



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

EXPEDIENTE

MARIA EDUARDA BAIMA TEXEIRA GOUVEIA
Prefeita do Município

ERALDO JOSÉ DO NASCIMENTO
Vice-Prefeito

ANA PAULA GOES GUIMARÃES
Controlador Geral do Município

EMANUEL BARBOSA DE MELO
Ouvidor Geral do Município

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA PRIMEIRO TRIMESTRE 2025

A Ouvidoria Geral do Município de Carpina desempenha um papel fundamental no fortalecimento da cidadania, oferecendo aos cidadãos um canal direto para acompanhar e participar da gestão pública. Por meio desse serviço, é possível registrar críticas, denúncias, sugestões e reconhecimentos, contribuindo assim para a melhoria contínua dos serviços prestados pela administração municipal.

Cabe à Ouvidoria responder, dentro do prazo máximo de 20 dias, às solicitações de acesso à informação realizadas por meio do E-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), conforme determina a Lei Federal nº 12.527/2011, também conhecida como Lei de Acesso à Informação.

Além disso, conforme estabelece a Lei Federal nº 13.460/2017, que trata dos direitos dos usuários dos serviços públicos, a Ouvidoria deve prestar atendimento às demais manifestações no prazo de até 30 dias.

É importante destacar que a Ouvidoria também segue as diretrizes da Lei Federal nº 13.709/2018 — a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) —, assegurando a confidencialidade e a proteção dos dados pessoais dos cidadãos.

As manifestações podem ser encaminhadas por:

CANAL	ACESSO
Pedidos de Informação E-SIC	https://transparencia.carpina.pe.gov.br/app/pe/carpina/1/e-sic
Manifestações Ouvidoria	https://transparencia.carpina.pe.gov.br/app/pe/carpina/1/informacoes-ouvidoria-municipal
E-mail	ouvidoria@Carpina.pe.gov.br
Telefone / WhatsApp	(81) 98261-9284

A Ouvidoria também disponibiliza atendimento presencial para acolher e registrar manifestações da população. Todas as manifestações são devidamente documentadas e categorizadas por meio do Sistema Informatizado de Gestão da Ouvidoria, sendo analisadas e encaminhadas ao setor responsável pela devida tratativa. A Ouvidoria Geral do Município (OGM) acompanha todo o fluxo, desde o recebimento até o encaminhamento das demandas. As respostas fornecidas pelos setores competentes passam por uma análise criteriosa, garantindo que estejam de acordo com os pedidos legítimos apresentados pelos cidadãos, antes de serem oficialmente respondidas.

Nesse contexto, a Ouvidoria Geral do Município de Carpina exerce um papel essencial na administração pública. Sua atuação assegura que tanto a população quanto os servidores públicos tenham suas opiniões consideradas e suas necessidades atendidas, em conformidade com as exigências da atualidade. Ao oferecer um canal direto de diálogo entre os municípios e a gestão municipal, a Ouvidoria fortalece a transparência e a eficiência administrativa, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos. A colaboração ativa da comunidade na construção das políticas públicas é imprescindível para o progresso constante do município, em sintonia com os princípios da governança participativa contemporânea.

Apresentamos neste relatório a consolidação das informações organizadas em 03 momentos distintos:

Seção 01: Informações consolidadas dos Pedidos de Informação E-SIC;

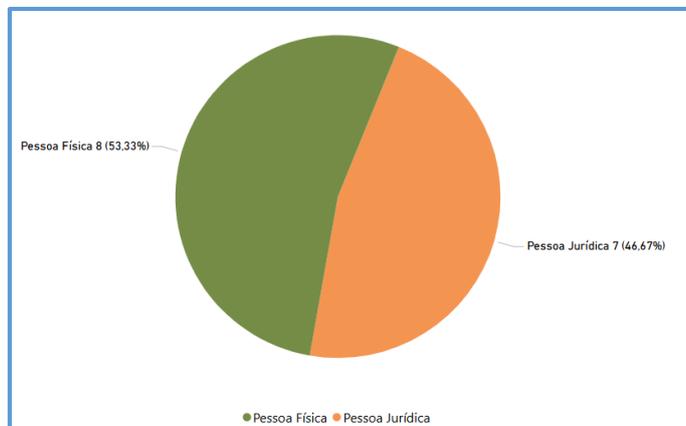
Seção 02: Informações consolidadas das manifestações da Ouvidoria;

Seção 03: Informações consolidadas, Gerais do sistema (Ouvidoria/E-SIC).

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

Seção 01. Informações consolidadas dos Pedidos de Informação E-SIC

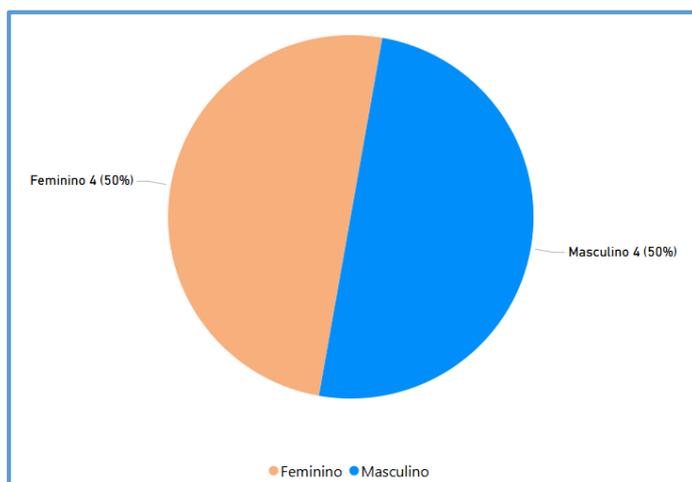
01.01. – Registros E-SIC – Por Natureza Jurídica.



No período estudado 15 (quinze) usuários se cadastraram no sistema do E-SIC, destes 8 (oito) se declararam pessoas físicas, perfazendo um percentual de 53,33% (cinquenta e três, trinta e três) por cento; 7 (sete) usuários se declararam pessoas jurídicas, perfazendo um percentual de 46,67% (quarenta e seis, sessenta e sete) por cento.

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

01.02. – Registros E-ESIC – por Sexo.



Dos 8 (oito) usuários que se declararam pessoas físicas 4 (quatro), são do sexo masculino e 4 (quatro) são do sexo feminino, perfazendo cada uma das categorias 50% (cinquenta) por cento cada uma.

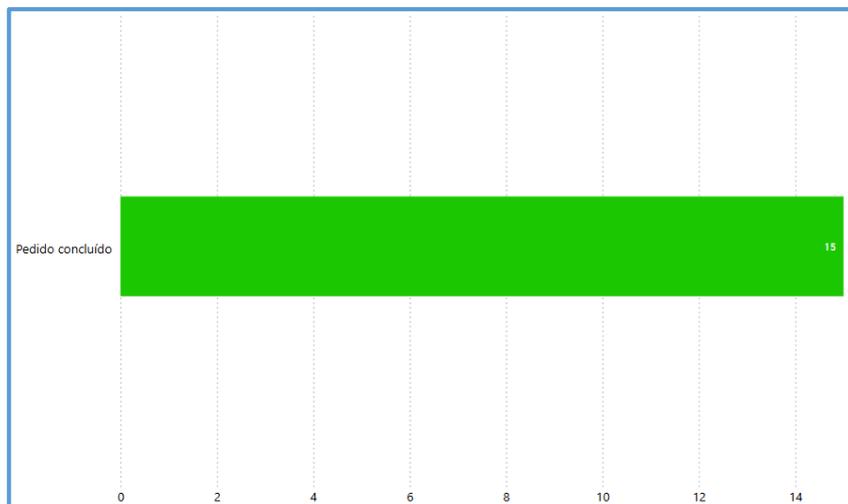
Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

01.03. – Registros E-ESIC – por Identificação.

Em consonância a Lei 12.527/2011, em seu Art. 10. – “ Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos e entidades referidos no art. 1º desta Lei, por qualquer meio legítimo, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida. Desta forma todos os pedidos de informação impetrados no Sistema do E-SIC, foram identificados.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

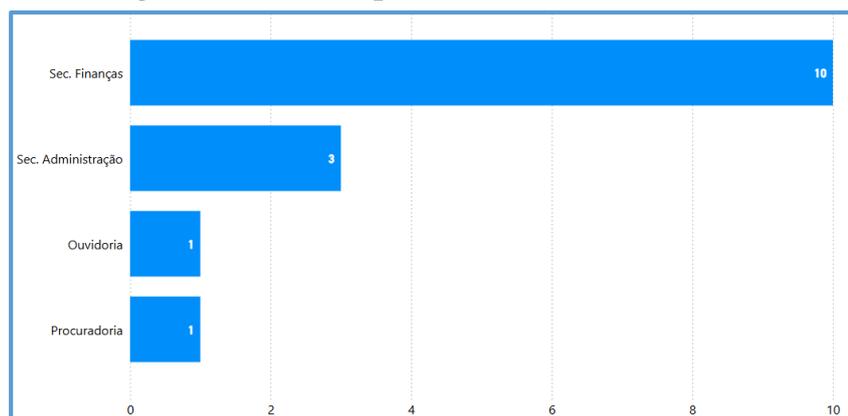
01.04. – Registros E-ESIC – por Status.



Todos os pedidos impetrados no sistema do E-SIC, o índice de resolatividade foi de 100%

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

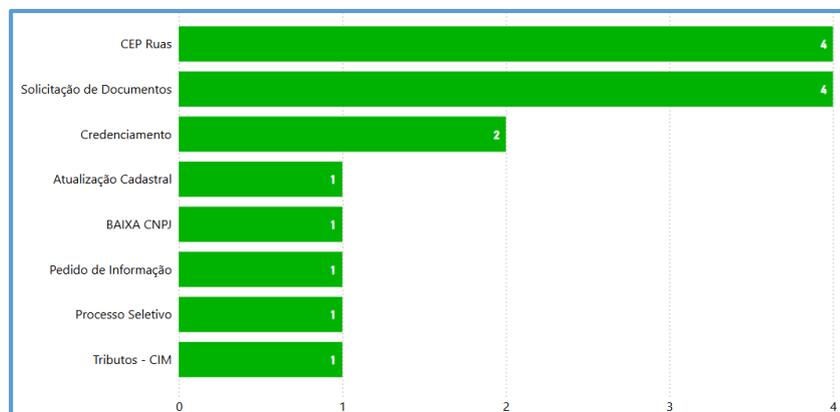
01.05. Registros E-ESIC – por Setores Acionados.



Conforme demonstrado no gráfico ao lado, observa-se que os departamentos com maior número de demandas foram a Secretaria de Finanças e a Secretaria de Administração.

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

01.06. Registros E-ESIC – por Assuntos Abordados.



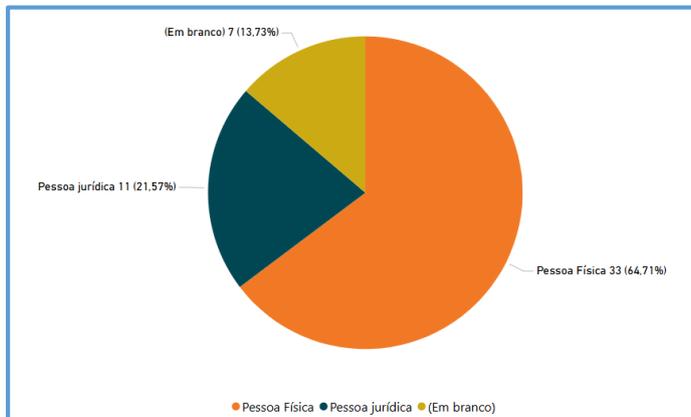
No gráfico ao lado, observa-se quais foram os assuntos abordados pelos usuários do E-SIC.

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

Seção 02: Informações consolidadas das manifestações da Ouvidoria

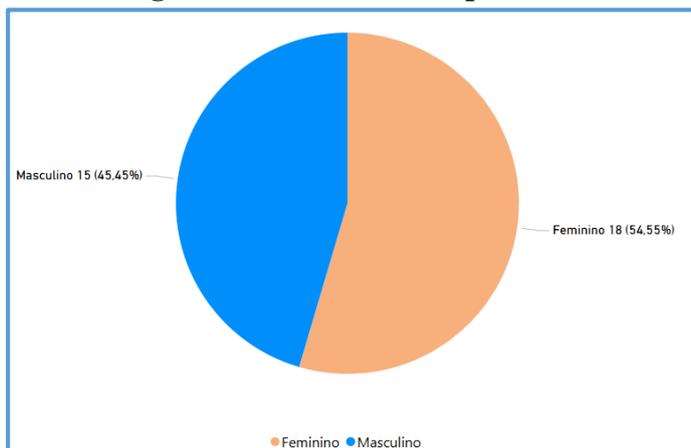
02.01. – Registros Ouvidoria – Por Natureza Jurídica.



No período estudado 51 (cinquenta e um) usuários se cadastraram no sistema da OUVIDORIA, destes 33 (trinta e três) se declararam pessoas físicas, perfazendo um percentual de 64,71% (Sessenta e quatro, setenta e um) por cento; 11 (onze) usuários se declararam pessoas jurídicas, perfazendo um percentual de 21,57% (vinte e um, cinquenta e sete) por cento; por fim, 7 (sete) usuários não declararam a sua natureza, perfazendo um percentual de 13,73% (treze, setenta e três) por cento.

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

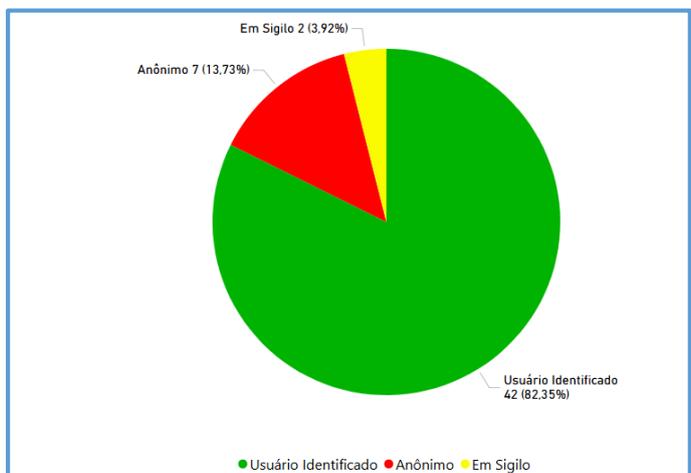
02.02. - Registros na Ouvidoria – por Sexo.



Dos 51 registros impetrados na Ouvidoria, 33 (trinta e três) usuários se declararam pessoas, físicas 15 (quinze), são do sexo masculino, perfazendo um índice de 45,45% (quarenta e cinco, quarenta e cinco) por cento e 18 (dezoito) são do sexo feminino, perfazendo um índice de 54,55% (cinquenta e quatro, cinquenta e cinco) por cento.

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

02.03. – Registros Ouvidoria – por Identificação.

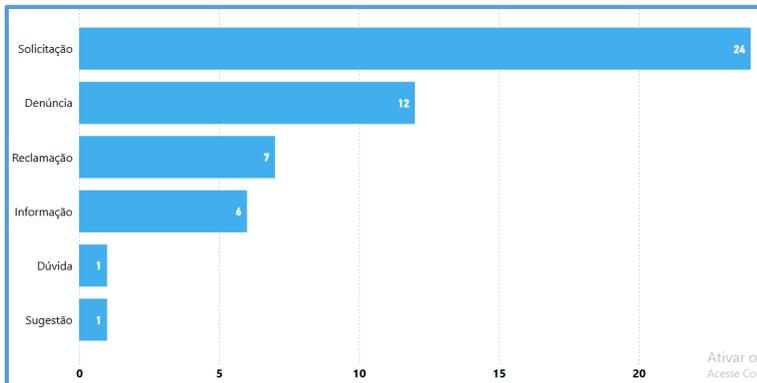


Dos 51 (cinquenta e um) registros no sistema da Ouvidoria 42 (quarenta e dois) foram identificados, perfazendo um índice de 82,35% (oitenta e dois, trinta e cinco) por cento, já os registros identificados, porém com pedido de sigilo, foram 2 (dois), perfazendo um índice de 3,9% (três, nove) por cento. Já os registros anônimos foram 7 (Sete), perfazendo um índice de 3,73 (treze, setenta e três) por cento. Os índices apresentados representam uma situação de confiabilidade na Ouvidoria.

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

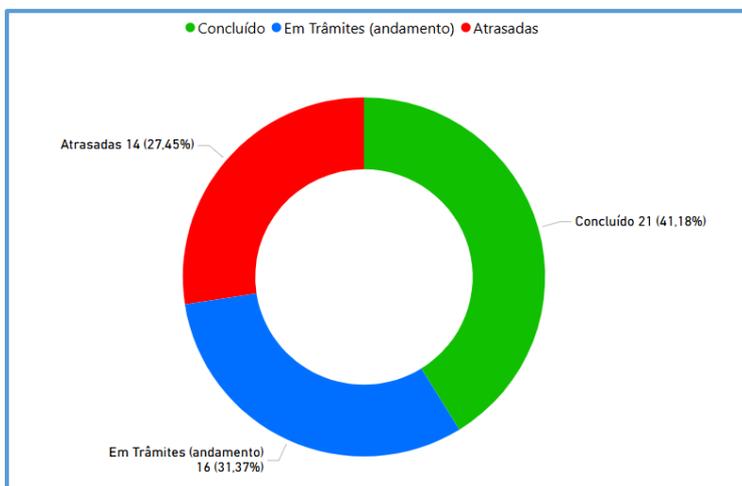
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

02.04. – Registros Ouvidoria – por Ocorrência (Tipo Manifestação).



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

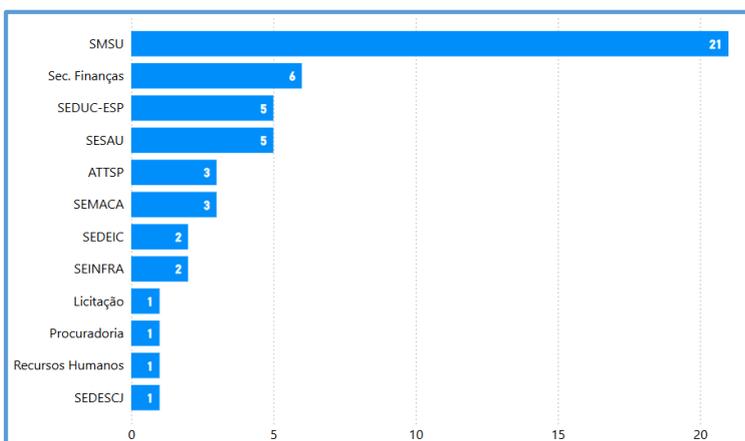
02.05. – Registros Ouvidoria – por Status.



No gráfico ao lado, surge 21 (vinte e um) registros concluídos, o que apresenta um índice de resolatividade de 41,18% (Quarenta e um, dezoito), por cento, já em trâmites (Em andamento), encontramos 16 (dezesseis) registros aguardando serem concluídos ainda dentro do Prazo, com um índice de 31,37% (trinta e um, trinta e sete) por cento, e por fim 14 (catorze) registros em atraso aguardando respostas dos setores demandados, com um índice de 27,45% (vinte e sete, quarenta e cinco) por cento.

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

02.06. – Registros Ouvidoria – por Setores acionados.

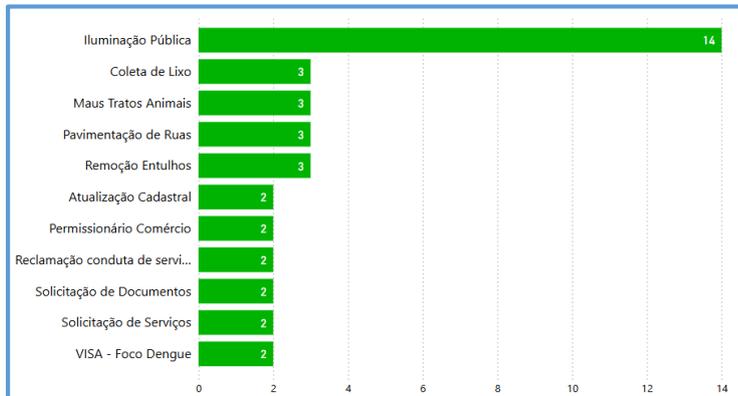


No gráfico ao lado observamos que os setores mais acionados foram a Secretaria Municipal de Serviços Urbanos, seguida por Secretaria de Finanças e por fim pela Secretaria de Educação e Esportes.

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

02.07. – Registros Ouvidoria – por Temas Abordados.

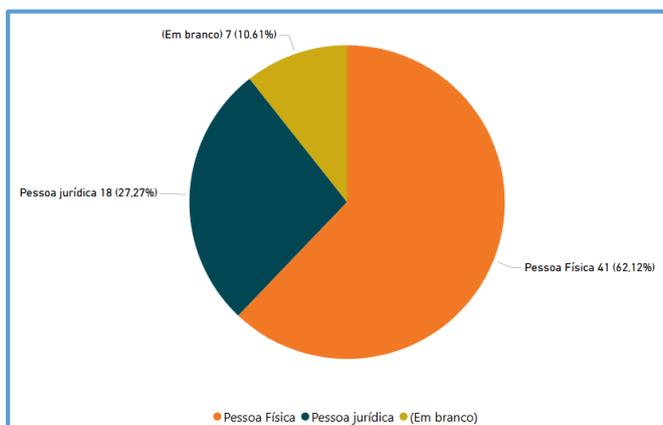


Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

Seção 03: Informações Gerais consolidadas, dos sistemas (Ouvidoria/E-SIC).

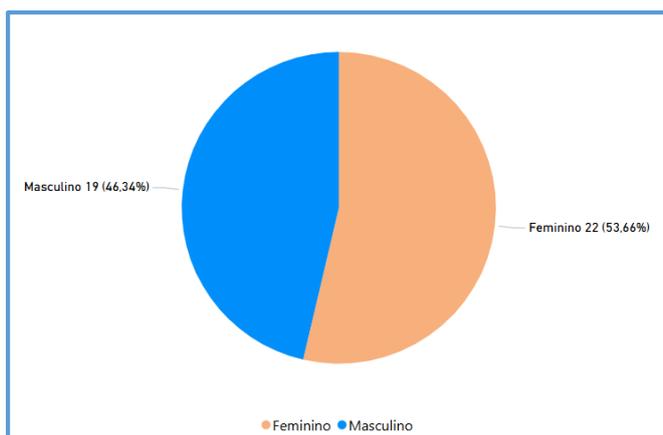
03.01 – Registros gerais (OUVIDORIA/E-SIC) – Por Natureza Jurídica.



No período estudado 66 (sessenta e seis) usuários se cadastraram no sistema da OUVIDORIA e no sistema do E-SIC, destes 41 (quarenta e um) se declararam pessoas físicas, perfazendo um percentual de 62,12% (Sessenta e dois, doze) por cento; 18 (dezoito) usuários se declararam pessoas jurídicas, perfazendo um percentual de 27,27% (vinte e sete, vinte e sete) por cento; por fim, 7 (sete) usuários não declararam a sua natureza, perfazendo um percentual de 10,61% (dez, sessenta e um) por cento do total Geral;

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

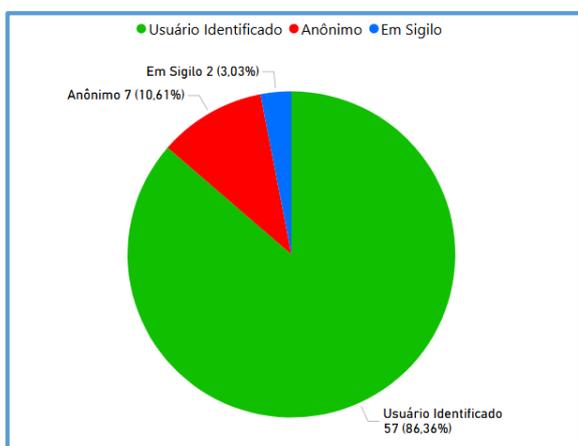
03.02. - Registros gerais (OUVIDORIA/E-SIC) – por Sexo.



Dos 66 registros impetrados na Ouvidoria e no E-SIC, 41 (quarenta e um) usuários se declararam pessoas, físicas 19 (dezenove), são do sexo masculino, perfazendo um índice de 46,34% (quarenta e seis, trinta e quatro) por cento e 22 (vinte e dois) são do sexo feminino, perfazendo um índice de 53,66% (cinquenta e três, sessenta e seis) por cento.

Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

03..03. – Registros gerais (OUVIDORIA/E-SIC) – por Identificação.



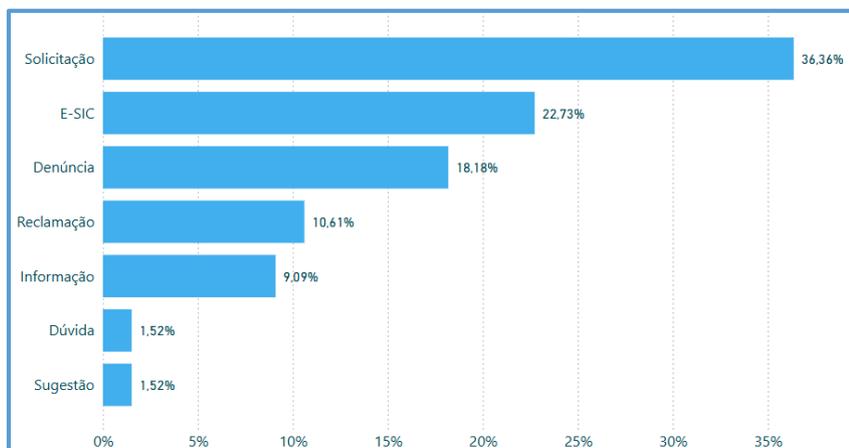
Dos 66 (sessenta e seis) registros nos sistemas da Ouvidoria e do E-SIC, 57 (cinquenta e sete) foram identificados, perfazendo um índice de 86,36% (oitenta e seis, trinta e seis) por cento, já os registros identificados, porém com pedido de sigilo, foram 2 (dois), perfazendo um índice de 3,3% (três, três) por cento. Já os registros anônimos foram 7 (Sete), perfazendo um índice de 10,61% (dez, sessenta e um) por cento. Os índices apresentados representam uma situação de confiabilidade na Ouvidoria.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

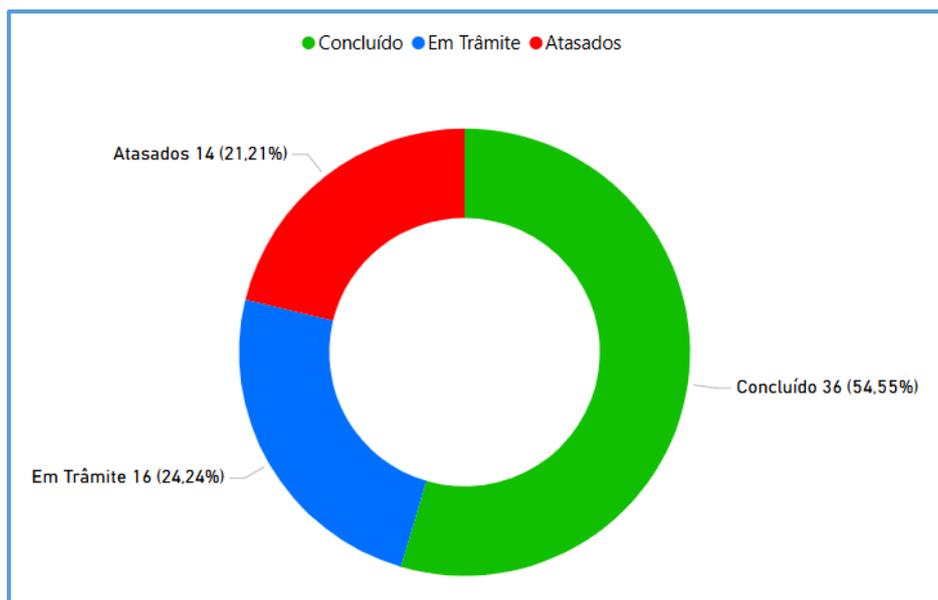
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

03.04. – Registros (OUVIDORIA/E-SIC) – por Ocorrência (Tipo Manifestação).



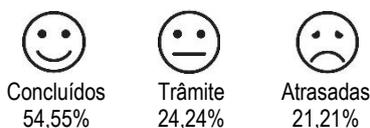
Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

03.05. – Registros (OUVIDORIA/E-SIC) – por Status.



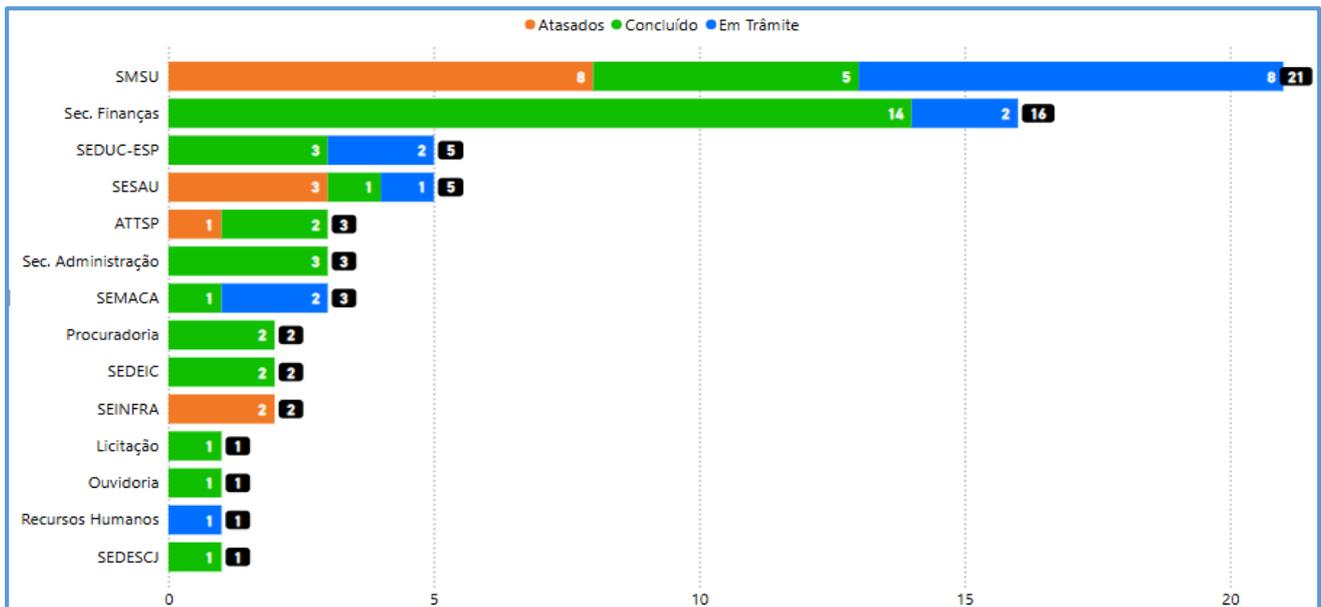
Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

No gráfico acima, verificamos que 36 (trinta e seis) registros foram concluídos, o que apresenta um índice de resolutividade de 54,55 (cinquenta e quatro, cinquenta e cinco) por cento. Já em trâmites (Em andamento), encontramos 16 (dezesseis) registros aguardando serem concluídos ainda dentro do Prazo, com um índice de 24,24% (vinte e quatro, vinte e quatro) por cento, e por fim 14 (catorze) registros em atraso aguardando respostas dos setores demandados, com um índice de 21,21% (vinte e um, vinte e um) por cento.



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

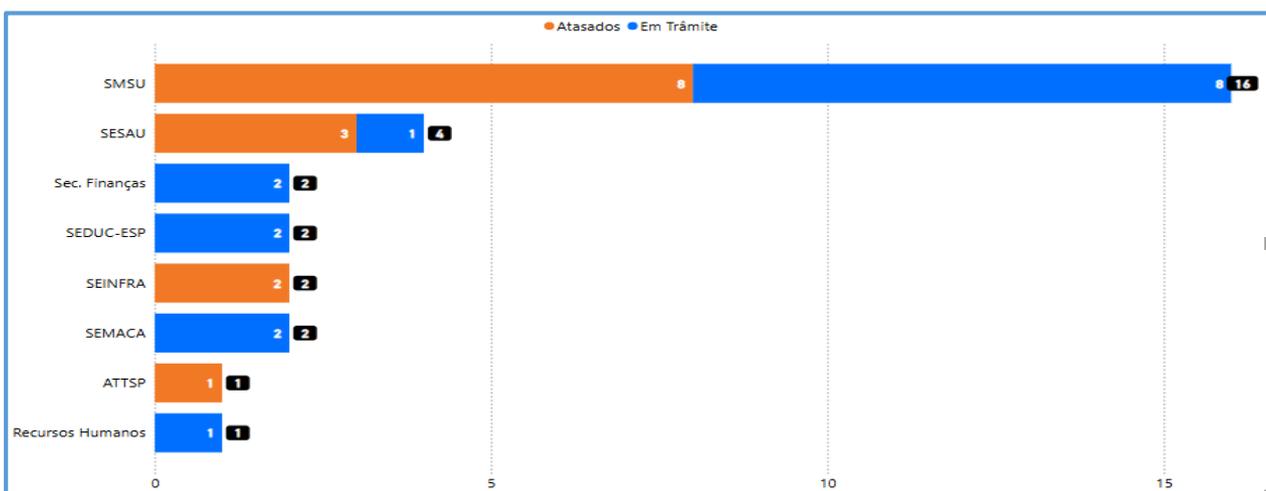
03.06. – Registros (OUVIDORIA/E-SIC) – por Departamento x Status.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

No gráfico acima, Encontramos a situação das manifestações recebidas por cada setor. Vejamos... a SMSU – Secretaria Municipal de Serviços Urbanos, recebeu 21 (vinte e um) registros, destes foram concluídos 5 (Cinco); 8 (oito) estão em Trâmites (Em andamento) e por fim 8 (oito) se encontram atrasadas, e assim por diante.

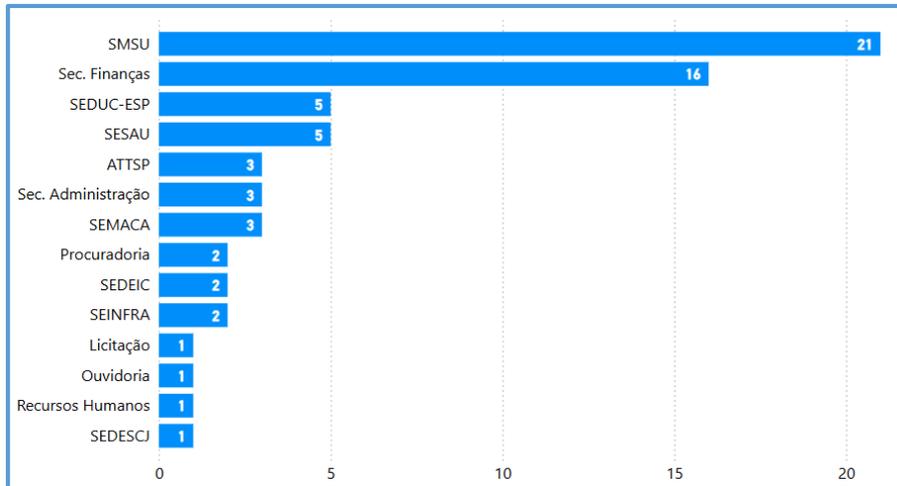
03.07. – Registros (OUVIDORIA/E-SIC) – por Pendências dos Departamentos.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

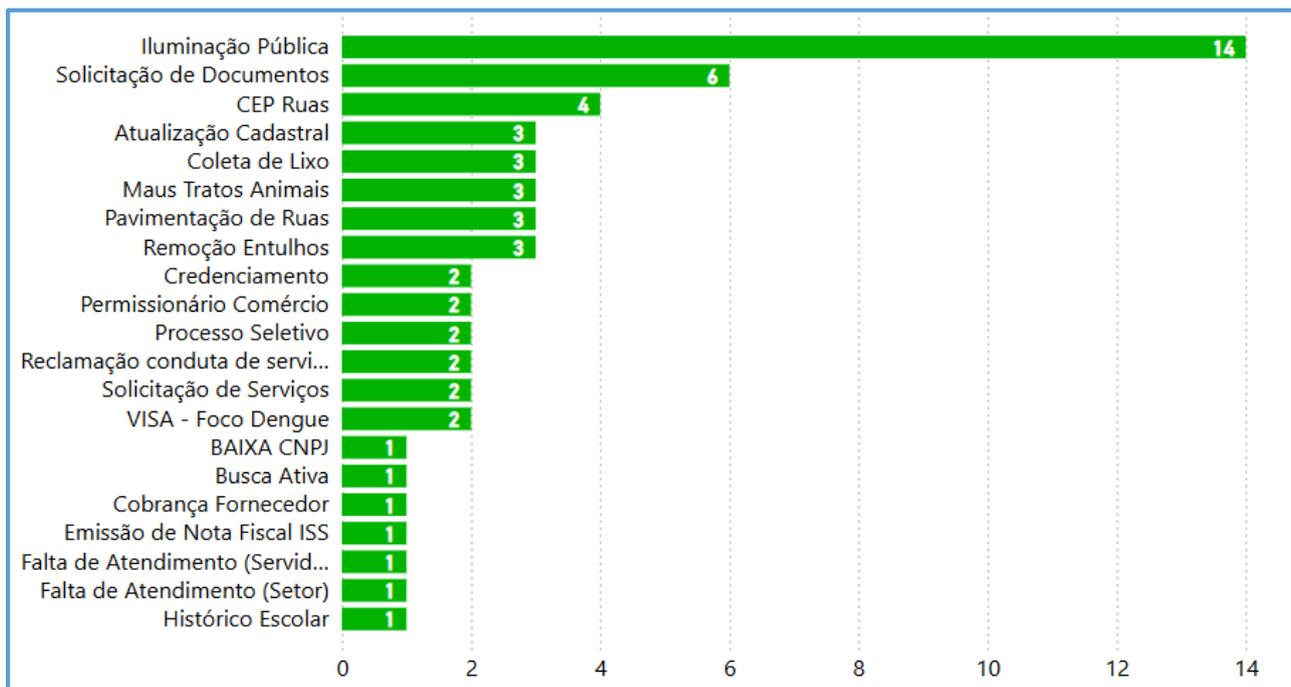
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

03.08. – Registros (OUVIDORIA/E-SIC) – por Setores acionados.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

03.08. – Registros (OUVIDORIA/E-SIC) – por Temas Abordados.



Fonte: Ouvidoria Geral do Município de Carpina.
Em 31/03/2025

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

03.09. Indicativos.

Em análise as manifestações registradas pelos munícipes seguem alguns indicativos para a gestão Municipal.

SAÚDE:

As manifestações o setor da Saúde demonstra a necessidade de aprimorar os processos de encaminhamento e agendamento dos procedimentos de saúde, por meio da atualização dos protocolos e da digitalização dos documentos, para evitar perdas e garantir agilidade. Além disso, recomenda-se investir em capacitação dos profissionais e estabelecer canais de comunicação mais eficientes, assegurando um acompanhamento contínuo e transparente das demandas dos munícipes.

Estas ações visam oferecer um atendimento mais ágil, transparente e seguro, reforçando o compromisso da gestão municipal com a excelência e a responsabilidade na prestação dos serviços públicos

SERVIÇOS PÚBLICOS

As manifestações dos munícipes no setor de Serviços Públicos e limpeza urbana de Carpina destacam três áreas prioritárias para intervenção da gestão municipal:

Iluminação Pública: Há relatos de postes e luminárias com falhas, evidenciando riscos à segurança. Recomenda-se a substituição por modelos LED, manutenção preventiva e um canal direto para registro das ocorrências.

Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos: Denunciam o acúmulo de entulhos e lixo em terrenos baldios, gerando riscos sanitários. É fundamental intensificar a fiscalização, ampliar a coleta e promover campanhas de conscientização.

Infraestrutura Viária: Problemas como buracos e calçamento precário afetam a mobilidade e a segurança. Sugere-se realizar vistorias, implementar manutenção emergencial e recuperar acessos críticos.

ORGANIZAÇÃO URBANA

● **Fiscalização e Regularização:** Realizar vistorias e intervenções para corrigir irregularidades, como instalações indevidas em vias públicas, conforme a legislação vigente.

● **Promover a regularização dos logradouros sem denominação**

As manifestações dos munícipes de Carpina evidenciam a necessidade de intervenções integradas em áreas essenciais para a segurança e bem-estar da população. A gestão municipal deve estabelecer ações coordenadas e prazos definidos para sanar os problemas identificados nos setores de iluminação, limpeza urbana e infraestrutura viária. O engajamento contínuo com a comunidade e a transparência nos processos de atendimento são fundamentais para a melhoria dos serviços públicos e para o fortalecimento da confiança dos cidadãos na administração municipal.

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CARPINA

03.10. Considerações Finais.

Com senso de dever cumprido, a OGM - Ouvidoria Geral do Município de Carpina, apresenta este relatório que reúne os dados e resultados das diversas áreas da gestão municipal no primeiro trimestre de 2025. O documento reforça nosso compromisso com a transparência, a ética e a qualidade na administração pública — fundamentos que orientam nossa atuação desde a nossa chegada a frente do órgão.

Instituída pela Lei nº 1902/2022, a OGM tem como objetivos a valorização do controle social, através da participação cidadã e do avanço na melhoria dos serviços prestados pelo Município. Nosso foco é garantir um atendimento ágil, eficiente e acessível, promovendo uma gestão pública baseada na escuta ativa, na responsabilidade e na busca constante por soluções eficazes.

Investimentos na melhoria da comunicação entre o governo e os cidadãos, bem como na padronização dos processos e na organização dos dados, têm fortalecido o papel da Ouvidoria. Essas ações tornam a gestão mais eficiente e contribuem diretamente para a implementação de melhorias com base nas demandas da população.

Apesar das limitações orçamentárias que dificultam a execução integral do Plano de Ação da OGM para 2025, reiteramos a necessidade de investir na infraestrutura da Ouvidoria, com o objetivo de oferecer um ambiente mais adequado ao atendimento público. A meta é clara: manter o foco na eficiência, mesmo diante dos desafios, e seguir avançando com responsabilidade e comprometimento.

Reafirmamos, por fim, o compromisso da Ouvidoria Geral de Carpina em receber, analisar e responder às manifestações da comunidade, fortalecendo a participação cidadã e a transparência na gestão municipal. Este relatório é prova do esforço contínuo para oferecer um serviço público de excelência, alinhado aos princípios que regem a Ouvidoria Geral do Município de Carpina.

Carpina, 01 de abril de 2025.

Emanuel Barbosa de Melo
Ouvidoria Geral do Município de Carpina.