

**CONTROLADORIA DO MUNICÍPIO
OUVIDORIA GERAL**

**RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE MARAGOGI
EXERCÍCIO 2025**

Maragogi, 10 de Janeiro de 2026

A Sra.
ANNA KAROLYNNE CÂNDIDO DA SILVA
Controladora geral do município

C/c
Ilmo. Sr. DANIEL MENDES DE VASCONCELOS FERREIRA
Prefeito Municipal

1. INTRODUÇÃO

No sentido de proporcionar ao cidadão e à Administração Municipal um cenário geral de atuação da OGM no ano de 2025, este relatório abrange as atividades na gestão da intercomunicação entre os diversos cidadãos e a gestão da prefeitura municipal de Maragogi, através das inúmeras manifestações dos usuários do serviço público municipal de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2025. O relatório de gestão de ouvidoria tem por objetivo apresentar melhor este setor da gestão pública com os vários canais disponíveis para registro de manifestações e tipos de classificações das manifestações para possíveis tomadas de decisões. Além dos registros das manifestações e seus devidos motivos, são apresentadas as providências tomadas pelos órgãos e setores da administração municipal. Este relatório apresenta os resultados do exercício de 2025, em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, e 15 da Lei nº 13.460/2017.



2. CONCEITO

A ouvidoria geral apresenta-se como canal de comunicação com o cidadão que deseja solicitar informações e serviços, além de obter esclarecimentos a respeito dos serviços prestados pela prefeitura, bem como, sugerir, denunciar, reclamar e fazer elogios. Estabelece-se ainda como considerável mecanismo de participação e controle social, contribuindo para a valorização da cidadania e para o aperfeiçoamento da administração pública municipal. Além do mais, atua na defesa dos princípios aplicáveis à administração pública, em especial aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência dos atos administrativos praticados por agentes, servidores e administradores públicos. O serviço é parte inseparável da prestação de contas e da transparência na gestão pública. A Ouvidoria contribui de maneira decisiva para maior eficiência, efetividade e clareza nas ações da Prefeitura.

3. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

As manifestações dos usuários são classificadas como elogio, reclamação, denúncia, solicitação de informações e serviços. Essas manifestações recebidas pela ouvidoria são assim definidas: **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 ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. **Elogio**- Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público prestado ou o atendimento recebido corretamente. **Sugestão** - Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal. **Solicitação de serviços**- Pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública. **Solicitação de informações**- Obtenção de informações a respeito de órgãos e setores da administração municipal.

4. CANAIS DE ACESSO

Todo cidadão pode enviar sua manifestação por intermédio dos seguintes canais de comunicação:

- FALE CONOSCO (82) 981643813 
- Portal da Ouvidoria: <https://maragogi.1doc.com.br>
- e-mail : ouvidoria@maragogi.al.gov.br
- Atendimento Presencial: Rua José Machado Filho - Bairro Litorâneo

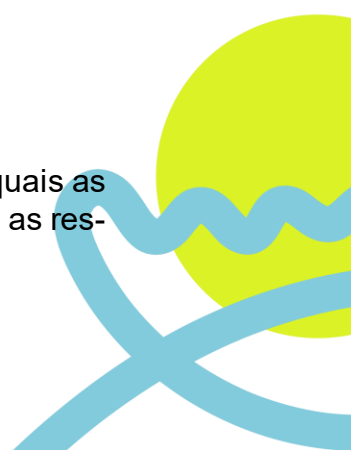
De Segunda a Sexta das 8:00hs as 13:00hs

Atendimentos de OUVIDORIA

Os registros informam o posicionamento dos setores responsáveis e quais as providências tomadas para a resolução da demanda em questão. Todas as res-

PALÁCIO DAS PALMEIRAS

Pç. Guedes Miranda, 30 – Centro / Maragogi-Al | CEP: 57.955-000
CNPJ nº 12.248.522/0001-96 | www.maragogi.al.gov.br

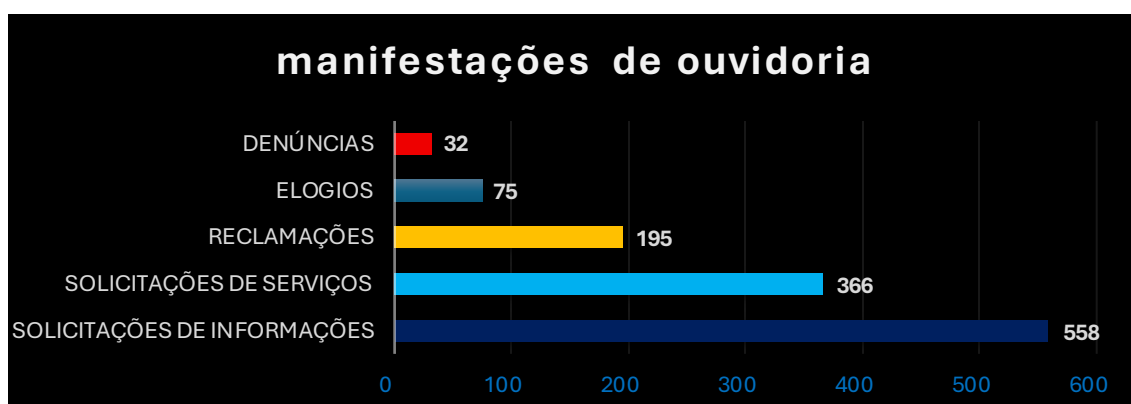


postas enviadas pelas secretarias, diretorias, departamentos e a empresa SANEAPE estão arquivadas junto à ouvidoria geral do município. Durante o ano de 2025, **1.221** respostas foram concluídas e concedidas, tanto aos manifestantes identificados quanto ao registro das manifestações anônimas. 5 das manifestações continuam sob à análise dos setores competentes até a presente data.

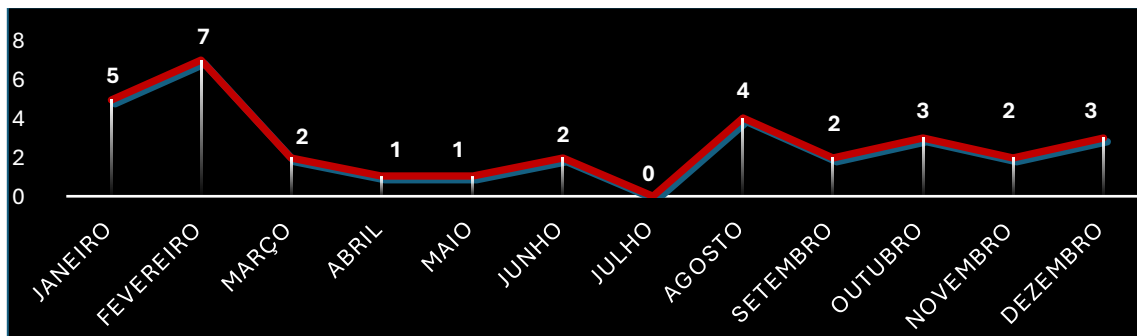
5. DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025.

DURANTE O ANO DE 2025 FOI REGISTRADO UM TOTAL DE **1.226** MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS ATRAVÉS DA OGM, SENDO CLASIFICADAS COMO:

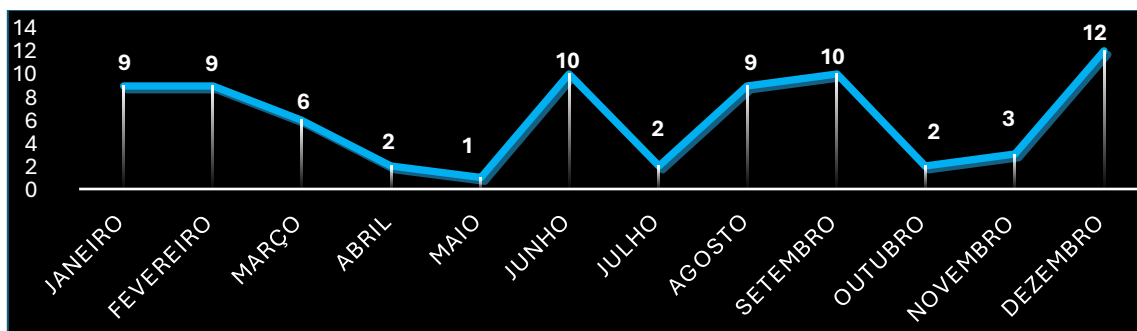
Relatório de 01 / 01 / 2025 a 31 / 12 / 2025 por tipo de manifestação:



DENÚNCIAS (Série histórica)



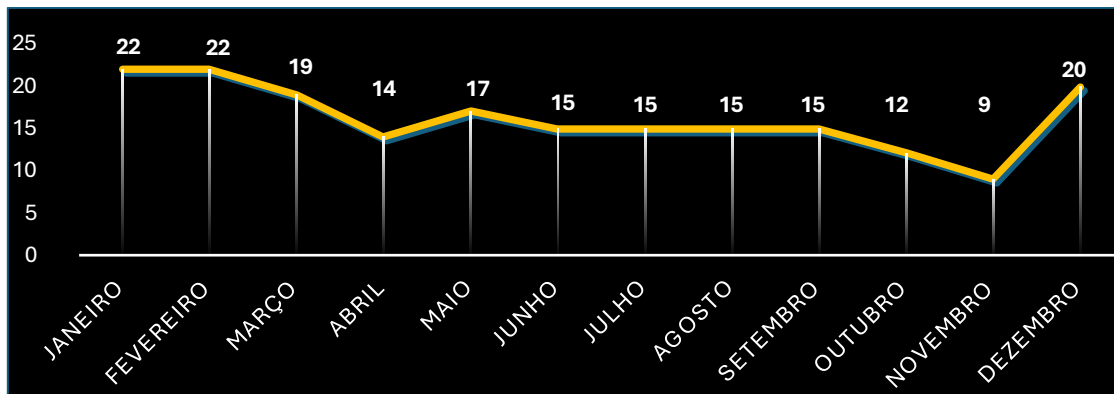
ELOGIOS (Série histórica)



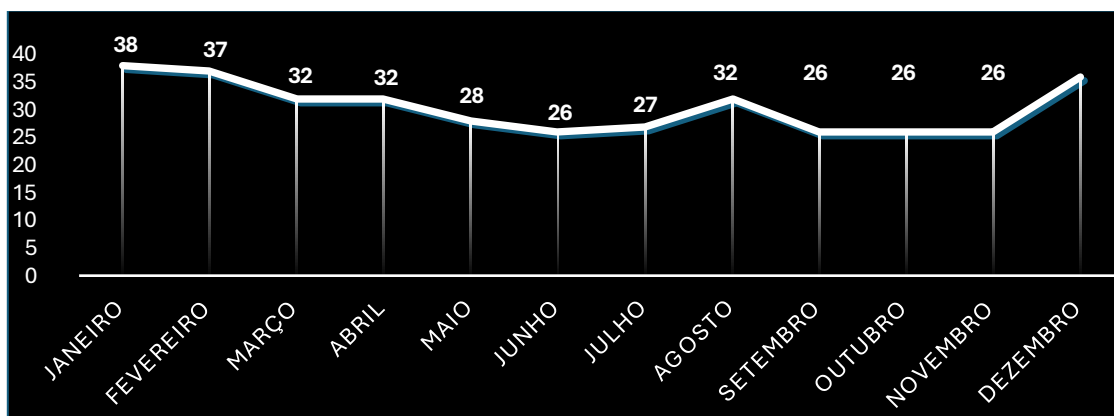
PALÁCIO DAS PALMEIRAS

Pç. Guedes Miranda, 30 – Centro / Maragogi-Al | CEP: 57.955-000
CNPJ nº 12.248.522/0001-96 | www.maragogi.al.gov.br

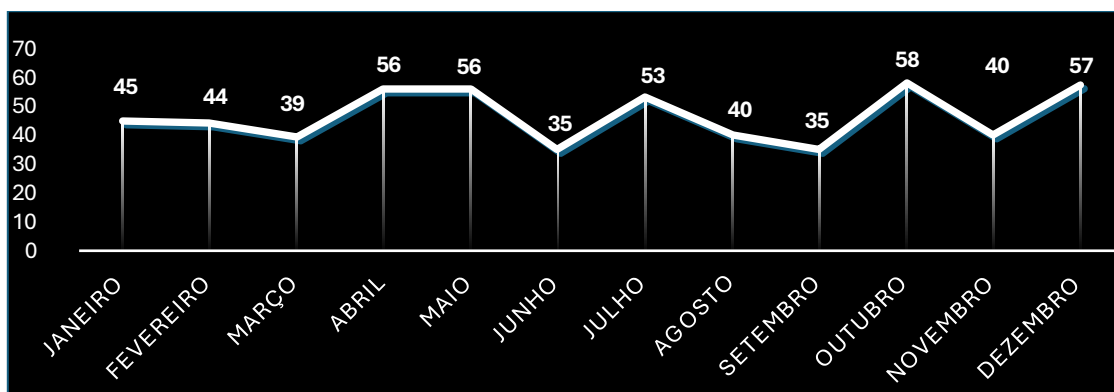
RECLAMAÇÕES (Série histórica)



SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS (Série histórica)



SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÕES (Série histórica)



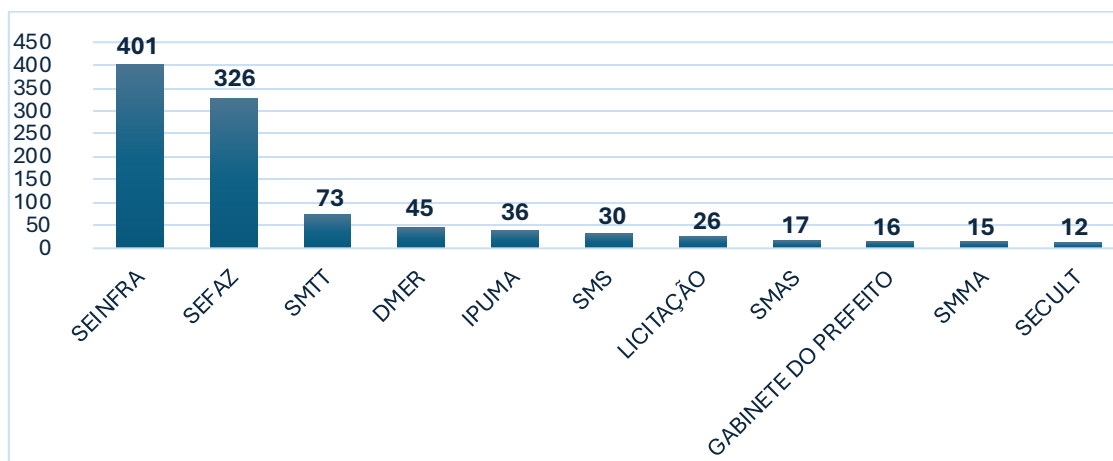
PALÁCIO DAS PALMEIRAS

Pç. Guedes Miranda, 30 – Centro / Maragogi-Al | CEP: 57.955-000
CNPJ nº 12.248.522/0001-96 | www.maragogi.al.gov.br

Quanto aos órgãos acionados, a maior parte das demandas foram da **Secretaria Municipal de Infraestrutura e Obras (SEINFRA)** seguido pela secretaria da fazenda municipal (SEFAZ) e SMTT.

Ranking das manifestações por órgãos e departamentos.

Os 11 órgãos / departamentos mais acionados em 2025.



RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA DO EXERCÍCIO 2025

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após acompanhamento e análise constante das manifestações, por parte desta ouvidora, consideramos oportunos sinalizar as seguintes sugestões: Sugerimos que todos os setores comuniquem à ouvidoria, tempestivamente, deliberações e notícias sobre as ações em andamento a fim de que possam ser divulgadas aos cidadãos com agilidade e coerência. Sugerimos que seja observado o cumprimento dos prazos estabelecidos para resposta no Maragogi **1DOC**, uma vez que a ausência de retorno (positivo ou negativo) resulta em descrédito do cidadão em relação a prestação de serviços da administração pública. Recomendamos a utilização do órgão de ouvidoria, como um instrumento de gestão pública, tanto pela administração, quanto pelo cidadão. Analisando as manifestações de ouvidoria, sugiro que a secretaria municipal de infraestrutura e obras desempenhe mais ações quanto ao recolhimento de entulhos e coleta de lixo, principalmente, no povoado de Peroba, Barra Grande e São Bento. Além disso, é necessário que a secretaria de finanças possibilite aos contribuintes obter informações por meio telefônico, devido a impossibilidade de obtê-las pelo portal do contribuintes de Maragogi. Também é preciso que a SMS, melhore a qualidade nos atendimentos de marcações de consultas com médicos especializados, já que há demora nas respostas nas marcações pelo WhatsApp utilizado pela secretaria de saúde. Além do mais é preciso um canal de comunicação para informações e procedimentos relacionados as multas aplicadas pela SMTT.

Marcus Alexandre de Freitas Lins
Ouvidor Geral de Maragogi

PALÁCIO DAS PALMEIRAS

Pç. Guedes Miranda, 30 – Centro / Maragogi-Al | CEP: 57.955-000
CNPJ nº 12.248.522/0001-96 | www.maragogi.al.gov.br