

APRESENTAÇÃO – OUVIDORIA GERAL | 2025

ATENDIMENTOS REALIZADOS

- Em 2025, a Ouvidoria Geral encaminhou **998 ofícios** aos órgãos municipais.

PRINCIPAIS DEMANDAS REGISTRADAS

SEINFRA – 312 demandas (reclamações, denúncias e solicitações de informações)

- Reparos em vias públicas: asfalto, coleta de entulho, buracos, bueiros, drenagem e iluminação.
- Bairros com maior incidência: **Alto Alegre I e II, Pajuçara, Residencial I, Jaçanaú, Horto, Luzardo Viana, Conjunto Industrial e Ciclovía Padre José Holanda.**

SAÚDE – 303 demandas (reclamações, denúncias e solicitações de informações)

- Terapias, medicamentos, atendimento nos postos de saúde e falta de insumos.
- Visitas técnicas realizadas aos postos de saúde e ao CAF para verificação das principais necessidades.

SASC – 62 demandas (reclamações, denúncias e solicitações de informações)

- Falta de veículo para realização de visitas domiciliares, ocasionando cancelamento de benefícios.
- Kit maternidade.

SEMBA

- Bem-estar animal: maus-tratos, castração e solicitações de informações.

DENÚNCIAS

- Assédio moral e sexual, envolvendo superiores e servidores do mesmo nível hierárquico.

OUTRAS DEMANDAS RECORRENTES

- Vagas para emissão de RG.

PALÁCIO DAS MARACANÃS

Rua Edson Queiroz, 270 - Centro - Maracanaú/CE
61900-200 - Telefone: 85 3521-5850

BAIRROS COM MAIOR NECESSIDADE DE ATENÇÃO

- **Alto Alegre I e II, Mucunã, Pajuçara, Residencial e Luzardo Viana.**

AÇÕES E EVENTOS REALIZADOS:

OUVIDORIA NA PRAÇA

- Ação de escuta ativa e atendimento direto à população.
- Recebimento, orientação e encaminhamento imediato de demandas.
- Fortalecimento da aproximação entre a gestão pública e o cidadão.

OUVIDORIA NAS ESCOLAS

- Demandas relacionadas a fardamento e estrutura.
- Destaque para as escolas **Irmã Dulce** e **Santa Edwirges**, com maior número de manifestações.

SAÚDE

- Visitas técnicas aos postos de saúde e a CAF.

PALESTRAS NO HOSPITAL

- Atendimento humanizado, postura profissional e prevenção ao assédio

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As demandas registradas em 2025 evidenciam a centralidade dos serviços essenciais, infraestrutura, saúde e assistência social na percepção da população.

As ações da Ouvidoria têm contribuído não apenas para o encaminhamento das demandas, mas também para a orientação, mediação e melhoria dos fluxos internos, promovendo maior eficiência administrativa.

PALÁCIO DAS MARACANÃS

Rua Edson Queiroz, 270 - Centro - Maracanaú/CE
61900-200 - Telefone: 85 3521-5850