Anual, referente ao ano de 2024. Os dados estatísticos aqui apresentados referem-se às solicitações da comunidade interna e externa solicitada à Instituição, recebidas no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas unidades administrativas.

A Ouvidoria é o lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, elogios, pedidos de informação ou sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Instituição, com o objetivo de dar efetividade, aprimorar e aperfeiçoar os serviços ofertados.

Os atendimentos realizados pela Ouvidoria abrangem tanto os (servidores, alunos, contratados, terceirizados e estagiários), quanto o público externo (população em geral). Ao receber cada manifestação, a Ouvidoria busca as respostas, informações, orientações, e esclarecimentos necessários para o devido atendimento ao cidadão.

As informações apresentadas neste relatório possibilitam a visualização das demandas de atendimento da Ouvidoria e objetivam oferecer ampla publicidade das principais questões levantadas.

## 1. INSTALAÇÃO E CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria funciona na sede da prefeitura municipal de Ferreiros-PE, situada na avenida Francisco Freire da Silva, nº32, Bairro centro, Ferreiros/PE, com horário de atendimento das 08h00min às 13h00min.

As manifestações dos cidadãos podem ser realizadas através:

- O sistema de Ouvidorias, está disponível na página, no site do portal da Transparência. <https://transparencia.ferreiros.pe.gov.br/app/pe/ferreiros/1/ouvidoria-municipal>;
- Do e-mail institucional: [ouvidoria@ferreiros.pe.gov.br](mailto:ouvidoria@ferreiros.pe.gov.br)
- Ligação telefônica através do número (81) 3657-1156 Ramal (214)
- Atendimento presencial na sala da ouvidoria.

## 2. DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA NO ANO 2024

No ano de 2024 a Ouvidoria do município de Ferreiros-PE recebeu 08 (Oito) manifestações.

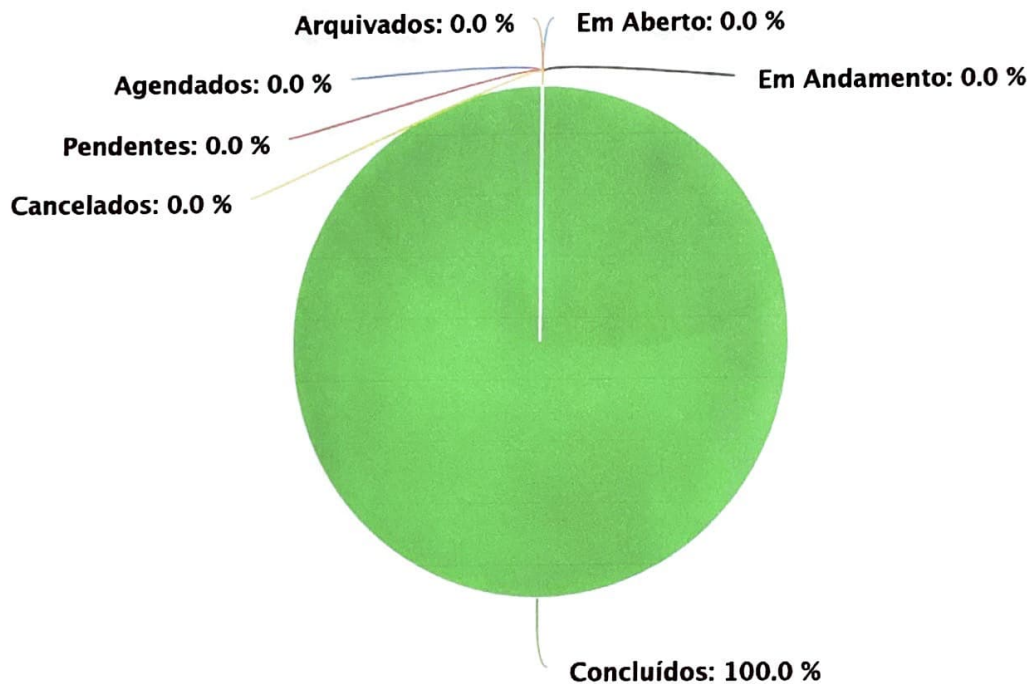
Os Gráficos a seguir demonstra o volume de manifestações recebidas durante o ano de 2024.

Gráfico 01 – Número de manifestações registradas no período de 2024

Concluídos.

### Dados dos registros da Ouvidoria

Fonte: Portal da Transparência



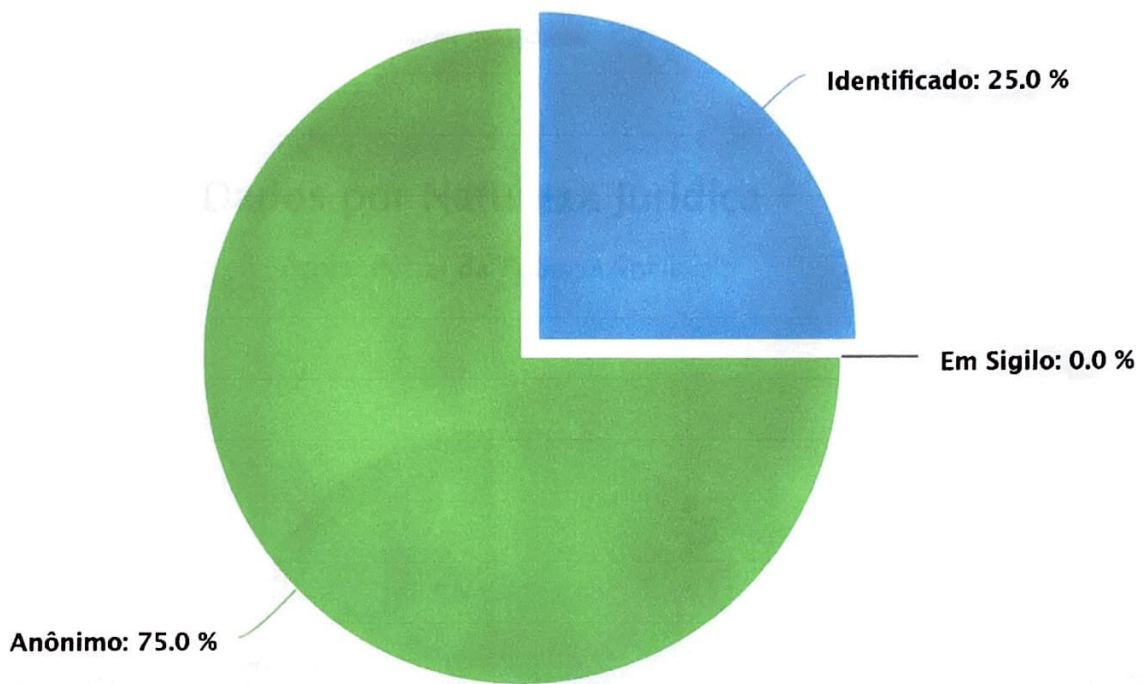
Highcharts.com

Gráfico 02 – Número de manifestações registradas no período de 2024

Dados por tipos de identificação.

## Dados por Tipo de Identificação

Fonte: Portal da Transparência



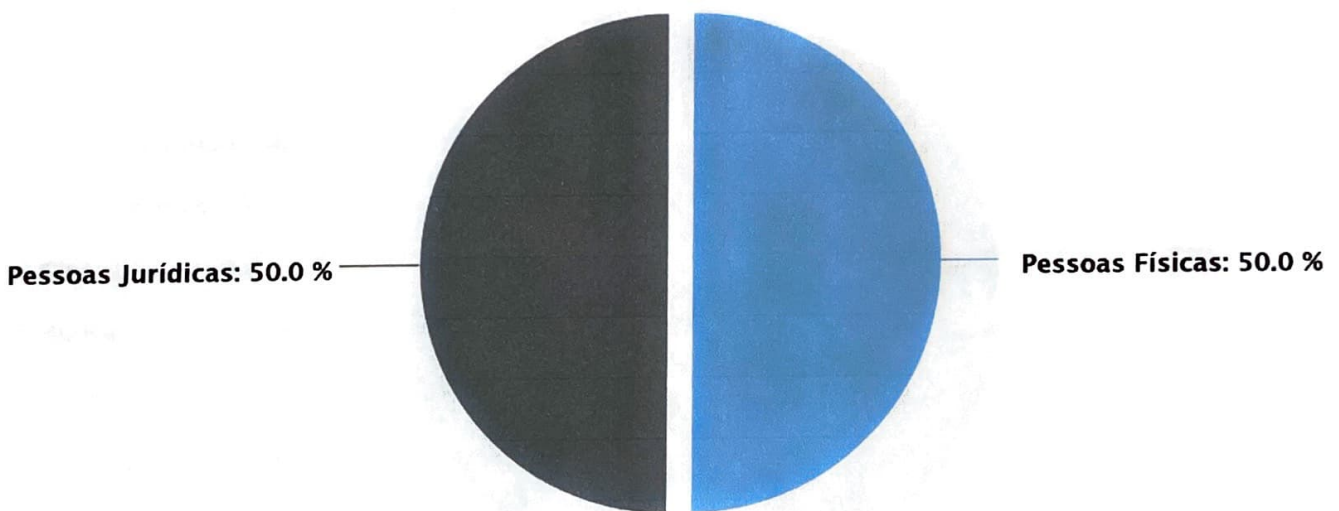
Highcharts.com

Gráfico 03 – Número das manifestações registradas no período de 2024

Dados por natureza jurídica.

## Dados por Natureza Jurídica

Fonte: Portal da Transparência

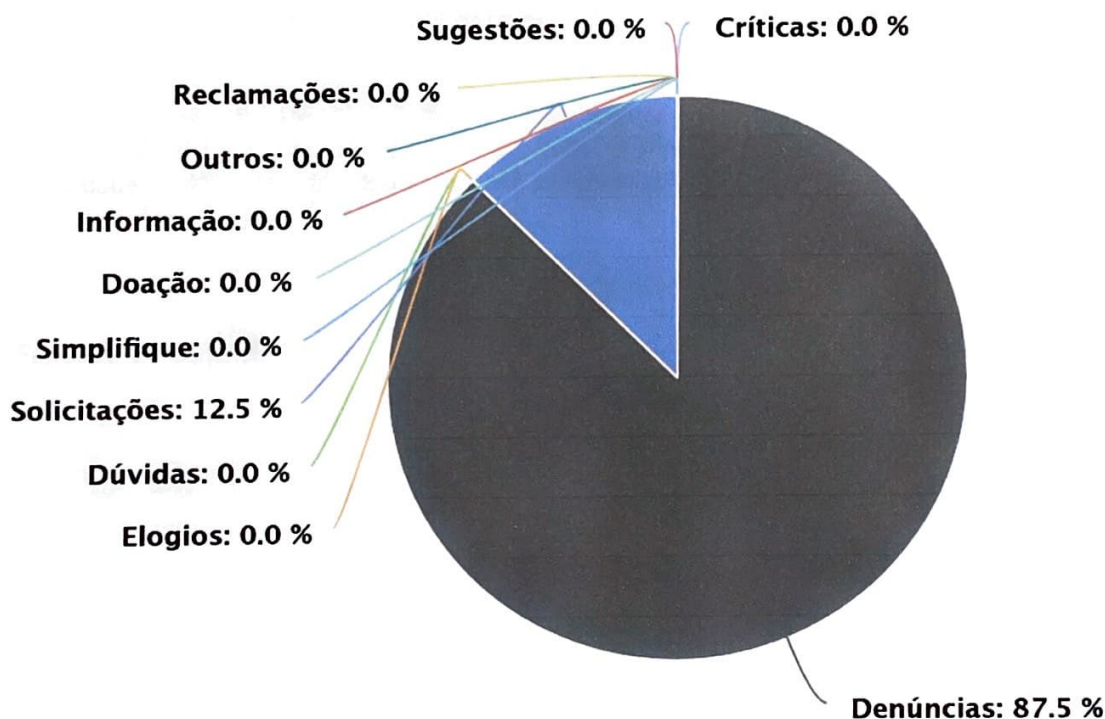


Highcharts.com

Gráfico 04 – Número de manifestações registradas no período de 2024  
Dados por natureza da manifestação

## Dados por Natureza da Manifestação

Fonte: Portal da Transparência



Highcharts.com

### 3. PROVIDÊNCIAS E ENCAMINHAMENTOS

A Ouvidoria do Município de Ferreiros-PE procura conduzir o processo das demandas recebidas com resposta imediata, sempre que possível. Quando necessário, a Ouvidoria encaminha as manifestações recebidas ao Gabinete/secretarias com o intuito de solicitar as manifestações e providências porventura cabíveis, receber orientações, informações e esclarecimentos necessários para a realização do atendimento aos cidadãos.

A Ouvidoria encaminha as solicitações, imediatamente, após registro do solicitante. O prazo médio estabelecido por esta Ouvidoria para as unidades administrativas se manifestarem as demandas é de 20 dias. De modo geral, as manifestações são respondidas em um tempo razoável.

### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do Município de Ferreiros-PE tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

**LEI MUNICIPAL Nº 1.099 DE 29 DE JULHO 2022** que, dispõe sobre a criação da ouvidoria geral do município de Ferreiros-PE.

[https://transparencia.ferreiros.pe.gov.br/uploads/5180/1/atos-oficiais/leis/1664374771\\_lei-10992022.pdf](https://transparencia.ferreiros.pe.gov.br/uploads/5180/1/atos-oficiais/leis/1664374771_lei-10992022.pdf)

**LEI Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019** Altera a Lei no 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências.

Ferreiros, 01 de janeiro 2025.



**SANDOVAL GOMES DE ARAUJO**  
**OUVIDOR GERAL**