

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA – SEMOBI

Exercício: 2025

Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura – Pernambuco

No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2025, a Ouvidoria da Secretaria de Mobilidade e Infraestrutura (SEMOBI) registrou um total de **39 manifestações**, sendo **36 por meio do Sistema OUVÉ.PE** e **3 via e-mail institucional**.

O fluxo de atendimento abrangeu as seguintes tipologias: **elogios, sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e Pedidos de Acesso à Informação (PAI)**.

Destaca-se o elevado índice de resolutividade, com **100% das demandas respondidas e concluídas dentro dos prazos estabelecidos pela Ouvidoria-Geral do Estado (OGE)**, evidenciando o compromisso desta Ouvidoria com a transparência, a eficiência administrativa e o adequado atendimento ao cidadão.

Informações Gerais

- **Volume de Atendimento:** 39 manifestações processadas
- **Ferramenta de Gestão:** Sistema OUVÉ.PE
- **Índice de Resposta:** 100% das demandas concluídas (zero pendências)
- **Média Mensal:** aproximadamente 3 manifestações por mês
- **Cumprimento de Prazo:** 100% das demandas atendidas dentro do prazo legal

1. Panorama Geral e Eficiência

- **Total de Demandas:** 39 manifestações registradas
- **Resolutividade:** 100% das demandas respondidas dentro do prazo legal

Os dados evidenciam elevada eficiência operacional e adequado fluxo interno de tratamento das manifestações.

2. Perfil das Manifestações

A análise qualitativa demonstra que a maior parte das demandas está relacionada a temas de mobilidade regional, infraestrutura aeroportuária e obras estruturantes, com destaque para intervenções como o Anel Viário de Caruaru.

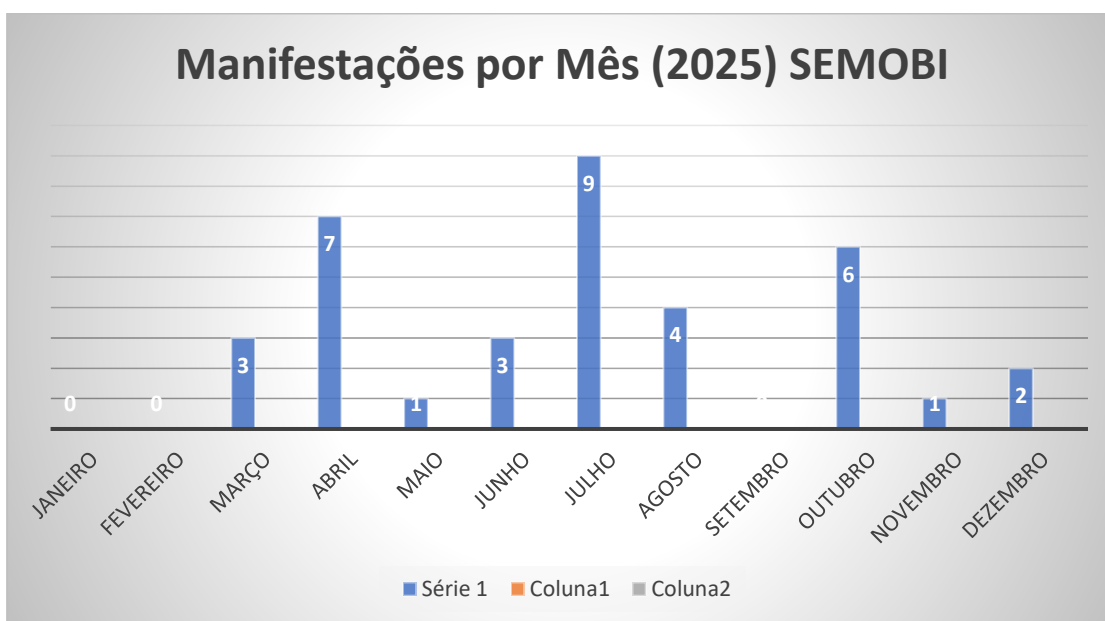
3. Comportamento do Usuário

- **Canais de Acesso:**
 - 97% via sistema eletrônico (OUVE.PE)
 - 3% via e-mail

Observa-se a predominância do canal digital, indicando a efetividade das ferramentas eletrônicas disponibilizadas ao cidadão.

- **Sazonalidade:**

O volume de manifestações concentrou-se nos meses de abril, julho, agosto e outubro, indicando períodos de maior demanda e necessidade de maior atenção operacional.



4. Análise por Tipo de Manifestação

Os Pedidos de Acesso à Informação (PAI) apresentaram conteúdo frequentemente semelhante ao das solicitações, abordando temas correlatos.

De forma geral, as manifestações trataram de:

- Mobilidade regional
- Infraestrutura aeroportuária
- Obras estruturantes

Todas as demandas foram devidamente encaminhadas às áreas técnicas competentes, analisadas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos.

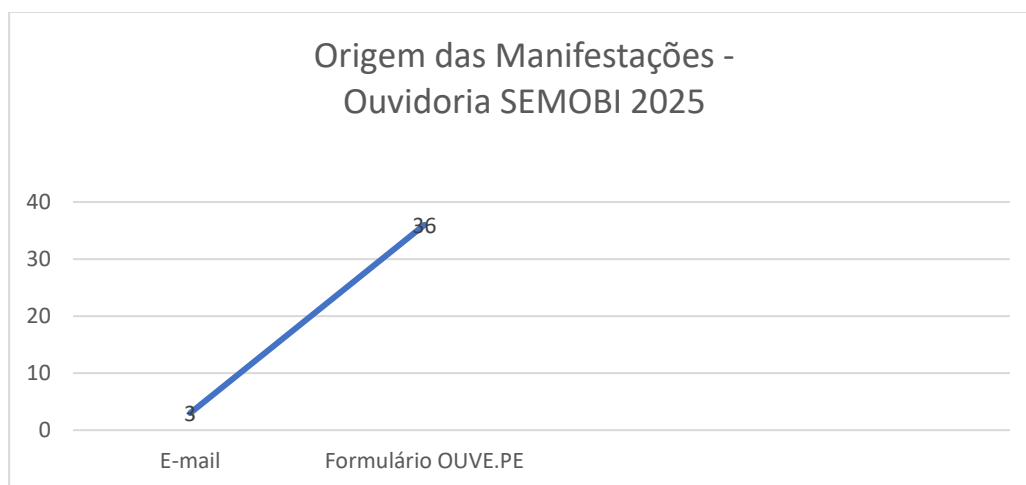


5. Transformação Digital

A análise da origem das manifestações evidencia uma **transição digital consolidada**, com ampla predominância do uso do Sistema OUVÉ.PE em relação ao e-mail.

Esse resultado demonstra o sucesso na adoção de canais digitais estruturados, proporcionando:

- Maior acessibilidade ao cidadão
- Melhor organização das informações
- Agilidade na triagem e resposta

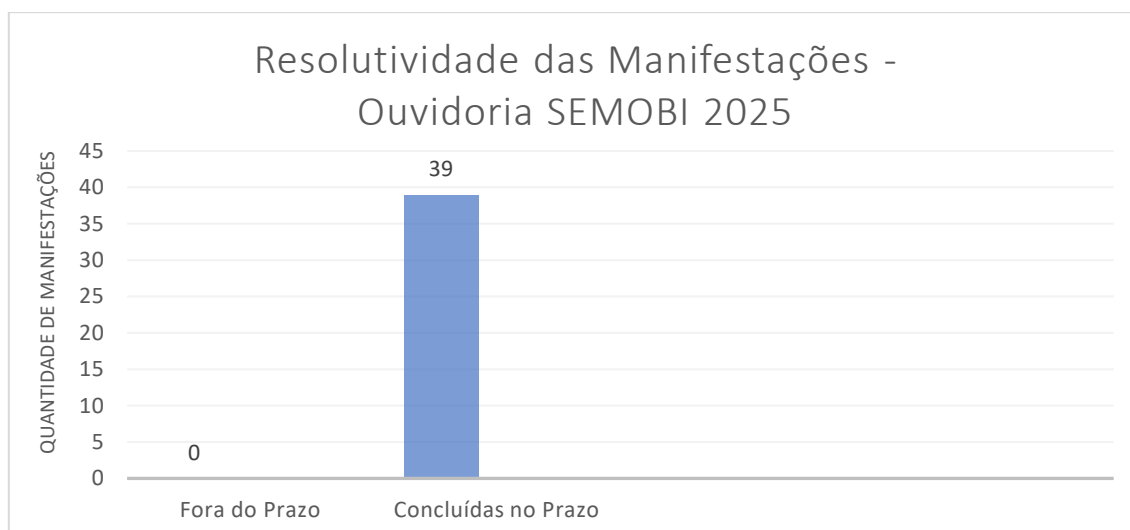


6. Eficiência e Compromisso Institucional

O índice de 100% de resolutividade dentro do prazo legal confirma a existência de um fluxo interno eficiente, alinhado às diretrizes da Ouvidora-Geral do Estado.

Esse desempenho reforça o compromisso da SEMOBI com:

- Transparência pública
- Responsividade institucional
- Qualidade no atendimento ao cidadão



7. Conclusão

Os indicadores do exercício de 2025 evidenciam que a Ouvidoria da SEMOBI atua de forma eficiente e estratégica, superando a função meramente operacional de recepção de demandas.

Destaca-se como:

- Instrumento de transparência e controle social
- Canal efetivo de comunicação entre cidadão e administração pública
- Ferramenta de identificação de demandas estruturais no setor de mobilidade e infraestrutura

Dessa forma, consolida-se como um importante mecanismo de aprimoramento da gestão pública e de fortalecimento da participação cidadã.