

**PAINEL DE MANIFESTAÇÕES
CONTROLE INTERNO**

Relatório

2025

**CONTROLE INTERNO
PREFEITURA DE MACEIÓ**



DIREÇÃO GERAL

PREFEITO MUNICIPAL

JOÃO HENRIQUE HOLANDA CALDAS

VICE-PREFEITO DE MACEIÓ

RODRIGO CUNHA

CONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO

JOSÉ DE BARROS LIMA NETO

SUBCONTROLADOR GERAL DO MUNICÍPIO

JEFFERSON TADEU PEREIRA

DIAGRAMAÇÃO E DESIGNER GRÁFICO

WELINGTON SOARES

ENTRE EM CONTATO PELOS NOSSOS CANAIS:



ouvidoria@maceio.al.gov.br



www.ouvidoria.maceio.al.gov.br



(82) 3312 - 5370



Atendimento presencial na sede da Prefeitura:

Rua Sá e Albuquerque, nº 235 – Jaraguá, Maceió/AL

SUMÁRIO

03

Registros

08

Projetos - Providências tomadas

04

Atendimentos

09

Projetos - CGM

05

Assuntos

11

Novos projetos

07

Órgãos mais demandados

REGISTRO

4.366

2025

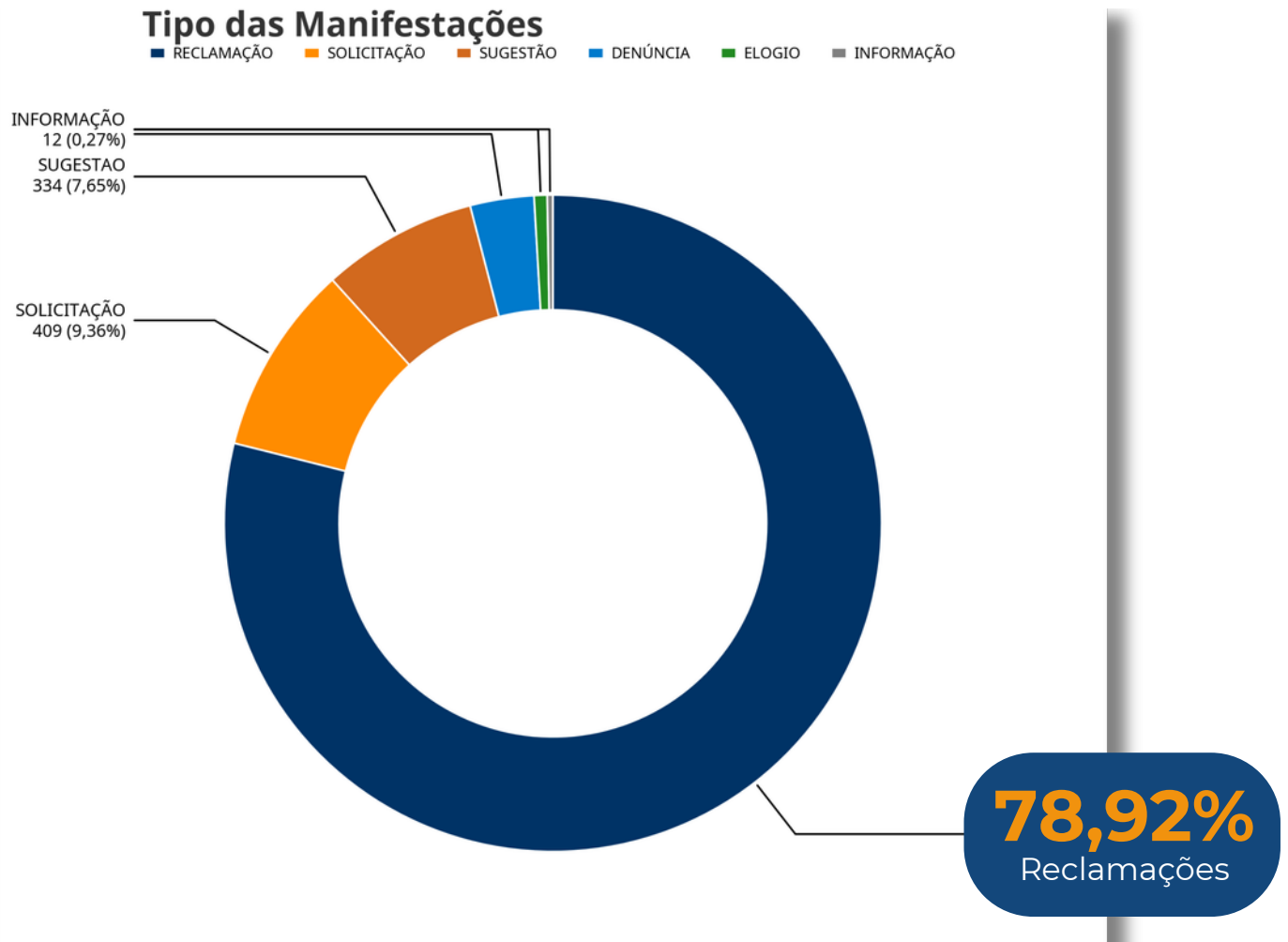


O ano de 2025 registrou um total de 4.366 manifestações, representando um **aumento de 756 em relação ao ano de 2024**, que havia recebido 3.610 manifestações. Este crescimento indica uma utilização ainda mais frequente do serviço no ano de referência vigente. Em termos de eficiência, o índice de manifestações atendidas em 2025 foi de 89,03% (3.887 manifestações), o que representa uma **melhoria de 2,58 pontos percentuais em comparação com os 86,45% registrados em 2024**. Este dado reflete um avanço na capacidade de resposta e resolução das demandas. Analisando as manifestações atendidas em 2025, observa-se que 63,31% (2.461) foram concluídas dentro do prazo estabelecido, enquanto 36,69% (1.426) foram finalizadas fora do prazo. Além disso, 10,97% (479) das manifestações ainda estavam a vencer no período analisado.



ATENDIMENTOS

Tipologia



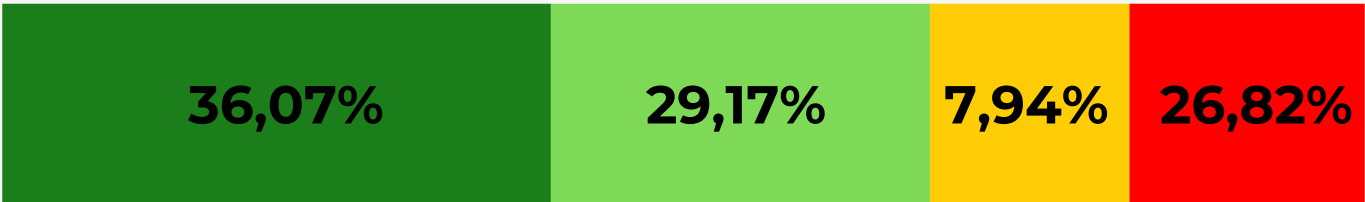
Acompanhando o ciclo anual de manifestações de ouvidoria, identifica-se picos de registros de manifestações de **fevereiro a abril**. Período este, de retorno às aulas escolares e início do pagamento de IPVA. Ultrapassado esse período de maior demanda da sociedade, outros assuntos ocupam o ranking, mas com um impacto menor, reduzindo o número de reclamações ao longo dos demais meses do ano.

ATENDIMENTOS

Indicadores

Satisfação das Manifestações Atendidas

Grau de Satisfação	Quantidade	(%) do Total
Muito Satisfeito	277	36,07%
Pouco Satisfeito	224	29,17%
Muito Insatisfeito	206	26,82%
Neutro	61	7,94%
Total	768	100,00%



É facultado ao cidadão responder a Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria. Para incentivar a adesão, as ouvidorias seccionais têm realizado pré-atendimento e pós atendimento junto aos cidadãos, capaz de alcançar falhas e lapsos da comunicação escrita. Essa ação tem alcançado resultados positivos com a satisfação e recomendação dos serviços de ouvidoria.

ASSUNTOS

Em 2025, o assunto mais demandado foi a categoria “Outros”, com 1.054 manifestações, correspondentes a 27,12% das 3.887 ocorrências atendidas. Esse resultado representa um aumento de 85 manifestações, ou 8,77%, em relação às 969 registradas nessa categoria em 2024. A SEMSC concentrou 531 dessas demandas em 2025, número 17 ocorrências superior ao registrado em 2024, quando o órgão contabilizou 514 manifestações classificadas como “Outros”, correspondendo a um crescimento de 3,31%.

Na sequência, destacaram-se os assuntos “Saúde”, com 1.009 manifestações; “Atendimento básico”, com 122; “Educação”, com 103; e “Finanças”, com 95. As categorias “Administração” e “Assistência à criança e ao adolescente”, que também figuraram entre as mais demandadas em 2024, registraram, respectivamente, 76 e 65 manifestações em 2025. Os dados indicam a permanência da categoria genérica “Outros” na primeira posição, mas também evidenciam a expressiva concentração de demandas relacionadas à saúde em 2025.

ASSUNTOS Manifestações atendidas		
2025		
Assuntos	Quantidade	%
Outros	1.054	27,12%
Saúde	1.009	25,96%
Atendimento básico	122	3,14%
Educação	103	2,65%
Finanças	95	2,44%

ÓRGÃOS+ DEMANDADOS

SMS

→ 1.371

- Saúde: 997
- Outros: 72
- Finanças: 46

DMTT

→ 224

- Transportes: 52
- Outros: 50
- Mobilidade: 22

SEMSC

→ 635

- Outros: 531
- Fiscalização municipal: 34
- Segurança e ordem pública: 16

ALURB

→ 219

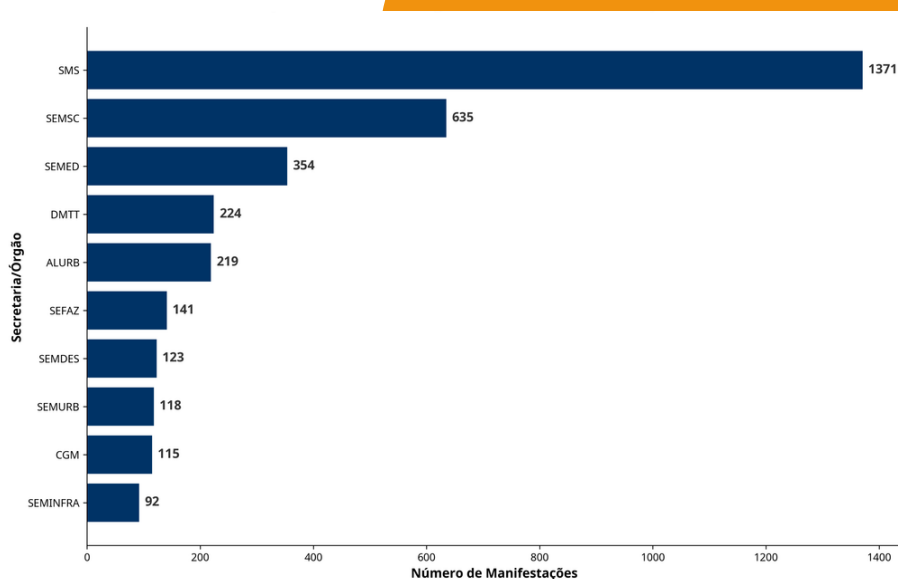
- Outros: 97
- Meio ambiente: 20
- Serviços urbanos: 13

SEMED

→ 354

- Educação: 98
- Outros: 83
- Assistência à criança e ao adolescente: 38

Resumo por Secretarias



PROJETOS

PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

ESTABELECE O ESTREITAMENTO DO RELACIONAMENTO DO MUNICÍPIO COM O CIDADÃO

Mapeamento das Demandas de cada órgão com visita nas suas sedes

Realização de encontros com ouvidorias a fim de entender melhor as demandas e ajudar a encontrar soluções.

Reuniões de monitoramento para acompanhar a execução das instruções estabelecidas pelo município.

PROJETOS

CGM

01

ESTABELECEER METODOLOGIA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA RESPOSTA

- Criação e aplicação do instrumento de análise, para verificação da qualidade da resposta

02

DISSEMINAR OS SERVIÇOS DA CGM PARA SOCIEDADE

- Identificação das demandas de cada órgão com visita periódica
- Realização de reuniões de monitoramento para acompanhar a execução das instruções estabelecidas pelo município.

03

FORTALECER O RELACIONAMENTO COM GESTORES E SERVIDORES

- Realização de encontro com ouvidores a fim de entender e ajudar a encontrar soluções.

PROJETOS

CGM

04

FORTALECER O PAPEL DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS ENQUANTO FERRAMENTA DE GESTÃO, REFORÇANDO SEU PAPEL CENTRAL NA MELHORIA DESERVIÇOS PÚBLICOS

- Realização de reuniões de monitoramento com os órgãos mais demandados, visando o controle e a aplicação das ações previstas nos planos de ação das ouvidorias, bem como, reuniões e orientações individuais para a elaboração de relatórios e projetos.
- Expedição de recomendações e orientações a todas as ouvidorias sobre a execução dos projetos previstos nos planos de ação e elaboração dos relatórios trimestrais.
- A aquisição de canais de comunicação essenciais para garantir que cidadão possa registrar reclamações, sugestões e elogios de forma eficiente.